

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Publik di Bidang Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

Pelayanan publik merupakan kegiatan wajib aparatur untuk melayani setiap masyarakat agar terpenuhinya hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, dan sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*)¹. Di dalam pelayanan publik sendiri dikenal dengan adanya Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan suatu pelayanan kepada masyarakat. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi layanan.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) telah ditetapkan secara nasional oleh pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh daerah, maka penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di daerah wajib melakukan penerapan SPM sebagai dasar melayani masyarakat. Dengan penerapan SPM yang dilakukan oleh pemerintah Daerah, akan menjadi tolak ukur kinerja

¹ Sedarmayati, 2012, Good Governance; pemerintahan yang Baik, dalam rangka otonomi daerah upaya membangun organisasi efektif dan efisien melalui rekonstruksi dan pemberdayaan, bagian pertama, edisi revisi. Banung Mandar Maju, hlm 6.

pemerintah daerah terhadap mutu dan jenis pelayanan yang prioritas kepada masyarakat.

Penetapan standarisasi pelayanan sesungguhnya dimaksudkan untuk menghasilkan output pelayanan yang optimal. Dengan adanya suatu standar pelayanan minimal yang diterapkan dalam pelayanan publik merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan korporasi yang baik serta untuk memberi kepuasan masyarakat atas kinerja dari seorang aparatur tersebut.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Bapak Agung Kurniawan.SIP.,M.Si sendiri mengatakan bahwa Implementasi Standar Pelayanan Minimal yang diterapkan serta diberlakukan di dinas tersebut mengacu pada undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik hal tersebut juga ditegaskan dengan adanya Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Urusan Pemerintah Daerah pasal 7 yang mengatakan “ *Penyelenggaraan urusan wajib yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik wajib berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh pemerintah*”. Dalam undang undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik telah diatur mengenai Standar Pelayanan Minimal yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Kulon Progo yang tertuang dalam pasal 21 Undang undang nomor 25 tahun 2009 yang mengatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;

- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tariff;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Pengaduan, saran dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Evaluasi kinerja pelaksana

Berdasarkan standar pelayanan tersebut akan penulis analisis satu persatu sehingga akan terlihat sejauh mana implementasi standar pelayanan tersebut berhasil diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

1. Dasar hukum

Dasar hukum adalah norma hukum atau ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan atau dasar bagi setiap penyelenggaraan baik orang perorangan maupun suatu instansi/lembaga. DPMPT Kulon Progo sendiri menurut Bapak Agung selaku Kepala dinas mengatakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

dalam hal ini berlandaskan dasar hukum yang mengacu dari yang tertinggi seperti Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang kemudian berlandaskan pada Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal, peraturan kepala badan koordinasi penanaman modal nomor 5 tahun 2013 tentang pedoman dan tata cara perizinan dan nonperizinan penanaman modal serta peraturan daerah kabupaten Kulon Progo yang berkaitan dengan perizinan seperti peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo no 15 tahun 2011 tentang izin mendirikan bangunan serta peraturan bupati Kulon Progo nomor 11 tahun 2013 tentang penerapan standar pelayanan publik pada badan penanaman modal dan perizinan terpadu. Berdasarkan informasi yang telah disampaikan tersebut maka terbukti bahwa DPMPT KulonProgo ialah suatu lembaga/instansi yang mempunyai dasar hukum yang nyata dan jelas sebagai landasan.

2. Persyaratan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kulon Progo merupakan Dinas yang memberikan suatu pelayanan dalam hal perizinan, dalam tiap-tiap izin yang dikeluarkan oleh DPMPT mempunyai suatu persyaratan yang mutlak dan berbeda-beda tergantung jenis perizinan yang dikehendaki oleh pemohon dimana persyaratan tersebut harus dipenuhi oleh pemohon agar permintaan izin nya dapat terealisasi.

Menurut informasi yang di himpun oleh penulis mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon agar permintaan perizinan nya

dapat terealisasi maka pemohon dapat langsung mengunjungi kantor DPMPT Kulon Progo dan menanyakan kepada pegawai front office yang bertugas untuk mengetahui tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi agar perizinan yang dikehendaki dapat terealisasi. Selain bertanya langsung kepada petugas, pemohon juga dapat melihat segala jenis macam perzinan beserta persyaratannya melalui sistem online dengan mengakses website resmi yang dikelola oleh DPMPT yaitu: <https://dpmp.kulonprogokab.go.id>. Berikut contoh persyaratan izin trayek yang penulis tanyakan kepada petugas front office dan kemudian dicocokkan dengan persyaratan yang terdapat pada website resmi DPMPT yaitu mengisi blangko permohonan yang telah disediakan dengan dilampiri :

- a. Fotocopy KTP pemohon;
- b. Fotocopy Izin Usaha Angkutan Umum;
- c. Fotocopy STNK plat kuning yang sudah disahkan dan masih berlaku;
- d. Fotocopy buku uji KIR terakhir.

Persyaratan yang terdapat di DPMPT Kabupaten Kulon Progo telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara Nomor 26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akutanbilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dimana dalam lampiran telah dijelaskan mengenai persyaratan teknis dan Administrasi pelayanan yang menjelaskan bahwa untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan

oleh pemberi layanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan adanya suatu persyaratan yang telah ditetapkan sesuai peraturan yang berlaku maka diharapkan agar masyarakat dapat bisa menjadi lebih tertib dalam penurusan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

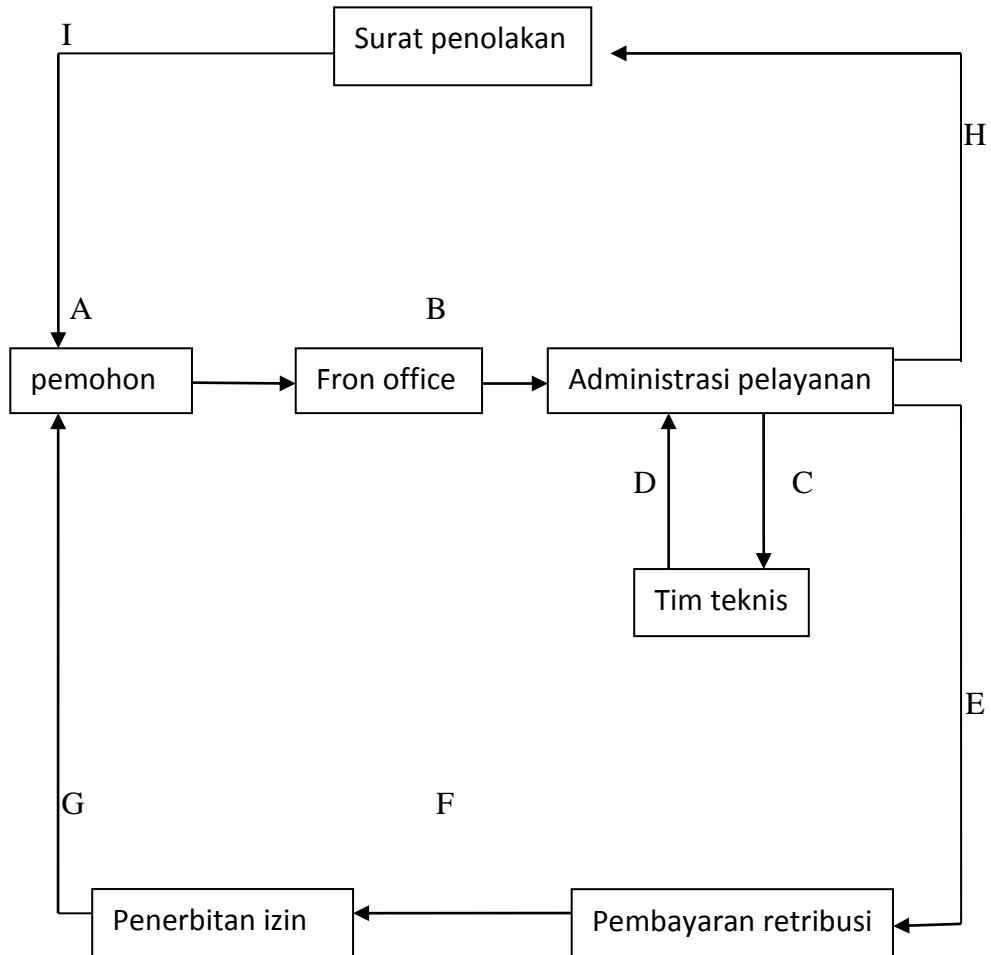
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik tertera didalamnya menjelaskan mengenai prinsip pelayanan publik yang dimana dalam adanya suatu prosedur pelayanan haruslah sederhana dan jelas tidak berbelit-belit, mudah dipahami serta mudah dilaksanakan.

Dalam hal ini DPMPT Kulon Progo seperti yang kita ketahui merupakan suatu dinas yang memberikan suatu pelayanan perizinan yang berjumlah lebih dari 50 lebih jenis izin dimana setiap izin tersebut mempunyai sistem, mekanisme dan prosedur yang berbeda pada tiap tiap jenis izin. Disini penulis akan mengambil satu contoh sistem, mekanisme dan prosedur dari salah satu izin yaitu Izin Mendirikan Bangunan yang dimana izin tersebut seringkali dibutuhkan masyarakat untuk mendirikan bangunan rumah. Berikut merupakan sistem mekanisme dan prosedur dari IMB

Gambar 1 Prosedur Pelayanan IMB

Prosedur Pelayanan IMB



Sumber: DPMPT Kulon Progo, 2018

Keterangan bagan:

- a. Pemohon mendaftarkan berkas permohonan ke DPMPT dengan membawa berkas permohonan lengkap dan benar sesuai dengan persyaratannya. Petugas pendaftaran (front office) menyerahkan tanda bukti pendaftaran tanda bukti kepada pemohon.
- b. Setelah diperiksa oleh petugas front office berkas di serahkan ke administrasi pelayanan untuk diperiksa kembali sesuai persyaratan.

- c. Berkas yang sudah sesuai dengan persyaratan akan ditindaklanjuti oleh tim teknis untuk dilakukan cek lokasi.
- d. Tim teknis akan menerbitkan rekomendasi dari hasil cek lokasi tersebut.
- e. Hasil rekomendasi tim teknis layak untuk diterbitkan izin, maka pemohon akan diberikan SKRD.
- f. Proses penerbitan izin.
- g. Izin yang diterbitkan diserahkan kepada pemohon.
- h. Hasil dari rekomendasi tim teknis tidak layak untuk diterbitkan izin.
- i. Penolakan permohonan disampaikan kepada pemohon.

Adanya suatu sistem, mekanisme dan prosedur tersebut bertujuan agar masyarakat dapat paham dan jelas mengenai prosedur pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo yang nantinya diharapkan masyarakat tidak perlu lagi bingung mengenai prosedur tersebut.

4. Jangka Waktu Penyelesaian

Dalam menyelesaikan permintaan izin masyarakat DPMPT Kulon Progo tidak bisa menyelesaikan semua permintaan izin secara cepat atau asal-asalan dan penyelesaian tiap izin pun harus sesuai prosedur yang sudah ditetapkan seperti yang dikatakan oleh Bapak Agung selaku Kepala Dinas beliau mengatakan *“untuk perizinan yang diajukan masyarakat kan beda-beda ada yang izin mendirikan bangunan , izin reklame , izin trayek dan sebagainya nah tiap izin tersebut mempunyai jangka waktu*

*penyelesaian yang berbeda beda dimana tiap izin tersebut sudah ada prosedurnya seperti izin trayek jangka waktu penyelesaiannya 6 hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan lengkap dan benar, beda lagi dengan izin mendirikan bangunan semisal imb penyelesaian nya 7 hari kerja”.*Berdasarkan info yang disampaikan bapak Agung tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa setiap izin mempunyai jangka waktu penyelesaian yang berbeda-beda maka dari itu pemohon diharapkan untuk melengkapi persyaratan perizinan dengan lengkap dan benar agar permohonan izin dapat segera diproses.

Dalam jangka waktu penyelesaian pelayanan sesungguhnya telah dijelaskan pula dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akutanbilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dimana telah dijelaskan mengenai jangka waktu bahwa waktu penyelesaian adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan pelaksanaan dimana pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Apabila dilihat dari keterangan yang disampaikan oleh bapak Agung selaku kepala dinas DPMPT Kulon Progo jangka waktu

penyelesaian yang telah ditentukan tersebut telah memenuhi unsur dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara yang pastinya DPMPT Kulon Progo dalam memberikan pelayanan berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan asas *First In First Out/FIFO*).

5. Biaya atau Tariff

Dalam Undang Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik telah dijelaskan mengenai biaya atau tariff dalam pelayanan publik, hal ini dijelaskan dalam Pasal 31 ayat (4) yang mengatakan penentuan biaya maupun tarif pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, dan berdasarkan peraturan Prundang-undangan.

Setiap permohonan perizinan masyarakat tidak semua dikenakan biaya maupun tarif agar permohonannya dapat terealisasi, dari seluruh perizinan yang dilayani oleh DPMPT Kulon Progo yang berjumlah lebih dari 50 jenis perizinan hanya beberapa yang dikenakan biaya/tariff. Perizinan tersebut antara lain:

- a. Izin Mendirikan Bangunan (biaya yang dik enakan sesuai struktur dan besarnya tariff retribusi tertuang dalam peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 15 tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan);

- b. Izin Gangguan (rumus perhitungan Retribusi Izin Gangguan tertuang dalam peraturan Daerah Kabupaten KulonProgo Nomor 8 tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan);
- c. Izin trayek (struktur dan besarnya tariff retribusi tertuang dalam lampiran peraturan daerah kabupaten Kulonprogo nomor 9 tahun 2012 tentang retribusi izin trayek);
- d. Izin reklame (struktur dan besarnya tariff retribusi tertuang dalam lampiran peraturan Daerah kabupaten KulonProgo nomor 6 tahun 2011 tentang Pajak Daerah).

Biaya pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo tersebut diatur dan ditetapkan dalam peraturan yang telah disepakati serta ditetapkan sebagaimana yang telah dijelaskan didalam Undang Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 31 ayat (4).

6. Produk Layanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Merupakan Suatu Dinas yang melayani masyarakat dalam hal perizinan. Di DPMPT KulonProgo untuk saat ini mempunyai jenis produk pelayananan prizinan lebih dari 50 macam izin. Produk pelayanan merupakan salah satu komponen standar pelayanan minimal yang telah dijelaskan dalam Undang Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana produk pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam pelayanan publik, hal ini dikarenakan produk pelayanan merupakan suatu nilai vital bagi dinas

maupun instansi terkait. Dalam hal tersebut berikut merupakan produk pelayanan perizinan yang berada di DPMPT KulonProgo antarlain yaitu:

Tabel 1 Produk Pelayanan Perizinan DPMPT Kulon Progo

NO	Jenis Pelayanan	NO	Jenis Pelayanan
1.	Izin prinsip penanaman modal	16.	Izin usaha toko modern
2.	Izin lokasi	17.	Izin usaha indsutri
3.	Izin mendirikan bangunan	18.	Tanda daftar industry
4.	Izin gangguan	19.	Izin perluasan idnsutri
5.	Izin penelitian/riset	20.	Tanda daftar perusahaan
6.	Izin usaha perdagangan	21.	Izin praktek perawat
7.	Izin usaha jasa konstruksi	22.	Izin praktek bidan
8.	Tanda daftar gudang (TDG)	23.	Izin optic
9.	Izin praktek fisiotherapis	24.	Izin trayek
10.	Izin klinik	25.	Izin insidentil
11.	Izin laboratorium kesehatan	26.	Izin pengelolaan tempat parker
12.	Izin apotek	27.	Izin penyelnggaraan reklame
13.	Izin pedagang obat eceran	28.	Izin usaha peternakan
14.	Izin pemberantasan hama	29.	Izin praktir dokter hewan
15.	Izin usaha angkutan umum	30.	Izin pelayanan jasa medic veteriner

NO.	Jenis Pelayanan	NO.	Jenis Pelayanan
31.	Izin prinsip perluasan penanaman modal	42.	TDUP usaha penyediaan akomodasi
32.	Izin prinsip perubahan penanaman modal	43.	TDUP usaha jasa makanan & minuman
33.	Izin kursus atau lembaga pelatihan kerja swasta	44.	TDUP usaha kawasan pariwisata
34.	Izin lembaga kursus dan pelatihan swasta	45.	TDUP usaha jasa transportasi wisata
35.	Izin rumah sakit (khusus RS kelas C&D)	46.	TDUP usaha penyelenggaraan kegiatan hiburan & rekreasi
36.	tanda daftar usaha pariwisata (TDUP) jasa perjalanan wisata	47.	TDUP jasa pramuwisata
37.	TDUP usaha jasa konsultan pariwisata	48.	Izin tenaga kesehatan hewan WNA
38.	TDUP usaha jasa informasi pariwisata	49.	Izin tenaga kesehatan hewan bukan dokter hewan sebagai paramedic veteriner
39.	TDUP usaha wisata tirta	50.	Izin usaha dan usaha perluasan penanaman modal
40.	TDUP Usaha SPA	51.	TDUP usaha daya tarik wisata
41.	Izin usaha penggabungan modal	52.	Izin usaha perubahan modal

53.	TDUP jasa penyelenggaraan pertemuan, perjalanan, ismentif, konferensi dan pameran		
-----	-----------------------------------------------------------------------------------	--	--

Sumber: DPMPT Kulon Progo, 2018

Daftar tabel diatas merupakan daftar produk pelayanan perizinan yang terdapat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu KulonProgo, total produk yang disediakan berjumlah 53 macam jenis izin dimana produk tersebut dimaksudkan agar masyarakat dapat menjadi individu yang taat hukum dan juga teratur karena izin merupakan salah satu suatu sarana yuridis pemerintah untuk langkah mengarahkan masyarakat menjadi suatu pribadi yang teratur.

7. Sarana, prasarana dan fasilitas

Sarana maupun prasarana atau yang lebih kita kenal dengan kata fasilitas merupakan segala sesuatu yang dipakai sebagai alat penunjang yang bertujuan untuk memudahkan guna mencapai suatu tujuan. Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kulon Progo terdapat beberapa fasilitas yang digunakan untuk menunjang kinerja agar dapat memberikan suatu pelayanan yang optimal dan juga memuaskan, disisi lain selain adanya fasilitas yang digunakan untuk menunjang pekerjaan, DPMPT juga memberikan suatu fasilitas untuk masyarakat yang sedang mengurus perizinan agar memperoleh rasa nyaman, aman serta kepuasan.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan kepada kepala DPMPT untuk fasilitas yang berada di DPMPT guna untuk menunjang kinerja disediakannya meja dan kursi yang dipakai oleh para pekerja serta beberapa buah perangkat computer yang dilengkapi alat printer mengingat DPMPT merupakan Dinas yang menangani hal hal seperti surat izin tidak lupa dilengkapi pula dengan jaringan wiffi yang digunakan untuk mengelola website resmi yang di kelola langsung oleh DPMPT, selain itu kini telah muncul terobosan terbaru yaitu adanya sistem pelayanan perizinan berbasis online bernama “*izinku*” untuk masarakat yang ingin mengurus suatu perizinan akan tetapi tidak bisa mengunjungi DPMPT secara langsung.

Pelayanan perizinan berbasis online tersebut selain memudahkannya masyarakat mengakses urusan perzinan juga ditujukan untuk menghindari adanya kegiatan pungutan liar (pungli) karena masyarakat dapat pula melakukan transaksi dari rumah melalui media tersebut dengan cara mendaftar terlebih dahulu kemudian dapat diproses hingga administrasi perizinan selesai dan hasilnya dapat diambil di kantor DPMPT Kulonprogo. Selain fasilitas berbasis IT yang digunakan untuk menunjang kinerja pelayanan ada pula kendaraan dinas yang disediakan oleh DPMPT untuk para pekerja nya dimana kendaraan dinas tersebut digunakan untuk meninjau lokasi yang diajukan oleh pemohon perizinan.

Selain fasilitas yang digunakan untuk menunjang kinerja para pegawai fasilitas-fasilitas yang di sediakan oleh DPMPT untuk masyarakat

yang sedang mengurus perizinan juga tidak kalah menarik mulai dari tempat parkir kendaraan , toilet bersih yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk keperluan buang air, ruang tunggu yang representatif dimana ruang tunggu tersebut dilengkapi dengan AC sehingga para pemohon yang sedang mengantri untuk mengurus perizinan dapat menunggu dengan nyaman disediakan nya pula bahan bacaan di ruang tunggu dengan tujuan agar masyarakat tidak jenuh, tersedia air mineral yang dapat diperoleh secara gratis bagi pemohon yang sedang mengurus perizinan. Di sisi lain disediakan pula ruang menyusui atau ruang laktasi untuk ibu ibu menyusui serta tidak lupa adanya akses/ruang untuk masyarakat difabel dan juga disediakan nya sebuah mushola yang dapat digunakan untuk beribadah bagi para pemohon yang beragama Islam.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten KulonProgo selain menyediakan fasilitas yang bersifat fisik, dinas tersebut juga memberikan fasilitas yang bersifat informatif seperti Anjungan informasi. Anjungan informasi merupakan sebuah media anjungan yang menyediakan berbagai informasi yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu dengan sistem akses informasi yang mempunyai manfaat diantaranya seperti :

- a. Informasi disampaikan dengan cara menarik karena ditampilkan secara interaktif;
- b. Mampu terintegrasi dengan sistem yang sudah tersedia;
- c. Mendukung berbagai format file;

d. Penyajian produk dengan kesan yang elegan.

Dari ulasan yang telah disampaikan diatas dapat dilihat bahwa dalam memberikan sebuah fasilitas dalam hal untuk menunjang kinerja maupun untuk kenyamanan pemohon DPMPT telah melakukannya dengan baik, hal ini merupakan salah satu pemenuhan prinsip pelayanan publik yang telah dijelaskan dalam Kementrian Pendayagaunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang mengatakan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan infromatika. Dalam sebuah wawancara penulis dengan salah seorang pemohon bernama ibu Lastri ketika disinggung mengenai bagaimana pendapatnya tentang kondisi kantor DPMPT Kulon Progo beserta fasilitasnya beliau mengatakan *“kantornya baru lebih gampang ditemui daripada kantor yang lama disini fasilitasnya juga bagus mas , ruang tunggu nya adem pake AC jadi ga panas kalau lagi nunggu , toilet nya juga bersih yaa enak pokoknya kantor yang baru ini”*. Mengutip dari kata kata ibu Lastri tersebut dapat disimpulkan bahwa pemohon puas dengan fasilitas yang disediakan oleh Dnas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu KulonProgo. Pernyataan ibu Lastri secara tidak langsung juga menjelaskan bahwa DPMPT Kulon Progo telah memenuhi unsur yang telah ditetapkan mengenai sarana/prasarana maupun fasilitas sesuai Peraturan Bupati Kulon progo Nomor 11 tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Publik

Pada Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Pasal 2 poin G dan poin H yang mengatakan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan yaitu tersedianya sarana pelayanan dan pendukung lainnya yang memadai, serta kemudahan akses pelayanan yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Puasnya masyarakat terhadap sarana dan fasilitas yang terdapat dalam DPMPT Kulon Progo tidak terlepas dari pihak DPMPT Kulon Progo yang terus melakukan penjagaan serta pengelolaan terhadap sarana/fasilitas pelayanan publik, hal ini sebagaimana telah diatur dalam Undang Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 25 ayat (1) yang mengatakan penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, transparan, akutanbel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

8. Kompetensi pelaksana

Organisasi merupakan suatu kelompok orang dalam suatu wadah untuk tujuan bersama. Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, dipimpin dan terkendali dalam memanfaatkan sumber daya, sarana-prasarana, data dan sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Begitu pula dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Kabupaten KulonProgo yang merupakan sebuah dinas dimana dinas tersebut di isi oleh para aparatur pelaksana yang berkompeten di bidangnya.

Aparatur pelaksana yang professional akan menghasilkan kinerja yang baik guna mencapai tujuan serta visi, misi dari dinas tempatnya mengabdikan dimana DPMPT mengusung visi terwujudnya penanaman modal yang berdaya saing dan berwawasan global serta pelayanan perizinan yang prima sedangkan disisi lain dinas tersebut mengusung misi mewujudkan peningkatan daya saing daerah serta mewujudkan pelayanan prima perizinan. Peran aparatur sendiri sangat penting dalam mewujudkan visi dan misi dari DPMPT yang dimana hal tersebut dimaksudkan agar dapat mengarahkan masyarakat menjadi pribadi yang taat hukum dalam mengurus perizinan yang ada di Kabupaten Kulon Progo.

Adanya aparatur atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab merupakan salah satu unsur transparansi pelayanan publik yang terdapat pada Keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 26 tahun 2004 yang mengatakan pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan/atau menyelesaikan keluhan, persolaan, sengketa harus ditetapkan secara formal berdasarkan surat keputusan atau surat penugasan dari pejabat yang berwenang.

DPMPT kabupaten Kulon progo haruslah di kelola oleh SDM yang berkompeten agar dapat menjadi Dinas yang professional serta dapat mewujudkan visi dan misi yang diusung, DPMPT Kabupaten KulonProgo

sendiri mempunyai struktur komponen pelaksana yang melaksanakan tugas pemerintah dalam bidang perizinan, dari data yang penulis dapatkan berikut merupakan kompetensi pelaksana yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kulo Progo:

Tabel 2 Kompetensi Pelaksana DPMPT Kulon Progo

Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana
a. Kepala Dinas	h. Kepala seksi kerja sama dan promosi
b. Kepala Bidang Pelayanan dan Pengaduan	i. Kepala seksi fasilitasi dan pengembangan
c. Kepala Bidang Pengawasan dan Informasi	j. Kepala seksi pengawasan
d. Kepala Bidang Penanman Modal	k. Kepala seksi data dan informasi
e. Kepala Seksi Pelayanan	l. Petugas front office
f. Kepala Seksi Survey	m. Petugas penerbit izin
g. Kepala Seksi Pengaduan &advokasi	n. Petugas pengarsipan

Sumber: DPMPT KulonProgo, 2018

Daftar table tersebut merupakan susunan kompetensi pelaksana yang berada di DPMPT Kabupaten KulonProgo yang dimana SDM tersebut merupakan orang orang yang telah diseleksi dengan standar yang ditentukan oleh pemerintah yang dimaksudkan agar SDM yang terpilih dapat mengemban tugas dengan professional dan baik kedepannya.

9. Pengawasan Internal

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauh mana kebijakan pimpinan dijalankan dan sampai sejauh mana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut, pengawasan juga berperan besar dalam hal memajukan sebuah instansi maupun lembaga. Dalam sebuah tindakan pengawasan dikenal dengan adanya istilah pengawasan internal dimana yang dimaksud pengawasan internal adalah pengawasan yang dilakukan oleh orang atau badan yang ada di dalam lingkungan unit organisasi yang bersangkutan. Pengawasan dalam bentuk ini dapat dilakukan dengan cara pengawasan atasan langsung atau pengawasan melekat (*built control*).

Pengawasan internal sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang no 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 35 ayat (1) yang mengatakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal, selain itu ayat (2) juga menegaskan pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :

- a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan
- b. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten KulonProgo merupakan suatu Dinas pemerintahan yang juga melakukan pengawasan internal sebagai bentuk kontrol untuk menghindari adanya suatu kesalahan maupun penyimpangan yang terjadi agar tidak menghambat tujuan yang akan dicapai. Melalui sesi wawancara yang penulis lakukan kepada Kepala Dinas DPMPT Kabupaten KulonProgo mengenai pengawasan internal yang diterapkan di Dinas tersebut beliau mengatakan *“untuk pengawasan internal sendiri disini ada sub baginya masing- masing seperti bagian pelayanan nantinya akan di pertanggungjawabkan serta diawasi oleh kepala bidang pelayanan dan pengaduan begitu pula dengan sub-sub bagian yang lain seperti bagian informasi, promosi maupun fasilitas dan sebagainya ada kepala bidang bagiannya sendiri yang lalu setiap kepala bidang tersebut mempertanggungjawabkan divisinya dan diawasi secara internal oleh saya sendiri sebagai kepala dinas”* .

Apabila dilihat secara luas pengawasan internal seperti yang dikatakan oleh Bapak Agung selaku Kepala dinas tersebut mempunyai manfaat yang menguntungkan bagi dinas tersebut, manfaat yang dapat diperoleh secara langsung seperti untuk mencegah penyimpangan yang dapat dilakukan oleh suatu organisasi dan dapat mengawasi serta mengendalikan pelaksanaan operasional supaya berjalan lancar, efektif dan efisien.

10. Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan, saran dan masukan merupakan pendapat yang dikemukakan untuk di pertimbangkan dengan harapan dapat memberikan perbaikan yang membangun dan positif, seringkali saran dan masukan ditujukan karena adanya ketidakpuasan dari masyarakat terhadap sesuatu hal seperti dalam pelayanan, fasilitas maupun produk. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten KulonProgo sendiri merupakan dinas yang terbuka dan tidak anti kritik hal ini dapat dilihat dengan disediakan nya sarana pengaduan, saran dan masukan yang dapat digunakan oleh masyarakat pemohon yang mengurus perizinan agar dapat memberikan perbaikan yang positif dan membangun.

Pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat juga merupakan salah satu bentuk pengawasan eksternal terhadap kinerja aparatur pemerintah yang mana hal ini telah dijelaskan dalam Undang Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 35 ayat (3) poin A yang mengatakan pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berkaitan dengan adanya suatu pengaduan, saran maupun masukan pihak DPMPT Kulon Progo haruslah menyediakan media untuk menyalurkan pengaduan tersebut seperti yang telah dipaparkan dalam Undang Undang no 25 tahun 2009 Tentang pelayanan publik Pasal 36 ayat (1) yang mengatakan penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana

pengaduan dan menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan. Maka dalam hal ini masyarakat pemohon perizinan dapat memberikan pengaduan, saran dan masukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten KulonProgo melalui beberapa sarana antara lain :

- a. Loker pengaduan yang berada di ruang customer service.
- b. E-mail : dpmpt@kulonprogokab.go.id
- c. Telepon : (0274) 775208, 774402
- d. Fax: (0274) 775208, 774402
- e. Kotas saran/ pengaduan
- f. Buku pengaduan
- g. Formulir survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)
- h. Sub domain DPMPT (website): <https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/>

Sarana diatas disediakan untuk menjadi media bagi masyarakat untuk sarana aduan maupun saran dan masukan yang sebagaimana telah dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dalam lampirannya telah menjelaskan mengenai pengaduan masyarakat yang mengatakan untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah, perlu disediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran/pendapat, tanggapan, *complaint*/pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan, kotak

pos atau satuan petugas penerima pengaduan yang berfungsi menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.

Dalam penanganan pengaduan yang berkaitan mengenai kepengurusan perizinan oleh pemohon maka akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan cek administrasi, cek lapangan, koordinasi internal, koordinasi dengan instansi terkait (bila diperlukan) dan kemudian koordinasi dengan pihak pengadu dan yang diadukan dimana penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada. Sarana-sarana yang telah dipaparkan tersebut merupakan sarana penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat pemohon perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulonprogo, sarana tersebut disediakan ditujukan agar masyarakat dapat memberikan sebuah masukan yang positif dan membangun agar DPMPT Kabupaten Kulon Progo dapat memberikan sebuah pelayanan menjadi lebih baik dan dapat memuaskan masyarakat dalam hal kinerja.

11. Jumlah Pelaksana

Penanganan izin yang diproses di DPMPT Kabupaten Kulon Progo dilakukan oleh pelaksana-pelaksana yang telah dibentuk menjadi suatu tim agar proses permohonan izin yang diminta masyarakat lebih mudah diproses, menurut keterangan yang disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten KulonProgo Bapak Agung Kurniawan beliau mengatakan “*untuk jumlah pelaksana yang*

mengangani proses perizinan disini dibentuk menjadi satu tim dan di bagi menurut jenis perizinan nya, semisal jenis izin mendirikan bangunan jumlah pelaksana yang menangani berjumlah 10 (sepuluh) orang, berbeda lagi dengan izin-izin yang lain seperti izin usaha angkutan umum yang berjumlah 7 (tujuh) orang pelaksana dan seperti izin prizin penanaman modal di tangani oleh 8 (delapan) orang pelaksana dengan catatan setiap personil tersebut juga melaksanakan tugas pelayanan untuk jenis yang lain”.

Penanganan sebuah perizinan dikerjakan dengan sistem kerja tim dimana setiap personil mempunyai kompetensi dan tugas masing-masing, melihat dari keterangan yang Bapak Agung sampaikan dapat diambil kesimpulan bahwa setiap jenis izin jumlah pelaksana yang menangani izin berbeda-beda sesuai dengan jenis izin yang diajukan oleh masyarakat. Dengan adanya jumlah jumlah pelaksana yang telah diatur sedemikian rupa untuk penanganan proses perizinan diharapkan agar proses perizinan dapat berjalan dengan lancar dan teratur sehingga tidak menimbulkannya suatu kendala nantinya.

12. Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Standar Pelayanan

Pelayanan publik itu sendiri hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur sebagai abdi masyarakat, dalam pemberian pelayanan baiknya aparatur sesuai dengan aturan dan prosedur standar pelayanan

minimal yang telah diterapkan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparatur secara prima. Masyarakat berhak mendapatkan sebuah pelayanan yang prima serta perlu adanya sebuah jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan.

Jaminan pelayanan dimaksudkan agar masyarakat sebagai pemohon perizinan mendapatkan sebuah kepastian dalam sebuah pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, jaminan yang diberikan nantinya akan memberikan kepercayaan tersendiri kepada masyarakat mengenai pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh aparatur serta memberikan suatu citra yang positif atau nilai plus dimata masyarakat pemohon perizinan. Adanya sebuah jaminan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo antara lain seperti pemberian jaminan pelayanan yang diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten dibidangnya.

Sumber Daya Manusia yang berkompeten memang sangat diperlukan dalam hal pelayanan yang prima terlebih hal ini juga telah dijelaskan didalam Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 34 poin E yang mengatakan pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku profesional maka dari itu penulis melakukan sebuah penelitian menggunakan media kuesioner yang dimana hal tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah

menurut masyarakat yang menjadi pemohon perizinan bahwa SDM/aparatur yang menangani permintaan perizinan mereka dapat dikatakan berkompeten dan melakukan pelayanan yang baik.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan menggunakan media kuesioner untuk melihat sejauh mana penilaian masyarakat mengenai tanggapan terhadap aparatur yang melayani mereka berkompeten atau tidak dibidangnya maka diperoleh hasil suara sebanyak 90% yang mengatakan setuju apabila Pegawai DPMPT memiliki kompetensi yang baik dalam melayani pelayanan publik dibidang perizinan.

Selain adanya suatu jaminan pelayanan yang diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompeten dibidang tugasnya disisi lain DPMPT Kabupaten KulonProgo juga memberikan jaminan pelayanan berupa adanya jaminan bebas dari praktek KKN (Korupsi Kolusi Nepotisme) dimana hal ini memang sedang dikampanyekan oleh pemerintah daerah agar dapat diberantas serta adanya jaminan kepada pemohon perizinan yang nantinya apabila izin yang dimohon telah selesai maka akan dapat panggilan melalui telfon agar izin dapat segera diambil, dengan adanya jaminan-jaminan tersebut dalam pelayanan masyarakat akan mendapat rasa nyaman, aman dan puas dalam pelayanan.

13. Evaluasi kinerja pelaksana

Secara garis besar dapat dikatakan bahwa evaluasi adalah pemberian nilai terhadap kualitas sesuatu. Selain itu evaluasi juga dapat

dipandang sebagai proses merencanakan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif-alternatif keputusan. Dengan demikian evaluasi merupakan suatu proses yang sistematis untuk menentukan atau membuat keputusan sampai sejauh mana tujuan-tujuan kinerja telah dicapai. Sebuah evaluasi memang sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan/instansi maupun lembaga agar dapat mengetahui apakah kinerja yang telah dijalankan sudah sesuai dengan yang diharapkan.

Evaluasi juga telah dijelaskan dalam Undang Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Pasal 10 ayat (1) yang mengatakan penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Selain Undang Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang telah memaparkan mengenai evaluasi disisi lain Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik juga menjelaskan bahwa pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan instansinya masing-masing.

Dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo merupakan Dinas Pemerintahan yang tentu melakukan sebuah evaluasi dalam sebuah kinerjanya, hal ini dilakukan untuk melihat sejauh mana hasil kinerja yang telah mereka capai yang

sebagaimana kinerja tersebut untuk melayani masyarakat dalam hal perizinan dan evaluasi tersebut juga bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja mereka sudah memberikan kepuasan bagi masyarakat pemohon perizinan karena pada dasarnya pelayanan publik yang menerapkan standar pelayanan minimal sesuai prosedur yang telah ditetapkan bertujuan dapat memberikan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan, dalam hal ini ada beberapa cara evaluasi yang dilakukan oleh DPMPT Kabupaten KulonProgo yaitu dengan cara Evaluasi kinerja melalui pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

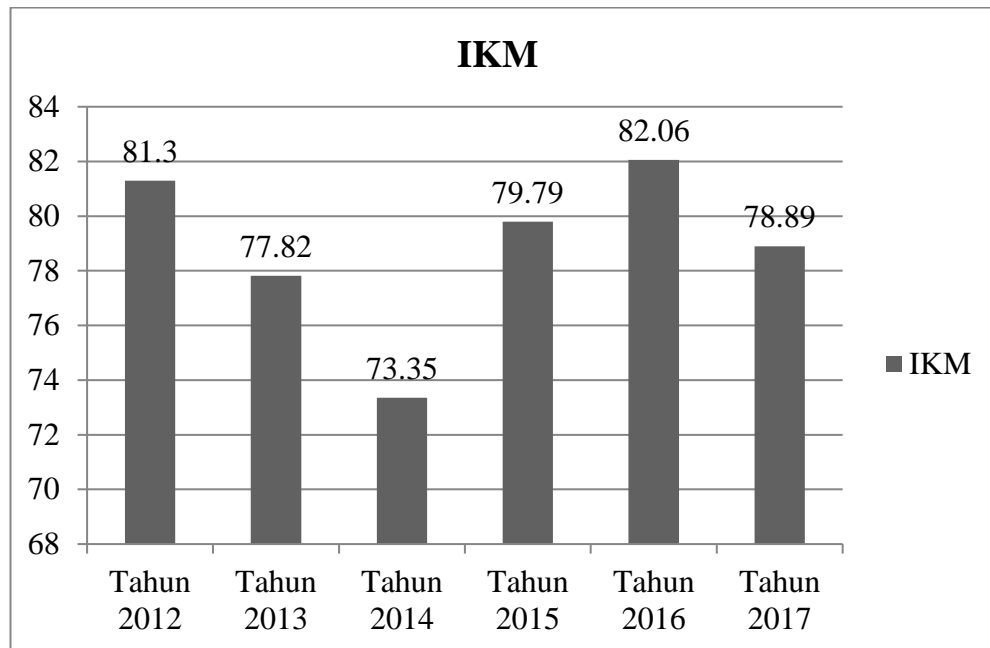
Evaluasi yang dilakukan dengan cara pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung merupakan kegiatan evaluasi yang efektif dimana atasan dapat secara langsung melihat kinerja dari anak buahnya sendiri disisi lain selain adanya evaluasi yang dilakukan oleh atasan langsung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten KulonProgo juga melakukan sebuah evaluasi dengan cara evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mekanisme sebagai berikut :

- a. Pemohon yang mengambil izin dapat diberikan kuesioner IKM untuk di isi
- b. Pengumpulan dan pengolahan data IKM
- c. Tindak lanjut hasil evaluasi

Indeks Kepuasan Masyarakat memang sangat diperlukan bagi DPMPT Kabupaten KulonProgo sebagai hasil evaluasi selain itu IKM juga

dapat digunakan untuk melihat sejauh mana masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dinas tersebut, hal ini didasari karena sejatinya tujuan dari pelayanan publik dan penyampaian sebuah standar pelayanan minimal dimaksudkan agar masyarakat dapat puas oleh pelayanan dari aparatur pemerintah , sebagaimana telah dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang mengatakan ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan yang dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan, maka dari itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

Dalam hal ini penulis akan memaparkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengurus perizininan di Dinas penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon progo, dari hasil data yang penulis peroleh dari DPMPT Kabupaten Kulonprogo mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengurus perizinannya dari tahun 2012-2017 maka dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Sumber: DPMPT Kulon Progo, 2018

Grafik diatas merupakan data angka Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengurus perizinan di DPMPT Kabupaten KulonProgo dengan indikator nilai mutu pelayanan sebagai berikut :

Sangat baik	81.26-100
Baik	62.51-81.25
Kurang Baik	43.76-62.50
Tidak Baik	25.00-43.75

Tabel 3 Indikator Nilai Mutu Pelayanan

Sumber: Dokumen DPMPT Kulon Progo, 2018

Dari data yang dilihat dapat diambil kesimpulan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengurus perizinan di DPMPT Kabupaten Kulon Progo mencapai angka yang lebih dari 72.00 ,terlebih di tahun 2016 DPMPT mendapat angka Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi yaitu 82.06 ,dalam

hal ini DPMPT Kabupaten Kulon Progo secara konsisten mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat hingga konsisten mendapatkan indikator nilai mutu pelayanan dengan predikat baik hingga sangat baik dari tahun 2012-2017.

Dalam hal ini DPMPT KulonProgo telah berhasil memberikan pelayanan publik yang prima serta dapat melakukan implementasi Standar pelayanan minimal dengan baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang pada hakikat nya sebuah pelayanan publik yang menerapkan standar pelayanan minimal merupakan sebuah acuan pelayanan yang bertujuan untuk menjadi tolak ukur kinerja pemerintah daerah terhadap mutu dan jenis pelayanan yang prioritas kepada masyarakat serta dimaksudkan untuk menghasilkan output pelayanan yang optimal sehingga memberi kepuasan masyarakat atas kinerja dari seorang aparatur tersebut.

B. Faktor-faktor yang menghambat Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) pelayanan publik di bidang perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Kulon Progo

Melalui wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulonprogo, terdapat adanya faktor faktor yang menjadikan pengahambat implementasi standar pelayanan minimal suatu pelayanan publik di Dinas tersebut namun faktor penghambat yang sering terjadi dapat dikatakan sebagai hambatan-hambatan yang tidak fatal dalam

kelangsungan setiap proses perizinan yang telah berjalan. Beberapa hal yang menghambat suatu implementasi standar pelayanan minimal dalam pelayanan publik antara lain:

1. Faktor Kelengkapan Data

Kelengkapan data merupakan suatu persyaratan yang mutlak bagi masyarakat pemohon perizinan apabila ingin mengurus suatu perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, hal tersebut merupakan salah satu hal yang dapat memberikan suatu kelancaran penerapan standar pelayanan minimal dalam pelayanan publik akan tetapi kenyataannya masyarakat pemohon perizinan justru seringkali tidak melengkapi data-data dalam mengajukan permohonan perizinan. Padahal DPMPT Kabupaten Kulon Progo juga memberikan fasilitas bagi masyarakat mengenai informasi-informasi tentang tata cara kepengurusan perizinan.

Menyikapi hal tersebut DPMPT Kabupaten Kulon Progo terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang kepengurusan perizinan yang baik, selain sosialisasi DPMPT Kabupaten Kulon Progo juga selalu mempromosikan fasilitas berbasis IT yang berguna untuk mempermudah masyarakat dalam memproses perizinan.

2. Kurangnya Partisipasi Masyarakat

Untuk meningkatkan suatu kualitas pelayanan publik salah satu hal yang harus dilakukan adalah menempatkan masyarakat sebagai sentral sekaligus *owner* dalam pelayanan, untuk itu partisipasi masyarakat dalam

pelayanan publik sangat dibutuhkan. Dalam hal ini partisipasi masyarakat dapat bervariasi, dalam bentuk yang sederhana misalnya masyarakat menyampaikan keluhannya atau sebuah kritikan dan masukan melalui fasilitas aduan yang telah disediakan ataupun kepada petugas secara langsung hal ini berguna untuk memberikan suatu bahan evaluasi kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten KulonProgo agar dapat memberikan suatu pelayanan publik yang lebih prima.

Realitanya masyarakat justru terkesan tidak peduli pada hal tersebut dan semata-mata langsung menyalahkan petugas apabila mendapatkan suatu ketidakpuasan dalam pelayanan tanpa adanya suatu aduan, kritik dan masukan pada sarana yang telah disediakan, padahal dalam hal ini partisipasi menempatkan masyarakat dalam kedudukan yang bermartabat manakala masyarakat tidak terlayani dengan prima maka berhak untuk menyampaikan keluhannya, keluhan disini tidak harus selalu berbau negatif akan tetapi hal yang positif sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Partisipasi masyarakat diharapkan dapat membuat masyarakat menjadi obyek pelayanan yang berintegritas dan peka, dalam hal ini berintegritas dapat diartikan bahwa masyarakat seharusnya dapat memahami tentang tata cara dan prosedur mengurus perizinan dengan baik dan benar bukan justru malah ingin permohonan perizinannya sekedar cepat selesai. Disisi lain masyarakat diharapkan menjadi individu yang

peka dalam hal ini peka diartikan masyarakat harus mengerti dan memahami hak dan kewajibannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga apabila masyarakat sudah sadar akan hak dan kewajibannya hal tersebut dapat melancarkan suatu penerapan standar pelayanan yang dapat membuat lancar proses perijinan.

3. Kesadaran Masyarakat

Hambatan yang cukup signifikan adalah mengenai kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepengurusan izin di wilayah Kabupaten KulonProgo, hal tersebut dapat dilihat masih sering ditemuinya masyarakat-masyarakat yang terkesan tidak peduli pada prosedur perizinan yang ditetapkan, contohnya warga yang ingin menggunakan lahan nya sebagai tempat usaha akan tetapi masyarakat tersebut belum mempunyai IMB (Izin Mendirikan Bangunan) sebagai syarat penggantian status tanah sawah atau pertanian warga sebagai lahan usaha serta sebagai acuan untuk mendapatkan pengajuan izin permohonan usaha, dalam hal ini DPMPT Kabupaten KulonProgo tidak bisa menerbitkan izin tanpa adanya prosedur yang sesuai.

Kurangnya kesadaran masyarakat dalam kepengurusan perizinan dapat disebabkan karena ketidakpahaman masyarakat tentang tata cara kepengurusan perizinan maka dari itu DPMPT Kabupaten KulonProgo terus mengadakan sosialisai terhadap masyarakat melalui berbagai variasi mulai dari sarana IT yang dapat diakses oleh masyarakat dimanapun dan kapanpun serta secara manual dengan sistem “*siperijempol*”. Siperijempol

adalah sistem perizinan jemput bola merupakan program yang dilakukan DPMPT Kabupaten Kulon Progo untuk memberikan sosialisasi langsung kepada masyarakat dengan cara pintu ke pintu dan melakukan sosialisasi terjun ke masyarakat seperti ke pasar, desa dan pemukiman warga. Dengan adanya sistem ini diharapkan kesadaran masyarakat tentang kepengurusan perizinan dapat meningkat sehingga masyarakat sadar akan pentingnya kepengurusan perizinan yang sesuai prosedur.

4. Faktor Penegakan Hukum

Penegakan Hukum pada Pasal 19 poin A,B dan C Undang Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjelaskan tentang kewajiban masyarakat belum sesuai dengan yang telah ditetapkan dan realita di lapangan, dalam pasal tersebut telah menjelaskan kewajiban masyarakat yaitu :

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan.
- b. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik
- c. Berpartisipasi aktif dan memenuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan kurangnya pemohon melengkapi ketentuan yang telah diatur dalam persyaratan yang telah ditetapkan justru akan menghambat kinerja dari aparatur yang nantinya akan semakin menumpuk pekerjaan sehingga tidak dipungkiri akan terjadinya kesenjangan dalam pekerjaan

yang mengakibatkan banyak keluhan dari masyarakat, disisi lain adanya masyarakat yang kurang menjaga lingkungan DPMPT Kulon Progo pun juga masih dapat ditemukan, hal ini terlihat dari beberapa pemohon yang kurang menjaga kebersihan lingkungan sekitar dengan membuang sampah maupun puntung rokok tidak pada tempatnya.