

**UPAYA PEMERINTAH DAERAH DALAM PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERIZINAN DI KOTA YOGYAKARTA**

**Naskah Publikasi**



**Disusun Oleh:**

**Akhmad Bimo Murti K.**

**20120610193**

**Fakultas Hukum**

**Program Studi Ilmu Hukum**

**Rumpun Ilmu Hukum Administrasi Negara**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**UPAYA PEMERINTAH DAERAH DALAM PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERIZINAN DI KOTA YOGYAKARTA**

Naskah Publikasi

Disusun Oleh:

**Akhmad Bimo Murti K.**

**NIM. 20120610193**

Telah disetujui oleh dosen pembimbing skripsi pada tanggal 17 Oktober 2019

Dosen Pembimbing



**Beni Hidayat, S.H., M.Hum.**  
**NIK. 19731231199804 153 030**

Mengesahkan,  
**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

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

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Akhmad Bimo Murti K.  
Nim : 20120610193  
Program Studi : Hukum  
Rumpun Ilmu : Hukum Administrasi Negara  
Fakultas : Hukum  
Jenis Karya : Naskah Publikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **UPAYA PEMERINTAH DAERAH DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERIZINAN DI KOTA YOGYAKARTA**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 15 Oktober 2019

Yang Menvatakan



Akhmad Bimo Murti K.  
NIM. 20120610193

# **UPAYA PEMERINTAH DAERAH DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERIZINAN DI KOTA YOGYAKARTA**

**Akhmad Bimo Murti K. dan Beni Hidayat**

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jl. Brawijaya, Taman Tirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183

[akhmad.bimo@gmail.com](mailto:akhmad.bimo@gmail.com), [beni@umy.ac.id](mailto:beni@umy.ac.id)

## **ABSTRAK**

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta mempunyai tugas pokok pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan otonomi dan tugas pembantuan di bidang penanaman modal dan perizinan di Kota Yogyakarta. Peranan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta sangat dinantikan masyarakat dalam hal pengurusan perizinan namun persoalan di bidang perizinan masih tetap ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta serta faktor yang menghambat pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta. Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan Ibu Wiwin sebagai Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan (DPMP) Kota Yogyakarta serta data sekunder untuk memperkuat hasil penelitian yang diperoleh melalui studi kepustakaan perundang-undangan, buku dan jurnal ilmiah. Hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa upaya pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pelayanan perizinan Kota Yogyakarta sudah cukup baik dengan melakukan peningkatan sarana dan prasarana, pengoptimalan sumber daya manusia Aparatur Sipil Negara (ASN) dan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi berbasis *online*.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah, Perizinan*

### **I. Pendahuluan**

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen

dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah khususnya dalam pemberian pelayanan perizinan menjadi prioritas bagi pemerintah, mengingat pelayanan bidang perizinan menjadi kebutuhan masyarakat yang mampu menggerakkan sektor perekonomian daerah menjadi lebih besar lagi. Semakin kompleks dan tingginya tuntutan masyarakat terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan publik khususnya pada jenis pelayanan perizinan menjadi salah satu faktor bagi pemerintah untuk terus berinovasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.<sup>1</sup>

Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah).

---

<sup>1</sup> Rendra Eko Wismanu, *et al.*, “Model Inovasi Pemerintah Daerah Bidang Pelayanan Perizinan dalam Mewujudkan *Smart City* (Studi Pendekatan Sistem Dinamik pada Pemerintah Kabupaten Sragen)”, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, Vol.4 No.4 (Desember 2018), hlm. 370.

Permasalahan perizinan harus mendapatkan perhatian yang lebih serius, karena menyangkut tumbuh dan berkembangnya perekonomian masyarakat dan pertumbuhan ketertarikan asing untuk menanamkan modalnya di Indonesia.<sup>2</sup>

Salah satu upaya pemerintah pusat dalam rangka perbaikan dalam pelayanan adalah dengan diterbitkannya peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah. Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut pada intinya mewajibkan pemerintah daerah melakukan kegiatan antara lain:

- a. meningkatkan kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan
- c. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan (DPMP) Kota Yogyakarta sebagai wujud nyata komitmen Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan pelayanan secara terpadu sehingga memudahkan masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh perizinan.

---

<sup>2</sup> M. Budi Mulyadi, “ Pelayanan Perizinan Terpadu dalam Meningkatkan Investasi Dan Pertumbuhan UMKM”, *Jurnal Hukum Mimbar Justitia Fakultas Hukum Universitas Suryakencana* ,Vol.4 No.1 ( Juni 2018), hlm. 115.

Berdasarkan pada hal tersebut, struktur organisasi pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dianggap belum sesuai dengan kebutuhan daerah sehingga diubah dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 88 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.

Salah satu bentuk pelayanan umum kepada masyarakat itu adalah pelayanan prima di bidang perizinan, yang dimaksud pelayanan perizinan yang prima adalah pelayanan terpadu satu pintu yang dapat mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang memenuhi prinsip pelayanan yang jelas, sederhana, pasti, aman, efektif, efisien, transparan, akuntabel, partisipatif, ekonomis, adil, dan merata.

Penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau *One Stop Service* merupakan langkah yang signifikan sebagai wujud peningkatan pelayanan perizinan bagi para investor untuk menanamkan modalnya di Kota Yogyakarta. Sebagai pusat ibukota Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kota Yogyakarta memiliki potensi yang cukup besar sebagai pusat kegiatan pemerintahan daerah, kegiatan perekonomian, pendidikan, kesehatan dan lain-lain. Tentunya berbagai layanan publik yang diselenggarakan di Kota Yogyakarta akan menjadi tolak ukur bagi pelayanan publik di Kota/Kabupaten di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pemerintah daerah mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mengusahakan kesejahteraan bagi warganya. Untuk itu pemerintah daerah mesti bersikap proaktif, bukan sebaliknya menunggu. Sistem perizinan yang ada acap kali dipandang sebagai masalah karena dirasakan sebagai hambatan bagi warga masyarakat.

Lamanya pengurusan izin, rumitnya prosedur perizinan, mahal biaya yang harus dipikul oleh pemohon izin dan berbagai persoalan lain termasuk setelah surat izin terbit yang sering dirasakan oleh masyarakat. Pemerintah daerah sudah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis akan membahas tentang “Upaya Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan di Kota Yogyakarta” sehingga permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu mengenai upaya pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bidang perizinan di Kota Yogyakarta.

## **II. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana upaya pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bidang perizinan di Kota Yogyakarta?

### **III. Metode Penelitian**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris dilakukan melalui studi lapangan untuk mencari dan menentukan sumber hukum dalam arti sosiologis sebagai keinginan dan kepentingan yang ada didalam masyarakat.<sup>3</sup> Penelitian hukum empiris ini dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung mengenai upaya yang dilakukan pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta.

#### **B. Data Penelitian**

Data penelitian dalam penelitian ini akan menggunakan data primer dan data sekunder diantaranya;

1. Data primer adalah data mengenai informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan konsep penelitian yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan responden yang berkaitan dengan upaya pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bidang perizinan di Kota Yogyakarta. Data primer dalam penelitian hukum yang bersifat empiris merupakan penelitian yang langsung

---

<sup>3</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2012, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, hlm.25.

terjun di dalam masyarakat.<sup>4</sup> Data yang diperoleh dari data primer kemudian diolah kembali oleh peneliti.

2. Data sekunder adalah data yang didapat dari hasil studi kepustakaan serta penelaahan terhadap literatur yang ada maupun bahan pustaka yang terkait dengan suatu sumber masalah maupun materi penelitian lainnya yang disebut sebagai bahan hukum.<sup>5</sup> Bahan hukum yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yaitu:

a. Bahan hukum primer, terdiri dari Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.

b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang tidak mempunyai kekuatan secara yuridis, yaitu: buku-buku, pendapat para ahli, jurnal/artikel hukum.

---

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm.156.

<sup>5</sup> *Ibid*.

- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan pelengkap data primer dan data sekunder dalam menafsirkan kata-kata yang tidak dimengerti, berupa kamus dan lainnya.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua jenis teknik pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara, merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi.<sup>6</sup>  
Teknik wawancara dalam penelitian yang akan dilakukan ini adalah wawancara terstruktur yakni wawancara dimana peneliti telah menetapkan sendiri masalah dan juga pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan tentang keadaan yang ada di lapangan. Wawancara dimaksudkan mencari data primer yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab langsung yang dilakukan oleh peneliti dengan responden yaitu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan (DPMP) Kota Yogyakarta yang diwakilkan oleh Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.
2. Studi kepustakaan, yaitu digunakan untuk mencari data sekunder seperti buku-buku, peraturan perundang-undangan yang berlaku, jurnal ilmiah serta artikel internet yang kemudian dapat

---

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm.161.

disimpulkan dan disusun secara sistematis agar membantu proses analisis dalam penelitian.

#### **D. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Yogyakarta.

#### **E. Responden**

Responden adalah seseorang yang dimintai keterangan secara terstruktur untuk mendapatkan data dengan cara pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan metode wawancara. Dalam penelitian ini responden adalah pihak yang terkait langsung dengan objek penelitian yaitu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta yang diwakilkan Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dilakukan dengan cara deskriptif kualitatif berdasarkan ilmu pengetahuan hukum. Adapun yang dimaksud dengan deskriptif adalah menggambarkan atau pemaparan secara jelas mengenai fakta-fakta sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan dengan konsep wawancara terhadap responden berkaitan dengan upaya pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bidang perizinan di Kota Yogyakarta. Sedangkan metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan kualitatif, yaitu menganalisis data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Hasil penelitian akan disusun secara sistematis dan akan dianalisis secara deskriptif dengan metode kualitatif dengan memberikan pemaparan tentang suatu upaya pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bidang perizinan di Kota Yogyakarta.

#### **IV. Hasil Penelitian dan Analisis**

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945, Indonesia merupakan negara kesatuan. Pemerintah di daerah sendiri adalah bagian dari suatu penyelenggaraan pemerintahan pusat sebagai konsekuensi sistem pemerintahan yang presidensiil. Penyelenggaraan pemerintahan di daerah sendiri yaitu penyelenggaraan pemerintah di pusat, sehingga apabila ada yang terjadi di daerah maka akan mempengaruhi pemerintahan di pusat dan sebaliknya. Pemerintah daerah mempunyai kewenangan menjalankan pemerintahan di daerahnya sesuai undang – undang.<sup>7</sup>

Berdasarkan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan pemerintahan daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Pemerintah daerah sendiri meliputi diantaranya Gubernur, Bupati atau Walikota serta berbagai perangkat daerah sebagai unsur

---

<sup>7</sup> Septi Nur Wijayanti, Iwan Satriawan, 2009, *Hukum Tata Negara Teori & Prakteknya di Indonesia*, Yogyakarta, Laboratorium Hukum UMY, hlm. 157-158.

dari penyelenggaraan pemerintahan daerah. Terkait dengan hal tersebut dalam hal ini pemerintah daerah berperan pada otonomi daerah sebagai suatu hak, wewenang dan kewajiban pemerintah daerah dalam mengatur serta mengurus segala urusan pemerintahan dan juga kepentingan masyarakat setempat berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan Ibu Wiwin sebagai Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta,<sup>8</sup> beliau menjelaskan pada prinsipnya Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta senantiasa memberikan pelayanan prima di bidang perizinan kepada masyarakat di Kota Yogyakarta.

Menurut Ibu Wiwin sebagai Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta,<sup>9</sup> beliau memberikan keterangan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang perizinan.

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan Ibu Wiwin sebagai Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan perizinan Kota

---

<sup>8</sup> Hasil Wawancara Ibu Wiwin Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta , Selasa 16 Juli 2019 Jam 09.15 WIB.

<sup>9</sup> Hasil Wawancara Ibu Wiwin Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Selasa 16 Juli 2019 Jam 09.15 WIB.

Yogyakarta,<sup>10</sup> beliau menjelaskan bahwa upaya yang dilakukan pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bidang perizinan di Kota Yogyakarta dengan cara menyusun dan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP merupakan ukuran kualitas kinerja dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan dalam hal ini DPMP Kota Yogyakarta sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat Kota Yogyakarta sebagai penerima pelayanan. Adanya SOP diharapkan kualitas pelayanan publik bisa benar-benar diperhatikan. Dalam SOP dapat terlihat jelas mekanisme perizinan secara umum, sarana dan prasarana pelayanan secara umum, pelayanan informasi dan pengaduan secara umum, biaya, serta standar jangka waktu pelayanan untuk tiap jenis perizinan.

Menurut Ibu Wiwin sebagai Kepala Seksi Pendaftaran DPMP Kota Yogyakarta,<sup>11</sup> selanjutnya upaya yang dilakukan yaitu peningkatan sarana dan prasarana. Dalam memberikan pelayanan salah satu faktor pendukung pelayanan yang baik dalam proses pelayanan perizinan terpadu satu pintu adalah ketersediaan kantor yang layak dan tempat yang strategis serta pengaturan tempat-tempat pelayanan (loket) yang tertata rapi dan terstruktur. Sarana dan prasarana yang memadai akan dapat berguna dan berfungsi sebagaimana mestinya jika

---

<sup>10</sup> Hasil Wawancara Ibu Wiwin Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Selasa 16 Juli 2019 Jam 09.15 WIB.

<sup>11</sup> Hasil Wawancara Ibu Wiwin Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Selasa 16 Juli 2019 Jam 09.15 WIB.

penyelenggara pelayanan publik mempunyai keahlian dan keterampilan yang handal dalam memanfaatkannya.<sup>12</sup> Pengadaan sarana dan prasarana dalam meningkatkan mutu pelayanan tidak bisa dikesampingkan, harus menjadi prioritas.<sup>13</sup> Sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya sangatlah penting dalam mencapai kualitas pelayanan yang bermutu.

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan Ibu Wiwin sebagai Kepala Seksi Pendaftaran DPMP Kota Yogyakarta,<sup>14</sup> selanjutnya upaya yang dilakukan dengan cara peningkatan kapasitas sumber daya manusia Aparatur Sipil Negara (ASN). Sikap tanggung jawab yang harus dimiliki setiap pemberi pelayanan publik baik dalam memberikan pelayanan atau pun ketika menanggapi keluhan dari masyarakat.<sup>15</sup> Keterampilan dan kecekatan pegawai DPMP Kota Yogyakarta dalam menyelesaikan pekerjaannya dapat dilihat dari kemampuan pegawai DPMP Kota Yogyakarta menjalankan tanggung

---

<sup>12</sup> Hasil Wawancara Ibu Wiwin Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Selasa 16 Juli 2019 Jam 09.15 WIB.

<sup>13</sup> Y.Sri Pudyatmoko, 2009, *Perizinan Prolem dan Upaya Pembinaan*, Jakarta, Grasindo, hlm. 183.

<sup>14</sup> Hasil Wawancara Ibu Wiwin Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Selasa 16 Juli 2019 Jam 09.15 WIB.

<sup>15</sup> Hasil Wawancara Ibu Wiwin Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Selasa 16 Juli 2019 Jam 09.15 WIB.

jawabnya dalam melayani masyarakat dengan baik. Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan tidak melalui prosedur yang panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi tersebut dapat terwujud apabila organisasi publik didukung oleh kualitas sumber daya manusia yang mumpuni baik itu dari segi kualitas atau kuantitas, disamping itu juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai.<sup>16</sup> Data dibawah menunjukkan pegawai DPMP Kota Yogyakarta berjumlah 77 orang pegawai (59 PNS,18 NABAN) dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.

Pegawai DPMP Kota Yogyakarta Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Uraian	Jumlah	S.2	S.1	Diploma	SLTA
1	Kepala Dinas	1	-	1	-	-
2	Sekretaris	1	1	-	-	-
3	Kepala Bidang	4	1	3	-	-
4	Kepala Sub Bidang	3	-	1	1	-

<sup>16</sup> Mulyadi dan Romdana, “Analisis Penerapan Prinsip- Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Perizinan (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu)”, *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, Vol.7 No.2 (Desember 2018), hlm. 15.

5	Kepala Seksi	10	5	5	-	-
6	Staf	40	-	8	14	19
7	Naban	18	-	3	8	7
	<b>Jumlah</b>	<b>77</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>26</b>

Sumber : DPMP Kota Yogyakarta \*data per Desember 2018

Tabel 2.

Pegawai DPMP Kota Yogyakarta Berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	Jumlah Pegawai	Keterangan
1	Eselon II	1 Orang	Kepala Dinas
2	Eselon III	5 Orang	Ka.Bid & Sekretaris
3	Eselon IV	13 Orang	Ka.Sie & Ka .Sub Bag
4	Staf PNS	40 Orang	
5	Staf NABAN	18 Orang	
	<b>Jumlah</b>	<b>77 Orang</b>	

Sumber : DPMP Kota Yogyakarta, Data nomiantif per desember 2018

Tabel 3.

Pegawai DPMP Kota Yogyakarta Berdasarkan Golongan

NO	GOLONGAN	JUMLAH	KETERANGAN

1	Golongan IV	8	
2	Golongan III	46	
3	Golongan II	5	
4	Golongan I	0	
5	NABAN	18	
	<b>Jumlah</b>	<b>77</b>	

Sumber : DPMP Kota Yogyakarta, Data nomiantif per desember 2018

Tabel 4.

Pegawai DPMP Kota Yogyakarta Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Keterangan
1	Laki – laki	47	6 Naban
2	Perempuan	30	12 Naban
	<b>Jumlah</b>	<b>77</b>	

Sumber :DPMP Kota Yogyakarta, Data nomiantif per desember 2018

Menurut Ibu Wiwin sebagai Kepala Seksi Pendaftaran DPMP Kota Yogyakarta,<sup>17</sup> selanjutnya upaya yang dilakukan pemerintah daerah melalui DPMP Kota Yogyakarta dengan pemanfaatan secara optimal teknoogi informasi. Hal ini bertujuan untuk mempercepat sistem perizinan

<sup>17</sup> Hasil Wawancara Ibu Wiwin Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Selasa 16 Juli 2019 Jam 09.15 WIB.

yang sebelumnya dirasakan oleh masyarakat terkesan berbelit-belit. Dengan adanya sistem teknologi informasi yang berteknologi tinggi diharapkan membuat izin menjadi lebih mudah, cepat dan murah.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Pemerintah Pusat telah menciptakan sebuah sistem *Online Single Submission* (OSS) yang diresmikan pertengahan 2018. Dengan hadirnya sistem OSS diharapkan perizinan dapat terintegrasi dengan baik, pemohon perizinan cukup mengakses pada alamat <http://www.oss.go.id>. DPMP Kota Yogyakarta dengan adanya sistem *Online Single Submission* (OSS) hanya bersifat menjadi pendampingan pengisian OSS bagi pemohon yang ingin melakukan perizinan usaha di wilayah Kota Yogyakarta. Pada sistem OSS pemohon yang merupakan pelaku usaha harus mendaftar terlebih dahulu untuk dapat mengakses layanan OSS. Setelah mendapat Hak Akses pada OSS pelaku usaha nantinya mendapatkan NIB (Nomor Induk Berusaha). Setelah NIB diterbitkan pelaku usaha membuat izin usaha sesuai keperluan dengan layanan pada laman OSS.<sup>18</sup> Para pemohon dapat melakukan perizinan usaha di rumah atau di kantor dengan mencantumkan persyaratan yang dibutuhkan dengan cara diupload pada sistem OSS dan nantinya akan diverifikasi untuk mendapatkan ijin usaha yang berlaku efektif.

---

<sup>18</sup> Badan Koordinasi Penanaman Modal, [www.oss.go.id](http://www.oss.go.id) diakses pada hari jumat 9 Agustus 2019 Jam 10.00 WIB.

Menurut W.Riawan Tjandra,<sup>19</sup> ada 3 level kerangka dalam meningkatkan pelayanan publik:

- a) Sumber Daya Manusia, yaitu SDM yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memiliki kriteria dan kualifikasi tertentu. Tuntutan akan pelayanan prima akan terus diminta masyarakat terkait pelayanan publik, sehingga sudah sewajarnya memperhatikan tuntutan masyarakat itu.
- b) Kebijakan, yaitu peraturan perundang-undangan, bagaimana kebijakan yang dikeluarkan pemerintah apakah sudah berjalan sebagai mestinya.
- c) Kelembagaan, yaitu lembaga di daerah apakah sudah menjalankan prinsip-prinsip dan asas-asas umum pemerintahan yang baik.

Faktor pendukung dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di DPMP Kota Yogyakarta memiliki 3 (tiga) faktor pendukung, yaitu: faktor administrasi; faktor internal kantor dan faktor fasilitas dan sarana prasarana kerja.<sup>20</sup> Indikator pertama yang mengungkapkan kejelasan tujuan yang hendak dicapai sangat erat kaitannya dengan seluruh perubahan pelayanan yang dulunya berbelit-belit menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang tujuannya sangat jelas untuk memberi kemudahan kepada masyarakat ketika akan mengurus

---

<sup>19</sup> Sirajuddin, Didik Sukrisno dan Winardi, 2011. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang, Setara Press, hlm.4.

<sup>20</sup> Hasil Wawancara Ibu Wiwin Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Selasa 16 Juli 2019 Jam 09.15 WIB.

perizinan. Tanpa adanya tujuan yang hendak dicapai maka Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta belum dikatakan melakukan perubahan terhadap pelayanan yang diberikan ke masyarakat. Indikator berikutnya yang mengungkapkan tersedianya sarana dan prasarana sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMP Kota Yogyakarta, karena tanpa adanya fasilitas dan sarana kerja maka DPMP Kota Yogyakarta tidak dapat melayani masyarakat dengan baik.

Dasar Hukum yang digunakan DPMP Kota Yogyakarta yaitu Peraturan Walikota Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, berakibat fungsi dan wewenang DPMP Kota Yogyakarta lebih mandiri dan profesional. Pengurusan izin yang dulunya berbelit-belit sekarang lebih efektif dan efisien dan transparan terhadap biaya yang dikeluarkan pemohon dalam pengurusan perizinan di wilayah Kota Yogyakarta.

Syarat-syarat untuk pengurusan izin yang ada di DPMP Kota Yogyakarta telah disusun sangat sederhana, sehingga hal ini memudahkan para pemohon yang mengurus perizinan. Masyarakat yang akan mengurus perizinan cukup datang ke Kantor DPMP Kota Yogyakarta atau dapat mencari informasi melalui website resmi DPMP Kota Yogyakarta dengan alamat [www.pmpperizinan.jogjakota.go.id](http://www.pmpperizinan.jogjakota.go.id) untuk mengetahui persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus perizinan. DPMP Kota Yogyakarta

sangat terbuka mengenai persyaratan perizinan, karena keterbukaan ini bertujuan untuk kelancaran dari proses perizinan itu sendiri.<sup>21</sup> Pemohon/masyarakat harus menjalankan prosedur yang ada dengan benar dan mempersiapkan persyaratan yang diberikan DPMP Kota Yogyakarta kepada pemohon dengan lengkap supaya pelayanan bisa berjalan dengan cepat dan dapat memuaskan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Prinsip pelayanan publik dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan kesederhanaan merupakan hal yang harus diterapkan. Kesederhanaan tersebut berupa kesederhanaan prosedur pelayanan yang disusun sedemikian rupa agar tidak berbelit-belit sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan.

DPMP Kota Yogyakarta dalam meningkatkan mutu pelayanan perizinan perlu mengoptimalkan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Melalui layanan SMS Gateway atau secara online pemohon dapat melakukan pemantauan terkait perkembangan proses perizinan. Hal ini memudahkan pemohon dalam mengetahui perkembangan proses perizinan yang dilakukan.

## **V. Simpulan dan Saran**

### **A. Simpulan**

---

<sup>21</sup> Hasil Wawancara Ibu Wiwin Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Selasa 16 Juli 2019 Jam 09.15 WIB.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka penulis dapat memberi kesimpulan bahwa upaya yang dilakukan pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bidang perizinan di Kota Yogyakarta sudah cukup baik yaitu:

- a. Peningkatan sarana dan prasarana.
- b. Pengoptimalan kapasitas sumber daya manusia Aparatur Sipil Negara (ASN).
- c. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi berbasis *online*.

## **B. Saran**

1. Hendaknya Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta melakukan penambahan personil / sumber daya manusia sesuai kualifikasi yang dibutuhkan.
2. Hendaknya pemerintah pusat segera memperbaiki sistem *Online Single Submission* (OSS) agar terintegrasikan dengan sistem di daerah.
3. Perlunya pemberian bimbingan teknis atau pelatihan teknis kepada pegawai teknis *Online Single Submission* di daerah dalam menggunakan sistem *Online Single Submission*.

## Daftar Pustaka

### Buku:

Mukti Fajar Nur Dewata, Yulianto Achmad, 2012, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Septi Nur Wijayanti, Iwan Satriawan, 2009, *Hukum Tata Negara Teori & Prakteknya di Indonesia*, Yogyakarta, Laboratorium Hukum UMY.

Sirajuddin, Didik Sukrisno dan Winardi, 2011, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang, Setara Press.

Y. Sri Pudyatmoko, 2009, *Perizinan Prolem dan Upaya Pembinaan*, Jakarta, Grasindo.

### Jurnal:

M. Budi Mulyadi, "Pelayanan Perizinan Terpadu dalam Meningkatkan Investasi Dan Pertumbuhan UMKM", *Jurnal Hukum Mimbar Justitia Fakultas Hukum Universitas Suryakencana*, Vol.4 No.1 ( Juni 2018).

Mulyadi dan Romdana, "Analisis Penerapan Prinsip- Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Perizinan (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu)", *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, Vol.7 No.2 (Desember 2018).

Rendra Eko Wismanu, *et al.*, "Model Inovasi Pemerintah Daerah Bidang Pelayanan Perizinan dalam Mewujudkan *Smart City* (Studi Pendekatan Sistem Dinamik pada Pemerintah Kabupaten Sragen)", *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, Vol.4 No.4 (Desember 2018).