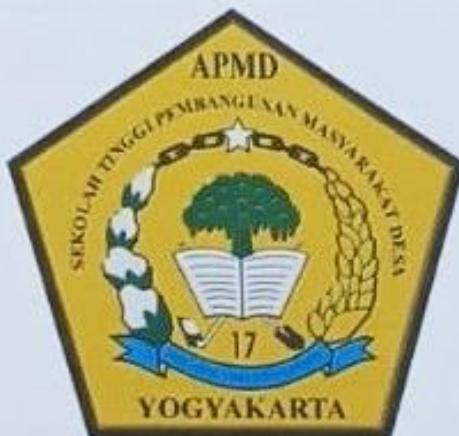


KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL  
PASCA PENYEDERHANAAN BIROKRASI

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat  
Magister pada Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Konsentrasi Pemerintah Daerah



disusun oleh:

KUSNANTO  
NIM : 22610035

PROGRAM MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN  
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"  
YOGYAKARTA  
2024



KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL  
PASCA PENYEDERHANAAN BIROKRASI



PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN  
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”  
YOGYAKARTA  
2024

## **PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Kusnanto

NIM : 22610035

Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis berjudul **Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul Pasca Penyederhanaan Birokrasi** adalah benar karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam tesis tersebut telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Ijazah dan gelar yang saya peroleh dari tesis tersebut.

Yogyakarta, 21 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,

Kusnanto

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL  
PASCA PENYEDERHANAAN BIROKRASI

Disusun oleh:

Kusnanto

NIM 22610035

Disahkan oleh Tim Penguji

Pada tanggal: 5 Juni 2024

Susunan Tim Penguji

Nama

1. Dr. Widodo Triputro, M.M., M.Si

Ketua/Pembimbing

2. Dr. Supardal, M.Si

Penguji Samping I

3. Dr. Adji Suradji Muhammad, M.Si.

Penguji Samping II

Tanda Tangan

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan



Dr. Sugiyanto, S.Sos., M.M.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala Rahmat dan karunian-Nya yang tak terhingga kepada penulis dalam menyusun Tesis yang berjudul "**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PASCA PENYEDERHANAAN BIROKRASI**" ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program Magister Ilmu Pemerintahan Konsentrasi Pemerintah Daerah di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD".

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, arahan dan doa serta bantuan dari berbagai pihak maka tesis ini tidak akan selesai sesuai dengan yang diharapkan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, secara khusus dengan rasa hormat dan terima kasih yang tulus penulis juga menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Widodo Triputro, M.M., M.Si selaku dosen pembimbing tesis yang telah banyak memberikan saran, bantuan dan motivasi selama menjalani pendidikan pada Program Magister Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD";
2. Bapak Dr. Sugiyanto, S.Sos., M.M selaku Direktur Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD";
3. Bapak Dr. Supardal, M.Si selaku dosen penguji yang senantiasa memberikan saran, bimbingan, motivasi dan meluangkan banyak waktu selama penyusunan Tesis ini;
4. Dr. Adji Suradji Muhammad, M.Si selaku dosen penguji yang senantiasa memberikan saran, bimbingan, motivasi dan meluangkan banyak waktu selama penyusunan Tesis ini;

5. Segenap dosen Program Magister Ilmu Pemerintahan dan seluruh civitas akademika Program Magister Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan motivasi serta bantuan selama menempuh pendidikan.
  6. Pemerintah Kabupaten Bantul yang telah memberikan izin dan beasiswa pendidikan bagi penulis untuk mengikuti Pendidikan jenjang S2 di Program Magister Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” ;
  7. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) atas bantuan fasilitas tugas belajar dan beasiswa mengikuti Pendidikan jenjang S2 di Program Magister Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD”;
  8. Keluarga ananda yang selama ini selalu mendo’akan dan memberikan motivasi kepada penulis;
  9. Keluarga besar Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul atas bantuan doa, materi dan juga motivasi yang bagi penulis;
  10. Keluarga besar DPMPTSP Kabupaten Bantul atas bantuan materi dan juga waktu yang bagi penulis menyelesaikan penelitian ini;
  11. Sahabat seperjuangan Program Studi MIP angkatan 30 yang senantiasa memberikan cerita dan kenangan selama menempuh pendidikan di Program Magister Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD”;
  12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan kepada penulis;
- Semoga Tesis ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan kepada semua pihak yang berkepentingan pada umumnya.

Yogyakarta, 21 Mei 2024

Penulis

Kusnanto

## **DAFTAR ISTILAH /SINGKATAN**

ASN : profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

DPMPTSP : perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu.

ISO 9001:2015 : merupakan standar manajemen mutu yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization*.

PPPK : warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

PNS : warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

## **MOTO**

“Jangan pernah menyerah, tugas kita hanya berusaha dengan keras, dan jangan  
berharap berlebihan”

## **PERSEMBAHAN**

Dipersembahkan untuk Pemerintah Kabupaten Bantul, khususnya pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) dan Bagian Organisasi Sekretariat daerah serta keluarga tercinta.

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan .....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Istilah.....	vi
Moto.....	vii
Persembahan.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Lampiran.....	xiv
Intisari.....	xv
Abstrak.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A Latar Belakang Masalah.....	1
B Rumusan Masalah.....	9
C Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
D Fokus Penelitian.....	10
E Kajian Literatur.....	10
F Kerangka Konsep.....	17
BAB II METODE PENELITIAN.....	51
A Jenis penelitian.....	51
B Jenis dan Sumber Data.....	52
C Teknik Pengumpulan Data.....	55
D Validasi Data.....	56
E Teknik Analisis Data.....	58
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	60
A Selayang Pandang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	60

B	Visi dan Misi.....	62
C	Struktur Organisasi.....	69
D	Tugas dan Fungsi.....	69
E	Sumber Daya Manusia.....	70
F	Sarana dan Prasarana.....	73
G	Jenis Layanan di DPMPTSP.....	74
H	Penyederhanaan Organisasi DPMPTSP.....	78
	<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>83</b>
A	Kualitas Pelayanan Publik Pasca Penyederhanaan Birokrasi.....	83
	1. Penyederhanaan Birokrasi di DPMPTSP.....	83
	2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	91
B	Faktor-Faktor Yang Menghambat dan Mendukung Kualitas Pelayanan Publik di DPMPTSP.....	135
	<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>153</b>
A	Kesimpulan.....	153
B	Saran.....	154

## **DAFTAR TABEL**

Halaman	
Tabel 1.1 Perbandingan Perspektif Perbandingan Aministrasi Negara/publik..	38
Tabel 1.6 Indikator Kinerja Pelayanan Publik.....	51
Tabel 2.1 Data Informan.....	53
Tabel 3.1 Sasaran dan IKU DPMPTSP.....	64
Tabel 3.2 Personil DPMPTSP.....	70
Tabel 3.3 Aset Tetap Tahun 2021.....	73
Tabel 3.4. Perizinan Yang Dilayani di Kab. Bantul.....	74
Tabel 3.5 Perizinan Melalui OSS.....	78
Tabel 3.6 Struktur DPMPTSP Yang Dihapus.....	80
Tabel 3.7 Jabatan Hasil Penyetaraan.....	81
Tabel 4.1 Penyederhanaan Birokrasi di DPMPTSP.....	86
Tabel 4.2 Realisasi Investasi Tahun 2023.....	115
Tabel 4.3 Realisasi Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023.....	115
Tabel 4.4 Nilai IKM DPMPTSP Periode Tahun 2020-2023.....	116
Tabel 4.5 Nilai IKM Beberapa Layanan di DPMPTSP.....	116
Tabel 4.6 Persamaan area perubahan reformasi birokrasi dan penyederhanaan birokrasi.....	127

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Struktur Organisasi Dinas Tipe A.....	31
Gambar 1.2 Kerangka Pikir Penelitian Pelayanan Prima .....	47
Gambar 1.3 Kerangka pikir penelitian.....	50
Gambar 3.1 MPP DPMPTSP Kab. Bantul.....	61
Gambar 3.2 Peta Admininstrasi Kabupaten Bantul.....	62
Gambar 3.3 Bagan struktur organisasi DPMPTSP.....	65
Gambar 3.4 Pegawai DPMPTSP Berdasarkan Golongan.....	72
Gambar 3.5 Bagan Struktur DPMPTSP Sebelum Penyederhanaan .....	79
Gambar 3.6 Bagan Struktur DPMPTSP Setelah Penyederhanaan .....	79
Gambar 4.1 Dokumen Usulan Penyetaraan Jabatan.....	88
Gambar 4.2 Dokumen Persetujuan Gubernur D.I Yogyakarta Terhadap Usulan Penyederhanaan Struktur Organisasi .....	89
Gambar 4.3 Dokumen Persetujuan Penyetaraan Jabatan.....	90
Gambar 4.4 Contoh Dokumen SOP Yang Masih Berlaku di DPMPTSP	101
Gambar 4.5 Dokumen Standar Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Tahun 2023.....	103
Gambar 4.6 Dokumen Standar pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Tahun 2021.....	104
Gambar 4.7 Portal Perijinan Online <a href="https://izinonline.bantulkab.go.id/">https://izinonline.bantulkab.go.id/</a>	108
Gambar 4.8 Portal Perijinan Online <a href="https://oss.go.id/">https://oss.go.id/</a> .....	109
Gambar 4.9 Rekap Data Perizinan Pada Dasboard Aplikasi OSS.....	110
Gambar 4.10 Dokumen SP Pelayanan Izin Praktik Dokter Umum.....	113
Gambar 4.11 Struktur Organisasi DPMPTSP Setelah Penyederhanaan Birokrasi.....	119
Gambar 4.12 Maklumat Pelayanan DPMPTSP.....	125
Gambar 4.13 Penyerahan Dokumen Izin dari Inovasi GAMPIL.....	134
Gambar 4.14 Bentuk kegiatan Inovasi PAKET SARI.....	135
Gambar 4.15 Dokumen Peraturan Bupati Bantul No. 43 Tahun 2023 tentang Operasional MPP.....	137
Gambar 4.16 Peresmian Mal Pelayanan Publik Kab. Bantul.....	138

Gambar 4.17 Penandatanganan Naskah Kerjasama Mal Pelayanan Publik (MPP).....	139
Gambar 4.18 Konter-konter layanan Mal Pelayanan Publik.....	140
Gambar 4.19 Sertifikat ISO 9001: 2015 DPMPTSP.....	141

## **LAMPIRAN**

1. Dokumen Standar pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Tahun 2023
2. Dokumen Standar pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Tahun 2021
3. Surat keterangan ijin penelitian
4. Surat Keterangan Selesai penelitian

## INTISARI

Salah satu upaya Pemerintah Kabupaten Bantul menjaga kondisifitas iklim investasi antara lain kebijakan kemudahan berusaha, pemberian insentif dan memperbaiki kualitas pelayanan publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang merupakan perangkat daerah yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu mempunyai peran sangat strategis. Birokrasi saat ini digambarkan berkinerja rendah, SDM kurang profesional, dan masih adanya korupsi, kolusi, nepotisme yang mengakibatkan kinerja pelayanan publik buruk. Kinerja buruk birokrasi pelayanan diantaranya disebabkan oleh organisasi yang kaku, silo, hirarkis dan kualitas SDM rendah. Akibatnya kualitas layanan publik yang dirasakan masyarakat terasa lambat, tidak pasti dan mahal. Kebijakan reformasi birokrasi melalui penyederhanaan birokrasi di DPMPTSP telah dilaksanakan sejak akhir tahun 2021. Penyederhanaan birokrasi membuat sistem kerja lebih *agile*, SDM lebih profesional yang akan menjadikan birokrasi berkinerja tinggi. Kualitas pelayanan publik berpedoman pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan. Penelitian ini mempunyai tujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Bantul pasca penyederhanaan birokrasi untuk mengetahui faktor pendorong dan faktor penghambatnya.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data berasal dari hasil wawancara 14 informan dan observasi serta dokumen laporan, jurnal, naskah dinas, rencana strategis, rencana kerja, naskah akademik, foto dan dokumen lainnya yang terkait. Validasi data dengan metode triangulasi dan perpanjangan keikutsertaan peneliti. Analisa data menggunakan proses yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

DPMPTSP Kabupaten Bantul telah menerapkan penyederhanaan birokrasi dengan 14 struktur dihapus dan 14 pejabat struktural disetarakan ke jabatan fungsional. DPMPTSP belum menerapkan **perubahan sistem kerja dan pengelolaan SDM hasil penyederhanaan birokrasi belum berjalan dengan baik**. Kualitas pelayanan publik pasca penyederhanaan birokrasi berjalan dengan kualitas sangat baik. Hasil pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan publik oleh Kementerian PANRB tahun 2022 dengan kategori A yaitu kategori pelayanan prima. Sedangkan **Opini Pegawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dari ORI tahun 2023 dengan nilai 95.78** yaitu kategori kepatuhan tertinggi. Sedangkan indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan tahun 2023 sebesar **88.84** dengan kategori dengan predikat sangat baik. Saat ini penerapan sistem kerja baru sesuai penyederhanaan birokrasi belum dilaksanakan dengan baik. Faktor pendorong kualitas pelayanan publik antara lain komitmen bersama, budaya kerja yang baik, penerapan ISO 9001:2015, penerapan standar dan pemanfaatan teknologi informasi sedangkan faktor penghambatnya belum terintegrasinya layanan dan SDM yang kurang adaptif terhadap perubahan.

**Kata Kunci : Reformasi birokrasi, penyederhanaan birokrasi, pelayanan publik**

## **ABSTRACT**

One of the strategy of the Bantul Regency Government to maintain the conduciveness of the investment are by the ease of doing business policy and improving the quality of public services. The Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) Bantul Regency which is a regional bureau that has the task and function of organizing government affairs in the field of investment and one-stop integrated services has a very strategic role. The current bureaucracy is described as low-performing, human resources are less professional, and there is still corruption, collusion, nepotism which results in poor public service performance. The poor performance of the service bureaucracy is caused by rigid organizations, hierarchies and low quality human resources. As a result, the quality of public services felt by the community feels slow, uncertain and expensive. The bureaucratic reform policy through bureaucratic simplification has been implemented since the end of 2021. Bureaucratic simplification makes the organization agile, be more professional human resources that will make the bureaucracy high-performing. The implementation of public services is guided by constitution Number 25 of 2009 concerning public services and other technical laws and regulations. This research aims to describe the implementation of public services at DPMPTSP Bantul Regency after bureaucratic simplification and to find out the driving factors and inhibiting factors.

This research uses qualitative descriptive method. Data came from interviews with 14 informants and observations as well as report documents, journals, official documents, strategic plans, work plans, academic documents, photos and other related documents. Data validation using triangulation method and extension of researcher participation. Data analysis uses a process of data reduction, data presentation and conclusion drawing.

DPMPTSP Bantul Regency has implemented bureaucratic simplification with 14 structures removed and 14 structural officials equalized to functional positions. DPMPTSP has not yet implemented changes in the work system and HR management as a result of bureaucratic simplification not going well. The implementation of public services after bureaucratic simplification is of very good quality. The results of monitoring and evaluation of public service performance by the Ministry of PANRB in 2022 with category A, namely the excellent service category. while the Public Service Implementation Supervision Opinion from ORI in 2023 with a score of 95.78, namely the highest compliance category. While the service user community satisfaction index in 2023 amounted to 88.84 with a category with a very good predicate. The implementation of bureaucratic simplification changes has not been implemented properly. The driving factors for the performance of public service delivery include joint commitment, good work culture, implementation of ISO 9001: 2015, implementation of ISO 9001:2015, and implementation of ISO 9001:2015, implementation of standards and utilization of information technology, while the inhibiting factors are not yet integrated services and human resources that are less adaptive to change.

**Keywords:** Bureaucratic reform, bureaucratic simplification, public services



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kemandirian ekonomi sebuah negara menjadi salah satu faktor penentu kelangsungan hidup sebuah negara. Kemandirian ekonomi dapat dilihat dari kemampuan perekonomian dapat tumbuh dengan mandiri dan stabil dengan sedikit mungkin bergantung pada perekonomian global. Saat ini tantangan ketahanan perekonomian negara Indonesia memasuki kondisi yang krusial. Hal ini disebabkan beberapa kondisi – kondisi antara lain perlambatan ekonomi global yang sangat drastis akibat pandemi COVID-19. Ketidakpastian ekonomi global yang meningkat telah menciptakan perlambatan pertumbuhan ekonomi global. Alhasil, permintaan ekspor komoditas ikut menurun yang memicu pengurangan produksi dan mengerek harga yang lebih tinggi. Naiknya harga komoditas, juga telah menimbulkan inflasi dan pengangguran tinggi dan berakibat pada pertumbuhan ekonomi melambat. Saat ini Pemerintah Indonesia terus berupaya menjaga kondisifitas iklim investasi seperti menerbitkan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta kerja, memberikan insentif fiskal maupun non fiskal ke investor.

Upaya Pemerintah Indonesia menjaga pertumbuhan ekonomi adalah dengan terus berupaya meningkatkan investasi, baik investasi dari investor dari luar negeri (PMLN) maupun investasi dari investor dalam negeri (PMDN). Salah satu tantangan untuk menarik minat investor berinvestasi adalah masih berbelit dan tidak adanya kepastian pengurusan perijinan berinvestasi di Indonesia. Tingkat kemudahan berbisnis diukur dalam *Ease of Doing Business Indeks* (EODB). *Ease of Doing Business Indeks* adalah sebuah indeks yang dibuat oleh Bank Dunia untuk melakukan penentuan peringkat kemudahan berbisnis di sebuah negara. EODB Indonesia Tahun 2020 berada di peringkat 73 dari 129 negara (BKPMRI 2020).

Indikator lain yang digunakan untuk mengukur kinerja sebuah negara adalah indek efektifitas pemerintah (*Government Effectiveness Indeks*). Parameter yang digunakan dalam menentukan indeks efektifitas pemerintah

adalah kualitas layanan publik, derajat independensi birokrasi terhadap intervensi politik, kualitas formulasi kebijakan, dan kredibilitas pemerintah. Dari data yang dirilis oleh Bank Dunia, indeks efektivitas pemerintah Indonesia naik, dari 0.35 pada 2020 menjadi 0.38 pada 2021, dengan skala -2.5 terendah hingga 2.5 tertinggi. Kenaikan indeks ini ikut menaikkan peringkat Indonesia, dari 73 ke peringkat 64 dari 214 negara (KSPRI 2022).

Salah satu hambatan investasi di Indonesia adalah buruknya kualitas birokrasi. Gambaran umum terhadap kualitas birokrasi saat ini adalah tidak profesional, kinerja rendah, pelayanan publik buruk, dan masih merebaknya korupsi, kolusi dan nepotisme serta kepastian hukum yang rendah. Pemikiran birokrasi yang salah ibarat penyakit yang menggerogoti sendi-sendi kehidupan dalam birokrasi. Sejak jama dulu, birokrasi digambarkan sebagai simbol kemakmuran dan kebangsawanannya bagi pejabatnya untuk mendapatkan pelayanan dari masyarakat. Budaya pangreh praja (rakyat melayani pemerintah/raja), birokrasi yang diciptakan untuk melayani penguasa telah ada sejak zaman penjajahan Belanda hingga saat ini. Sebagai pihak yang mempunyai otoritas kekuasaan birokrasi menyebabkan birokrasi mudah tergoda untuk menyalahgunakan kekuasaan.

Paradigma kualitas birokrasi yang buruk ini masih belum hilang di mata masyarakat umum maupun masyarakat pengusaha yang sering bersinggungan dengan birokrasi pemerintah. Diperlukan reformasi birokrasi, mengubah pola pikir dan budaya kerja aparatur untuk mewujudkan birokrasi yang berkelas dunia, birokrasi yang hadir untuk rakyat melalui birokrasi yang bersih, akuntabel dan berkinerja tinggi. Birokrasi sebelum era reformasi birokrasi merupakan warisan penjajahan atau zaman kolonial yang seharusnya sangat berbeda dengan arah dan tujuan negara Indonesia yang terbentuk setelah merdeka dari penjajahan. Birokrasi warisan kolonial cenderung berorientasi menjadi instrumen kekuasaan untuk mencapai tujuan-tujuan politis yang sempit, sektoral, dan berjangka pendek yang gagal menjadikan dirinya sebagai lembaga publik yang mampu melindungi kepentingan publik.

Di Indonesia agenda reformasi birokrasi dimulai pada tahun 2010 ditandai dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi. Menindaklanjuti kebijakan tersebut Kementerian PANRB menerbitkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dengan fokus perubahan pada 8 area perubahan. Hasil diharapkan dari pelaksanaan reformasi birokrasi adalah tercapainya birokrasi responsif, memberdayakan masyarakat, antisipatif, kreatif dan inovatif, jujur, bersih, dan bebas KKN dan kompetitif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategis.

Reformasi birokrasi berhubungan dengan perubahan atas proses tumpang tindih antar fungsi-fungsi pemerintahan. Selain itu, reformasi birokrasi bermaksud menata ulang proses birokrasi dari tingkat tertinggi hingga terendah, dengan melakukan inovasi-inovasi, dengan langkah bertahap, konkret, realistik, sungguh-sungguh, berfikir di luar kebiasaan/rutinitas yang ada. Reformasi birokrasi secara substansi mempunyai tujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang profesional, yaitu birokrasi dengan ciri-ciri mudah beradaptasi, berintegritas tinggi, efisien, transparan, dan bebas KKN. Selain itu hasil yang diharakan juga membentuk birokrasi yang mampu melayani masyarakat, menjaga netralitas, sejahtera, berdedikasi dan menjunjung tinggi nilai-nilai integritas dan kode etik. Area perubahan yang menjadi fokus reformasi birokrasi meliputi seluruh aspek manajemen pemerintahan, yaitu 8 area perubahan.

Sasaran reformasi 5 tahun pertama (2010-2014) dan sasaran 5 tahun kedua (2015-2019) belum tercapai dengan maksimal ditandai dengan daya saing Indonesia belum banyak beranjak ke kondisi lebih baik, indeks persepsi korupsi masih tinggi dan masih berbelit-belitnya pelayanan publik. Menurut penulis pelaksanaan reformasi birokrasi tahap 1 dan tahap 2 lebih fokus pada area pengungkit, sebatas pemenuhan administrasi belum pada substansi hasil perubahan. Reformasi birokrasi yang dilaksanakan masing-masing instansi di kementerian/lembaga dan pemerintah daerah belum mempunyai dampak yang nyata. Diperlukan perubahan yang lebih nyata dan menghindari pelaksanaan

reformasi birokrasi berorientasi area-area pengungkit dan tidak berfokus pada area hasil atau dampak dari perubahan yang diinginkan. Pada tahap 1 dan 2 dari 4 tahapan pelaksanaan reformasi birokrasi daya ungkit terhadap perubahan yang fundamental terhadap kualitas birokrasi belum berjalan dengan optimal, diperlukan penekanan-penekanan yang lebih lagi, sehingga lebih dikenal dengan reformasi birokrasi berdampak atau reformasi birokrasi tematik.

Implementasi reformasi birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul saat ini memasuki tahapan ke 4 dari 4 tahapan pelaksanaan reformasi birokrasi, yang berarti tahapan ini merupakan tahapan akhir seluruh dari seluruh agenda reformasi birokrasi. Tahap ke 3 pelaksanaan reformasi birokrasi dilaksanakan dengan kebijakan berupa agenda-agenda yang harus dilaksanakan yang dituangkan dalam Peraturan Bupati Bantul Nomor 1 Tahun 2018 tentang Road Map Reformasi Kabupaten Bantul Tahun 2018-2022, yang berisi prioritas 8 perubahan area perubahan yang harus dilaksanakan di semua perangkat daerah. Sedangkan tahapan ke 4 agenda-agenda yang harus dilaksanakan oleh semua instansi telah dituangkan dalam Peraturan Bupati Bantul Nomor 98 Tahun 2022, yang berisi tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Bantul Tahun 2023-2026. Pada tahap akhir ini, Reformasi Birokrasi diharapkan menghasilkan karakter birokrasi yang berkelas dunia (*world class bureaucracy*) yang dicirikan dengan beberapa hal, yaitu pelayanan publik yang semakin berkualitas serta tata kelola yang semakin bersih, efektif dan efisien.

Pelaksanaan reformasi birokrasi di kementerian/lembaga dan pemerintah daerah secara berkala dievaluasi oleh Kementerian PAN-RB untuk mengetahui capaian pelaksanaan masing-masing instansi. Kementerian PAN-RB kemudian menerbitkan hasil evaluasi pelaksanaan reformasi birokrasi di masing-masing instansi. Capaian pelaksanaan reformasi birokrasi Kabupaten Bantul mempunyai indeks reformasi birokrasi sebesar 77,47 dengan kategori baik (BB), dengan nilai komponen pengungkit 44,29 dan komponen hasil 33,18. Komponen hasil menggambarkan aspek pemenuhan, aspek hasil antara dan aspek reform yang telah dibuat, sedangkan komponen hasil merupakan hasil dari pengukuran

akuntabilitas kinerja, pengukuran kualitas pelayanan publik, pengukuran anti KKN dan pengukuran kinerja organisasi.

Pemerintahan Presiden Jokowi – Wapres Makruf Amin memetakan 5 prioritas kerja dalam masa kerja 2019-2024, yaitu Pembangunan sumber daya manusia, pembangunan infrastruktur, transformasi ekonomi, pemangkasan kendala regulasi dan Penyederhanaan birokrasi Dari lima prioritas kerja tersebut menunjukkan bahwa ada upaya yang cukup serius untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi melalui fokus perubahan pada SDM aparatur, infrastruktur, transformasi ekonomi, kendala regulasi dan penyederhanaan birokrasi. Reformasi birokrasi, salah satunya dengan penyederhanaan birokrasi merupakan salah satu metode yang kemungkinan mengambil pelajaran dari Pemerintahan Inggris dalam mengubah DNA birokrasi dengan pemangkasan birokrasi pada masa Perdana Menteri Margaret Thatcher. Margaret Thatcher tidak memulai dengan strategi yang sepenuhnya dikembangkan untuk merombak pemerintahan. Ia masuk kantor dengan tekad menjadikan pemerintah lebih kecil, menswastakan banyak fungsi, dan memaksa para birokrat untuk lebih efisien (Osborne & Plastrik, 2004).

Penyederhanaan birokrasi bertujuan mewujudkan pemerintahan yang lebih profesional, lincah, dan dinamis selain itu juga untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien guna meningkatkan kinerja pemerintahan dan pelayanan publik. Menindaklanjuti arahan Presiden tentang penyederhanaan birokrasi, Kementerian PAN-RB menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2021, yang berisi pedoman penyederhanaan struktur organisasi pada instansi pemerintah untuk penyederhanaan birokrasi. Penyederhanaan birokrasi merupakan bagian dari penataan kelembagaan yang merupakan salah satu area perubahan reformasi birokrasi.

Selain Kementerian PAN-RB, Kementerian Dalam Negeri juga mengeluarkan petunjuk teknis penyederhanaan birokrasi melalui Surat Menteri Dalam Negeri No. 800/3484/OTDA tanggal 31 Mei 2021 perihal: Penyederhanaan Struktur Organisasi di Lingkungan Pemerintah Daerah sebagai

Tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 25 Tahun 2021. Sesuai pasal 20 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2021 disebutkan Penyederhanaan Struktur Organisasi pada Instansi Pemerintah dilaksanakan paling lambat sampai dengan tanggal 30 Juni 2021. Reformasi struktur birokrasi ini akan berdampak pada kecepatan melayani, kecepatan memberikan izin yang akan menjadi kunci bagi reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik. Pada tataran praktik dan kebijakan, Kementerian PAN-RB menerbitkan beberapa pedoman teknis tentang penyederhanaan birokrasi, antara lain Surat Edaran Menteri PAN-RB nomor 391 Tahun 2019 tentang Langkah Strategis dan Konkret Penyederhanaan Birokrasi, Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 Tahun 2021, yang merupakan pedoman penyetaraan jabatan administrasi ke dalam jabatan fungsional, Peraturan Menteri PAN-RB nomor 25 tahun 2021, yang mengatur tentang penyederhanaan struktur organisasi pada instansi pemerintah untuk penyederhanaan birokrasi dan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 7 Tahun 2022 yang mengatur tentang sistem kerja pada instansi pemerintah untuk penyederhanaan birokrasi.

Tahapan penyederhanaan birokrasi dilakukan melalui 3 tahapan utama, yaitu: 1). Penyetaraan jabatan administrasi ke dalam jabatan fungsional 2). Penyederhanaan struktur organisasi 3). Penyesuaian sistem kerja. Kebijakan ini bersifat strategis nasional dan wajib dilaksanakan semua instansi pemerintah dari kementerian, lembaga maupun pemerintah daerah. Kebijakan ini sejak awal disosialisasikan menimbulkan beberapa respons positif maupun negatif. Penyederhanaan birokrasi dipandang sebagai upaya pemangkasan struktur dan jabatan struktural, yang berdampak luas bagi ribuan pejabat struktural yang dipaksa menjadi jabatan fungsional melalui skema penyetaraan jabatan. Banyak birokrat yang ragu dan skeptis akan pelaksanaan kebijakan ini, selain karena kurangnya sosialisasi dan publikasi tapi juga kurang siapnya pemerintah pusat menyediakan aturan teknis sebagai akibat kebijakan ini. Tahun 2021 merupakan batas akhir penyederhanaan birokrasi dan proses penyetaraan jabatan. Sampai

dengan 31 Desember 2021 sebanyak 143.115 pejabat administrasi di lingkungan pemerintah daerah dilantik menjadi pejabat fungsional (Prihatin 2022).

Dalam kerangka implementasi reformasi birokrasi, Pemerintah Kabupaten Bantul merupakan salah satu pemerintah daerah yang mempunyai komitmen yang tinggi untuk mengimplementasikan penyederhanaan birokrasi. Komitmen ini ditandai dengan visi misi Bupati yang ada di RPJMD Kabupaten Bantul Tahun 2021-2026 yaitu terwujudnya masyarakat Kabupaten Bantul yang harmonis, sejahtera dan berkeadilan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 dalam bingkai NKRI yang ber-Bhinneka Tunggal Ika, dengan misi ke 1 adalah Penguatan reformasi birokrasi menuju pemerintahan yang efektif, efisien, bersih, akuntabel dan menghadirkan pelayanan publik prima.

Penyederhanaan birokrasi merupakan bagian dari 8 area perubahan reformasi birokrasi pada area penguatan kelembagaan dan penguatan Sistem Manajemen SDM Aparatur. Implementasi penyederhanaan birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul dilakukan secara gradual, mengedepankan pemahaman bersama ke semua perangkat daerah terdampak penyederhanaan birokrasi. Dilakukan langkah-langkah untuk menyampaikan substansi penyederhanaan birokrasi dengan cara sebagai berikut: 1). Sosialisasi ke stakeholder dan OPD terdampak, 2). Focus Group Discussion untuk memetakan risiko maupun dampak ke depannya. Secara umum tahapan yang dilakukan sebagai langkah kongkret penyederhanaan birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul tidak jauh berbeda dengan tahapan penyederhanaan yang dilakukan di kementerian/lembaga.

Salah satu tahapan penyederhanaan birokrasi adalah penyetaraan jabatan struktural ke jabatan fungsional. Setelah melakukan identifikasi, verifikasi terhadap badan/dinas yang jabatan eselon III, Eselon IV dapat disederhanakan dan dialihkan jabatan strukturalnya, selanjutnya mengalihkan jabatan struktural terdampak penyederhanaan ke jabatan fungsional yang paling mendekati atau serumpun dengan tugas dan fungsi perangkat daerahnya. Kemudian berdasarkan surat persetujuan dari Kementerian Dalam Negeri tersebut Pemerintah

Kabupaten Bantul melantik 189 pejabat fungsional hasil penyetaraan jabatan pada 30 Desember 2021.

Sesuai Surat Edaran MENPANRB No. 391/2019, tahapan yang dilakukan adalah mengidentifikasi, memetakan penyederhanaan birokrasi dan penyetaraan jabatan struktural dan fungsional. Sejumlah 23 perangkat daerah yang disederhanakan dari 45 perangkat daerah yang ada, terdapat secara total 189 struktur eselon III dan Eselon IV yang disederhakankan atau dihilangkan. Secara detail dari 189 struktur yang disederhanakan, 4 struktur eselon III di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan 185 struktur eselon IV dari 23 dinas-dinas lainnya.

Penelitian dampak penyederhanaan birokrasi terhadap kinerja pelayanan publik sangat menarik, karena pelayanan publik sebagai indikator kunci untuk mengukur efektivitas birokrasi pemerintah. Baik buruknya kualitas pelayanan publik menggambarkan bagaimana birokrasi pemerintah bekerja. Semakin baik kualitas pelayanan publik dapat diartikan birokrasi pemerintah sudah baik, yang akan meningkatkan kepercayaan masyarakat ke pemerintah.

Kualitas pelayanan publik sangat penting karena salah satu fungsi dari empat fungsi pemerintah yakni fungsi pelayanan (*service*). Kualitas pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik prima dalam sektor publik mempunyai tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Pelayanan publik yang berkualitas prima adalah target sasaran reformasi birokrasi. Pelayanan prima akan berdampak menaikkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah.

Penelitian tentang penyelenggaraan pelayanan publik pasca penyederhanaan birokrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini sangat penting karena di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan tempat layanan publik admininstrasi dan perizinan sebanyak 85 jenis layanan, yang menjadi pintu masuk investasi di Kabupaten Bantul. Hal lain yang menarik minat peneliti adalah DPMPTSP adalah dinas yang terkena penyederhanaan struktur birokrasi dan penyetaraan jabatannya sampai level jabatan administrator atau eselon III selevel kepala bidang. Struktur

organisasi Dinas PMPTSP merupakan organisasi dengan 2 layer, sangat sederhana.

Mengutip pernyataan Kepala DPMPTSP Kabupaten Bantul “penyederhanaan birokrasi merupakan tantangan dalam penyesuaian sistem kerja, paradigma sistem kerja lama yang bersifat hirarki, silo menjadi sistem kerja yang *agile*, dinamis di tengah tuntutan kinerja layanan publik tinggi ASN harus segera meyesuaikan sistem kerja yang baru dengan terus menjadi motivasi kerja masing-masing”. Dari pernyataan tersebut mengindikasikan adanya tantangan implementasi sistem kerja setelah penyederhanaan birokrasi, hal ini menarik untuk diteliti pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Bantul. Struktur organisasi yang sederhana dengan sistem kerja yang tepat dan dengan dukungan SDM yang profesional seharusnya berdampak pada terwujudnya pelayanan publik prima.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasar uraian tersebut, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul pasca penyederhanaan birokrasi.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul pasca penyederhanaan birokrasi.
  - b. Mengetahui faktor pendorong dan penghambat peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul pasca penyederhanaan birokrasi.
2. Manfaat Penelitian
  1. Sebagai bahan masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul dan Pemerintah

Kabupaten Bantul, dalam hal kualitas pelayanan publik beserta faktor dan pendorong dan penghambatnya pasca penyederhanaan birokrasi.

2. Memperkaya khasanah penelitian terutama yang berhubungan dengan penyederhanaan birokrasi dan kualitas pelayanan publik.

#### **D. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, fokus penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik pasca penyederhanaan birokrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul.
2. Faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan publik pasca penyederhanaan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul.

#### **E. Kajian Literatur**

Penelitian tentang penyederhanaan birokrasi di Indonesia pernah diteliti oleh beberapa peneliti, namun belum banyak karena kebijakan penyederhanaan birokrasi masih termasuk kebijakan baru. Penulis telah melakukan penggalian literature secara *online* maupun secara *offline* penelitian-penelitian yang diterbitkan dalam bentuk buku, artikel, makalah, jurnal. Berikut beberapa penelitian dengan tema penyederhanaan birokrasi dan perbedaan serta persamaan dengan tema penelitian ini:

1. penelitian dengan judul Penyederhanaan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Untuk Mewujudkan Birokrasi Profesional Studi Kasus Perampingan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Wonosobo oleh Maria Susiati, yang dilakukan pada tahun 2021 (Susiawati 2021). Artikel di publikasikan di jurnal Widiya Praja, Volume 1 Nomor 2. Tujuan penelitiannya adalah untuk memahami bagaimana penyederhanaan struktur OPD yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Wonosobo, sedangkan metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif

dengan metode penelaahan dokumen. Persamaan penelitian Maria Susiati dengan rencana penelitian ini adalah penyederhanaan birokrasi khususnya tentang penyederhaan struktur organisasi, sedangkan perbedaannya adalah penelitian Maria Susiati fokus pada penyederhaan struktur organisasi, sedangkan rencana penelitian ini fokus pada penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP pasca penyederhanaan birokrasi, selain itu lokasi atau obyek yang diteliti juga berbeda yaitu Kabupaten Wonosobo dan Kabupaten Bantul.

2. penelitian dengan judul Analisis Dampak Perampingan Birokrasi Terhadap Penyetaraan Jabatan Administrator Dan Pengawas oleh Ajib Rakhmawanto, yang dilakukan pada tahun 2021 (Rakhmawanto 2021). Artikel di publikasikan di jurnal Civil Service Volume 15, Nomor 2 pada bulan November 2021. Tujuan penelitiannya adalah mengkaji kebijakan penyederhanaan struktur organisasi dan imbasnya terhadap penyetaraan jabatan administrasi (administrator dan pengawas), sedangkan metode yang digunakan adalah pendekatan analisis deskriptif dengan metode penelaahan dokumen. Persamaan penelitian Ajib Rakhmawanto dengan dengan penelitian ini adalah tema penyederhanaan birokrasi, sedangkan perbedaannya adalah penelitian Ajib Rakhmawanto fokus pada dampak penyetaraan jabatan administrator dan pengawas, sedangkan rencana penelitian ini fokus pada penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP pasca penyederhanaan birokrasi.
3. penelitian dengan judul Implementasi Kebijakan Penyederhanaan Organisasi Di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi oleh Setiawan, dkk., yang dilakukan pada tahun 2022 (Setiawan, Sururama, and Nurdin 2022). Artikel di publikasikan di Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau Volume 2, Nomor 1 pada edisi Januari-Juni 2022. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengkaji langkah-langkah/prosedur dalam penyederhanaan organisasi pemerintahan, dan implementasi penyederhanaan struktur organisasi di kementerian tersebut, sedangkan metode yang digunakan adalah pendekatan analisis deskriptif

dengan metode penelaahan dokumen. Persamaan penelitian Setiawan, dkk dengan dengan penelitian ini adalah tema besar penyederhanaan birokrasi, sedangkan perbedaannya adalah penelitian Setiawan, dkk. fokus pada langkah-langkah penyederhanaan struktur organisasi dan implementasi penyederhanaan struktur organisasi di Kementerian PAN-RB sedangkan rencana penelitian ini fokus pada penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP pasca penyederhanaan birokrasi.

4. penelitian dengan judul Strategi implementasi kebijakan penyederhanaan struktur organisasi dinas pekerjaan umum dan penataan ruang Kabupaten Bandung yang dilakukan oleh Irma Purnama, dkk., yang dilakukan pada tahun 2022 (Purnama Irma, Gedeona T Hendrikus, and Nurliawati Nita 2022). Artikel di publikasikan di Jurnal Pengabdian Mandiri Volume 1, Nomor 4 pada April 2022. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengkaji dan menganalisis kebijakan penyederhanaan struktur organisasi menjadi lebih flat, dengan penyederhanaan birokrasi melalui Permendagri Nomor 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi, dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan. Sedangkan metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dan informasi diperoleh melalui proses wawancara dan pengumpulan data sekunder yang berkaitan dengan topik penelitian. Persamaan penelitian Irma Purnama, dkk. dengan dengan penelitian ini adalah tema penyederhanaan birokrasi dengan tahapan penyederhanaan struktur organisasi, sedangkan perbedaannya adalah penelitian Irma Purnama, dkk fokus pada implementasi kebijakannya penyederhaan struktur organisasi dengan kebijakan klasifikasi, kodefikasi, dan nomenklatur perencanaan pembangunan dan keuangan sedangkan penelitian ini fokus pada penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP pasca penyederhanaan birokrasi.
5. penelitian dengan judul Implementasi penyetaraan jabatan terhadap pola karier Pejabat fungsional hasil penyetaraan di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang dilakukan oleh Kustanto, dkk., yang dilakukan pada tahun

2022 (Kustanto and Nuvienda 2023). Artikel di publikasikan di Jurnal Litbang Sukowati “Media Penelitian dan Pengembangan”, Volume 7, Nomor. 1, Mei 2023. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengkaji dan menganalisis pelaksanaan penyederhanaan jabatan terhadap pola karier pejabat fungsional hasil penyetaraan di Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi literatur. Persamaan penelitian Kustanto, dkk dengan dengan penelitian ini adalah tema penyederhanaan birokrasi dengan tahapan penyetaraan jabatan, sedangkan perbedaannya adalah penelitian Kustanto, dkk. fokus pada implementasi kebijakannya penyetaraan jabatan dan pola karirnya sedangkan penelitian ini fokus pada penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP pasca penyederhanaan birokrasi.

6. penelitian tesis dengan judul Penyederhanaan Birokrasi Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta yang dilakukan oleh Alim Dhohirotul Hikmah, yang dilakukan pada tahun 2022 (Hikmah 2022). Tujuan penelitiannya adalah untuk menggambarkan pelaksanaan penyederhanaan birokrasi Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang mengutamakan kualitas analisis dan bukan pada data yang bersifat statistik. Persamaan penelitian Alim Dhohirotul Hikmah dengan penelitian ini adalah tema implementasi penyederhanaan birokrasi, sedangkan perbedaannya adalah penelitian Alim Dhohirotul Hikmah, fokus pada implementasi kebijakan dan kendala yang dihadapi saat implementasi kebijakan penyederhanaan birokrasi di Pemerintah Daerah D.I Yogyakarta sedangkan penelitian ini fokus pada penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP pasca penyederhanaan birokrasi.
7. penelitian ini mempunyai judul Penyederhanaan Struktur Birokrasi: Sebuah Tinjauan Perspektif Teoretis Dan Empiris Pada Kebijakan Penghapusan Eselon III Dan IV (Nurhestitunggal and Muhsin 2020). Penelitian ini bertujuan bertujuan mengisi gap, di dalam literatur reformasi sektor publik di Indonesia, dari perspektif tersebut yang secara spesifik

akan menjawab pertanyaan, dari sisi teoretis dan empiris, mengenai mengapa struktur birokrasi Indonesia perlu disederhanakan. Sedangkan metode yang digunakan adalah kajian berbagai referensi dan dokumen yang berkaitan dengan bidang kajian. Persamaan penelitian Mochamad Nurhestitunggal dan Muhlisin dengan penelitian ini adalah tema besar penyederhanaan birokrasi, sedangkan perbedaannya adalah penelitian Mochamad Nurhestitunggal dan Muhlisin, fokus pada teoritis pentingnya penyederhanaan struktur organisasi dan penghapusan Eselon III dan Eselon IV sedangkan penelitian ini fokus pada penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP pasca penyederhanaan birokrasi.

8. penelitian ini mempunyai judul Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Karo (Sebayang, Sihombing, and Warjio 2022). Penelitian ini bertujuan bertujuan menganalisa bagaimana prosedur implementasi reformasi birokrasi dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik serta bagaimana pengaruh reformasi birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Karo. Sedangkan metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan sumber data primer dan sekunder. Persamaan penelitian Sebayang, dkk. dengan penelitian ini adalah tema besar reformasi birokrasi, sedangkan perbedaannya adalah penelitian Sebayang, dkk., fokus pada tema besar reformasi birokrasi dengan 8 area perubahannya serta dampaknya pada pelayanan publik, sedangkan penelitian ini fokus pada penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP pasca penyederhanaan birokrasi dan juga perbedaan lainnya adalah lokasi penelitiannya di Kabupaten Karo sedangkan penelitian ini di Kabupaten Bantul.
9. penelitian Dila Erlanti dengan judul Kualitas Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Dumai dengan

metode penelitian deskriptif kualitatif dan kauntitataif. Hasil penelitian menunjukkan menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik perizinan mendirikan bangunan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal sudah berjalan dengan baik, namun belum mencapai hasil maksimal (Erlianti 2004).

10. penelitian oleh Ni Luh Putu Puspitasari dan Komang Gede Bendesa dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. Penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati sebagai faktor penentu kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Badung dan Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap Pendapatan Asli Daerah. Metode penelitian menggunakan Teknik analisis yang digunakan analisis deskriptif dan analisis faktor. Hasil penelitian menunjukkan variabel tanggung jawab petugas adalah variabel yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung karena memiliki nilai koefisien tertinggi (Puspitasari and Bendesa 2016).
11. penelitian berjudul strategi peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ni Ketut Riani. Penelitian dilakukan pada tahun 2021 dengan metode penelitian studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan publik dituntut mengembangkan dan meningkatkan kompetensinya baik *knowledge*, *psikomotiric (skill)* maupun *affective (attitude)* guna tercapainya tujuan pelayanan kepada masyarakat (Riani 2021).
12. penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur oleh Suandi, yang dilakukan pada tahun 2019 (Suandi 2019). Artikel di publikasikan di jurnal Journal PPS UNISTI. Penelitian merupakan penelitian kuantitatif. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengukur kepuasan pelayanan Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur yang diukur menggunakan

Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kecamatan Belitang adalah 2,88 dengan angka konversi sebesar 71,95 yang mempunyai nilai Baik. Penelitian mengukur 14 unsur komponen kepuasan masyarakat.

13. penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai oleh Yulina Eliza, yang dilakukan pada tahun 2015 (Eliza 2015). Artikel di publikasikan di jurnal Pekbis Jurnal, volume 7 Nomor 1 pada bulan Maret 2015. Penelitian menggunakan penelitian jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*). Tujuan penelitiannya adalah mengkaji kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai, sedangkan metode yang digunakan adalah pendekatan penelitian penjelasan (*explanatory research*). Penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pada Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai yang diperlihatkan oleh  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $10,716 > 1,645$ ).
14. penelitian dengan judul Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian oleh Sunandar Ihsan, dkk., yang dilakukan pada tahun 2014 (Ihsan, Rezky, and Akib 2014). Artikel di publikasikan di Jurnal Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia Volume 1, Nomor 2 pada edisi Desember 2014. Penelitian menggunakan metode Penelitian ini merupakan penelitian *evaluative non eksperimental*, dengan menggunakan alat ukur kuesioner untuk menjelaskan tingkat kepuasan konsumen. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Apotek Komunitas Kota Kendari. Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan apotek komunitas Kota Kendari dalam tinjauan tingkat kepuasan adalah 76,7 kategori cukup.

Dari beberapa penelitian di atas menunjukkan kebanyakan penelitian tentang penyederhanaan birokrasi dengan fokus penelitian tentang

implementasi penyederhanaan birokrasi dengan variasi pada lokus penelitian, fokus pada penyederhanaan struktur organisasi maupun dampak pada penyetaraan jabatan sedangkan penelitian tentang tema pelayan publik fokus strategi, kualitas pelayanan publik. Penelitian belum menemukan penelitian yang mengkaji penyederhanaan birokrasi dengan dampaknya pada kualitas pelayanan publik khususnya layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kebaruan penelitian ini adalah mengkaji kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu setelah kebijakan penyederhanaan birokrasi.

## **F. Kerangka Konseptual**

### **1. Reformasi Birokrasi**

Gelombang demonstrasi tahun 1998 yang diprakarsai para mahasiswa yang menuntut reformasi secara menyeluruh terhadap birokrasi yang berlaku di era orde baru telah menjadi titik awal menuju sejarah baru dinamika politik maupun pemerintahan. Reformasi politik yang diikuti oleh reformasi birokrasi pemerintahan diharapkan mampu memperbaiki tata kelola pemerintahan yang belum optimal saat itu. Selain itu penyakit korupsi, kolusi dan nepotisme masih merebak di birokrasi yang mengakibatkan kualitas pelayanan publik buruk. Birokrasi yang berjalan dengan kaku, lebih cenderung berada pada zona nyaman mengakibatkan birokrasi tersebut tidak berkembang sesuai arus perubahan yang terjadi. Birokrasi seharusnya dinamis, lebih terbuka, tidak alergi terhadap kritik serta berorientasi pada hasil. Sehingga birokrasi yang *agile*, kolaboratif menjadi keniscayaan yang merupakan respon terhadap perubahan lingkungan sosial politik yang begitu cepat.

Birokrasi bukanlah sesuatu yang tetap, dia harus berubah menyesuaikan zaman. Sistem birokrasi pertama kali muncul dianggap sebagai dewa penyelamat dari kekuasaan otoritas para bangsawan, raja-raja ataupun rezim yang otoriter. Namun di era industri, birokrasi yang pernah didewa-dewakan ternyata tidak bisa menyesuaikan era industri saat itu.

Bentuk pemerintahan yang berkembang selama era industri, dengan birokrasi yang lamban dan terpusat, pemenuhan terhadap ketentuan dan peraturan, serta rantai hirarki komando, tidak lagi berjalan dengan baik (Osborne and Gaebler 1992). Diperlukan transformasi birokrasi bahkan reformasi untuk mengubah paradigma dengan fundamental. Reformasi birokrasi dilakukan dalam rangka mewujudkan tata kelola yang baik, yang dapat menjawab tantangan zaman. Birokrasi yang rantai komando, rentang komando yang besar, rumit, tidak efesien tidak bisa memenuhi tunutan masyarakat yang berubah dengan cepat.

Untuk mewujudkan birokrasi yang sesuai dengan dicita-citakan, diperlukan reformasi birokrasi. Reformasi adalah suatu perubahan yang di dalamnya terdapat upaya untuk menjadikan pemerintahan lebih baik, berkinerja sesuai dengan keinginan rakyat. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, berarti inti dari reformasi itu sediri adalah birokrasi, karena birokrasi merupakan organ yang menyelenggarakan urusan negara. Sedangkan mencapai *Good Governance* berarti melakukan reformasi pada pemerintahan (Yusfini Yusuf and Ma'mun 2020). Sedangkan secara umum pengertian reformasi dapat dipahami sebagai upaya untuk menciptakan perubahan pada suatu sistem tertentu yang bertujuan untuk mencapai perbaikan atau inovasi menuju sistem yang lebih baik (Riyadi 2015). Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya pembaruan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang menyangkut aspek kelembagaan, ketatalaksanaan dan sumber daya manusia (Sumaryadi 2016). Dari tiga definisi tentang reformasi dapat disimpulkan bahwa reformasi merupakan sebuah upaya perubahan untuk menjadikan pemerintahan berkinerja tinggi, mempunyai tata kelola yang baik dengan aspek perubahan pada kelembagaan, ketatalaksanaan dan sumberdaya manusia.

Sedangkan birokrasi secara etimologi istilah birokrasi berasal dari kata bureau (bahasa Perancis) yang berarti “meja tulis” dan kratos (bahasa Yunani) yang berarti “pemerintahan”. Secara umum masyarakat memahami

bahwa birokrasi adalah orang-orang yang bekerja di balik meja tulis di kantor-kantor. Dan pengertian tersebut kemudian makin berkembang. Dalam konteks politik birokrasi diartikan sebagai wujud dari aparat pemerintahan negara dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan tersebut melalui serangkaian tahapan atau biro-biro yang masing-masing diberi mandat atau dalam menentukan suatu tahap kebijakan yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi tentang kasus yang dihadapi (Sawir 2020). Sedangkan birokrasi adalah sebuah prosedur yang efisien dan efektif, berdasarkan pada teori dan aturan yang berlaku, serta memiliki spesialisasi sejalan dengan tujuan yang disepakati dalam suatu organisasi/instansi /badan pemerintah (Muhammad 2018). Secara umum birokrasi adalah tata kerja pemerintahan agar tujuan pembentukan sebuah negara bisa tercapai secara efektif dan efisien (Thoha 2003). Selain itu birokrasi dapat dikatakan sebagai suatu organisasi yang memiliki tugas sebagai penyelenggara pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat (Yusfini Yusuf and Ma'mun 2020). Birokrasi dapat diartikan sebagai pelaksana pemerintahan, tatanan yang mempunyai delegasi wewenang, pembagian kerja, mekanisme administrasi dan termasuk juga pelaksanaan tugas dan pengawasan (Sumaryadi 2016). Dari kelima uraian pendapat tentang definisi birokrasi di atas dapat penulis simpulkan bahwa birokrasi merupakan serangkaian prosedur atau tata kerja untuk melaksanakan kebijakan – kebijakan pemerintah dalam mewujudkan cita-cita pembentukan sebuah negara.

Dari uraian konsep reformasi dan birokrasi di atas, penulis dapat mengambil benang merah bahwa reformasi birokrasi merupakan sebuah upaya perbaikan yang fundamental terhadap prosedur atau tata kerja dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan pemerintah untuk mewujudkan cita-cita pembentukan negara. Selain itu definisi reformasi birokrasi banyak ditemukan dalam *literature*, buku maupun jurnal. Beberapa definisi tersebut antara lain: reformasi birokrasi merupakan upaya dalam melakukan perubahan dan pembaharuan mendasar suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan yakni aspek-aspek ketatalaksanaan (*Business process*),

kelembagaan (organisasi), dan sumber daya manusia aparatur (Daraba 2019). Sedangkan Reformasi birokasi pada dasarnya merupakan pada upaya-upaya yang harus dilakukan dalam bentuk perubahan-perubahan yang fundamental dalam suatu sistem birokrasi pemerintah (Riyadi 2015). Dalam artikel lainnya disebutkan reformasi birokrai adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara yang lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas bersama pemerintahan dan pembangunan nasional (Wardana and Meiwanda 2017).

Gagasan menata ulang pemerintahan sudah dan sudah di mulai oleh beberapa negara, salah satunya di Amerika, Inggris dan beberapa barat lainnya sejak awal abad ke-20. Menata ulang pemerintahan atau yang lebih dikenal dengan reformasi birokrasi dilakukan sebagai bentuk kegagalan birokrasi menjawab keinginan masyarakat era industri yang menginginkan birokrasi yang agile, sederhana, adaptif dan efektif dan efisien. Dalam bukunya *Mewirausahakan Pemerintah* (*reinventing government*), David Osborn dan Ted Gaebler memberikan panduan untuk mewujudkan reformasi birokrasi, yaitu : pemerintahan yang katalis, pemerintahan milik rakyat, pemerintahan yang kompetitif, pemerintahan yang digerakkan oleh misi, pemerintahan yang berorientasi pada hasil, pemerintahan yang berorientasi pada pelanggan, pemerintahan wirausaha, pemerintahan antisipatif, pemerintahan desentralisasi, pemerintahan berorientasi pasar dan pemerintah yang mengumpulkan semua menjadi satu (Osborne and Gaebler 1992).

Mereformasi birokrasi dengan cara pandang *governance*, istilah ini diperkenalkan oleh Woodrow Wilson abad ke-19, yang lebih dikenal pada literature administrasi dan ilmu politik. Penataan ulang sistem birokrasi pemerintahan dalam rangka *good governance* mengindikasikan bahwa birokrasi merupakan kunci bagi terselenggaranya *good governance*. Pengertian penataan birokrasi dalam dokumen dan kebijakan pemerintah selama ini lebih banyak diartikan sebagai restrukturisasi organisasi aparatur pemerintah (Sumaryadi 2016).

Pendekatan refomasi melalui konsep *good governance* mempunyai prinsip-prinsip birokrasi yang dibangun dengan partisipasi masyarakat, supremasi hukum, transparansi, peduli dan stakeholder, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas dan visi strategis (Sumaryadi 2016). Dari prinsip-prinsip tersebut menunjukkan reformasi birokrasi dengan konsep *good governance* lebih merupakan sinergitas antara pemerintah, masyarakat dan masyarakat.

Implementasi reformasi birokrasi agenda reformasi birokrasi dimulai tahun 2010 ditandai dengan terbitnya PP Nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Evaluasi penerapan reformasi birokrasi berpedoman pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 26 Tahun 2020, yang berisi tentang instrumen untuk evaluasi pelaksanaan reformasi birokrasi menyebutkan ada 8 area perubahan yang menjadi fokus perubahan reformasi birokrasi, yaitu :

1. Manajemen perubahan

Area perubahan ini bertujuan untuk mentransformasi sistem dan mekanisme kerja organisasi serta *mindset* (pola pikir) dan *culture set* (cara kerja) individu ASN menjadi lebih adaptif, *inovatif, responsive, professional*, dan berintegritas.

2. Diregulasi kebijakan

Area perubahan ini bertujuan untuk menyederhanakan regulasi dan menghapus regulasi/kebijakan yang sifatnya menghambat.

3. Penataan dan Penguatan Organisasi

Area perubahan penataan dan penguatan organisasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi, organisasi yang semakin sederhana dan lincah yang salah satunya ditunjukkan dengan berkurangnya jenjang organisasi.

4. Penataan tatalaksana

Area perubahan penataan tatalaksana bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem, proses, dan prosedur kerja dan

simplifikasi proses bisnis, salah satunya penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

#### 5. Penataan Sistem Manajemen SDM Aparatur

Area perubahan tata laksana bertujuan penataan sistem manajemen SDM aparatur untuk meningkatkan profesionalisme yang didukung oleh sistem rekrutmen dan promosi aparatur berbasis kompetensi, transparan, serta memperoleh gaji dan bentuk jaminan kesejahteraan yang sepadan.

#### 6. Penguatan Akuntabilitas

Area perubahan ini bertujuan penguatan akuntabilitas kinerja bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang akuntabel dan berkinerja tinggi.

#### 7. Penguatan Pengawasan

Area perubahan ini bertujuan penguatan pengawasan bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN.

#### 8. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Area perubahan ini bertujuan peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

Implementasi reformasi birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul saat ini memasuki tahapan ke 4 dari 4 tahapan pelaksanaan reformasi birokrasi. Tahap ke-3 reformasi birokrasi berpedoman pada Perbup Bantul Nomor 1 tahun 2018 tentang Road Map Reformasi tahun 2018-2022, sedangkan tahap ke-4 berpedoman pada Perbup Bantul Nomor 98 Tahun 2022, yang berisi tentang tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Bantul Tahun 2023-2026. Pada tahap ke-4 ini Pemerintah Kabupaten Bantul fokus pada sasaran reformasi birokrasi, yaitu birokrasi kelas dunia dengan bercirikan sebagai berikut:

1. Bersih, bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dengan indikator: indek persepsi anti korupsi, hasil survei internal organisasi, indeks kualitas kebijakan, kapasitas APIP, indek maturitas SPIP

2. Bekerja efektif, efisien dan akuntabel dengan indikator: Nilai sistem akuntabilitas instansi pemerintah (SAKIP), opini BPK, birokrasi yang *agile*, pelaksanaan *Reward* dan *Punishment*, indek profesional ASN, indek kualitas Pengelolaan Pengadaan Barang dan jasa, kualitas pengelolaan arsip.
3. Melayani secara prima dan profesional dengan indikator: survei eksternal persepsi pelayanan publik, indek persepsi kualitas pelayanan publik, indek kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, indek Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi menyebutkan ada 8 area perubahan yang menjadi fokus perubahan reformasi birokrasi, yaitu: manajemen perubahan, deregulasi kebijakan, penataan dan penguatan organisasi, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM aparatur, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan, peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelaksanaan reformasi birokrasi di Kementerian /lembaga dan pemerintah daerah secara berkala dievaluasi oleh KEMENPANRB untuk mengetahui capaian pelaksanaan masing-masing instansi. KEMENPANRB kemudian menerbitkan hasil evaluasi pelaksanaan reformasi birokrasi di masing-masing instansi. Evaluasi terhadap pelaksanaan reformasi dievaluasi oleh Kementerian PAN-RB dengan menggunakan instrumen-instrumen yang ada di Peraturan Menteri PAN-RB tersebut. Instrumen-instrumen evaluasi pelaksanaan reformasi birokrasi di kementerian/lembaga/provinsi/kabupaten/kota di bagi menjadi 2 komponen, yaitu komponen pengungkit dan komponen hasil.

Presiden Jokowi dalam pidato awal masa jabatan usai dilantik di Gedung Nusantara, Kompleks Parlemen, Senayan, Jakarta, Minggu, 20 Oktober 2019, menyampaikan bahwa akan fokus melaksanakan 5 kerja, 2 diantaranya adalah pembangunan sumber daya manusia (SDM) yaitu mewujudkan SDM yang pekerja keras, dinamis, terampil, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, serta akan mengundang talenta-talenta global untuk bekerja sama dan

penyederhanaan birokrasi terus dilakukan secara besar-besaran. Tak hanya itu, investasi untuk penciptaan lapangan kerja juga harus diprioritaskan selain memotong prosedur dan birokrasi yang panjang. Dari kedua fokus kerja tersebut menunjukkan keseriusan Presiden Jokowi penyederhanaan birokrasi dan peningkatan kualitas SDM untuk mewujudkan birokrasi kelas dunia.

Perampingan atau penyederhanaan birokrasi dan penetapan jabatan di instansi pemerintah khususnya untuk jabatan administrator dan pengawas telah lama diserukan dan dijadikan wacana. Birokrasi yang gemuk yang mempunyai layer-layer struktural yang banyak mengakibatkan proses bisnis layanan tidak efektif dan efisien. Pada masa kepemimpinan Presiden Susilo Bambang Yudoyono melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) memindahkan orientasi pegawai dari jabatan struktural ke jabatan fungsional. Perampingan diharapkan mampu mengurangi biaya yang tidak diperlukan untuk memberikan fasilitas dinas dan jabatan kepada pejabat administrator dan pengawas.

Penyederhanaan birokrasi menjadi dua level eselon diperlukan karena karakteristik yang terlalu birokratis sudah tidak sejalan dengan paradigma administrasi publik dan periode reformasi tata kelola sektor publik terkini (Nurhestitunggal and Muhlisin 2020). Birokrasi dipandang dari administrasi publik mempunyai beberapa konsep yang menyesuaikan dengan zaman yaitu patronase, administrasi publik tradisional, *New public manajement* (NMP) dan yang paling akhir adalah manajemen kolaboratif. Seperti halnya birokrasi yang harus berubah sesuai dengan tuntutan dan tantangan zaman, organisasi sebagai bagian dari birokrasi perlu ditata ulang sesuai dengan tujuan pembentukannya. Reformasi birokrasi melalui penyederhanaan birokrasi merupakan respons pemerintah dalam menghadapi tututan masyarakat yang semakin maju dan berkembang dalam intelektualitas dan aktualitas peranannya dewasa ini.

Sampai dengan akhir tahun 2022 menurut Badan Kepegawaian Negara (BKN) ada sebanyak 4,25 juta pegawai aparatur sipil negara (ASN) di Indonesia. Adapun perempuan mendominasi jumlah ASN, baik dari pegawai negeri sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).

Adapun jumlah PNS sebanyak 3,89 juta orang atau setara 91% dari total ASN di Tanah Air pada tahun 2021. Sementara, jumlah PPPK di Indonesia ada sebanyak 363,93 ribu orang atau setara 9% total ASN, instansi daerah yaitu sebanyak 3,29 juta orang (77%), sedangkan dari instansi pusat sebanyak 959,86 ribu orang (23%) (Annur 2023). Dari jumlah ASN yang mencapai 4,25 juta bisa dibayangkan berapa jumlah organisasi, berapa fungsi yang tumpang tindih yang menyebabkan birokrasi ini tidak fungsional, gemuk dan tidak efektif.

Desain ulang birokrasi pemerintah telah banyak dilakukan oleh negara-negara barat seperti Selandia Baru dan Inggris, dua negara yang merupakan praktik baik menerapkan reformasi sektor pemerintah. Dalam bukunya “memangkas birokrasi”, David Osborne dan Peter Plastrik menulis list beberapa respon negara maju terhadap tuntutan perubahan birokrasi, yaitu:

1. Desentralisasi wewenang dalam unit-unit pemerintahan dan penyerahan tanggung jawab dan wewenang sampai ke tingkat - tingkat terendah.
2. Mengkaji apa yang harus dilakukan dan dibiayai.
3. Perampingan pelayanan publik serta privatisasi dan swatanisasi kegiatan.
4. Orientasi pada pelanggan dan standar mutu yang eksplicit untuk pelayanan publik.
5. Benchmarking dan pengukuran kinerja.
6. Reformasi untuk menyederhanakan peraturan perundangan

(Osborne and Plastrik 2004)

Dari 6 list agenda perubahan-perubahan untuk mereformasi pemerintahan di negara maju tampak bahwa peta jalan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam menerapkan reformasi birokrasi tidak jauh berbeda.

Agenda reformasi birokrasi area penataan dan penguatan organisasi dan penguatan manajemen SDM melalui kebijakan penyederhanaan birokrasi merupakan strategi yang linear. Dalam koridor penyederhanaan dalam rangka mendaklanjuti arahan Presiden tentang penyederhanaan birokrasi, Kementerian PAN-RB menerbitkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 25 Tahun 2021, yang berisi pedoman penyederhanaan struktur organisasi pada instansi pemerintah untuk penyederhanaan birokrasi. Selain Kementerian Dalam

Negeri juga mengeluarkan petunjuk teknis penyederhanaan birokrasi melalui Surat Menteri Dalam Negeri No. 800/3484/OTDA tanggal 31 Mei 2021 perihal: Penyederhanaan Struktur Organisasi di Lingkungan Pemerintah Daerah sebagai Tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 25 Tahun 2021.

Organisasi yang lincah dan dinamis dengan kualitas SDM ASN yang profesional merupakan perwujudan tujuan *grand design* Reformasi Birokrasi tahun 2010-2025. Birokrasi kelas dunia (*World Class Bureaucracy*) merupakan sebuah sistem yang mengelola administrasi pemerintahan dengan prinsip-prinsip *good governance*, yang akan sulit terwujud tanpa adanya organisasi yang lincah dan SDM yang profesional. Organisasi yang gemuk, besar struktur dan miskin fungsi akan menjadi salah satu penghambat terwujudnya birokrasi kelas dunia. Salah satu tantangan birokrasi pemerintahan saat ini adalah organisasi yang kaku, prosedural dan tidak lincah serta miskin fungsi. Diperlukan transformasi yang menyeluruh, konsisten dan lebih mementingkan dampak dari pada proses. Transformasi organisasi pemerintah ini menjadi kata kunci yang harus terus diupayakan sebagai instrumen bagi aparat pemerintah agar responsif terhadap perubahan (Nugroho 2018).

Susunan organisasi pemerintah selama ini bersifat mekanik, hierarkis birokratis, departementalisasi yang kaku, formalisasi tinggi dan sentralistik perlu terus diubah ke arah organisasi yang efisien lebih kaya fungsi atau dikenal dengan organisasi tepat fungsi dan tepat ukuran. Organisasi dengan struktur dan rentang kendali yang besar, tidaklah menjamin efektivitas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi. Yang lebih berperan adalah seberapa sukses transformasi organisasi dilakukan agar dapat beradaptasi terhadap perubahan yang begitu cepat.

Menata ulang struktur birokrasi dengan menyederhanakan struktur, akan menghapus fungsi-fungsi koordinatif yang membuat panjang rantai koordinasi. Dampak yang diharapkan adalah tata kerja akan lebih sederhana sehingga kecepatan melayani, kecepatan memberikan izin yang akan menjadi kunci bagi reformasi birokrasi. Sebagai bentuk konkret proses penyederhanaan birokrasi

Kementerian PAN-RB menerbitkan Surat Edaran Menteri PAN-RB nomor 391 Tahun 2019 tentang langkah strategis dan konkret penyederhanaan Birokrasi, Peraturan Menteri PAN-RB nomor 17 tahun 2021, yang merupakan pedoman penyetaraan jabatan administrasi ke dalam jabatan fungsional, Peraturan Menteri PAN-RB nomor 25 tahun 2021, yang mengatur tentang penyederhanaan struktur organisasi pada instansi pemerintah untuk penyederhanaan birokrasi dan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 7 Tahun 2022 yang mengatur tentang sistem kerja pada instansi pemerintah untuk penyederhanaan birokrasi.

Kebijakan pelaksanaan penyederhanaan birokrasi dilakukan dengan 3 langkah utama, yaitu: penyetaraan jabatan administrasi ke dalam jabatan fungsional, penyederhanaan struktur organisasi dan penyesuaian sistem kerja. Kebijakan ini bersifat strategis nasional dan wajib dilaksanakan semua instansi pemerintah dari kementerian, lembaga maupun pemerintah daerah. Penyederhanaan Birokrasi adalah bagian dari proses penataan birokrasi untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien melalui penyederhanaan struktur organisasi, penyetaraan jabatan, dan penyesuaian sistem kerja (PAN-RB 2021). Kebijakan ini sejak awal disosialisasikan menimbulkan beberapa respons positif maupun negatif. Penyederhanaan birokrasi dipandang sebagai upaya pemangkasan struktur dan jabatan struktural, yang berdampak luas bagi ribuan pejabat struktural yang dipaksa menjadi jabatan fungsional melalui skema penyetaran jabatan. Sampai dengan awal tahun 2022 sebanyak 143.115 pejabat administrasi di lingkungan pemerintah daerah dilantik menjadi pejabat fungsional (Prihatin 2022).

Penyederhanaan birokrasi di lingkungan Pemerintah Kab. Bantul dilaksanakan dengan memperhatikan pedoman teknis dan kondisi internal pemerintah Kabupaten Bantul. Hal ini dilakukan karena masih beberapa peraturan sebagai tindak lanjut penyederhanaan birokrasi belum diterbitkan oleh Kementerian teknis. Dengan merujuk pada visi misi Bupati yang ada di RPJMD Kabupaten Bantul Tahun 2021-2026 yaitu terwujudnya masyarakat Kabupaten Bantul yang harmonis, sejahtera dan berkeadilan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 dalam bingkai NKRI yang ber-Bhinneka Tunggal Ika, dengan misi

ke 1 adalah Penguatan reformasi birokrasi menuju pemerintahan yang efektif, efisien, bersih, akuntabel dan menghadirkan pelayanan publik prima, kebijakan penyederhanaan birokrasi ini akan dilaksanakan dengan komitmen tinggi untuk mewujudkan pencapaian visi misi tersebut.

Pelaksanaan penyederhanaan birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul dilakukan dengan mengedepankan kondisi internal dan juga petunjuk atau pedoman dari Kementerian teknis serta Pemerintah D.I Yogyakarta sebagai wakil pemerintah pusat. Selain itu sosialisasi ke semua perangkat daerah terdampak penyederhanaan dilakukan lebih intensif sebagai upaya mengurangi dampak yang terjadi. Secara umum langkah-langkah awal penyederhanaan birokrasi yang telah dilakukan adalah:

- 1) Mengidentifikasi badan/dinas yang eselon III, eselon IV dapat disederhanakan dan dialihkan jabatan strukturalnya ke jabatan fungsional sesuai peta jabatan.
- 2) Secara simultan dengan langkah ke 1, dilakukan identifikasi penyederhanaan struktur organisasi untuk perangkat daerah yang strukturnya dapat disederhanakan.
- 3) Memetakan jabatan struktural yang terdampak peralihan dan mengidentifikasi jabatan fungsional yang setara.

Selanjutnya semua hasil identifikasi dan pemetaan dikirimkan ke Kementerian PAN-RB dan Pemerintah D.I Yogyakarta untuk divalidasi dan untuk rekomendasi serta persetujuan. Berikut ini implementasi penyederhanaan birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul:

#### 1. Penyederhanaan struktur organisasi badan/dinas

Setelah dilakukan semua proses identifikasi, pemetaan serta assesment ke semua OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul, yang hasilnya dimintakan rekomendasi ke Pemerintah D.I Yogyakarta, struktur organisasi yang disetujui disederhanakan melalui Keputusan Gubernur D.I Yogyakarta Nomor 340/KEP/2021 tentang Persetujuan Penyederhanaan Struktur Organisasi pada Pemerintah Kabupaten Bantul. Ada 23 Perangkat Daerah yang disetujui untuk disederhanakan dari 46 perangkat daerah yang ada. Dari

23 perangkat daerah yang disederhanakan, terdapat secara total 189 struktur eselon III dan Eselon IV yang disederhanakan atau dihilangkan. Secara detail dari 189 struktur yang disederhanakan, 4 struktur eselon III di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan 185 struktur eselon IV dari 23 dinas-dinas lainnya.

Pemerintah Kabupaten Bantul mengambil kebijakan-kebijakan lokal yaitu beberapa perangkat daerah tidak disederhanakan struktur organisasinya dengan berbagai pertimbangan, yaitu pertimbangan peraturan perundangan dan pertimbangan teknis lainnya. Secara nasional jumlah struktur organisasi yang disederhanakan tidak ada kesamaan satu sama lain, masing-masing mempertimbangkan kondisinya. Kebijakan - kebijakan yang diambil Pemerintah Kabupaten Bantul dalam penyederhanaan struktur birokrasi adalah sebagai berikut:

- 1) Perangkat daerah (badan/dinas) yang mengampu urusan pelayanan dasar tidak disederhanakan strukturnya secara total. Hal ini karena urusan pelayanan dasar merupakan urusan wajib dasar yang berhubungan dengan hak dasar warga negara seperti pendidikan, kesehatan, sosial, ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat dan perumahan rakyat dan kawasan permukiman. Struktur yang ada tidak disederhanakan karena masing-masing perangkat daerah membutuhkan proses bisnis yang sudah ada untuk melaksanakan tugas fungsi pelayanan dasar yang diberikan. Dari 6 urusan wajib berhubungan dengan pelayanan dasar tersebut, ada 2 perangkat daerah yang tetap mengalami penyederhanaan yaitu Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan olahraga sebanyak 1 struktur dan Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman sebanyak 9 struktur.
- 2) Perangkat daerah (badan/dinas) yang mengampu urusan keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta sesuai Undang-Undang 13 tahun 2012, tidak disederhanakan strukturnya. Secara umum ada 4 urusan keistimewaan D.I Yogyakarta yaitu urusan kebudayaan, pertanahan, tata ruang, kelembagaan dan tata cara pengisian jabatan, kedudukan, tugas, dan

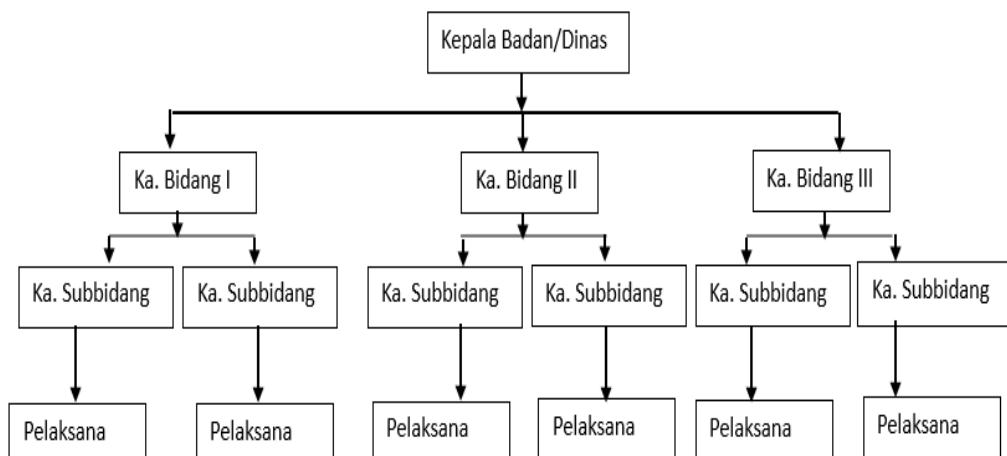
wewenang Gubernur dan Wakil Gubernur. Urusan keistimewaan D.I Yogyakarta di Kaupaten Bantul diampu oleh Dinas Kebudayaan, Dinas Pertanahan dan Tata Ruang, Sekretariat Daerah dan Kecamatan. Penugasan urusan keistimewaan D.I Yogyakarta ini sesuai dengan Pergub D.I Yogyakarta Nomor 13 tahun 2022. Sesuai dengan penugasan urusan keistimewaan tersebut, nomenklatur perangkat daerah pengampu keistimewaan telah diatur, sehingga struktur organisasi, penamaan organisasi disesuaikan dengan keistimewaan, sehingga di proses penyederhanaan birokrasi ini termasuk tidak ikut disederhanakan.

- 3) Perangkat daerah yang tidak disederhanakan karena amanat, ketentuan aturan teknis dari kementerian seperti Dinas Perhubungan dan Inspektorat. Dua perangkat daerah ini tidak disederhanakan strukturnya karena nomenklatur dan strukturnya sudah diatur kementerian teknis dan kewajiban pemerintah daerah untuk mengikuti. Terkait hal ini Pemerintah Kab. Bantul mengikuti ketentuan yang berlaku dan tidak melakukan penyederhanaan.

Struktur organisasi hasil penyederhanaan kemudian diformalkan dengan penyusunan peraturan bupati tentang tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja masing-masing perangkat daerah. Struktur organisasi hasil penyederhanaan menjadi struktur organisasi sederhana. Kekuatan struktur sederhana terletak pada kesederhanaannya, kelincannahnya serta flexibilitasnya. Dengan struktur ini koordinasi bisa cepat, fleksibel, dan membutuhkan lebih sedikit anggaran. Selain itu tidak ada lapisan struktural yang kompleks sistem hirarkinya sederhana dengan tanggung jawab yang jelas. Sedangkan kelemahan yang paling dominan dari struktur sederhana ini adalah penggunaannya yang terbatas. Jika dihadapkan dengan besaran tugas dan fungsi yang bertambah, struktur tersebut pada umumnya tidak dapat memenuhi kebutuhan. Selain itu, struktur sederhana mengkonsentrasi kekuasaan di tangan satu orang, sehingga kualitas manajerial sangat menentukan keberhasilan organisasi.

Untuk mengukur seberapa efektif sebuah organisasi, ada 4 pendekatan: yaitu pendekatan tujuan, pendekatan sistem, pendekatan konstituen strategi dan pendekatan nilai bersaing (Jaelani 2021). Sampai saat ini belum ada sebuah pendekatan yang mampu mengukur secara akurat seberapa efektif sebuah organisasi. Hal ini disebabkan keberhasilan sebuah organisasi untuk menjadi tujuan dipengaruhi banyak faktor lain seperti lingkungan organisasi dan budaya organisasi. Dari beberapa pendekatan tersebut menurut penulis untuk mengukur efektifitas sebuah organisasi pemerintah lingkup kabupaten/kota dengan 3 layer adalah pendekatan sistem. Karena menurut penulis organisasi pemerintah tingkat kabupaten /kota berupa dinas/badan termasuk sebuah organisasi yang sederhana.

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Dinas Tipe A



Gambar 1.1 di atas merupakan struktur organisasi tipe A yang ada di perangkat daerah di lingkungan pemerintah Kabupaten Bantul. Menurut penulis struktur organisasi Badan/Dinas di kabupaten/kota merupakan organisasi lini/sederhana, yaitu bercirikan garis wewenang yang saling berhubungan langsung antara pimpinan dan bawahan dan bawahan bertanggung jawab langsung kepada suatu pimpinan. Kelebihan struktur organisasi lini/sederhana ini adalah garis wewenang dan tanggung jawab

langsung dan bersifat sederhana, pengawasan lebih mudah, keputusan dapat diambil dengan cepat, fleksibel terhadap perubahan. Sedangkan kekurangannya adalah mengabaikan spesialisasi, tidak ada pengembangan karyawan, tidak efektif untuk organisasi besar, ketergantungan yang tinggi pada seseorang.

Secara umum penulis berkeyakinan kebijakan penyederhanaan struktur organisasi perangkat daerah sebanyak 23 perangkat daerah, akan meningkatkan kinerja organisasi untuk menukarkan pencapaian target-target visi dan misi di RPJMD tahun 2021-2023. Penyederhanaan 2 layer ini membuat perangkat daerah lebih mudah koordinasi, eksekusi kebijakan lebih cepat, fleksibel, dan membutuhkan lebih sedikit anggaran serta dinamis tidak kaku. Diharapkan melalui penyederhanaan struktur organisasi ini birokrasi yang efektif, efisien dan berkelas dunia bisa terwujud.

## 2. Penyetaraaan jabatan struktural ke jabatan fungsional

Implementasi penyederhanaan birokrasi tahap 2 adalah penyetaraan jabatan. Setelah melakukan identifikasi, verifikasi terhadap Badan/Dinas yang jabatan eselon III, Eselon IV dapat disederhanakan dan dialihkan jabatan strukturalnya, selanjutnya mengalihkan jabatan struktural terdampak penyederhanaan ke jabatan fungsional yang paling mendekati dengan tugas dan fungsi perangkat daerahnya.

Melalui Bupati Bantul Nomor 821/05021/BKPP tanggal 22 Desember 2021 menyampaikan usulan penyetaraan jabatan admisnistrasi ke dalam dalam jabatan fungsional ke Menteri Dalam Negeri melalui Gubernur D.I Yogyakarta. Usulan ini setelah dilakukan identifikasi, pemetaan jabatan-jabatan adminstrasi (struktural) dengan menyandingkan jabatan fungsional yang ada pada saat itu. Kemudian usulan penyetaraan jabatan admisnistrasi ke dalam dalam jabatan fungsional disetujui melalui Surat Kementerian Dalam Negeri Nomor 800/8856/OTDA tentang Persetujuan Penyetaraan Jabatan di Lingkungan Pemerintah Provinsi D.I Yogyakarta.Secara umum melalui surat tersebut Kementerian Dalam Negeri menyetujui penyetaraan

jabatan administrasi ke jabatan fungsional sebanyak 189 jabatan. Kemudian berdasarkan surat persetujuan dari Kementerian Dalam Negeri tersebut Pemerintah Kabupaten Bantul melantik 189 pejabat fungsional hasil penyetaraan jabatan pada 30 Desember 2021.

Terdapat beberapa permasalahan saat proses penyetaraan jabatan struktural ke fungsional, antara lain: 1) belum adanya jabatan fungsional yang sesuai dengan lingkup tugas fungsi pejabat tersebut, 2) jumlah pejabat fungsional yang akan disetarakan tidak sesuai dengan peta dan formasi jabatan yang saat itu ada, 3) penyetaraan jabatan belum memperhatikan kompetensi dan kualifikasi. Terhadap permasalahan tersebut Pemerintah Kabupaten Bantul membuat kebijakan sebagai berikut: 1) apabila jabatan fungsional yang sesuai rumpun tugas dan fungsi/urusan belum tersedia, maka jabatan tersebut dialihkan ke jabatan fungsional yang bersifat terbuka seperti jabatan fungsional analis kebijakan, 2) mengubah, menyesuaikan peta dan formasi yang ada disesuaikan dengan peta dan formasi baru dengan mengakomodasi jabatan fungsional hasil penyetaraan.

Dengan hasil penyetaraan jabatan ini kelihatan bahwa sebagian besar perangkat daerah diisi oleh pejabat fungsional yang profesional dan memiliki keahlian tertentu. Jabatan fungsional adalah sekelompok jabatan yang mempunyai fungsi dan tugas yang berkaitan dengan jabatan fungsional berdasarkan keahlian dan keterampilan tertentu, sehingga ke depan SDM di badan/dinas akan diisi para spesialisasi keahlian yang tentunya akan meningkatkan kinerja organisasi tertentu.

Dengan struktur organisasi yang *agile*, dinamis di dukung SDM fungsional dan profesional tujuan pemerintah Kabupaten Bantul mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien berkelas dunia akan terwujud. Disisi lain jika kinerja organisasi yang baik, pencapaian target visi misi bupati di RPJMD 2021-2026 akan mudah tercapai.

### 3. Penyesuaian sistem kerja

Sebagai langkah terakhir kebijakan penyederhanaan birokrasi adalah penyesuaian sistem kerja atau mekanisme kerja. Dalam pelaksanaannya, pelaksanaan sistem kerja baru melibatkan mekanisme kerja dan proses bisnis. Mekanisme kerja yang menjadi panduan untuk mengkoordinasikan alur pelaksanaan tugas terdiri dari jabatan, penugasan, pelaksanaan tugas, pertanggungjawaban pelaksanaan tugas, manajemen kinerja, dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Sedangkan proses bisnis perangkat daerah menjadi acuan bagi instansi pemerintah untuk menggambarkan hubungan kerja yang efektif dan efisien antar unit organisasi. Esensi sistem kerja yang baru adalah kolaborasi untuk mengeleminir ego sektoral dan lebih mengedepankan kompetensi, keahlian dan keterampilan.

Dalam tataran pelaksanaan sistem kerja yang baru, Pemerintah Kabupaten Bantul menerbitkan Peraturan Bupati Bantul Nomor 1 Tahun 2023 tentang Mekanisme Kerja. Mekanisme kerja yang dibuat mengedepankan prinsip sistem kerja baru adalah orientasi pada hasil, kompetensi, profesionalisme, kolaboratif, transparansi, dan akuntabel. Secara umum sistem kerja yang digunakan adalah pengaturan penugasan, pelaksanaan tugas, pertanggungjawaban, pengelolaan kinerja. Dengan sistem ini seorang ASN bisa bekerja lintas organisasi baik secara pengajuan sukarela maupun penugasan. Ada beberapa hambatan yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Bantul dalam menerapkan sistem kerja yang baru ini, antara lain: 1). sistem kerja sudah berubah tetapi cara kerja ASN di perangkat daerah masih sama belum berubah, 2). kecepatan adaptasi ASN belum sesuai harapan, 3). masih adanya retensi dari ASN di perangkat daerah terhadap sistem kerja baru, 4). belum adanya kebijakan yang kelas tentang pola karier bagi jabatan fungsional hasil penetaraan.

Dengan penyederhanaan birokrasi diharapkan kinerja organisasi tersebut mempunyai kinerja yang lebih baik karena struktur organisasi lebih sederhana yang membuat garis wewenang lebih pendek, koordinasi lebih

mudah, pengawasan lebih mudah, keputusan dapat diambil dengan cepat, fleksibel terhadap perubahan. Selain itu dengan penyederhanaan birokrasi yang menyertakan jabatan struktural ke fungsional akan meningkatkan kualitas SDM menjadi tenaga-tenaga profesional yang lebih berekspresi sesuai bidang tuganya. Dengan sistem kerja yang lebih fleksibel yang mendukung lingkungan kerja yang baik, peningkatan kualitas pelayanan publik akan tercapai, dengan kualitas pelayanan publik baik kepuasan masyarakat akan meningkat.

## **2. Pelayanan Publik**

Saat ini pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis dan krusial. Hal ini dikarenakan kualitas kinerja birokrasi maupun pemerintah dinilai dari keberhasilannya menyelenggarakan pelayanan publik. Implikasi pelayanan publik juga berdampak pada ekonomi maupun sosial. Kinerja birokrasi yang buruk yang ditandai dengan kualitas pelayanan publik yang buruk akan memperburuk citra pemerintah di mata masyarakat. Di kalangan masyarakat untuk mengkritik atas pelayanan publik yang buruk, memakai istilah kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah, kalau bisa diperlambat kenapa bisa dipercepat. Sebabnya sejak era reformasi birokrasi telah ada upaya untuk memperbaiki tata kelola pemerintah melalui praktik praktik tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Ada 3 fungsi pemerintah yaitu pertama adalah fungsi pembangunan, kedua fungsi pemberdayaan dan ketiga fungsi pelayanan. Fungsi pelayanan merupakan salah satu fungsi yang sangat penting karena masyarakat sebagai pelanggannya secara langsung, memiliki kepentingan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik baik. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator kinerja pemerintah yang langsung dapat dirasakan dan dinilai oleh masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kualitas kinerja pemerintah melalui kualitas layanan publik yang diterima. Hal ini didasari bahwa kualitas layanan publik menjadi kepentingan masyarakat dan manfaatnya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan.

Keberhasilan mewujudkan kinerja pelayanan publik yang profesional, efektif, dan akuntabel akan meningkatkan citra positif pemerintah di mata masyarakat atau rakyat.

Pelayanan publik bisa diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh badan publik untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan kepentingan dari warga masyarakat pengguna layanan (Futum Hubaib, Jamil Bazarah 2021). Sedangkan pelayanan publik merupakan suatu tahapan aktivitas yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah untuk mencukupi semua kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya (Sawir 2020).

Konsep tentang definisi pelayanan publik juga disampaikan oleh beberapa penulis antara lain : pelayanan publik adalah segala aktifitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun implementasi ketentuan peraturan perundang- undangan (Surjadi 2009). Sedangkan pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani kebutuhan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang memiliki keperluan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata laksana yang ditentukan dan ditujukan untuk memberi kepuasan pada penerima pelayanan (Hardiyansyah 2018). Pendapat lain lagi bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan (Mukarom and Laksana 2016).

Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 yang mengatur 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 (P. R. Indonesia 2009). Dari uraian pendapat tentang definisi pelayanan publik di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan

publik merupakan serangkaian aktivitas atau kegiatan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan baik perorangan maupun masyarakat yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah maupun swasta yang diselenggarakan dengan aturan dan tatalaksana sesuai yang ditentukan.

Klasifikasi pelayanan publik dibagi ke dalam 2 klasifikasi umum yaitu, pelayanan dasar dan pelayanan pelayanan umum. Pelayanan dasar terdiri dari kesehatan, pendidikan dasar dan kebutuhan pokok masyarakat, sedangkan pelayanan umum terdiri dari pelayanan administrasi, pelayanan barang, pelayanan jasa (Hardiyansyah 2018). Sedangkan Peraturan Pemerintah Nomo 96 tahun 2012 ruang lingkup pelayanan publik adalah pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibutuhkan sebuah asas pelayanan publik. Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip pokok yang menjadi rujukan dalam pengorganisasian, panduan kerja dan pedoman penilaian kinerja untuk setiap organisasi penyelenggara pelayanan publik. Menurut UU No. 25 tahun 2009 asas pelayanan publik adalah 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, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Perkembangan penyelenggaraan pelayanan publik mengalami perubahan secara fundamental sebagai respon terhadap perubahan-perubahan sosial, politik dan masyarakat. Paradigma admininstrasi pelayanan publik dari beberapa perpektif adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Perbandingan perspektif perbandingan administrasi negara/publik

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individual	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Rosponsivitas birokrasi publik	Clients dan constituent	<i>Customer</i>	<i>Citizen</i>
Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multi aspek: akuntabilitas, hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional
Struktur organisasi	Birokrasi yang ditandai dengan otoritas top-down	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat <i>entrepreneur</i>	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber : (Hardiyansyah 2018)

Berdasarkan perbandingan administrasi negara/publik di atas menurut penulis saat ini pemerintah Indonesia berada pada pandangan *new public service*, ditandai dengan berbagai kebijakan yang dikeluarkan pemerintah tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Di level pemerintah daerah juga telah menerbitkan dan melaksanaan kebijakan sesuai prinsip-prinsip *new public service*, seperti penuangan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bentuk perlindungan kepentingan publik. Kebijakan dapat

dilihat dari pasal 5 Perda Kabupaten Bantul Nomor 2 Tahun 2014, yang menyatakan bahwa prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kenyamanan.

Era revolusi industri 4.0 menjadi tantangan tersendiri untuk transformasi pelayanan publik, menjadi pelayanan yang efektif, efisien dan adaptif. Era industri 4.0 yang merangsang inovasi-inovasi teknologi dan pelayanan yang memberikan dampak perubahan yang mendasar terhadap kehidupan masyarakat. Hal tersebut memberi tantangan baru tak terkecuali layanan birokrasi publik di sektor pemerintahan. Beberapa pendekatan peningkatan kualitas manajemen pemerintahan yang pernah diadopsi, antara lain konsep tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang merupakan perbaikan dengan pendekatan managemen. Konsep *good governance* memberikan saran pada sistem pemerintahan yang berorientasi kesejajaran antar lembaga publik di tingkat pusat maupun daerah, sektor swasta, serta masyarakat sipil (*civil society*). Dengan penerapan *good governance*, diharapkan mampu menjamin pelaksanaan fungsi pelayanan pemerintah sekaligus pemberdayaan sektor non pemerintah dalam pembangunan (Tompo, Madani, and Fatmawati 2021). Ada beberapa prinsip *Good Governance* menurut UNDP yaitu: partisipasi, kepastian hukum, transparansi, tanggung jawab, berorientasi pada kesepakatan, keadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategik (Duarmas, Rumapea, and Rompas 2016). Menurut penulis, prinsip-prinsip *good governance* secara kebijakan sudah diadopsi dalam UU 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, walaupun secara implementasi masih ditemukan kendala-kendala.

Untuk menjalankan fungsi pemerintah sebagai penyelenggaran pelayanan publik, dibuat kebijakan untuk menjamin kualitas pelayanan publik tersebut. Kebijakan - kebijakan tersebut mengatur atau mengikat bagi penyelenggaran layanan dan penerima layanan/customer. Kemudian yang disebut penyelenggara pelayanan publik adalah penyelenggara

negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang disebut pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha /badan hukum yang bekerjasama dan /atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas pelayanan publik (Hardiyansyah 2018). Sedangkan menurut UU 25 Tahun 2009 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 (P. R. Indonesia 2009). Dalam penelitian ini penyelenggaran pelayanan publik dibatasi pada penyelenggara pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul.

Beberapa kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan UU 25 tahun 2009 adalah minimal meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, pelayanan konsultasi. Pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik dan maklumat pelayanan. Pengelolaan pengaduan dapat dilakukan dengan mengembangkan kanal-kanal aduan baik elektronik maupun non elektronik. Pengelolaan informasi bisa melalui sistem informasi pelayanan publik yang bisa juga sebagai publikasi informasi layanan. Sedangkan pelaksanaan konsultasi bisa dilaksanakan dengan penyediaan sarana konsultasi online maupun *offline*.

Penyelenggara pelayanan publik diharuskan memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan bisa dianggap sebagai sebuah *citizen charter*, yang merupakan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai rujukan yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara layanan, dan menjadi pedoman bagi

penerima layanan serta sebagai alat kontrol masyarakat atas kinerja penyelenggaran pelayanan (Hardiyansyah 2018). Sedangkan menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2015 tentang standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan dan pedoman penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (PAN-RB 2014).

Terdapat 2 komponen yang harus ada dalam standar pelayanan yang akan ditetapkan, yaitu :

1. Komponen proses penyampaian pelayanan (*service deliver*), terdiri dari :
    - 1) Persyaratan
    - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
    - 3) Jangka waktu pelayanan
    - 4) Biaya/tarif
    - 5) Produk pelayanan
    - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
  2. Komponen proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*), terdiri dari :
    - 1) Dasar hukum
    - 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
    - 3) Kompetensi pelaksana
    - 4) Pengawasan internal
    - 5) Jumlah pelaksana
    - 6) Jaminan pelayanan
    - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
    - 8) Evaluasi kinerja pelaksana
- (PAN-RB 2014)

Standar pelayanan ditetapkan dengan kepala perangkat daerah yang prosesnya melalui forum konsultasi publik dengan mengundang masyarakat, akademisi, media, stake holder terkait. Setelah ditetapkan standar pelayanan

wajib disosialisasikan dan di publikasi pengguna layanan sebagai kontrol dan pedoman bersama selama penyelenggaraan layanan.

Setelah penetapan standar pelayanan, penyelenggara layanan wajib menetapkan maklumat pelayanan publik. Maklumat pelayanan publik adalah sebuah dokumen yang berisi dan menjelaskan informasi tentang penyelenggaraan pelayanan publik dan standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggaran pelayanan publik, untuk memberikan pelayanan prima ke masyarakat (Hardiyansyah 2018). Sedangkan menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 tahun 2014 maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan (PAN-RB 2014). Dokumen maklumat pelayanan publik wajib dipublikasikan ke pengguna layanan/customer melalui berbagai media sebagai bentuk transparansi pelayanan publik dan sebagai kontrol bersama.

Sebagai bentuk upaya perbaikan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan dan tersistem dengan baik, diperlukan konsep kualitas pelayanan publik dan monitoring serta evaluasinya. Pelayanan publik dikatakan berkualitas bilamana pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna pengguna layanan. Kualitas dapat dinilai dari kemampuannya penyelenggaran layanan memenuhi harapan dan keinginan pelanggan dan juga merupakan suatu gambaran dan karakteristik yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia dan proses dan yang memiliki persepsi di dalam memenuhi atau melebihi harapannya. Pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (Mukarom and Laksana 2016)

Kualitas merupakan totalitas dari karakteristik suatu produk barang, jasa yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering dianggap sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan (Hardiyansyah 2018). Kemementerian PANRB mengeluarkan pedoman untuk mengukur kualitas

pelayanan publik dengan mengukur kepuasan masyarakat. Kementerian PAN-RB mendefinisikan kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik (PAN-RB 2017).

Pendapat ahli tentang indikator, dimensi dan prinsip yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, seperti pendapat Lovelock dalam Hardiyansyah (2018) yaitu : *Tangible* (terjamah), *Realiable* (handal), *Responsiveness*, *Assurance* (tanggungjawab) dan *Empaty*. Definisi kualitas pelayanan biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk, seperti: *performance* (kinerja), *reliability* (keandalan), *ease of use* (kemudahan), *esthetics* (estetika) (Sinambela et al. 2017).

Untuk mengetahui kinerja dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah evaluasi kinerja pelayanan publik. Kinerja merupakan prestasi kerja atau hasil pelaksanaan kerja. Istilah kinerja berasal dari kata “*performance*”, sedangkan pengukuran kinerja disebut dengan “*performance measurement*” (Mukarom and Laksana 2016). Sedangkan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*) (Sinambela et al. 2017). Banyak konsep kinerja pelayanan publik yang telah ditulis dalam buku-buku literature. Secara umum konsep kinerja pelayanan kinerja pelayanan publik dapat dilihat dari indikator hasil atau indikator proses, secara rangkuman dapat dilihat di tabel 6 sebagai berikut :

Tabel 1.2 Indikator Kinerja Pelayanan Publik

Pakar	Indikator	
	Orientasi Hasil	Orientasi Proses
McDonald & Lawton (1977)	<i>Effeciency</i> <i>Effectiveness</i>	
Salim & Woodward (1992)	<i>Economy</i> <i>Effeciency</i> <i>Effectiveness</i> <i>Equity</i>	
Lenvinne (1990)		<i>Responsivitas</i> <i>Responsibilitas</i> <i>Akuntabilitas</i>

<b>Pakar</b>	<b>Indikator</b>	
	<b>Orientasi Hasil</b>	<b>Orientasi Proses</b>
Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990)	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i> <i>Responsiveness</i> <i>Assurance</i> <i>Empathy</i>
Gibson, Ivancevich, &Donnelly (1990)	Kepuasan Effesiensi Produksi	Perkembangan Keadaptasian Kelangsungan hidup
Keputusan MENPAN Nomor 63/2004: Standar Pelayanan Publik	Waktu Penyelesaian Biaya Pelayanan Produk Pelayanan	Prosedur Pelayanan Sarana dan Prasarana Kompetensi Petugas

(Mukarom and Laksana 2016)

Kementerian PAN-RB menerbitkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang mendefinisikan standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan ini bisa sebagai acuan kualitas pelayanan publik. Ada 2 komponen yang indikator yaitu komponen proses penyampaian pelayanan terdiri dari : 1) persyaratan 2) sistem, mekanisme, dan prosedur 3) jangka waktu pelayanan 4) biaya/tarif 5) produk pelayanan 6) penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi. Komponen kedua adalah proses pengelolaan layanan terdiri dari : 1) dasar hukum 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas 3) kompetensi pelaksana 4) pengawasan internal 5) jumlah pelaksana 6) jaminan pelayanan 7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan 8) evaluasi kinerja pelaksana. Pada penelitian ini peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Sebagai sebuah evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik Kementerian PAN-RB menentukan 9 unsur/komponen untuk mengukur kepuasan masyarakat, yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan prasarana Sarana

(PAN-RB 2017)

### **3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Sesuai dengan semakin tingginya tuntutan masyarakat akan penyediaan layanan publik yang cepat, mudah, murah dan tepat diperlukan adaptasi yang baru yang sesuai dengan tuntutan-tuntutan tersebut. Perkembangan tuntutan masyarakat tersebut tidak akan bisa dipenuhi dengan model birokrasi pelayanan publik tradisional. Dibutuhkan model penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan pelayanan yang terpadu, fungsional dan terintegrasi. Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri merespon dengan mengeluarkan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan akses yang luas kepada masyarakat dan terwujudnya pelayanan publik yang murah, cepat, mudah, transparan, dan terjangkau.

Konsep pelayanan terpadu satu pintu, yang awalnya dikenal unit pelayanan terpadu satu atap (UPTSA) atau juga dikenal dengan (*one stop service*) merupakan Pola pelayanan terpadu satu atap yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak

mempunyai keterkaitan proses dan dilayani dalam satu pintu (Hardiyansyah 2018). PTSP merupakan salah satu strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menjadikan semua jenis pelayanan publik, yang dimiliki kewenangan oleh daerah ke dalam satu tempat, sehingga masyarakat cukup datang ke satu tempat untuk mengurus semua kebutuhan pelayanan publiknya.

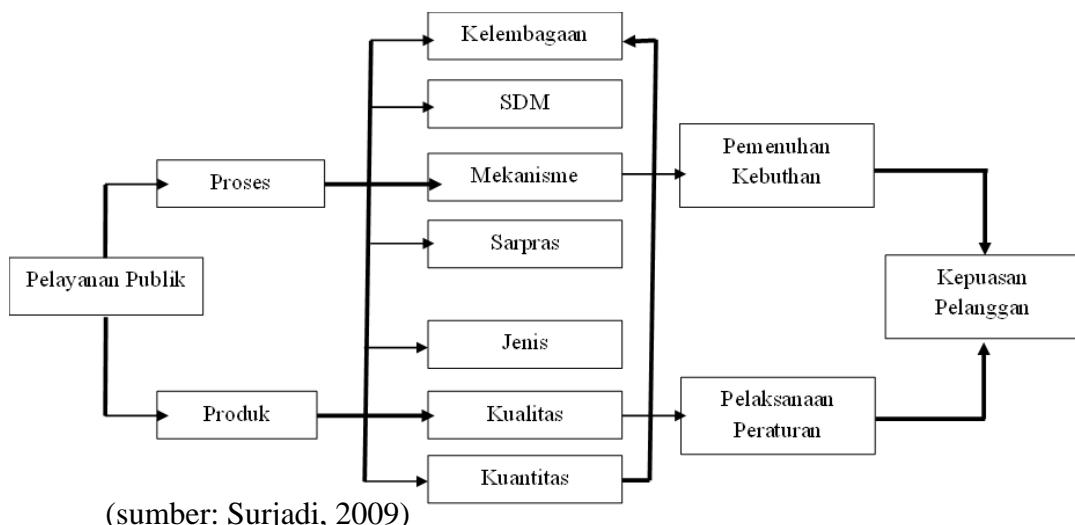
Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu (Negeri 2017). Pelayanan terpadu satu pintu merupakan salah satu kebijakan yang harus disertai dengan penyederhanaan pelayanan berkaitan dengan standar pelayanan, SOP, proses perijinan dan restrukturisasi kelembagaan. PTSP tidak akan berjalan dengan baik kecuali didukung dengan sistem informasi layanan terpadu terintegrasi yang handal, sehingga akan menyederhanakan proses layanan.

Dalam perkembangannya pelayanan terpadu satu pintu atau one stop service bertransformasi menjadi mal pelayanan publik (MPP). Kebijakan MPP dituangkan dalam PP Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dalam PP 89/2021 tersebut definisi MPP pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan (P. Indonesia 2021). Penyelenggaraan MPP di Kabupaten / Kota adalah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu. Tujuan penyelenggaraan MPP adalah untuk mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan dan meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha. Secara teknis kemudian Kementerian PAN-RB mengeluarkan Pedoman berupa Permenparb Nomor 92 tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan

Publik. Dalam wadah MPP pelayanan publik yang menjadi wewenang Kabupaten/Kota dan pelayanan instansi vertikal bergabung menjadi satu tempat sehingga masyarakat pengguna layanan bisa mendapat layanan di satu tempat untuk banyak layanan (*one stop service*).

Pembuatan kebijakan MPP merupakan salah upaya pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang baik melalui perbaikan proses. Pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya. Aspek proses meliputi SDM aparatur, mekanisme serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses. Sedangkan aspek produk layanan menyangkut jenis, kualitas dan jumlah layanan (Surjadi 2009). Secara kerangka pikir perwujudan pelayanan prima dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 1.2 Kerangka Pikir Pelayanan Prima



Berdasarkan uraian di atas peneliti menetapkan definisi konseptual dan definisi operasional yang digunakan pada penelitian ini. Definisi konsep pelayanan publik, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas atau kegiatan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan baik perorangan maupun masyarakat yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah maupun swasta yang diselenggarakan dengan aturan dan tatalaksana sesuai yang ditentukan. Lebih khusus penyelenggaraan pelayanan publik yang akan diteliti di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul. Definisi konsep penyederhanaan birokrasi

adalah bagian dari proses penataan birokrasi untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien melalui penyederhanaan struktur organisasi, penetaraan jabatan, dan penyesuaian sistem kerja.

Sedangkan definisi operasional yang digunakan adalah kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dengan indikator 1) persyaratan 2) sistem, mekanisme, dan prosedur 3) jangka waktu pelayanan 4) biaya/tarif 5) produk pelayanan 6) penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi. Komponen kedua adalah proses pengelolaan layanan terdiri dari : 1) dasar hukum 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas 3) kompetensi pelaksana 4) pengawasan internal 5) jumlah pelaksana 6) jaminan pelayanan 7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan 8) evaluasi kinerja pelaksana. Sedangkan definisi operasional tentang pengukuran kepuasan masyarakat dengan menggunakan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat dengan indikator sebagai berikut :

#### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### 3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### 4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### 5. Produk Spesifikasi

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

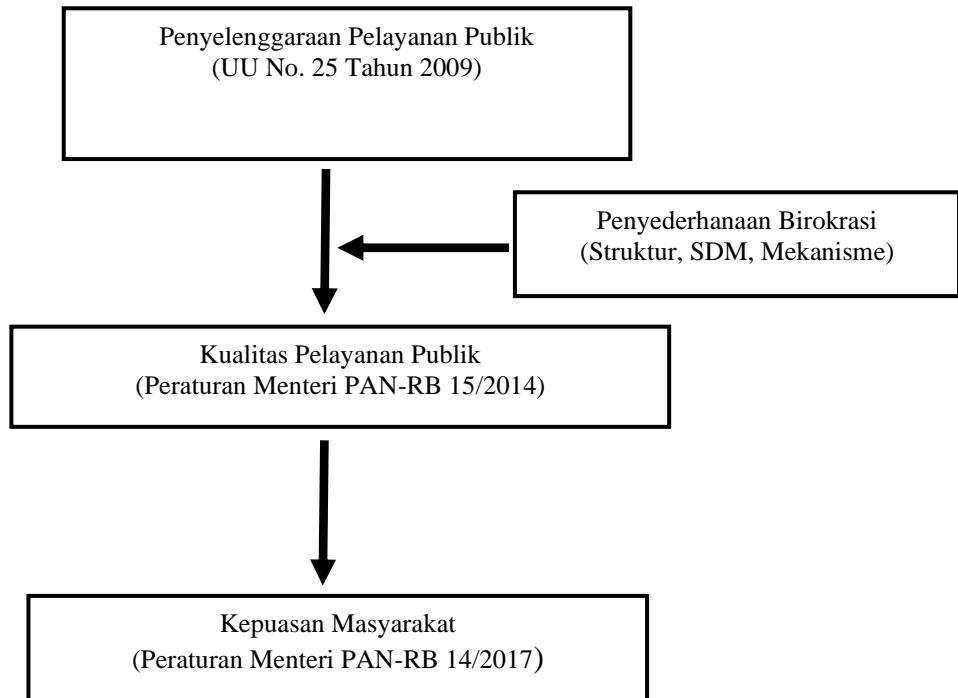
Adalah adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### 9. Sarana dan prasarana Sarana

adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berdasarkan uraian di atas kerangka pikir penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Bantul pasca peyederhanaan birokrasi adalah sebagai berikut :

Gambar 1.3 Kerangka pikir penelitian



Dari Gambar 1.7 di atas, kerangka pikir penelitian ini adalah penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kriteria Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diteliti bagaimana kualitasnya pasca kebijakan penyederhanaan birokrasi. Penyederhanaan birokrasi fokus pada perbaikan struktur kelembagaan, SDM dan mekanisme kerja, dampak pasca penyederhanaan pelayanan publik ini secara proses penyelenggaranya diukur kualitasnya dengan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014, sedangkan secara produk pelayanannya diukur dengan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 Tahun 2014 yang mengukur indeks kepuasan masyarakat.

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian dilakukan diDinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul pada Bulan Desember 2023 sampai dengan 2 Februari 2024. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penggunaan jenis penelitian kualitatif adalah untuk mencari penjelasan tentang suatu fenomena, peristiwa, atau fakta (Raco 2018). Pendekatan kualitatif menekankan pada makna dan pemahaman dari dalam (*verstehen*), penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Pendekatan kualitatif lebih mementingkan pada proses dibandingkan dengan hasil akhir (Mulyadi 2019). Metode kualitatif lebih berdasarkan pada filsafat fenomologi yang mengutamakan penghayatan (*verstelen*). Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaktif tingkah laku manusia dalam situasi tetentu menurut perspektif peneliti sendiri (Usman and Akbar 2009). Pendapat lain mengatakan kualitatif menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Pendekatan kualitatif lebih mementingkan proses dibandingkan hasil (Ahmad 2000).

Sedangkan metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan salah satu jenis, desain atau rencana penelitian sering digunakan untuk meneliti obyek penelitian baik secara alami maupun dalam kondisi nyata dan tidak dapat diatur seperti dalam percobaan. Deskripsi itu sendiri berarti hasil eksperimen akan diuraikan sejelas mungkin berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tanpa menarik kesimpulan apapun berdasarkan hasil penelitian tersebut (Thabroni 2022). Penelitian deskriptif adalah jenis metode penelitian yang menggambarkan karakteristik populasi atau peristiwa yang sedang diteliti. Sehingga inti utama metode penelitian ini adalah menggambarkan objek penelitiannya. Sehingga menjawab apa peristiwa atau apa fenomena yang terjadi (Salmaa 2023). Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan metode untuk

menggambarkan suatu hasil penelitian. Penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan juga validasi atas fenomena yang tengah diteliti (Ramadhan 2021).

Dari pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian dilakukan dengan mengamati fenomena atau kejadian yang berpengaruh terhadap keadaan sosial kemudian menggambarkan, menjelaskan atas fenomena yang terjadi dari obyek yang diteliti. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan konsep tersebut di atas.

## **B. Jenis dan Sumber Data**

Dalam metodologi penelitian, metode pengumpulan data sangat ditekankan. Data dikategorikan sebagai data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dan metode penelitian saling tergantung satu sama lain. Seorang peneliti yang mempertimbangkan metodologi untuk pekerjaan penelitiannya harus mempertimbangkan sifat data yang akan dikumpulkan dalam penyelesaian masalah (Kusumastuti and Khoiron 2019). Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam proses penelitian karena hanya dengan tersedianya data yang benar barulah proses penelitian berlangsung hingga peneliti mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan (Sarwono 2018).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang berasal dari sumber primer. Data ini tidak tersedia dalam bentuk kompilasi atau file. Data-data tersebut harus dicari melalui sumber-sumber atau dalam istilah teknis lapangan yaitu responden yaitu orang-orang yang dijadikan sumber penelitian atau orang-orang yang dijadikan sebagai sumber informasi atau data, sedangkan data sekunder adalah data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan (Sarwono 2018). Data sekunder dapat berupa buku, laporan, berita, jurnal, memo, disposisi, notuel rapat, kajian akademis dan lain-lain yang relevan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah sumber data primer dan sumber sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara atau pengisian kuesioner dari informan inti, sedangkan sumber data sekunder adalah data dari sumber kedua atau sumber yang tidak langsung, seperti dokumen, pengakuan, atau hasil wawancara pihak kedua, jurnal, berita online, produk hukum, artikel dan dokumen-dokumen dari perangkat daerah.

Pada penelitian ini, penelitian menggunakan data primer hasil wawancara dengan pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul dari pejabat pratama (Kepala) sampai ke pelaksana yang mempunyai kompetensi dengan urusan penyelenggaraa pelayanan publik. Selain itu informan juga dari pihak pengguna layanan yang diwakili oleh Ketua IDI Bantul dan Ketua PPNI Bantul. Sedangkan data sekunder yang dipakai berupa dokumen laporan, jurnal, naskah dinas, rencana strategis OPD, rencana kerja OPD, naskah akademik, notulen, disposisi, hasil survei. Informan dipilih secara *purposive*, yaitu informasi dipilih orang yang merasakan dan terlibat, mengetahui tentang tema pelayanan publik dan penyederhanaan birokrrasi. Berikut deskripsi informan yang terlibat sebagai narasumber wawancara. Penelitian dilaksanakan pada Bulan Desember 2023-Februari 2024. Berikut daftar sumber primer yang dijadikan informan adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Data informan

No	Nama Informan	Pangkat /Golongan	Jabatan	Waktu Wawancara
1	Dra. Annihayah, M. Eng.	Pembina Utama Muda, IVc	Kepala Dinas	27 -03- 2024
2	Dewanto Dwipoyono, SSTP., M.I.P	Pembina , IV/a	Sekretaris Dinas	16-01-2024
3	Ihwan Qomaru, S. IP., M.Ec. Dev.	Pembina, IVa	Penata Perizinan Ahli Madya	28-12-2023
4	Setyawati,S.Psi	Pembina, IVa	Penata Perizinan Ahli Madya	18-12-2023

No	Nama Informan	Pangkat /Golongan	Jabatan	Waktu Wawancara
5	Wiwin Istiumaya,SIP.	Penata Tk1,III/d	Perencana Ahli Muda	20-12-2023
6	Leny Yuliani, SS., M.AP.	Pembina, IVa	Penata Perizinan Ahli Muda	28-12-2023
7	Achmedina Meratu Siak, S.Kom., M.Eng.	Pembina, IVa	Penata Perizinan Ahli Muda	19-12-2023
8	Muh Tarom	Pengatur,II/c	Pengadministrasi Umum	28-12-2023
9	Surahmanta Nugraha,ST	Penata,III/c	Pranata Komputer Ahli Muda	30-01-2024
10	Agus Sriyana, SH	Pembina Tk.1, IVb	Kepala Bagian Organisasi Setda	26-01-2024
11	Suryanti, S.IP. M.Ikom		Kasubag. Kelembagaan Bagian Organisasi Setda	04-01-2024
12	Jazari Hisyam	Pembina , IVb	Ka. Bidang Pengadaan dan Mutasi BKPSDM	5-02-2024
13	dr. Budi Nur Rokhmah, M.H	-	Ketua IDI Bantul	12-01-2024
14	Sihono, S.Kep	-	Ketua PPNI Bantul	12-01-2024

Proses wawancara informan berjalan lancar dan dilaksanakan di masing-masing kantornya. Walaupun begitu, tantangan yang dihadapi adalah masih ada keengganan informan yang menyampaikan informasi kadang kurang tegas, masih abu – abu atau bahkan ragu-ragu. Hal ini kemungkinan karena ada rasa ragu-ragu menyampaikan apa adanya informasi yang dibutuhkan atau mungkin memang informan kurang memahami materi yang ditanyakan. Antisipasi yang dilakukan oleh peneliti adalah waktu wawancara lebih lama, dan melakukan

pendekatan secara personal sehingga informan merasa nyaman sehingga mampu menyampaikan informasi yang sesuai dengan kondisi di lapangan.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah strategi peneliti dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan teknik kondisi yang alami, sumber data primer, dan lebih banyak pada teknik observasi berperan serta, wawancara mendalam dan dokumentasi (Ghony and Almanshur 2014). Sedangkan pendapat lain mengatakan, pengumpulan data merupakan suatu proses pengukuran nilai variabel penelitian. Pengukuran (measurement) merupakan prosedur penetapan angka/nilai atribut yang dimiliki oleh suatu objek atau subjek yang diukur (Kusumastuti and Khoiron 2019). Menurut (Gulo 2002) metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara pengamatan, survei, wawancara dan kuesioner. Sedangkan pendapat lain tentang teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara Pengumpulan data melalui kuesioner atau angket, interview, observasi, dan dokumentasi (Dr. Sandu Siyoto, SKM and M. Ali Sodik 2015).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan observasi adalah teknik pengumpulan data, dengan cara peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.

b. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan informas atau responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan bola media yang melengkapi kata-kata secara verbal. Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara *semi-structured*, yaitu teknik wawancara dengan pertanyaan yang sudah didesain dengan

terstruktur dan kemudian diperdalam melalui wawancara yang lebih mendalam dengan informan yang telah ditetapkan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan topik penelitian. Data – data tersebut bisa bersumber dari mengenai berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, laporan, notulen rapat, buku profil, agenda, dan sebagainya.

Pada penelitian peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan pada semua pihak yang dianggap mengetahui, terlibat dan mempunyai informasi tentang penyelenggaraan pelayanan publik pasca penyederhanaan birokrasi. Sedangkan dokumentasi berupa melihat dokumen-dokumen dari peristiwa yang telah terjadi atau yang sedang terjadi

#### **D. Validasi Data**

Menilai validitas atau autentisitas sebuah data sangatlah penting dalam sebuah penelitian. Melakukan validasi data merupakan sebuah upaya upaya untuk menghasilkan data yang berkualitas, sehingga dapat menghasilkan informasi yang akurat, mutakhir, terpadu, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga kesimpulan dari sebuah penelitian dapat dipercaya. Ada beberapa teknik yang digunakan oleh metode kualitatif untuk menjamin akurasi dan kredibilitas hasil penelitian yaitu: triangulasi, *member checking* dan *auditing*. Triangulasi data berarti menggunakan bermacam-macam data, menggunakan lebih dari satu teori, beberapa teknik analisa, dan melibatkan lebih banyak peneliti (Raco 2018). Sedangkan beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data dapat dilakukan dengan metode:(1) perpanjangan keikutsertaan, (2) ketekunan/keajegan pengamatan, (3) triangulasi,(4)pengecekan teman sejawat, (5) analisis kasus negative, (6) kecukupan referensi, (7) pengecekan anggota, (8) transferability, (9) kebergantungan, (10) ketegasan (Ghony and Almanshur 2014).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik validasi data dengan metode perpanjangan keikutsertaan dan metode triangulasi, yaitu:

1. Metode perpanjangan keikutsertaan

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrument yang sangat penting sebagai bagian dari instrument penelitian. Keikutsertaan peneliti dalam jangka waktu yang Panjang dapat menentukan kualitas data dan sebagai alat untuk mengurangi distorsi data. Perpanjangan keikutsertaan ini dilakukan dengan cara peneliti langsung terjun ke lokasi penelitian, terlibat langsung sampai tercapainya kejemuhan data dalam pengumpulan data.

2. Metode triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain sebagai pembanding. Beberapa macam teknik triangulasi antara lain: (1) traingulasi dengan narasumber, (2) triangulasi dengan metode, (3) triangulasi dengan teori. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode keabsahan data dengan triangulasi narasumber. Triangulasi sumber lain dapat dicapai dengan cara sebagai berikut:

- 1) membandingkatan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara;
- 2) membandingkan denga napa yang disampingkan di depan khalayak umum dengan wawancara secara pribadi;
- 3) membandingkan pendapat orang-orang tentang situasi penelitian dengan situasi sepanjang penelitian.
- 4) Membandingkan pendapat, keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain.
- 5) Membandingkan hasil wawancara denga nisi suatu dokumen yang berkaitan.

(Ghony and Almanshur 2014)

## **E. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisi data untuk membantu menyimpulkan data yang diperoleh untuk menguji hipotesis atau dugaan penelitian. Analisis adalah mengolah data, mengkompilasi data, memecahkannya dalam unit-unit yang lebih kecil, menyusun pola dan tema-tema yang sama. Analisis dan penafsiran selalu berjalan seiring (Raco 2018). Proses analisis data dimulai dengan menginteprestasi semua data yang diperoleh dari berbagai sumber, baik data dari wawancara, pengamatan, yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan di lokasi penelitian, dokumentasi pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya (Ghony and Almanshur 2014). Analisis data adalah sebuah tahapan untuk memeriksa, membersihkan, mengubah, dan menyusun pemodelan data dengan tujuan untuk menemukan informasi yang berguna sehingga bisa memberikan petunjuk bagi peneliti untuk memperoleh keputusan terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian (Questibrilia 2019). Sedangkan Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses sistematis melacak dan mengatur catatan lapangan yang dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan sumber lain untuk memungkinkan peneliti melaporkan temuan mereka. Analisis data melibatkan kegiatan pelacakan, pengorganisasian, penyelesaian, dan sintesis, pencarian pola, dan penentuan bagian mana yang akan dilaporkan tergantung pada fokus penelitian (Pahleviannur et al. 2022). Dari uraikan di atas bahwa analis data bertujuan mengoordinasikan data, mengatur, mengelompokkan, mengkategorikn data kemudian menemukan tema dan hipotesis kemudian menarik kesimpulan.

Ada 3 model analisis data penelitian kualitatif yaitu (1) model perbandingan tetap, (2) metode analis data Spradley, (3) analisis data interaktif Miles d& Huberman (Ghony and Almanshur 2014). Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analis data model analisis data interaktif. Ada 3 proses analisis dalam model analisis data interaktif; yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

### **1. Reduksi data**

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transportasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lokasi penelitian (Ghony and Almanshur 2014).

### **2. Penyajian data**

Penyajian data dilaksanakan peneliti agar memudahkan proses melihat gambaran bagian-bagian tertentu atau dapat juga secara menyeluruh dalam aktivitas penelitian. Data penelitian yang ditarik dalam laporan akhir penelitian merupakan sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan di akhir laporan. Data yang disajikan dalam bentuk uraian dengan bentuk-bentuk yang lain berupa tabel, grafik, dan diagram agar mempermudah para pembaca dalam mengetahui penelitian sudah dilakukan (Pahleviannur et al. 2022)

### **3. Menarik kesimpulan**

Pada tahapan penarikan kesimpulan, peneliti mencari arti data-data, benda-benda, catatan, pola-pola yang terbentuk untuk menemukan sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan ini berasal dari data-data penelitian yang telah dikumpulkan dan dianalisis dengan baik. Kesimpulan ini adalah temuan baru yang didapatkan dari hasil pengolahan hasil penelitian. Kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran obyek yang sebelumnya belum jelas (Pahleviannur et al. 2022).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data dengan model analisis data interaktif atau yang lebih dikenal dengan model Miles & Huberman, dengan 3 proses yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **BAB IV**

### **ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu perangkat daerah yang mempunyai fungsi sangat strategis. DPMPTSP merupakan perangkat daerah atau lembaga yang memiliki peran penting dalam menyelenggaranakan perizinan dan memfasilitasi proses penanaman modal di wilayah Kabupaten Bantul. DPMPTSP bertanggung jawab menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif, memudahkan investasi, dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi di daerah serta penyelenggaraan layanan publik secara umum. Dengan tingkat kemiskinan yang tinggi dan jumlah pengangguran yang juga tinggi, Kabupaten Bantul membutuhkan investasi yang besar.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah perangkat daerah dari 23 perangkat daerah yang terkena dampak penyederhanaan birokrasi. Struktur organisasi DPMPTSP disederhanakan dari 17 struktur menjadi 3 struktur saja, dengan 14 struktur dihapus/atau disederhanakan. Dengan penyederhanaan birokrasi alur/proses pengambilan keputusan jadi lebih cepat karena tim kerja lebih *agile*, sehingga diharapkan kualitas pelayanan publik lebih baik.

#### **A. Kualitas Pelayanan Publik Pasca Penyederhanaan Birokrasi**

##### **1. Penyederhanaan birokrasi di DPMPTP**

Peneliti melakukan studi dokumentasi dan wawancara tentang penyederhanaan birokrasi di DPMPTSP untuk memperoleh gambaran awal implementasi penyederhanaan birokrasi di DPMPTSP. Wawancara ini bertujuan untuk melihat dan menggali data terkait proses penyederhanaan birokrasi di DPMPTSP. Wawancara dengan materi tentang kebijakan penyederhanaan birokrasi, jumlah struktur /jabatan struktural yang dihapus, jabatan apa saja yang mengalami penyetaraan jabatan, jabatan fungsional apa saja hasil penyetaraan jabatan. Materi-materi wawancara ini penting karena berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Narasumber/informan pertama adalah Ibu Suryanti, S.IP. M.Ikom selaku Kepala sub bagian kelembagaan dan analisa jabatan Bagian Organisasi. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut :

“Penyederhanaan DPMPTSP merupakan kebijakan mandatori dari Kementerian Dalam Negeri, yang tertuang dalam Permendagri Nomor 25 Tahun 2022 dan sesuai Permenpanrb tentang penyederhanaan birokrasi. Penyederhanaan DPMPTSP menyisakan 3 struktur yaitu kepala dinas, sekretaris dan sub bag umum dan kepegawaian. Permasalahan di DPMPTSP adalah tidak ada penjenjangan, semua tugas dan fungsi teknis terkumpul di kepala dinas. Sedangkan permasalahan jabatan fungsional hasil penyetaraan di DPMPTSP yaitu perencana dan penata perijinan adalah belum adanya kebijakan yang jelas tentang jabatan penata perizinan. Belum ada petunjuk teknis dan aturan tentang jabatan fungsional penata perizinan. Penyetaraan mengabaikan aspek kompetensi dan kualifikasi. Sehingga pola kerja masih sama masih proses penyesuaian sistem kerja baru” ( wawancara, 4 Januari 2024).

Dari informan di atas dapat di ketahui bahwa DPMPTSP merupakan salah satu Perangkat Daerah yang mengalami kebijakan penyederhanaan birokrasi, penyederhanaan struktur organisasi dengan 14 struktur dihapus dan 14 jabatan strukral di setarakan ke jabatan fungsional. Jabatan fungsional hasil penyetaraan yaitu JFT Penata perizinan 13 orang dan perencana 1 orang.

Sedangkan infroman ke 2 adalah Agus Sriyana, SH selaku Kepala Bagian Organisasi Setda. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut :

“Penyederhanaan birokrasi di DPMPTSP telah dilakukan, dengan 13 struktur organisasi dihapus dan pejabatnya disetarakan. Perubahan ini merupakan hal yang baru perubahan dari sistem kerja hirarki ke sistem kerja *agile*, kompetensi pegawai tidak merata kualitasnya. Sistem kerja agile membutuhkan keahlian dan inisiatif sedangkan kalo sistem kerja hirarki cuma melaksanakan perintah atasan. Masih terdapat kebingungan untuk melaksanakan sistem kerja baru, sehingga masih terjebak pola kerja lama. Selain itu kebijakan pembinaan jabatan fungsional belum tertata dengan baik sehingga mengakibatkan pola kerja ASN hasil penyetaraan belum optimal” (wawancara, 26 Januari 2024).

Dari informan di atas dapat diketahui bahwa DPMPTSP merupakan salah satu Perangkat Daerah yang ikut menjadi perangkat daerah yang ikut kebijakan penyederhanaan birokrasi. Terdapat permasalahan terhadap kebijakan ini, karena respon pegawai tidak sama, dipengaruhi kualitas pegawai. ASN terbiasa dengan perintah atasan, minim inisiatif atau inovasi. Selain itu perangkat kebijakan penyetaraan jabatan belum lengkap, sehingga ASN terdampak penyetaraan di DPMPTSP merasa kecewa karena ketidakjelasan karirnya.

Sedangkan informan ke 3 adalah Bapak Jazari Hisyam, SH, selaku Kepala Bidang pengadaan dan mutas BKPSDM. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut:

“DPMPTSP merupakan perangkat daerah yang mengalami penyederhanaan birokrasi. Sebanyak 14 struktur hilang, dan 14 jabatan strukturalnya disetarakan menjadi jabatan fungsional. Kendala yang dihadapi adalah perangkat kebijakan sebagai dampak dari penyetaraan jabatan belum lengkap. ASN di DPMPTSP disetarakan ke jabatan fungsional penata perizinan dengan pangkat madya dan muda. Selain itu aturan tentang pedoman teknis dan pedoman tunjangan jabatan fungsional penata perizinan belum siap atau belum ada. Instansi pusat sebagai pembina jabatan fungsional penata perizinan juga belum jelas, sehingga pengembangan jabatan fungsional hasil penyetaraan belum terkelola dengan baik” (wawancara, 5 Februari 2024).

Dari informan di atas dapat diketahui bahwa DPMPTSP telah melaksanakan semua tahapan penyederhanaan birokrasi, yang merupakan kebijakan mandatori. Pejabat struktural di DPMPTSP sebanyak 14 jabatan mengalami penyetaraan ke JF Penata Perizinan. Pedoman teknis tentang JF Penata Perizinan belum jelas serta instansi pembina JFnya juga belum pasti. Hal ini menimbulkan ketidakpastian. Hal juga menyebabkan pembinaan jabatan fungsional perizinan belum terkelola dengan baik.

Dari ketiga narasumber di atas dapat diketahui bahwa DPMPTSP Kabupaten Bantul merupakan salah satu perangkat daerah dari 17 perangkat daerah yang mengalami penyederhanaan birokrasi berupa penyederhanaan struktur organisasi, penyetaraan jabatan dan penyesuaian sistem kerja. Di DPMPTSP menyederhanakan struktur organisasi dengan menghapus 14 strukturnya. Selain itu ada 14 jabatan fungsional hasil penyetaraan yaitu 13 jabatan JF penata perizinan dengan jenjang madya 4 orang dan 9 jenjang ahli muda serta 1 orang JF perencana jenjang ahli muda. Permasalahan implementasi di DPMPTSP adalah penyesuaian sistem kerja atau pola kerja baru karena kemampuan adaptasi ASN berbeda-beda, dengan struktur baru maka beban kinerja pencapaian sasaran berada pada Kepala Dinas yang akan mengakibatkan, selain itu ASN masih biasa kerja dengan pola lama, yaitu sistem perintah atasan.

Penyetaraan mengabaikan aspek kompetensi dan kualifikasi serta Pedoman teknis tentang JF Penata Perizinan belum jelas serta instansi pembina JFnya juga belum pasti, khususnya yang JF penata perizinan, karena merupakan jenis jabatan fungsional baru. Penata Perizinan belum jelas serta instansi pembina JFnya juga belum pasti. Hal ini menimbulkan ketidakpastian sehingga beberapa ASN yang disetarakan mengalami penurunan motivasi.

DPMPTSP Kabupaten Bantul mengalami penyederhanaan birokrasi dengan melalui penyederhanaan struktur dan penyetaraan jabatan dengan detail pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1 Penyederhanaan Birokrasi di DPMPTSP

No	Struktur Organisasi	Tetap /Dihapus	Jabatan Lama	Jabatan Penyetaraan
1	Kepala Dinas	Tetap	Kepala Dinas	Tetap
2	Sekretaris	Tetap	Sekretaris	Tetap
3	Ka. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Tetap	Ka. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Tetap
4	Ka. Sub Bagian Program	Dihapus	Ka. Sub Bagian Program	Perencana

No	Struktur Organisasi	Tetap /Dihapus	Jabatan Lama	Jabatan Penyetaraan
5	Ka. Sub Bagian Keuangan dan Aset	Dihapus	Ka. Sub Bagian Keuangan dan Aset	Analis Keuangan Pusat dan Daerah
6	Ka. Bidang Penanaman Modal	Dihapus	Ka. Bidang Penanaman Modal	Penata Perizinan Ahli Madya
7	Ka. Seksi Pengembangan Promosi dan Sistem Informasi	Dihapus	Ka. Seksi Pengembangan Promosi dan Sistem Informasi	Penata Perizinan Ahli Muda
8	Ka. Seksi Pelayanan dan Pengendalian Penanaman Modal	Dihapus	Ka. Seksi Pelayanan dan Pengendalian Penanaman Modal	Penata Perizinan Ahli Muda
9	Ka. Bidang Pelayanan dan Informasi	Dihapus	Ka. Bidang Pelayanan dan Informasi	Penata Perizinan Ahli Madya
10	Ka. Seksi Pelayanan dan Informasi Perizinan	Dihapus	Ka. Seksi Pelayanan dan Informasi Perizinan	Penata Perizinan Ahli Muda
11	Ka. Seksi Regulasi dan Teknologi Informasi	Dihapus	Ka. Seksi Regulasi dan Teknologi Informasi	Penata Perizinan Ahli Muda
12	Ka. Bidang Pendataan dan Penetapan	Dihapus	Ka. Bidang Pendataan dan Penetapan	Penata Perizinan Ahli Madya
13	Ka. Seksi Pendataan	Dihapus	Ka. Seksi Pendataan	Penata Perizinan Ahli Muda
14	Ka. Seksi Penetapan	Dihapus	Ka. Seksi Penetapan	Penata Perizinan Ahli Muda
15	Ka. Bidang Pengaduan, Pengawasan dan Pengendalian	Dihapus	Ka. Bidang Pengaduan, Pengawasan dan Pengendalian	Penata Perizinan Ahli Madya
16	Ka. Seksi Pengaduan	Dihapus	Ka. Seksi Pengaduan	Penata Perizinan Ahli Muda

No	Struktur Organisasi	Tetap /Dihapus	Jabatan Lama	Jabatan Penyetaraan
17	Ka. Seksi Pengawasan dan Pengendalian	Dihapus	Ka. Seksi Pengawasan dan Pengendalian	Penata Perizinan Ahli Muda

(Sumber : Bagian Organisasi Setda, 2024)

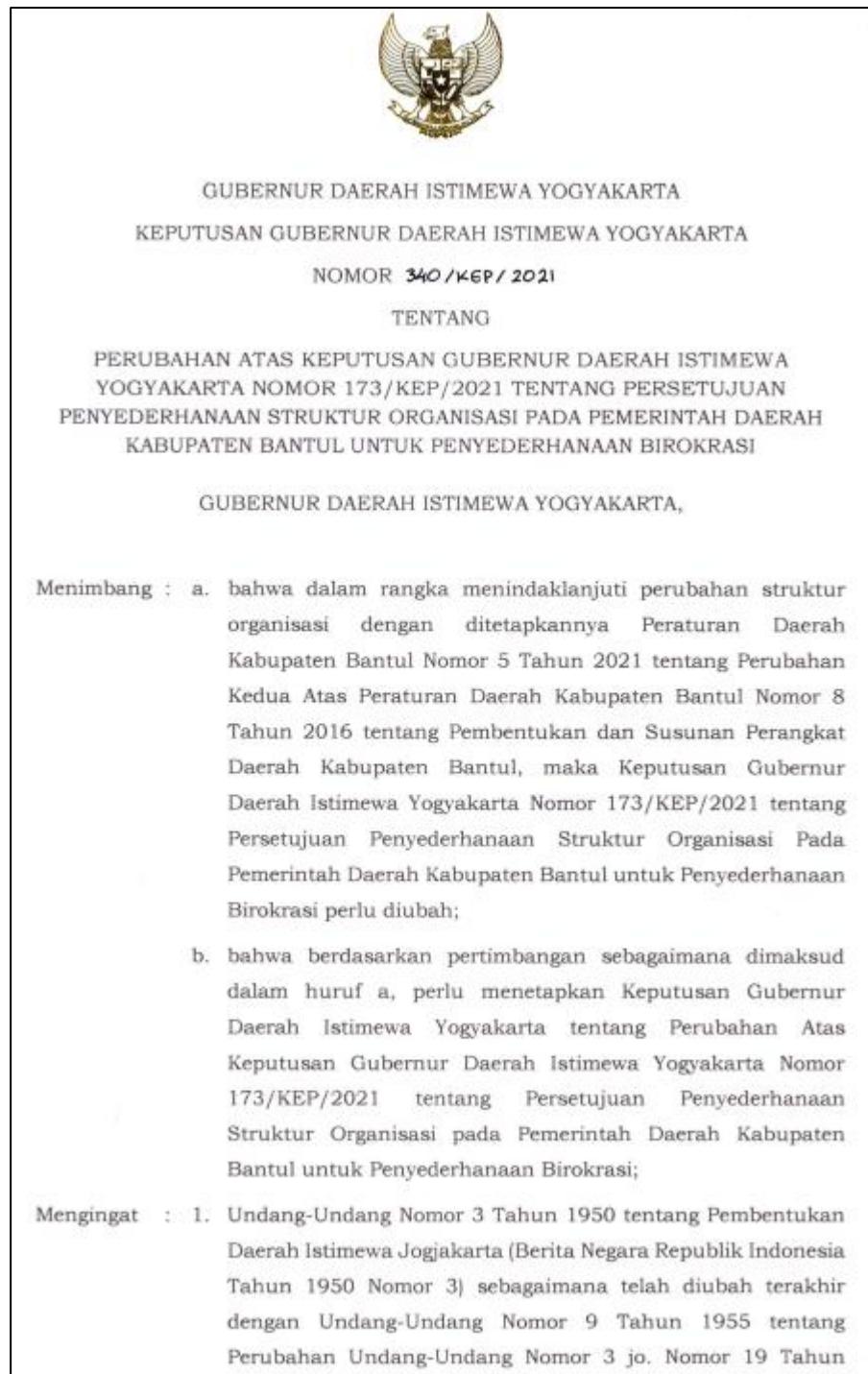
Dari tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa penyederhanaan birokrasi di DPMPTSP telah menghapus 14 struktur organisasi dan menyetarakan 14 jabatan strukturalnya. Jabatan strukturalnya disetarakan ke jabatan fungsional penata perizinan dan perencana. Proses penyetaraan jabatan tidak memperhatikan kompetensi dan latar belakang pendidikan pejabat yang disetarakan. Berikut dokumen proses penyederhanaan birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul termasuk di dalamnya di DPMPTSP.

Gambar 4. 1 Dokumen usulan penyetaraan jabatan



(Sumber: Bagian Organisasi Setda, 2024)

Gambar 4.2 Dokumen persetujuan Gubernur D.I Yogyakarta terhadap usulan Penyederhanaan Struktur Organisasi pada Pemerintah Kabupaten Bantul



(Sumber: Bagian Organisasi Setda, 2024)

Gambar 4. 3 Dokumen persetujuan penyetaraan jabatan

	
<b>KEMENTERIAN DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA</b>	
Nomor : 800/BB56/OTDA Sifat : Penting. Lampiran : 2 (dua) berkas Hal : Persetujuan Penyetaraan Jabatan di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	Jakarta, 31 Desember 2021 Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta di Yogyakarta
<p>Berkenaan dengan surat Sekretaris Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 821/19833 Tanggal 28 September 2021 dan Nomor 821/19994 Tanggal 30 September 2021 Hal Penyampaian Usulan Penyetaraan Jabatan, dengan hormat disampaikan hal-hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi yang tinggi kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta dan Bupati Bantul yang cepat tanggap menindaklanjuti dan menyampaikan usulan penyetaraan jabatan di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.</li><li>2. Dalam ketentuan Pasal 14 ayat (1) huruf c Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2021 tentang Penyetaraan Jabatan Administrasi ke dalam Jabatan Fungsional, disebutkan bahwa, "Menteri Dalam Negeri menetapkan persetujuan terhadap usulan Penyetaraan Jabatan setelah mendapatkan pertimbangan tertulis dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB".</li><li>3. Berdasarkan hasil verifikasi dan validasi Penyetaraan Jabatan di Lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dan Kabupaten Bantul terhadap usulan pada angka 1 (satu), dengan mempertimbangkan surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/815/M.SM.02.00/2021 Tanggal 31 Desember 2021 Hal Pertimbangan usulan Penyetaraan Jabatan Administrasi ke Dalam Jabatan Fungsional di Lingkungan Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota, disampaikan hal-hal sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Secara prinsip usulan penyetaraan jabatan Pemerintah Daerah sebagaimana angka 1 (satu) disetujui melakukan Penyetaraan Jabatan Administrasi ke dalam Jabatan Fungsional sebagaimana daftar terlampir.</li><li>b. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2021 tentang Penyetaraan Jabatan Administrasi ke dalam Jabatan Fungsional, penetapan kelas Jabatan Fungsional yang akan diduduki disetarakan dengan kelas Jabatan Administrasi yang diduduki sebelumnya sampai dengan ditetapkannya ketentuan penghasilan Penyetaraan Jabatan.</li><li>c. Selanjutnya, kepada Kepala Daerah sebagaimana angka 1 (satu) agar melantik Pejabat Administrasi yang disetarakan ke dalam Jabatan Fungsional paling lambat tanggal 31 Desember 2021 dengan angka kredit dan mekanisme sesuai peraturan perundang-undangan.</li><li>d. Bagi Pejabat Administrasi yang Disetujui Disetarakan dengan Catatan agar segera menyesuaikan sesuai ketentuan Pasal 8 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2021 tentang Penyetaraan Jabatan Administrasi ke dalam Jabatan Fungsional</li></ol></li></ol>	

(Sumber: Bagian Organisasi Setda, 2024)

Penyederhanaan birokrasi di DPMPTSP Kabupaten Bantul sejalan dengan dengan implementasi penyederhanaan birokrasi di daerah lain, salah satunya seperti penelitian tesis dengan judul Penyederhanaan Birokrasi Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta yang dilakukan oleh Alim Dhohirotul Hikmah, yang dilakukan pada tahun 2022 (Hikmah 2022). Penelitian mendeskripsikan implementasi penyederhanaan birokrasi di Pemerintah Daerah D.I Yogyakarta. Terdapat permasalahan yang sama pada implementasi kebijakan penyederhanaan birokrasi di DPMPTSP Kabupaten Bantul dan di Pemerintah D.I Yogyakarta yaitu aturan teknis tindaklanjut setelah penyederhanaan yang belum siap dan terdapat perbedaan jumlah penyederhanaan birokrasi yang harus disederhanakan.

Implementasi penyederhanaan birokrasi di DPMPTSP sejalan dengan penelitian Kustanto dan Nuvienda di Kabupaten Sidoharjo tahun 2022. Penelitian dengan judul Implementasi penyetaraan jabatan terhadap pola karier Pejabat fungsional hasil penyetaraan di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo juga menemukan penyederhanaan birokrasi yang mengabaikan meritokrasi dan tidak adanya konsistensi aturan penyetaraan jabatan.

## **2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Setelah mendapatkan gambaran awal penyederhanaan birokrasi di DPMPTSP Kabupaten Bantul, peneliti melakukan pendalaman tentang penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP. Selama ini unit kerja kerja pelayanan publik berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan pada peraturan Kementerian PANRB yang mengatur pelayanan publik. Secara jelas pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik tercantum dalam Bab V Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pasal khususnya pasal 21 dan pasal 22 yang mengatur kewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dan menetapkan standar pelayanan.

Sebagai pedoman teknis Kementerian PANRB juga menerbitkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan, yang didalamnya terdapat 14 komponen standar pelayanan.

Komponen-komponen tersebut antara lain 1). persyaratan 2). sistem, mekanisme, dan prosedur 3). jangka waktu pelayanan 4).biaya/tarif 5). produk pelayanan 6). penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi, 7). dasar hukum 8). Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas, 9). kompetensi pelaksana, 10). pengawasan internal, 11). jumlah pelaksana 12). jaminan pelayanan, 13). jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan 14). evaluasi kinerja pelaksana. Secara definisi masing-masing unsur adalah sebagai berikut :

1) Dasar Hukum

Payung hukum, regulasi, aturan, atau kebijakan sebagai landasan formal bagi penyelenggara pelayanan publik menyelenggarakan layanan.

2) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi (dokumen, barang) dalam pengurusan suatu jenis pelayanan. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi dengan mendasarkan pada ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

3) Sistem, mekanisme, dan prosedur

Prosedur adalah tahapan/tata cara pelayanan yang dibakukan. Prosedur merupakan ketentuan bersifat internal tetapi harus diikuti oleh penerima pelayanan.

4) Jangka waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5) Biaya/tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara layanan. Besarnya tarif disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku.

**6) Produk layanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

**7) Sarana dan prasarana/fasilitas**

Sarana dan prasarana adalah merupakan alat untuk mencapai maksud dan tujuan tertentu. Dalam pelayanan publik sarana prasarana berupa kantor, runang tunggu, tempat parkir, toilet, tempat bermain anak, dll.

**8) Kompetensi pelaksana**

Kompetensi pelaksana berkenaan dengan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian dan keterampilan serta pengalaman.

**9) Pengawasan internal**

Pengawasan internal berkenaan dengan sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilaksanakan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung petugas layanan.

**10) Jumlah pelaksana**

Jumlah pelaksana berkenaan dengan jumlah petugas pelayanan publik sesuai dengan analisa beban kerja di unit kerja pelayanan publik.

**11) Jaminan pelayanan**

Jaminan pelayanan merupakan standar yang disepakati untuk memastikan bahwa layanan yang akan diterima pengguna layanan mempunyai kualitas seuai standar.

**12) Jaminan keamanan**

Jaminan keamanan berkenaan dengan bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

**13) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi**

Pengaduan merupakan gap antara harapan dan kenyataan. Penanganan pengaduan berkenaan dengan prosedur pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### 14) Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana berkenaan dengan penilaian untuk mengetahui kinerja pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Berdasarkan definisi per komponen standar pelayanan di atas, peneliti melakukan identifikasi komponen standar pelayanan yang dipengaruhi oleh kebijakan penyederhanaan birokrasi di DPMPTSP. Penyederhanaan birokrasi secara garis besar dilaksanakan dengan 3 tahapan, berikut tahapannya :

##### 1. Penyederhanaan struktur organisasi DPMPTSP

Penyederhanaan struktur akan membuat sebuah alur/proses otorisasi di DPMPTSP lebih sederhana. Diharapkan dengan sederhananay level otorisasi, SOP lebih sederhana sehingga layanan jadi lebih cepat.

##### 2. Penyetaraan jabatan

Penyetaraan jabatan mengubah jabatan struktural menjadi fungsional, yang membuat SDM akan lebih profesional. Dengan SDM ahli dan profesional di bidang penata perizinan akan meingkatkan kualitas pelayanan.

##### 3. Penyesuaian sistem kerja baru

Penyesuaian sistem kerja baru akan membuat sistem kerja lebih sederhana, agile, berkinerja tinggi. Di DPMPTSP dengan sistem kerja baru maka semua kegiatan dipimpin Tim kerja yang berfungsi sebagai Squad Tim.

Berdasarkan uraian di atas, penyelenggaraan pelayanan publik, dari unsur standar pelayanan kemungkinan yang akan mengalami perubahan adalah prosedur layanan, kualitas SDM / kompetensi SDM dan sistem kerja yang yang berhubungan dengan kecepatan layanan. Sedangkan 11 komponen standar lain tidak begitu terdampak. Selanjutnya peneliti mendalami temtag kebijakan standar pelayanan di DPMPTSP melalui wawancara dengan informan. Struktur birokrasi/organisasi tidak terlepas dari banyaknya lapisan jabatan dan banyaknya rentang kendali birokrasi yang menunjukkan lapisan yang dimiliki organisasi, secara vertikal maupun horizontal. Rentang kendali birokrasi yang panjang dapat berakibat pada alur birokrasi/organisasi yang semakin lama. Struktur birokrasi

erat kaitannya dengan standar operasional prosedur (SOP) (Pribadi 2023). Menurut peneliti penyederhanaan birokrasi akan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada undur SOP, Standar Pelayanan, Kompetensi dan Kecepatan layanan (waktu layanan).

Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui dan menggali data terkait penyelenggaraan pelayanan publik di internal antara lain kebijakan internal, lingkungan kerja, sistem kerja dan terutama standar pelayanan di DPMPTSP. Penerapan standar pelayanan (14 komponen) sangat penting selain sebagai amanat perundangan, standar pelayanan juga merupakan standar untuk memenuhi kualitas penyelenggaran pelayanan publik. Narasumber/informan pertama adalah Achmedina Meratu Siak, S.Kom., M.Eng.saat ini menjabat sebagai penata perizinan dengan golongan ahli muda dengan golongan pangkat penata Tk.I . Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut :

“Sejak implementasi penyederhanan birokrasi mulai 1 Januari 2021 sistem kerja masih sama, belum ada perubahan kebijakan yang ekstrim. Lingkungan kerja belum berubah, karena masih tahap transisi. Selain itu standar pelayanan publik khususnya komponen SOP dan SP belum direvisi. Terakhir SOP dan SP direvisi tahun 2023 karena ada penambahan layanan, tetapi tidak merubah komponen-komponennya. Penyederhanaan DPMPTSP merupakan kebijakan mandatori dari Kementerian Dalam Negeri, yang tertuang dalam Permendagri Nomor 25 Tahun 2021. Penyederhanaan DPMPTSP menyisakan 3 struktur yaitu kepala dinas, sekretaris dan sub bag umum dan kepegawaian. Permasalahan di DPMPTSP adalah tidak ada penjenjangan, semua tugas dan fungsi teknis terkumpul di kepala dinas. Sedangkan permasalahan jabatan fungsional hasil penyetaraan di DPMPTSP yaitu perencana dan penata perijinan adalah belum adanya kebijakan yang jelas tentang jabatan penata perizinan. Belum ada petunjuk teknis dan aturan tentang jabatan fungsional penata perizinan. Belum ada upaya peningkatan kapasitas jabatan fungsional hasil penyetaraan. Sistem kerja/ pola kerja masih sama sebelum penyederhanaan” (wawancara, 19 Desember 2023).

Dari informan di atas dapat diketahui bahwa belum ada kebijakan substansi pasca pemberlakuan kebijakan penyederhanaan birokrasi. Dokumen SP yang ada

14 komponen belum ada perubahan sama sekali, kalo ada perubahahan hanya menambah jumlah SP. Gegitu pula perihal pola kerja dan sistem kerja masih sama. Dari informasi di atas juga dapat diketahui masih adanya permasalahan penyetaraan jabatan terutama belum lengkapnya aturan teknid JF Penata Perizinan, yang bisa membuat motivasi menurun.

Sedangkan informan ke 2 adalah Leny Yuliani, SS., M.AP saat ini menjabat sebagai jabatan fungsional sebagai penata perizinan dengan golongan ahli muda pangkat pembina golongan IV/a. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut di bawah ini:

“Sejak kebijakan Penyederhanaan birokrasi di DPMPTSP belum membuat perubahan secara total (pola kerja, lingkungan kerja) belum ada kebijakan di masa transisi ini, pada Peraturan Bupati tentang SOTK DPMPTSP masih ada subkoordinasi sebagai penggantai jabatan struktural. Hal ini membuat SOP dan komponen-komponen SP lainnya belum berubah, masih sama dengan sebelum penyederhanaan birokrasi. Komponen waktu, biaya, syarat, dan komponen SP lainnya masih sama, kalaupun ada perubahan SP karena ada tambahan layanan saja. Komponen waktu layanan sesuai SP adalah 5 hari kerja sesuai dengan Peraturan Bupati Bantul No. 50 Tahun 2018 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Lingkungan kerja dan sistem kerja belum banyak berubah.” (wawancara, 28 Desember 2023)

Dari informan di atas dapat diketahui bahwa belum ada kebijakan substansi pasca karena masih masa transisi, masih tahap penyesuaian. Standar pelayanan untuk semua komponen *delivery* dan manufatur (14 komponen) belum ada perubahan sama sekali, kalo ada perubahan sebatas menambah jumlah SP. SOP juga masih mencantumkan peran jabatan subkoordinator. Jumlah ASN kurang jika dibandingkan dengan beban kerja sesuai ABK. Kebijakan peyetaraan jabatan masih belum jelas. Pola kerja dan Sistem kerja masih sama. Alur dan prosedur kerja di lingkungan kerja masih sama tetapi informan yakin sistem kerja baru dapat mendukung pencapaian kinerja DPMPTSP.

Sedangkan informan ke 3 adalah Wiwin Istiumaya,S.I.P saat ini menjabat sebagai jabatan fungsional perencana dengan golongan ahli muda dengan

pangkat Penata Tk1 golongan III/d. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut :

“Penyelenggaran pelayanan publik masih sama baik dari lingkungan kerja, sistem kerja. Belum ada perubahan kebijakan, masih transisi. Dokumen standar pelayanan belum berubah, SOP masih sama, sesuai dengan Peraturan Bupati Bantul Nomor 164 Tahun 2021 tentang SOTK DPMPTSP. Pelaksanaan sistem kerja baru masih dalam proses penyesuaian. Penyelenggaran perizinan saat ini masih menggunakan portal perijinan online dengan alamat portalnya [www.izinonline.bantulkab.go.id](http://www.izinonline.bantulkab.go.id). Dengan penggunaan aplikasi ini SOP perijinan masih sama dengan sebelum penyederhanaan birokrasi. Sebenarnya dengan sistem kerja baru pelaksanaan tupoksi lebih dinamis” (wawancara, 20 Desember 2023).

Dari informan di atas dapat diketahu bahwa belum ada perubahan penyeleanggaraan pelayanan publik termasuk pola kerja, sistem kerja maupun kebijakan yang bersifat teknis, karena masih masa transisi, tahun 2024 kemungkinan mulai ada perubahan sistem kerja, kebijakan substansi pasca karena masih tahap penyesuaian. Standar pelayanan belum ada perubahan. Mindset sebagai pejabat struktural masih ada, sehingga ada penurunan motivasi kerja. Peningkatan kapasitas SDM hasil penyetaraan belum dilaksanakan. Kinerja penelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP didukung oleh komitmen pimpinan dan staf untuk memberikan pelayanan terbaik, dukungan regulasi, kerjasama yang baik dengan stake holder terkait.

Berdasarkan wawancara dengan ke 3 informan di atas didapatkan informasi-informasi tentang penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP, dengan rincian sebagai berikut :

1. Sistem kerja dan lingkungan kerja sejak penyederhanaan birokrasi dilakukan tahun 2021 masih sama, belum ada kebijakan khusus, karena masih proses transisi.
2. Standar pelayanan, yang terdiri dari 6 komponen *service delivery* dan 8 komponen *manufacturing*, belum mengalami perubahan. Hal ini

menunjukkan standar pelayanan di DPMPTSP sebelum dan sesudah penyederhanaan birokrasi masih sama. Berdasarkan SK Kepala Dinas DPMPTSP Nomor 043 Tahun 2023 ada 85 Standar pelayanan di DPMPTSP. Sebanyak 79 standar pelayanan perizinan dan 6 standar pelayanan non perizinan.

3. Informan secara spesifik juga menyampikan bahwa komponen waktu layanan (kecepatan) yang tentunya berhubungan dengan SOP layanan masih belum berubah pasca penyederhanaan birokrasi. Karena waktu layanan sudah diatur pada peraturan Bupati Bantul Nomor 50 tahun 2018 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sudah menetapkan waktu layanan 5 hari.
4. Sistem kerja baru hasil penyederhanaan birokrasi masih proses penyesuaian, belum berjalan secara optimal. Masih terjadi belum terbiasa dengan tim kerja, masih ada perasaan tidak nyaman jika harus memimpin sebuah tim yang anggotanya mantan atasannya.
5. Kebijakan peningkatan kapasitas dan kualitas SDM hasil penyetaraan di DPMPTSP belum jelas, pola karis juga belum jelas karena aturan terkait Jabatan fungsional penata perizinan belum lengkap.
6. Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP saat ini lebih didominasi oleh pola kepemimpinan yang baik, lingkungan dan budaya kerja yang baik serta komitmen bersama untuk menghadirkan pelayanan prima.
7. Penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP saat menggunakan platform online melalui portal [www.izinonline.bantulkab.go.id](http://www.izinonline.bantulkab.go.id) dan OSS (*online single submission*) melalui portal <https://oss.go.id>.

Untuk memastikan pendapat ASN di level pelaksana, dan memperoleh informasi yang sebenarnya peneliti mewancarai ASN tingkat pelaksana untuk memperoleh informasi tentang kualitas layanan, kinerja layanan, kecepatan layanan dan perbedaan layanan setelah penyederhanan birokrasi. ASN pelaksana tidak terdampak penyetaraan jabatan. Informan Muh Tarom

merupakan ASN dengan kedudukan sebagai pelaksana dengan jabatan pengadministrasi umum dengan pangkat Pengatur golongan II/c. Jabatan pengadministrasi umum merupakan jabatan pelaksana. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut :

“Pola kerja masih sama, sistem kerja dengan tim kerja belum berjalan dengan optimal. Jika tim kerja bisa diketuai oleh ASN pelaksana, ada rasa tidak enak karena harus memimpin mantan atasan. SOP dan SP belum berubah secara substansi. Belum ada perubahan kecepatan layanan, perbedaan layanan juga belum banyak berubah, cuma ada penambahan MPP. Kualitas kerja dan kinerja dinilai oleh Kementerian PAN RB nilai A layanan prima” (wawancara, 28 Desember 2023).

Dari informan di atas dapat diketahui bahwa belum ada perubahan mendasar penyelenggaran pelayanan publik pasca penyederhanaan birokrasi, karena masih masa transisi. Termasuk kecepatan layanan belum berubah, sedangkan kualitas layanan dan kinerja layanan menunjukkan kualitas baik dari hasil penilaian Kementerian PANRB.

Selanjunya ASN pelaksana ke 2 adalah Surahmanta Nugraha, S.T merupakan ASN dengan kedudukan sebagai pelaksana fungsional pranata komputer pangkat Penata golongan III/c. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut :

“Sistem kerja di DPMPTSP masih tahap penyesuaian, tahun 2024 tim kerja mulai diberlakukan. Selama tahun 2022-2023 belum ada kebijakan khusus pasca penyederhanaan. Tetapi eksekusi perintah atasan jadi lebih cepat dieksekusi. Setiap ASN memilih 21 sub kegiatan untuk menjadi bagian tim kerjanya. Pegawai pelaksana jika ditunjuk menjadi ketua tim masih butuh penyesuaian. Penyederhanaan birokrasi dari 2022 sampai dengan 2023, memang dirasakan ada kecepatan eksekusi kebijakan sebagai dampak positif penyederhanaan. Pemanfaatan teknologi informasi untuk penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP sangat dirasakan manfaatnya memotong proses jadi lebih mudah dan cepat. Kualitas pencapaian kinerja dan kualitas kerja menunjukkan baik, karena

lingkungan kerja yang mendukung yang kompak dan komimen tinggi semua pegawai” (wawancara, 30 Januari 2024).

Dari informan ini dapat diketahui bahwa selama tahun 2022-2023 belum ada perubahan kebijakan yang mencolok tetapi dirasakan kalau kecepatan eksekusi perintah atasan atau pimpinan lebih cepat. Tetapi ada perasaan tidak enak jika pelaksana ditunjuk sebagai ketua tim sebagai penyesuaian sistem kerja baru. Pengguna teknologi informasi sangat membantu penyelenggaraan pelayanan publik yaitu perizinan online. Kinerja dan kualitas layanan dari data menunjukkan baik, karena lingkungan kerja yang mendukung.

Dari 2 informan tersebut didapat informasi bahwa, implementasi sistem kerja di penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak berubah, tetapi kinerja dan kualitas pelayanan menunjukkan baik hal ini karena dukungan lingkungan kerja, penggunaan teknologi informasi. Tetapi tantangan pelaksanaan sistem kerja baru adalah ada perasaan kondisi tidak nyaman jika pelaksana ditunjuk sebagai ketua tim kerja jika anggotanya manta atasannya. Selain itu ada efek positif yang dirasakan akibat penyederhanaan struktur organisasi DPMPTSP, yaitu kecepatan eksekusi karena hirarki organisasi yang lebih pendek. Pemanfaatan Teknologi informasi sangat membantu penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP, terutama pada sistem perizinan online.

Beberapa dokumen yang memperkuat pernyataan-pernyataan para informan di atas dapat di tampilkan pada dokumen- dokumen di bawah ini :

Gambar 4.4 Contoh Dokumen SOP yang masih berlaku di DPMPTSP

Nomor SOP	049 Tahun 2023	 <b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL</b>		Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul Nomor : 049 Tahun 2023 Tanggal : 27 Oktober 2023						
Nomor SOP	049 Tahun 2023	Tanggal Pembuatan	27 Oktober 2023							
Tanggal Revisi	-									
Tanggal Pengesahan	27 Oktober 2023									
Disahkan oleh	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu									
Nama SOP : Surat Izin Praktik Bidan										
<b>Dasar Hukum :</b>				<b>Kualifikasi Pelaksana :</b>						
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 tentang Kebidanan. 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2017 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Bidan. 3. Peraturan Bupati Bantul Nomor 59 Tahun 2023 Tentang Perizinan Non berusaha.				1. Memahami peraturan dasar hukum pelayanan perizinan ( SMA/D-3/S1). 2. Memahami jenis-jenis perizinan (SMA/D-3/S-1). 3. Memahami prosedur pelayanan perizinan (SMA/D-3/S-1). 4. Memahami standar teknis pelayanan (SMA/D-3/ S-1).						
<b>Keterkaitan :</b>				<b>Peralatan/Perlengkapan :</b>						
1. SOP Pendaftaran Perizinan 2. SOP Kajian Administrasi Teknis 3. SOP Penetapan Izin 4. SOP Pemberitahuan Izin Terbit / Dikembalikan 5. SOP Penyerahan Izin				1. Komputer 2. SIM Perijinan 3. Printer 4. Kendaraan Bermotor (Roda 4 dan Roda 2). 5. ATK 6. Perlengkapan lain-lain.						
<b>Peringatan :</b>				<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>						
1. Perlu ketelitian dalam pemeriksaan berkas permohonan. 2. Perlu ketelitian dalam entri data rekomendasi OPD terkait dalam aplikasi Izinonline. 3. Perlu ketelitian dalam validasi data.				1. Formulir permohonan Izin 2. Berkas permohonan Izin 3. Rekomendasi Dinas Terkait Izin 4. Berita Acara Penetapan. 5. Izin yang dikeluarkan						
<b>No</b>	<b>Uraian Prosedur</b>	<b>Pelaksana</b>					<b>Mutu Baku</b>			
		Applikasi Izinonline	Sub. Koord. Pelayanan Non Perizinan	Dinas Kesehatan	Koordinator PTSP I	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Menerima permohonan izin kesehatan melalui <a href="https://izinonline.bantulkab.go.id">https://izinonline.bantulkab.go.id</a>						Applikasi Izinonline	10 menit	Terunggahnya berkas persyaratan permohonan izin	
2	Memeriksa kelengkapan berkas persyaratan						Berkas persyaratan Permohonan Izin	10 menit	Tervaliditasnya berkas pemohon	
3	Persyaratan tidak lengkap dikembalikan ke pemohon, persyaratan benar dan lengkap diteruskan ke Dinas Kesehatan						Berkas persyaratan Permohonan Izin	10 menit	Berkas yg tdk lolos validasi diinformasikan kpd pemohon melalui aplikasi Izinonline	
4	Kajian Teknis Dinas Kesehatan						Berkas Permohonan Dinas Kesehatan	1 jam	Surat Rekomendasi	
5	Entri Data atas Rekomendasi Dinas Kesehatan						Applikasi Izinonline	10 menit	Berita Acara Kajian Teknis/Administrasi dan/atau Rekomendasi, terentri	
6	Validasi Penetapan Izin						Applikasi Izinonline	10 menit	Berita Acara Kajian Teknis/ Administrasi dan Draft Surat Izin	
<b>No</b>	<b>Uraian Prosedur</b>	<b>Pelaksana</b>					<b>Mutu Baku</b>			
		Applikasi Izinonline	Sub. Koord. Pelayanan Non Perizinan	Dinas Kesehatan	Koordinator PTSP I	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
7	Menetapkan Izin						Applikasi Izinonline	10 menit	Izin ditetapkan	
8	Penandatanganan Izin secara digital						Applikasi Izinonline	10 menit	Izin ditandatgani	
9	Pemohon mengisi SKM dan mengunduh Izin						Applikasi Izinonline		Formulir SKM terunggah dan Izin terunduh	
10	Mengirimkan salinan kepada instansi/ pihak terkait dan pemohon melalui aplikasi izinonline						Salinan dokumen Izin	1 hari	Diterimanya dokumen salinan Izin	



(Sumber: DPMPTSP, 2024)

Berdasarkan gambar 4.4 di atas dapat diketahui bahwa dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku pada tahun 2023 masih menggunakan nama-nama petugas/pelaksana yang menunjukkan belum menyesuaikan penyederhanaan dan penyetaraan jabatan. Selain itu baku mutu waktu juga masih sama dengan SOP sebelum penyederhanaan birokrasi, hal ini menunjukkan masih belum ada penyesuaian SOP berdasarkan penyederhanaan struktur dan penyetaraan jabatan.

Dari segi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, penyederhanaan birokrasi akan berpengaruh pada penyesuaian dokumen standar pelayanan publik. Berikut dokumen standar pelayanan tahun 2023 dan tahun 2022 sesuai dengan SK DPMPTSP Nomor 048 tahun 2023 Penetapan Standar Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul dan SK DPMPTSP Nomor 039 tahun 2021 Penetapan Standar Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.

Gambar 4.5 Dokumen Standar pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung  
Tahun 2023

Lampiran	:	Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul
Nomor	:	48 Tahun 2023
Tanggal	:	27 Oktober 2023
<b>A. PENDAHULUAN</b>		
Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah salah satu OPD penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Bantul bidang perizinan. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang mudah, adil, cepat, transparan dan akuntabel, perlu ditetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.		
<b>B. STANDAR PELAYANAN</b>		
Jenis Pelayanan Administrasi tentang Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).		
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pemohon atau pemilik lahan atau gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) memilih Jenis Permohonan PBG yang akan diproses, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Bangunan Gedung Baru.</li><li>2. Bangunan Gedung Perubahan.</li><li>3. Bangunan Gedung Kolektif.</li><li>4. Bangunan Gedung Prasarana.</li><li>5. Bangunan Gedung Cagar Budaya.</li></ol> <p>Selanjutnya pemohon menginput:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. data pemilik Gedung</li><li>b. data alamat bangunan gedung</li><li>c. data bangunan gedung</li><li>d. data tanah</li><li>e. data umum</li><li>f. data teknis arsitektur</li><li>g. data teknis struktur</li><li>h. data Teknis Mekanikal, Elektrikal, dan Plumbing</li></ol>

(sumber : DPMPTSP, 2024)

Dari gambar 4.5 dapat diketahui dokumen Standar pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Tahun 2023 yang jika dibanding dengan Standar pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Tahun 2021 masih sama tidak ada perbedaan, sehingga belum mengalami perubahan menyesuaikan penyederhanaan birokrasi.

Gambar 4.6 Dokumen Standar pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung

		<p>Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bantul Nomor : 039 Tahun 2021 Tanggal : 03 Desember 2021</p>
<b>A. PENDAHULUAN</b>		
<p>Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) sebagai salah satu SKPD penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Bantul khususnya dibidang perizinan, dalam rangka mewujudkan pelayanan yang mudah, adil, cepat, transparan serta akuntabel, maka perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bantul.</p>		
<b>B. STANDAR PELAYANAN</b>		
Jenis Pelayanan Administrasi tentang <b>Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)</b>		
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Pemohon atau pemilik lahan atau gedung melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMPB) memilih Jenis Permohonan PBG yang akan diproses, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Bangunan Gedung Baru.</li> <li>2. Bangunan Gedung Perubahan.</li> <li>3. Bangunan Gedung Kolektif.</li> <li>4. Bangunan Gedung Prasarana.</li> <li>5. Bangunan Gedung Cagar Budaya.</li> </ul> <p>Selanjutnya pemohon menginput:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. data pemilik Gedung</li> <li>b. data alamat bangunan gedung</li> <li>c. data bangunan gedung</li> <li>d. data tanah</li> <li>e. data umum</li> <li>f. data teknis arsitektur</li> <li>g. data teknis struktur</li> <li>h. data Teknis Mekanikal, Elektrikal, dan Plambing</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>PROSEDUR PELAYANAN</b> <b>SERVICES PROCEDURE</b>

(sumber : DPMPTSP, 2024)

Dari gambar 4.6 dapat diketahui dokumen Standar pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Tahun 2021 yang jika dibanding dengan Standar pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Tahun 2023 masih sama tidak ada perbedaan, sehingga belum mengalami perubahan menyesuaikan penyederhanaan birokrasi.

Dari contoh dokumen standar pelayanan PBG di atas dapat diketahui bahwa secara umum komponen-komponen standar pelayanan yang terdiri dari 6 komponen *service delivery* yaitu syarat, SOP, waktu, produk, pengaduan, biaya tidak mengalami perubahan dan 8 komponen *manufacturing* yaitu dasar hukum, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan, evaluasi kinerja juga tidak mengalami perubahan. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan bahwa standar pelayanan belum berubah sejak penyederhanaan birokrasi, kalaupun berubah itu dikarenakan penambahan layanan. Standar pelayanan tidak mengalami perubahan juga disebabkan acuan teknis layanan dari kementerian teknis belum berubah.

Setelah dapat informasi bahwa dokumen standar pelayanan belum mengalami revisi secara substansi pasca penyederhanaan birokrasi, selanjutnya peneliti mewancarai informan lain untuk mengatahui perbedaan penyelenggaraan pelayanan publik pasca penyederhanaan birokrasi termasuk faktor penghambat dan pendorong serta saran untuk perbaikan pelayanan publik di DPMPTSP. Narasumber/informan pertama adalah Ihwan Qomaru, S. IP., M.Ec. Dev saat ini menjabat sebagai penata perizinan dengan golongan ahli madya dengan pangkat pembina golongan IV/a. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut :

“Implementasi penyederhanaan birokrasi di DPMPT masih proses berjalan dan tahap penyesuaian sistem kerja dengan squad tim, mekanisme kerja pelayanan masih sama dengan SP, SOP sebelum penyederhanaan birokrasi. Proses diawali dengan berkas yang diterima dan diverifikasi *front office*, kemudian divalidasi oleh petugas teknis, kemudian jika sudah benar dicetak dokumen ijinnya, dokumen ijin diteliti ulang, kemudian diparaf oleh koordinator, kemudian dokumen ijin tandatangani oleh kepala dinas. Format sistem kerja/SOP jika telah disesuaikan dengan penyederhanaan birokrasi dari front office, validasi tim teknis kemudian di tandatangani oleh kepala dinas, sistem ini akan memangkas 2 level otorisasi. Untuk saat ini model pelaksanaan pelayanan di DPMPTSP seperti UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap), yaitu tempat atau unit kerja dimana pelayanan publik terintegrasi di bawah satu atap. Walaupun proses

kerja/mekanisme masih sama, penyelenggaraan layanan berjalan dengan baik” (wawancara, 28 Desember 2023).

Dari informan di atas dapat diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih belum banyak berubah di banding dengan sebelum penyederhanaan birokrasi. Alur pelayanan perijinan akan mengalami perubahan, dengan mengubah alur di aplikasi perijinan online, tetapi masih perlu dilaksanakan diskusi internal terlebih dahulu karena akan membawa dampak lumayan besar. Walaupun proses kerja/mekanisme masih sama saat ini, penyelenggaraan layanan berjalan dengan baik karena komitmen bersama untuk menghadirkan layanan prima, budaya inovasi. Pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah layanan. Dan tahun 2023 ada MPP yang mempermudah dan mempercepat layanan publik. Masih ada tantangan penyelenggaraan layanan publik seperti masih adanya rekomendasi ijin dari OPD teknis dan aturan dari kementerian yang tumpang tindih dan berubah dengan cepat.

Sedangkan informan ke 2 adalah Setyawati, S.Psi saat ini menjabat sebagai penata perizinan dengan golongan ahli madya dengan golongan pangkat pembina golongan IVa. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut:

“Penerapan penyederhanaan birokrasi di DPMPTSP masih berjalan dengan masa transisi, 17 pejabat struktural, tersisa 3 struktural, 14 pejabat disetarakan. Hal yang dirasakan adalah kekurangan SDM. Mekanisme kerja masih sama, tim kerja tahun sejak tahun 2022 masih belum berjalan masih transisi, masih menjalankan sebagai subkoordinator. Dengan penyetaraan jabatan, pelaksanaan kegiatan masih bingung siapa pengkoordinirnya dan siapa penanggung jawab kinerja. Memang secara teori sistem kerja baru lebih dinamis yaitu ASN bisa berkerja lintas bidang bahkan lintas OPD. Kebijakan penyetaraan jabatan di DPMPTSP tidak jelas kebijakaannya, aturan teknis belum lengkap. Proses kerja pelayanan masih sama dengan SP dan SOP sebelum penyederhanaan birokrasi. Penyesuaian SP layanan menunggu perubahan NSPK kementerian terkait. Proses perizinan secara online masih proses penyesuaian, tetapi sampai saat ini masih sama alurnya. Saat ini ada sejumlah 85 layanan perizinan dan non perizinan yang sudah ada Standar Pelayanannya. Belum ada pengembangan kapasitas dan kualitas terhadap jabatan fungsional hasil penyetaraan”(wawancara, 18 Desember 2023).

Dari informan tersebut dapat diketahui penyelenggaran pelayanan publik masih menggunakan alur sebelum penyederhanaan, sistem kerja penyederhanaan belum diterapkan, masih transisi. Pasca penyetaraan jabatan, pelaksanaan kegiatan masih bingung siapa pengkoordinirnya dan siapa penanggung jawab kinerjanya. Saat ini ada 85 layanan perizinan dan non perizinan yang sudah ada Standar Pelayanannya. Keteladanan pimpinan dan komitmen bersama yang baik membuat kinerja pelayanan publik baik.

Sedangkan informan ke 3 adalah Dewanto Dwipoyono, SSTP., M.I.P saat ini menjabat sebagai sekretaris dinas dengan pangkat pembina golongan IV/a. Dewanto Dwipoyono, SSTP., M.I.P bergabung dengan DPMPTSP mulai Desember tahun 2021. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut:

“Penyederhanaan birokrasi di DPMPTSP sebenarnya merupakan konsep bagus, implementasinya masih belum berjalan maksimal terlihat dari belum berjalannya tim kerja (*squad tim*). Kebijakan di DPMPTSP ketua tim diampu oleh kelas 7 (pelaksana) sampai ke kelas 11 (JF ahli madya). Penyelenggaraan pelayanan publik melalui portal online, sehingga pola kerja sudah baku. Secara substansi belum ada perbedaan proses/prosedur pelayanan publik sejak implementasi penyederhanaan birokrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik berjalan seperti sebelum penyederhanaan, dari data kinerja menunjukkan pelayanan publik berjalan dengan baik walaupun masih perlu ada hambatan yang perlu diperbaiki.” (wawancara, 16 Januari 2024).

Dari wawancara dengan sekretaris DPMPTSP di atas dapat diketahui bahwa sampai saat wawancara dilaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik masih sama dengan sebelum penyederhanan, perizinan melalui portal online, sehingga pola kerja sudah baku. Secara substansi belum ada perbedaan proses/prosedur pelayanan publik sejak implementasi penyederhanaan birokrasi..

Dari ketiga informan di atas dapat diketahui secara umum bahwa penyelenggaraan pelayan publik di DPMPTSP secara teknis masih belum mengalami perubahan, sistem kerja masih sama. *Squad Team* atau tim kerja

belum berjalan sesuai dengan Peraturan Bupati Bantul Nomor 1 Tahun 2023 tentang Mekanisme Kerja Untuk Penyederhanaan Birokrasi. Standar pelayanan, prosedur pelayanan masih sama secara substansi. Informan juga menyampaikan bahwa secara teori penyederhanaan birokrasi merupakan konsep bagus tetapi masih butuh penyesuaian. Struktur birokrasi mempunyai arti dalam hal pembagian jabatan dan tugas. Struktur birokrasi yang sederhana memudahkan atasan dalam fungsi pengawasan dan kontrol kualitas kerja. Pengendalian dari atasan kepada bawahan dilakukan dengan mudah sehingga memberikan kenyamanan bagi atasan dan bawahan dalam menjalankan pekerjaan.

Beberapa bukti tentang pernyataan tersebut dapat dilihat dari data-data berikut. Salah satunya portal layanan *online* lokal dan nasional yang digunakan oleh DPMPTSP memperkuat layanan publiknya. Yang pertama adalah <https://izinonline.bantulkab.go.id/> yang merupakan portal perizinan milik DPMPTSP dan bersifat lokal, yang kedua adalah <https://oss.go.id/> yang merupakan portal bersifat nasional.

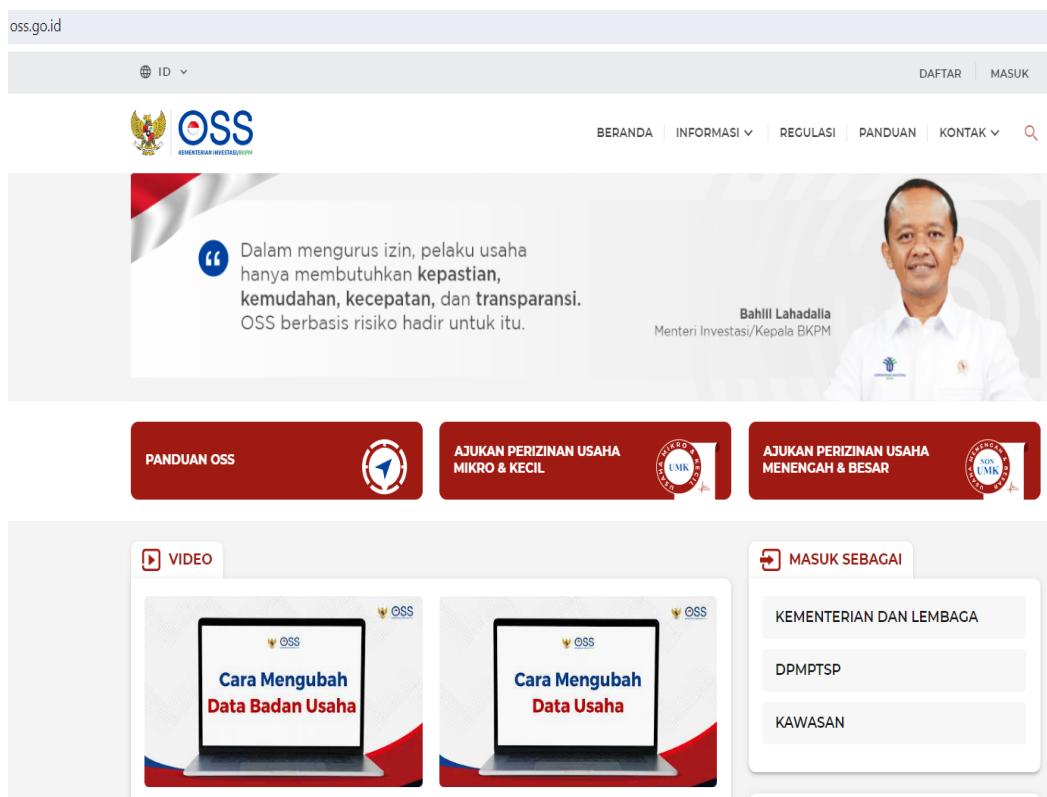
Gambar 4.7 Portal perijinan online <https://izinonline.bantulkab.go.id/>

The screenshot shows two main sections of the website:

- Pengumuman:** This section displays a notice about building permit applications. It states that building permit applications must be submitted to the KRK (Kantor Kepala Kantor) and must be submitted to the Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kab. Bantul. It also provides a link to the application form (<http://perizinan-bappeda.bantulkab.go.id/petugas>) and a link to the terms and conditions ([Klik Tautan Ini](#)). It also includes a note about updating WhatsApp numbers for notifications.
- Login:** This section allows users to log in with their identity number and password. It includes fields for identity number, password, and a CAPTCHA code (7362). There is a "LOGIN" button, a "Lupa Password?" link, and a "DAFTAR DISINI" button. Below the login form are links for "BANTUAN???", "DAFTAR PENDAMPINGAN ONLINE", and a "Frequently Asked Questions" link.

(Sumber: DPMPTSP, 2024)

Gambar 4.8 Portal perijinan online <https://oss.go.id/>



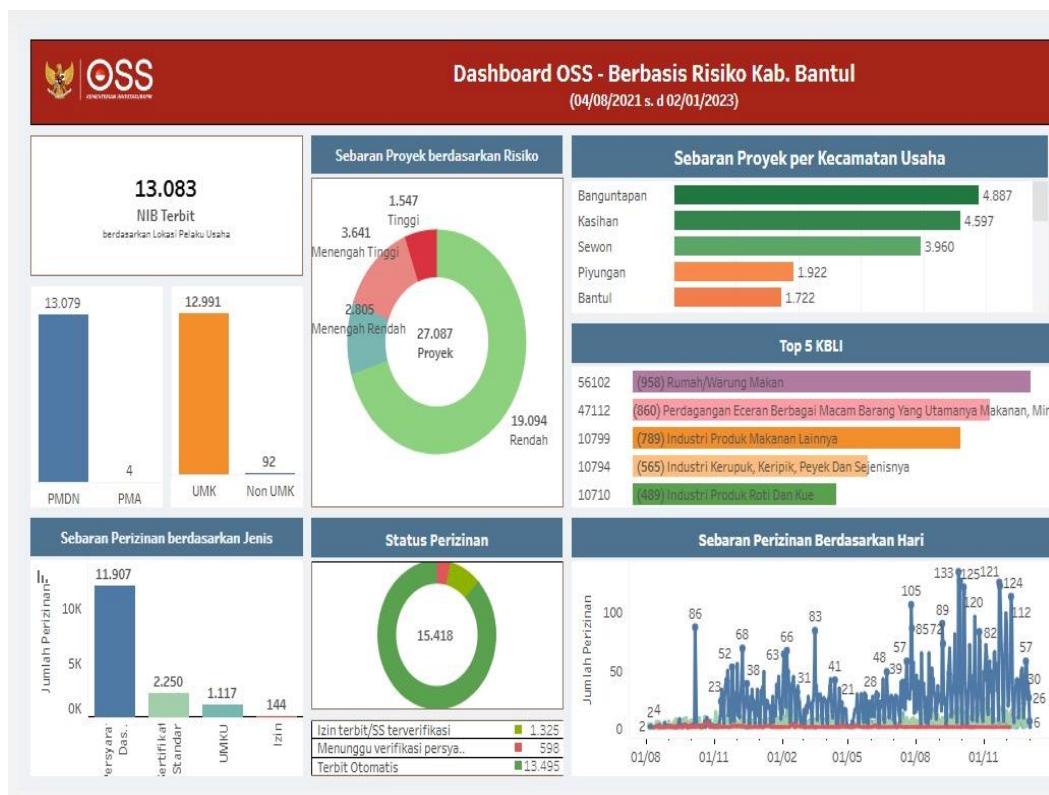
(Sumber: DPMPTSP, 2024)

Gambar 4.7 dan gambar 4.8 merupakan tampilan portal perijinan Portal perijinan online <https://izinonline.bantulkab.go.id/> yang kelola Pemerintah Kabupaten Bantul, dan Portal perijinan online <https://oss.go.id/> yang dikelola kementerian investasi. Kedua portal tersebut untuk saat ini merupakan portal yang digunakan untuk pengguna layanan yang ingin mengakses layanan online.

Dari wawancara di atas tersebut juga dapat diketahui bahwa proses pelayanan perijinan di DPMPTSP masih menggunakan sistem pelayanan terpadu satu pintu, yaitu proses perijinan yang masih berhubungan dengan OPD teknis. Sebagai contoh izin pembangunan gedung (PBG) atau Izin Perubahan Penggunaan Tanah Pertanian ke Non-Pertanian (IPPT) proses rekomendasi masih tergantung di Dinas PUPKP untuk izin PBG dan Di Kementerian ATR BPN di wilayah Kabupaten Bantul. Hal ini memunculkan tantangan koordinasi dan integrasi SOP dan Standar Pelayanan.

Dari dokumen LKPJ DPMPTSP dapat diketahui bahwa melalui OSS terdapat 24.590 Nomor Induk Berusaha (NIB) yang terbit. Berikutnya ini rekapitulasi data perizinan pada dashboard OSS pada periode April 2021-Agustus 2023.

Gambar 4.9 Rekap Data Perizinan pada Dasboard Aplikasi OSS



(Sumber data : DPMPTSP, 2024)

Setelah dapat informasi bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih belum menyesuaikan penyederhanaan birokrasi, hal ini dapat dilihat dari dokumen standar pelayanan belum mengalami revisi secara substansi pasca penyederhanaan birokrasi dan penyelenggaran pelayanan publik pasca penyederhanaan birokrasi belum banyak mengalami perubahan, dan data menunjukkan kualitas pelayanan publik meningkat, selanjutnya peneliti mewancarai informan lain yaitu pengguna layanan publik di DPMPTSP atau

*customer*. Wawancara ini diharapkan dapat mengetahui pendapat pengguna layanan tentang kualitas layanan publik di DPMPTSP pasca penyederhanaan birokrasi. Narasumber/informan pertama adalah dr. Budi Nur Rokhmah, M.H merupakan Ketua Ikatan Dokter Indonesia (IDI) Cabang Bantul. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut :

“Kualitas pelayanan publik Di DPMPTSP khususnya yang saya rasakan berkenaan dengan perizinan bidang kesehatan sudah baik. Pengalaman saya sebagai ketua IDI Cabang Kabupaten Bantul sebagai mitra teman-teman tenaga kesehatan mengurus ijin – ijin praktik menunjukkan pelayanan sudah sesuai SOP dan Standar Pelayanan yang ada. Layanan perizinan online melalui <https://izinonline.bantulkab.go.id/> sangat membantu pengguna layanan, pengguna layanan tidak perlu datang langsung, pelayanan jadi lebih cepat, mudah dan terukur. Saya juga merasakan hubungan yang baik dengan petugas layanan. Petugas layanan juga profesional dan kompeten dalam menjalankan tugasnya, jika ada kekurangan dengan baik hati membantu untuk memperbaiki kekurangannya. Jika dinilai dengan angka kualitas pelayanan publik di DPMPTSP antara 90-100” (wawancara, 12 Januari 2024).

Dari wawancara ketua IDI Kabupaten Bantul di atas dapat diketahui bahwa pelayanan perizinan di DPMPTSP berkualitas baik, penyelenggaraan pelayanan online sangat membantu pengguna layanan. Petugas dirasakan cukup profesional dan hubungan pengguna dan penyelenggara layanan cukup baik. Apabila dinilai dengan indeks ketua IDI memberi nilai layanan 90-100, berarti layanan kategori sangat baik.

Sedangkan informan ke 2 adalah Sihono, S.Kep merupakan Ketua Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) Cabang Bantul. Saat ini Sihono, S.Kep bekerja sebagai Perwata di RSUD Panembahan Senopati. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut:

“Saya sebagai ketua PPNI yang membawahi seleuruh perawat di Kabupaten Bantul, sering berhubungan dengan DPMPTSP ketika mengurus perizinan di bidang tenaga medis salah satunya Surat Izin Praktik Perawat. Kualitas pelayanan publik Di DPMPTSP khususnya yang saya dan anggota PPFI

rasakan berkenaan dengan perizinan bidang kesehatan sudah baik. Pelayanan sudah sesuai SOP dan Standar Pelayanan yang ada. Perubahan layanan sebelum dan sesudah penyederhanaan birokrasi tidak banyak dirasakan perubahannya. Kecepatan layanan (waktu layanan) sesuai SOP dan Standar Pelayanan, perubahan struktur organisasi di DPMPTSP tidak dirasakan oleh pengguna layanan. Kualitas pelayanan jika diukur dengan angka menurut saya nilainya 95 dari 100. Jadi menurut saya sebagai ketua PPNI kualitas layanan sangat positif, baik” (wawancara, 12 Januari 2024).

Menurut ketua PPNI di atas dapat diketahui bahwa layanan di DPMPTSP sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta SOP sudah dilaksanakan dengan baik. Kecepatan layanan sesuai SP. Dampak penyederhanaan birokrasi tidak begitu dirasakan oleh pengguna layanan, belum berpengaruh pada penyelenggaraan layanan. Kalo dinilai dengan angka kualitas penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai nilai 95-100, berarti pelayanan prima.

Dari informan Ketua IDI dan PPNI Kabupaten Bantul di atas kita mengetahui bahwa kualitas pelayanan publik di DPMPTSP sudah baik dengan nilai antara 900 -100. Petugas layanan berkompeten dan profesional. Hubungan pengguna layanan dan petugas juga dirasakan baik, sangat membantu. Penyederhanaan struktur organisasi dan penyederhanaan birokrasi belum dirasakan pengaruhnya oleh pengguna layanan setidaknya sampai dengan tahun 2023. Pelayanan sangat baik sesuai SOP dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Berikut ini kami sajikan data pendukung yang berkenaan dengan pernyataan-pernyataan para informan di atas. Salah satunya adalah standar pelayanan layanan izin praktik dokter dan izin praktik perawat yang merupakan standar pelayanan yang sering diakses oleh 2 informan di atas.

Gambar 4.10 Dokumen SP Pelayanan Izin Praktik Dokter Umum

		<p>Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul          Nomor : 48 Tahun 2023          Tanggal : 27 Oktober 2023</p>											
<b>A. PENDAHULUAN</b>													
Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah salah satu OPD penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Bantul bidang perizinan. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang mudah, adil, cepat, transparan dan akuntabel, perlu ditetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul.													
<b>B. STANDAR PELAYANAN</b>													
Jenis Pelayanan Administrasi tentang Izin Praktik Dokter Umum													
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2"><b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b></th> </tr> <tr> <th>No</th> <th>Komponen</th> <th>Uraian</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td>Persyaratan Pelayanan</td> <td> <b>Persyaratan Permohonan untuk Dokter Umum</b>                      Mengupload persyaratan sebagai berikut:                     <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NIK pemohon yang masih berlaku;</li> <li>2. Surat pernyataan domisili yang disahkan oleh desa, bagi yang alamat NIK tidak sesuai dengan alamat tempat tinggal;</li> <li>3. STR yang masih berlaku dan dilegalisasi;</li> <li>4. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya;</li> <li>5. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Dokter yang bekerja pada instansi/fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau pada instansi/fasilitas pelayanan kesehatan lain secara purna waktu;</li> <li>6. Surat rekomendasi dari organisasi profesi, sesuai tempat praktik;</li> <li>7. Surat rekomendasi dari Kepala Puskesmas setempat;</li> <li>8. Surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP;</li> <li>9. SIP yang telah dimiliki, untuk permohonan SIP Dokter yang kedua dan ketiga;</li> <li>10. Surat keterangan selesai melakukan adaptasi bagi tenaga medis lulusan luar negeri; dan</li> <li>11. Pasfoto berwarna ukuran 4 x 6 cm (softcopy dengan format jpeg).</li> </ol> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td> <td>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</td> <td><b>PROSEDUR PELAYANAN</b> <b>SERVICES PROCEDURE</b></td> </tr> </tbody> </table>			<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		No	Komponen	Uraian	1.	Persyaratan Pelayanan	<b>Persyaratan Permohonan untuk Dokter Umum</b> Mengupload persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NIK pemohon yang masih berlaku;</li> <li>2. Surat pernyataan domisili yang disahkan oleh desa, bagi yang alamat NIK tidak sesuai dengan alamat tempat tinggal;</li> <li>3. STR yang masih berlaku dan dilegalisasi;</li> <li>4. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya;</li> <li>5. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Dokter yang bekerja pada instansi/fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau pada instansi/fasilitas pelayanan kesehatan lain secara purna waktu;</li> <li>6. Surat rekomendasi dari organisasi profesi, sesuai tempat praktik;</li> <li>7. Surat rekomendasi dari Kepala Puskesmas setempat;</li> <li>8. Surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP;</li> <li>9. SIP yang telah dimiliki, untuk permohonan SIP Dokter yang kedua dan ketiga;</li> <li>10. Surat keterangan selesai melakukan adaptasi bagi tenaga medis lulusan luar negeri; dan</li> <li>11. Pasfoto berwarna ukuran 4 x 6 cm (softcopy dengan format jpeg).</li> </ol>	2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>PROSEDUR PELAYANAN</b> <b>SERVICES PROCEDURE</b>
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>													
No	Komponen	Uraian											
1.	Persyaratan Pelayanan	<b>Persyaratan Permohonan untuk Dokter Umum</b> Mengupload persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NIK pemohon yang masih berlaku;</li> <li>2. Surat pernyataan domisili yang disahkan oleh desa, bagi yang alamat NIK tidak sesuai dengan alamat tempat tinggal;</li> <li>3. STR yang masih berlaku dan dilegalisasi;</li> <li>4. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya;</li> <li>5. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Dokter yang bekerja pada instansi/fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau pada instansi/fasilitas pelayanan kesehatan lain secara purna waktu;</li> <li>6. Surat rekomendasi dari organisasi profesi, sesuai tempat praktik;</li> <li>7. Surat rekomendasi dari Kepala Puskesmas setempat;</li> <li>8. Surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP;</li> <li>9. SIP yang telah dimiliki, untuk permohonan SIP Dokter yang kedua dan ketiga;</li> <li>10. Surat keterangan selesai melakukan adaptasi bagi tenaga medis lulusan luar negeri; dan</li> <li>11. Pasfoto berwarna ukuran 4 x 6 cm (softcopy dengan format jpeg).</li> </ol>											
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>PROSEDUR PELAYANAN</b> <b>SERVICES PROCEDURE</b>											

(Sumber: DPMPTSP, 2024)

Dari gambar 4.10 di atas dapat diketahui contoh dokumen standar pelayanan izin praktik dokter yang merupakan standar untuk menentukan kualitas layanan tersebut.

Dari penelusuran sasaran kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul Kabupaten Bantul mempunyai 2 sasaran kinerja. Sasaran kinerja tersebut adalah Nilai Realisasi Investasi dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengukuran target kinerja dari sasaran strategis yang

telah ditetapkan akan dilakukan dengan membandingkan antara target kinerja dengan realisasi kinerja.

a. Nilai Investasi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Seiring diberlakukannya Undang – Undang Cipta Kerja No 11 Tahun 2020 sangat memberikan dampak yang signifikan bagi perbaikan iklim usaha dan berinvestasi di daerah dengan mengintegrasikan seluruh proses perizinan ke dalam sistem perizinan elektronik melalui sistem OSS - RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Nilai realisasi investasi pada tahun 2023 menunjukkan peningkatan yang signifikan sebesar 141,89 %. Berdasarkan release capaian nilai realisasi investasi di Kabupaten Bantul, sektor tersier subsektor transportasi, gudang dan komunikasi baik berasal dari Penanaman Modal Dalam Negeri /PMDN maupun Penanaman Modal Asing merupakan usaha yang mendominasi. Capaian ini merupakan formulasi dari nilai investasi yang tercatat pada Laporan Pelaksanaan Penanaman Modal/LKPM.

Realisasi investasi tahun 2023 perhitungan secara total di Kabupaten Bantul telah melampaui target dengan capaian Rp. 687.291.320.000,00 (174,09%). Perhitungan per sektor tahun 2023 kontribusi PMDN sebesar Rp. 163.275.700.000,- dari sektor sekunder, dan Rp. 387.989.800.000,- dari sektor tersier. Untuk PMA perhitungan per sektor tahun 2023 kontribusinya sebesar Rp. 86.470.460.000,- dari sektor sekunder dan Rp. 47.385.160.000,- dari sektor tersier.

Tabel 4.2 Realisasi Investasi tahun 2023

No	Indikator Kinerja Sasaran	Satuan	2023		
			Target	Realisasi	Capaian (%)
1	Nilai Realisasi Investasi	Rupiah	2.030.544.921,48 9,56	2.881.147.742,6 96,05	141,89

(sumber: DPMPTSP, 2024)

#### b. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada sasaran meningkatnya kualitas pelayanan terpadu terdapat satu indikator indeks kepuasan masyarakat. Survei berpedoman pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara online terintegrasi dengan layanan perizinan online. dengan realisasi yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Realisasi Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

No.	Indikator Kinerja Utama	Tahun 2023		
		Target	Realisasi	% Realisasi
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (Angka)	85,5	88,84	<b>103,91%</b>

( Sumber : Dinas PMPTSP Kabupaten Bantul, diolah )

Berdasarkan Tabel 4.5 realisasi Indeks Kepuasan Masyarakat/SKM terhadap mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “sangat baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar 88,84. Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul mengalami peningkatan IKM dengan kategori Sangat baik Sedangkan Nilai IKM pelayanan DPMPTSP tahun 2020-2023 dapat dilihat di bawah ini :

Tabel 4.4 Nilai IKM DPMPTSP periode Tahun 2020-2023

No.	Tahun	Nilai IKM
1.	2020	87,89
2.	2021	86,57
3.	2022	87,00
4.	2023	88,84

(Sumber : Dinas PMPTSP Kab Bantul Tahun 2023)

Dari 4.4 di atas dapat diketahui ada kenaikan indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2022 dan 2023 dibanding dengan tahun 2021 yang merupakan awal dari kebijakan penyederhanaan birokrasi. Dari data di atas juga dapat diketahui bahwa walaupun substansi penyederhanaan birokrasi belum diterapkan secara optimal.

Sedangkan indeks kepuasan masyarakat dari beberapa jenis layanan di DPMPTSP dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5 Nilai IKM Beberapa Layanan di DPMPTSP

No	Nama Layanan	Nilai SKM	Kinerja
1	Izin Operasional Mendirikan Rumah Sakit (Milik Pemerintah)	100	A (Sangat Baik)
2	Izin Paktik Okupasi Terapis	100	A (Sangat Baik)
3	Izin Penyelenggaraan Reklame/media informasi	79.88	B (Baik)
4	Izin Praktik Ahli Teknis Elektromedis	86.11	B (Baik)
5	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medis	86.68	B (Baik)
6	Izin Praktik Akupuntur Terapis (SIPAT)	95.37	A (Sangat Baik)
7	Izin Praktik Apoteker (SIPA)	83.97	B (Baik)
8	Izin Praktik Bidan	86.71	B (Baik)
9	Izin Praktik Dokter	81.96	B (Baik)
10	Izin Praktik Epidemiologi Kesehatan	90.28	A (Sangat Baik)
11	Izin Fisikiawan Medis	73.89	B (Baik)
12	Izin Praktik FisioTerapis	87.39	B (Baik)

No	Nama Layanan	Nilai SKM	Kinerja
13	Izin Praktik Penata Anestesi	86.39	B (Baik)
14	Izin Praktik Penyuluhan Kesehatan Masyarakat	88.13	B (Baik)
15	Izin Praktik Perawat	88.71	A (Sangat Baik)
16	Izin Praktik Perekam Medis	83.21	B (Baik)
17	Izin Praktik Psikologi Klinis	88.22	B (Baik)
18	Izin Praktik Radiografter	88.24	B (Baik)
19	Izin Praktik Refraksionis Optisien	87.96	B (Baik)
20	Izin Praktik Tenaga Gizi	84.63	B (Baik)
21	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Lingkungan	89.2	A (Sangat Baik)
22	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK)	84.83	B (Baik)
23	Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	84.94	B (Baik)
24	Izin Praktik Terapis Wicara	87.3	B (Baik)
25	Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	100	A (Sangat Baik)
26	Izin Usaha Industri	94.44	A (Sangat Baik)
27	Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	100	A (Sangat Baik)
28	Layanan Informasi	95.57	A (Sangat Baik)
29	Layanan Konsultasi	93.82	A (Sangat Baik)
30	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR) untuk Kegiatan Non Berusaha	88.53	A (Sangat Baik)
31	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Hewan	87.8	B (Baik)
32	Surat keterangan penelitian	76.85	B (Baik)
33	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT)	97.43	A (Sangat Baik)
34	Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial	88,0	B (Baik)

(Sumber : DPMPTSP, 2024)

Dari tabel 4.5 di atas indeks kepuasan masyarakat per jenis layanan dapat diketahui bahwa secara kinerja kepuasan masyarakat per jenis layanan menunjukkan kualitas baik, kategori pelayanan prima. Indikator kualitas layanan kualitas baik di dapat dari hasil survei kepuasan masyarakat secara online melalui portal [www.perijinanonline.bantulkab.go.id](http://www.perijinanonline.bantulkab.go.id). Survei

berpedoman pada Peraturan MENPANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat.an PANRB.

Dari analisa data di atas kemudian peneliti menggunakan teori-teori tentang reformasi birokrasi dan pelayanan publik untuk membahas temuan-temuan yang ada. Beberapa teori tersebut seperti teori reformasi birokrasi Dahyar Daraba dan teori reformasi birokrasi David Osborne dan Peter Plastrik. Selain itu juga dengan pendekatan Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Selain itu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 9 tahun 2023 tentang evaluasi reformasi birokrasi.

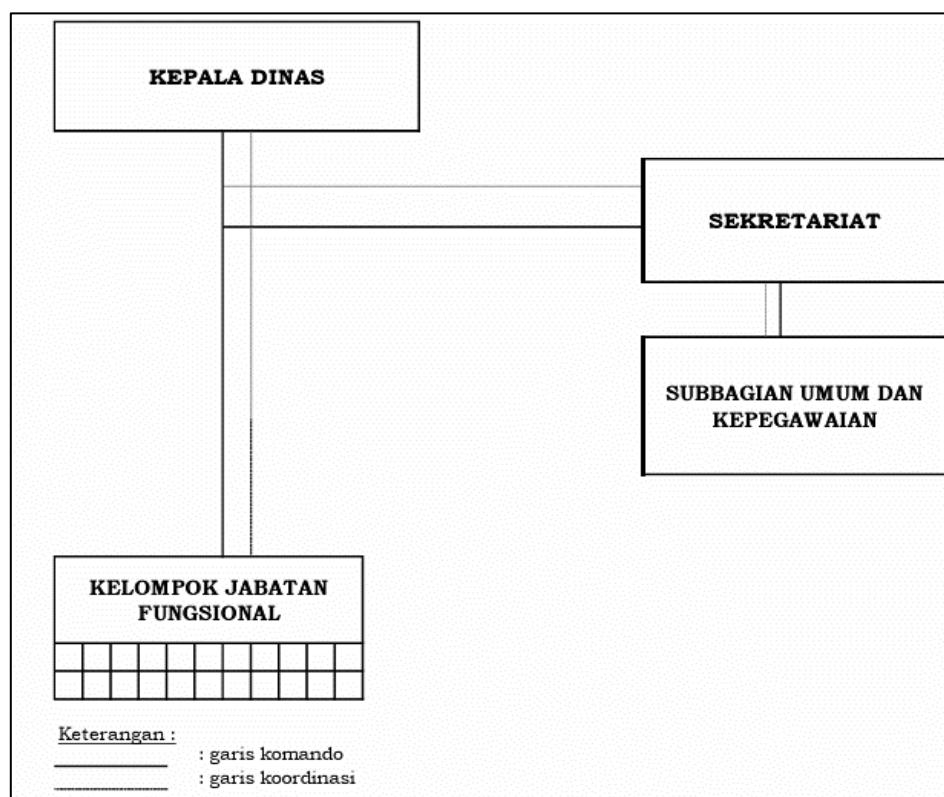
Sedangkan teori-teori penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan pendekatan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Pada penelitian ini fokus pada penyederhanaan birokrasi khususnya pada pengaruhnya ke komponen standar pelayanan seperti SOP, kecepatan layanan dan peningkatan kompetensi SDM hasil penyetaraan jabatan. Penyederhanaan birokrasi di unit kerja pelayanan publik seperti DPMPTSP apakah ada dampak pada penyelenggaraan pelayanan publiknya. Penerapan standar pelayanan publik merupakan kewajiban unit kerja pelayanan publik sesuai dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 disebut dengan standar pelayanan, yang terdiri dari 14 komponen. Dari 14 komponen standar pelayanan ada 3 komponen yang berhubungan langsung dengan reformasi birokrasi melalui penyederhanaan birokrasi yaitu penyederhanaan struktur organisasi dan penyesuaian sistem kerja yang akan mengubah SOP dan kecepatan layanan serta penyetaraan jabatan yang akan mengubah kompetensi SDM.

Dari data-data hasil wawancara dan observasi menunjukkan DPMPTSP Bantul telah mengalami penyederhanaan struktur organisasi. Persetujuan sesuai dengan Keputusan Gubernur D. I. Yogyakarta Nomor 340/KEP/2021. Sedangkan penyetaraan jabatannya sesuai dengan surat dari Kementerian Dalam Negeri Nomor 800/8856/OTDA tentang persetujuan

penyetaran jabatan di lingkungan pemerintah daerah provinsi/kabupaten provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dari data menunjukkan bahwa di DPMPTSP Kabupaten Bantul telah mengilangkan 14 struktur dari struktur organisasi dan menyetarkan 14 jabatan strukturalnya menjadi jabatan fungsional.

Setelah penyederhanaan struktur organisasi, struktur organisasi DPMPTSP menjadi organisasi yang sangat sederhana ditandai dengan level organisasi tinggal 2 level, yaitu level kepala dan pelaksana. Secara teori tentang tipe/jenis organisasi, organisasi DPMPTSP pasca penyederhanaan merupakan struktur organisasi garis lini dan staf.

Gambar 4.11 Struktur Organisasi DPMPTSP setelah penyederhanaan  
Birokrasi



(sumber : Bagian Hukum Setda, 2024)

Dari gambar 4.10 di atas menunjukkan struktur organisasi DPMPTSP merupakan struktur yang sangat sederhana. Pada struktur organisasi ini semua tanggung jawab kinerja berada di kepala dinas. Sedangkan pelaksanaan kegiatan menggunakan sistem kerja pacsa penyederhanaan yaitu tim kerja dengan ketua tim sebagai penanggung jawab keberhasilan output kegiatan. Dengan struktur yang baru diharapkan organisasi diharapkan lebih *agile*, dinamis dan lebih lincah. Dengan organisasi yang lincah keputusan yang dibuat akan lebih cepat, hal ini didukung oleh sistem kerja yang baru.

Menurut peneliti struktur organisasi DPMPTSP hasil penyederhanaan dan sebelum penyederhanaan sama-sama tipe organisasi staf dan lini, sehingga sudah mendukung organisasi yang lincah dan cepat. Penyelenggaraan pelayanan publik dengan struktur organsasi yang lama maupun hasil penyetaraan hampir sama karena di DPMPTSP sudah mempunyai sistem kerja yang baik dan memanfaatkan teknologi informasi berupa perijinan online sehingga kinerjanya sangat baik. Penyederhanaan birokrasi ini sesuai teori memangkas birokrasi David Osborne dan Peter khususnya pada strategi perampingan pelayanan publik serta privatisasi pelayanan/ kegiatan.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan penyederhanaan birokrasi secara kebijakan telah diimplementasikan, tetapi secara substansi belum berjalan dengan baik. Masih banyak kendala di tataran implemetansinya. Kendala yang dialami adalah perangkat peraturan teknis penyetaraan jabatan belum lengkap, hal ini dibuktikan di DPMPTSP jabatan fungsional hasil penyetaraan mengalami perubahan, yang pertama jabatan fungsional analis kebijakan direvisi di tengah jalan menjadi jabatan fungsional pranata perijinan. Selain itu perangkat aturan berkaitan dengan tunjangan jabatan fungsional belum tersedia sampai saat penelitian dilaksanakan. Hal ini menyebabkan penurunan motivasi kerja bagi pejabat yang terkena penyetaraan jabatan.

Kendala di implementasi penyederhanaan birokrasi juga terjadi pada pelaksanaan sistem kerja, yang belum berjalan dengan baik. Hal ini karena sosialisasi belum maksimal dan belum ada contoh sebagai *role modelnya*. Selain kemampuan adaptasi ASN tidak cepat dibanding dinamika kebijakan yang terjadi. Dari hasil ini penelitian ini menunjukkan pelaksanaan sistem kerja dengan model tim kerja menjadi kendala karena dengan sistem kerja ini yang menjadi ketua tim bisa mantan eselon 3, eselon 4 ataupun pelaksana, sehingga akan terjadi hambatan mental jika ketua tim merupakan pelaksana dengan anak buahnya merupakan mantan atasannya. Hal ini akan membuat hambatan komunikasi di internal tim. Selain itu penyetaraan jabatan di DPMPTSP juga mengabaikan meritorasi, yaitu kompetensi dan kualifikasi jabatan. Sebagai contoh pejabat dengan latar belakang ilmu komputer disetarakan sebagai pranata perijinan.

Kendala-kendala dalam implementasi penyederhanaan birokrasi ini sesuai dengan penelitian dengan judul Analisis Dampak Perampingan Birokrasi Terhadap Penyetaraan Jabatan Administrator Dan Pengawas oleh Ajib Rakhmawanto, yang dilakukan pada tahun 2021 (Rakhmawanto 2021). Dari penelitian Ajib Rakhmawanto menyimpulkan bahwa penyederhanaan birokrasi belum dilaksanakan secara efektif. Sedangkan dampak terhadap penyetaraan jabatan administrasi ke dalam jabatan fungsional masih mengesampingkan aspek merit (kualifikasi dan kompetensi). Pejabat struktural yang dialihkan ke jabatan fungsional mayoritas tidak memenuhi persyaratan pendidikan dan kompetensi yang dibutuhkan pada jabatan fungsional yang akan didudukinya. Selain itu penelitian dengan judul Strategi implementasi kebijakan penyederhanaan struktur organisasi dinas pekerjaan umum dan penataan ruang Kabupaten Bandung yang dilakukan oleh Irma Purnama, dkk., yang dilakukan pada tahun 2022 (Purnama Irma, Gedeona T Hendrikus, and Nurliawati Nita 2022). juga menyimpulkan menyimpulkan implementasi penyederhanaan struktur organisasi Dinas PUPR belum terimplementasi dengan baik karena masih menyisakan dampak negatif.

Selanjutnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pasca penyederhanaan birokrasi menggunakan pendekatan teori pendekatan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Asas-asas pelayanan publik yang tertuang dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 akan menjadi patokan bagi penyelenggara pelayanan publik. Implementasi penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur dalam komponen-komponen standar pelayanan publik. Adapun komponen standar pelayanan tersebut yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
7. Dasar hukum
8. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas,
9. Kompetensi pelaksana
10. Pengawasan internal
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua unsur/komponen standar pelayanan publik mengalami perubahan. Data-data dan hasil observasi menunjukkan bahwa sejak berlakunya penyederhanaan birokrasi yaitu 1 Januari 2022 sampai pada saat penelitian berlangsung hampir semua komponen standar pelayanan tidak mengalami perubahan. Secara rinci berikut penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP berdasarkan standar pelayanannya :

**1. Persyaratan**

Tidak mengalami perubahan, karena NSPK maupun petunjuk teknis lainnya belum ada perubahan.

**2. Sistem, mekanisme, dan prosedur**

Tidak mengalami perubahan, karena NSPK maupun petunjuk teknis lainnya belum ada perubahan.

**3. Jangka waktu pelayanan**

Tidak mengalami perubahan, karena NSPK maupun petunjuk teknis lainnya belum ada perubahan.

**4. Biaya/tarif**

Tidak mengalami perubahan, karena NSPK maupun petunjuk teknis lainnya belum ada perubahan.

**5. Produk pelayanan**

Tidak mengalami perubahan, karena NSPK maupun petunjuk teknis lainnya belum ada perubahan.

**6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi**

Tidak mengalami perubahan, karena NSPK maupun petunjuk teknis lainnya belum ada perubahan.

**7. Dasar hukum**

Tidak mengalami perubahan, karena NSPK maupun petunjuk teknis lainnya belum ada perubahan

**8. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas,**

Tidak mengalami perubahan, karena NSPK maupun petunjuk teknis lainnya belum ada perubahan

**9. Kompetensi pelaksana**

Tidak mengalami perubahan, karena NSPK maupun petunjuk teknis lainnya belum ada perubahan

**10. Pengawasan internal**

Tidak mengalami perubahan, karena NSPK maupun petunjuk teknis lainnya belum ada perubahan

11. Jumlah pelaksana

Tidak mengalami perubahan, karena NSPK maupun petunjuk teknis lainnya belum ada perubahan

12. Jaminan pelayanan

Tidak mengalami perubahan, karena NSPK maupun petunjuk teknis lainnya belum ada perubahan

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Tidak mengalami perubahan, karena NSPK maupun petunjuk teknis lainnya belum ada perubahan

14. Evaluasi kinerja pelaksana

Tidak mengalami perubahan, karena NSPK maupun petunjuk teknis lainnya belum ada perubahan.

Menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, standar pelayanan dievaluasi secara berkala, hal ini bertujuan jika ada komponen standar pelayanan yang perlu diubah bisa dilakukan perubahan secepatnya. Standar Pelayanan di DPMPTSP tahun 2023 seluruhnya berjumlah 85 dengan rincian 79 Standar Pelayanan Perizinan dan 6 Standar Pelayanan non Perizinan sesuai dengan SK Kepala DPMPTSP Nomor 48 tahun 2023. Sedangkan tahun 2022 Standar Pelayanan yang di DPMPTSP sebanyak 52 sesuai dengan SK Kepala DPMPTSP Nomor 49 tahun 2022, hal ini menunjukkan ada penambahan 33 Standar Pelayanan baru. Penambahan standar pelayanan ini karena ada tambahan layanan baru di DPMPTSP, termasuk Standar Pelayanan inovasi Gampil, Famous dan Geplak.

Setelah menetapkan Standar Pelayanan, DPMPTSP menerapkan standar pelayanan dalam setiap layanannya. Penerapan ini dapat dilihat dengan ditandatanganinya maklumat pelayanan, sebagai berikut :

Gambar 4.12 Maklumat Pelayanan DPMPTSP



(Sumber: DPMPTSP, 2024)

Gambar 4.12 merupakan dokumen maklumat layanan, sebagai sebuah janji penyelenggara layanan untuk menjalankan layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan dan pernyataan siap disanksi jika pelayananannya tidak sesuai yang disepakati.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP berjalan dengan baik walaupun kebijakan penyederhanaan birokrasi belum dilaksanakan secara optimal. Penyederhanaan birokrasi yang menyederhanakan struktur organisasi, menyetarakan jabatan dan membuat sistem kerja baru tidak implementasikan pada dokumen standar pelayanan khususnya komponen SOP, kecepatan layanan dan kompetensi pelaksana. Belum dilaksanakan penyesuaian terhadap standar pelayanan dikarenakan DPMPTSP masih masa transisi dengan struktur baru dan belum adanya perubahan NSPK atau aturan teknis yang mengharuskan perubahan standar pelayanan. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penyederhanaan birokrasi belum diimplementasikan pada penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih sama dengan sebelum penyederhanaan birokrasi.

Dari peneltian ini juga diketahui bahwa kinerja DPMPTSP sangat tinggi, hal ini dapat dilihat dari capaian sasaran DPMPTSP tahun 2023. Dari 2 sasaran dinas dapat diperoleh informasi sasaran pertama nilai realisasi investasi tercapai 141.89, sedangkan sasaran kedua indeks kepuasan masyarakat 103.91%. Capaian kinerja ini menarik jika dipandang dari penyederhanaan birokrasi, karena walaupun implementasi secara substansi penyederhanaan birokrasi belum berjalan optimal, bahkan belum berpengaruh pada dokumen standar pelayanan yang menjadi tolok ukur kualitas pelayanan publik.

Hasil – hasil peneltian di DPMPTSP Kabupaten Bantul linear dengan penelitian ini mempunyai judul Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Karo (Sebayang, Sihombing, and Warjio 2022). Penelitian di Kabupaten Karo menunjukkan Penelitiannya menyimpulkan setelah reformasi birokrasi dilaksanakan pada aspek- aspek yang mendukung pelayanan publik seperti struktur organisasi, sumber daya manusia, penyederhanaan deregulasi, penggunaan teknologi yang semakin mempermudah penerbitan izin pada DPMPTSP kualitas pelayanan publik. Diterapkannya reformasi birokrasi membuat kualitas pelayanan publik semakin meningkat dan mendukung percepatan berusaha di Kabupaten Karo. Walaupun ada kelinearan ini juga tidak sama pendorongnya, kalo di Kabupaten Karo fokus di struktur organisasi, sumber daya manusia, penyederhanaan deregulasi, penggunaan teknologi sedangkan di DPMPTPT Kabupaten Bantul berupa komitmen pimpinan dan standarisasi manajemen mutu dan penerapan standar pelayanan dan juga penggunaan teknologi informasi, yang merupakan strategi tambahan selain pelaksanaan reformasi birokrasi khususnya penyederhanaan birokrasi.

Temuan yang menarik di DPMPTSP Kabupaten Bantul adalah walaupun kebijakan penyederhanaan birokrasi belum implementasikan secara baik, tetapi kualitas penyelenggaraan pelayanan publiknya menunjukkan baik, meningkat dari tiap tahunnya. Hal menurut peneliti sebenarnya DPMPTSP sudah

menerapkan reformasi birokrasi sejak tahun 2010 sesuai dengan Peraturan Presiden No. 81 tahun 2010 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi. Dapat diketahui bahwa ada 8 area reformasi birokrasi yang harus diimplementasikan di setiap unit kerja, 4 diantaranya beririsan atau bahkan sama dengan kebijakan penyederhanaan birokrasi yaitu :

Tabel 4.6 Persamaan area perubahan reformasi birokrasi dan penyederhanaan birokrasi

No	Reformasi birokrasi sesuai Perpres 81 tahun 2010	Penyederhanaan birokrasi SE MENPANRB NO 391 Tahun 2019
1	Penataan kelembagaan	Penyederhanaan struktur organisasi
2	Penataan tatalaksana	Sistem kerja baru
3	Peningkatan manajemen SDM	Penyetaraan jabatan

(Sumber : diolah peneliti, 2024)

Dari tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa kebijakan penyederhanaan birokrasi bukan merupakan hal yang baru, sekedar bentuk penajaman dari agenda-agenda reformasi birokrasi yang telah ada dari tahun 2010. Menurut peneliti bahwa DPMPTSP telah menerapkan reformasi birokrasi sejak lama, sehingga implementasi penyederhanaan birokrasi tidak begitu berpengaruh pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publiknya. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik lebih dipengaruhi oleh penerapan standar pelayanan, komitmen mewujudkan layanan prima, pemanfaatan teknologi informasi dan layanan online, budaya inovasi serta penerapan ISO 9001:20015. Selain itu juga lingkungan kerja yang baik dan upaya berkelanjutan memperbaiki SOP juga berpengaruh pada kualitas pelayanan publik.

Kebaruan penelitian dengan tema penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP pasca kebijakan penyederhanaan birokrasi terletak pada tema yang diangkat/diteliti. Kebijakan penyederhanaan birokrasi yang baru dilaksanakan tahun 2020 merupakan hal baru yang masih belum banyak diteliti dari manfaat atau dampak pada birokrasi pemerintah ataupun penyelenggaraan pelayanan publiknya. Penelitian-penelitian terdahulu masih berupa implementasi

penyederhanaan birokrasi, hambatan-hambatan pelaksanaan dan dampaknya pada pola karir serta efektifitas organisasi dan belum banyak penelitian yang menghubungkan penyederhanaan birokrasi dan pelayanan publik.

## **B. Faktor-Faktor Yang Menghambat dan Mendukung Penyelenggaraan Pelayanan Publik di DPMPTSP**

Dari uraian di atas dapat diketahui penyelenggaraan pelayanan publik pasca penyederhanaan birokrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul menunjukkan kinerja baik baik, meskipun demikian masih ada faktor-faktor penhambat dan pendukung yang mempengaruhi proses penyelenggaranya. Peneliti mewancara beberapa informan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

Informan pertama adalah Leny Yuliani, SS., M.AP saat ini menjabat sebagai jabatan fungsional sebagai penata perizinan dengan golongan ahli muda pangkat pembina golongan IV/a. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut:

“Faktor penghambat dan pendorong penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP pasca penyederhanaan birokrasi antara lain motivasi ASN yang terkena penyetaraan jabatan mengalami penurunan karena kebijakan pusat yang masih plin plan, belum jelas. Jumlah SDM juga kurang, jika dibandingkan dengan analisis beban kerja DPMPTSP. Kinerja pelayanan publik di DPMPTSP didukung budaya kerja yang baik dan peran pimpinan memberikan motivasi ke pegawai serta komitmen bersama untuk menghadirkan layanan yang baik” (wawancara, 28 Desember 2023).

Dari informan di atas dapat diperoleh data dan informasi bahwa ada beberapa kendala yang menghambat penyelenggaraan pelayanan publik antara lain motivasi ASN yang berkurang akibat tidak jelasnya kebijakan penyetaraan jabatan di DPMPTSP, jumlah SDM yang belum sesuai dengan ABK. Sedangkan faktor pendorongnya adalah budaya kerja yang sudah baik, peran pimpinan serta komitmen yang tinggi dari semua pegawai untuk mewujudkan pelayanan prima.

Sedangkan informan kedua adalah Wiwin Istiumaya,S.I.P saat ini menjabat sebagai jabatan fungsional perencana dengan golongan ahli muda dengan pangkat Penata Tk1 golongan III/d. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut “

“Penyederhanaan birokrasi menyebabkan beberapa hambatan antara lain adanya kondisi psikis bagi pelaksana atau mantan subkoordinasi jika menjadi ketua tim dengan anggota mantan atasannya. Mindset sebagai pejabat struktural masih ada, sehingga ada penurunan motivasi kerja. Peningkatan kapasitas SDM hasil penyetaraan belum dilaksanakan. Pendorong kinerja penelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP didukung oleh komitmen pimpinan dan staf untuk memberikan pelayanan terbaik, dukungan regulasi, budaya kerja, kerjasama yang baik dengan stake holder terkait” (wawancara, 20 Desember 2023).

Dari informan di atas didapat informasi dan data bahwa kendala motivasi ASN yang mengalami penyetaraan jabatan menurun karena ketidak jelasan kebijakan penyetaraan jabatan fungsional JF di DPMPTSP. Masih ada kendala psikis bila penerapan sistem kerja apabila ASN tersebut memimpin dengan anggota mantan atasannya. Hambatan lain peningkatan kapasitas SDM hasil penyetaraan belum dilakukan oleh pihak yg berwenang. Sedangkan faktor pendukungnya adalah komitmen yang baik semua pegawai, dukungan perangkat kebijakan yang lengkat serta lingkungan dan budaya kerja yang baik ditambah kerjasama dengan stake holder yang berjalan dengan baik.

Sedangkan informan ketiga adalah Setyawati, S.Psi saat ini menjabat sebagai penata perizinan dengan golongan ahli madya dengan golongan pangkat pembina golongan IVa. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut:

“Penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor penghambat dan faktor pendorong dalam prosesnya. Faktor pendorong penyelenggaraan layanan sehingga berjalan dengan baik antara lain komitmen semua pegawai, kepemimpinan yang baik dan pemanfaatan teknologi informasi berupa perijinan online. Budaya inovasi memperbaiki layanan yang sudah baik dan Tim kerja yang

solid. Sedangkan faktor penghambat antara laian untuk perizinan yang lewat OSS, kadang DPMPTSP kesulitan melakukan pengawasan karena perizinan lewat OSS otomatis terbit untuk usaha yang tingkat resiko rendah, sehingga tanpa ada verifikasi dari dinas, selain itu masih adanya syarat teknis dokumen rekomendasi dari instansi teknis terkait yang terkadang menyebabkan perizinan terbit lebih lambat, sehingga kadang rawan komplain dari masyarakat "(wawancara, 18 Desember 2023).

Dari informan ke 3 di atas didapat informasi bahwa komitmen pimpinan dan semua pegawai, tim kerja yang solid, pemanfaatan teknologi informasi salah satunya perijinan online serta budaya inovasi yang membawa dampak terhadap kualitas layanan publik menjadi faktor pendorong penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan faktor penghambatnya adalah untuk perizinan melalui *platform* OSS khususnya usaha dengan resiko rendah kadang DPMPTSP sulit untuk melakukan pengawasan dan pembinaaan. Selain itu syarat teknis dokumen rekomendasi dari instansi teknis terkait yang terkadang menyebabkan perizinan terbit lebih lama sehingga bisa menyebabkan kepuasan masyarakat turun.

Sebagai upaya untuk menambah informasi yang lebih banyak peneliti mewancarai informasi lain, yaitu pejabat administrator maupun sekretaris dinas yang secara langsung terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua Informan tersebut adalah Ihwan Qomaru, S. IP., M.Ec. Dev dan Dewanto Dwipoyono, SSTP., M.I.P. Diharapkan dari kedua informan tersebut dapat memperkaya informasi tentang faktor penghambat dan pendorong penyelenggaraan pelayanan publik pasca penyederhanaan birokrasi.

Informan Ihwan Qomaru, S. IP., M.Ec. Dev saat ini menjabat sebagai penata perizinan dengan golongan ahli madya dengan pangkat pembina golongan IV/a. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut :

"Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini dari beberapa hasil evaluasi menunjukkan dalam kondisi baik. Hal ini di dorong oleh komitmen bersama untuk melakukan perbaikan terus menerus untuk menghadirkan layanan prima, penciptaan inovasi - inovasi layanan untuk mempercepat dan mempermudah proses layanan, salah

satunya MPP. Penerapan ISO 9001: 2015 sistem manajemen mutu sangat membantu standarisasi proses - proses layanan. Selain itu pemanfaatan teknologi informasi, keteladanan dan komitmen pimpinan membuat kinerja pelayanan mempunyai kualitas baik. Ada beberapa tantangan penyelenggaraan layanan publik seperti masih adanya rekomendasi ijin dari OPD teknis dan aturan dari kementerian yang tumpang tindih dan berubah dengan cepat” (wawancara, 28 Desember 2023).

Dari informan di atas didapat informasi masih beberapa faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan publik antara lain adanya komitmen tinggi untuk melakukan perbaikan layanan secara kontinyu untuk menghadirkan layanan prima, menghadirkan terobosan/inovasi layanan untuk mempercepat dan mempermudah proses layanan, salah satunya MPP, Penerapan ISO 9001: 2015 sistem manajemen mutu dan adanya keteladanan dari pimpinan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah masih adanya kewajiban rekomendasi ijin secara teknis dari OPD teknis dan peraturan kementerian yang tumpang tindih dan berubah dengan cepat.

Sedangkan informan Dewanto Dwipoyono, SSTP., M.I.P saat ini menjabat sebagai sekretaris dinas dengan pangkat pembina golongan IV/a. Dewanto Dwipoyono, SSTP., M.I.P bergabung dengan DPMPTSP mulai Desember tahun 2021. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut:

“Penyelenggaraan pelayanan publik melalui portal online, sehingga pola kerja sudah baku. Penyelenggaraan pelayanan publik masih berjalan dengan baik karena lingkungan kerja bagus, ada evaluasi SOP/SP secara berkala, selain itu DPMPTSP sudah menerapkan sistem manajemen mutu. Penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP masih ada ketergantungan dengan OPD teknis, khususnya ijin-ijin yang membutuhkan rekomendasi. Terkadang permasalahan terjadi di layanan OPD teknis tetapi pengaduan masuk ke DPMPTSP” (wawancara, 16 Januari 2024).

Dari informan di atas didapat informasi faktor pendorong dan penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP. Faktor pendorongnya antara lain penggunaan teknologi informasi berupa perijinan online, adaya upaya perbaikan SOP secara terus menerus dan penerapan standar manajemen mutu yaitu ISO 9001 : 2015.

Selanjutnya peneliti mewancarai informan terakhir untuk mengetahui faktor-faktor pendorong dan penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP pasca penyederhanaan birokrasi. Informan tersebut adalah Dra. Anniyahay, M. Eng. saat ini menjabat Kepala DPMPTSP, menjabat sejak bulan April tahun 2022 dengan pangkat Pembina Utama Muda golongan IVc. Hasil wawancara diungkapkan sebagai berikut :

“Implementasi penyederhanaan birokrasi di DPMPT Sejak tahun 2021 sampai tahun 2022 masih tahap transisi atau proses penyesuaian. Secara struktur organisasi DPMPTSP menjadi OPD dengan struktur yang paling sederhana, 2 layer. Tahun 2024 sistem kerja baru sesuai dengan penyederhanaan birokrasi mulai diimplementasikan, masih proses di tahun 2024. Penyelenggaraan pelayanan publik, melihat dari beberapa evaluasi lembaga independent, berjalan dengan baik. Kategori A menurut evaluasi KEMENPANRB dan Kategori kapatuhan dengan kualitas tertinggi versi ORI. Selain itu indeks kepuasan masyarakat mengalami peningkatan, dengan indeks terakhir tahun 2023 sebesar 88.84 dengan kategori sangat baik. Penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP berjalan dengan baik karena komitmen bersama baik dari level Bupati, stake holder terkait maupun didukung lingkungan kerja yang baik. Selain itu upaya perbaikan terus menerus melalui inovasi-inovasi di bidang pelayanan di tempat maupun pelayanan jemput bola. Selain itu pemanfaatan teknologi informasi untuk proses perijinan online juga sangat membantu dari segi kemudahan, kecepatan dan akuntabilitas layanan. Ditambah dengan pembagunan mal pelayanan publik pada tahun 2023 maka layanan publik jadi lebih mudah, cepat dan akurat. Hambatan yang dialami adalah jumlah SDM yang belum sesuai dengan ABK yang ada selain itu masih adanya ketergantungan dengan OPD teknis lain untuk layanan yang butuh rekomendasi” (wawancara, 27 Maret 2024).

Dari wawancara kepala dinas DPMPTSP dapat diketahui, penyelenggaraan pelayanan publik masih berpedoman pada alur sebelum penyederhanaan. Walaupun belum mengimolemtasikan secara utuh penyederhanaan birokrasi tetapi hasil evaluasi menunjukkan kualitas layanan mempunyai kategori A menurut evaluasi KEMENPANRB dan Kategori kapatuhan dengan kualitas tertinggi versi ORI. Selain itu indeks kepuasan masyarakat mengalami peningkatan, dengan indeks terakhir tahun 2023 sebesar 88.84 dengan kategori sangat baik.

Dukungan penyelenggaraan pelayanan publik di DMPSTSP sehingga berjalan dengan baik adalah komitmen bersama baik dari level Bupati, stake holder terkait maupun didukung lingkungan kerja yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima. Selalu berinovasi di bidang pelayanan di tempat maupun pelayanan jemput bola sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan. Selain itu pemanfaatnan teknologi informasi untuk proses perijinan online juga sangat membantu dari segi kemudahan, kecepatan dan akuntabilitas layanan. Ditambah dengan pembagunan mal pelayanan publik pada tahun 2023 maka layanan publik jadi lebih mudah, cepat dan akurat”.

Sedangkan tantangan yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah jumlah SDM yang belum sesuai dengan ABK yang ada selain itu masih adanya ketergantungan dengan OPD teknis lain untuk layanan yang butuh rekomendasi. Selain itu perubahan peraturan dari kementerian teknis yang terlalu cepat dibidang perizinan, kadang membutuhkan waktu yang lebih lama dalam implementasi di daerah.

Berikut data dari hasil wawancara yang menndukung pernyataan – pernyataan informan tentang faktor penghambat dan pendukung penyelenggaraan pelayanan publik, salah satu faktor adalah menciptakan terbosan/inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan. Inovasi-inovasi tersebut antara lain :

## 1. Inovasi GAMPIL

GAMPIL (Gerakan Melayani Perizinan Langsung) merupakan invasi dalam bentuk pelayanan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara langsung ditempat/jemput bola sehingga meningkatkan kepuasan Masyarakat.

## 2. Inovasi “GEPLAK” (Gerakan Pendampingan LKPM)

Inovasi GEPLAK merupakan inovasi dalam bentuk pendampingan penyusunan Laporan Kegiatan Penanaman Modal bagi para pelaku usaha di Kabupaten Bantul.

## 3. Inovasi PAKET SARI

Inovasi PAKET SARI merupakan inovasi berupa Pelayanan perizinan Keliling yang Terbit dalam Satu Hari.

## 4. Inovasi FAMOUS (Fasilitasi Mediasi Pemohon yang Mengurus Izin)

Inovasi FAMOUS merupakan fasilitasi permasalahan yang dihadapi pelaku usaha dalam mengembangkan usahanya agar lebih maju.

Inovasi-inovasi tersebut sebagai salah satu upaya dari DPMPTSP Kabupaten Bantul meningkatkan kinerja pelayanan publiknya. Melalui inovasi tersebut layanan publik diperluas tidak hanya di kantor saja tetapi sampai dengan jemput bola dan juga pendampingan sampai dengan terbit dokumen perizinannya. Diharapkan melalui inovasi-inovasi ini kepercayaan dan kepuasan masyarakat pengguna layanan meningkat.

Gambar 4.13 Penyerahan dokumen iizin dari Inovasi GAMPIL



(Sumber: DPMPTSP, 2024)

Gambar 4.13 di atas Penyerahan dokumen izin dari Inovasi GAMPIL, yaitu Gerakan Melayani Perizinan Langsung. GAMPIL merupakan invasi dalam bentuk pelayanan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara langsung ditempat/jemput bola sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Inovasi GAMPIL dilaksanakan bagi pengusaha UMKM yang berada di sentra-sentra industri kecil maupun untuk usaha kecil perorangan lainnya. Inovasi ini sebagai upaya untuk mewujudkannya pelayanan perizinan yang memudahkan akses masyarakat. Dengan metode jemput bola langsung atau secara aktif mendatangi lokasi pelaku usaha di sentra-sentra UMKM. Inovasi ini juga merupakan penerapan dari Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pemberian Insentif dan Kemudahan Penanaman Modal.

Gambar 4.14 Bentuk kegiatan Inovasi PAKET SARI



(Sumber: DPMPTSP, 2024)

Gambar 4.13 di atas Penyerahan dokumen izin dari Inovasi PAKET SARI, yaitu inovasi berupa Pelayanan perizinan Keliling yang Terbit dalam Satu Hari. Paket Sari ini merupakan program inovasi DPMPT Kabupaten Bantul untuk

meningkatkan kualitas dan jangkuan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan. Paket Sari merupakan inovasi yang merupakan aktifitas layanan yang sesuai moot DPMPTSP yaitu melayani dengan mudah, cepat dan ramah. Diharapkan dengan inovasi ini kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan publik meningkat.

Salah satu terobosan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang baik dari DPMPTSP adalah membentuk Mal Pelayanan Publik (MPP). Pada tahun 2023 DPMPTSP menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik (MPP) dengan diterbitkannya Peraturan Bupati Bantul Nomor 43 Tahun 2023 tentang Operasional Mal Pelayanan Publik. MPP merupakan salah satu bentuk upaya perbaikan layanan. MPP merupakan bagian upaya perbaikan menyeluruh dan perubahan tata kelola pelayanan publik. MPP menggabungkan berbagai jenis pelayanan dari berbagai unit kerja daerah maupun vertikal pada satu tempat. MPP berupaya menyederhanakan prosedur layanan dan integrasi pelayanan. Dengan Mal Pelayanan Publik diharapkan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik (MPP) didesain sebagai pusat layanan publik yang terintegrasi dimana berbagai lembaga pemerintah dan swasta menyediakan layanan publik yang terpadu. MPP untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, keamanan pelayanan, serta meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha. MPP merupakan bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. MPP menggabungkan berbagai jenis pelayanan lintas unit kerja daerah maupun vertikal pada satu tempat, penyederhanaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Instansi vertikal yang telah bergabung di MPP Kabupaten Bantul antara lain Kejaksaan Negeri Bantul, KPP Pratama Bantul, KPPI DIY di Bantul atau SAMSAT, PT Pos Indonesia, PT Taspen Persero, BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, BPJS Kesehatan

Yogyakarta, serta Pengadilan Agama Kabupaten Bantul, Polres Bantul, PMI Bantul.

Gambar 4.15 Dokumen Peraturan Bupati Bantul No. 43 Tahun 2023  
tentang Operasional MPP



(Sumber: Bagian Hukum Setda, 2024)

Gambar 4.15 di atas merupakan dokumen Peraturan Bupati Bantul No. 43 Tahun 2023 tentang Operasional Mal Pelayanan Publik yang merupakan dasar hukum penyelenggaraan operasional Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Bantul.

Gambar 4.16 Peresmian Mal Pelayanan Publik Kab. Bantul



(Sumber: DPMPTSP, 2024)

Gambar 4.16 di atas merupakan dokumentasi peresmian operasional 12 Mal Pelayanan Publik (MPP) yang di resmikan secara serentak di Jakarta pada tanggal 26 September 2023 oleh Menteri PAN RB Bapak Abdullah Azwar Anas. Mal Pelayanan Kabupaten Bantul diresmikan serentak dengan MPP dari berbagai daerah yaitu Kabupaten Ketapang, Kabupaten Tebo, Kabupaten Sinjai, Kota Kediri, Kabupaten Kotawaringin Timur, Kabupaten Toraja Utara, Kabupaten Bengkulu Utara, Kabupaten Halmahera Utara, Kabupaten Katingan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, dan Kota Matam NTB.

Gambar 4.17 Penandatanganan naskah kerjasama Mal Pelayanan Publik (MPP)



(Sumber: DPMPTSP, 2024)

Sampai dengan Januari tahun 2024 layanan yang terlah bergabung dengan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut:

- Layanan DPMPTSP Kab. Bantul
- Kantor Pertanahan (Kementerian ATR / BPN)
- Dinas Kesehatan
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Balai Besar POM Yogyakarta
- BPJS Kesehatan
- Dinas Pekerjaan Umum dan Kawasan Permukiman
- Samsat Corner
- Service Poin BNN
- POLRES Bantul
- KPP Pratama Kab. Bantul
- PT. TASPEN
- Pengadilan Agama
- POS Indonesia

- LPBJ Kab. Bantul
- Bank BPD DIY
- Kejaksanaan Negeri Bantul
- Kementerian Agama Bantul
- BPR Bank Bantul

Gambar 4.18 Konter-konter layanan Mal Pelayanan Publik (MPP)



(Sumber: Diolah peneliti, 2024)

Gambar 4.18 di atas merupakan ruang pelayanan di MPP Kabupaten Bantul yang terdiri dari counter - counter layanan dari berbagai instansi baik internal dari Pemerintah daerah Kabupaten Bantul maupun instansi vertika, BUMN dan BUMD.

Kinerja pelayanan publik di DPMPTSP tetap berkinerja baik dikarenakan beberapa faktor baik ekternal dan internal. Faktor - faktor internal seperti komitmen pimpinan dan pegawai yang tinggi untuk menghadirkan pelayanan publik yang baik, pemanfaatan teknologi informasi dan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 yang meningkatkan kualitas manajemen.

Gambar 4.19 Sertifikat ISO 9001: 2015 DPMPTSP



(Sumber : DPMPTSP, 2024)

Gambar 4.19 di atas merupakan sertifikat ISO 9001:2015 yang berhasil di dapat DPMPTSP Kabupaten Bantul. ISO 9001 : 2015 tentang sistem manajemen mutu menggunakan pada 7 prinsip, diantaranya Fokus pada pelanggan, Kepemimpinan, Keterlibatan sumber daya manusia, Pendekatan proses, Peningkatan secara terus menerus, Pengambilan keputusan berdasarkan data dan fakta, Manajemen hubungan dengan stakeholder. Secara spesifik, pengaplikasian ISO 9001:2015 pada DPMPTSP membawa manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. ISO 9001:2015

merupakan standar manajemen mutu internasional, memberikan kerangka kerja yang jelas dan terstruktur untuk mengembangkan sistem manajemen mutu yang efektif di dalam lingkungan pemerintahan. Prinsip-prinsip ISO 9001: 2015 sangat berhubungan dengan penerapan standar pelayanan, bahkan mendekati asas – asas pelayanan publik seperti yang tertuang pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dari penelitian ini peneliti dapat mengambil keyakinan bahwa penerapan ISO 9001 : 9001 berperan besar pada pencapaian kinerja pelayanan publik DPMPTP.

Dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kinerja pelayanan DPMPTSP juga ditopang oleh inovasi layanan yang terus dilakukan serta pemenuhan dan penerapan standar pelayanan dengan penuh komitmen. Selain itu penerapan budaya kerja yang baik yang berorientasi pada pelanggan. Moto dan budaya kerja DPMPTSP adalah sebagai berikut :

#### MOTO

*"Mudah Cepat dan Ramah"*

#### BUDAYA KERJA

##### 1. Pelayanan Berkualitas

Artinya - *Memberikan pelayanan yang lebih baik dari yang diharapkan masyarakat.*

##### 2. Terpercaya

Artinya - *Keterampilan dan kinerja karyawan bagus . Karyawan bertanggung jawab, mempunyai disiplin tinggi, berkomitmen tinggi, keterikatan dengan organisasi tinggi, jujur, loyal dan tindak untuk majunya tinggi.*

##### 3. Optimal

Artinya - *Berusaha untuk memaksimalkan kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan.*

##### 4. Profesional

Artinya - *Mempunyai kompetensi, komitmen dan prestasi pada pekerjaannya.*

Faktor-faktor inilah yang membuat kinerja pelayanan publik DPMPTSP tetap baik walaupun penerapan penyederhanaan birokrasi belum berjalan dengan baik.

Dari uraian di atas dapat diketahui faktor pengdukung dan faktor penghambat, yang secara garis besar diuraikan sebagai berikut :

### 1. Faktor Yang Mendukung

Faktor -faktor yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP adalah sebagai berikut :

- Komitmen pimpinan dan segenap karyawan yang tinggi untuk menghadirkan kualitas pelayanan publik yang baik. Komitmen bersama ini akan mendukung lingkungan kerja dan kekompakan ke semua pegawai.
- Budaya kerja yang baik. Budaya kerja yang baik akan membuat nilai-nilai yang telah disepakati terinternalisasi ke semua ASN saat melayani pengguna layanan.
- Sarana dan prasarana sudah memenuhi standar. Sarana dan prasana yang sesuai atandar seperti di atur pada UU 25 Tahun 2099 dan aturan teknisnya sangat membantu terwujudnya layanan prima.
- Penggunaan teknologi informasi untuk meghadirkan layanan *online*. Perizinan online memudahkan dan akuntabilitas perizinan jadi lebih terjaga.
- Standarisasi ISO 9011: 2015 tentang sistem manajemen mutu yang mendukung semua tahapan pekerjaan lebih terstandarisasi secara mutu.
- Penerapan standar pelayanan publik yang baik. Penerapan standar pelayanan publik yang baik akan membuat kualitas layanan lebih terukur dan mempunyai akuntabilitas yang baik.
- Perbaikan SOP dan SP secara berkelanjutan. Evaluasi dan tindak lanuut hasil evaluasi membantu penyelenggaraan layanan publik lebih responsif terhadap tuntutan pengguna layanan dan perubahan.

### 2. Faktor Yang Menghambat

- Jumlah pegawai yang masih kurang dibanding dengan Analisis Beban Kerja (ABK) yang ada.

- ASN kurang adaptif terhadap perubahan yang terjadi.
- Kebijakan penyelenggaraan pelayanan yang tidak pasti. Kebijakan berupa perangkat aturan perundangan sering berubah, terutama kebijakan level nasional yang harus diikuti oleh daerah.
- Perizinan masih ketergantungan dengan rekomendasi teknis OPD atau kementerian teknis, belum terintegrasi. Penyelenggaraan perizinan yang tergantung dengan rekomendasi teknis akan menyebabkan standar pelayanan tidak jelas dan tidak terukur.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah ketika melakukan observasi dan wawancara beberapa informan terlihat kurang memahami secara substansi tahapan, tujuan dan manfaat penyederhanaan birokrasi. Informasi tentang penyelenggaraan dan kualitas pelayanan publik pasca penyederhanan birokrasi lebih banyak didapat data sekunder tentang penyelenggaraan pelayanan. Informan pada level pelaksana kelihatan menguasai materi pada masing-masing tugas dan fungsinya tetapi kurang memahami ketugasan secara umum tentang penyelenggaraan dan kualitas pelayanan publik, sehingga informasi yang didapat tidak maksimal.

Peneletian menggunakan metode penelitian kualitatif, sehingga dampak secara kuantitatif belum tergambar dengan baik. Selain itu penyederhanaan birokrasi di DPMPTSP baru berjalan selama 2 tahun, dari tahun 2021, sehingga saat penelitian masih menunjukkan masih belum banyak berubah ke DPMPTSP.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantul menjadi salah satu unit kerja yang mengalami kebijakan penyederhanaan birokrasi. Ada 14 struktur organisasi DPMPTSP yang dihapus dan sebanyak 14 pejabat struktural disetarakan ke jabatan fungsional. Ada 2 jenis jabatan fungsional hasil penyetaraan, yaitu jabatan fungsional penata perizinan sebanyak 13 orang dan 1 jabatan fungsional perencana. Sistem kerja baru hasil penyederhanaan birokrasi, standar operasional prosedur dan standar pelayanan belum disesuaikan dengan perubahan dari penyederhanaan birokrasi.
2. Kualitas pelayanan publik pasca penyederhanaan birokrasi berjalan dengan kualitas sangat baik yaitu layanan prima. Hasil pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan publik oleh Kementerian PANRB tahun 2022 dengan nilai A yaitu kategori pelayanan prima. Sedangkan Opini Pegawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dari ORI tahun 2023 dengan nilai 95.78 dengan kategori kepatuhan tertinggi. Selain itu indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan tahun 2023 sebesar 88,84 yang merupakan kategori sangat baik.
3. Faktor pendorong kualitas pelayanan publik di DPMPTSP adalah komitmen yang tinggi dari pimpinan dan semua pegawai, budaya kerja dan penciptaan terobosan/inovasi yang baik, serta penerapan ISO 9001:2015 tentang sistem manajemen mutu. Selain itu kualitas pelayanan juga didorong oleh penerapan dan perbaikan standar pelayanan yang dilakukan secara kontinu dan pemanfaatan teknologi informasi berupa perizinan online yang baik serta pemenuhan sarana dan prasana penunjang layanan yang lengkap.
4. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik di DPMPTSP antara lain adalah jumlah pegawai yang masih kurang dibanding dengan Analisis Beban Kerja (ABK), ASN kurang adaptif terhadap perubahan, penyelenggaraan perizinan belum terintegrasi lintas unit kerja vertikal maupun unit kerja daerah .

## **B. Saran**

Dari uraian dan kesimpulan di atas, melalui penelitian ini peneliti memberikan memberikan beberapa rekomendasi untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP sebagai berikut :

1. Segera menerapkan sistem kerja baru yaitu sistem kerja *agile* dengan tim kerja. Dengan sistem kerja baru yang bersifat *agile* diharapkan kekurangan jumlah SDM akan dapat diantisipasi.
2. Penyesuaian standar oprasional prosedur (SOP) dengan struktur organisasi dan nomenklatur jabatan pasca penyederhanaan birokrasi. Dengan struktur baru dan sistem kerja baru semestinya SOP menjadi lebih sederhana dan lebih cepat kuantitas waktunya.
3. Penyesuaian standar pelayanan (SP) dengan struktur organisasi dan nomenklatur jabatan pasca penyederhanaan birokrasi. Dengan ditetapkan SOP baru maka komponen waktu pada satandard pelayanan bisa dibuat lebih cepat sehingga kecepatan layanan lebih baik. Dengan kecepatan layanan yang lebih baik maka kepuasan masyarakat akan meningkat.
4. Mengintegrasikan layanan publik lintas instansi sehingga pelayanan publiknya lebih berkualitas.
5. Melakukan upaya peningkatan kualitas ASN melalui pelatihan, *on the jobs training* agar ASN lebih adaptif terhadap perubahan.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku dan Paper**

- Ahmad, J. (2000). *Metode Penelitian Administrasi (Cetakan Ke I)*. Gava Media. Yogyakarta.
- Daraba, D. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Penerbit Leisyah. Makassar.
- Duarmas, D., Rumapea, P., & Rompas, W. Y. (2016). Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(37), 19.
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, A. J. (2021). Konsep Pelayanan Publik (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Ghony, D., & Almanshur, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif (Cetakan Ke II)*. AR-Ruzz Media. Yogyakarta.
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Gramedia Widiasarana. Jakarta
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. In *Gava Media* . Gava Media. Yogyakarta.
- Jaelani. (2021). *Teori Organisasi (Edisi ke I)*. Yayasan Prima Agus Teknik. Semarang.
- Kustanto, M., & Nuvienda, W. L. (2023). Implementasi Penyetaraan Jabatan Terhadap Pola Karier Pejabat Fungsional Hasil Penyetaraan Di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Litbang Sukowati : Media Penelitian Dan Pengembangan*, 7(1), 67–80. <https://doi.org/10.32630/sukowati.v7i1.350>
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo. Semarang
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja pelayanan publik (Edisi Ke I)*. Pustaka Setia. Bandung.
- Nurhestitunggal, M., & Muhlisin, M. (2020). Penyederhanaan Struktur Birokrasi: Sebuah Tinjauan Perspektif Teoretis dan Empiris Pada Kebijakan Penghapusan Eselon III dan IV. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 4(1), 1–20. <https://doi.org/10.37950/jkpd.v4i1.100>

- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Mewirausahakan birokrasi*. Penerbit PPM. Jakarta
- Osborne, D., & Plastrik, P. (2004). *Memangkas Birokrasi*. Penerbit PPM. Jakarta.
- Pahleviannur, M. R., dkk. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Pradina Pustaka*. Sukoharjo.
- Purnama Irma, Gedeona T Hendrikus, & Nurliawati Nita. (2022). Strategi Implementasi Kebijakan Penyederhanaan Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Bandung. *Jurnal Pengabdian Mandiri, Volume 1 N(4)*, 643–664.
- Raco, J. (2018). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya* (Edisi Ke I). PT. Gramedia Widiasarana. Jakarta.
- Ramadhan, M. (2021). *Metode Penelitian (Edisi Ke I)*. Cipta Media Nusantara. Surabaya.
- Rakhmawanto, A. (2021). Analisis Dampak Perampingan Birokrasi Terhadap Penyetaraan Jabatan Administrator Dan Pengawas. *Civil Service*, 15,. No.2, 11–24.
- Riyadi. (2015). Studi Administrasi dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Indonesia ( Analisis Perbandingan Indonesia – Jepang ). *Jurnal Ilmu Administrasi, Vol 1* (2004).
- Sarwono, J. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif (Edisi ke I)*. Suluh Media. Yogyakarta.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik* . Deepublish. Yogyakarta.
- Sebayang, H. S. R., Sihombing, M., & Warjio, W. (2022). Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Karo. *Perspektif*, 11(4), 1476–1486.
- Setiawan, I., Sururama, R., & Nurdin, I. (2022). Implementasi Kebijakan Penyederhanaan Organisasi Di Kementerian PANRB. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 2(1), 12–25.
- Sinambela, L. P., dkk. (2017). *Reformasi pelayanan publik* (Edisi Ke V). PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sumaryadi, I. N. (2016). *Reformasi Birokrasi Pemerintahan*. Ghalia Indonesia. Bogor.

- Surjadi. (2009). *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Susiawati, M. (2021). Penyederhanaan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Untuk Mewujudkan Birokrasi Profesional Studi Kasus Perampingan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Widiya Praja*, 1(2), 1–10.
- Thoha, M. (2003). *Birokrasi dan Politik*. CV. Lestari Media Kreatif. Semarang.
- Tompo, M., Madani, M., & Fatmawati, F. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Rsud Lanto Daeng Pasewang Kabupaten Jeneponto. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 3(1), 43–52.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial* (Edisi Ke I). PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Wardana, D., & Meiwanda, G. (2017). Reformasi Birokrasi Menuju Indonesia Baru, Bersih Dan Bermartabat. *Jurnal Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, 3(1), 331–336.
- Yusfini Yusuf, S., & Ma'mun. (2020). *Reformasi Birokrasi (Edisi Ke I)*. Percetakan Pohon Cahaya. Jakarta.

### **Peraturan Perundangan-Undangan**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 25.
- Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

## **Sumber lainnya**

- Annur, C. M. (2023). *Ada 4,25 Juta Pegawai ASN di Indonesia hingga Akhir 2022, Perempuan Mendominasi*. Diakses pada 3 Oktober 2023 dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish>.
- BKPMRI. (2020). *Kemudahan Berbisnis*. Diakses pada 2 Oktober 2023 dari <https://investindonesia.go.id/id/artikel-investasi/detail/ease-of-doing-business-di-indonesia-terus-membuat>.
- KSPRI. (2022). *Skor Efektivitas Pemerintah Indonesia Naik, KSP : Modal Wujudkan Birokrasi Kelas Dunia*. Diakses pada 3 Oktober 2023 dari <https://www.ksp.go.id/skor-efektivitas-pemerintah-indonesia-naik-ksp-modal-wujudkan-birokrasi-kelas-dunia.html>.
- Nugroho, I. T. (2018). *Tantangan Dan Peluang Birokrasi Menghadapi Revolusi Industri 4.0*. Diakses pada 4 Oktober 2023 dari <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/bitung/id/data-publikasi/berita-terbaru/2861-tantangan-dan-peluang-birokrasi-menghadapi-revolusi-industri-4-0.html>.
- Prihatin. (2022). *Perampungan Birokrasi, 143.115 Pejabat Struktural Pemda Dilantik Jadi Fungsional*. Diakses pada 10 Oktober 2023 dari <https://www.merdeka.com/peristiwa/perampungan-birokrasi-143115-pejabat-struktural-pemda-dilantik-jadi-fungsional.html>.
- Questibrilia, B. (2019). *Pentingnya Analisis Data untuk Pengambilan Keputusan Bisnismu*. Diakses pada 12 Oktober 2023 dari <https://www.jojonomic.com/blog/pentingnya-analisis-data-untuk-pengambilan-keputusan-bisnismu/>.
- Salmaa. (2023). *Penelitian Deskriptif: Pengertian, Karakter, Ciri-Ciri dan Contohnya*. Diakses pada 11 Oktober 2023 dari <https://duniadosen.com/penelitian-deskriptif/>.

