

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Upaya Pemerintah Daerah dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Perizinan di Kota Yogyakarta

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan Ibu Wiwin sebagai Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta,¹ 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 DPMP Kota Yogyakarta,² beliau memberikan keterangan bahwa DPMP 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 DPMP Kota Yogyakarta,³ beliau menjelaskan bahwa upaya yang dilakukan pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta dengan cara menyusun dan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP merupakan

¹ Hasil Wawancara Ibu Wiwin Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Selasa 16 Juli 2019 Jam 09.15 WIB.

² Hasil Wawancara Ibu Wiwin Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Selasa 16 Juli 2019 Jam 09.15 WIB.

³ Hasil Wawancara Ibu Wiwin Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Selasa 16 Juli 2019 Jam 09.15 WIB.

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.⁴ Pelayanan publik yang diberikan DPMP Kota Yogyakarta merupakan pelayanan publik yang sudah memenuhi SOP. Terpenuhinya SOP ini dapat dilihat dari ditetapkannya mekanisme perizinan yang mudah dan jelas, sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, media pelayanan informasi dan pengaduan yang selalu siap melayani keluhan masyarakat, serta biaya /retribusi yang transparan.

Menurut Ibu Wiwin sebagai Kepala Seksi Pendaftaran DPMP Kota Yogyakarta,⁵ 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

⁴ Hasil Wawancara Ibu Wiwin Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Selasa 16 Juli 2019 Jam 09.15 WIB.

⁵ Hasil Wawancara Ibu Wiwin Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Selasa 16 Juli 2019 Jam 09.15 WIB.

berfungsi sebagaimana mestinya jika penyelenggara pelayanan publik mempunyai keahlian dan keterampilan yang handal dalam memanfaatkannya.⁶ Pengadaan sarana dan prasarana dalam meningkatkan mutu pelayanan tidak bisa dikesampingkan, harus menjadi prioritas.⁷ Sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik dalam 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.

Sarana dan prasarana yang dimiliki DPMP Kota Yogyakarta sebagai berikut:

a. Ruang Pelayanan

DPMP Kota Yogyakarta menyediakan ruang pelayanan untuk dimanfaatkan pemohon dalam mengurus perizinan dan nor perizinan.

⁶ Hasil Wawancara Ibu Wiwin Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Selasa 16 Juli 2019 Jam 09.15 WIB.

⁷ Y.Sri Pudyatmoko, *Op.Cit.*, hlm. 183.

Gambar 1.

Ruang Pelayanan



Sumber :DPMP Kota Yogyakarta, Juli 2019

b. Loker Customer Service

Pelayanan prima dengan penuh keramahan ditunjukkan petugas DPMP Kota Yogyakarta yang senantiasa siap memberikan informasi yang diinginkan oleh pemohon terkait permohonan perizinan dan non perizinan.

Gambar 2.

Loket Customer Service



Sumber: DPMP Kota Yogyakarta

c. Loket Penanaman Modal

DPMP Kota Yogyakarta menyediakan loket khusus penanaman modal , layanan ini diperuntukkan baik bagi calon investor yang datang ke DPMP Kota Yogyakarta, yang akan melakukan investasi di Kota Yogyakarta maupun hanya mencari informasi terkait Penanaman Modal.

Gambar 3.

Loket Penanaman Modal



Sumber: DPMP Kota Yogyakarta

d. Layar Sentuh (Touch Screen)

Dengan adanya Layar Sentuh, sistem antrian di DPMP Kota Yogyakarta pemohon dapat melihat melalui layar monitor yang telah disediakan.

Gambar 4.

Layanan Touch Screen



Sumber: DPMP Kota Yogyakarta.

e. Bank BPD DIY Dan Pojok *Foto Copy*

Memperkuat konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kantor DPMP Kota Yogyakarta terdapat Bank Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (BPD DIY) dan pojok foto copy. Tentu hal ini memudahkan pemohon dalam pengurusan perizinan, pembayaran retribusi dapat menghemat waktu.

Gambar 5.

Ruang Bank BPD DIY



Sumber: DPMP Kota Yogyakarta

Gambar 6.

Pojok Foto Copy



Gambar 8.

Ruang Bermain Anak



Sumber: DPMP Kota Yogyakarta

h. Ruang Laktasi

Pemohon ataupun pegawai yang ingin memberikan ASI dapat memanfaatkan fasilitas ruang laktasi yang telah disediakan DPMP Kota Yogyakarta.

Gambar 9.
Ruang Laktasi



Sumber: DPMP Kota Yogyakarta.

i. Klinik Pengawasan

Klinik Pengawasan berfungsi mengawasi izin-izin yang telah dikeluarkan / diterbitkan DPMP Kota Yogyakarta.

j. Ruang Klinik Pengaduan

Jika masyarakat memiliki keluhan terkait pelayanan perizinan dan non perizinan dapat berkunjung ke ruang klinik pengaduan yang merupakan fasilitas DPMP Kota Yogyakarta.

k. Aksesibilitas

Disediakan bagi penyandang disabilitas, manula yang menggunakan roda dan tongkat.

l. Mushola

Sarana yang disediakan bagi pemohon, tamu atau pegawai DPMP Kota Yogyakarta untuk menjalankan ibadah sholat.

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan Ibu Wiwin sebagai Kepala Seksi Pendaftaran DPMP Kota Yogyakarta,⁸ selanjutnya upaya yang dilakukan dengan cara peningkatan kapasitas sumber daya manusia Aparatur Sipil Negara (ASN). Sikap tanggungjawab yang harus dimiliki setiap pemberi pelayanan publik baik dalam memberikan pelayanan atau pun ketika menanggapi keluhan dari masyarakat.⁹ Keterampilan dan kecekatan pegawai DPMP Kota Yogyakarta dalam menyelesaikan pekerjaannya dapat dilihat dari kemampuan pegawai DPMP Kota Yogyakarta menjalankan tanggungjawab nya 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.¹⁰ Data dibawah menunjukkan pegawai DPMP Kota Yogyakarta berjumlah 77 orang pegawai (59 PNS,18 NABAN) dengan rincian sebagai berikut:

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

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

¹⁰ 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.

Tabel 1.

Pegawai DPMP Kota Yogyakarta Berdsarkan 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	-
5	Kepala Seksi	10	5	5	-	-
6	Staf	40	-	8	14	19
7	Naban	18	-	3	8	7
	Jumlah	77	7	22	22	26

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	
	Jumlah	77 Orang	

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	

	Jumlah	77	
--	---------------	-----------	--

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	Perempuam	30	12 Naban
	Jumlah	77	

Sumber :DPMP Kota Yogyakarta, Data nomiantif per desember 2018

Menurut Ibu Wiwin sebagai Kepala Seksi Pendaftaran DPMP Kota Yogyakarta,¹¹ selanjutnya upaya yang dilakukan Pemerintah Daerah melalui DPMP Kota Yogyakarta dengan pemanfaatan secara optimal Teknoogi Informasi. Hal ini bertujuan untuk mempercepat sistem perizinan yang sebelumnya dirasakan oleh masyarakat terkesan berbelit-belit. Dengan ada nya 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

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

pusat telah menciptakan sebuah sistem *Online Single Submission* (OSS) yang diresikan 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 OSS hanya bersifat menjadi pendampingan pengisian OSS bagi pemohon yang ingin melakukan perizinan 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.¹² Para pemohon dapat melakukan perizinan usaha dirumah atau dikantor dengan mencantumkan persyaratan yang dibutuhkan dengan cara diupload pada sistem OSS dan nantinya akan di verifikasi untuk mendapatkan ijin usaha yang berlaku efektif.

Menurut W.Riawan Tjandra,¹³ ada 3 level kerangka dalam meningkatkan pelayanan publik:

- a) Sumber Daya Manusia, yaitu SDM yang memberikan pelayanan public kepada masyarakat harus memiliki kriteria dan kualifikasi tertentu. Tuntutan akan pelayanan prima akan terus diminta

¹² Badan Koordinasi Penanaman Modal, www.oss.go.id diakses pada hari jumat 9 Agustus 2019 Jam 10.00 WIB.

¹³ Sirajuddin, Didik Sukrisno dan Winardi, 2011. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang, Setara Press, hlm.4.

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-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.¹⁴ 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 yang tujuannya sangat jelas untuk memberi kemudahan kepada masyarakat ketika akan mengurus perizinan. Tanpa adanya tujuan yang hendak dicapai maka DPMP 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.

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

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

Syarat-syarat untuk pengrusan 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.pmpemizinan.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.¹⁵ Kesederhanaan dan kejelasan persyaratan yang ditetapkan DPMP Kota Yogyakarta ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satu unsur yang harus terpenuhi yaitu soal kejelasan. Kejelasan yang dimaksud yaitu soal

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

kejelasan persyaratan teknis dan administratif dalam memberikan pelayanan publik.

Selanjutnya mekanisme pelayanan perizinan prosedur dan pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila ada kerja sama antara pihak-pihak yang terlibat langsung dalam hal ini pihak yang terkait yaitu DPMP Kota Yogyakarta sebagai pihak yang memberi pelayanan dan masyarakat sebagai pemohon (penerima layanan). 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.

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.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta khususnya dalam pemberian perizinan menjadi prioritas, mengingat pelayanan perizinan menjadi hal dibutuhkan masyarakat yang mampu menggerakkan sektor perekonomian masyarakat. Semakin kompleks dan tingginya tuntutan masyarakat terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan publik khususnya pada jenis pelayanan perizinan menjadi salah satu faktor bagi pemerintah daerah untuk terus berinovasi dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Inovasi dalam pemerintahan daerah mulai mendapatkan perhatian serius sejak lahirnya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2003 dan kemudian diperbarui lagi menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, selanjutnya mengalami perubahan kembali menjadi Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 than 2014 Tentang Pemerintah Daerah menjadi dasar setiap lembaga Pemerintah Daerah melakukan inovasi dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya agar dapat berjalan efektif dan efisien khususnya terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Faktor-Faktor Penghambat dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Perizinan di Kota Yogyakarta

Pemerintah daerah Kota Yogyakarta melalui Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta masih mengalami beberapa

permasalahan. Berikut merupakan faktor-faktor yang menghambat upaya pemerintah daerah :

1. Faktor Internal

Berdasarkan wawancara saya dengan Ibu Wiwin sebagai Kepala Seksi Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta,¹⁶ diperoleh keterangan bahwa faktor yang menghambat pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu pelayanan perizinan diantaranya sistem *Online Single Submission* (OSS) dari pemerintah pusat belum sempurna, sehingga sistem teknologi informasi yang dikelola daerah belum diintegrasikan secara maksimal. Tentunya ini mengganggu kerja-kerja teknis di daerah yang bersinggungan langsung dengan masyarakat.

Menurut Ekonom Indef Bhima Yudhistira,¹⁷ bahwa “faktor perizinan yang tidak klop antara pusat di daerah menjadi salah satu penyebab kenapa investor asing enggan memilih menanamkan modalnya di Indonesia”.

Menurut Deputi Bidang Koordinasi Ekonomi Makro dan Keuangan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Iskandar Simorangkir,¹⁸ bahwa “pelaksanaan OSS memang masih menghadapi berbagai hambatan yaitu tingkat konektivitas antar daerah belum merata”.

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

¹⁷ Sektor Riil, Sindo News (Jakarta), 4 September 2019.

¹⁸ Ekonomi, Republika (Jakarta), 25 Juli 2019.

Hal ini juga diakui Menteri Perencanaan dan Pembangunan Nasional Bambang Brojonegoro,¹⁹ pemerataan implementasi OSS dan sinkronisasi dengan PTSP di daerah akan terus menjadi isu prioritas pemerintah termasuk dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024”.

Menurut hasil wawancara saya dengan Ibu Wiwin sebagai Kepala Seksi Pendaftaran DPMP Kota Yogyakarta,²⁰ diperoleh keterangan bahwa “pelayanan terpadu satu pintu di Kota Yogyakarta tergolong baru dibandingkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman, walaupun PERMENDAGRI terbit tahun 2017, tetapi PTSP Yogyakarta baru melaksanakan sistem 1 Januari 2019 itupun belum murni terlaksana dengan baik karena kaitannya merubah itu tidak mudah dan tidak cepat berkaitan dinas teknis lainnya harus merubah rincian tugasnya, DPMP Kota Yogyakarta masih belajar dengan sistem yang dilakukan DPMP Kabupaten Sleman dan DPMP Kabupaten Bantul.

Menurut hasil wawancara saya dengan Ibu Wiwin sebagai Kepala Seksi Pendaftaran DPMP Kota Yogyakarta,²¹ menjelaskan bahwa pegawai secara kualitas dan kuantitas kurang memadai. Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi salah satu

¹⁹ Ekonomi, Rebulika (Jakarta), 25 Juli 2019.

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

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

penghambat, sumber daya manusia yang dimaksud mencakup staff/ pegawai. Petugas teknis atau pegawai yang berwenang mengurus perizinan kurang optimal dan kompeten. Hal ini dikarenakan masih terbatasnya jumlah petugas yang memahami sistem perizinan *online* yang diluncurkan Pemerintah Pusat sehingga belum dilakukan secara optimal dan maksimal. Sebenarnya, DPMP Kota Yogyakarta sudah mempunyai komitmen untuk meningkatkan mutu perizinan, tetapi perlu inovasi lebih lanjut. Faktor sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat, sebab bagaimanapun bila sumber daya manusia tidak tercukupi dan kompeten, maka suatu kebijakan akan mengalami kegagalan.

Menurut Y. Sri. Pudyatmoko,²² bahwa “Aparatur Sipil Negara juga merupakan salah satu faktor penyebab persoalan dalam penanganan perizinan, misalnya menyangkut kapasitas personel, baik dalam jumlah maupun kemampuannya”. Jumlah personel yang terbatas bisa menjadi penghambat kelancaran pemohon mengajukan perizinan, praktis hal demikian merupakan sebuah hambatan yang nyata. Persoalannya bukan hanya dari sisi jumlah pegawai akan tetapi jabatan yang lowong dan rangkap juga merupakan persoalan.

2. Faktor Eksternal

Kurangnya partisipasi masyarakat. Realitanya masyarakat justru terkesan tidak peduli pada hal tersebut dan semata-mata langsung

²² Y. Sri Pudyatmoko, *Op.Cit.*, hlm.150.

menyalahkan petugas apabila mendapatkan suatu ketidakpuasan pelayanan tanpa adanya suatu aduan, kritik dan masukan pada sarana yang telah disediakan DPMP Kota Yogyakarta, padahal dalam hal ini partisipasi menempatkan masyarakat dalam kedudukan yang bermartabat manakala masyarakat tidak terlayani dengan prima maka seharusnya menyampaikan keluhan nya, keluhan disini tidak harus berbau negatif akan tetapi kritik yang membangun guna upaya peningkatan mutu pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta.

Partisipasi masyarakat diharapkan dapat membuat masyarakat menjadi objek pelayanan yang berintegritas dan peka, dalam hal ini berintegritas dapat diartikan bahwa masyarakat seharusnya dapat memahami tata cara dan prosedur mengurus perizinan dengan baik dan benar bukan justru ingin permohonan perizinan nya sekedar cepat selesai. Disisi lain masyarakat harus mengerti dan memahami hak dan kewajibannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga apabila masyarakat sudah sadar akan hak dan kewajiban nya hal tersebut dapat melancarkan suatu penerapan standar pelayanan yang dapat membuat lancar proses perizinan sesuai prosedur yang ditetapkan.

Selanjutnya kultur masyarakat, kurangnya kesadaran masyarakat akan hukum sebagian masyarakat belum memahami dan mengetahui pentingnya mempunyai izin karena dengan memiliki izin yang berstatus legal akan mempunyai hak dan kewajiban yang jelas.