

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL PELAYANAN
PUBLIK DI BIDANG PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun Oleh :

Nama : Bagas Ananda Imanto
Nomor Induk Mahasiswa : 20140610358
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Administrasi Negara

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

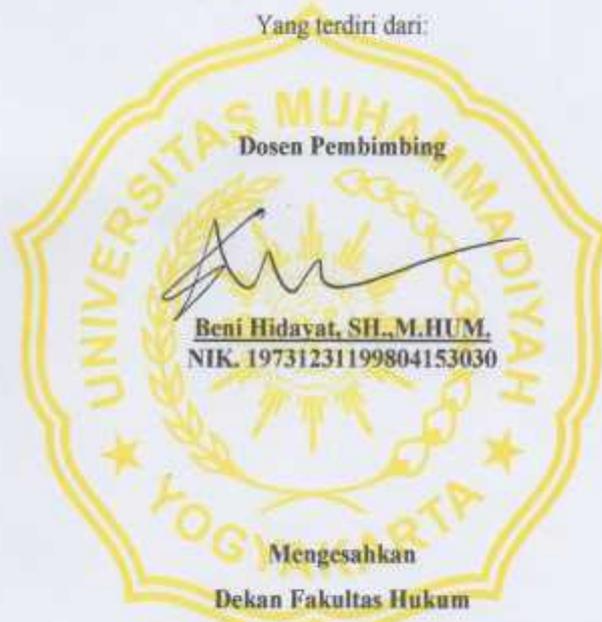
2018

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL PELAYANAN
PUBLIK DI BIDANG PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO
NASKAH PUBLIKASI**

Telah disahkan pada tanggal 03-11-2018

Yang terdiri dari:

Dosen Pembimbing



Beni Hidayat, SH., M.HUM.
NIK. 19731231199804153030

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Trisno Rahardjo, S.H., M.Hum.
NIK. 19710409199702 153 028

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL PELAYANAN
PUBLIK DI BIDANG PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KULON PROGO**

Bagas Ananda Imanto

NIM. 20140610358

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jl. Lingkar Selatan, Kasihan, Bantul, DIY

Email: bagasanandaimanto22@gmail.com

ABSTRAK

Tugas pemerintahan umum terbagi menjadi 2 (dua) yaitu memerintah dan melayani masyarakat, dalam perihal melayani masyarakat telah diatur dalam Undang Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur bagaimana cara melayani masyarakat dengan baik. Dalam pelayanan publik terdapat adanya suatu unsur berupa Standar Pelayanan Minimal yang menjadi suatu patokan atau tolok ukur dalam suatu pelayanan agar pelayanan publik dapat diberikan kepada masyarakat secara adil dan merata sehingga tidak menimbulkan suatu kesenjangan atau kesinambungan, oleh sebab itu dalam penelitian ini dibahas mengenai implementasi standar pelayanan minimal dalam pelayanan publik di bidang perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo serta faktor apa saja yang menghambat implementasi standar pelayanan minimal dalam pelayanan publik di bidang perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian empiris yaitu suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam arti nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan minimal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo telah berjalan baik dan sesuai dengan Pasal 21 Undang Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur mengenai tentang komponen komponen standar pelayanan minimal yang sekurang kurangnya wajib ada dan diterapkan, hal ini dapat dilihat dari ketersediaan 12 komponen standar pelayanan minimal yang telah diterapkan serta indikator kepuasan masyarakat yang tinggi sebagai pemohon perizinan yang mengurus perizinannya di DPMPT Kabupaten Kulon Progo, di sisi lain terdapat adanya suatu faktor penghambat implementasi standar pelayanan minimal tersebut mulai dari faktor non hukum maupun faktor hukum. Dalam hal ini penulis memberikan saran agar diperhatikan mengenai faktor non hukum seperti kurangnya masyarakat menggunakan fasilitas IT maupun faktor hukum seperti tidak adanya sanksi bagi masyarakat yang melanggar kewajiban yang dapat menghambat proses implementasi standar pelayanan minimal tersebut.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Minimal

PENDAHULUAN

Fungsi Pemerintahan umum berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi) termasuk didalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban dapat dikatakan fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*)¹ akan tetapi selain tugas pemerintah yang mengatur masyarakat disisi lain pemerintah memiliki suatu tugas pelayanan yang ditujukan untuk masyarakat, tugas tersebut telah disebutkan dalam Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, lebih lanjut satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah adalah penyelenggaraan pelayanan publik.²

Pelayanan publik yang tidak kalah penting ialah pelayanan publik dibidang perizinan dalam hal ini izin merupakan instrument yang berperan penting dimana izin merupakan perbuatan Hukum Administrasi Negara bersegi yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkret senyatanya berdasarkan

¹ Moh Fakhri dan Mohamad Tohari, *Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang Pasca Pemekaran*, jurnal Forum Ilmu Sosial, Vol XLI (Desember 2014), hlm 209.

² Sukesi, *Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur)*, Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol XIII (Maret 2011), hlm 61.

persyaratan dan prosedur sebagaimana oleh ketentuan perundang-undangan³ adanya perizinan seperti IMB berfungsi supaya pemerintah daerah dapat mengontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan dan penertiban pembangunan kota yang terarah dan sangat bermanfaat pula bagi pemilik bangunan.⁴

Dalam hal perizinan di daerah Kulon progo kini telah disediakan suatu lembaga/instansi pemerintah daerah yaitu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu yang bekerja melakukan pelayanan publik dibidang perizinan, segala kebutuhan masyarakat mengenai perizinan akan ditangani oleh DPMPT. DPMPT Kulon Progo sampai saat ini menangani sejumlah perizinan di daerah Kulon Progo hingga mencapai 50 macam lebih jenis perizinan, dimana tiap tiap izin tersebut bertujuan agar masyarakat dapat menjadi pribadi yang taat mengenai peraturan yang telah ditetapkan karena izin merupakan sarana yuridis yang digunakan oleh pemerintah agar dapat menteribkan masyarakat. Dalam hal ini adanya sebuah patokan standar pelayanan minimal atau yang sering disebut SPM sangatlah diperlukan, dengan adanya SPM yang diterapkan diharapkan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon progo dapat memberikan sebuah pelayanan yang memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat terlebih untuk saat ini standar pelayanan minimal telah ditetapkan secara nasional dan diberlakukan untuk

³ Sjahran Basah, *Perizinan Di Indonesia*, Makalah untuk penataran Hukum Administrasi dan Lingkungan, Surabaya, Fakultas Hukum Unair, hlm.3

⁴ Irsya Yolanda, Mochamad Makmur, Romula Adiono, *Efektivitas Pelayanann Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Sektor Industri Pariwisata Di Kota Batu*, Jurnal Administrasi Publik, Vol I (Maret 2013), hlm 74-75.

seluruh daerah, maka penerapan standar pelayanan minimal di daerah wajib melakukan penerapan SPM sebagai dasar melayani masyarakat.

Dengan adanya penerapan SPM yang dilakukan oleh pemerintah daerah maka akan menjadi tolak ukur kinerja pemerintah daerah terhadap mutu dan jenis pelayanan yang prioritas kepada masyarakat mengingat saat ini tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan publik menurut Pasal 1 ayat (1) Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik⁵. Ditahun 2009 pemerintah menerbitkan Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu tentang prinsip-prinsip Kepemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan.⁶

Dalam hal pelayanan publik terdapat adanya suatu bentuk bentuk pelayanan yaitu layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Adapun bentuk layanan umum di bagi menjadi tiga jenis yaitu:

⁵ Pipit R., Kartawidjadja. Pemerintah Bukanlah Negara, Studi komporasi Pemerintah RI dengan Negara

⁶ Tommy Sadi, *kajian Hukum Tentang Peneraoan prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Jurnal Lex et Societatis, vol V(Agustus 2017)*, hlm 142

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugas nya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang di harapkan, ada syarat-syarat yang harus di penuhi oleh pelaku layanan:

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidangnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan benar, lancar, singkat, dan jelas.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah
- d. Memiliki kedisiplinan

2. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu:

- a. Pertama, layanan berupa petunjuk informasi dan yang sejenis nya ditunjukkan pada orang- orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi.
- b. Kedua, layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian, dan pemberitahuan.

3. Layanan bentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan yang paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang di tunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris, public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Dalam pelayanan publik terdapat adanya suatu komponen berupa Standar Pelayanan Minimal, menurut Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 ayat (7) mengatakan Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur.

Penerapan SPM dimaksudkan untuk menjamin akses dan mutu bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar dari pemerintah kabupaten/kota sesuai dengan ukuran yang ditetapkan oleh pemerintah⁷. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi layanan, dalam hal ini menurut Pasal 21 Undang

⁷ Esti Setiawati, *Studi Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan dasar Di Kabupaten Bantul*, Jurnal pendidikan Ke-SD-an, IV (Januri 2018), hlm. 285

Undang Nomor 25 tahun 2009 yang mengatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

2. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk masalah pengaduan

4. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

5. Biaya atau tariff

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan.

6. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas

Adanya peralatan-peralatan yang menunjang kinerja dan meningkatkan kenyamanan masyarakat.

8. Kompetensi pelaksana

Kemampuan pemberi pelayanan publik yang berkompeten agar memberikan pelayanan yang professional.

9. Pengawasan internal

Suatu tindakan yang dilakukan agar para aparatur bekerja sesuai ketentuan yang telah ditentukan.

10. Pengaduan, saran dan masukan

Suatu aspirasi atau tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur pelaksana

11. Jumlah pelaksana

Satuan jumlah para aparatur yang bekerja memberikan pelayanan dalam suatu produk pelayanan

12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

Adanya sebuah kepastian bagi masyarakat penerima layanan agar hak-hak masyarakat dapat diterima dengan baik dan dipenuhi oleh aparatur pemberi layanan

13. Evaluasi kinerja pelaksana

Proses pembenahan kinerja internal dari pemberi layanan dan pihak pihak yang terkait.

Penetapan komponen standarisasi pelayanan sebagaimana dimaksud diatas sesungguhnya dimaksudkan untuk menghasilkan output pelayanan yang optimal. Dengan adanya pelaksanaan kebijakan SPM diharapkan SPM diprioritaskan agar

mampu meningkatkan kesejahteraan rakyat sebagai cerminan negara yang sejahtera berdasarkan paradigma *Good Governance*.⁸

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yaitu suatu penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian ini meneliti orang dalam hubungan hidup dimasyarakat, maka penelitian hukum empiris sering disebut sebagai penelitian hukum sosiologis. Penelitian hukum empiris yang mencakup penelitian terhadap identifikasi hukum (tidak tertulis) dan penelitian terhadap efektivitas hukum.⁹

B. Jenis Data

Data ini menggunakan data sekunder dan data primer dengan uraian sebagai berikut :

1. Data Sekunder merupakan bahan penelitian yang diambil dari studi kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

a. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari:

1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

⁸ Novira Wijanarti, *Evaluasi Penacapaian Standar Pelayanan Minimal Berdasarkan Prinsip Good Governance Di Sekolah Dasar Negeri*, Jurnal Manajemen Pendidikan, Vol III (Juli-Desember 2016), hlm 210.

⁹ Soerjono soekanto, 1983, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press, hlm 51

- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - 3) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
 - 4) Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
 - 5) Keputusan Menpan Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 - 6) Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
 - 7) Peraturan Bupati Kulonprogo Nomor 76 Tahun 2011 tentang Persyaratan dan Tata Cara Memperoleh Izin Mendirikan Bangunan
 - 8) Peraturan Bupati Kulonprogo Nomor 11 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu
 - 9) Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Urusan Pemerintah Daerah
- b. Bahan hukum sekunder yaitu:
- 1) Buku-buku tentang pelayanan publik
 - 2) Literatur-literatur yang sesuai dengan masalah yang diteliti
- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap badan hukum primer dan sekunder, terdiri dari Kamus Bahasa Indonesia dan Kamus-Kamus Hukum Indonesia

2. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui studi lapangan, yakni berinteraksi secara langsung dengan narasumber dan responden yang terkait dengan permasalahan

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini untuk mencari data yang berhubungan dengan obyek penelitian dengan cara:

1. Wawancara

Pengumpulan data dan informasi dengan cara berkomunikasi langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian.

2. Studi Kepustakaan

Dengan mempelajari peraturan Perundang-undangan selain itu juga mengutip dari buku, literatur dan sumber yang berkaitan dengan penelitian ini. Penulis akan mengumpulkan informasi yang telah diperoleh dari responden salah satunya dengan media kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan atau membagikan daftar pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya oleh peneliti kepada responden.

a. Responden

- 1) Kepala atau Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulonprogo yang mewakili.
- 2) Penduduk atau masyarakat, Kabupaten Kulon Progo yang mengurus pelayanan kependudukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sebanyak 30 (tiga puluh) orang.

Responden adalah subjek yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan serta berkontribusi dalam pengisian kuesioner dalam penelitian. Untuk menetapkan sampel, peneliti menggunakan metode *random sampling*, yaitu setiap anggota dari populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

D. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu berada di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, Kabupaten Kulonprogo, Daerah Istimewa Yogyakarta.

E. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data yang diperoleh peneliti menggunakan metode analisis empiris kualitatif, yaitu mengkaji, mengolah dan membahas hasil data kualitatif yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara, kuesioner serta studi kepustakaan dalam penelitian ini. Dari analisis data yang diperoleh, selanjutnya akan ditarik kesimpulan pada tahap akhir.

PEMBAHASAN

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

Dalam Undang undang Nomor 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:

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tariff;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Pengaduan, saran dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Evaluasi kinerja pelaksana

Penerapan komponen Standar pelayanan minimal yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo telah terimplementasi dengan baik, hal ini dapat dilihat dari tersedianya semua komponen SPM sesuai dengan Pasal 21 Undang Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik serta adanya indeks kepuasan masyarakat yang menunjukkan bahwa masyarakat puas akan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dalam pemberian pelayanan yang disertai dengan sebuah implementasi komponen Standar Pelayanan Minimal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo juga

memberikan sebuah jaminan yaitu 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. 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.

Baiknya implementasi standar pelayanan minimal pada pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman dan Pelayanan terpadu Kabupaten Kulon Progo tidak terlepas adanya suatu proses evaluasi kinerja pelaksana yang dilakukan untuk terus memberikan pelayanan yang terus meningkat serta prima dari waktu ke waktu 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.

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 :

1. Pemohon yang mengambil izin dapat diberikan kuesioner IKM untuk di isi
2. Pengumpulan dan pengolahan data IKM
3. 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.

Kepuasan masyarakat memang menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan implementasi standar pelayanan minimal dalam hal ini tercatat DPMPT Kabupaten Kulon Progo 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 Kulon Progo telah berhasil memberikan pelayanan publik yang prima serta dapat melakukan implementasi Standar pelayanan minimal dengan baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang pada hakikatnya 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. Aparatur juga mempunyai peran penting atas terlaksana

nya pelayanan publik dengan baik hal ini 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.

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

Sebuah implementasi standar pelayanan minimal yang berjalan dengan baik dan sesuai tidak semuanya berjalan dengan lancar, pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo juga ditemukan nya

faktor yang menghambat implementasi standar pelayanan minimal pelayanan publik yang terdiri dari faktor hukum maupun non hukum.

Faktor non hukum yaitu faktor yang justru datang dari masyarakat pemohon perizinan seperti kurangnya kelengkapan data kepengurusan permohonan perizinan, kesadaran dan kurangnya partisipasi masyarakat. Kesadaran dan kurangnya partisipasi masyarakat merupakan hambatan yang cukup signifikan. Hambatan yang cukup signifikan yaitu mengenai kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepengurusan izin di wilayah Kabupaten Kulon Progo, hal tersebut dapat dilihat masih sering ditemuinya masyarakat-masyarakat yang terkesan tidak peduli pada prosedur perizinan yang ditetapkan, contohnya warga yang ingin menggunakan lahannya 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 Kulon Progo 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 Kulon Progo terus mengadakan sosialisasi 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 sosialisai 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.

disisi lain adanya faktor hukum yaitu tidak adanya peraturan yang menindak dengan tegas para pemohon perizinan yang tidak memenuhi kewajiban yang sebagaimana telah diatur mengenai Undang Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mana hal ini telah diatur dalam 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 :

1. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan.
2. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan public
3. 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 di temukan, hal ini terlihat dari beberapa pemohon yang kurang menjaga kebersihan lingkungan sekitar dengan membuang sampah maupun puntung rokok tidak pada tempatnya.

KESIMPULAN

1. Implementasi Standar Pelayanan Minimal pelayanan publik di bidang perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo telah berjalan baik dan sesuai dengan aturan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur mengenai komponen-komponen standar pelayanan minimal yang wajib diterapkan, hal ini dapat dilihat dari komponen standar pelayanan minimal yang tersedia dan diterapkan dalam hal pelayanan publik dibidang perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, disisi lain DPMPT Kabupaten Kulon Progo juga telah menjalankan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 1 tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Daerah yang mana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu melakukan penyelenggaraan urusan wajib yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik dan berpedoman pada standar pelayanan minimal yang telah diatur dalam undang-undang dan ditetapkan pemerintah.
2. Faktor-faktor penghambat implementasi standar pelayanan minimal pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Kabupaten Kulon Progo sebagai berikut:

- a. Hambatan secara non hukum yakni berasal dari masyarakat itu sendiri, sering terjadinya kurang kelengkapan data dalam kepengurusan perizinan serta kurangnya partisipasi dan kesadaran masyarakat.
- b. Hambatan secara hukum yakni belum adanya peraturan yang mengatur mengenai tindakan masyarakat yang tidak memenuhi kewajiban, karena pada saat ini hanya ada peraturan yang memberikan sanksi kepada pihak penyelenggara yang melanggar kewajiban.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Dwiyanto, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Badudu, Jus dan Zain, Sultan Muhammad, 2001, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka.
- Husni Tamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*, Yogyakarta, Aswaja Pressindo.
- Lukman, Sampara, 2000, *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Jakarta, LAN.
- Moenir, A S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Mukti fajar dan Yulianto Achmad, 2003, *dualism penelitian hukum normatif & empiris*, cet.III, Yogyakarta; Pustaka pelajar
- Raminto, Atik Septi Winarsih, 2007, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Sedarmayati, 2012, *Good Governance; pemerintahan yang Baik, dalam rangka otonomi daerah upaya membangun organisasi efektif fan efisien melalui rekonstruksi dan pemberdayaan, bagian pertama, edisi revisi*. Bandung Mandar Maju.
- Sujardi, 2012, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung, PT Refika Aditama
- Tim Peneliti Lemlit UI, 2002, *Naskah Akademik RUU tentang Pelayanan Publik*, Jakarta, Lemlit UI.

Makalah

- Sjahan Basah, *Perizinan Di Indonesia*, Makalah untuk penataran Hukum Administrasi dan Lingkungan, Surabaya, Fakultas Hukum Unair

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menpan Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Peraturan Bupati Kulonprogo Nomor 76 Tahun 2011 tentang Persyaratan dan Tata Cara Memperoleh Izin Mendirikan Bangunan

Peraturan Bupati Kulon Progo nomor 11 tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Publik PADA Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu

Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Urusan Pemerintah Daerah

Jurnal .

Darmawan Listya Cahya, Dwi Suci Lestari, *Identifikasi Tingkat Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Penataan Ruang Di provinsi Nusa Tenggara Timur*, Jurnal Planesa, Vol IV No 1 (Mei 2013)

Esti Setiawati, “*Studi Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan dasar Di Kabupaten Bantul*”, Jurnal pendidikan Ke-SD-an, Vol IV No 2 (Januari 2018).

Irsa Yonanda, Mochamad Makmur, Romula Adiono, “*Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Sektor Industri Pariwisata Di Kota Batu*”, Jurnal Administrasi Publik, Vol I No 1 (Maret 2013).

Irwan Gani, “*Evaluasi Penerapan dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Pada Kab/Kota di provinsi Kalimantan Timur*”, Jurnal Forum Ekonomi, Vol XIX No 1 (November 2017).

Krisno Hadi, *Kebijakan birokrasi dalam upaya pelayanan publik berkualitas*, jurnal UNISIA, Vol XXXII No 7 (Juni 2009)

Moh Fakhri dan Mohamad Tohari, “*Implementasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang Pasca Pemekaran*”, jurnal Forum Ilmu Sosial, Vol XLI No 2 (Desember 2014).

Novita Wijanarti, “*Evaluasi Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Berdasarkan Prinsip Good Governance Di Sekolah Dasar Negeri*”, Jurnal Manajemen Pendidikan, Vol III No 2 (Juli-Desember 2016).

Sukei, *Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur)*, Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol XIII No 1 (Maret 2011)

Tommy Sadi, “*Kajian Hukum Tentang Penerapan prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*”, Jurnal Lex et Societatis, Vol V No 6 (Agustus 2017)

Teguh Prasetya, Muslih Faozanudin, Dyah Retna Puspita, *Implementasi STandar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar (SPM-DIKDAS) Tingkat SMP(Studi Pada SMPN 6 Satu Atap Rembang Dan SMPN 3 Purbalingga*, Vol IV No 1(Juni 2018)

Website

[http://pip2bdiy.com/detail_artikel.php?jdl=Peraturan%20Tentang%20Izin%20Mendirikan%20Bangunan%20\(IMB\)%20Kabupaten%20Kulon%20Progo](http://pip2bdiy.com/detail_artikel.php?jdl=Peraturan%20Tentang%20Izin%20Mendirikan%20Bangunan%20(IMB)%20Kabupaten%20Kulon%20Progo), diakses pada tanggal 9 November 2017, pukul 22.15 WIB.

<https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/index.php?pilih=hal&id=83>, diakses pada tanggal 11 November 2017, pukul 15.32 WIB.