



BAB
1
PENDAHULUAN

Bagian ini memberikan gambaran tentang latar belakang pemikiran, tujuan, sasaran, lingkup dan kerangka pikir kegiatan penyusunan Road Map Perencanaan Pembangunan Sektor Pelayanan Perizinan Daerah Istimewa Yogyakarta

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dewasa ini telah menjadi isu yang semakin strategis karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam bidang ekonomi dan politik. Dalam ekonomi, perbaikan kinerja birokrasi akan dapat memperbaiki iklim investasi yang diperlukan oleh Bangsa Indonesia untuk bisa keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia yang sering mendapat sorotan dari masyarakat menjadi determinan/faktor penentu yang penting dari penurunan minat investasi. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kembali citra pemerintah di mata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat dibangun kembali sehingga pemerintah dapat meningkatkan legitimasi yang lebih kuat dimata publik.

Sebagai salah satu instrumen penilaian kinerja pelayanan publik di daerah, pemerintah pusat melalui Ombudsman RI secara rutin melakukan penilaian kepatuhan penyelenggaraan publik terhadap standar pelayanan publik, partisipasi publik, inovasi pelayanan, penguatan kapasitas, dan efektifitas pengawasan. Berdasarkan surat dari Ketua Ombudsman RI kepada Gubernur DIY nomor 1584/ORI-SRT/IX/2016, tanggal 24 November 2016 perihal Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dan Kompetensi Penyelenggaraan sesuai UU No. 25 Tahun 2009 diketahui bahwa dari 34 produk layanan yang ada DIY termasuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah. Di dalam surat tersebut, Ketua Ombudsman RI memberikan beberapa

rekomendasi kepada Gubernur DIY terhadap upaya peningkatan kepatuhan standar pelayanan publik sebagai berikut:

1. Memberikan teguran dan mendorong implementasi standar pelayanan publik kepada para pimpinan unit pelayanan publik yang produk layanannya mendapatkan zona kuning dan zona merah;
2. Menyusun dan menyelenggarakan program secara sistematis dan mandiri untuk mempercepat implementasi standar pelayanan publik sesuai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009; dan
3. Memantau konsistensi dan peningkatan kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik;

Tahun 2017 merupakan tahun terakhir bagi RPJMD 2012 – 2017. Bekaitan dengan hal tersebut, searah dengan kebijakan pemerintah pusat, Pemerintah Daerah DIY memiliki kebijakan baru yang mengatur tentang perubahan konsep penganggaran dari *money follow function* menjadi *money follow program*. Konsep ini diharapkan dapat menjadi jalan keluar untuk menjadikan perencanaan pembangunan di DIY benar-benar dapat lebih terfokus mengawal program-program yang menjadi prioritas utama sebagaimana menjadi kebijakan strategis Gubernur. Konsep *money follow program* merupakan konsep penganggaran yang memandang bahwa ukuran/banyaknya jumlah program/ kegiatan menjadi tidak relevan lagi untuk mendukung pencapaian-target-target utama pembangunan sesuai dengan isu strategis yang ada. Bersamaan dengan penggunaan konsep baru tersebut, Bappeda DIY diharapkan dapat menyusun dokumen perencanaan RPJMD 2017 - 2022 yang mampu menjawab tantangan 5 tahun kedepan. Pada tahun 2018 sebagai periode tahun pertama RPJMD 2017 – 2022, terdapat 4 isu strategis yang diangkat sebagai tema besar pembangunan DIY yaitu: 1) Ketimpangan wilayah; 2) Ketimpangan pendapatan dan kemiskinan; 3) Pembangunan Bandara *New Yogyakarta International Airport*; dan 4) Pembiayaan. Kesempatan ini menjadi momentum yang tepat bagi SKPD untuk dapat mengusulkan program kegiatan prioritas yang dapat menjawab permasalahan dan tantangan yang ada dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan. Namun kenyataan di lapangan, masih banyak SKPD yang mengusulkan program kegiatan menggunakan paradigma lama – *doing business as usual*. Program/kegiatan yang diusulkan tidak menjawab permasalahan yang ada serta tidak dapat mengatasi tema prioritas yang telah dicanangkan oleh Gubernur. Hal ini dapat dilihat pada forum penyusunan RKPD oleh SKPD sektor Pemerintahan yang

dilaksanakan di ruang Radyosuyoso Bappeda DIY tanggal 30 Maret 2017. Pada kesempatan tersebut, masing-masing kepala SKPD diminta untuk memaparkan program kegiatan SKPD tahun 2018 yang mendukung 4 tema besar pembangunan DIY. Namun pada paparan yang disampaikan, hampir semua SKPD mengusulkan program kegiatan yang “rutin” dilaksanakan pada tahun-tahun sebelumnya.

Untuk menjawab permasalahan di atas, sesuai dengan salah satu misi yang dimiliki oleh Bappeda DIY yaitu meningkatkan kualitas perencanaan yang dapat diimplementasikan oleh SKPD terkait maka isu strategis yang akan kami angkat adalah tentang peningkatan pelayanan perizinan di Daerah Istimewa Yogyakarta melalui penyusunan *road map* strategi perizinan terpadu di Daerah Istimewa Yogyakarta.

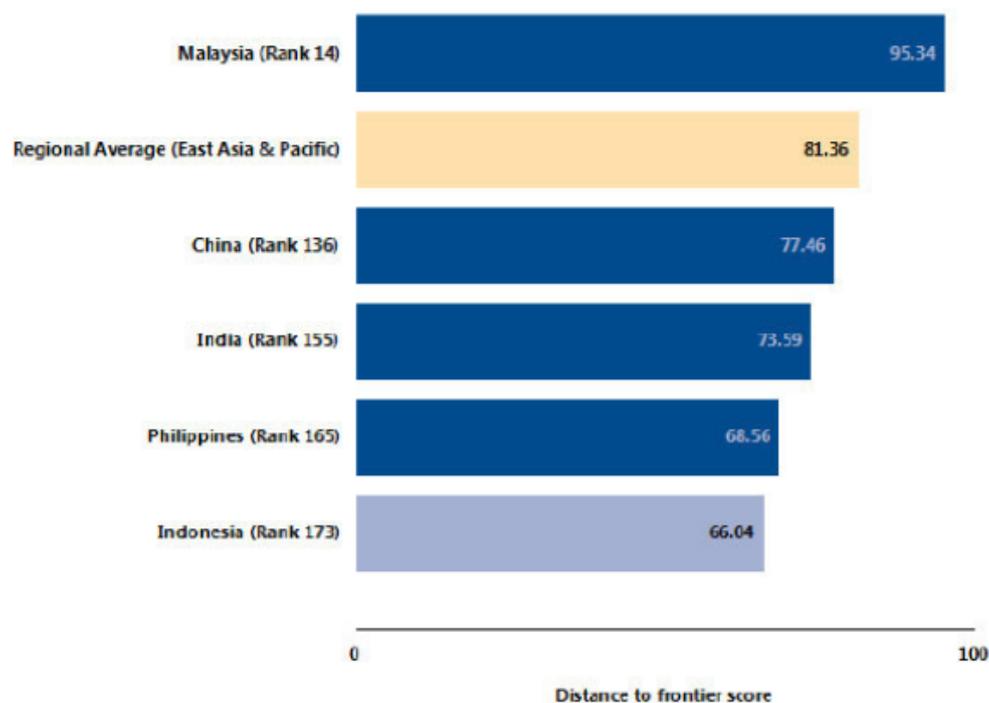
1.2 Gambaran Umum Sektor Pelayanan Perizinan

Saat ini pelayanan perizinan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik menghadapi tantangan globalisasi. Semua negara berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik mereka agar kegiatan penanaman modal dapat berjalan lancar dan dapat meningkat seiring pertumbuhan tahun. Adanya penanaman modal ini merupakan salah satu instrumen dalam rangka peningkatan pertumbuhan ekonomi daerah maupun nasional. Tidak hanya antar negara, namun persaingan di dalam negeri bahkan antar daerah juga berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaiknya. Hal ini berkaitan dengan salah satu tantangan pelayanan publik yang dikemukakan Istianto (2011) yaitu *Pressure to be Competitive*. Saat ini investor maupun masyarakat umum menuntut agar pemberian layanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus bisa berdaya saing. Jika pelayanan perizinan yang diberikan tidak memuaskan, maka dapat menyebabkan calon investor enggan untuk menanamkan modalnya, atau bisa jadi investor yang sudah menanamkan modalnya akan menarik usahanya di daerah lain yang pengurusan izinnnya lebih mudah. Bukan hanya investor saja, namun masyarakat umum yang mengurus izin selain izin penanaman modal juga malas mengurus izinnnya. Hal ini akan berdampak pada penurunan investasi serta timbulnya ketidakpercayaan masyarakat / publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Bank Dunia setiap tahunnya menerbitkan *Ease of Doing Business Index*, yaitu sebuah indeks yang menunjukkan kemudahan untuk berbisnis dan perlindungan atas hak milik. Tahun 2016, peringkat Indonesia yaitu 109 dari 189 negara. Angka ini meningkat dari tahun sebelumnya yaitu peringkat 120 dari 189 negara. Namun dalam penilaian

kemudahan memulai sebuah bisnis (*starting a business*) peringkatnya turun menjadi 173, dibandingkan tahun sebelumnya yaitu peringkat 163. Hal ini menjadi perhatian bersama bahwa perlu adanya upaya untuk meningkatkan pelayanan perizinan. Dibandingkan beberapa negara di Asia (Malaysia, India, Cina dan Filipina), peringkat Indonesia masih berada di bawahnya. Bahkan masih di bawah rata-rata nilai regional. Penilaian kemudahan memulai sebuah bisnis Indonesia dibandingkan dengan beberapa negara lain dapat dilihat pada grafik di bawah ini. Semakin tinggi angka mendekati angka batas 100 (*frontier*) maka semakin mudah memulai sebuah bisnis, sebaliknya apabila angka semakin mendekati angka 0, maka negara tersebut masuk dalam kategori sulit untuk memulai sebuah usaha.

Gambar 1.1
Tingkat Kemudahan Memulai Usaha di Indonesia dan Beberapa Negara Lain
Tahun 2016



Sumber : Doing Bussiness Indonesia (2016)

Hal ini mendapat perhatian besar oleh Pemerintahan Jokowi, bahwa harus ada perhatian yang lebih besar terhadap pelayanan publik khususnya yang terkait dengan pelayanan perizinan. Berbagai upaya telah dilakukan, seperti dikeluarkannya paket kebijakan yang pro terhadap investasi. Paket ini diantaranya yaitu percepatan waktu pelaksanaan perizinan, kemudahan pelayanan, adanya insentif atau kemudahan terhadap penanaman modal serta peningkatan kualitas pelayanan perizinan dengan pelayanan

terpadu satu pintu yang dibuat lebih transparan, efektif dan efisien. Hal ini dibarengi juga dengan pembentukan Satuan Petugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Satgas Saber Pungli) agar pelayanan publik yang dilakukan bisa dapat ditingkatkan. Namun demikian pada kenyataannya peningkatan kualitas pelayanan perizinan tidak serta merta meningkat secara signifikan. Dibutuhkan sebuah upaya menyeluruh yang tidak hanya dilakukan *top down* saja, namun juga *bottom up*, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik dapat lebih cepat tercapai.

Syukri (2010) menyebutkan bahwa pelayanan perizinan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam hal penyelesaian masalah dalam proses pelayanan, staf pelayanan tidak mempunyai kewenangan menyelesaikan masalah, dan di lain pihak masyarakat sulit bertemu dengan penanggung jawab pelayanan. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan. Selain itu panjangnya meja birokrasi dalam pengurusan perizinan dimanfaatkan oleh oknum aparat untuk mengambil pungutan liar (pungli), sehingga mengakibatkan tingginya harga pelayanan, menjamurnya korupsi di tubuh birokrasi dan ketidakpuasan masyarakat penerima layanan. Senada dengan hal ini, Hanif dan Hartanto (2005) mengkategorikan permasalahan proses pelayanan publik di Indonesia adalah tidak adanya kepastian pelayanan, mencakup biaya, waktu dan prosedur serta rendahnya tingkat kepuasan masyarakat.

Belum meningkatnya kualitas pelayanan publik di era otonomi daerah juga dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih (2010) yang didasarkan atas penelitian yang dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah. Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan adalah kesadaran akan otonomi daerah masih belum optimal meningkatkan kualitas layanan publik. Hal ini disebabkan karena belum adanya kesetaraan posisi tawar antara pemerintah sebagai penyedia layanan publik dengan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Selama ini masih ada kecenderungan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam posisi yang kurang diuntungkan dengan adanya otonomi daerah.

Oleh karena itu permasalahan berkaitan dengan pelayanan perizinan tersebut perlu mendapatkan perhatian yang lebih besar agar bisa diselesaikan sebagai upaya untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan

harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Fitzsimmons and Fitzsimmons (2001) dalam Hardiyansyah (2011) adalah “*customer satisfaction is customers perception that a supplier has met or exceeded their expectation*”. Kepuasan pelanggan dapat terpenuhi apabila realitas yang didapatkan sudah sesuai atau bahkan melebihi dari yang diharapkan oleh pelanggan tersebut.

Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang pelayanan perizinan, Pemerintah Daerah DIY setidaknya telah melakukan dua langkah sebagai berikut. Langkah pertama yaitu melakukan reformasi lembaga yang menangani perizinan. Pada awalnya pelayanan perizinan dilakukan pada masing-masing instansi sesuai dengan bidang/tupoksinya. Namun seiring dengan aturan penyelenggaraan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang dicanangkan oleh Pemerintah Pusat berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka daerah wajib membentuk PTSP. Keberadaan PTSP ini dapat membangun sistem penyelenggaraan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien dengan prinsip mudah, murah, cepat, transparan, akuntabel, ada kepastian hukum dan tidak diskriminatif sehingga akan meningkatkan minat pelaku usaha untuk melakukan investasi dan pengembangan usaha karena semakin membaiknya pelayanan yang diberikan kepada calon investor dan pelaku usaha.

Pada awal tahun 2010, Pemerintah Daerah DIY melaksanakan sistem PTSP ini pada satu UPT di bawah instansi Badan Kerjasama dan Penanaman Modal DIY. Unit ini awalnya bernama Gerai Investasi yang kemudian diubah menjadi Gerai Pelayanan Perizinan Terpadu (Gerai P2T) BKPM DIY. Namun sejak tahun 2016, Gerai P2T ditingkatkan statusnya menjadi satu kantor yang berdiri sendiri untuk meningkatkan pelayanannya. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Daerah Istimewa Yogyakarta ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Istimewa DIY Nomor 3 tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah DIY serta dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 83 Tahun 2015 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu DIY. Pembentukan Kantor P2TSP ini

merupakan wujud dari komitmen Pemerintah Daerah DIY untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal serta menciptakan iklim investasi yang kondusif dalam memberi pelayanan dan kepastian berusaha bagi investor serta kepuasan masyarakat. Pada tahun 2015 jumlah pelayanan perizinan dan non perizinan (izin terbit) sebanyak 957 buah meningkat tajam menjadi 2.487 izin dan non izin pada tahun 2016 (meningkat hampir 260%).

Langkah kedua yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah DIY, khususnya di Kantor P2TSP DIY yaitu melakukan penilaian kualitas pelayanan yang diberikan secara regular. Penilaian kualitas pelayanan ini mengacu kepada peraturan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi RI. Penilaian yang dilakukan sebelum tahun 2015 mengacu pada Keputusan Menteri PAN Nomor 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sedangkan penilaian yang dilakukan pada tahun 2015 mengacu pada Peraturan Menteri PAN dan RB RI Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil pengukuran IKM pada tahun 2015 adalah sebesar 82,12 (sangat baik) sedangkan hasil pengukuran IKM yang dilakukan pada tahun 2016 yang dilakukan sebanyak dua kali hasilnya adalah semester I sebesar 83,46 (sangat baik) dan IKM semester II sebesar 81,06 (baik).

Walaupun setiap tahun dilakukan pengukuran IKM sebagai amanat dari peraturan tersebut, namun terdapat kelemahan pengukuran IKM seperti yang dikemukakan oleh Kinerja USAID (proyek bantuan dari USAID di Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik di 3 sektor utama yaitu: kesehatan, pendidikan dan perizinan usaha) yaitu validitas hasil IKM yang rendah. Beberapa faktor yang mempengaruhi validitas IKM ini yaitu:

1. Terdapat beberapa kelemahan metodologi khususnya menyangkut *sampling frame* dan metode pengumpulan data.
2. Hasil review tim Kinerja (TAF & *Social Impact*) menunjukkan bahwa informasi yang dikumpulkan melalui 14 pertanyaan (Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004) dianggap terlalu umum sehingga tidak dapat menangkap persepsi masyarakat secara baik.
3. Umumnya IKM dilaksanakan oleh Pemerintah daerah sendiri sehingga terlalu banyak bias yang mempengaruhi hasil akhir IKM.

Beberapa penelitian pernah dilaksanakan pada pelayanan perizinan PTSP di Daerah Istimewa Yogyakarta ketika masih berbentuk Unit Pelaksana Teknis di bawah instansi BKPM DIY. Penelitian-penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai gambaran umum potret pelayanan perizinan yang ada di DIY. Penelitian pertama yaitu tentang Pelaksanaan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang dilakukan oleh Rarasati (2013) di Gerai P2T BKPM DIY. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dengan adanya mekanisme pelaksanaan sistem pelayanan terpadu satu pintu maka iklim investasi meningkat. Hal ini dibuktikan dengan adanya kenaikan jumlah investasi dan pelaku usaha yang menanamkan modalnya. Sebelum ada PTSP kenaikan jumlah investasi pada tahun 2009 yaitu sebesar 3,9% dengan nilai 160 milyar rupiah, sedangkan setelah diterapkan PTSP kenaikannya sebesar 4,15 % (198 milyar rupiah) pada tahun 2010. Tahun 2011 kembali meningkat sebesar 4,34 %. Kendala yang dihadapi yaitu kendala dari dalam lembaga dan faktor eksternal yang disebabkan dari luar lembaga. Kendala internal meliputi lemahnya kapasitas kelembagaan penanaman modal, kualitas SDM aparatur yang kurang efektif, pengadaan gedung kantor yang tidak maksimal, pengadaan peralatan kantor, pengadaan teknologi Informasi dan komunikasi serta penyiapan mekanisme pelayanan. Sedangkan kendala eksternal meliputi regulasi pemerintah yang tidak konsisten dan akomodatif sehingga cenderung membingungkan penanam modal dan calon penanam modal, pelayanan perizinan yang tidak bisa diprediksi, lambat dan tidak transparan, kondisi politik dan keamanan dalam negeri yang belum memadai dan belum bisa diprediksi serta belum adanya jaminan terhadap kepastian hukum terhadap kontrak-kontrak yang telah disepakati. Adanya kendala internal tersebut di atas dapat menyebabkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Tidak maksimalnya pelayanan pada kantor PTSP di DIY
2. Ketidakpuasan masyarakat terhadap sistem dan Sumber Daya Manusia pada PTSP
3. Dapat menyebabkan kegagalan dalam sistem PTSP sebagai pengganti sistem yang lama

Kajian lain yang pernah dilakukan yaitu Analisa Pengaruh Pengalaman Penyediaan Layanan (*Experience of Service Provision*) dan pengalaman dari hasil layanan terkait (*Experience of Service Related Outcomes*) pada Kepuasan dan Kepercayaan kepada Gerai P2T BKPM DIY yang dilakukan oleh Mikail (2013). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *Experience of Service Provision* mempunyai

pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan. Lalu *Experience of Service Related Outcomes* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepercayaan pada Gerai P2T BKPM DIY.

Sementara itu Miftah (2014) melakukan penelitian mengenai Pelaksanaan Penanaman Modal Asing di DIY. Penelitian ini dilakukan ketika awal pembentukan PTSP dengan nama UPT adalah Gerai Investasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kendala yang dialami oleh investor asing dalam menanamkan modalnya di DIY meliputi kurangnya kepastian hukum, perizinan, koordinasi, dan birokrasi. Birokrasi yang tercerminkan antara lain yaitu prosedur administrasi dalam mengurus investasi (seperti perizinan, peraturan, persyaratan dan lainnya) yang berbelit-belit dan langkah prosedurnya tidak jelas. Birokrasi yang tidak efisien merupakan masalah utama yang dihadapi pengusaha, bukan hanya membuat banyak waktu yang terbuang tetapi juga besarnya biaya yang harus ditanggung oleh pengusaha atau calon investor. Hal ini merupakan masalah klasik yang membuat investor enggan melakukan investasi di DIY.

Perbaikan kualitas pelayanan dimaksudkan sebagai upaya memuaskan pelanggan yang pada dasarnya berkembang dari waktu ke waktu, sehingga upaya perbaikan harus pula dilakukan secara berkesinambungan. Proses perbaikan kualitas pelayanan ini memerlukan komitmen untuk perbaikan yang melibatkan secara seimbang antara aspek manusia (motivasi) dan teknologi (teknik) serta memerlukan keberlanjutan (*continuous improvement*) (Gaspersz, 1997). Dengan adanya perbaikan secara terus menerus, maka diharapkan kualitas pelayanan dapat selalu meningkat dan tujuan organisasi dapat tercapai. Dari beberapa penelitian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa perlu diadakan peningkatan kualitas pelayanan perizinan di DIY. Hal ini menjadi salah satu prioritas program pemerintah mengingat *multiplier effect* yang didapatkan dari investasi sangatlah beragam. Mulai dari pengurangan pengangguran sampai dengan pengurangan ketimpangan kemiskinan yang menjadi permasalahan utama yang ada di DIY. Oleh karena itu perlu adanya perencanaan matang yang memperhatikan kelemahan serta kelebihan sumber daya yang ada sekarang, kebutuhan dan keinginan masyarakat, serta proyeksi kebutuhan pasar di masa yang akan datang.

1.3 Tujuan Kegiatan

Tujuan dari penyusunan *Road Map* Perencanaan Pembangunan Sektor Pelayanan Perizinan Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- a) Mengidentifikasi kinerja Kantor P2TSP dilihat dari segi kelembagaan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, SOP dan integrasi layanan
- b) Menganalisis kebutuhan peningkatan pelayanan perizinan yang ada di masyarakat menggunakan metode *gap analysis*
- c) Menyusun *grand strategy* perencanaan pembangunan sektor pelayanan perizinan Daerah Istimewa Yogyakarta

1.4 Sasaran Kegiatan

Sasaran akhir yang diharapkan dari kajian ini adalah menjadi pedoman mengenai arah dan kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah DIY dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan.

1.5 Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan kajian ini akan dilakukan beberapa kegiatan meliputi:

- a) Kajian pustaka berbagai studi yang relevan dan terkait dengan pelayanan perizinan
- b) Penelitian tenaga ahli berkaitan dengan survey data primer dan sekunder
- c) Penyelenggaraan rapat koordinasi untuk mewedahi berbagai masukan dari para pengambil keputusan dalam sektor pelayanan perizinan
- d) Penulisan dan presentasi laporan

1.6 Sistematika Laporan Kegiatan

Laporan kegiatan *road map* sektor pelayanan perizinan DIY disajikan dalam outline laporan sebagai berikut:

- Bab 1 Pendahuluan
- Bab 2 Tinjauan Pustaka
- Bab 3 Kinerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
- Bab 4 Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan : *Gap Analysis*
- Bab 5 Perencanaan Pembangunan Sektor Pelayanan Perizinan
- Bab 6 Penutup



Bagian ini memberikan penjelasan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar penyusunan kajian

2.1. Perencanaan Pembangunan

Dalam proses penyusunan perencanaan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun daerah saat ini mengacu pada Undang-undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. Pada Undang-undang tersebut terdapat beberapa pengertian dasar serta mekanisme perencanaan pembangunan baik di tingkat nasional maupun daerah.

Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional adalah satu kesatuan tata cara perencanaan pembangunan untuk menghasilkan rencana pembangunan dalam jangka panjang, jangka menengah, dan tahunan yang dilaksanakan oleh unsur penyelenggara negara dan masyarakat di tingkat Pusat dan Daerah. Sistem Perencanaan Pembangunan bertujuan untuk:

1. Mendukung koordinasi antarpelaku pembangunan;
2. Menjamin terciptanya integrasi, sinkronisasi, dan sinergi baik antar Daerah, antarruang, antarwaktu, antarfungsi pemerintah maupun antara Pusat dan Daerah;
3. Menjamin keterkaitan dan konsistensi antara perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, dan pengawasan;
4. Mengoptimalkan partisipasi masyarakat; dan
5. Menjamin tercapainya penggunaan sumber daya secara efisien, efektif, berkeadilan, dan berkelanjutan

Perencanaan Pembangunan Nasional sebagaimana dimaksud diatas akan menghasilkan: a. rencana pembangunan jangka panjang; b. rencana pembangunan jangka menengah; dan c. rencana pembangunan tahunan.

Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Daerah memuat visi, misi, dan arah pembangunan Daerah yang mengacu pada RPJP Nasional. Rencana Pembangunan

Jangka Menengah (RPJM) Daerah merupakan penjabaran dari visi, misi, dan program Kepala Daerah yang penyusunannya berpedoman pada RPJP Daerah dan memperhatikan RPJM Nasional, memuat arah kebijakan keuangan Daerah, strategi pembangunan Daerah, kebijakan umum, dan program Satuan Kerja Perangkat Daerah, lintas Satuan Kerja Perangkat Daerah, dan program kewilayahan disertai dengan rencana-rencana kerja dalam kerangka regulasi dan kerangka pendanaan yang bersifat indikatif. Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) merupakan penjabaran dari RPJM Daerah dan mengacu pada RKP, memuat rancangan kerangka ekonomi Daerah, prioritas pembangunan Daerah, rencana kerja, dan pendanaannya, baik yang dilaksanakan langsung oleh pemerintah maupun yang ditempuh dengan mendorong partisipasi masyarakat.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renstra-SKPD) memuat visi, misi, tujuan, strategi, kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan yang disusun sesuai dengan tugas dan fungsi Satuan Kerja Perangkat Daerah serta berpedoman kepada RPJM Daerah dan bersifat indikatif. Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renja-SKPD) disusun dengan berpedoman kepada Renstra SKPD dan mengacu kepada RKP, memuat kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan baik yang dilaksanakan langsung oleh Pemerintah Daerah maupun yang ditempuh dengan mendorong partisipasi masyarakat.

Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2004 mencakup lima pendekatan dalam seluruh rangkaian perencanaan, yaitu: (1) politik; (2) teknokratik; (3) partisipatif; (4) atas-bawah (top-down); dan (5) bawah-atas (bottom-up). Pendekatan politik memandang bahwa pemilihan Presiden/Kepala Daerah adalah proses penyusunan rencana, karena rakyat pemilih menentukan pilihannya berdasarkan program-program pembangunan yang ditawarkan masing-masing calon Presiden/Kepala Daerah. Oleh karena itu, rencana pembangunan adalah penjabaran dari agenda-agenda pembangunan yang ditawarkan Presiden/Kepala Daerah pada saat kampanye ke dalam rencana pembangunan jangka menengah. Perencanaan dengan pendekatan teknokratik dilaksanakan dengan menggunakan metode dan kerangka berpikir ilmiah oleh lembaga atau satuan kerja yang secara fungsional bertugas untuk itu. Perencanaan dengan pendekatan partisipatif dilaksanakan dengan melibatkan semua pihak yang berkepentingan (stakeholders) terhadap pembangunan. Pelibatan mereka adalah untuk mendapatkan aspirasi dan menciptakan rasa memiliki. Sedangkan

pendekatan atas-bawah dan bawahatas dalam perencanaan dilaksanakan menurut jenjang pemerintahan. Rencana hasil proses atas-bawah dan bawah-atas diselaraskan melalui musyawarah yang dilaksanakan baik di tingkat Nasional, Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, dan Desa.

Perencanaan pembangunan terdiri dari empat (4) tahapan yakni: (1) penyusunan rencana; (2) penetapan rencana; (3) pengendalian pelaksanaan rencana; dan (4) evaluasi pelaksanaan rencana. Keempat tahapan diselenggarakan secara berkelanjutan sehingga secara keseluruhan membentuk satu siklus perencanaan yang utuh. Tahap penyusunan rencana dilaksanakan untuk menghasilkan rancangan lengkap suatu rencana yang siap untuk ditetapkan yang terdiri dari 4 (empat) langkah. Langkah pertama adalah penyiapan rancangan rencana pembangunan yang bersifat teknokratik, menyeluruh, dan terukur. Langkah kedua, masing-masing instansi pemerintah menyiapkan rancangan rencana kerja dengan berpedoman pada rancangan rencana pembangunan yang telah disiapkan. Langkah berikutnya adalah melibatkan masyarakat (stakeholders) dan menyelaraskan rencana pembangunan yang dihasilkan masing-masing jenjang pemerintahan melalui musyawarah perencanaan pembangunan. Sedangkan langkah keempat adalah penyusunan rancangan akhir rencana pembangunan. Tahap berikutnya adalah penetapan rencana menjadi produk hukum sehingga mengikat semua pihak untuk melaksanakannya. Menurut Undang-Undang ini, rencana pembangunan jangka panjang Nasional/Daerah ditetapkan sebagai Undang-Undang/Peraturan Daerah, rencana pembangunan jangka menengah Nasional/Daerah ditetapkan sebagai Peraturan Presiden/Kepala Daerah, dan rencana pembangunan tahunan Nasional/Daerah ditetapkan sebagai Peraturan Presiden/Kepala Daerah.

2.2. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik secara umum dikemukakan oleh Roth (1987) dalam Istianto (2011) sebagai suatu pelayanan yang disediakan untuk kepentingan publik. Jika disediakan oleh pemerintah contohnya museum, jika disediakan oleh swasta contohnya yaitu restoran (*any service available to the public whether provided publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal)*). Dengan penjelasan di atas sudah terlihat perbedaan antara barang publik (museum) dan barang privat (restoran). Oleh sebab itu untuk selanjutnya pelayanan publik yang akan dibahas pada kajian ini adalah pelayanan yang penyediaannya menjadi tanggung jawab pemerintah (barang publik).

Ratminto dan Winarsih (2010) mendefinisikan pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (pasal 1 ayat 2). Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang diatas pasal 4 berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama (Mahmudi, 2007), yaitu :

1. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

2. Pelayanan umum

Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

- a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, Buku Pemilik Nomor Kendaraan Bermotor (BPKB), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Usaha Industri (IUI) dll.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan air bersih dan penyediaan tenaga listrik.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana dan pelayanan sosial.

Wasistiono (2003) dalam Istianto (2011) menjelaskan bahwa ada enam alasan mengapa pemerintah harus memahami dan *committed* terhadap pentingnya manajemen pelayanan publik yaitu :

1. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalamnya. Padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.
2. Dalam menjalankan kegiatannya, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan daripada kekuatan pasar ataupun kebutuhan konsumen.
3. Belum atau tidak diadakannya akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping maupun ke atas. Hal ini disebabkan karena belum adanya tolak ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional berdasar standar yang dapat diterima secara umum.
4. Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan *etic*, yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada pandangan *emic* yakni pandangan dari mereka yang menerima jasa layanan pemerintah.
5. Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara maupun konsumen masih relative rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.
6. Penyelenggaraan pemerintahan yang tidak demokratis dan cenderung represif seperti yang selama ini dipraktekkan, selalu berupaya menekan adanya control sosial dari masyarakat.

Islamy (2000) dalam Rohman, dkk (2010) mengemukakan bahwa untuk mencapai sasaran dan tujuan tugas-tugas administrasi dalam kepentingan publik maka tiap aparatur harus mengembangkan lima macam prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Prinsip aksesibilitas. Pada hakikatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau pengguna layanan. Jarak tempat dan lokasi harus benar-benar dapat diakses oleh masyarakat warga.
2. Prinsip kontinuitas. Setiap pelayanan selayaknya harus tersedia terus menerus kepastian dan kejelasan bagi publik.
3. Prinsip teknikalitas. Pada level pelayanan tertentu, mekanisme dan proses pelayanan harus ditangani oleh tenaga profesional yang memahami secara teknis yang berdasar pada sasaran ada kejelasan, ketepatan, kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
4. Prinsip profitabilitas. Proses pelayanan publik pada akhirnya harus dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, serta memberikan keuntungan ekonomi dan sosial bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
5. Prinsip akuntabilitas. Produk dan kualitas pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau publik.

Selanjutnya Mahmudi (2007) menyebutkan adanya beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pola tersebut antara lain :

1. Pola fungsional

Pola pelayanan fungsional adalah pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Sebagai contoh, untuk pelayanan pajak akan ditangani oleh unit organisasi yang berfungsi melakukan pemungutan pajak, misalnya KPPD (Kantor Pelayanan Pajak Daerah).

2. Pola terpusat

Pola pelayanan terpusat adalah pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Pola terpadu

Pola pelayanan terpadu terdiri atas dua bentuk, yaitu :

- a. Terpadu satu atap. Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai

keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatuatapkan.

- b. Terpadu satu pintu. Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Pola gugus tugas

Pola pelayanan gugus tugas adalah pola pelayanan publik yang dalam hal ini petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut di atas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggara pelayanannya dalam rangka menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik.

2.3. Pelayanan Perizinan

Menurut Pudyatmoko (2009), izin merupakan sebuah keputusan yang dikeluarkan oleh organ pemerintah yang ditujukan kepada seseorang atau suatu pihak untuk dapat dilakukannya suatu kegiatan tertentu, yang tanpa adanya izin tersebut kegiatan tertentu dilarang, dengan maksud menimbulkan akibat hukum tertentu. Sjahrhan Basah dalam Ridwan dan Sudrajat (2009) mendefinisikan izin sebagai perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang menghasilkan peraturan dalam hal kontreo berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Suatu izin yang diberikan pemerintah memiliki maksud untuk menciptakan kondisi yang aman dan tertib agar setiap kegiatan sesuai dengan peruntukannya. Di sisi lain tujuan dari perizinan bagi pemerintah seringkali dihubungkan dengan Pendapatan Asli Daerah (PAD), karena pendapatan merupakan hal yang penting dalam kerangka mewujudkan otonomi daerah. Izin dimaksudkan sebagai hal yang bisa memberikan kontribusi positif terhadap aktivitas ekonomi terutama dalam menggali PAD dan mendorong laju investasi.

Pelayanan perizinan menurut Ratminto dan Winarsih (2005) didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam

rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat. Makna perizinan seperti yang tercantum dalam ketentuan umum Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tujuan perizinan menurut Ridwan dan Sudrajat (2009) adalah sebagai berikut :

1. Keinginan mengarahkan aktivitas tertentu
2. Mencegah bahaya yang mungkin akan timbul, sebagai contoh dalam izin yang berkaitan dengan lingkungan, yaitu izin dapat mencegah adanya pembuangan limbah yang berlebihan
3. Untuk melindungi obyek-obyek tertentu, seperti cagar budaya dan lain sebagainya
4. Membagi benda-benda yang sedikit
5. Mengarahkan orang-orang tertentu yang dapat melakukan aktivitas

Namun demikian, menurut Ismail, dkk (2010) pada pelaksanaan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan masih memiliki beberapa kelemahan antara lain :

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai dari tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang aksesibel. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang terkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

5. Birokratis. Pelayanan perizinan pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat pengguna layanan. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Secara umum, Pudyatmoko (2009) mengemukakan beberapa upaya pembenahan di bidang perizinan ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu :

1. Pembenahan birokrasi dan kelembagaan perizinan daerah
Sejumlah daerah merombak pelayanan perizinan dari yang sebelumnya kewenangannya terdistribusikan ke sejumlah instansi teknis yang ada menjadi terpusat dalam wadah pelayanan bersama, yaitu Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSP), yang kemudian dirombak lagi menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
2. Jaringan data secara online
Penanganan perizinan biasanya bukanlah menjadi kepentingan satu instansi pemerintah semata-mata, melainkan melibatkan berbagai instansi. Penerbitan suatu jenis izin tertentu tidak jarang memerlukan peran serta berbagai instansi pemerintah, entah melalui pengujian, rekomendasi, pengesahan, persetujuan atau yang lainnya. Dengan adanya jaringan data dengan menggunakan computer (online), permasalahan-permasalahan berkaitan dengan kesulitan permohonan data, perkembangan perizinan dan keterjangkauan informasi dapat teratasi. Hanya saja memerlukan komitmen bersama dan ada tenaga yang secara khusus menangani hal itu.
3. Penyediaan sarana dan prasarana
Pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam perizinan adalah hal yang tidak bisa diabaikan. Sarana dan prasarana itu dapat digunakan sebelum terbitnya izin dan sebagai instrumen pengawasan terhadap pelaksanaan izin.

4. Mengupayakan umpan balik dari pelanggan

Upaya untuk melakukan evaluasi dan koreksi terhadap kebijakan dan berbagai hal yang dilakukan di instansi yang menangani perizinan dapat dilakukan dengan meminta masukan dari para pemohon izin. Pengambilan kebijakan tersebut antara lain didasarkan pada pertimbangan bahwa para pemohon izin itulah yang tahu dan merasakan langsung layanan yang diberikan oleh instansi perizinan. Masukan dari publik ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi diri. Hal ini dibutuhkan karena pemerintah memerlukan mekanisme kontrol yang berjalan terus menerus dilakukan untuk memperbaiki diri.

5. Membangun komitmen

Berhasilnya sebuah sistem perizinan tergantung berbagai hal, antara lain sistemnya jelas, orientasinya jelas, sarana dan prasarana memadai, komitmen aparat tinggi dan dukungan dari masyarakat memadai. Apabila telah dibangun komitmen yang tinggi di jajaran pemerintah yang menangani perizinan, maka hal ini merupakan modal besar bagi keberhasilan sistem perizinan.

Terkait dengan masalah perizinan, isu pokok yang selalu menjadi tantangan berusaha di Indonesia adalah tata kelola izin yang tidak efisien dan rawan praktik korupsi (Supancana, 2015). Untuk itu, model intervensi untuk meluruskan salah urus ke tata kelola yang berkualitas adalah membangun sistem kerja yang produktif dan sistem integritas yang mampu mencegah (preventif) peluang penyimpangan. Reformasi perizinan melalui debirokratisasi-deregulasi yang menyatu dalam model Pelayanan Terpadu Satu Pintu / PTSP (one stop service) menjadi salah satu opsi yang visibel sejauh ini sesuai dengan yang tertera pada konteks implementasi yang tertuang dalam Peraturan pemerintah Nomor 45 tahun 2008. Dalam model reformasi perizinan tersebut bukan saja business process menjadi terintegrasi dan lebih sederhana, tetapi juga transparan. PTSP menjadi titik akses tunggal : berawal (penyerahan aplikasi dan persyaratan), berproses (validasi administrasi, verifikasi lapangan, penolakan/persetujuan) hingga berakhirnya (pengambilan dokumen izin) pengurusan suatu izin. Dengan dukungan perangkat teknologi, alur proses dilakukan transparan dan kontrol publik (pemohon izin) menjadi terfokus ke satu instansi.

Tujuan pembentukan PTSP seperti yang tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 yaitu :

1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat

2. Memperpendek proses pelayanan
3. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau, dan
4. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

Penerapan PTSP idealnya akan menjadikan pelayanan publik yang dilakukan menjadi semakin baik dan semakin berkualitas. Namun pada kenyataannya masih sedikit pemerintah daerah yang berhasil dalam implementasi dan aplikasi PTSP. Menurut Hardiyansyah (2011) kegagalan dalam aplikasi sistem PTSP antara lain disebabkan oleh:

1. Pola pikir pemberian perizinan yang sangat berorientasi kepada pendapatan asli daerah (PAD)
2. Masih kurang/rendahnya komitmen pimpinan daerah bersama-sama DPRD dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan belum berfungsinya peran DPRD dalam memfasilitasi kelancaran proses legislasi bagi kebijakan penyelenggaraan layanan yang berkualitas
3. SDM aparatur yang ada di lini depan yang belum memiliki kompetensi
4. Belum terciptanya iklim yang kondusif dalam kegiatan usaha yang dilakukan masyarakat/swasta

2.4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas didefinisikan Gaster (1995) sebagai kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*) atau kesesuaian dengan tujuan (*fitness for purpose*). Sedangkan Tjiptono (2002) memberikan pengertian kualitas sebagai:

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Selanjutnya Goetsch dan Davis (2002) dalam Mohamad, dkk (2006) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas

apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiyansyah (2011), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut yang menentukan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (1995) antara lain adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung, seperti komputer
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain-lain.

Lebih lanjut Istianto (2011) menekankan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada lima bidang berikut :

1. Fokus pada pelanggan (customer focus), identifikasi pelanggan (internal, eksternal dan/atau perantara merupakan prioritas utama. Apabila ini sudah dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi kebutuhan, keinginan dan harapan mereka. Kemudian perlu dirancang sistem yang bisa memberikan jasa tertentu yang memenuhi tuntutan tersebut.
2. Keterlibatan total (total involvement). Manajemen harus memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan menunjukkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan inspirasi positif (lewat partisipasi aktif dan tindakan nyata) bagi organisasi yang dipimpinnya.
3. Pengukuran. Dalam hal ini, kebutuhan pokoknya adalah menyusun ukuran-ukuran dasar, baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan. Unsur-unsur sistem pengukuran tersebut terdiri atas menyusun ukuran proses dan hasil, mengidentifikasi output dari proses-proses kerja kritis dan mengukur kesesuaiannya dengan tuntutan pelanggan, mengkoreksi penyimpangan dan meningkatkan kinerja.

4. Dukungan sistematis. Manajemen bertanggungjawab dalam mengelola proses kualitas dengan cara membangun infrastruktur kualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen internal serta menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada.
5. Perbaikan berkesinambungan.

Kualitas pelayanan perizinan sangat dipengaruhi oleh lima hal (Ratminto dan Winarsih, 2005), yaitu :

1. Kuatnya posisi tawar pengguna jasa pelayanan
2. Berfungsinya mekanisme 'voice'. Mekanisme voice ini artinya pengguna jasa dapat menyampaikan atau mengekspresikan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan perizinan
3. Adanya birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa
4. Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan perizinan
5. Diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan.

Manajemen pelayanan perizinan harus mengoptimalkan berfungsinya kelima faktor tersebut agar dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, murah dan efisien sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus bisa terukur agar dapat teridentifikasi sejauh mana pelayanan tersebut diterima oleh masyarakat. Setidaknya terdapat tiga macam sumber data utama untuk mengukur kualitas pelayanan publik menurut Hatry dalam Ismail, dkk (2010), yaitu :

1. *Government Records.*

Tersedianya catatan data tentang kualitas pelayanan oleh birokrasi publik merupakan suatu opsi penting mulai dari prosedur biaya rendah, kerugian, program-program publik, catatan-catatan birokrasi publik yang cukup berkaitan dengan informasi tentang kualitas pelayanan.

2. *Trained Observer Ratings*

Pemerintah dapat melatih staf atau sukarelawan untuk menjadi peneliti (*observers*) atau pengawas (*inspectors*) yang secara periodik menilai kondisi fisik tertentu dengan menggunakan skala rata-rata tertentu (*specified rating scales*).

3. *Surveys of Customers*

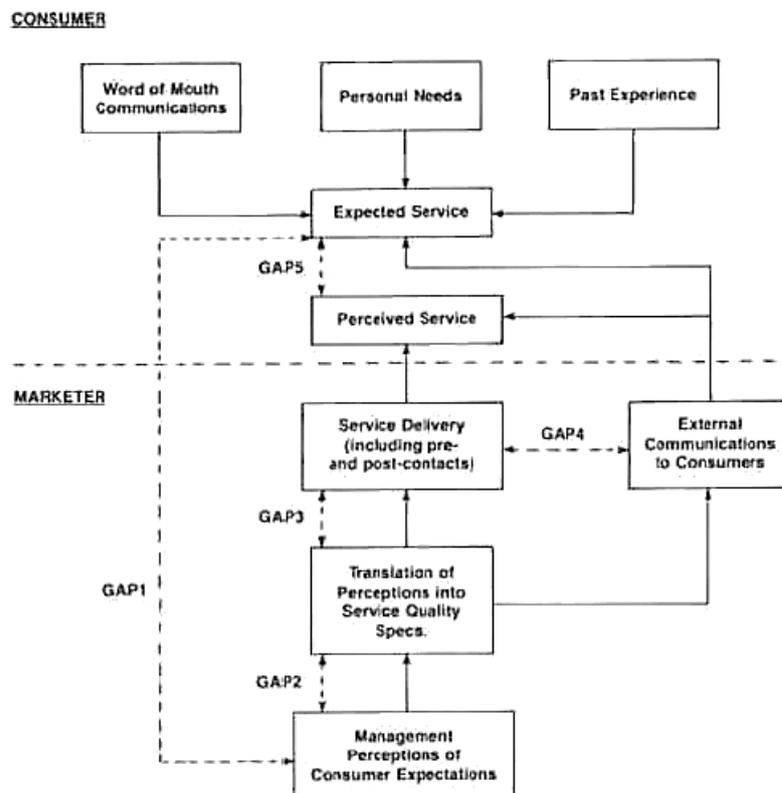
Survey terhadap pelanggan dilakukan untuk mendapatkan data mengenai rata-rata pelayanan dan memberikan informasi faktual yang dapat digunakan sebagai basis indikator-indikator pelayanan publik.

Salah satu model kualitas pelayanan ini adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985,1988, 1990, 1991, 1993, 1994) dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa : reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel dan pialang sekuritas. Model ini dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis*. Model ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa (Tjiptono dan Chandra, 2007).

Model SERVQUAL mengidentifikasi ada lima macam kesenjangan antara layanan yang diberikan dengan layanan yang diterima oleh pelanggan, seperti terlihat dalam gambar berikut :

Gambar 2.1.

Model Kesenjangan SERVQUAL



Sumber : Zeithaml, dkk (1990)

2.5. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) secara umum diartikan sebagai serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Tujuan penerapan SOP sesuai dengan PermenPAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 adalah tertib penyelenggaraan pemerintah. Penyusunan dan penerapan SOP di setiap instansi sampai dengan unit terkecil diharap mampu meningkatkan kinerja instansi untuk menuju peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya yang dimaksud dengan standar operasional prosedur Administrasi Pemerintah (SOP AP) adalah standar operasional prosedur dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Secara garis besar SOP dapat dibagi menjadi : (1) SOP Administrasi, yaitu prosedur yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksanaan dengan lebih dari satu peran atau jabatan; serta (2) SOP Teknis, yaitu prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksanaan dengan satu peran atau jabatan. Manfaat dari disusunnya SOP adalah :

1. sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seseorang aparatur atau pelaksanaan dalam melaksanakan tugas;
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan;
4. Membantu aparatur menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
6. Menciptakan ukuran standarkinerja yang akan memberikan aparatur cara kongkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintah dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
8. Menjamin konsisten pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur;

9. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
10. Memberikan informasi bagi upaya meningkatkan kompetensi aparatur;
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
12. Sebagai instrumen yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
13. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;
14. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan procedural dalam memberikan pelayanan;
15. Membantu memberikan informasi yang di perlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

Dalam menyusun pelaksanaan SOP dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Prinsip Penyusun SOP AP
 - a. Kemudahan dan kejelasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh aparatur bahkan bagi seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan tugasnya;
 - b. Efisiensi dan efektivitas. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus merukankan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas;
 - c. Keselarasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar yang lain terkait;
 - d. Keterukuran. output dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya;
 - e. Dinamis. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintah;

- f. Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (*customer's needs*) Sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna;
- g. Kebutuhan hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku;
- h. Kepastian hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi aparatur atau pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum.

2. Prinsip Pelaksanaan SOP AP

- a. Konsisten. SOP AP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi yang relatif sama oleh seluruh jajaran organisasi pemerintah;
- b. Komitmen. SOP AP yang harus dilakukan dengan penuh dan seluruh jajaran organisasi, dari tingkatan yang paling rendah dan tertinggi;
- c. Perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaan SOP AP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif;
- d. Meningkatkan. SOP AP harus meningkatkan pelaksanaan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah diterapkan;
- e. Seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh aparatur melaksanakan peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika aparatur tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada terganggunya proses penyelenggaraan pemerintahan;

Adapun jenis-jenis SOP dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan adalah seperti pada uraian berikut:

1. SOP berdasarkan sifat Kegiatan

Berdasarkan sifat kegiatan maka SOP dapat dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu :

a. SOP Teknis

SOP Teknis adalah Prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau

jabatan. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan-kemungkinan variasi lain. SOP teknis banyak digunakan pada bidang-bidang yang menyangkut pelaksana tunggal yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dengan peran yang sama pula, antara lain: dalam bidang teknik, seperti: perakitan kendaraan bermotor pemeliharaan kendaraan, pengoperasian alat-alat, dan lainnya; dalam bidang kesehatan, pengoperasian alat-alat medis, penanganan pasien pada unit gawat darurat, medical chek-up, dan lain-lain. Dalam melaksanakan administrasi pemerintahan, SOP teknis di terapkan pada bidang-bidang yang dilaksanakan oleh pelaksana tunggal atau jabatan tunggal, antara lain; pemeliharaan sarana dan prasarana, pemeriksaan keuangan (auditing), kearsipan, korespondensi, dokumentasi, pelayanan-pelayanan kepada masyarakat, kepegawaian dan lainnya.

b. SOP Administratif

SOP Administratif adalah prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana atau lebih dari satu peran atau jabatan. SOP administratif mencakup kegiatan lingkup makro dengan ruang lingkup yang besar dan tidak mencerminkan pelaksana kegiatan secara detail dan kegiatan lingkup mikro dengan ruang lingkup yang kecil dan mencerminkan pelaksana yang sesungguhnya dari kegiatan yang dilakukan. dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan lingkup makro, SOP administratif dapat digunakan untuk proses perencanaan, penganggaran, dan lainnya, atau secara garis bersa proses-proses dalam siklus penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

SOP administratif dalam lingkup mikro, disusun untuk proses-proses Administratif dalam operasional seluruh instansi pemerintah, dari mulai tingkatan unit organisasi yang paling kecil sampai pada tingkatan organisasi yang tertinggi, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. contoh SOP administrasi adalah: SOP pelayanan pengujian sampel di laboratorium, SOP pelayanan perawatan kendaraan, SOP penangaan surat masuk dan SOP penyelenggaraan bimbingan teknis. di samping merupakan kebutuhan organisasi kementrian/lembaga dan pemerintah

daerah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, SOP administrasi ini menjadi persyaratan dalam kebijakan reformasi birokrasi. Untuk itu maka SOP jenis ini baik yang bersifat makro dan mikro harus dibuat guna memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi sehari-hari satuan organisasi/satuan organisasi dilingkungan kementerian/lembaga dan pemerintah Daerah.

2. SOP berdasarkan Cakupan dan Besaran Kegiatan.

a. SOP Makro

Adalah SOP Berdasarkan cakupan besaran kegiatannya mencakup beberapa SOP (SOP Mikro) yang mencerminkan bagian dari kegiatan tersebut atau SOP yang merupakan integrasi dari beberapa SOP (SOP Mikro) yang membentuk serangkaian kegiatan dalam SOP tersebut. SOP Makro ini tidak mencerminkan kegiatan yang sesungguhnya dilakukan oleh pelaksanaannya (Misalnya, materi X mengirim surat ke menteri Y, yang mengirim surat adalah kuril), Sedangkan SOP Mikro mencerminkan kegiatan yang dilakukan pelaksanaannya (Misalnya kuril mengirim surat, yang mengirim surat adalah kuril itu sendiri bukan pelaksanaan lainnya). Contoh: SOP Pengelola surat yang merupakan SOP Makro dari SOP penanganan surat masuk, SOP Pemberian Tanggapan terhadap surat masuk, dan SOP pengiriman surat. SOP Penyelenggaraan Bimbingan teknis merupakan SOP Makro dari SOP Persiapan Bimbingan teknis, SOP Pelaksanaan Bimbingan teknis, dan SOP Pelaporan Bimbingan teknis. Pendekatan lain yang dapat dilakukan untuk memahami SOP Makro adalah dengan melakukan identifikasi awal terhadap kegiatan dari uraian/rincian tugas unit kerja atau satuan kerja terendah dari organisasi pemerintah karena pada dasar kegiatan yang dihasilkan dari identifikasi tersebut adalah kegiatan makro.

b. SOP Mikro

Adalah SOP yang berdasarkan cakupan dan besaran kegiatan merupakan bagian dari sebuah SOP (SOP Makro) Atau SOP yang kegiatannya menjadi bagian dari kegiatan SOP (SOP Makro) yang lebih besar cakupannya. Contoh: SOP Penanganan surat masuk, SOP Pemberian tanggapan terhadap surat masuk, dan SOP Pengiriman surat SOP Merupakan SOP

Mikro dari SOP Pengelola surat. SOP Persiapan Bimbingan teknis merupakan SOP Mikro dari SOP Penyelenggaraan Bimbingan teknis pendekatan lain yang dapat dilakukan untuk memahami SOP Mikro adalah dengan melakukan identifikasi terhadap kegiatan terkait dari SOP Makro karena pada dasarnya kegiatan yang terkait tersebut adalah kegiatan mikro yang selanjutnya bila disusun akan menjadi SOP Mikro.

3. SOP Menurut cakupan dan kelengkapan kegiatan

SOP Menurut cakupan dan kelengkapan kegiatan dikategorikan kedalam dua jenis, yaitu:

a. SOP Final

Adalah SOP yang berdasarkan cakupan kegiatan telah menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final. Contoh: SOP Penyusunan pedoman merupakan SOP Final dari SOP persiapan bahan penyusunan pedoman. SOP Penyelenggaraan bimbingan teknis merupakan SOP Final dari SOP Persiapan penyelenggaraan bimbingan teknis.

b. SOP Parsial

Adalah SOP yang berdasarkan cakupan kegiatan bila menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final, sehingga kegiatan ini masih memiliki rangkaian kegiatan lanjutan yang mencerminkan produk utama akhirnya. Contoh: SOP Persiapan bahan penyusunan pedoman yang merupakan bagian (parsial) dari SOP Penyusunan Pedoman. SOP Persiapan Penyelenggaraan Bimbingan teknis yang merupakan bagian (parsial) dari SOP Penyelenggaraan Bimbingan teknis.

2.6. Kelembagaan

1. Desain Kelembagaan Dalam Perspektif Teoritis

Lembaga (*institution*) dan pengembangan kelembagaan (*institutional development*) atau pembinaan kelembagaan (*institutional building*) merupakan sebuah proses untuk memperbaiki kemampuan lembaga guna mengefektifkan penggunaan sumber daya manusia dan keuangan yang tersedia. Konsep umum mengenai lembaga meliputi apa yang ada pada tingkat lokal atau masyarakat, unit manajemen proyek, atau di departemen-departemen pemerintahan. Pada intinya, pengembangan kelembagaan (atau analisa kelembagaan) menyangkut sistem manajemen, termasuk pemantauan dan

evaluasi, struktur manajemen, struktur dan perubahan organisasi, perencanaan, dll (Israel, 1990).

Berbicara mengenai konsep kelembagaan pemerintah memang tidak terlepas dari beberapa isu yang bermunculan, seperti semakin gemuknya struktur kelembagaan pemerintah, inefisiensi, interkoneksi antar lembaga pemerintah, serta kurang jelasnya regulasi yang mengatur tentang peran lembaga pemerintahan. Selain itu, kondisi kelembagaan SKPD yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan potensi daerah juga menyebabkan belanja birokrasi lebih besar dari pada belanja publik. Fenomena-fenomena terkait dengan berbagai permasalahan tersebut menimbulkan tuntutan-tuntutan baru yang harus direspon oleh pemerintah. Respon yang dilakukan tentu saja berimbas kembali terhadap postur organisasi yang ada. Postur yang tepat memudahkan gerak pemerintah dalam menjalankan fungsinya, sehingga menciptakan iklim yang kondusif bagi berkembangnya kapasitas pemerintahan, dunia usaha dan masyarakat (LAN, 2003).

Istilah “*structure follow function*” merupakan istilah yang digunakan untuk memberikan penekanan terhadap pengembangan kelembagaan daerah sebagai konsekuensi dari adanya otonomi daerah. *Structure follow function* merupakan implikasi dari adanya pengalihan urusan kepada daerah yang diikuti dengan kewenangan kepada daerah untuk mengembangkan kelembagaan daerah sesuai dengan kebutuhan daerah (Dwiyanto, 2015).

Problem yang masih terlihat dalam kaitannya dengan pembagian urusan pemerintahan ialah ketidakjelasan dalam penetapan tupoksi sehingga terjadi tumpang tindih kewenangan yang menjadi sumber konflik antar susunan pemerintahan. Selain itu, isu-isu tentang penyeragaman urusan yang diserahkan kepada daerah tanpa memperhatikan usia pembentukan daerah, karakteristik daerah, dan kapasitas daerah dinilai sebagai kebijakan yang kurang cerdas dalam menyikapi keragaman daerah. Seperti halnya daerah pemekaran yang disamaratakan dengan daerah yang sudah berdiri mengenai penyeragaman urusan pemerintahan daerah, penyeragaman urusan daerah ini membuat daerah kurang mampu merespon kebutuhan dan tantangan yang spesifik di daerah. Penyeragaman daerah juga mempersulit pemerintah dalam melakukan penataan daerah. Daerah dengan segi kematangan kelembagaan yang baik dan kapasitas aparatur yang memadai jelas berbeda dengan daerah yang baru terbentuk dalam hal pembagian urusan karena akan mempersulit pemerintah dalam pengembangan kapasitas daerah yang efektif dan responsif atau hanya akan membuat daerah kurang mampu merepons

kebutuhan dan tantangan. Untuk itu, mekanisme pendistribusian urusan pemerintahan harus sesuai dengan kebutuhan yang diatur sesuai dengan urusan masing-masing daerah (Dwiyanto, 2015).

Sejak UU Nomor 22 Tahun 1999 hingga UU Nomor 23 Tahun 2014 dilaksanakan, pemerintah telah beberapa kali mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) terkait dengan penataan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), yaitu PP Nomor 84 Tahun 2000, PP Nomor 08 Tahun 2003, PP Nomor 41 Tahun 2007, dan terakhir PP Nomor 18 Tahun 2016. Secara umum, berbagai kebijakan yang mengatur kelembagaan daerah dibuat dalam rangka memberikan pedoman kepada daerah dalam pembentukan unit organisasi sesuai dengan prinsip – prinsi pembentukan struktur organisasi (Sanusi, 2009).

Struktur organisasi itu sendiri dapat diartikan sebagai kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka kerja tersebut organisasi dapat membagi anggotanya dalam tugas – tugas pekerjaan, mengelompokkan, dan mengkoordinasikan berbagai tugas tersebut (Robbins dan Coulter, 2007). Terkait dengan pembagian dan pengelompokkan tugas, terdapat 5 (lima) kelompok fungsi yang pada umumnya ada pada suatu organisasi (Mintzberg, 1992):

- a. ***Operating Core***, merupakan fungsi pelaksanaan tugas pokok organisasi yang berkaitan dengan pelayanan langsung kepada masyarakat. Dalam struktur perangkat daerah, fungsi ini dilaksanakan oleh Dinas dan Kantor.
- b. ***The Strategic Apex***, fungsi ini menjadi tanggung jawab pimpinan organisasi dalam rangka menjamin tercapainya keseluruhan kegiatan organisasi sesuai dengan visi dan misi organisasi tersebut. Dalam struktur perangkat daerah, fungsi ini menjadi tanggung jawab Kepala Daerah.
- c. ***The Middle Line***, berfungsi menjembatani *operating core* dengan *strategic apex* dan diisi oleh sebarang pejabat structural menengah (dari pejabat structural senior hingga pejabat structural yang paling rendah) yang memiliki otoritas formal pada struktur perangkat daerah. Pada umumnya di berbagai daerah fungsi ini dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah utamanya dalam pelaksanaan fungsi koordinasi.
- d. ***The Technostructure***, berfungsi merumuskan kebijakan – kebijakan pemimpin dengan mengkaji dan menyarankan berbagai pedoman – pedoman atau standarisasi – standarisasi tertentu. Fungsi ini dilaksanakan oleh Badan Perencana Pembangunan Daerah dan Badan Pengawas Daerah.

- e. *The Support Staff*, berfungsi mendukung tugas – tugas organisasi yang berada di luar pelaksanaan aliran kerja organisasi. Fungsi ini dilaksanakan oleh Sekretariat Dewan dan Sekretariat Daerah.

2. Desain Kelembagaan Dalam Perspektif Keistimewaan

Berkaitan dengan kelembagaan dalam paradigma keistimewaan di DIY, UUD 1945 memberikan pengakuan terhadap daerah istimewa. Pasal 18B ayat (1) UUD 1945 menegaskan bahwa negara mengakui dan menghormati satuan-satuan pemerintah daerah yang bersifat khusus atau bersifat istimewa yang diatur dalam undang-undang. Kemudian Pasal 18 B ayat (2) menjelaskan bahwa negara mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak tradisionalnya sepanjang hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip-prinsip NKRI. Peraturan tersebut kemudian diterjemahkan dalam Undang-undang nomor 13 tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Undang-undang nomor 13 tahun 2012 tersebut jelas memberikan dampak pada munculnya tambahan kewenangan pemerintah. Kewenangan DIY sebagai daerah otonom mencakup kewenangan dalam urusan pemerintah daerah sebagaimana diatur dalam undang-undang tentang pemerintah daerah, serta kewenangan dalam urusan keistimewaan yang meliputi; (a) tata cara pengisian jabatan, kedudukan, tugas, dan wewenang Gubernur dan Wakil Gubernur, (b) kelembagaan pemerintah daerah DIY, (c) kebudayaan, (d) pertanahan, dan (e) tata ruang. Kewenangan tersebut diberikan pada dasarnya untuk memberikan semangat keistimewaan yang mampu mengembalikan, memperbaiki, menguatkan, dan mengembangkan keistimewaan DIY (BPPD-DIY, 2012).

Sistem kelembagaan khusus yang diterapkan di DIY melalui UU No 13 tahun 2012 memberikan tantangan kepada pemerintahan dalam melaksanakan keistimewaan di DIY. Kerangka keistimewaan mencakup sinergi antara kelembagaan pemerintah daerah, kelembagaan kesultanan, kelembagaan kadipaten, kelembagaan masyarakat, dan kelembagaan swasta. Terdapat model kelembagaan yang dapat dikembangkan yang pertama adalah pola kelembagaan horisontal yang menyangkut kelembagaan untuk melindungi dan menguatkan keunikan bentang ruang tanah kasultanan dan kadipaten. Dalam model horisontal diharapkan hubungan antar lembaga kasultanan, kadipaten, pemda, dan masyarakat dapat dibangun melalui peraturan daerah istimewa. Sedangkan pola kelembagaan vertikal diartikan keistimewaan DIY merembes sampai pada tingkat satuan terkecil kelembagaan di bawah (RT/RW). Kelembagaan seperti inilah merupakan

salah satu praktek dari *kredo tahta untuk rakyat dan manunggaling kawulo lan gusti* (BPPD-DIY, 2012). Strategi dalam membangun kelembagaan di DIY sebetulnya telah dirumuskan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (2015), antara lain:

- a. Pembentuk lembaga/unit baru (asisten keistimewaan). Pembentukan lembaga baru bertujuan meningkatkan penyelenggaraan urusan keistimewaan di DIY lebih lanjut peran lembaga/unit baru digunakan untuk menjembatani segala kepentingan dan kebutuhan perencanaan, implementasi dan pengendalian kegiatan keistimewaan dalam kerangka peningkatan kinerja pembangunan secara keseluruhan pada masing-masing unit kerja di SKPD. Lebih lanjut adanya pembentukan lembaga baru tidak lain adalah untuk peningkatan kinerja pembangunan SKPD di DIY.
- b. Tambahan unit kerja SKPD di lingkungan DIY telah ada beberapa tambahan unit kerja khususnya pada tataran eselon IV pada lingkungan BPPD, BPPD terdapat subbidang perencanaan kebudayaan dan sub bidang pengendalian kegiatan keistimewaan.

Dalam prosesnya, penataan bentuk kelembagaan dan tata kelola kelembagaan Pemerintah DIY juga perlu memperhatikan beberapa aspek, sebagai konsekuensi yuridis diberlakukannya Undang-undang Nomor 13 Tahun 2012, antara lain:

- a. Aspek bentuk dan tata kelola kelembagaan pemerintahan asli;
- b. Aspek bentuk dan tata kelola pemerintahan berdasarkan regulasi nasional;
- c. Aspek bentuk dan tata kelola pemerintahan yang ideal; dan
- d. Aspek perbandingan dengan bentuk dan tata kelola pemerintahan daerah lainnya yang bersifat khusus atau istimewa.

Oleh karenanya, bentuk kelembagaan baru Pemerintah DIY harus mematuhi dan menerapkan tiga aspek yang pertama demi mewujudkan tujuan kelembagaan Pemerintah DIY yang lebih efektif, efisien, responsif, akuntabel, transparan, dan partisipatif, dengan tetap menghormati kearifan lokal dan dapat memberikan perlindungan terhadap kelompok marginal. Selain itu, penataan kelembagaan di DIY juga harus memperhatikan berbagai peraturan perundang – undangan terkait. Beberapa peraturan terkait pola penataan kelembagaan berpotensi tumpang tindih, khususnya jika merujuk pada perubahan peraturan perundang-undangan terkait dan substansi kelembagaan itu sendiri. Beberapa perubahan peraturan perundang-undangan membawa implikasi pada

kemungkinan ketidaksesuaian antar satu peraturan dengan peraturan lainnya, salah satunya dalam hal kewenangan.



BAB
3

KINERJA KANTOR P2TSP DIY

Bagian ini memberikan gambaran mengenai kondisi kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu serta kinerja yang telah dilakukan dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir

3.1. Gambaran Umum Daerah Istimewa Yogyakarta

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu provinsi dari 34 provinsi di wilayah Indonesia dan terletak di Pulau Jawa bagian tengah. Provinsi ini terdiri dari 1 kota (Kota Yogyakarta) dan 4 kabupaten (Kabupaten Bantul, Kabupaten Sleman, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Gunungkidul). Luas wilayah DIY sebesar 3.185,80 km². DIY merupakan provinsi terkecil setelah provinsi DKI Jakarta (DIY Dalam Angka, 2015).

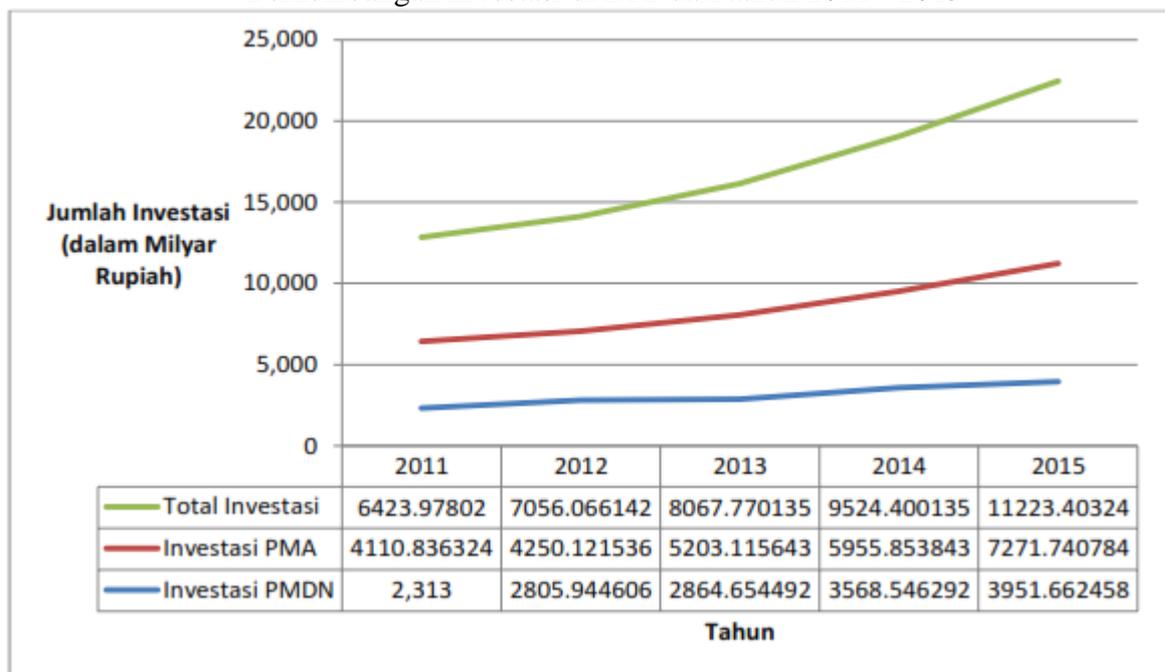
Gambar 3.1



Sesuai dengan misi ketiga Daerah Istimewa Yogyakarta, yaitu meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik ke arah katalisator yang mampu mengelola pemerintahan secara efisien, efektif mampu menggerakkan dan mendorong dunia usaha dan masyarakat lebih mandiri, maka Pemerintah Daerah DIY berusaha untuk selalu melakukan inovasi untuk mencapai tujuan misi tersebut. Salah satu inovasi tersebut adalah melakukan pelayanan perizinan satu pintu dalam sebuah institusi tersendiri. Institusi tersebut adalah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu DIY yang dibentuk pada tahun 2016. Sedangkan pelaksanaan perizinan satu pintu itu sendiri sudah dilakukan sejak tahun 2011. Adanya pelayanan ini memberikan pengaruh yang positif terhadap investasi di DIY. Hal ini terlihat dari trend penanaman modal (investasi) di DIY yang cenderung meningkat setiap tahunnya, seperti terlihat pada grafik di bawah ini:

Gambar 3.2

Perkembangan Investasi di DIY dari tahun 2011 - 2015



Sumber: LKPJ DIY 2015 (diolah)

3.2. Gambaran Umum Kantor P2TSP DIY

1. Kelembagaan

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang perizinan dan non perizinan sebagaimana diamanatkan oleh Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Permendagri

Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu maka Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta melaksanakan sistem PTSP ini pada satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah instansi Badan Kerjasama dan Penanaman Modal DIY pada tahun 2010. Unit ini awalnya bernama Gerai Investasi yang kemudian diubah menjadi Kantor Gerai Pelayanan Perizinan Terpadu (Gerai P2T) BKPM DIY berdasarkan Peraturan Gubernur DIY Nomor 49 tahun 2010. Dalam melaksanakan pelayanan perizinan, kantor ini membentuk tim teknis yang akan memberikan rekomendasi terhadap izin yang akan diterbitkan. Tim teknis ini merupakan aparatur yang mempunyai kemampuan teknis di bidangnya dari instansi-instansi terkait.

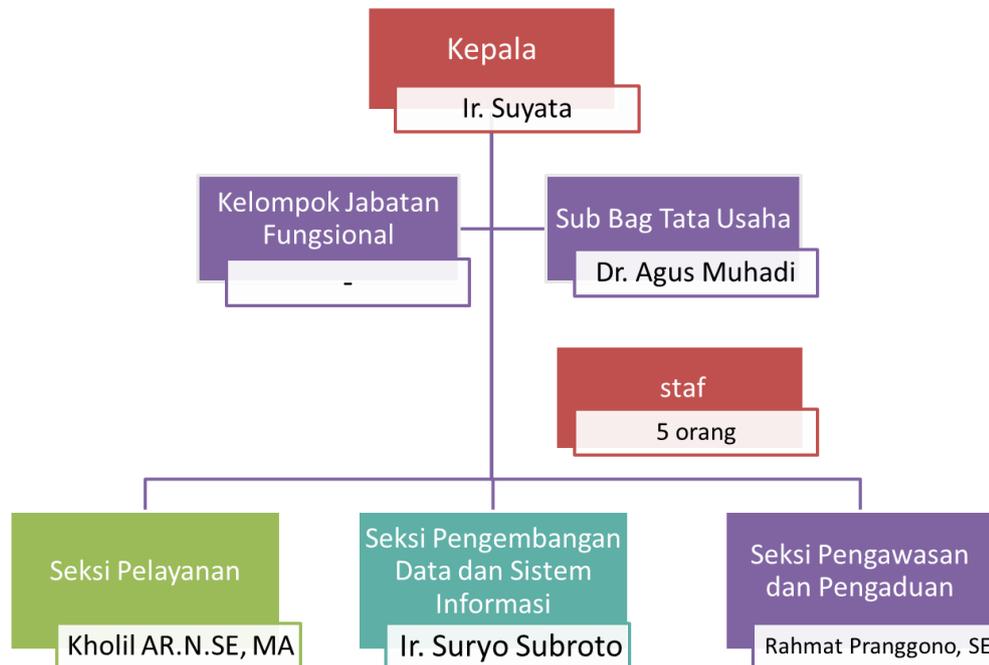
Namun demikian Pemerintah Daerah DIY memandang bahwa kewenangan Kantor Gerai P2T BKPM DIY ini masih kurang, karena masih merupakan Unit Pelaksana Teknis. Oleh karena itu dibentuklah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu DIY berdasarkan Peraturan Daerah Istimewa DIY Nomor 3 tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah DIY. Pembentukan kantor ini sebagai penyempurnaan pelayanan terpadu satu pintu sebelumnya. Dengan adanya kantor ini maka diharapkan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah DIY dapat berjalan dengan lebih cepat, efisien dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Kelembagaan Kantor P2TSP ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Istimewa (Perdais) Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah DIY dengan susunan organisasi sebagai berikut:

- a. Kepala
- b. Sub bagian Tata Usaha
- c. Seksi Pelayanan
- d. Seksi Pengembangan, Data dan Sistem Informasi
- e. Seksi Pengawasan dan Pengaduan
- f. Kelompok Jabatan Fungsional.

Struktur organisasinya seperti yang tercantum dalam lampiran Perdais Nomor 3 tahun 2015 seperti terlihat dalam bagan di bawah ini :

Gambar 3.3
Susunan Organisasi Kantor P2TSP DIY



2. Sumber Daya Manusia

Pada kurun waktu beberapa tahun terakhir pemerintah pusat telah menerapkan kebijakan *moratorium* pegawai. Hal ini sangat berimbas terhadap kinerja pemerintah termasuk pemerintah daerah DIY. Jumlah pegawai di lingkup Pemerintah Daerah DIY hingga tahun 2016 kurang lebih sebanyak 7580 yang berstatus pegawai negeri sipil. Jumlah tersebut merupakan hasil pengurangan yang sangat signifikan dari yang sebelumnya mencapai 12.000 orang pegawai lebih pada tahun 2012. Padahal iklim dan beban kerja di pemerintah daerah DIY cukup padat karena sebagai daerah yang memiliki permasalahan kompleks dan aktivitas di segala sektor, DIY memerlukan lebih banyak tenaga untuk mengatasi berbagai permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik. Disisi lain komposisi pegawai di lingkungan pemerintah daerah DIY terdiri dari 64% pegawai berusia diatas 45 tahun dan 46% pegawai berusia 18 – 45 tahun. Sehingga beberapa tahun yang akan datang akan banyak pegawai yang pensiun, apabila tidak diantisipasi dari sekarang maka akan mengalami kendala dalam pengelolaan sumber daya manusia di lingkup pemerintah daerah DIY.

Komposisi pegawai di Kantor P2TSP DIY berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.1
Komposisi Pegawai Kantor P2TSP DIY berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1.	Sarjana Strata 2 (S2)	1 orang	5,6 %
2.	Sarjana Strata 1 (S1)	6 orang	33,3 %
3.	Sarjana Muda/Diploma	4 orang	22,2 %
4.	SLTA / sederajat	6 orang	33,3 %
5.	SLTP / sederajat	1 orang	5,6 %
	Jumlah	18 orang	100 %

Tingkat pendidikan pegawai Kantor P2TSP DIY cukup tinggi, 61,1 % pendidikannya adalah sarjana muda hingga pasca sarjana. Hal ini memudahkan institusi dalam melaksanakan kegiatannya. Namun demikian, karena jumlah personilnya sangat terbatas, hanya berjumlah 18 orang serta 61,1% (11 orang) pegawainya berusia di atas 50 tahun, maka pelayanan perizinan yang diberikan masih belum bisa dilaksanakan secara maksimal.

Dalam rangka mengatasi permasalahan tersebut, pada tahun 2016 lalu, Kantor P2TSP DIY telah mengusulkan pengadaan pegawai non PNS sebanyak 14 orang. Hal ini sejalan dengan kebijakan yang telah ditempuh oleh Badan Kepegawaian Daerah DIY untuk mengatasi permasalahan kekurangan pegawai di lingkup pemda DIY dimana pada tahun 2016, pemerintah daerah DIY melalui BKD mengadakan proses pengadaan pegawai non pns kontrak sebanyak 841 orang dengan rincian tenaga guru sebanyak 58 orang, tenaga kesehatan 13 orang, dan tenaga teknis 770 orang. Secara lengkap komposisi tenaga non pns yang ada di Kantor P2TSP DIY tahun 2017 adalah:

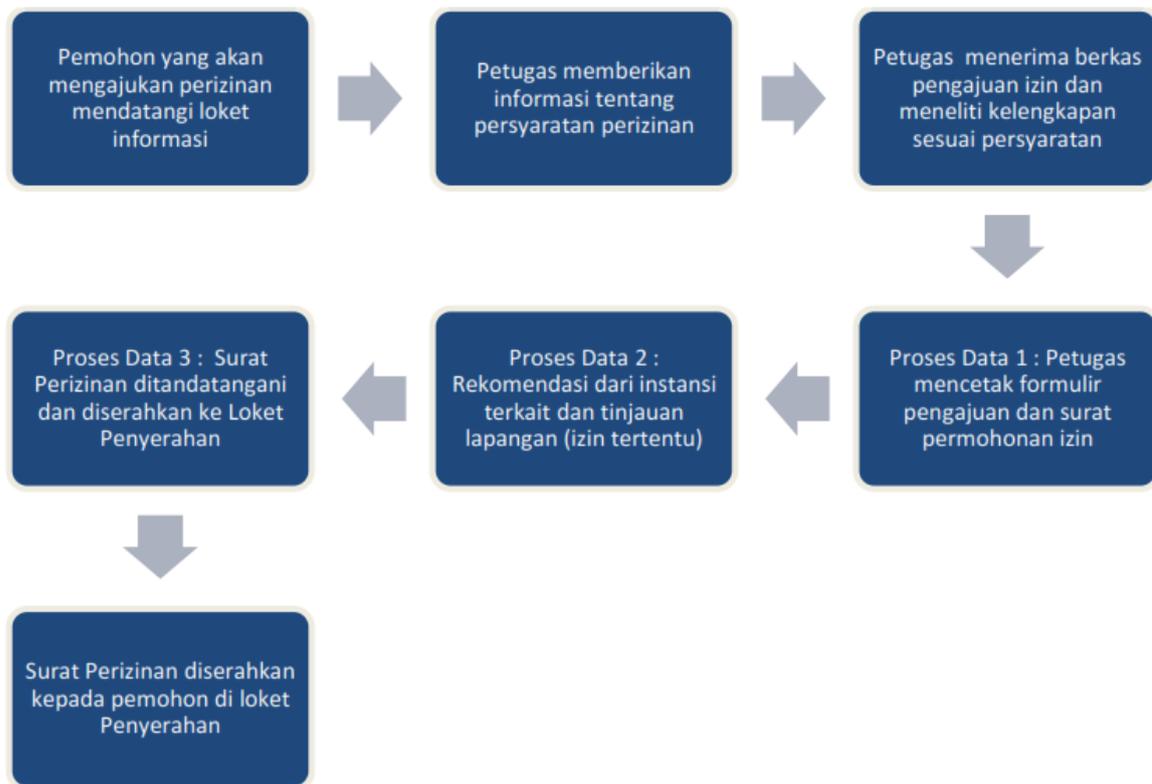
Tabel 3.2
Formasi Jabatan Tenaga Non PNS Kantor P2TSP DIY tahun 2017

No	Nama Jabatan	Formasi	Kualifikasi Pendidikan
1	Pengelola Perizinan	8 orang	2 orang S1 Hukum, 2 orang S1 Ekonomi, 1 orang S1 Geologi Pertambangan, 1 orang S1 Teknik Informatika, 1 orang S1 Teknik Sipil, 1 orang S1 Pertanian
2	Pengolah Data Perizinan	4 orang	1 orang S1 Pertambangan, 1 orang S1 Ekonomi, 1 orang S1 Hukum, 1 orang S1 Teknik Sipil

3	Petugas Pengaduan Ijin dan Non Ijin	2 orang	1 orang S1 Hukum, dan 1 orang S1 Komunikasi
---	-------------------------------------	---------	---

Pelayanan perizinan di Kantor P2TSP DIY dibagi menjadi 2 bagian yaitu *front office* dan *back office*. Dari 5 orang staf pelayanan perizinan tersebut, 3 orang ditempatkan di *front office*. Namun demikian karena jumlah pegawai yang terbatas, maka petugas pelayanan di *front office* juga merangkap pekerjaan *back office*. Alur proses perizinan di Kantor P2TSP DIY melalui beberapa tahap dari proses pemasukan permohonan perizinan hingga keluarnya izin. Selengkapnya dapat dilihat pada bagan berikut:

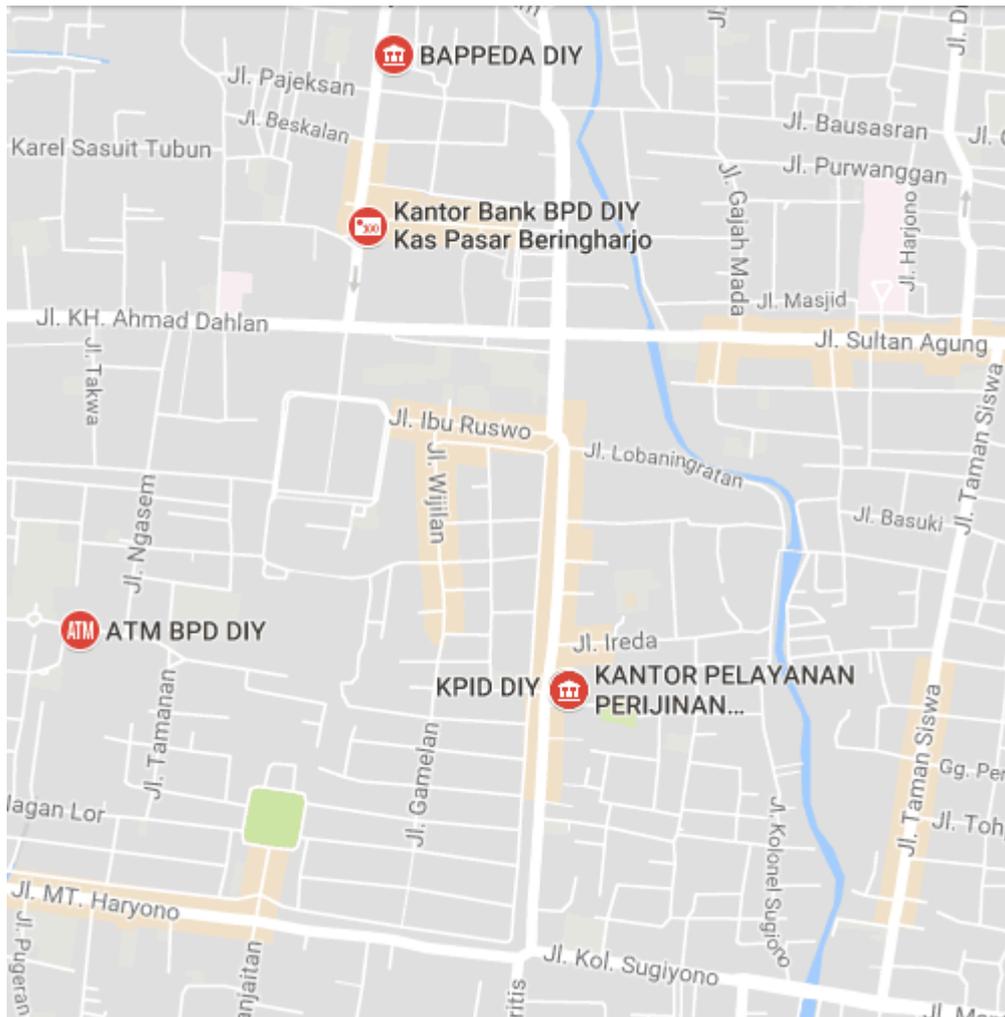
Gambar 3.4
Alur Proses Perizinan di Kantor P2TSP



3. Sarana dan Prasarana

Kantor P2TSP DIY terletak di Jl. Brigjen Katamso, Komplek THR Yogyakarta di belakang Kantor Plaza Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika DIY. Seperti terlihat pada peta berikut :

Gambar 3.5
Peta Lokasi Kantor P2TSP DIY



Letak lokasi kantor P2TSP DIY termasuk strategis karena berada di tengah kota Yogyakarta. Namun demikian gedung yang digunakan tidak berada di pinggir jalan Brigjen Katamso, tetapi berada di belakang gedung Dinas Komunikasi dan Informasi DIY. Sehingga untuk pemohon yang baru pertama kali berkunjung perlu *effort* lebih dengan mencari papan penunjuk keberadaan lokasi gedung.

Kantor P2TSP DIY terdiri dari dua lantai, dimana ruang pelayanan (*front office*) terdapat pada lantai pertama dan di lantai dua terdapat ruang rapat, ruang pemrosesan dokumen (*back office*), serta ruang klinik perizinan. Baik di dalam ruang pelayanan

maupun ruang klinik perizinan telah dilengkapi dengan pendingin udara (AC), kursi tunggu, meja layanan, serta sarana pendukung minimal lainnya. Pada saat penulis melakukan kunjungan ke lapangan terdapat temuan bahwa pelayanan terganggu dimana terdapat pemadaman listrik bergilir yang dilakukan oleh PLN dalam rangka perbaikan layanan. Berikut gambar ruang pelayanan yang terletak di lantai 1:

Gambar 3.6
Loket Penerimaan 3 pada Ruang Pelayanan Kantor P2TSP DIY



4. Standar Operasional Prosedur

Sektor pelayanan publik selalu diharapkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Masyarakat sebagai pengguna jasa publik, makin mendambakan pelayanan berstandar. Untuk mencapai hal tersebut, instansi pemerintah sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk aktif mengembangkan pelayanan melalui kebijakan yang tepat. Inovasi dalam pengembangan pelayanan juga perlu selalu dikembangkan untuk menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat pengguna jasa mencerminkan tingkat pencapaian kinerja instansi pemerintah. Instansi dengan kinerja tinggi tentunya mampu menyediakan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Salah satu aspek penting untuk mewujudkan kinerja pelayanan publik adalah dengan memperbaiki administrasi pemerintahan melalui penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) secara umum diartikan sebagai serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus

dilakukan, di mana dan oleh siapa dilakukan. SOP berfungsi untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan. Pemerintah telah menyediakan acuan bagi seluruh instansi melalui PermenPAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP). Terdapat beberapa SOP yang berlaku di Kantor P2TSP DIY baik bagi pemohon, petugas loket pelayanan, petugas di ruang pemrosesan, tim teknis, proses penandatanganan naskah perizinan, penangguhan perizinan, penolakan perizinan, pencabutan perizinan, revisi naskah dokumen perizinan, perpanjangan, serta daftar ulang. Secara lebih rinci SOP tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

A. Pemohon

1. Melalui Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu DIY
 - a. Pemohon mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penjelasan persyaratan, formulir perizinan, biaya dan waktu yang dibutuhkan melalui loket informasi, telepon atau diunduh (*download*) pada *web-site*;
 - b. Pemohon mengajukan permohonan perizinan ditujukan kepada kepala kantor ke loket pendaftaran;
 - c. Pemohon yang berhalangan atau tidak memungkinkan untuk mengurus perizinan, dapat diwakili oleh Kuasanya, yang dinyatakan dengan Surat Kuasa dan/atau surat tugas bermaterai cukup serta menunjukkan identitas;
 - d. Pemohon menyampaikan formulir dan kelengkapan persyaratan ke loket pendaftaran atau media elektronik;
 - e. Pemohon mendapatkan tanda terima berkas pendaftaran apabila persyaratan dinyatakan lengkap;
 - f. Pemohon menerima Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) dari petugas Loket Informasi untuk perizinan yang telah selsai dan dikenakan retribusi;
 - g. Pemohon melakukan pembayaran retribusi ke loket pembayaran yang telah disediakan atau Bank yang ditunjuk untuk perizinan yang telah selesai dan dikenakan retribusi;
 - h. Pemohon menerima bukti pembayaran retribusi (untuk perizinan yang dikenakan retribusi);

- i. Pemohon menerima surat dokumen dan/atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/ penangguhan permohonan yang telah ditandatangani;
- j. Pemohon mengambil surat dokumen dan/atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/ penangguhan permohonan yang telah ditandatangani ke petugas front office dengan menyertakan bukti pembayaran retribusi (untuk perizinan yang selesai dan dikenakan retribusi), resi penerimaan berkas dan syarat lainnya yang telah ditetapkan.

2. Melalui Media Elektronik

- a. Pemohon mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pelayanan perizinan serta penjelasan persyaratan, formulir perizinan, biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk proses penerbitan perizinan melalui telepon atau diunduh (*download*) pada *web-site* Badan, brosur dan media resmi lainnya yang ditetapkan KP2TSP DIY;
- b. Pemohon mengajukan permohonan melalui aplikasi perizinan yang disediakan;
- c. Kelengkapan persyaratan diperiksa, diverifikasi dan divalidasi pada saat pelaksanaan peninjauan lapangan;
- d. Pemohon menerima surat dokumen dan/atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/ penangguhan permohonan yang telah ditandatangani melalui pos dengan biaya ditanggung pemohon atau dengan datang ke Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu DIY.
- e. SOP dan Jenis perizinan yang dapat dilayani melalui media elektronik ditetapkan oleh Keputusan Kepala KP2TSP DIY.

B. Loker Pelayanan

1. Loker Informasi;

- a. Petugas Loker Informasi memberikan informasi kepada pemohon terkait persyaratan dan prosedur permohonan izin.
- b. Petugas memberikan informasi terkait progres pemrosesan izin yang telah diajukan pemohon.
- c. Petugas menyerahkan keputusan penolakan/ penangguhan permohonan yang telah ditandatangani kepada pemohon apabila izin yang diajukan belum/tidak memenuhi syarat.

2. Loker Pendaftaran;
 - a. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan sesuai dengan daftar persyaratan;
 - b. Petugas mengembalikan berkas permohonan dan menginformasikan untuk diperbaiki/dilengkapi oleh Pemohon apabila persyaratan tidak lengkap dan/atau tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. Petugas memberikan tanda terima berkas pendaftaran kepada pemohon apabila berkas telah memenuhi persyaratan dan lengkap;
 - d. Petugas menyerahkan berkas permohonan ke petugas ruang pemrosesan Izin.
3. Loker Pengambilan dan Pembayaran;
 - a. Petugas menyerahkan surat dokumen dan/atau naskah perizinan yang telah ditandatangani kepada pemohon; dan
 - b. Petugas menerima pembayaran SKRD dari pemohon izin.
 - c. Petugas memberikan bukti pembayaran kepada pemohon izin yang sudah membayar biaya SKRD.
 - d. Petugas Office menyerahkan SKRD ke Pemohon.

C. Ruang Pemrosesan;

1. KP2TSP dan Perangkat Daerah terkait menetapkan jenis perizinan yang memerlukan dan tidak memerlukan pertimbangan teknis dan/atau peninjauan lapangan dengan memperhatikan prinsip akuntabilitas, penyederhanaan prosedur dan kecepatan pelayanan, yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala KP2TSP DIY;
2. Untuk perizinan yang tidak memerlukan Pertimbangan Teknis dari Tim Teknis, ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. Petugas melakukan verifikasi dan validasi administratif terhadap berkas permohonan;
 - b. Petugas membuat naskah Izin dan/atau Non Izin untuk ditandatangani oleh Kepala KP2TSP DIY apabila hasil verifikasi dan validasi dinyatakan lengkap dan sesuai dengan ketentuan;
 - c. Petugas membuat naskah penolakan atau penangguhan untuk ditandatangani ditandatangani oleh Kepala KP2TSP DIY apabila hasil

verifikasi dan validasi dinyatakan tidak lengkap dan tidak sesuai dengan ketentuan;

- d. Kepala KP2TSP DIY menandatangani dokumen dan/atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/penangguhan permohonan;
 - e. Petugas melaksanakan penomoran dan pengarsipan surat perizinan dokumen dan/atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/penangguhan; dan
 - f. Petugas menyerahkan surat dokumen dan/atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/penangguhan permohonan yang telah ditandatangani kepada petugas Locket Pengambilan.
3. Perizinan yang memerlukan Pertimbangan Teknis dari Tim Teknis, ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:
- a. KP2TSP DIY menyampaikan permintaan tertulis kepada Tim Teknis untuk menyusun pertimbangan teknis;
 - b. Petugas melakukan verifikasi dan validasi administratif terhadap berkas permohonan, yang dapat dilaksanakan dilapangan bersamaan kajian lapangan oleh Tim Teknis;
 - c. Petugas melakukan penomoran, pengarsipan dan penyampaian tembusan surat perizinan dokumen dan atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/penangguhan; dan
 - d. Petugas menyerahkan surat dokumen dan/atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/penangguhan permohonan yang telah ditandatangani Kepala KP2TSP DIY kepada petugas Locket Pengambilan.
4. Pencetakan surat dokumen dan/atau naskah perizinan atau keputusan penolakan/penangguhan dibuat dalam rangkap 3 (tiga) yang ditujukan untuk : Pemohon, Tembusan Perangkat Daerah terkait dengan arsip.

D. Tim Teknis

1. Tim Teknis menerima permohonan pertimbangan teknis dari KP2TSP DIY.
2. Tim Teknis dan KP2TSP DIY menyusun jadwal untuk melakukan pembahasan dan/atau pemeriksaan lapangan dan menginformasikan kepada Pemohon melalui petugas Locket Informasi.

3. Tim Teknis melakukan pembahasan dan/atau pemeriksaan/ kajian lapangan bersama dengan petugas KP2TSP DIY yang melakukan verifikasi dan validasi administrasi.
4. Dalam proses penyusunan kajian teknis/ pertimbangan teknis, Tim Teknis dapat melakukan klarifikasi kepada pemohon;
5. Tim Teknis menyusun Berita Acara Pemeriksaan atau pembahasan;
6. Tim Teknis menyusun pertimbangan teknis yang dikonsultasikan dan dilaporkan Kepada Kepala Perangkat Daerah yang bersangkutan yang mencakup substansi pertimbangan Teknis dan analisa kajian;
7. Tim Teknis menghitung nilai retribusi sebagai bahan penetapan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) oleh pejabat yang berwenang;
8. Tim Teknis menyampaikan pertimbangan teknis dan SKRD kepada KP2TSP DIY dengan tembusan kepada Kepala Perangkat Daerah yang bersangkutan;
9. Tim Teknis bertanggungjawab terhadap substansi teknis dalam penerbitan perizinan.

E. Penandatanganan Naskah Perizinan

1. Kepala KP2TSP DIY menandatangani setiap naskah surat perizinan sesuai ketentuan perundang-undangan;
2. Apabila Kepala KP2TSP DIY belum ditunjuk oleh Gubernur, maka penandatanganan izin dilakukan oleh pelaksana tugas yang ditunjuk oleh Gubernur;
3. Apabila Kepala KP2TSP DIY/Pelaksana Tugas Kepala KP2TSP DIY berhalangan kurang dari 7 hari kerja, penandatanganan izin dilakukan oleh pejabat struktural di atasnya;
4. Apabila Kepala KP2TSP DIY/Pelaksana Kepala KP2TSP DIY berhalangan kurang 7 hari kerja atau lebih dan Pejabat Pelaksana Harian (PLH) belum ditunjuk oleh Gubernur, maka penandatanganan izin tetap dilakukan oleh pejabat struktural.
5. Penandatanganan yang dilakukan oleh pejabat struktural di atasnya dilakukan atas perintah Gubernur.

F. Penangguhan Perizinan

1. Permohonan perizinan dapat ditangguhkan dikarenakan:

- a. hasil validasi menyatakan bahwa berkas belum memenuhi persyaratan administrasi; dan
 - b. Hasil pertimbangan Teknis oleh Tim Teknis belum memenuhi persyaratan untuk diterbitkan perizinan.
2. Pemohonan perizinan yang ditangguhkan, dapat diajukan kembali apabila kekurangan permohonan telah dipenuhi.
 3. Surat Penangguhan perizinan ditandatangani oleh Kepala KP2TSP DIY/kepala Seksi Pelayanan.

G. Penolakan Perizinan

1. Permohonan perizinan dapat ditolak dikarenakan:
 - a. Hasil verifikasi dan validasi menyatakan bahwa berkas tidak memenuhi persyaratan administrasi; dan
 - b. Hasil pertimbangan Teknis oleh Tim Teknis tidak memenuhi persyaratan untuk diterbitkan perizinan.
 - c. Surat penolakan perizinan disertai alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - c. Surat Penolakan perizinan ditandatangani oleh Kepala KP2TSP DIY Kepala Seksi Pelayanan.

H. Pencabutan Perizinan

1. Perizinan yang sudah diterbitkan dapat dicabut dikarenakan:
 - a. Permintaan pencabutan dari pemegang perizinan; dan
 - b. Adanya pelanggaran sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, yang diketahui berdasarkan hasil pengawasan, pertimbangan teknis dan kajian lapangan yang dilaksanakan oleh KP2TSP DIY dan/atau Perangkat Daerah teknis terkait.
2. Perangkat Daerah yang mempunyai fungsi pengawasan dan pengendalian mengusulkan pencabutan perizinan apabila menemukan adanya pelanggaran sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Keputusan pencabutan perizinan ditandatangani oleh Kepala KP2TSP DIY sesuai kewenangan.

I. Koreksi/ Revisi Naskah Dokumen Perizinan

1. Pemegang perizinan dapat mengajukan permohonan koreksi atau revisi apabila terjadi kekeliruan penulisan/pengetikan data/informasi didalam naskah

perizinan sebagaimana permohonan perizinan yang diajukan dan telah disetujui.

2. Pengajuan Koreksi/ Revisi, dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut:
 - a. pemohon mengisi formulir permohonan koreksi atau revisi naskah dokumen perizinan, dengan melampirkan bukti-bukti kekeliruan/kesalahan penulisan dalam naskah dokumen perizinan kepada petugas loket pendaftaran.
 - b. Petugas loket pendaftaran mencatat dan memberikan tanda bukti penerimaan dan segera meneruskan kepada petugas pemrosesan untuk dilakukan validasi berkas yang selanjutnya dilakukan perbaikan;
 - c. Petugas pemrosesan menyerahkan hasil koreksi atau revisi naskah dokumen perizinan yang sudah disahkan ke petugas Loker Pengembalian;
 - d. Petugas Pengembalian menyerahkan hasil koreksi atau revisi naskah dokumen perizinan yang sudah disahkan ke Pemegang Perizinan.
3. Koreksi/ revisi naskah perizinan dilakukan dengan penerbitan naskah perubahan yang ditandatangani Kepala KP2TSP DIY sesuai kewenangannya.

J. Legalisasi dan Duplikat/Salinan Naskah Dokumen Perizinan

1. Pemegang perizinan dapat mengajukan permohonan legalisir/ copy dokumen perizinan yang telah diterbitkan dengan mekanisme sebagai berikut:
 - a. Permohonan legalisir disampaikan kepada Petugas loket pendaftaran dengan melampirkan/ menunjukan dokumen perizinan yang asli.
 - b. Petugas loket pendaftaran mencatat dan memberikan tanda bukti penerimaan dan segera meneruskan kepada petugas pemrosesan untuk dilakukan validasi berkas yang selanjutnya dilakukan legalisir;
 - c. Petugas pemrosesan menyerahkan hasil legalisir naskah dokumen perizinan yang sudah disahkan ke petugas loket pengambilan;
 - d. Legalisir dilaksanakan oleh Kepala KP2TSP DIY atau pejabat yang ditunjuk dengan disertai stempel KP2TSP DIY.
 - e. Petugas loket pengambilan menyerahkan hasil legalisir naskah dokumen perizinan yang sudah disahkan ke pemohon.
2. Pemegang perizinan dapat mengajukan permohonan duplikat/ salinan naskah dokumen perizinan apabila naskah dokumen perizinan hilang atau rusak, dengan mekanisme sebagai berikut:

- a. Permohonan duplikat/salinan naskah dokumen perizinan disampaikan melalui petugas loket pendaftaran dengan melampirkan surat pernyataan kehilangan dari pemohon, surat keterangan kehilangan dari kepolisian.
- b. Petugas loket pendaftaran meneruskan permohonan kepada petugas pemrosesan untuk dilakukan verifikasi/validasi;
- c. Petugas pemrosesan untuk dilakukan verifikasi/validasi, dengan ketentuan:
 - 1) Untuk permohonan tidak memenuhi persyaratan dan/atau diragukan kebenarannya, KP2TSP DIY dapat melakukan penolakan terhadap permohonan yang bersangkutan; dan
 - 2) Untuk permohonan yang memenuhi persyaratan, KP2TSP DIY menerbitkan duplikat/salinan naskah dokumen perizinan.
- d. Petugas pemrosesan menyerahkan duplikat/salinan naskah dokumen perizinan yang sudah disahkan ke petugas Loker Pengambilan;
- e. Petugas Loker pengambilan menyerahkan duplikat/salinan naskah dokumen perizinan yang sudah disahkan ke pemohon.
- f. Duplikat/salinan disahkan oleh Kepala KP2TSP DIY atau pejabat yang ditunjuk dengan disertai stempel KP2TSP DIY.
- g. Dalam hal Dokumen perizinan yang hilang ditemukan kembali, dokumen tersebut dinyatakan tidak berlaku.

K. Perpanjangan

1. Pemohon mengajukan perpanjangan perizinan yang akan berakhir masa berlakunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Permohonan perpanjangan dilakukan paling lambat 1 (satu) bulan sebelum habis masa berlakunya.
3. Pengajuan permohonan perpanjangan perizinan yang diajukan setelah habis masa berlakunya, akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Untuk tanggal perpanjangan yang bertepatan dengan hari libur nasional, perpanjangan atau daftar ulang dilakukan pada hari kerja berikutnya.

L. Daftar Ulang

1. Permohonan mengajukan daftar ulang perizinan yang masih berlaku dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Permohonan daftar ulang dilakukan paling lambat 1 (satu) bulan sebelum habis masa berlakunya.
3. Untuk tanggal daftar ulang yang bertepatan dengan hari libur nasional, perpanjangan atau daftar ulang dilakukan pada hari kerja berikutnya.

5. Integrasi Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Gubernur DIY Nomor 36 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu, Kantor Gerai P2T BKPM DIY ini melayani izin dan non izin dari 17 sektor. Walaupun sudah diatur dalam Peraturan Gubernur tersebut, namun pada kenyataannya belum semua izin diserahkan oleh instansi induk kepada Kantor Gerai P2T ini. Sehingga pelaksanaan izin masih banyak dilakukan oleh instansi induk. Oleh karena itu dikeluarkan peraturan perubahan yang telah disesuaikan dengan realisasi pelaksanaan izin yaitu Peraturan Gubernur DIY Nomor 36 tahun 2011. Dalam peraturan ini diatur tentang izin dan non izin yang dilayani Kantor Gerai P2T BKPM DIY terdiri dari 13 sektor, namun pada kenyataannya masih ada perizinan yang dilakukan oleh instansi induk yaitu dari sektor Lingkungan Hidup dan sektor Administrasi Pembangunan (Izin penelitian). Berdasarkan Undang-undang Pemerintah Daerah yang baru Nomor 23 tahun 2014 maka kewenangan pemberian izin pertambangan ada di provinsi, oleh karena itu ditetapkan Peraturan Gubernur DIY Nomor 7 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Nomor 36 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu. Jumlah izin dan non izin yang dilayani sejumlah bertambah menjadi 79 izin dan non izin dari 13 sektor.

Pada tanggal 26 Oktober 2016, dikeluarkan aturan terbaru mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Satu Pintu dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 71 tahun 2016. Dengan adanya peraturan ini, maka peraturan – peraturan sebelumnya sudah tidak berlaku lagi. Dalam peraturan yang baru ini, Kantor P2TSP DIY menyelenggarakan perizinan dan non perizinan dari 18 sektor sebagai berikut:

1. Sektor penanaman modal
2. Sektor koperasi
3. Sektor perdagangan
4. Sektor perindustrian
5. Sektor kesehatan

6. Sektor perhubungan
7. Sektor tenaga kerja
8. Sektor sosial
9. Sektor kehutanan dan perkebunan
10. Sektor lingkungan hidup
11. Sektor energi sumber daya mineral
12. Sektor pekerjaan umum
13. Sektor pendidikan
14. Sektor pertanian
15. Sektor kelautan dan perikanan
16. Sektor kebudayaan
17. Sektor pariwisata
18. Sektor pertanahan dan tata ruang

Secara lengkap perkembangan izin dan non izin yang dilayani oleh PTSP DIY dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.2
Perkembangan Izin dan Non Izin yang Dilayani oleh PTSP DIY

NO	PERGUB	JML izin	SKPD	KETERANGAN
1	PERATURAN GUBERNUR DIY NO : 36 TAHUN 2010 tentang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu	174	18	Terkendala Perda
2	PERATURAN GUBERNUR DIY NO 36 TAHUN 2011 tentang perubahan atas Peraturan Gubernur DIY no : 36 tahun 2010 tentang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu	74	13	Fokus pada Izin Usaha
3	PERATURAN GUBERNUR DIY NO 7 TAHUN 2015 tentang perubahan kedua atas Peraturan Gubernur DIY no : 36 tahun 2010 tentang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu	92	13	Penyesuaian UU No.23 Th 2014 (izin ESDM)
4	PERATURAN GUBERNUR DIY NO 71 TAHUN 2016 tentang Penyelenggaraan PTSP	181	18 + 1 belum	Semua izin dan non izin DIY

Dalam rangka melaksanakan kewenangan pelayanan perizinan dan non perizinan tersebut, Kantor P2TSP DIY perlu melakukan inovasi-inovasi tertentu untuk melakukan percepatan waktu perizinan yang menjadi kebutuhan masyarakat. Beberapa integrasi yang telah dilaksanakan oleh Kantor P2TSP DIY saat ini:

1. Integrasi dengan Kementerian Sosial RI untuk izin-izin yang dikeluarkan oleh Kementerian Sosial RI;
2. Integrasi dengan BKPM RI untuk untuk perizinan penanaman modal (Izin Prinsip dan Izin Usaha) sesuai kewenangannya diatas 10 M berada di Provinsi, dibawah 10 M berada di Kabupaten/Kota;
3. Integrasi dengan Kementerian Kelautan dan Perikanan RI untuk SIUP dan SIPI serta SIKPI;
4. Integrasi dengan dengan Kementerian Perdagangan RI untuk non izin API-U dan API-P , waktu yang diperlukan dari permohonan sampai terbitnya API hanya 30 menit

Gambar 3.7
Salah satu contoh Integrasi Pelayanan
Program SPIPISE dan SIMKADA



3.3. Kinerja Kantor P2TSP DIY

1. Visi, Misi, dan Tujuan Kantor P2TSP DIY

Suatu kinerja organisasi dapat dilihat dari tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Selama ini salah satu faktor yang menghambat penanaman modal adalah iklim penanaman modal yang tidak kondusif yang menyebabkan lemahnya daya saing daerah dalam menarik penanaman modal. Hal ini disebabkan karena lemahnya pelayanan perizinan dan kemudahan untuk memulai usaha yang menyebabkan terjadinya inefisiensi dalam pelayanan perizinan terhadap investor. Sebagai institusi yang berada di garda terdepan Pemerintah Daerah DIY yang bersentuhan langsung dengan investor, maka Kantor P2TSP DIY merumuskan visi organisasi sebagai berikut : “Menjadi Pintu Gerbang Investasi Daerah Istimewa Yogyakarta”. Untuk mewujudkan visi tersebut akan ditempuh melalui 3 (tiga) misi Kantor P2TSP DIY sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat
2. Meningkatkan daya saing investasi daerah
3. Meningkatkan profesionalisme pegawai

Sedangkan tujuan, sasaran dan indikator sasaran jangka menengah Kantor P2TSP DIY dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.3
Tujuan, Sasaran, Arah Kebijakan Kantor P2TSP DIY

Misi	Tujuan	Sasaran	Indikator sasaran	Arah kebijakan
Meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat	Mewujudkan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan perizinan dan non perizinan	Terwujudnya pelayanan prima	Indeks Kepuasan Masyarakat	Mendorong/ meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat dari 82,15 menjadi 85,15

Meningkatkan daya saing investasi daerah	Mewujudkan kualitas informasi dan menciptakan pelayanan prima guna meningkatkan investasi	Terciptanya daya tarik, daya tahan dan daya saing investasi yang mendukung peningkatan investasi	Jumlah surat izin yang diterbitkan	Memacu pertumbuhan surat persetujuan/ izin prinsip penanaman modal dari 334 menjadi 369
Meningkatkan profesionalisme pegawai	Mewujudkan peningkatan kecepatan pelayanan perizinan sesuai SOP	Terwujudnya kompetensi pegawai PTSP dalam pelayanan perizinan	Persentase (%) deviasi antara SOP dan realisasi izin terbit	Persentase (%) deviasi antara SOP dan realisasi izin terbit dari 85% menjadi 100%

2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan selain dinilai menggunakan IKM dapat pula ditunjukkan dengan jumlah pelayanan perizinan dan non perizinan (izin terbit). Jumlah izin yang diterbitkan oleh Kantor P2TSP DIY pada tahun 2015, 2016 dan pertengahan tahun 2017 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.4

Izin yang Dikeluarkan oleh Kantor P2TSP DIY Tahun 2015 – Mei 2017

No	Sektor	2015	2016	*2017
1	Penanaman Modal	32	13	6
2	Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi	16	124	26
3	Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika	123	1605	807
4	Kehutanan dan Perkebunan	3	3	2
5	Pekerjaan Umum, Perumahan dan Eenergi Sumber Daya Manusia	378	388	217
6	Kelautan dan Perikanan	0	136	38
7	Pertanian	0	0	0
8	Kesehatan	86	39	24
9	Pendidikan	2	17	19
10	Tenaga Kerja dan Transmigrasi	136	114	42
11	Sosial	181	42	41
12	Lingkungan Hidup	Masih di LH	6	8
13	Pembangunan	Masih di Biro	0	0
JUMLAH		957	2487	1230

Catatan: Tahun 2017 sd. Bulan Mei

Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa terdapat peningkatan kinerja dari tahun ke tahun dimana pada tahun 2015 jumlah izin yang dapat dikeluarkan adalah 957, meningkat menjadi 2.487 izin pada tahun 2016. Bahkan pada pertengahan Mei 2017 jumlah izin yang dikeluarkan mencapai 1.230 izin.

Indeks Kepuasan Masyarakat atau sekarang disebut sebagai Standar Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu indikator yang digunakan oleh Kantor P2TSP DIY dalam penentuan arah kebijakan institusi. Hal ini sesuai dengan misi 1 institusi yaitu meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan bagi masyarakat. Hasil pengukuran IKM dari tahun ke tahun dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.5

Nilai IKM Kantor P2TSP DIY sejak tahun 2012 - 2016

Tahun	Nilai IKM	Kategori
2012	82,11	Sangat Baik
2013	82,62	Sangat Baik
2014	82,22	Sangat Baik
2015	82,12	Sangat Baik
2016	83,46	Sangat Baik
Semester I 2017	83,96	Sangat Baik



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN – *GAP ANALYSIS*

Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada bab ini adalah hasil penelitian Sdri. Puji Winanti. S.TP., MPA. Penelitian ini digunakan dalam rangka memenuhi tugas akhir S2 Magister Administrasi Publik dan dilaksanakan pada bulan Desember 2016

Dalam rangka mendapatkan masukan dari masyarakat, pada Undang-undang No. 25 Tahun 2004 diwajibkan agar dalam penyusunan perencanaan pembangunan, pemerintah harus melibatkan masyarakat melalui forum musrenbang. Forum lain yang bisa digunakan adalah FGD atau seminar terbatas dengan kelompok masyarakat yang akan bersinggungan langsung dengan sektor yang akan direncanakan. Dalam penyusunan RKPD 2018, Bappeda DIY telah melaksanakan forum Musrenbang dan telah ditutup oleh Bapak Gubernur DIY. Salah satu hasil dari forum tersebut adalah penyampaian tema prioritas pembangunan Pemda DIY yaitu 1)Pengentasan Kemiskinan, 2) Pengurangan Ketimpangan antar Wilayah, 3) Pembiayaan kegiatan pembangunan, dan 4) Tindak lanjut pembangunan Bandara *New Yogyakarta International Airport*. Namun demikian, karena keterbatasan waktu dan tempat pada penyelenggaraan forum tersebut, maka dirasa belum dapat mewakili suara dari stakeholder. Diperlukan *tools* lain yang dapat dijadikan sebagai masukan dalam penyusunan perencanaan sektoral. Penelitian yang dilakukan oleh Sdri. Puji Winanti tersebut dapat dijadikan sebagai salah satu masukan penyusunan perencanaan sektor pelayanan perizinan karena data yang diambil langsung dari masyarakat pelaku usaha serta pemohon izin dan dilakukan pada akhir tahun 2016 sehingga data yang didapat masih relevan.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan survei sebagai metode pengumpulan data. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memberikan

gambaran atau uraian atas suatu keadaan se jelas mungkin tanpa perlakuan obyek yang diteliti. Jenis metode survey yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross-sectional survey*, yaitu metode pengumpulan data yang dikumpulkan pada suatu saat tertentu untuk dapat menggambarkan kualitas pelayanan pelaksanaan perizinan. Studi survey yang dilakukan merupakan penelitian *public opinion survey*. *Public opinion survey* merupakan studi survey yang bertujuan untuk mengetahui pendapat umum tentang sesuatu hal. Dalam penelitian ini, studi survey dilakukan untuk mengetahui pendapat pemohon izin mengenai kualitas pelayanan perizinan pada Kantor P2TSP DIY.

Penelitian ini dilaksanakan di Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dengan ruang lingkup Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (P2TSP) DIY. Waktu penelitian dilakukan pada bulan November hingga Desember 2016.

4.1 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan atas suatu variabel dalam bentuk yang dapat diukur. Definisi operasional ini memberikan informasi-informasi yang diperlukan untuk mengukur variabel-variabel yang akan diteliti. Berdasarkan konsep yang didefinisikan tersebut, maka secara operasional variabel yang akan diukur adalah 5 dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan skala penilaian 1 sampai 5 terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) pelayanan yang diterima sebagai berikut :

A. Bukti fisik (*Tangible*)

Bukti fisik merupakan penampilan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers. Selanjutnya variabel ini diukur dengan indikator sebagai berikut :

1. Lokasi kantor yang strategis (mudah ditemukan) (A.1)
2. Alur dari prosedur pelayanan jelas (A.2)
3. Persyaratan pelayanan terpampang pada tempat yang mudah terlihat (A.3)
4. Ruang pelayanan bersih dan rapi (A.4)
5. Ruang pelayanan dilengkapi dengan fasilitas yang memenuhi kebutuhan pelayanan perizinan (brosur/leaflet, air minum, mesin fotokopi dll) (A.5)
6. Tersedianya website yang dapat mendukung kegiatan pelayanan (A.6)
7. Tersedianya sistem informasi yang dapat mendukung kegiatan pelayanan (A.7)

8. Ketersediaan akses jaringan internet (wifi) yang memadai (A.8)
9. Petugas pelayanan tersedia dengan jumlah memadai/seimbang dengan jumlah pemohon (A.9)
10. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan (A.10)
11. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan (A.11)
12. Tersedianya area parker yang cukup luas (A.13)
13. Tersedianya toilet yang bersih (A.15)

B. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Variabel ini diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan (B.1)
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas (B.2)
3. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (B.3)
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan (B.4)

C. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan merupakan kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan dengan tanggap. Variabel ini diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan (C.1)
2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat (C.2)
3. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat (C.3)
4. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat (C.4)
5. Semua keluhan pemohon direspon petugas (C.5)

D. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Variabel ini diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan (D.1)
2. Petugas menumbuhkan rasa percaya kepada pemohon (D.2)
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan (D.3)
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan (D.4)

E. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Variabel ini diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Petugas mendahulukan kepentingan pemohon (E.1)
2. Petugas melayani dengan sikap ramah (E.2)
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun (E.3)
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) (E.4)
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan (E.5)

4.2 Sumber Data

Data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Tipe pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner ini adalah pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul. Bentuk kuesioner yang digunakan adalah *rating scale* (skala bertingkat), yaitu sebuah pernyataan yang diikuti kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan-tingkatan misalnya dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Pembobotan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang selanjutnya digunakan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 skala sebagai berikut :

- 1 = sangat tidak setuju / sangat tidak penting
- 2 = tidak setuju / tidak penting
- 3 = netral
- 4 = setuju / penting
- 5 = sangat setuju / sangat penting

4.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat dan pelaku usaha yang mengakses pelayanan perizinan di Kantor P2TSP Daerah Istimewa Yogyakarta. Populasi pengurusan izin dan non izin dari bulan Januari hingga pertengahan bulan November 2016 adalah sebanyak 1.254 izin. Secara umum sampel diartikan sebagai bagian dari populasi. Sampel dalam penelitian haruslah bersifat *representative*/mewakili agar didapat hasil yang akurat. Adapun penentuan jumlah sampel menurut Slovin adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + N \alpha^2} \\&= \frac{1.254}{1 + (1.254 * 0,1^2)} \\&= 92,6 \text{ sampel}\end{aligned}$$

Dimana : n = ukuran sampel

a = error (10%)

N = ukuran populasi

Dari perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dibulatkan ke atas menjadi 100 orang sampel/responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan meminta relawan atau subyek yang kebetulan tersedia pada lokasi penelitian (Black, 1999). Subyek yang dimaksud disini adalah orang yang sedang mengurus perizinan di Kantor P2TSP DIY. Teknik ini merupakan salah satu teknik pengambilan sampel non probabilitas yang lebih mementingkan tujuan penelitian dalam penentuan sampling penelitian.

4.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua metode, yaitu :

1. Kuesioner

Kuesioner diberikan langsung kepada 100 orang responden, yaitu orang yang sedang melakukan proses pelayanan perizinan di Kantor P2TSP DIY serta dikumpulkan pada saat itu juga. Beberapa catatan penulis berkaitan dengan pemberian kuesioner ini yaitu :

- a. Kuesioner diberikan pemohon izin yang selesai melakukan proses di front office. Sehingga responden yang menjadi sampel memiliki tahap perizinan yang berbeda-beda (ada yang baru mengajukan berkas pengajuan, namun ada juga yang tinggal mengambil izin yang sudah jadi).
- b. Proses pengisian kuesioner oleh responden tergantung pada permintaan responden. Sebagian hanya diterangkan pada awal pengisian kuesioner dan selanjutnya diisi oleh responden sendiri, sedangkan sebagian lainnya dipandu oleh peneliti (dibacakan item per item pernyataan) untuk proses pengisian kuesionernya.

Dengan demikian penulis menyadari adanya kelemahan dalam pemberian kuesioner ini berupa kurangnya keseragaman responden. Oleh karena itu perlu disusun SOP (Standar Operasional Prosedur) sebelum pelaksanaannya. Beberapa hal yang harus diatur dalam SOP ini meliputi:

1. Pemilihan responden. Pemilihan responden sebaiknya orang yang mengurus izinnya sendiri (bukan perantara atau agen). Hal ini berkaitan dengan ketepatan kualitas pelayanan yang diterima oleh responden tersebut. Pada penelitian yang telah dilakukan, terkadang 1 orang pemohon izin bisa mengurus 1 hingga 20 izin. Terutama orang yang mengurus izin air tanah, izin perhubungan dan izin pertambangan. Hal ini dibuktikan dengan adanya perbedaan data jumlah pemohon izin pada tahun 2016 sejumlah 1.550 pemohon izin, sedangkan jumlah izin yang dikeluarkan sebanyak 2.487 izin (160%).

Selain itu perlu juga dilihat masalah keseragaman tahapan proses perizinan responden. Agar mendapatkan responden yang sesuai dengan tujuan penelitian, maka responden yang dipilih dari pemohon izin yang sudah selesai mengurus

perizinannya (tinggal mengambil izin yang sudah jadi). Namun perlu juga diperhatikan bahwa responden tersebut adalah orang yang mengurus perizinannya dari awal. Karena menurut pantauan penulis pada saat penelitian, terkadang orang yang mengurus izin dengan orang yang mengambil izin adalah orang yang berbeda dari tempat kerja yang sama.

2. Cara pemberian kuesioner. Aturan dasar dari pemberian kuesioner ini adalah orang yang menjadi responden belum mengetahui tentang isi dari kuesioner tersebut. Sehingga perlu diupayakan keseragaman pemahaman dari responden. Hal ini bisa dilakukan dengan cara memandu kuesioner dari masing-masing item, sehingga responden tinggal memilih skala yang sesuai dengan interpretasinya berdasarkan keterangan yang dibacakan oleh peneliti.

2. Dokumentasi

Pada teknik ini, peneliti memanfaatkan data yang diperoleh dari arsip, dokumen dan data hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kualitas pelayanan perizinan di Kantor P2TSP DIY.

4.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2011). Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan perizinan pada Kantor P2TSP DIY adalah kuesioner yang mengacu pada dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL (Zeithaml dkk, 1990).

4.6 Metode Analisa Data

Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 2001). Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja organisasi yang dapat memberikan

kepuasan para pelanggan sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

T_{ki} = tingkat kesesuaian responden

X_i = skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = skor penilaian kepentingan pelanggan

2. Menghitung kesenjangan antara Performance – Importance

Analisis Gap Performance – Importance dilakukan untuk melihat sejauh mana kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diterima dengan kualitas pelayanan yang dipandang penting oleh responden. Gap ini dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Gap P-I} = X_i - Y_i$$

Keterangan :

Gap P-I = kesenjangan kinerja

X_i = skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = skor penilaian kepentingan pelanggan

3. Menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (y) dan kinerja (x)

Rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan x dan y dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum x_i}{K}$$

$$Y = \frac{\sum y_i}{K}$$

Keterangan :

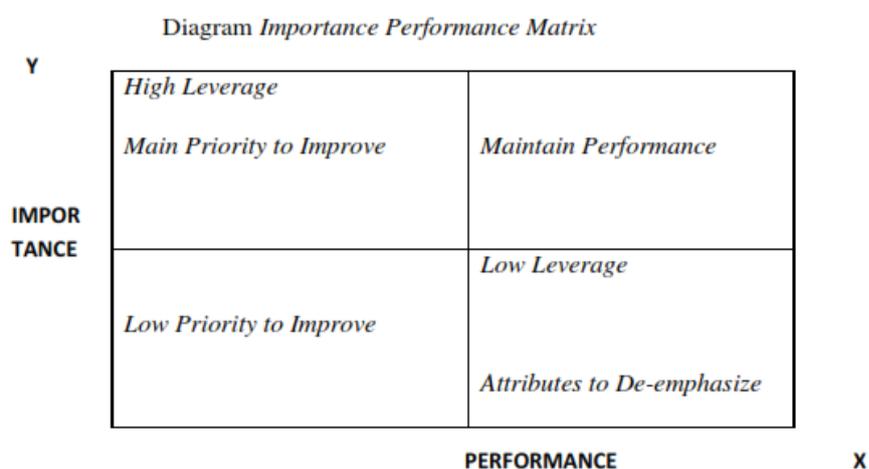
x = skor rata-rata seluruh atribut tingkat pelaksanaan/kepuasan

y = skor rata-rata seluruh tingkat kepentingan

k = banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

4. Membuat diagram kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (x, y) dimana sumbu X adalah skor tingkat kepuasan konsumen, sumbu Y adalah skor tingkat kepentingan konsumen.



4.7 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Importance* dengan Variabel *Performance*

Pengujian tingkat kesesuaian variabel ini dilakukan untuk melihat prosentase kesesuaian antara variabel kualitas pelayanan yang diterima (performance) dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan yang dipandang penting (importance) oleh masyarakat yang mengurus izinnya pada Kantor P2TSP DIY.

Tabel 4.1
Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan

NO	DIMENSI KUALITAS	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN	Mean Importance		Mean Performance		Kesesuaian					
			per faktor	dimensi	per faktor	dimensi	per faktor	dimensi				
A.1	TANGIBLE (BERWUJUD)	Lokasi kantor yang strategis	4.55	4.45	3.94	3.78	86.59	84.96				
A.2		Alur dari prosedur pelayanan jelas	4.56		4.09		89.69					
A.3		Persyaratan pelayanan jelas terpampang	4.48		3.86		86.16					
A.4		Ruang pelayanan bersih dan rapi	4.41		4.42		100.23					
A.5		Ruang pelayanan dilengkapi dengan fasilitas pendukung	4.41		4.27		96.83					
A.6		Tersedianya website yang dapat mendukung pelayanan	4.57		2.39		52.30					
A.7		Tersedianya sistem informasi yang mendukung pelayanan	4.58		3.43		74.89					
A.8		Ketersediaan akses jaringan internet (wifi) yang memadai	3.98		2.45		61.56					
A.9		Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah memadai	4.54		3.69		81.28					
A.10		Penampilan petugas dalam melayani pelanggan	4.16		4.18		100.48					
A.11		Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan	4.62		4.05		87.66					
A.13		Tersedianya area parkir yang cukup luas	4.42		4.03		91.18					
A.15		Tersedianya toilet yang bersih	4.52		4.32		95.58					
B.1		RELIABILITY (KEHANDALAN)	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan		4.6		4.60		4.17	4.02	90.65	87.44
B.2			Memiliki standar pelayanan yang jelas		4.47				3.91		87.47	
B.3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan		4.75	3.93	82.74							
B.4	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu		4.59	4.08	88.89							

C.1	RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)	Petugas merespon setiap pemohon	4.7	4.65	4.16	4.27	90.85	89.51
C.2		Petugas melakukan pelayanan dengan cepat	4.68			4.14	88.46	
C.3		Petugas melakukan pelayanan dengan tepat	4.68			4.11	87.82	
C.4		Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	4.62			4.07	88.10	
C.5		Semua keluhan pemohon direspon petugas	4.57			4.22	92.34	
D.1	ASSURANCE (JAMINAN)	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	4.6	4.57	4.13	3.93	85.43	90.49
D.2		Petugas menumbuhkan rasa percaya pada pemohon	4.52			4.12	91.15	
D.3		Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	4.6			4.22	91.74	
D.4		Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	4.55			4.26	93.63	
E.1	EMPATHY (EMPATI)	Petugas mendahulukan kepentingan pemohon	4.56	4.56	4.33	4.18	91.67	94.94
E.2		Petugas melayani dengan sikap ramah	4.48			4.42	98.66	
E.3		Petugas melayani dengan sikap sopan santun	4.55			4.45	97.80	
E.4		Petugas melayani dengan tidak diskriminatif	4.64			4.28	92.24	
E.5		Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	4.59			4.33	94.34	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai kesesuaian tertinggi dicapai oleh faktor kualitas pelayanan A.10 yaitu Penampilan petugas dalam melayani pelanggan sebesar 100,48 %, disusul A.4 yaitu Ruang pelayanan bersih dan rapi (100,23 %). Sedangkan nilai kesesuaian terendah menurut responden yaitu faktor kualitas pelayanan A.6, Tersedianya website yang dapat mendukung pelayanan (52,3 %). Nilai kesesuaian terendah kedua yaitu A.8, Ketersediaan akses jaringan internet (wifi) yang memadai (61,56 %). Adapun tingkat kesesuaian kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, yang mempunyai nilai tertinggi yaitu dimensi Empati (Empathy) yaitu sebesar 94,94 %. Sedangkan tingkat kesesuaian yang masih dibawah rata-rata (89,47%) yaitu dimensi berwujud (Tangible) sebesar 84,96 % dan dimensi kehandalan (reliability) sebesar 87,44 %. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian kualitas pelayanan adalah sebesar 89,47 %. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.2
Rerata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan
dari Kelima Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Mean of Importance	Mean of Performance	Tingkat Kesesuaian
Tangible	4.45	3.78	84.96 %
Reliability	4.60	4.02	87.44 %
Responsiveness	4.65	4.16	89.51 %
Assurance	4.57	4.13	90.49 %
Empathy	4.56	4.33	94.94 %
Rerata	4.57	4.09	89.47 %

4.8 Hasil Analisis Gap Performance – Importance

Analisis Gap Performance – Importance dilakukan untuk melihat sejauh mana kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diterima dengan kualitas pelayanan yang dipandang penting oleh responden.

Tabel 4.3
Perhitungan Gap Performance – Importance

NO	DIMENSI KUALITAS	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN	Mean Importance		Mean Performance		Gap P - I					
			per faktor	dime nsi	per faktor	dime nsi	per atribut	dime nsi				
A.1	TANGIBLE (BERWUJUD)	Lokasi kantor yang strategis	4.55	4.45	3.94	3.78	-0.61	-0.67				
A.2		Alur dari prosedur pelayanan jelas	4.56		4.09		-0.47					
A.3		Persyaratan pelayanan jelas terpampang	4.48		3.86		-0.62					
A.4		Ruang pelayanan bersih dan rapi	4.41		4.42		0.01					
A.5		Ruang pelayanan dilengkapi dengan fasilitas pendukung	4.41		4.27		-0.14					
A.6		Tersedianya website yang dapat mendukung pelayanan	4.57		2.39		-2.18					
A.7		Tersedianya sistem informasi yang mendukung pelayanan	4.58		3.43		-1.15					
A.8		Ketersediaan akses jaringan internet (wifi) yang memadai	3.98		2.45		-1.53					
A.9		Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah memadai	4.54		3.69		-0.85					
A.10		Penampilan petugas dalam melayani pelanggan	4.16		4.18		0.02					
A.11		Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan	4.62		4.05		-0.57					
A.13		Tersedianya area parkir yang cukup luas	4.42		4.03		-0.39					
A.15		Tersedianya toilet yang bersih	4.52		4.32		-0.20					
B.1		RELIABILITY (KEHANDALAN)	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan		4.6		4.60		4.17	4.02	-0.43	-0.58
B.2			Memiliki standar pelayanan yang jelas		4.47				3.91		-0.56	
B.3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan		4.75	3.93	-0.82							
B.4	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu		4.59	4.08	-0.51							
C.1	RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)	Petugas merespon setiap pemohon	4.7	4.65	4.27	4.16	-0.43	-0.49				
C.2		Petugas melakukan pelayanan dengan cepat	4.68		4.14		-0.54					
C.3		Petugas melakukan pelayanan dengan tepat	4.68		4.11		-0.57					
C.4		Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	4.62		4.07		-0.55					
C.5		Semua keluhan pemohon direspon petugas	4.57		4.22		-0.35					
D.1	ASSURANCE (JAMINAN)	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	4.6	4.57	3.93	4.13	-0.67	-0.44				
D.2		Petugas menumbuhkan rasa percaya pada pemohon	4.52		4.12		-0.40					
D.3		Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	4.6		4.22		-0.38					
D.4		Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	4.55		4.26		-0.29					
E.1	EMPATHY (EMPATI)	Petugas mendahulukan kepentingan pemohon	4.56	4.56	4.18	4.33	-0.38	-0.23				
E.2		Petugas melayani dengan sikap ramah	4.48		4.42		-0.06					
E.3		Petugas melayani dengan sikap sopan santun	4.55		4.45		-0.10					
E.4		Petugas melayani dengan tidak diskriminatif	4.64		4.28		-0.36					
E.5		Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	4.59		4.33		-0.26					

Dari tabel di atas maka dapat dilihat bahwa kesenjangan tertinggi dicapai oleh faktor kualitas pelayanan A.6 yaitu Tersedianya website yang dapat mendukung pelayanan dengan nilai gap sebesar -2,18 disusul oleh faktor kualitas pelayanan A.8 yaitu Ketersediaan akses jaringan internet (wifi) yang memadai dengan nilai gap sebesar -1,53. Sedangkan kesenjangan terendah dicapai oleh A.10 yaitu penampilan petugas dalam melayani pelanggan dengan nilai +0,02, kesenjangan terendah kedua yaitu A.4 yaitu ruang pelayanan bersih dan rapi dengan nilai +0,01.

Adapun tingkat kesenjangan menurut dimensi SERVQUAL yang tertinggi adalah dimensi berwujud (*Tangible*) dengan nilai $-0,67$. Sedangkan dimensi SERVQUAL yang mempunyai kesenjangan di bawah rata-rata ($-0,48$) adalah dimensi empati (*Empathy*) dengan nilai kesenjangan $-0,23$ dan dimensi jaminan (*assurance*) dengan nilai kesenjangan $-0,44$. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Secara keseluruhan terdapat kesenjangan sebesar $-0,48$. Artinya *performance* dari kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang (angka minus) sebesar $0,48$ point dari kualitas pelayanan yang diharapkan. Sehingga perlu upaya perbaikan agar terjadi kesesuaian atau melebihi dari kualitas pelayanan yang diharapkan.

Tabel 4.4
Rerata Keseluruhan *Gap Performance – Importance*

Dimensi	Mean of Importance	Mean of Performance	Gap P-I
Tangible	4.45	3.78	-0.67
Reliability	4.60	4.02	-0.58
Responsiveness	4.65	4.16	-0.49
Assurance	4.57	4.13	-0.44
Empathy	4.56	4.33	-0.23
Rerata	4.57	4.09	-0.48

4.9 Hasil Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan yang Dianggap Penting oleh Responden

Faktor-faktor kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh responden 5 (lima) teratas yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (B.3), petugas merespon setiap pemohon (C.1), petugas melakukan pelayanan dengan cepat (C.2), petugas melakukan pelayanan dengan tepat (C.3) serta petugas melayani dengan tidak diskriminatif (E.4). Selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.5
Faktor Kualitas Pelayanan yang Dianggap Penting oleh Responden

NO	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN	Rata-rata
B.3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	4.75
C.1	Petugas merespon setiap pemohon	4.7
C.2	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat	4.68
C.3	Petugas melakukan pelayanan dengan tepat	4.68
E.4	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif	4.64
A.11	Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan	4.62
C.4	Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	4.62
B.1	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan	4.6
D.1	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	4.6
D.3	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	4.6
B.4	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	4.59
E.5	Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	4.59
A.7	Tersedianya sistem informasi yang dapat mendukung kegiatan pelayanan	4.58
A.6	Tersedianya website yang dapat mendukung kegiatan pelayanan	4.57
C.5	Semua keluhan pemohon direspon petugas	4.57
A.2	Alur dari prosedur pelayanan jelas	4.56
E.1	Petugas mendahulukan kepentingan pemohon	4.56
A.1	Lokasi kantor yang strategis (mudah ditemukan)	4.55
D.4	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	4.55
E.3	Petugas melayani dengan sikap sopan santun	4.55
A.9	Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah memadai	4.54
A.15	Tersedianya toilet yang bersih	4.52
D.2	Petugas menumbuhkan rasa percaya pada pemohon	4.52
A.3	Persyaratan pelayanan terpampang	4.48
E.2	Petugas melayani dengan sikap ramah	4.48
B.2	Memiliki standar pelayanan yang jelas	4.47
A.13	Tersedianya area parkir yang cukup luas	4.42
A.4	Ruang pelayanan bersih dan rapi	4.41
A.5	Ruang pelayanan dilengkapi dengan fasilitas pendukung	4.41
A.10	Penampilan petugas dalam melayani pelanggan	4.16
A.8	Ketersediaan akses jaringan internet (wifi) yang memadai	3.98

Kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh responden dipandang dari dimensi SERVQUAL yaitu dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 4,65, disusul dimensi Keandalan (*Reliability*) sebesar 4,6. Dengan demikian menurut responden dimensi kualitas pelayanan perizinan yang paling penting adalah masalah ketanggapan (kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan dengan tanggap). Dimensi berikutnya yang dianggap paling penting adalah masalah keandalan (kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat). Sedangkanyang menempati urutan terbawah adalah dimensi *tangible*. Responden menganggap bahwa tampilan fisik merupakan dimensi yang kurang penting dibanding keempat dimensi SERVQUAL lainnya. Selengkapny pada tabel di bawah ini.

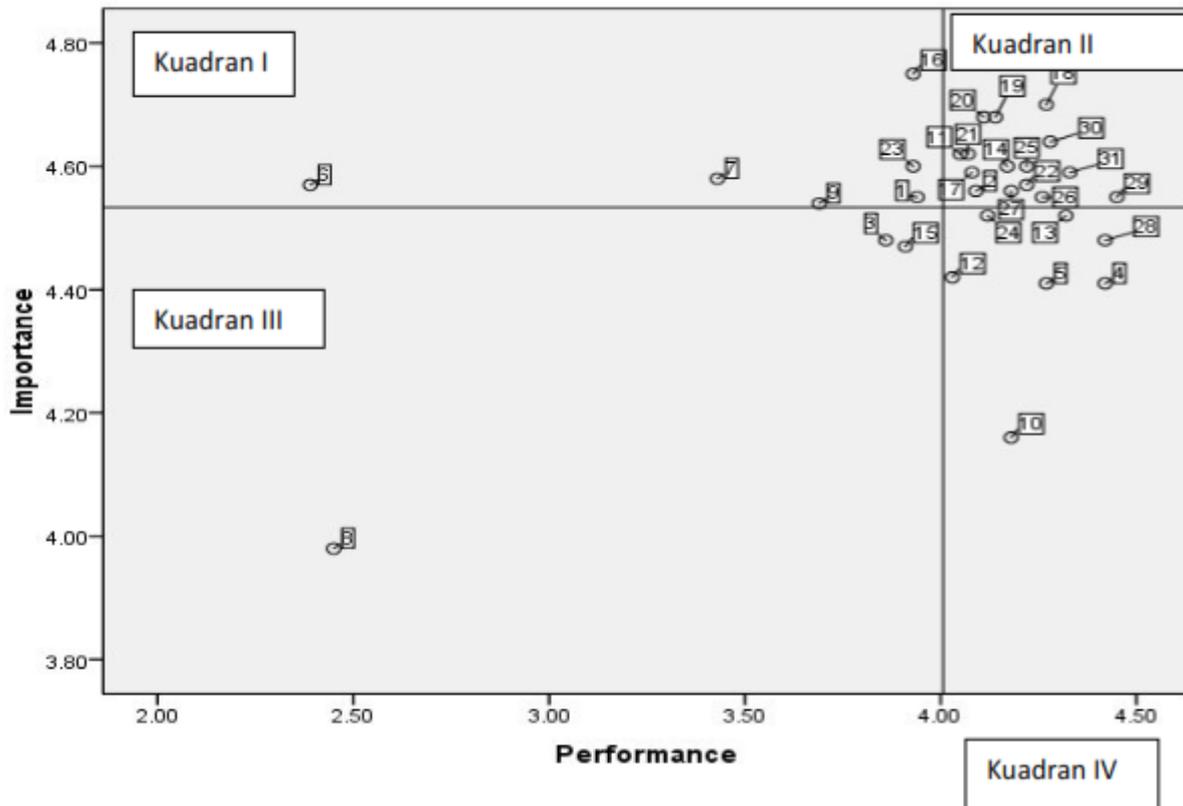
Tabel 4.6
Faktor Kualitas Pelayanan yang Penting Tiap Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Mean of Importance	Urutan
Tangible	4.45	V
Reliability	4.60	II
Responsiveness	4.65	I
Assurance	4.57	III
Empathy	4.56	IV
Rerata	4,57	

4.10 Hasil Analisis *Importance Performance Analysis*

Untuk mengetahui prioritas perbaikan yang perlu dilakukan terhadap faktor kualitas pelayanan yang diteliti, maka dilakukan analisis *Importance Performance Analysis* menggunakan SPSS 16. Hasilnya dapat terlihat pada grafik IPA di bawah ini.

Gambar 4.1
Matrix Importance Performance Analysis



Dari grafik di atas, maka dapat dilihat prioritas perbaikan kualitas pelayanan yang perlu dilakukan oleh Kantor P2TSP DIY adalah sebagai berikut :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini memuat faktor kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh responden, namun pada kenyataannya belum dirasakan oleh masyarakat (performansi masih rendah). Faktor kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

a. Lokasi kantor yang strategis (mudah ditemukan) (Tangible A.1)

Lokasi Kantor P2TSP DIY berada di belakang Kantor Plaza Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika DIY. Penunjuk jalan menuju kantor yang terletak di pinggir jalan Brigjen Katamso kurang begitu jelas dan bersisian dengan penunjuk jalan kantor yang lain (Kantor BPS Kota Yogyakarta dan Kantor Badan Narkotika Nasional DIY). Hal ini berkaitan dengan prinsip pelayanan aksesibilitas (Islamy, 2000), bahwa jarak tempat dan lokasi pelayanan harus dapat dijangkau oleh masyarakat pengguna layanan.

b. Tersedianya website yang dapat mendukung pelayanan (Tangible A.6)

Era globalisasi menyebabkan semakin mudahnya informasi bisa didapatkan melalui fasilitas internet. Adanya website dari sebuah organisasi memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi awal maupun informasi lanjutan mengenai izin-izin yang diperlukan, persyaratan maupun informasi lainnya yang mendukung proses pelayanan perizinan. Kantor P2TSP DIY mempunyai website yang dibuat pada awal pembentukan PTSP yaitu pada tahun 2010 dengan alamat website www.geraip2t.jogjaprov.go.id dan website www.izinonline.jogjaprov.go.id Namun adanya fasilitas ini belum dimanfaatkan secara optimal karena informasi yang ada pada website masih informasi awal saja, belum ada tambahan informasi yang up to date sesuai dengan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh kantor ini. Dilain pihak, bertolak belakang dengan asas kemudahan yang ditawarkan oleh internet, sejak tahun 2016 hingga sekarang website www.geraip2t.jogjaprov.go.id sulit untuk diakses.

c. Tersedianya sistem informasi yang mendukung pelayanan (Tangible A.7)

Beragamnya izin yang dilayani oleh Kantor P2TSP DIY menyebabkan sistem informasi yang dilayani juga perlu untuk dikembangkan. Sistem informasi

yang sudah jelas ada dan sudah digunakan adalah sistem informasi yang menginduk pada sistem informasi dari Pemerintah Pusat. Beberapa diantaranya yaitu sektor penanaman modal sudah ada SPIPISE (Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik) yang merupakan sistem informasi bawaan dari BKPM RI, sektor perdagangan ada sistem informasi INATRADE, dan sektor sosial sudah ada sistem informasi SIMPPSDSB. Namun sistem informasi bidang lainnya belum ada sehingga masih memakai sistem input manual. Apabila sudah dibentuk sistem informasi yang terintegrasi, maka permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan kesulitan permohonan data, perkembangan perizinan dan keterjangkauan informasi dapat teratasi.

- d. Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai/seimbang dengan jumlah pemohon (Tangible A.9)

Seksi Pelayanan Kantor P2TSP DIY mempunyai 5 (lima) orang pegawai. Yang ditempatkan di front office ada 3 (tiga) orang sedangkan lainnya di pelayanan back office. Karena banyaknya izin yang diurus, biasanya petugas front office merangkap juga pekerjaan back office. Hal ini menyebabkan pekerjaan menjadi overload. Rata-rata dalam 1 bulan terdapat 280 izin dan non izin yang dikerjakan oleh pegawai pelayanan.

- e. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (Reliability B.3)

Untuk meningkatkan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah DIY, maka dikeluarkan Peraturan Gubernur DIY mengenai izin-izin yang dilayani oleh Kantor P2TSP DIY. Pada awal tahun 2016, jumlah izin yang dilayani dari 13 sektor berjumlah 79 izin. Namun pada 26 Oktober 2016 dikeluarkan Peraturan Gubernur Nomor 71 tahun 2016 yang menyebutkan bahwa pelayanan perizinan yang dilayani menjadi 181 izin yang terdiri dari 18 sektor. Hal ini menyebabkan petugas pelayanan harus mempelajari izin-izin yang baru, sekaligus juga melakukan pelayanan perizinan sehingga hasilnya menjadi tidak optimal.

- f. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan (Assurance D.1)

Saat ini proses pelayanan perizinan pada beberapa bidang (misalnya bidang perhubungan, ESDM, kehutanan, pertanian dll) masih memerlukan rekomendasi teknis dari instansi yang bersangkutan. Hal ini menyebabkan

waktu penyelesaian izin tidak sepenuhnya dikendalikan oleh Kantor P2TSP DIY. Sehingga bisa terjadi keterlambatan waktu penyelesaian izin dari waktu yang dijanjikan. Selain itu juga karena jumlah petugas yang terbatas dapat menyebabkan penyelesaian perizinan di internal dapat terlambat pula.

2. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini memuat faktor kualitas yang dianggap kurang penting oleh responden, dan performansinya masih rendah. Perbaikan faktor kualitas pelayanan ini perlu dilakukan apabila prioritas perbaikan pada kuadran I sudah dilakukan agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan. Faktor kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

a. Persyaratan pelayanan terpampang pada tempat yang mudah terlihat (Tangible A.3)

Kantor P2TSP DIY tidak memiliki banner atau persyaratan pelayanan yang terpampang secara jelas baik di dalam kantor maupun di luar kantor. Di sisi lain, kantor ini memiliki anjungan yang memuat jenis-jenis dan persyaratan izin yang dilayani. Namun izin yang termuat di mesin anjungan masih berdasarkan Peraturan Gubernur DIY Nomor 36 tahun 2011, sehingga izin yang dilayani masih berjumlah 74 izin dari 13 sektor, belum disesuaikan dengan data up to date berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 71 tahun 2016.

b. Ketersediaan akses jaringan internet (wifi) yang memadai (Tangible A.8)

Akses jaringan internet (wifi) yang dimiliki oleh kantor P2TSP DIY hanya digunakan secara internal, sehingga belum ada akses internet yang dibuka untuk umum. Namun demikian tingkat kepentingannya menurut responden tidak begitu penting. Sehingga prioritas perbaikannya bisa dilakukan di tahap akhir.

c. Memiliki standar pelayanan yang jelas (Reliability B.2)

Standar pelayanan yang dimiliki oleh Kantor P2TSP DIY adalah standar pelayanan yang dibuat pada tahun 2011. Oleh karena belum disesuaikan dengan perkembangan perizinan yang terbaru. Untuk meningkatkan pelayanan perizinan maka diperlukan penyesuaian standar pelayanan perizinan agar sesuai dengan perkembangan terbaru.

Dari hasil analisis IPA di atas, maka faktor kualitas pelayanan yang sudah bagus dan perlu dipertahankan yaitu faktor yang terdapat pada kuadran II dan IV sebagai berikut :

3. Kuadran II (Pertahankan kinerja)

Faktor kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran ini adalah faktor kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh responden dan kinerjanya sudah bagus. Faktor kualitas yang terdapat dalam kuadran ini yaitu:

- a. Alur dari prosedur pelayanan jelas (*Tangible A.2*)
- b. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan (*Tangible A.11*)
- c. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan (*Realibility B.1*)
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu (*Realibility B.4*)
- e. Petugas merespon setiap pemohon (*Responsiveness C.1*)
- f. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat (*Responsiveness C.2*)
- g. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat (*Responsiveness C.3*)
- h. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat (*Responsiveness C.4*)
- i. Semua keluhan pemohon direspon petugas (*Responsiveness C.5*)
- j. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan (*Assurance D.3*)
- k. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan (*Assurance D.4*)
- l. Petugas mendahulukan kepentingan pemohon (*Empathy E.1*)
- m. Petugas melayani dengan sikap ramah (*Empathy E.2*)
- n. Petugas melayani dengan sikap sopan santun (*Empathy E.3*)
- o. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (*Empathy E.4*)
- p. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan (*Empathy E.5*)

4. Kuadran IV (Melebihi harapan)

Faktor kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran ini adalah faktor kualitas pelayanan yang dianggap kurang penting oleh responden namun performansinya sudah bagus. Faktor kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran ini yaitu:

- a. Ruang pelayanan bersih dan rapi (*Tangible A.4*)
- b. Ruang pelayanan dilengkapi dengan fasilitas pendukung (air minum, brosur, mesin fotokopi) (*Tangible A.5*)
- c. Tersedianya area parkir yang cukup luas (*Tangible A.13*)
- d. Tersedianya toilet yang bersih (*Tangible A.15*)
- e. Petugas menumbuhkan rasa percaya pada pemohon (*Assurance D.2*)



PERENCANAAN PEMBANGUNAN SEKTOR PELAYANAN PERIZINAN

Bagian ini berisi tentang Grand Strategy Perencanaan Pembangunan Sektor Pelayanan Perizinan di Daerah Istimewa Yogyakarta

Pembangunan di Daerah Istimewa Yogyakarta sampai dengan Tahun 2017 telah sampai pada tahapan akhir atau ke 5 dari pembangunan jangka menengah dan telah mengalami berbagai perubahan dinamika pembangunan. Beberapa perubahan dinamika tersebut disebabkan oleh perubahan dari dimensi politik serta dimensi teknokratis yang cukup banyak mempengaruhi arah kebijakan pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta. Perubahan tersebut diantaranya terjadi karena perubahan tampuk kepemimpinan nasional pada tahun 2014 yang membawa dinamika teknokratis melalui tersusunnya Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2015 – 2019 yang memberikan pergeseran mindset dari *money follow function* menjadi *money follow program priority*. Sejalan dengan hal tersebut perubahan paradigma pembangunan tingkat nasional memberikan arah kebijakan pembangunan DIY yang lebih fokus pada perumusan program/kegiatan yang lebih prioritas kepada masyarakat, lebih konkrit, serta memiliki pemahaman untuk mencapai tujuan baik *output* maupun *outcome* secara jelas.

Tahun 2017 merupakan akhir masa jabatan Gubernur DIY dan merupakan masa transisi pembangunan lima tahunan yang harus melihat hasil capaian visi dan misi Gubernur pada tahun 2012 – 2017 sebagai salah satu dasar perumusan arah kebijakan pembangunan 5 tahun ke depan melalui RPJMD 2012 – 2017. Di lain pihak Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah DIY tahun 2017 – 2022 tentunya akan menjadi salah satu tahapan mewujudkan perencanaan pembangunan jangka panjang DIY yaitu untuk mewujudkan ***Daerah Istimewa Yogyakarta pada Tahun 2025 sebagai Pusat Pendidikan, Budaya, dan Daerah Tujuan Wisata Terkemuka di Asia Tenggara dalam***

lingkungan Masyarakat yang Maju, Mandiri, dan Sejahtera. Meskipun demikian berkaitan dengan upaya konkrit Pemerintah Daerah DIY mewujudkan visi tersebut, masih terdapat banyak permasalahan yang memerlukan penanganan, yaitu kemiskinan, ketimpangan wilayah dan pendapatan yang masih tinggi, kemacetan lalu lintas, transportasi publik yang aman dan nyaman, kesesuaian pemanfaatan ruang, pergeseran sosial dan budaya, peningkatan kualitas pelayanan publik dan reformasi birokrasi serta permasalahan lainnya.

Penulis mencoba untuk menyusun *road map* perencanaan pembangunan Kantor P2TSP DIY untuk tahun 2017 – 2022 dengan menggunakan tata urutan perencanaan dimana suatu program ataupun kegiatan perangkat daerah harus mendukung sasaran serta tujuan yang mengarah pada visi dan misi yang berada di atasnya. Pada saat buku *road map* ini disusun, Bappeda DIY sedang merumuskan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Pemerintah Daerah DIY untuk tahun 2017 – 2022. Namun demikian, terdapat kisi-kisi yang telah disampaikan baik pada draft rancangan awal RPJMD 2017 – 2022 maupun beberapa paparan hasil olah pikir tenaga ahli dari Pemerintah Daerah DIY yang dapat dijadikan sebagai acuan. Berkenaan dengan hal tersebut, maka berikut merupakan rangkaian perencanaan pembangunan mulai dari Visi, Misi, Sasaran, dan Tujuan DIY tahun 2017 – 2022 hingga Visi, Misi, Sasaran dan Tujuan Kantor P2TSP DIY tahun 2017 – 2022.

5.1 Rancangan Visi, Misi, Sasaran, dan Tujuan Pemerintah Daerah DIY Tahun 2017 - 2022

Visi Kepala daerah dan wakil kepala daerah menggambarkan arah pembangunan atau kondisi masa depan daerah yang ingin dicapai (*desired future*) dalam masa jabatan selama 5 (lima) tahun sesuai misi yang diemban. Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Rumusan misi yang baik membantu lebih jelas penggambaran visi yang ingin dicapai dan menguraikan upaya-upaya apa yang harus dilakukan. Dalam suatu dokumen perencanaan, rumusan misi menjadi penting untuk memberikan kerangka bagi tujuan dan sasaran serta arah kebijakan yang ingin dicapai dan menentukan jalan yang akan ditempuh untuk mencapai visi.

Dalam penyusunan visi dan misi, seorang kepala daerah selain perlu memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Menggambarkan arah yang jelas tentang kondisi masa depan yang ingin dicapai dalam 5 (lima) tahun mendatang (*clarity of direction*);
2. Menjawab permasalahan pembangunan daerah dan/atau isu strategis yang perlu diselesaikan dalam jangka menengah;
3. Disertai dengan penjelasan yang lebih operasional sehingga mudah dijadikan acuan bagi perumusan kebijakan, strategi dan program (*articulative*);
4. Disertai penjelasan mengapa visi tersebut dibutuhkan di daerah, relevansi visi dengan permasalahan dan potensi pembangunan di daerah; dan
5. Sejalan dengan visi dan arah pembangunan jangka panjang daerah.

Syarat visi yang baik:

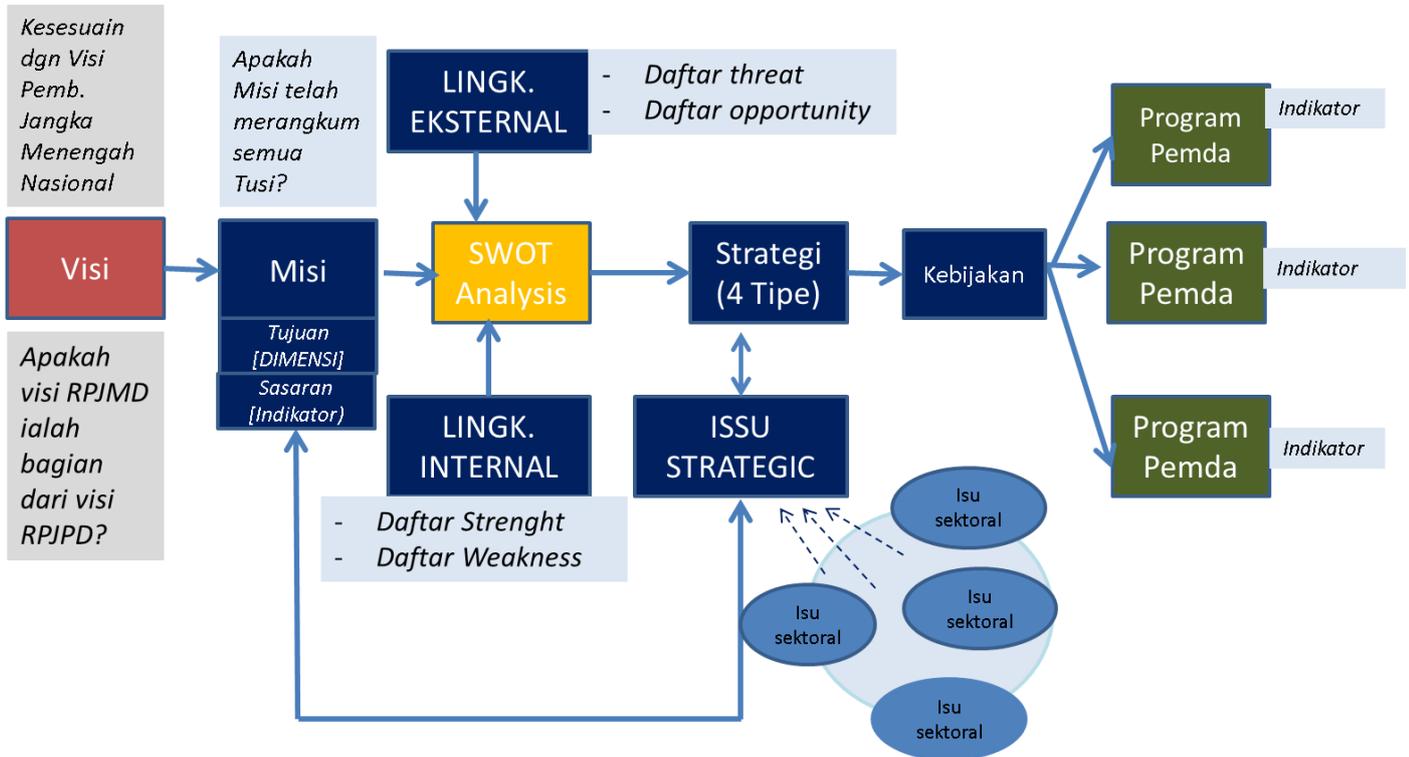
1. Dapat dibayangkan oleh semua pelaku (*imaginable*);
2. Memiliki nilai yang memang diinginkan dan dicita-citakan (*desirable*);
3. Memungkinkan, wajar dan layak untuk dicapai dengan situasi, kondisi dan kapasitas yang ada (*feasible*);
4. Memusatkan perhatian kepada isu dan permasalahan utama daerah, sehingga pemerintahan dan pembangunan daerah dapat beroperasi dan terselenggara secara efektif, efisien dan berkelanjutan serta dapat terjamin eksistensi daerah dimasa depan (*focussed*);
5. Dapat mengantisipasi dan disesuaikan dengan perubahan zaman (*flexible*);
6. Dapat dikomunikasikan dan mudah dimengerti semua pelaku (*communicable*); dan
7. Dapat dirumuskan dan ditulis dengan suatu pernyataan yang singkat, jelas dan padat.

Misi disusun untuk memperjelas jalan atau langkah yang akan dilakukan dalam rangka mencapai perwujudan visi. Kriteria suatu rumusan misi: 1) Menunjukkan dengan jelas upaya-upaya yang akan dilakukan oleh Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan visi daerah; 2) Disusun dengan memperhatikan faktor-faktor lingkungan strategis eksternal dan internal daerah; dan 3) Disusun dengan menggunakan bahasa yang ringkas, sederhana, dan mudah diingat.

Secara teknokratis, misi dapat dirumuskan menjadi alasan mengapa organisasi ada. Suatu alasan menjelaskan jati diri yang sesungguhnya dari Pemerintah Daerah. Disini, misi juga dapat didefinisikan sebagai komitmen terbaik terhadap stakeholder. Ada banyak stakeholder pembangunan daerah, utamanya adalah masyarakat sebagai objek (tujuan) sekaligus subjek (pelaku) pembangunan. Rumusan misi dalam dokumen RPJMD dikembangkan dengan memperhatikan faktor-faktor lingkungan strategis, baik eksternal

dan internal yang mempengaruhi serta kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan yang ada dalam pembangunan daerah. Berikut kerangka berpikir yang digunakan dalam penyusunan visi dan misi Pemda DIY:

Gambar 5.1
Logic Frame Penyusunan Visi dan Misi Pemda DIY



Sesuai dengan kerangka berpikir diatas, maka selain keselarasan dengan RPJPD yang telah ada visi dan misi yang dituangkan perlu mempertimbangkan isu strategis yang dihadapi oleh DIY, yaitu 1) Kemiskinan & ketimpangan pendapatan; 2) Ketimpangan pembangunan; 3) Dukungan terhadap pembangunan *New Yogyakarta International Airport*, 4) Keterbatasan sumber pembiayaan pembangunan. Pertimbangan lain adalah kebijakan yang dicanangkan oleh pemerintah pusat dalam jangka menengah yaitu visi pembangunan nasional untuk tahun 2015-2019: *Terwujudnya Indonesia yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong-Royong*. Upaya untuk mewujudkan visi ini adalah melalui 7 Misi Pembangunan yaitu:

1. Mewujudkan keamanan nasional yang mampu menjaga kedaulatan wilayah, menopang kemandirian ekonomi dengan mengamankan sumber daya maritim, dan mencerminkan kepribadian Indonesia sebagai negara kepulauan.
2. Mewujudkan masyarakat maju, berkeadilan, dan demokratis berlandaskan negara hukum.

3. Mewujudkan polugri bebas-aktif dan memperkuat jati diri sebagai negara maritim.
4. Mewujudkan kualitas hidup manusia Indonesia yang tinggi, maju, dan sejahtera.
5. Mewujudkan bangsa yang berdaya saing.
6. Mewujudkan Indonesia menjadi negara maritim yang mandiri, maju, kuat, dan berbasiskan kepentingan nasional.
7. Mewujudkan masyarakat yang berkepribadian dalam kebudayaan.

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan di atas serta meneruskan keberlanjutan visi *Renaissance* periode sebelumnya (2012 – 2017) maka rancangan Visi Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk tahun 2017 – 2022 adalah: ***Terwujudnya Peningkatan Kualitas Hidup Masyarakat Yang Berkeadilan Sosial Dan Berbudaya Melalui Pengembangan Pendidikan, Pariwisata, dan Budaya.***

Sesuai dengan *logic frame* yang dijabarkan pada tabel sebelumnya maka misi yang disusun harus dipastikan dapat merangkum semua urusan pemerintahan daerah yang ada sesuai dengan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Urusan tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 5.1
Urusan Pemerintah Daerah sesuai dengan UU No. 23 /2014

Urusan Pemerintah Daerah		
Pelayanan Dasar	Non - Dasar	Pilihan
pendidikan	tenaga kerja	kelautan dan perikanan
ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat	pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak	energi dan sumber daya mineral
pekerjaan umum dan penataan ruang	pemberdayaan masyarakat dan Desa	pertanian
perumahan rakyat dan kawasan permukiman	administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	kehutanan
kesehatan	Pertanahan	pariwisata
sosial	lingkungan hidup	perdagangan
	pangan	perindustrian; dan
	pengendalian penduduk dan keluarga berencana	transmigrasi
	perhubungan	
	komunikasi dan informatika	
	koperasi, usaha kecil, dan menengah	
	penanaman modal	
	kepemudaan dan olah raga	
	statistik	
	persandian	
	kebudayaan	
	perpustakaan; dan	
	kearsipan	

Berdasarkan urusan tersebut diatas, dalam rangka mewujudkan visi serta memperhatikan 4 (empat) isu strategis yang ada, maka rancangan Misi Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk tahun 2017 – 2022 adalah:

Tabel 5.2
Misi Pemerintah Daerah DIY Tahun 2017 - 2022

Misi 1 : Meningkatkan kualitas SDM yang berdaya saing
Misi 2: Meningkatkan kualitas pembangunan ekonomi
Misi 3: Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang unggul dan Istimewa

Strategi yang disusun berdasarkan analisis *SWOT* terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah DIY adalah sebagai berikut:

1. Manfaatkan dukungan pemerintah untuk mengatasi kemiskinan;
2. Manfaatkan peluang investasi untuk atasi ketimpangan wilayah;
3. Gunakan peluang regulasi untuk mengatasi keterbatasan sumber pembiayaan pembangunan;
4. Manfaatkan keistimewaan DIY untuk mengakselerasi pembangunan DIY;
5. Manfaatkan peluang investasi untuk mengatasi persebaran pembangunan
6. Efektifkan pemanfaatan pembiayaan;
7. Manfaatkan situasi stabilitas sosial, ekonomi dan politik untuk menarik investasi.

Kebijakan yang ditempuh terhadap strategi diatas adalah:

1. Tematik anggaran untuk membiayai kemiskinan dan ketimpangan;
2. Mengupayakan investasi, untuk mengurangi ketimpangan pembangunan;
3. Kembangkan sumber sumber pembiayaan baru dan model-model penyelesaian pembangunan;
4. Optimalkan dana keistimewaan untuk akselerasi pembangunan daerah;
5. Prioritaskan pembangunan perdesaan;
6. Melaksanakan *money follow program*;
7. Ciptakan skim insentif bagi investasi.

Lebih jauh berikut tabel penjabaran misi, tujuan, dan sasaran beserta indikator yang disusun dalam rangka pemenuhan visi pemerintah daerah DIY tahun 2017 – 2022:

Tabel 5.3

Cascade Rancangan Visi ke dalam Misi, Tujuan, Sasaran dan Indikator Pembangunan Pemerintah DIY tahun 2017 – 2022

Misi	Tujuan	Indikator	Sasaran	Indikator	Indikasi Strategi	Program Pemda	Indikator	
MISI 1: Meningkatkan Kualitas SDM yang Berdaya Saing	Meningkatkan	Angka Indeks	Pemerataan	Angka IPM	Pemenuhan standar pendidikan sehingga tidak terdapat sekolah favorit.	Program Sekolah Terstandart Nasional	Persentase sekolah menengah yang memenuhi Standar Nasional Pendidikan	
	Kualitas	Pembangunan	Derajat Kualitas		Pemenuhan standar pelayanan kesehatan	Program Pelayanan Kesehatan		
	Kehidupan	Manusia (IPM)	SDM		Pengembangan pendidikan berkarakter di DIY	Program Pendidikan Berkarakter		Persentase satuan pendidikan yang menerapkan model pendidikan berbasis budaya
	Masyarakat	xxx (2016) menjadi xxx (2022)						
				Meningkatkan Derajat Kualitas hidup sosial masyarakat	Indeks Pembangunan Gender	Promosi dan advokasi pengarus utamaan Gender	Program Pemberdayaan Masyarakat Marginal	Indeks Pembangunan Gender
					Laju pertumbuhan penduduk; TFR total fertility rate	Pengendalian pertumbuhan penduduk	Program Pengendalian Pertumbuhan Penduduk	Persentase pertumbuhan penduduk
				Meningkatnya Derajat Internalisasi Budaya	Persentase Desa mandiri Berbudaya yang maju	Pengembangan desa integratif dengan konsep "Desa Mandiri Berbudaya"	Program Desa Mandiri Berbudaya	Persentase Desa Mandiri Berbudaya terhadap keseluruhan Desa di DIY (438 Desa)

Misi	Tujuan	Indikator	Sasaran	Indikator	Indikasi Strategi	Program Pemda	Indikator
MISI 2: Meningkatkan kualitas pembangunan ekonomi	Meningkatnya pertumbuhan ekonomi DIY	Pertumbuhan Ekonomi dari xxx (2016) menjadi xxx pada (2022)	Meningkatnya aktivitas perekonomian yang mantap	Pertumbuhan Ekonomi	Optimalisasi kinerja sektor Dominan	Program Pertumbuhan Ekonomi	Target tahunan pertumbuhan ekonomi
					Peningkatan pembiayaan pembangunan non-Pemerintah	Program Pembiayaan Pembangunan Non-Pemerintah	Persentase rupiah yang dapat dihimpun oleh pemerintah DIY untuk dapat berpartisipasi dalam pembiayaan pembangunan terhadap APBD DIY
	Meningkatkan pemerataan pembangunan Ekonomi DIY	Penurunan Indeks Williamson dari xxx (2016) menjadi xxx pada (2022)	Menurunnya kesenjangan ekonomi antar wilayah	Indeks Williamson	Meningkatnya kemandirian lembaga ekonomi lokal	Program Penguatan Lembaga Ekonomi Masyarakat	Persentase BUMDES yang berkategori Maju
					Penciptaan pusat pertumbuhan ekonomi baru	Program Pembentukan Sentra Ekonomi Baru	Peningkatan sentra ekonomi baru
					Meningkatkan aksesibilitas pada kawasan belum maju dan antar wilayah	Program penyediaan sarana dan prasarana transportasi	Prosentase penyediaan sarana dan prasarana transportasi
					Peningkatan pemb. infrastruktur yang mampu mengurangi ketimpangan wilayah	Persentase pembangunan infrastruktur dasar	Meningkatkan penyediaan infrastruktur dasar khususnya pada kawasan belum maju, maju tertekan dan potensi cepat tumbuh

Misi	Tujuan	Indikator	Sasaran	Indikator	Indikasi Strategi	Program Pemda	Indikator
			Peningkatan kesesuaian pemanfaatan ruang	Persentase pemanfaatan ruang sesuai RTRW	Penguatan atas pengaturan, pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan Tata ruang dan pertanahan dilevel Kabupaten-Kota dan provinsi	Program Peningkatan kesesuaian pemanfaatan ruang	Persentase pemanfaatan ruang sesuai RTRW
			Terjaganya kualitas lingkungan hidup	Indeks Kualitas Lingkungan Hidup	Pengawasan dan advokasi terhadap kualitas lingkungan hidup	Program Tata Kelola Lingkungan Hidup	Indeks Kualitas Lingkungan Hidup
		Penurunan Indeks Gini dari xxx (2016) menjadi xxx pada (2022)	Menurunnya kesenjangan pendapatan	Indeks Gini	Meningkatnya kemandirian ekonomi lokal	Program penumbuhan ekonomi kreatif	Persentase Pertumbuhan industri kreatif
			Menurunnya kemiskinan	Persentase angka kemiskinan	Pemenuhan Akses Pendidikan	Program penanggulangan kemiskinan	Prosentase angka kemiskinan DIY
					Pemenuhan kecukupan pangan dan gizi masyarakat		
					Pemenuhan perlindungan masyarakat miskin		
			Menurunnya pengangguran	Persentase angka pengangguran terbuka (TPT)	Perluasan kesempatan kerja dan perlindungan pekerja	Program Kesempatan Kerja	Prosentase kesempatan kerja yang tercipta. (dibandingkan dengan jumlah pengangguran terbuka)

Misi	Tujuan	Indikator	Sasaran	Indikator	Indikasi Strategi	Program Pemda	Indikator
MISI 3: Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang unggul dan Istimewa	Meningkatkan kualitas reformasi birokrasi dan Pelayanan Publik	Indeks Reformasi Birokrasi xxx (2016) menjadi xxx (2022)	Peningkatan kualitas tata kelola keuangan daerah	Nilai audit BPK	Pengelolaan Keuangan daerah yang efektif dan efisien	Program Tata Kelola Keuangan Daerah	Prosentase SILPA terhadap realisasi APBD
					Optimalisasi aset-aset pemerintah daerah		Rupiah optimalisasi aset-aset pemda DIY
			Peningkatan Kapasitas tata kelola pemerintahan	Nilai akuntabilitas pemerintah (AKIP)	Peningkatan kualitas pelayanan publik. (pelayanan E GOV dan Penumbuhan Inovasi pemda)	Program Tata Kelola Pemerintah Daerah	Integritas Pelayanan Publik
			Peningkatan Kualitas Demokrasi di DIY	Indeks Demokrasi Indonesia	Peningkatan stabilitas sosial masyarakat	Program peningkatan kualitas Demokrasi Indonesia	Indeks Demokrasi Indonesia

5.2 *Road Map* Pelayanan Perizinan Tahun 2017 - 2022

Setelah mengetahui arah kebijakan pembangunan Pemerintah Daerah DIY tahun 2017 – 2022, selanjutnya perlu dirumuskan bagaimana sektor pelayanan perizinan yang ada di DIY dapat mendukung pencapaian tujuan, sasaran bahkan lebih jauh lagi misi dan visi yang telah dicanangkan.

1. Kelembagaan

Sebagai daerah otonom, Pemerintahan DIY diberi kewenangan dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang didelegasikan oleh Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang – Undang tersebut tentu membawa perubahan yang signifikan terhadap pembentukan Perangkat Daerah, yakni dengan prinsip tepat fungsi dan tepat ukuran (*rightsizing*) berdasarkan beban kerja yang sesuai dengan kondisi nyata di masing-masing daerah. Hal ini juga sejalan dengan prinsip penataan organisasi Perangkat Daerah yang rasional, proporsional, efektif, dan efisien. Selanjutnya, UU No. 23/2014 kemudian diterjemahkan kembali dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah pada tanggal 19 Juni 2016 yang mencabut dan menyatakan tidak berlaku Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Peraturan Pemerintah ini memberikan arah dan pedoman yang jelas kepada daerah dalam menata Perangkat Daerah secara efisien, efektif, dan rasional sesuai dengan kebutuhan nyata dan kemampuan daerah masing-masing serta adanya koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplifikasi serta komunikasi kelembagaan antara pusat dan daerah.

Dasar utama pembentukan perangkat daerah adalah adanya urusan pemerintahan yang diserahkan kepada daerah dan menjadi kewenangan daerah, yang terdiri atas urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan wajib dibagi atas urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, dan urusan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah yang bersifat wajib diselenggarakan oleh seluruh pemerintah daerah, sedangkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat pilihan hanya dapat diselenggarakan oleh daerah yang memiliki potensi unggulan dan kekhasan daerah. Hal ini dimaksudkan untuk efisiensi dan memunculkan sektor unggulan masing-masing daerah sebagai upaya optimalisasi pemanfaatan sumber daya daerah dalam rangka mempercepat proses peningkatan kesejahteraan rakyat.

Hal pertama yang perlu diperhatikan adalah desain kelembagaan dari sektor pelayanan perizinan. Apakah desain kelembagaan tersebut sudah sesuai amanah peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mampu menjawab tantangan kebutuhan yang ada. Apabila dilihat dari Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pada pasal 350 ayat 2 setiap daerah diwajibkan untuk membentuk unit pelayanan terpadu satu pintu. Pada Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, pasal 17 mengatur khusus mengenai penempatan unit pelayanan perizinan dan non perizinan agar dapat melekat pada dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal. Hal ini telah ditindaklanjuti oleh seluruh pemerintah kabupaten/kota di lingkup DIY dengan membentuk perangkat daerah sesuai amanah PP yaitu Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu. Hanya pemerintah daerah DIY sendiri yang masih menggunakan perangkat daerah Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada internal pemerintahannya.

Tabel 5.4
OPD Sektor Pelayanan Perizinan di lingkungan Pemerintah Daerah DIY

NO	PEMDA DIY /KAB/KOTA	NOMENKLATUR	PERDA OPD	KETERANGAN
1	DIY	KP2TSP	PERDA	UU No 13/2012
2	KOTA YOGYAKARTA	DPMP	PERDA	UU No 23/2014
3	KAB. SLEMAN	DPMPT	PERDA	UU No 23/2014
4	KAB. GUNUNGKIDUL	DPMPT	PERDA	UU No 23/2014
5	KAB. KULON PROGO	DPMPT	PERDA	UU No 23/2014
6	KAB. BANTUL	DPMPT	PERDA	UU No 23/2014

Dilain pihak, apabila melihat perkembangan jumlah ijin masuk yang terus mengalami kenaikan jumlah tiap tahunnya membuktikan bahwa beban kerja Kantor P2TSP bertambah. Namun demikian apabila dikategorikan masih masuk ke dalam kategori intensitas kecil. Sesuai dengan PP No. 18 Tahun 2016, variabel teknis yang digunakan sebagai perhitungan intensitas serta beban kerja perangkat daerah urusan pemerintahan bidang penanaman modal adalah jumlah dokumen perizinan dan non perizinan per tahun yang jumlah perizinannya menjadi kewenangan provinsi. dengan pembagian bobot sebagai berikut:

Tabel 5.5

Indikator dan Kelas Interval Urusan Pemerintahan Bidang Penanaman Modal sesuai PP No. 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah

NO	INDIKATOR & KELAS INTERVAL	SKALA NILAI	BOBOT (%)	SKOR
1	2	3	4	5
1	Jumlah dokumen perizinan dan non perizinan pertahun yang perizinannya menjadi kewenangan provinsi a. ≤ 2.000 b. 2.001 – 4.000 c. 4.001 – 6.000 d. 6.001 – 8.000 e. > 8000	200 400 600 800 1.000	30	60 120 180 240 300
2	Jumlah perusahaan penanam modal yang dilakukan pemantauan, pembinaan, pengawasan dan fasilitasi penanaman modal yang perizinannya dikeluarkan oleh pemerintah provinsi a. ≤ 30 b. 31 – 80 c. 81 – 100 d. 101 – 150 e. > 150	200 400 600 800 1.000	30	60 120 180 240 300
3	Jumlah potensi usaha yang merupakan potensi investasi untuk dipromosikan kepada penanam modal (dengan potensi yang terukur) a. ≤ 15 b. 16 – 30 c. 31 – 75 d. 76 – 100 e. > 100	200 400 600 800 1.000	20	40 80 120 160 200

Melihat tabel diatas maka skor atau nilai beban kerja yang ada di sektor pelayanan perizinan DIY masih tergolong kecil. Jumlah dokumen perizinan dan non perizinan tahun 2016 yang berhasil dikeluarkan adalah 2487 dokumen sedangkan untuk tahun 2017 sampai dengan bulan Mei adalah 1230 ijin. Apabila diasumsikan, sampai dengan akhir desember 2017 jumlah meningkat menjadi 3500 ijin, maka skor beban kerjanya adalah 120. Apabila dihitung bersama dengan variabel teknis sektor penanaman modal masing-masing dengan 300 dan 200 maka total skor yang didapat adalah 620. Sesuai dengan PP No. 18 Tahun 2016 maka termasuk ke dalam Perangkat Daerah dengan intensitas sedang dan diwadahi dalam Perangkat Daerah tipe B. Secara rinci Dinas dengan tipe B terdiri dari: 1 Kepala, 3 Bidang, 1 Sekretaris, 9 Seksi, dan 2 sub bagian.

Dinas Daerah merupakan pelaksana fungsi inti (*operating core*) yang melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pembantu Kepala Daerah dalam melaksanakan fungsi mengatur dan mengurus sesuai bidang Urusan Pemerintahan yang diserahkan kepada daerah, baik urusan wajib maupun urusan pilihan. Badan Daerah melaksanakan fungsi penunjang (*technostructure*) yang melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pembantu Kepala Daerah dalam melaksanakan fungsi mengatur dan mengurus untuk menunjang kelancaran pelaksanaan fungsi inti (*operating core*). Dalam rangka mewujudkan pembentukan perangkat daerah yang sesuai dengan prinsip desain organisasi, pembentukan perangkat daerah yang diatur dalam Peraturan Pemerintah ini didasarkan pada asas efisiensi, efektivitas, pembagian habis tugas, rentang kendali, tata kerja yang jelas, fleksibilitas, urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, dan intensitas urusan Pemerintahan dan potensi daerah.

Mendasari terhadap hal-hal tersebut diatas maka kelembagaan yang tepat untuk mewadahi sektor pelayanan perizinan adalah bersama dengan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dengan nomenklatur **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu** dengan klasifikasi Dinas Tipe B.

2. Sumber Daya Manusia

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas SDM pelayanan, mengingat bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur pelayanan memiliki peran strategis sebagai pendorong (*key leverage*) dari reformasi birokrasi. Salah satu arah kebijakan pemerintah pusat berupa reformasi birokrasi dapat terwujud melalui peningkatan profesionalisme, netralitas dan kesejahteraan SDM aparatur.

Terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perlu didukung dengan sumber daya manusia (SDM) pelayanan yang handal, serta ketersediaan sarana dan prasarana termasuk dukungan Teknologi Informasi (IT). Oleh karena itu, SDM pelayanan sebagai kunci keberhasilan kinerja organisasi pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan. Pemilihan dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan pelayanan publik. Dalam hubungan ini organisasi pelayanan publik harus berupaya melakukan pencarian dan penempatan pegawai dan menerapkan konsep penempatan *the right man on the right place*, yaitu menentukan

orang yang tepat pada setiap bentuk dan jenis pelayanan. Organisasi dituntut untuk secara terbuka melakukan proses pemilihan dan penempatan SDM, yaitu dengan menyusun kebijakan serta aturan yang jelas mengenai semua persyaratan bagi posisi-posisi pekerjaan yang akan diisi, serta menerapkan sistem yang baku sebagai pedoman kegiatan tersebut.

Beberapa kriteria SDM aparatur yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan adalah SDM yang memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik yang antara lain mencakup: (a) komitmen; (b) integritas; (c) tanggung jawab; (d) kecakapan dan keramahan; (e) mengerti kebutuhan pelanggan; (f) daya tanggap dan empati; (g) serta mempunyai etika dan moralitas yang tinggi. Selanjutnya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dan memberikan kemanfaatan terhadap masyarakat pelanggannya apabila SDM penyelenggara pelayanan sungguh-sungguh memperhatikan beberapa dimensi atau atribut perbaikan kualitas pelayanan yang antara lain meliputi: (a) ketepatan waktu pelayanan; (b) akurasi pelayanan; (c) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (d) tanggung jawab; (e) kelengkapan; (f) kemudahan mendapatkan pelayanan; (g) variasi model pelayanan; dan (h) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Dalam rangka mengetahui jumlah pegawai minimal yang diperlukan dalam suatu perangkat daerah, Biro Organisasi Setda DIY telah melakukan analisis beban kerja serta jabatan pada masing-masing SKPD dan dituangkan ke dalam Peraturan Gubernur Nomor 122 tahun 2015 tentang Kualifikasi Jabatan Pelaksana. Sesuai dengan Pergub tersebut, kebutuhan jumlah pegawai yang diperlukan pada Kantor P2TSP DIY adalah 29 orang (pelaksana), apabila ditambahkan bersama dengan pejabat struktural maka kebutuhan total pegawai adalah 34 orang. Sementara ini kondisi *existing* jumlah yang pegawai yang ada di Kantor P2TSP DIY adalah 18 orang. Bahkan untuk tahun 2017 ini ada 2 (dua) orang pegawai yang akan pensiun, sehingga beban kerja yang diampu oleh masing-masing pegawai tergolong tinggi. Di lain pihak terdapat kebijakan pusat pemberhentian sementara penerimaan calon pegawai negeri sampai dengan minimal tahun 2019. Hal ini dilandasi dengan pandangan pemerintah pusat kepada struktur APBD yang ada di daerah-daerah dimana belanja pegawai lebih besar dari 50%.

Sejalan dengan hal tersebut diatas, dalam penelitian pada bab sebelumnya, terdapat beberapa hasil yang berkaitan dengan sumber daya manusia, yang masih perlu dibenahi. Beberapa diantaranya adalah:

- a. Petugas pelayanan tersedia dalam jumlah yang memadai/seimbang dengan jumlah pemohon (*Tangible A.9*)

Seksi Pelayanan Kantor P2TSP DIY mempunyai 5 (lima) orang pegawai. Yang ditempatkan di front office ada 3 (tiga) orang sedangkan lainnya di pelayanan back office. Karena banyaknya izin yang diurus, biasanya petugas *front office* merangkap juga pekerjaan *back office*. Hal ini menyebabkan pekerjaan menjadi *overload*. Rata-rata dalam 1 bulan terdapat 280 izin dan non izin yang dikerjakan oleh pegawai pelayanan.

- b. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (*Reliability B.3*)

Untuk meningkatkan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah DIY, maka dikeluarkan Peraturan Gubernur DIY mengenai izin-izin yang dilayani oleh Kantor P2TSP DIY. Pada awal tahun 2016, jumlah izin yang dilayani dari 13 sektor berjumlah 79 izin. Namun pada 26 Oktober 2016 dikeluarkan Peraturan Gubernur Nomor 71 tahun 2016 yang menyebutkan bahwa pelayanan perizinan yang dilayani menjadi 181 izin yang terdiri dari 18 sektor. Hal ini menyebabkan petugas pelayanan harus mempelajari izin-izin yang baru, sekaligus juga melakukan pelayanan perizinan sehingga hasilnya menjadi tidak optimal.

Berikut merupakan kebijakan yang dapat ditempuh:

- a. **Rekrutmen pegawai non PNS Kontrak**

Dalam rangka mengatasi permasalahan tersebut, Badan Kepegawaian Daerah DIY melakukan terobosan dengan mengadakan rekrutmen pegawai Non PNS Kontrak pada tahun 2016. Jumlah yang diusulkan dari Kantor P2TSP adalah 14 orang dengan spesifikasi pendidikan disesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan. Meneruskan kebijakan tersebut dan menimbang volume pekerjaan yang terus meningkat, sebaiknya langkah serupa tetap dilakukan pada tahun ini.

- b. **Peningkatan kapasitas dan kompetensi SDM**

Salah satunya adalah dengan proaktif mengirimkan pada pelatihan-pelatihan bersertifikat. Strategi SDM yang bisa diterapkan adalah pengembangan SDM berbasis kompetensi. Pengembangan SDM tidak saja dalam bentuk peningkatan pengetahuan dan ketrampilan teknis tetapi juga pengembangan sikap. Sikap yang dibutuhkan adalah berupa daya respon dan kepekaan terhadap masalah-masalah perkembangan perilaku bisnis (termasuk kegiatan penanaman modal) serta mutu produk layanan. Untuk itu, disamping diperlukan pelatihan bagi pimpinan dan staf

juga perlu disosialisasikan sikap kritis tentang pentingnya jaminan mutu bagi pencapaian kinerja dalam rangka melaksanakan pelayanan perijinan dan non perijinan. Setelah tersosialisasi, para staf pun pada skala unit kerja dilibatkan dalam pengambilan keputusan tentang pelayanan prima. Kemudian pelatihan dan pengembangan sikap para staf yang langsung berhadapan dengan para konsumen dan pelanggan menjadi sangat strategis. Termasuk membangun kepribadian staf yang hangat dan empati sehingga pelayanan prima dapat terwujud secara efektif. Dengan kata lain ada tuntutan pada semua pegawai untuk mampu membangun kepercayaan jaminan mutu di kalangan masyarakat, khususnya pelaku usaha dan investor sebagai pengguna utama atas layanan yang diberikan. Oleh karenanya, proses proaktif Kantor P2TSP DIY mengirimkan staf dalam berbagai pelatihan yang bersertifikat menjadi agenda rutin dalam rangka penjaminan kualitas pelayanan.

c. **Reward and Punishment**

Reward dan *punishment* merupakan suatu konsep yang dikembangkan dalam manajemen sumber daya manusia. Tujuannya dalam rangka memotivasi seseorang untuk melakukan kebaikan dan meningkatkan prestasinya. Dalam suatu organisasi ataupun perusahaan konsep *reward* and *punishment* secara efektif terbukti mampu meningkatkan produktifitas pegawai dan berdampak pada peningkatan kinerja keseluruhan organisasi. Pelayanan publik yang bersinggungan langsung dengan masyarakat rentan terhadap praktek pungli ataupun korupsi. Termasuk di dalamnya Kantor P2TSP DIY. Walaupun pelayanan yang diberikan seluruhnya tanpa biaya, namun tidak sedikit warga yang memiliki mentalitas ingin serba cepat, potong kompas, dan tidak taat prosedur. Di lain pihak kurangnya tenaga pegawai mengakibatkan beban kerja yang ditanggung masing-masing person cukup tinggi. Oleh karena itu konsep *reward* dan *punishment* merupakan salah satu pilihan dalam rangka peningkatan kinerja pegawai. *Reward* dapat diberikan dalam bentuk insentif sedangkan *punishment* dapat diberikan dalam bentuk penundaan promosi ataupun pengurangan penilaian kinerja yang kemudian berimplikasi terhadap penerimaan tunjangan.

3. Sarana dan Prasarana

Dalam meningkatkan pelayanan terhadap publik, sebuah organisasi atau perangkat daerah tidak terlepas dari sarana dan prasarana yang dimiliki sebagai

penunjang pelaksanaan pelayanan. Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 15 terdapat kewajiban bagi pihak penyelenggara kegiatan pelayanan publik untuk menyediakan sarana dan prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Tidak hanya alur pelayanan serta kepastian waktu pelayanan, sarana dan prasarana yang disediakan menjadi salah satu komponen penilaian kinerja yang dilakukan oleh Ombudsman RI. Berdasarkan penilaian yang dikeluarkan oleh Ombudsman tersebut terdapat beberapa standar minimal sarana dan prasarana yang wajib dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik diantaranya adalah:

- a. Ketersediaan ruang tunggu
- b. Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan
- c. Ketersediaan loket/meja pelayanan
- d. Ketersediaan Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dll)
- e. Ketersediaan Pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus
- f. Ketersediaan Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/Email, dll)
- g. Ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan
- h. Ketersediaan Informasi Pelayanan Publik Elektronik atau Nonelektronik (booklet, pamflet, website, monitor televisi, dll)

Berdasarkan beberapa item yang dipersyaratkan pada UU No. 25 Tahun 2009 tersebut diatas, Kantor P2TSP DIY telah memenuhi hampir seluruh item. Bahkan banyak *upgrade* atau peningkatan mutu dari pelayanan minimal yang harus dipenuhi. Hal ini tercermin pada hasil analisis questioner yang telah disampaikan pada bab sebelumnya. Pada penelitian tersebut, telah disebarkan questioner kepada masyarakat (pemohon ijin) dimana unsur fisik (*Tangible*) mampu mewakili keberadaan sarana dan prasarana. Hasil dari penelitian tersebut item-item yang melebihi harapan adalah:

- a. Ruang tunggu yang bersih dan nyaman (memiliki pendingin ruangan),
- b. Toilet yang bersih,
- c. Tersedianya area parkir yang cukup luas;
- d. Sarana penunjang yang terdapat di dalam ruang tunggu (Monitor TV, surat kabar, booklet, mesin pengganda dokumen)
- e. Sistem antrian layanan menggunakan nomor urut, dan lain-lain.

Namun apabila berkaca pada hasil penelitian yang sama, terdapat juga beberapa item yang masih perlu diperbaiki diantaranya adalah:

a. Lokasi kantor yang strategis (mudah ditemukan) (*Tangible A.1*)

Lokasi Kantor P2TSP DIY berada di belakang Kantor Plaza Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika DIY. Penunjuk jalan menuju kantor yang terletak di pinggir jalan Brigjen Katamsa kurang begitu jelas dan bersisian dengan penunjuk jalan kantor yang lain (Kantor BPS Kota Yogyakarta dan Kantor Badan Narkotika Nasional DIY). Hal ini berkaitan dengan prinsip pelayanan aksesibilitas (Islamy, 2000), bahwa jarak tempat dan lokasi pelayanan harus dapat dijangkau oleh masyarakat pengguna layanan

b. Tersedianya website yang dapat mendukung pelayanan (*Tangible A.6*)

Era globalisasi menyebabkan semakin mudahnya informasi bisa didapatkan melalui fasilitas internet. Adanya website dari sebuah organisasi memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi awal maupun informasi lanjutan mengenai izin-izin yang diperlukan, persyaratan maupun informasi lainnya yang mendukung proses pelayanan perizinan. Kantor P2TSP DIY mempunyai website yang dibuat pada awal pembentukan PTSP yaitu pada tahun 2010 dengan alamat website www.geraip2t.jogjaprov.go.id dan website www.izinonline.jogjaprov.go.id Namun adanya fasilitas ini belum dimanfaatkan secara optimal karena informasi yang ada pada website masih informasi awal saja, belum ada tambahan informasi yang up to date sesuai dengan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh kantor ini. Dilain pihak, bertolak belakang dengan asas kemudahan yang ditawarkan oleh internet, sejak tahun 2016 hingga sekarang website www.geraip2t.jogjaprov.go.id sulit untuk diakses.

c. Tersedianya sistem informasi yang mendukung pelayanan (*Tangible A.7*)

Beragamnya izin yang dilayani oleh Kantor P2TSP DIY menyebabkan sistem informasi yang dilayani juga perlu untuk dikembangkan. Sistem informasi yang sudah jelas ada dan sudah digunakan adalah sistem informasi yang menginduk pada sistem informasi dari Pemerintah Pusat. Beberapa diantaranya yaitu sektor penanaman modal sudah ada SPIISE (Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik) yang merupakan sistem informasi bawaan dari BKPM RI, sektor perdagangan ada sistem informasi INATRADE, dan sektor sosial sudah ada sistem informasi SIMPPSDB. Namun sistem informasi bidang lainnya belum ada sehingga masih memakai sistem input manual. Apabila sudah dibentuk sistem

informasi yang terintegrasi, maka permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan kesulitan permohonan data, perkembangan perizinan dan keterjangkauan informasi dapat teratasi.

- d. Persyaratan pelayanan terpampang pada tempat yang mudah terlihat (*Tangible A.3*) Kantor P2TSP DIY tidak memiliki banner atau persyaratan pelayanan yang terpampang secara jelas baik di dalam kantor maupun di luar kantor. Di sisi lain, kantor ini memiliki anjungan yang memuat jenis-jenis dan persyaratan izin yang dilayani. Namun izin yang termuat di mesin anjungan masih berdasarkan Peraturan Gubernur DIY Nomor 36 tahun 2011, sehingga izin yang dilayani masih berjumlah 74 izin dari 13 sektor, belum disesuaikan dengan data up to date berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 71 tahun 2016.
- e. Ketersediaan akses jaringan internet (*wifi*) yang memadai (*Tangible A.8*) Akses jaringan internet (*wifi*) yang dimiliki oleh kantor P2TSP DIY hanya digunakan secara internal, sehingga belum ada akses internet yang dibuka untuk umum. Namun demikian tingkat kepentingannya menurut responden tidak begitu penting. Sehingga prioritas perbaikannya bisa dilakukan di tahap akhir.

4. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pada UU No. 25 Tahun 2009 terdapat kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan serta menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan. Selanjutnya penyelenggaraan diwajibkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah dibuat. Standar pelayanan yang dibuat perlu memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Sedangkan dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan tersebut, pihak penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

Data pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang masuk ke Ombudsman RI bahwa permasalahan buruknya pelayanan sebagian besar diakibatkan ketidakjelasan standar pelayanan yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti ketidakjelasan persyaratan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, prosedur dan biaya pelayanan. UU No. 25 Tahun 2009 mengatakan bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh penyelenggara dalam melayani masyarakat. Rendahnya

kepatuhan terhadap standar pelayanan publik secara langsung mengakibatkan maladministrasi berupa ketidakpastian hukum, ketidakakuratan pelayanan dan praktek-praktek pungli pada penyelenggaraan pelayanan publik dari pusat sampai ke daerah. Pengabaian terhadap standar pelayanan mengakibatkan kualitas pelayanan publik buruk dan juga akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi yang berujung pada inefisiensi birokrasi dan perilaku koruptif. Atas dasar itulah maka sejak tahun 2013 Ombudsman RI melakukan Penelitian Kepatuhan terhadap UU No. 25 Tahun 2009, khususnya terhadap kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik untuk memenuhi dan mempublikasikan komponen standar pelayanannya di unit pelayanan publiknya masing-masing. Penelitian Kepatuhan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dibatasi pada produk pelayanan administratif. Pelayanan administratif menurut penjelasan pasal 5 ayat 7 UU No. 25 Tahun 2009 yaitu tindakan administratif oleh Pemerintah dan Non Pemerintah berupa pelayanan pemberian dokumen oleh Pemerintah. Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan merupakan bentuk dari pelayanan administratif. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Berdasarkan rambu-rambu yang telah ada di atas, maka di dalam lampiran kajian ini terdapat draft SOP Pelayanan khususnya untuk sektor penanaman modal.

Menurut penulis, sektor tersebut merupakan sektor yang berperan langsung terhadap peningkatan jumlah investasi.

5. Integrasi Pelayanan

Integrasi merupakan salah satu cara dalam memperpendek birokrasi dalam pelayanan publik. Dalam hal integrasi pelayanan, P2TSP DIY telah melakukan berbagai inovasi melalui kerjasama dengan beberapa instansi vertikal dengan mengintegrasikan layanan menggunakan sistem informasi yang terkoneksi. Namun demikian integrasi yang dimaksud belum bisa dilaksanakan secara paralel dengan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) di lingkup kabupaten/kota. Masih adanya perbedaan SOP, ketersediaan SDM yang berkompeten, serta keberagaman izin yang diberikan kewenangannya kepada masing-masing DPMPT Kab/Kota mengakibatkan proses integrasi serta penyeragaman prosedur belum dapat dilaksanakan. Integrasi pelayanan dan data dapat dilakukan melalui komitmen Kantor P2TSP DIY dengan fasilitasi pembentukan standarisasi serta penyeragaman prosedur pelayanan yang kemudian dapat diusulkan kepada masing-masing pimpinan daerah di Kabupaten/Kota melalui Bapak Gubernur DIY.

Integrasi pelayanan dapat pula dilakukan dengan cara pembuatan aplikasi yang terkoneksi diantara DPMPT Kab/Kota dengan Kantor P2TSP DIY. Sehingga sinkronisasi data dan koordinasi dapat lebih mudah dan cepat dilakukan. Dalam rangka percepatan pengurusan ijin usaha untuk menyambut calon investor yang ingin menanamkan modal di sekitar kawasan bandara New Yogyakarta International Airport, kantor P2TSP DIY dapat melakukan beberapa inovasi diantaranya dengan membuka *counter* pelayanan bersama-sama antara Kantor P2TSP dengan DPMPT Kulonprogo. Calon investor akan dimudahkan apabila pengurusan ijin usaha yang kewenangannya dimulai dari tingkat Kabupaten sampai dengan Provinsi dapat diurus pada satu tempat.

Bentuk integrasi lain yang ditempuh dalam rangka percepatan waktu adalah pembentukan tim teknis yang didasari dengan Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun demikian terdapat kendala dalam pengimplementasian tim teknis tersebut. Secara struktural terdapat tim teknis yang bertugas melakukan pemeriksaan teknis di lapangan di bawah koordinasi Kepala Kantor P2TSP. Tetapi yang menjadi kendala adalah keberadaan anggota tim teknis ini tersebar di berbagai SKPD teknis. Hal ini tentu saja membutuhkan inisiatif ataupun ketegasan dari Pimpinan Daerah mengenai tim teknis ini. Tidak semua dinas

teknis mau menyerahkan orang-orang terbaiknya untuk ditempatkan secara permanen di Kantor P2TSP DIY. Kesulitan timbul ketika *advice* ataupun kehadiran dari anggota tim teknis untuk melakukan peninjauan lapangan terkait permohonan perizinan yang masuk. Terkadang undangan tersebut sedikit diabaikan karena adanya perbedaan eselon antara Kepala Kantor dengan dinas teknis. Fakta tersebut jika dianalisis maka memperlihatkan bahwa fungsi koordinasi dari Kepala Kantor P2TSP terhadap keberadaan tim teknis tidak berjalan maksimal. Ini tidak lain disebabkan perbedaan kepangkatan (eselon) antara Kepala Kantor P2TSP dengan Kepala SKPD Teknis. Kemudian keberadaan anggota tim teknis yang tersebar di masing-masing SKPD menyulitkan Kantor P2TSP untuk melakukan koordinasi dengan cepat dalam menyelesaikan permohonan perizinan terkait pemeriksaan lapangan.

Sehubungan dengan hal tersebut maka diperlukan komitmen tinggi dari unsur pimpinan terhadap implementasi dari tim teknis dimaksud, di lain pihak sejalan dengan usulan perubahan kelembagaan yang ada pada poin sebelumnya, diharapkan dengan peningkatan status kelembagaan dari Kantor menjadi Badan akan memudahkan fungsi koordinasi dan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

6. Perencanaan Sektor Pelayanan Perizinan 2017-2022

Berdasarkan pembahasan panjang lebar baik mengenai 1) kinerja Kantor P2TSP DIY sebagai identifikasi kondisi *existing* pelayanan perizinan dilihat dari sisi kelembagaan, ketersediaan SDM, sarana prasarana, SOP dan integrasi, 2) Masukan langsung masyarakat menggunakan penelitian *Gap Analysis*, serta penyesuaian dengan 3) Rancangan Visi Misi Tujuan dan Sasaran DIY tahun 2017 – 2022, berikut usulan rekomendasi bentuk visi, misi, program beserta indikator capaian untuk 5 tahun yang akan datang.

Tabel 5.6

Isu Strategis, Visi, Misi, dan Tujuan, Kantor P2TSP DIY

Isu Strategis	Visi	Misi	Tujuan	Sasaran	Indikator	Arah Kebijakan
1. Minimnya kualitas dan kuantitas SDM	Pelayanan Perizinan yang Prima, Unggul, dan Profesional bagi Warga DIY	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan	Meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan perizinan dan non perizinan	Terwujudnya Pelayanan Prima	Indek Kepuasan Masyarakat	1. Percepatan Waktu Pelayanan 2. Peningkatan Sarana Prasarana penunjang Pelayanan 3. Integrasi Pelayanan dan data
2. Masih adanya SOP yang belum disusun dan kewenangan yang belum diserahkan		Melakukan Pembinaan dan Pengembangan Aparatur sesuai Kompetensi	Terwujudnya SDM yang berkompeten di bidang pelayanan perizinan	Terwujudnya kompetensi pegawai PTSP yang unggul dan profesional dalam pelayanan perizinan	Persentase deviasi antara SOP dan realisasi izin terbit	1. Pelatihan bersertifikat 2. Pengoptimalan Tim Teknis
3. Kurangnya sarana prasarana pendukung pengoptimalan pelayanan						

Tabel 5.7

Penyelarasan dengan Cascade Rancangan Visi Misi RPJMD DIY 2017 - 2022

Misi	Tujuan	Indikator	Sasaran	Indikator	Indikasi Strategi	Program Pemda	Indikator	Program Indikatif PD	Indikator Program PD	Formula Indikator
MISI 2: Meningkatkan kualitas pembangunan ekonomi	Meningkatnya pertumbuhan ekonomi DIY	Pertumbuhan Ekonomi dari xxx (2016) menjadi xxx pada (2022)	Meningkatnya aktivitas perekonomian yang mantap	Pertumbuhan Ekonomi	Peningkatan pembiayaan pembangunan non-Pemerintah	Program Pembiayaan Pembangunan Non-Pemerintah	Persentase rupiah yang dapat dihimpun oleh pemerintah DIY untuk dapat berpartisipasi dalam pembiayaan pembangunan terhadap APBD DIY	Program Peningkatan Pelayanan Perizinan	Indek Kepuasan Masyarakat	Hasil Survey IKM
									Persentase waktu penyelesaian layanan perijinan terhadap SOP	Waktu penyelesaian layanan perijinan sesuai SOP dibagi realisasi penyelesaian x 100 %

Tabel 5.7

Indikator Capaian Program Sektor Pelayanan Perizinan 2017 – 2022

SKPD	Nama Program	Indikator	Formula Indikator	Target 2018-2022				
				2018	2019	2020	2021	2022
Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu	Program Peningkatan Pelayanan Perizinan	Indek Kepuasan Masyarakat	Hasil Survey IKM	84	85	86	87	88
		Persentase waktu penyelesaian layanan perijinan terhadap SOP	Waktu penyelesaian layanan perijinan sesuai SOP dibagi realisasi penyelesaian x 100 %	92%	94%	96%	98%	100%



Bagian ini berisi Kesimpulan dan Rekomendasi dari Kajian

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan identifikasi serta hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya berikut kesimpulan yang disajikan:

1. Kelembagaan

Keberhasilan kinerja unit pelayanan perizinan di suatu daerah tidak terlepas dari komitmen serta kebijakan yang diambil oleh pimpinan daerah tersebut. Kesesuaian bentuk kelembagaan akan memudahkan fungsi koordinasi yang diperlukan dalam rangka penyelesaian izin-izin yang diajukan. Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah serta PP No. 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah kelembagaan yang tepat untuk mewadahi sektor pelayanan perizinan adalah bersama dengan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dengan nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan klasifikasi Dinas Tipe B.

2. Sumber Daya Manusia

Pemilihan dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan pelayanan publik. Dalam hubungan ini organisasi pelayanan publik harus berupaya melakukan pencarian dan penempatan pegawai dan menerapkan konsep penempatan *the right man on the right place*, yaitu menentukan orang yang tepat pada setiap bentuk dan jenis pelayanan. Dikarenakan kebijakan nasional terkait *moratorium* penerimaan CPNS serta pola penempatan pejabat yang kurang didasari dengan asas kompetensi, menurut hasil penelitian serta hasil identifikasi di lapangan diketahui bahwa SDM yang tersedia pada unit pelayanan Kantor P2TSP DIY masih kurang, baik dari segi kuantitas maupun

kualitas. Diperlukan kebijakan-kebijakan yang ditindaklanjuti dengan langkah konkrit untuk mengatasi permasalahan SDM dimaksud.

3. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan standar minimal pelayanan sarana dan prasarana suatu unit pelayanan publik dinilai oleh indikator yang dikeluarkan Ombudsman RI terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kantor P2TSP DIY telah memenuhi hampir seluruh item yang dipersyaratkan. Namun demikian berdasarkan hasil penelitian masih banyak fasilitas penunjang yang perlu ditingkatkan. Diantaranya adalah ketersediaan website yang memudahkan pemohon dalam hal pengurusan izin maupun kemudahan mendapatkan informasi atas persyaratan pengurusan izin serta perkembangan kebijakan yang berimplikasi terhadap prasyarat pengurusan izin.

4. Standar Operasional Prosedur

Dalam rangka peningkatan pelayanan diperlukan penyusunan Standar Operasional Prosedur terhadap 181 izin pada 18 sektor sesuai dengan Peraturan Gubernur No. 71 Tahun 2016 tentang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. SOP yang disusun harus melibatkan *stakeholder* dalam rangka memenuhi kaidah penyusunan SOP yang diamanatkan oleh UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

5. Integrasi

Integrasi pelayanan dan integrasi data merupakan salah satu cara mempercepat waktu pelayanan. Pada tahun 2018 nanti, Pemerintah Daerah DIY melalui Kantor P2TSP DIY telah mencanangkan program prioritas berupa percepatan waktu 3 jam bagi izin-izin tertentu. Diharapkan untuk memaksimalkan pencapaian program prioritas tersebut diperlukan integrasi pelayanan dan data baik internal antara Kantor P2TSP DIY sebagai *front office* dengan SKPD Teknis sebagai *back office* maupun eksternal antara Kantor P2TSP DIY dengan pihak lain seperti Kementerian Teknis serta DPMPT Kab/Kota.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas maka rekomendasi yang dapat diberikan adalah:

1. Kelembagaan

Berdasarkan hasil pembahasan bahwa kelembagaan yang tepat untuk mewadahi sektor pelayanan perizinan adalah bersama dengan urusan pemerintahan bidang

penanaman modal dengan nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan klasifikasi Dinas Tipe B, maka bertepatan dengan momentum penataan kelembagaan yang akan dilaksanakan awal tahun 2018, diusulkan agar kelembagaan sektor pelayanan perizinan dapat disesuaikan.

2. Sumber Daya Manusia

Kebijakan yang dapat diambil dalam rangka pemenuhan kebutuhan kuantitas dan kualitas SDM di Kantor P2TSP DIY adalah sebagai berikut:

a. Rekrutmen pegawai non PNS Kontrak

Meneruskan kebijakan sebelumnya Badan Kepegawaian Daerah DIY akan kembali mengadakan penerimaan pegawai non PNS kontrak pada tahun 2017. Untuk memenuhi kekurangan jumlah pegawai di Kantor P2TSP DIY, dapat memperpanjang kontrak dengan pegawai non PNS yang lama dan mengusulkan kembali kepada BKD DIY untuk dapat mengalokasikan formasi pegawai dengan prasyarat jenjang pendidikan dan ilmu tertentu sesuai dengan kebutuhan yang terdapat pada Peraturan Gubernur Nomor 122 tahun 2015 tentang Kualifikasi Jabatan Pelaksana.

b. Peningkatan kapasitas dan kompetensi SDM

Salah satunya adalah dengan proaktif mengirimkan pada pelatihan-pelatihan bersertifikat. Strategi SDM yang bisa diterapkan adalah pengembangan SDM berbasis kompetensi. Banyak pelatihan bersertifikat yang dilakukan oleh perguruan tinggi ataupun badan diklat.

c. *Reward and Punishment*

Reward dapat diberikan dalam bentuk insentif sedangkan *punishment* dapat diberikan dalam bentuk penundaan promosi ataupun pengurangan penilaian kinerja yang kemudian berimplikasi terhadap penerimaan tunjangan.

3. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian maka prioritas perbaikan sarana dan prasarana yang ada di Kantor P2TSP adalah sebagai berikut:

- a. Lokasi kantor yang strategis (mudah ditemukan)
- b. Tersedianya website yang dapat mendukung pelayanan
- c. Tersedianya sistem informasi yang mendukung pelayanan
- d. Persyaratan pelayanan terpampang pada tempat yang mudah terlihat.
- e. Ketersediaan akses jaringan internet (*wifi*) yang memadai.

4. Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional yang telah disusun agar dapat segera diwadahi kedalam peraturan perundangan yang berlaku, sehingga apabila diperlukan fungsi koordinasi dengan dinas teknis sebagai *back office* dapat berjalan dengan lebih baik.

5. Integrasi

Kebijakan yang dapat diambil dalam rangka percepatan waktu pelayanan adalah:

- a. Fasilitasi oleh Kantor P2TSP DIY dalam penyeragaman standar pelayanan serta SOP izin-izin usaha yang ada pada masing-masing DPMPT Kab/Kota. Fasilitasi dapat dilakukan dalam bentuk asistensi penyusunan draft standar pelayanan serta SOP dilanjutkan dengan pengusulan surat Gubernur DIY kepada Walikota/Bupati se DIY perihal rekomendasi percepatan waktu pelayanan perizinan serta penyeragaman standar pelayanan dan SOP izin-izin usaha tertentu;
- b. Pembuatan aplikasi yang terkoneksi diantara DPMPT Kab/Kota dengan Kantor P2TSP DIY. Sehingga sinkronisasi data dan koordinasi dapat lebih mudah dan cepat dilakukan.
- c. Membuka *counter* pelayanan bersama-sama antara Kantor P2TSP dengan DPMPT Kulonprogo dalam rangka menangkap potensi investasi yang timbul akibat pembangunan bandara *New Yogyakarta Airport International*
- d. Pengoptimalan kinerja tim teknis.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V Cetakan Keduabelas*. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Black, Thomas R. 1999. *Doing Quantitative Research in the Social Sciences : An Integrated Approach to Research Dessign, Measurement and Statistics*. Sage Publication. London.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi : Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen dan Pemasaran*. Penerbit Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Creswell, John W. 2014. *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Cetakan IV*. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus (Ed). 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa : Strategi untuk Memenangkan Persaingan Global*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Services : Managers Choices*. Open University Press. Buckingham. Philadelphia
- Glassop, Linda. 1995. *The Road to Quality : Turning Effort into Reward*. Prentice Austraira Hall Pty Ltd
- Hanif, Hasrul dan Ucu Martanto (Ed). 2005. *Terobosan dan Inovasi Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Fisipol UGM. Yogyakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Hartono. 2008. *SPSS 16.0 : Analisis Data Statistika dan Penelitian Edisi Kedua*. Penerbit Pustaka Pelajar Yogyakarta bekerjasama dengan Zanava Riau.
- Ismail, Immanuel Yosua, Khoirul Anwar dan Syamsud Dhuha. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.
- Program Sekolah Demokrasi bekerjasama dengan Averroespress Press. Malang Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Penerbit Mitra Wacana Media bekerjasama dengan STIAMI. Jakarta
- Jasin, Mochammad dkk. 2007. *Implementasi Layanan Terpadu di Kabupaten/Kota : Studi Kasus Kota Yogyakarta, Kabupaten Sragen, Kota Parepare*. Penerbit Komisi Pemberantasan Korupsi. Jakarta

- Kountur, Ronny. 2005. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis Cetakan 3*. Penerbit PPM. Jakarta
- Kurniawan, Luthfi dan Mokhammad Najih (Ed). 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik : Rekonstruksi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan yang Adil, Berkualitas, Demokratis dan Berbasis Hak Rakyat*. Penerbit In-TRANS Publishing. Malang
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik Cetakan Kedua*. Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta
- Mohamad, dkk, 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta
- Nugroho, Paul. 1997. *Dasar Perencanaan*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Kristen PETRA Surabaya bekerjasama dengan Penerbit Andi Yogyakarta
- Poister, Theodore H. 2003. *Measuring Performance in Public and Nonprofit Organizations*. Jossey-Bass A Wiley Imprint San Francisco.
- Pudyatmoko, Y. Sri. 2009. *Perizinan : Problem dan Upaya Pembenahan*. Penerbit PT. Grasindo. Jakarta
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial Cetakan Kedua*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy, Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP Cetakan Ketiga*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal Cetakan kesepuluh*. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Rohman, Ahmad Ainur, M. Mas'ud Sa'id, Saiful Arif dan Purnomo. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Cetakan II*. Penerbit Program Sekolah Demokrasi PLaCIDS, Averroes dan Komunitas Indonesia untuk Demokrasi bekerjasama dengan Averroes Press. Malang
- Sinambela, Lijan Poltak; Sigit Rochadi, Rusman Ghazali; Akhmad Muksin; Didit Setiabudi; Djohan Bima dan Syaifudin. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi Cetakan Ketujuh*. Penerbit PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei Cetakan Kedua*. Penerbit PT. Pustaka LP3ES Indonesia. Jakarta
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R & D Cetakan 14*. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung

Supancana, dkk. 2015. *Analisis dan Evaluasi Peraturan Perundang-undangan tentang Investasi di Daerah*. Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI. Jakarta

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar Cetakan Kedua*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta

Surjadi, Drs. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Penerbit PT. Refika Aditama. Bandung

Syukri, Agus Fanar. 2010. *Standar Pelayanan Publik Pemda berdasarkan ISO 9001/IWA-4 Cetakan Kedua*. Penerbit Indonesian Quality Research Agency (IQRA) Jakarta bekerja sama dengan Kreasi Wacana Yogyakarta

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Penerbit PT. Grasindo. Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa Edisi Kedua Cetakan Ketiga*. Penerbit Andi. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality and Satisfaction Edisi Kedua*. Penerbit Andy. Yogyakarta

Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman dan Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press. New York

Dokumen :

DIY Dalam Angka 2015

Doing Business Economy Profile 2016 Indonesia World Bank Group

Laporan IKM Kantor P2TSP DIY

LKPJ Gubernur DIY Tahun 2015

Rencana Strategis Kantor P2TSP DIY Tahun 2016-2017