

**BIROKRASI PELAYANAN PERIZINAN**  
**(Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**  
**Kabupaten Gunungkidul)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana S-1**  
**Program Studi Ilmu Pemerintahan**



**Disusun Oleh:**  
**ANIFATURROHMY**  
**18520275**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**  
**YOGYAKARTA**

**2024**



**BIROKRASI PELAYANAN PERIZINAN**  
**(Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**  
**Kabupaten Gunungkidul)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana S-1  
Program Studi Ilmu Pemerintahan



**Disusun Oleh:**

**ANIFATURROHMY**

**18520275**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**  
**YOGYAKARTA**  
**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah di uji dan dipertahankan di depan Tim Penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta pada:

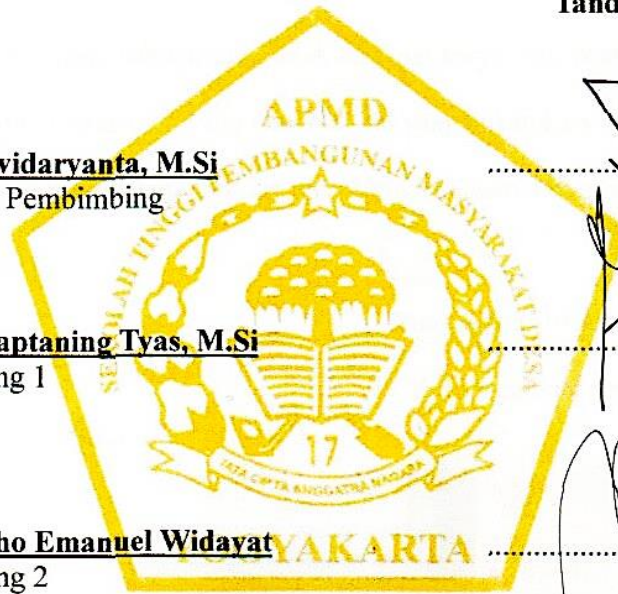
Hari : Kamis  
Tanggal : 15 Agustus 2024  
Waktu : 09.00 WIB  
Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta

## TIM PENGUJI

Nama

Tanda Tangan

1. **Drs. Jaka Triwidaryanta, M.Si**  
Ketua Penguji/ Pembimbing
2. **Dra. B Hari Saptaning Tyas, M.Si**  
Penguji Samping 1
3. **Dr. Tri Nugroho Emanuel Widayat**  
Penguji Samping 2



Mengetahui,

**Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**



**Dr. Gregorius Sahdan, S.IP., M.A**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anifaturrohmy

NIM : 18520275

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Birokrasi Pelayanan Perijinan (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gunungkidul)”** adalah betul-betul karya saya sendiri, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh yang lain. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini, telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 19 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Anifaturrohmy  
NIM: 18520275

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur atas Rahmat Allah SWT. Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada :

1. Kedua Orang Tua saya Bapak Syafwan Qhomainy dan Ibu Sri Dewi, terima kasih telah berjuang untuk kehidupan saya. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, memotivasi hingga saya mampu menyelesaikan studi sampai sarjana dan juga terima kasih sudah selalu ada disisi saya mendampingi saya sampai dititik ini, Gelar ini kupersembahkan untuk kalian
2. Adik-adikku tercinta, Asrial Thiro Qhomainy, Afial Abiel Qhomainy, Alfayied Fatiel Qhomainy, Aqifa Azza Syafila. Yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan do'anya untuk keberhasilan ini, terima kasih dan sayangku untuk kalian.
3. Untuk seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya. Marcho Van Akub Dendo S.IP. terima kasih atas kesabaran, dukungan, membantu saya melewati cobaan sepanjang pembuatan skripsi dan tidak pernah berhenti mendengarkan keluh kesah saya.
4. Seluruh keluarga besar saya terutama papun. paman dan bibi, terima kasih yang selama ini telah memberikan dukungan, do'a sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat saya Biyul dan Intan, serta kawan- kawan saya Itha, Putri Ayu, Soveea, Wanti, Monic, Mia, Hendrik, Susan. Terima kasih telah membantu saya dengan memberi dukungan, do'a, saran, dan semangat hingga akhirnya dapat terselesaikan skripsi ini.

## **MOTTO**

“Minta pertolongan dengan sabar dn shalat. Sesungguhnya Allah Bersama  
orang orang yang sabar”

(GS. Al- Baqarah 153)

“Hiduplah sebahagia bahagiannya, seberuntung beruntungnya, perjuangkan itu,  
berikan yang terbaik untuk hidupmu”  
( Anifa )

“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat  
bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang  
berbeda. Percaya proses itu yang paling penting. Karena Allah teah  
mempersiapkan hal baiak dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”

(Edwar Satria)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah Subhana Wa Ta'ala. Alhamdulillah atas Rahmat, karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “***Birokrasi Pelayanan Perizinan (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gunungkidul)***”,

Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus di penuhi oleh Mahasiswa agar memperoleh gelar sarjana satu (S1) dari kampus Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa” APMD Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan dan keterbatasan. Sehingga bantuan dan dukungan dari semua pihak sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun akan menyampaikan ucapan limpah terima kasih sebesar- besarnya kepada:

1. Dr. Sutoro Eko Yunanto, M.Si selaku ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
2. Dr. Gregorius Sahdan, S,IP., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” Yogyakarta.
3. Drs. Jaka Tri Widaryanta. M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas bimbingan dan arahan, masukan, semangat. motivasi yang diberikan dalam membimbing penulis. Terima kasih yang sebesar- besarnya atas segala bantuan yang Bapak berikan, yang selalu menyemangati dan menginspirasi. Sungguh suatu kehormatan dan rasa sangat bangga, penulis berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Bapak.



4. Dra. B Hari Saptaning Tyas, M.Si dan Dr. Tri Nugroho Emanuel Widayat selaku dosen penguji telah banyak memberi masukan guna menyempurnakan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar di Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMd "APMD" Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik dan membimbing penulis selama perkuliahan. Rasa hormat bangga, penulis bisa berkesempatan diajarkan dan dibimbing oleh Bapak dan Ibu dosen. Semoga Bapak dan Ibu dosen selalu dilimpahkan kesehatan, kemudahan dan dalam lindungan-Nya.
6. Karyawan-karyawan yang ada di STPMd "APMD" yang telah melayani kami dengan sepenuh hati dalam segala bentuk kebutuhan kami.
7. Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul dan Masyarakat Pengguna Layanan, yang telah memberi kesempatan izin penelitian kepada penulis.
8. Seluruh penulis dalam karya ilmiahnya yang dikutip dan menjadi rujukan dalam penulisan skripsi ini.
9. Kawan-kawan seperjuangan dari Ilmu Pemerintahan STPMd "APMD" khususnya angkatan 2018, yang selalu bersama-sama dalam suka maupun duka.

Yogyakarta, 07 Agustus 2024

Penulis  
  
**Anifaturrohmny**  
**NIM: 18520275**



## DAFTAR ISI

|                                  |             |
|----------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN COVER .....</b>       | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>       | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b> | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>       | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>           | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>        | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>       | <b>xiii</b> |
| <b>INTISARI .....</b>            | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>    | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....   | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....         | 11          |
| C. Fokus Penelitian .....        | 11          |
| D. Tujuan Penelitian.....        | 11          |
| 1. Tujuan Akademik.....          | 11          |
| 2. Tujuan Praktis .....          | 11          |
| E. Manfaat Penelitian.....       | 12          |
| 1. Manfaat Akademik.....         | 12          |
| 2. Manfaat Praktis .....         | 12          |
| F. <i>Literatur Review</i> ..... | 12          |
| G. Kerangka Konseptual .....     | 27          |
| 1. Birokrasi.....                | 27          |
| 2. Pelayanan .....               | 31          |
| 3. Birokrasi Pelayanan .....     | 32          |
| 4. Perizinan .....               | 34          |
| H. Metode Penelitian.....        | 35          |
| 1. Jenis Penelitian .....        | 35          |
| 2. Objek Penelitian.....         | 36          |

|  |           |
|--|-----------|
| 3. Subjek Penelitian .....   | 36        |
| 4. Teknik Pengumpulan Data .....                                   | 38        |
| 5. Teknik Analisis Data .....                                      | 39        |
| <b>BAB II DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU</b>          |           |
| <b>SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN GUNUNGKIDUL .....</b>            | <b>42</b> |
| A. Gambaran Umum .....   | 42        |
| B. Tujuan Pembentukan DPMPTSP .....                                | 44        |
| C. Dasar Hukum Pembentukan DPMPTSP .....                           | 46        |
| D. Tugas dan Fungsi Utama DPMPTSP .....                            | 46        |
| E. Visi, Misi, Motto, dan Budaya Kerja Pelayanan DPMPTSP .....     | 48        |
| F. Maklumat Pelayanan DPMPTSP .....                                | 49        |
| G. Struktur Organisasi DPMPTSP .....                               | 51        |
| H. Birokrasi Pelayanan pada DPMPTSP .....                          | 53        |
| I. Indeks Kepuasan Masyarakat .....                                | 56        |
| <b>BAB III BIROKRASI PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN</b>       |           |
| <b>PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN</b>            |           |
| <b>GUNUNGKIDUL.....</b>  | <b>59</b> |
| A. Pelaksanaan Birokrasi dalam Pelayanan Perizinan .....           | 59        |
| 1. Layanan Perizinan Online .....                                  | 60        |
| 2. Pelayanan Jemput Bola .....                                     | 62        |
| B. Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Perizinan .....             | 69        |
| 1. Responsif Terhadap Keluhan dan Masukan .....                    | 71        |
| 2. Memberdayakan Masyarakat .....                                  | 77        |
| 3. Antisipatif Terhadap Masalah .....                              | 82        |
| 4. Inovasi Pelayanan .....   | 89        |
| 5. Peningkatan Kualitas Pelayanan .....                            | 95        |
| 6. Profesionalisme Birokrasi .....                                 | 101       |
| 7. Orientasi Pelayanan .....                                       | 105       |
| 8. Akuntabilitas Pegawai dan Birokrasi Anti Korupsi .....          | 107       |
| 9. Kompetitif dalam Memberikan Pelayanan .....                     | 109       |
| 10. Berorientasi Pasar dalam Pelaksanaan Proses Pemerintahan. .... | 111       |

|  |            |
|--|------------|
| <b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>114</b> |
| A. Kesimpulan.....                       | 114        |
| B. Saran.....                            | 118        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>               | <b>121</b> |
| <b>PANDUAN WAWANCARA</b>                 |            |
| <b>LAMPIRAN</b>                          |            |

## **DAFTAR TABEL**

|  |      |
|--|------|
| Tabel 1.1 Data Informan Penelitian ..... | 1117 |
|--|------|

## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 1. 1 Jumlah Perusahaan atau Industri di Kab. Gunungkidul .....  | 6   |
| Gambar 1. 2 Jumlah NIB yang Dikeluarkan di Kabupaten Gunungkidul ..... | 7   |
| Gambar 2. 2 Nilai IKM DPMTSP Kab Gunungkidul .....                     | 57  |
| Gambar 3. 3 RTL Aduan Masyarakat DPMPTSP .....                         | 75  |
| Gambar 3. 6 Pembinaan Pegawai DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul .....      | 83  |
| Gambar 3. 9 <i>Workshop</i> Promosi Investasi .....                    | 87  |
| Gambar 3. 11 Pengawasan Rutin Pelaku Usaha di Kab. Gunungkidul .....   | 92  |
| Gambar 3. 12 Portal Layanan Investasi Terpadu .....                    | 94  |
| Gambar 3. 13 <i>Workshop</i> Peningkatan Kerjasama Investasi.....      | 97  |
| Gambar 3. 14 Evaluasi dan Rencana Tindak Lanjut.....                   | 104 |
| Gambar 3. 16 <i>Indeks</i> Kepuasan Masyarakat.....                    | 111 |

## INTISARI

Masalah utama dalam pelayanan publik di Kabupaten Gunungkidul, khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), terletak pada ketidaksesuaian antara jumlah usaha yang tercatat dan jumlah yang memiliki izin usaha, dengan sekitar 2.334 usaha belum mendapatkan izin dari total 8.985 usaha yang ada; beban kerja yang berat di DPMPTSP mempengaruhi kinerja birokrasi dan kualitas pelayanan publik, yang dapat menghambat pertumbuhan UMKM dan menciptakan ketidakadilan; serta adanya potensi ketidakselarasan dalam penerapan kebijakan dan misi pemerintah daerah, yang perlu ditangani untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan perizinan serta memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan birokrasi pelayanan dan reformasi birokrasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Dalam mencermati kedua hal itu, peneliti menggunakan konsep *Reinventing Government* sebagai indikator melihat perilaku birokrasi di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Data dianalisis menggunakan teknik reduksi data, triangulasi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan perilaku birokrasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul menunjukkan karakteristik yang mencerminkan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Komitmen instansi untuk memberikan layanan yang profesional, transparan, efisien, dan akuntabel. Dengan berfokus pada prinsip-prinsip tersebut, DPMPTSP Gunungkidul berusaha menciptakan lingkungan yang kondusif bagi investasi dan kemudahan berusaha, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

**Kata Kunci: Perilaku Birokrasi, Pelayanan, dan DPMPTSP**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pelayanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan nasional. Amanat Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 Republik Indonesia terkait pelayanan publik sangat penting sebagai landasan konstitusional dalam pengelolaan administrasi negara dan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik harus menjamin bahwa setiap warga negara mendapatkan hak atas perlakuan yang adil dan setara. Dalam kehidupan bernegara, peran pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat (Harahap, 2024).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip dasar pelayanan publik yang meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. UU ini juga menekankan pentingnya standar pelayanan yang jelas dan terukur, serta kewajiban penyedia layanan untuk memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengatur tentang kewenangan daerah dalam memberikan pelayanan publik.

Intisari dari berbagai ketentuan dalam Undang-Undang Dasar dan Undang-Undang yang terkait menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki peran yang sangat penting dan strategis dalam menjalankan pelayanan publik. Dengan demikian, pemerintah daerah, dapat menjalankan amanat UUD,UU, dan berbagai peraturan terkait dengan memberikan



pelayanan publik yang adil, transparan, efisien, dan berkualitas, serta berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan daerah yang berkelanjutan.

Penyelenggaraan pemerintahan di daerah, memiliki arah dan tujuan guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Salah satunya dapat melalui pemberdayaan maupun pada level peningkatan kualitas pelayanan publik (*public service*) dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Adapun salah satu pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah adalah dalam konteks memberikan perijinan usaha bagi masyarakat.

Konteks pelayanan perijinan saat ini memiliki landasan hukum yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perizinan dan non-perizinan. Pemerintah daerah wajib membentuk unit PTSP yang bertanggung jawab atas seluruh proses perizinan dan non-perizinan. Unit ini biasanya berada di bawah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah memberikan pedoman bagi pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, termasuk pembentukan, struktur organisasi, serta mekanisme dan prosedur pelayanan. Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan koordinasi dan sinergi

antar instansi terkait dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara garis besar pemerintah daerah berperan sebagai fasilitator, regulator, dan promotor dalam pelayanan terpadu satu pintu.

Penyelenggaraan pemerintahan dalam pelaksanaan perizinan merupakan bagian penting bagi masyarakat dalam menerima pelayanan dari institusi pemerintahan atas posisi perangkat daerah sebagai pembantu kepala daerah dalam melaksanakan tata pemerintahan di daerah. Hal ini yang kemudian berdampak pada pengaturan setiap bentuk pelayanan publik akan perangkat daerah sebagai birokrasi, yang harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat. atas keberadaan kelembagaan pemerintahan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam pandangan administrasi publik, Jane Denhardt dan Robert Denhardt (2007), dalam bukunya *"The New Public Service: Serving, Not Steering"* mengajukan paradigma baru dalam administrasi publik yang disebut *New Public Service* (NPS). Konsep ini muncul sebagai respons terhadap paradigma sebelumnya, yaitu *New Public Management* (NPM), yang lebih menekankan pada efisiensi dan prinsip-prinsip bisnis dalam pelayanan publik.

Pandangan Jane Denhardt dan Robert Denhardt menekankan pada 4 (empat hal utama). Pertama, melayani warga negara bukan pelanggan. Kedua, mengutamakan kepentingan publik. Ketiga, meletakkan nilai kewarganegaraan dan pelayanan publik diatas kewirausahaan. Keempat, berpikir strategis dan bertindak secara demokratis. Intisari dari empat hal utama ini adalah meletakkan pelayanan publik untuk sebesar-besarnya kepentingan warga negara.

Keberadaan birokrasi sebagai perangkat daerah memiliki peran yang sangat strategis dalam melangsungkan penyelenggaraan pemerintahan dalam membantu kepala daerah untuk melayani seluruh rangkaian aktivitas masyarakat di dalam pelaksanaan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah di daerah, termasuk di dalam pelayanan perizinan. Maka, tugas utama pemerintah termasuk birokrasi sebagai perangkat daerah ialah melayani bukan mengendalikan, serta lebih menghargai warga negara.

Pandangan Jane Denhardt dan Robert Denhardt yang kental dengan aroma administrasi publik mengerdilkan pemerintahan hanya sebagai birokrasi, administrasi, dan manajemen pelayanan publik. Pemerintahan dikerucutkan menjadi fenomena administrasi yang lebih berpusat pada administrasi manajemen pelayanan (*government in action*), sekalipun dikatakan pelayanan untuk warga bukan pelanggan. Pandangan ini berbeda jauh dengan konsep *Governing* dalam sudut pandang Ilmu Pemerintahan.

Konsep *governing* yang dipahami sebagai upaya untuk mengatur dan mengurus harus memiliki proses, fungsi dan hasil. *Governing* mengandung proses politik, hukum, dan administrasi. Pembentukan hukum dan kebijakan adalah perbuatan penting pemerintah dalam *governing*. Gagasan ideal dalam konteks ini adalah fungsi ekstraksi, distribusi, proteksi, dan koersi yang dijalankan oleh pemerintah atas negara, warga dan masyarakat (Yunanto, 2021). Meskipun berakhir sama dengan administrasi publik, yakni pada efektivitas namun tidak cukup efektivitas secara manajerial.

Konteks perilaku birokrasi pada Daerah Istimewa Yogyakarta sejatinya telah ada dalam misi dari Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta yang dikenal dengan 'PANCA MULIA' untuk mewujudkan 'Kemuliaan Martabat

Manusia Jogja’. Salah satu isinya adalah Terwujudnya perilaku bermartabat dari para aparatur sipil penyelenggara pemerintahan atas dasar tegaknya nilai-nilai integritas yang menjunjung tinggi kejujuran, nurani rasa malu, rasa bersalah dan berdosa apabila melakukan penyimpangan yang berupa korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Selaras dengan ‘Panca Mulia’ pada level provinsi, maka pada level kabupaten, yakni Kabupaten Gunungkidul memiliki misi ‘Sapta Karya’ yang salah satunya adalah melakukan reformasi birokrasi, dan menerapkan paradigma *reinventing government*, *clean governance*, dan kualitas pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Maka, dari Pemda DIY dan Pemkab Gunungkidul saling memiliki komitmen kuat untuk menjaga integritas ASN dalam pelayanan publik.

Keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul sebagai bagian dari struktur kelembagaan sekretariat daerah juga memiliki konsekuensi akan keberadaan kelembagaan pemerintahan daerah dalam membantu melayani dan melindungi masyarakat setempat. Layanan perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul bertujuan untuk mempermudah masyarakat dan pelaku usaha dalam mengurus berbagai jenis izin secara cepat, transparan, dan efisien.

Dalam konteks pelayanan perizinan dan investasi di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul, amanat UUD 1945 dapat diimplementasikan melalui menjamin bahwa setiap pemohon izin diperlakukan secara adil tanpa diskriminasi. Satu hal yang penting saat ini adalah menyediakan layanan yang

setara bagi semua warga, termasuk kelompok rentan seperti usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Dalam hal ini DPMPTSP dapat memastikan bahwa proses perizinan mendukung upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat.

| Kecamatan<br>Subdistrict | Besar<br>Large | Menengah<br>Medium | Kecil<br>Small | Industri<br>Rumah Tangga<br>HomeIndustry | Jumlah<br>Total |
|--------------------------|----------------|--------------------|----------------|--|-----------------|
| (1)                      | (2)            | (3)                | (4)            | (5)                                      | (6)             |
| Panggang                 | 2              | 0                  | 3              | 350                                      | 355             |
| Purwosari                | 0              | 0                  | 0              | 160                                      | 160             |
| Paliyan                  | 0              | 0                  | 0              | 309                                      | 309             |
| Saptosari                | 0              | 0                  | 10             | 670                                      | 680             |
| Tepus                    | 0              | 0                  | 1              | 310                                      | 311             |
| Tanjungsari              | 0              | 0                  | 0              | 550                                      | 550             |
| Rongkop                  | 0              | 0                  | 1              | 274                                      | 275             |
| Girisubo                 | 0              | 0                  | 0              | 331                                      | 331             |
| Semanu                   | 1              | 0                  | 26             | 494                                      | 521             |
| Ponjong                  | 0              | 0                  | 1              | 594                                      | 595             |
| Karangmojo               | 0              | 0                  | 8              | 508                                      | 516             |
| Wonosari                 | 2              | 0                  | 75             | 1269                                     | 1346            |
| Playen                   | 0              | 0                  | 38             | 860                                      | 898             |
| Patuk                    | 0              | 0                  | 7              | 428                                      | 435             |
| Gedangsari               | 0              | 0                  | 0              | 318                                      | 318             |
| Nglipar                  | 0              | 0                  | 23             | 525                                      | 548             |
| Ngawen                   | 0              | 0                  | 3              | 305                                      | 308             |
| Semin                    | 1              | 0                  | 3              | 525                                      | 529             |
| <b>Jumlah<br/>2023</b>   | <b>6</b>       | <b>0</b>           | <b>199</b>     | <b>8780</b>                              | <b>8985</b>     |

Gambar 1. 1 Jumlah Perusahaan atau Industri di Kab. Gunungkidul Tahun 2023

*Sumber : Gunungkidul Dalam Angka 2024*

Berdasarkan data pada gambar 1.1 di atas, bersumber dari Gunungkidul Dalam Angka 2024 menunjukkan bahwa industri rumah tangga mendominasi jumlah usaha di Kabupaten Gunungkidul pada tahun 2023, dengan sangat sedikitnya usaha besar dan kecil, serta tidak adanya usaha menengah. Kecamatan Wonosari menonjol sebagai pusat kegiatan usaha dengan jumlah usaha yang jauh lebih tinggi dibandingkan kecamatan lainnya.

Total usaha di Kabupaten Gunungkidul pada tahun 2023 adalah 8.985 usaha. Dari total tersebut, industri rumah tangga mendominasi dengan jumlah 8.780 usaha, diikuti oleh usaha kecil sebanyak 199 usaha, usaha besar sebanyak

6 usaha, dan tidak ada usaha menengah (0 usaha). Usaha besar terdapat di lima kecamatan: Panggang (2 usaha), Semanu (1 usaha), Ponjong (1 usaha), Karangmojo (1 usaha), Wonosari (1 usaha), dan Semin (1 usaha). Kecamatan Panggang memiliki jumlah usaha besar tertinggi dengan 2 usaha.

Tidak ada usaha menengah yang tercatat pada tahun 2023 di seluruh kecamatan di Kabupaten Gunungkidul. Usaha kecil terdapat di beberapa kecamatan, dengan jumlah tertinggi di Wonosari (75 usaha). Kecamatan lain dengan usaha kecil yang cukup banyak adalah Semanu (26 usaha), Playen (38 usaha), dan Saptosari (10 usaha). Industri rumah tangga tersebar di semua kecamatan, dengan jumlah tertinggi di Wonosari (1.269 usaha). Kecamatan lainnya dengan jumlah industri rumah tangga yang signifikan adalah Playen (860 usaha), Paliyan (490 usaha), dan Semanu (494 usaha).

| Bulan<br>Month       | PT<br>Limited<br>Company | Koperasi<br>Cooperation | CV         | FA<br>Firma | Perorangan<br>Single<br>Private | Lainnya<br>Others | Jumlah<br>Total |
|----------------------|--------------------------|-------------------------|------------|-------------|---------------------------------|-------------------|-----------------|
| (1)                  | (2)                      | (3)                     | (4)        | (5)         | (6)                             | (7)               | (8)             |
| Januari/ January     |                          |                         |            |             |                                 |                   |                 |
| Pebruari/ February   |                          |                         |            |             |                                 |                   |                 |
| Maret/ March         |                          |                         |            |             |                                 |                   |                 |
| April/ April         |                          |                         |            |             |                                 |                   |                 |
| Mei/ May             |                          |                         |            |             |                                 |                   |                 |
| Juni/ June           |                          |                         |            |             |                                 |                   |                 |
| Juli/ July           |                          |                         |            |             |                                 |                   |                 |
| Agustus/ August      |                          |                         |            |             |                                 |                   |                 |
| September/ September |                          |                         |            |             |                                 |                   |                 |
| Oktober/ October     |                          |                         |            |             |                                 |                   |                 |
| Nopember/ November   |                          |                         |            |             |                                 |                   |                 |
| Desember/ December   |                          |                         |            |             |                                 |                   |                 |
| <b>Jumlah/Total</b>  |                          |                         |            |             |                                 |                   |                 |
| <b>2022</b>          | <b>434</b>               | <b>131</b>              | <b>904</b> | <b>4</b>    | <b>5 133</b>                    | <b>45</b>         | <b>6 651</b>    |
| <b>2021</b>          | <b>16</b>                | <b>6</b>                | <b>57</b>  | <b>1</b>    | <b>18</b>                       | <b>5</b>          | <b>103</b>      |
| <b>2020</b>          | <b>28</b>                | <b>10</b>               | <b>73</b>  | <b>-</b>    | <b>351</b>                      | <b>11</b>         | <b>473</b>      |
| <b>2019</b>          | <b>35</b>                | <b>4</b>                | <b>76</b>  | <b>1</b>    | <b>75</b>                       | <b>-</b>          | <b>191</b>      |

Gambar 1. 2 Jumlah NIB Yang dikeluarkan di Kab. Gunungkidul Tahun 2023

Sumber: Gunungkidul Dalam Angka 2024

Berdasarkan Data pada gambar 1.2 di atas menunjukkan jumlah usaha berdasarkan jenis badan usaha di Kabupaten Gunungkidul selama tiga tahun terakhir (2019, 2020, 2021, dan 2022). Jumlah total usaha per tahun yang memiliki izin usaha pada tahun 2022 sebanyak 6.651 usaha, tahun 2021 sebanyak 473 usaha, tahun 2020 sebanyak 191 usaha, dan tahun 2019 sebanyak 191 usaha. Usaha perorangan mendominasi jumlah usaha di tahun 2022 dengan 5.133 usaha, diikuti oleh CV dengan 904 usaha dan PT dengan 434 usaha.

Data ini menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam jumlah usaha di Kabupaten Gunungkidul dari tahun 2019 hingga 2022, dengan pertumbuhan terbesar terjadi pada tahun 2022. Usaha perorangan dan CV merupakan jenis usaha yang paling banyak bertambah. Perkembangan ini menunjukkan bahwa ada peningkatan aktivitas ekonomi di Kabupaten Gunungkidul.

Bila kita bandingkan kedua data di atas, jumlah usaha dengan izin usaha yang dimiliki mengalami ketidaksesuaian jumlah. Data terkait dengan jumlah industri di Kabupaten Gunungkidul pada tahun 2023 berjumlah 8985 Usaha dengan mayoritas adalah industri rumah tangga yang berjumlah 8780. Data terkait dengan jumlah izin usaha (NIB) keseluruhan yang memiliki izin berjumlah 6.651 usaha dan mayoritas sebanyak 5.513 usaha per orang yang memiliki izin usaha. Ada sekitar 2.334 usaha yang tidak memiliki izin dan 3.627 usaha industri rumah tangga belum memiliki izin usaha.

Memperhatikan banyaknya tanggung jawab atas beban pekerjaan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



(DPMPTSP) tentu dapat memengaruhi kinerja birokrasi sebagai perangkat daerah selaku pembantu kepala daerah dalam melaksanakan urusan penyelenggaraan pemerintahan daerah terhadap pelayanan publik (*public service*) kepada masyarakat serta pelayanan perizinan guna memenuhi pelayanan dasar bagi masyarakat Kabupaten Gunungkidul.

Pada data tersebut, dapat dilacak atas keberadaan birokrasi sebagai perangkat daerah selaku pembantu kepala daerah dalam menjalankan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Kabupaten Gunungkidul melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Jika kita mengacu pada penyelenggaraan pemerintahan daerah, bahwa pemerintahan daerah memiliki urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Bidang tenaga kerja serta bidang koperasi, usaha kecil dan menengah yang merupakan bagian dari urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar, sedangkan bidang perindustrian merupakan urusan pemerintahan pilihan. Artinya, bahwa urusan penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar telah mengesampingkan posisi masyarakat sebagai warga negara dalam memenuhi kebutuhan hidup sebagai penerima manfaat pada aspek (*public service*), sebab keragaman potensi yang dimiliki Kabupaten Gunungkidul menjadi basis kehidupan dan penghidupan masyarakat Gunungkidul dalam melangsungkan kehidupan masyarakat setempat.

Pada bagian ini tidak menutup kemungkinan atas keberadaan struktur kelembagaan sekretariat daerah melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul selaku perangkat daerah sebagai birokrasi yang membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di Kabupaten Gunungkidul mengalami dilematis akan penurunan atas angka pada bidang UMKM di Kabupaten Gunungkidul.

Urusan penyelenggaraan pemerintahan daerah terdapat (disorientasi) atas keberadaan birokrasi sebagai perangkat daerah selaku pembantu kepala daerah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, oleh karena hal ini juga berimplikasi pada ketidakjelasan struktur kelembagaan sekretariat daerah melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul selaku birokrasi yang membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan baik melalui perlindungan warga negara maupun sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik (*public service*).

Berdasarkan kondisi yang telah dijabarkan pada narasi di atas, dalam konteks pelayanan publik di Kabupaten Gunungkidul, penelitian ini berfokus pada perilaku birokrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pelayanan perizinan yang efisien dan efektif merupakan salah satu aspek krusial yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, terutama bagi sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana Birokrasi Pelayanan Perizinan di Kabupaten Gunungkidul?

## **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah domain tunggal ataupun beberapa domain yang terkait dari situasi sosial (Sugiono, 2019). Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010).

1. Pelaksanaan Birokrasi Dalam Pelayanan perizinan.
2. Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Perizinan.

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah pernyataan terkait mengapa penelitian dilakukan. Sehingga tujuan dari suatu penelitian mungkin untuk mengidentifikasi atau menggambarkan suatu konsep atau untuk menjelaskan atau memprediksi situasi atau solusi untuk situasi yang menunjukkan jenis studi yang akan dilakukan.

1. Tujuan Akademik

Tujuan penelitian akademik bertujuan untuk menjelaskan bagi penelitian lain dalam Birokrasi Pelayanan Perizinan.

2. Tujuan Praktis

Secara praktis penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Birokrasi Pelayanan Perizinan di Kabupaten Gunungkidul

## **E. Manfaat Penelitian**

Tercapainya tujuan penelitian di atas maka Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

### **1. Manfaat Akademik**

Secara akademik manfaat penelitian dapat digunakan bagi peneliti dalam pengembangan mengenai Birokrasi Pelayanan Perizinan.

### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis manfaat penelitian dapat digunakan bagi Masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dalam pengembangan Birokrasi Pelayanan Perizinan.

## **F. *Literatur Review***

*Literatur Review* adalah penelusuran terhadap studi atau karya- karya terdahulu yang relevan atau berkaitan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan untuk menghindari plagiasi:

1. Yusriadi, Dkk (2017) dengan judul Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kabupaten Bone Sulawesi Selatan. Tantangan besar yang dihadapi birokrasi adalah bagaimana mereka mampu melaksanakan kegiatan secara efisien dan efektif (Cordella & Tempini, 2015; Kettl, 2015; Ostrom, 2015). Oleh karena itu, selama ini birokrasi diidentikkan dengan kinerja yang berbelit-belit, struktur yang terlalu besar, penuh dengan kolusi, korupsi dan nepotisme, serta tidak ada standar yang pasti. Sejumlah permasalahan birokrasi tersebut menjadi hambatan yang sangat berarti dalam rangka perwujudan reformasi birokrasi. Atas dasar itulah sehingga birokrasi Indonesia sangat jauh dari

apa yang disebut *good governance*. Berbagai jenis atau bentuk hambatan reformasi birokrasi yang sudah sangat di kenal dan dirasakan masyarakat, antara lain ketika setiap mengurus sesuatu di kantor pemerintah merasakan prosedur yang berbelit-belit, lamban atau membutuhkan waktu yang lama, membutuhkan biaya yang besar termasuk biaya-biaya tambahan, pelayanan yang kurang ramah, terjadinya praktek kolusi, korupsi dan nepotisme, dan lain-lain. Menghadapi berbagai hambatan reformasi birokrasi tersebut menyebabkan kinerja birokrasi sampai dewasa ini belum menunjukkan perubahan yang signifikan. Kenyataan ini memberi suatu isyarat bahwa reformasi birokrasi perlu dilakukan dalam rangka perubahan yang sesuai dengan tuntutan dan perkembangan masyarakat. alasan untuk melakukan reformasi adalah dalam rangka: (1) merealisasikan pendekatan baru untuk menjalankan fungsi pelayanan publik yang lebih baik ke arah manajerial daripada sekedar administratif, (2) sebagai respon terhadap skala penanganan dan cakupan tugas pemerintah, (3) perubahan dalam teori dan masalah ekonomi, dan (4) perubahan peran sektor swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Li, Dor, Deyo, & Hughes, 2017). Salah satu titik layanan publik dalam lingkup Kabupaten Bone yang juga tergolong krusial, yaitu pelayanan administrasi perizinan. Fenomena menarik yang menjastifikasi adanya masalah layanan publik adalah adanya kecenderungan masyarakat yang membutuhkan layanan, lebih memilih menggunakan perantara ketimbang mengurus secara langsung ke tempat pelayanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan administrasi perizinan,

dari aspek Kelembagaan bahwa pelayanan perizinan Kabupaten Bone sudah berbentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service); aspek Sumber Daya Manusia bahwa kualifikasi pegawai yang ada tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, kedisiplinan dan tanggungjawab pegawai relatif masih rendah; aspek Sistem dan Prosedur bahwa umumnya perizinan diselesaikan melebihi jangka waktu yang ditentukan, adanya diskriminasi dan inkonsistensi. Melalui penelitian ini, dilakukan verifikasi terhadap beberapa konsep dan teori, yaitu formalisme sebagai salah satu ciri masyarakat prismatic yang dikemukakan oleh Fred W Riggs pada terjustifikasi dalam penelitian ini, yang dalam fenomena tersebut penulis menyebutnya dengan istilah “Bidah Regulasi.

2. Bryam Ksatria Permana, (2019) dengan judul Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Dinas Koperasi, UMKM, Perdagangan dan Perindustrian di Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat. Bahwa Sektor Koperasi, UMKM dan Perdagangan di Pesisir Selatan belum maksimal dalam menunjang Perekonomian masyarakat. Bahkan jumlah Koperasi dan UMKM Kabupaten Pesisir Selatan masih tergolong minim yaitu dari 333 jumlah koperasi, hanya 221 koperasi aktif dan hanya 69 koperasi yang menjalankan RAT, juga dari 4440 jumlah UMKM hanya 210 yang telah mendapatkan pembinaan. Dalam rangka menjadikan Koperasi, UMKM, dan Perdagangan sebagai sektor utama dalam menunjang perekonomian masyarakat Pesisir Selatan, maka perlu peningkatan kinerja aparatur Dinas Koperasi, UMKM, Perdagangan dan Perindustrian Pesisir Selatan dalam melakukan pembinaan terhadap koperasi dan UMKM yang

terdapat di Pesisir Selatan. Upaya peningkatan kinerja Aparatur dilakukan dengan penerapan Reformasi Birokrasi. Penelitian ini mendeskripsikan bentuk Reformasi Birokrasi yang diterapkan serta pengaruhnya terhadap kinerja aparatur di Kantor Dinas Koperasi, UMKM, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif dengan pendekatan Induktif dan teknik pengumpulan data menggunakan teknik Triangulasi yang terdiri dari teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan Reformasi Birokrasi telah meningkatkan kinerja Aparatur Dinas Koperasi, UMKM, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan. Namun penerapan Reformasi Birokrasi menimbulkan perubahan yang cukup mendasar sehingga membutuhkan penyesuaian. Untuk itu dilakukan sosialisasi terkait perubahan-perubahan yang terjadi, pemberian hardcopy SOP yang baru dan pengawasan melekat terhadap para aparatur.

3. Herny Nurhayati, (2020) dengan judul Pengaruh Persyaratan Perizinan, Prosedur Perizinan dan Konsekuensi Perizinan Terhadap Perkembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Sukabumi. Izin kegiatan usaha merupakan suatu bentuk pengaturan atau regulasi pengendalian pemerintah terhadap aktivitas usaha individual yang secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan lingkungan fisi, ekonomi dan sosial. Dua faktor penting yang diduga mempengaruhi keberhasilan formulasi adalah: a). Kelembagaan dan pendekatan, b) karakteristik UMKM. Untuk dapat membangun suatu sistem pemberian



perizinan yang efektif dalam mendukung pemberdayaan UMKM perlu dilakukan kajian terhadap tingkat keberhasilan dari kedua faktor tersebut. Kelembagaan terdiri dari bentuk lembaga atau organisasi pemberian perizinan, peraturan mendapatkan perizinan, sosialisasi penyuluhan dan pendampingan, konsekuensi dan keharusan UMKM mendapatkan perizinan, biaya yang harus dibayar dan prosedur mendapatkan perizinan. Dalam karakteristik UMKM terdapat faktor internal UMKM meliputi modal yang dimiliki, umur, jenis kelamin, pendidikan dan pengalaman, letak lokasi UMKM dari instansi perizinan serta bidang usaha yang dilaksanakan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang produktif memiliki peran penting dalam menggerakkan roda perekonomian di Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yang menjadi objek penelitian adalah Kabupaten Sukabumi karena Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Sukabumi memiliki peran yang strategis dan penting dalam penyelenggaraan otonomi daerah, khususnya dalam pengembangan perekonomian yang berbasis ekonomi kerakyatan. Peran UMKM dalam mendorong perkembangan pertumbuhan ekonomi negara sangat signifikan. walaupun Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Sukabumi sudah memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan tetapi di lapangan layanan tersebut belum maksimal sepenuhnya dilaksanakan. Hasil penelitian ini adalah adanya pengaruh variabel persyaratan perizinan, prosedur perizinan dan konsekuensi perizinan terhadap pengembangan UMKM walaupun hasilnya masih tergolong kecil dikarenakan informasi yang belum terserap

maksimal, kurangnya pola kerja birokrasi oleh pelaku usaha, serta kejelasan tentang hak dan kewajiban yang diterima oleh pelaku usaha masih belum pasti.

4. Haris Budiman, Dkk (2013) dengan judul Implementasi Reformasi Birokrasi Perizinan Penanaman Modal di Kabupaten Kuningan. Paradigma birokrasi (administrasi negara) sebagai *center for public service* harus diikuti dengan deregulasi berbagai aturan, sehingga proses sebuah usaha dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Tidak cukup hanya dengan itu, aparatur pemerintah juga harus mengubah paradigma dari penguasa birokrat menjadi pelayan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik, memiliki perhatian yang humanis terhadap masyarakat sebagai client-nya, memberikan pelayanan yang efisien, tepat waktu serta dengan biaya murah sehingga mereka mendapat legitimasi dari masyarakat. Inilah berbagai persyaratan utama untuk mewujudkan cita *good governance* dalam konteks memperbesar partisipasi masyarakat. Karena tidak mungkin sebuah bangsa akan maju dengan cepat, tanpa partisipasi penuh dari warganya. Masyarakat yang tidak puas atas pelayanan publik yang diterimanya tetapi tidak berdaya untuk mencari alternatif pelayanan publik yang lain biasanya akan diam saja atau akan melakukan pengajuan keluhan. Pengajuan keluhan itu sering sering diwujudkan dalam bentuk protes sporadis, misalnya demonstrasi menggugat institusi pelayanan publik, melalui surat pembaca media massa, dan protes publik dalam berbagai event. Pengajuan keluhan dengan cara seperti ini kadang-kadang mampu memperkuat posisi masyarakat dalam negosiasi dengan isntitusi

penyelenggara pelayanan publik. Kadang-kadang berhasil dicapai kesepakatan-kesepakatan positif untuk perbaikan sistem pelayanan publik. Tetapi lebih sering negosiasi itu hasilnya nihil. Dilaksanakannya reformasi birokrasi mengandung maksud agar birokrasi pemerintah selalu berlangsung baik, sesuai dengan kebaikan prinsip-prinsip manajemen modern yang semakin baik dalam melayani masyarakat yang memang merupakan subjek utama untuk dilayani oleh birokrat profesional karir (PNS) yang merupakan subjek kegiatan umum pemerintahan dan pembangunan (*outward looking*). Untuk itu pada saat bersamaan, *public bureaucracy/ public governance* terus menerus mengadakan perbaikan-perbaikan dalam proses reorientasi internal sebagai *inward lookingnya*. Hal inilah termasuk yang disebut lompatan peningkatan kualitas dan kekenyalan aparatur negara. Reformasi birokrasi merupakan upaya yang sangat strategis, karena birokrasi pemerintah adalah tulang punggung eksistensi dan kejayaan bangsa. Reformasi birokrasi harus berhasil, bersifat segera dan berlangsung tajam, namun tentunya ada tenggangnya, ada antaranya, agar segala rencana yang telah matang dapat berproses mulus tahap demi tahap (*gradual*). Keberhasilan reformasi birokrasi berdampak positif pada semakin meluas dan melebarnya kelancaran komponen pelaku dalam berbagai aspek pembangunan bangsa diseluruh pelosok tanah air. Demi kepastian dan keyakinan bersama, maka reformasi birokrasi yang dilakukan harus benar-benar atas kehendak bersama, sehingga tidak ada satu warga negara pun yang secara laten maupun termanifestasikan menentang. Berdasarkan hal-hal yang sudah dikemukakan dalam

pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan antara lain: Pertama, pelayanan publik merupakan suatu hal yang tidak terlepas dari kepentingan sehari-hari pada masyarakat akan kebutuhannya pada bidang administrasi. Kedua, Pelayanan publik yang prima serta efisien yang selalu diharapkan masyarakat guna menunjang keefektifan dalam kepengurusan administrasi. Ketiga, Mal pelayanan publik merupakan solusi satu pintu dalam hal kepengurusan keadministrasian dari pemerintah untuk mengatasi permasalahan dalam sistem birokrasi di Indonesia. Keempat, Pelayanan publik yang sudah ada minimal untuk dipertahankan atau mungkin untuk lebih ditingkatkan agar lebih baik dari sebelumnya.

5. Ade Harsa Suryanegara, (2019) dengan judul Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik. Reformasi birokrasi merupakan tahapan yang dilakukan dalam upaya memperbaiki tatanan birokrasi kearah yang lebih baik. Reformasi birokrasi mulai berlangsung di Indonesia sejak masa orde baru. Sejak saat itu reformasi mulai digerakan untuk memperbaiki birokrasi dalam pemerintahan di Indonesia. Pada pemerintahan orde baru birokrasi mengalami perubahan yang difokuskan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi birokrasi dengan menyesuaikan ideologi pembangunan dan modernisasi orde baru. Reformasi birokrasi di pemerintahan daerah berupaya untuk mewujudkan *good public governance*, hal itu sebagai kepedulian pemerintah untuk mengatasi kelemahan pelaksanaan fungsi birokrasi yang memiliki fungsi utama memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Reformasi memberi harapan bahwa akan adanya

kontribusi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat, sederhana dan transparan. Peningkatan pelayanan publik termasuk dalam salah satu perubahan yang diharapkan dengan adanya reformasi birokrasi. Pemerintah daerah berkewajiban memberikan pelayanan umum termasuk pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk implementasi dari reformasi birokrasi dengan harapan dapat memperbaiki birokrasi dalam mewujudkan pelayanan perizinan yang profesional, efektif dan efisien. Dinas penanaman Modal dan Perizinan Terpadu merupakan salah satu pelaksana pelayanan perizinan di kota Balikpapan. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan terkait pelayanan perizinan dan non-perizinan, Pelayanan informasi dan Konsultasi Perizinan, informasi penanaman modal serta pelayanan pengaduan. Perizinan memiliki kaitan yang tidak dapat dipisahkan dalam penyelenggaraan suatu kegiatan, sebab izin merupakan bagian penting dari perlindungan hukum atas pemegang dan penyelenggara kegiatan. Pelayanan perizinan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

6. Errica Dwi Tanti, Dkk (2015) dengan judul Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, serta dalam rangka memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat Kota Pasuruan untuk memperoleh pelayanan publik yang baik, maka dibentuklah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) Kota Pasuruan. Cara kerja sistem PTSA diantaranya adalah

bentuk pelayanan yang dimana dalam melakukan sebuah kegiatan pelayanan dilakukan dalam satu tempat atau satu atap. Kekurangan sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap adalah prosedur sulit untuk dapat disederhanakan karena ego sektoral di banyak SKPD. Berdasarkan adanya kebijakan reformasi birokrasi dalam sistem pelayanan perijinan, maka selain kita dapat melihat kebijakan dari suatu badan ataupun dinas yang telah direformasi birokrasikan menghasilkan dimana dinas tersebut dapat meningkatkan pelayanan yang baik dari output dan input dari dinas tersebut. Maka Pelayanan berarti melayani, suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total yang menghasilkan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoprasian bisnis Sedarmayanti (1992, h.243). Sehingga segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah tidak bertentangan dengan norma dan aturan. Kepentingan aparatur pemerintah bersumber pada kebutuhan hajat hidup masyarakat. Seyogyanya praktik pelayanan dapat dilaksanakan lintas sektoral, seperti: ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Namun hal tersebut terkendala oleh banyaknya masalah di daerah. Oleh karena itu dalam melakukan pelayanan, suatu birokrasi memerlukan adanya efektivitas dan efesiensi organisasi. Efektivitas Organisasi merupakan merupakan konsep penting dalam organisasi, karna mampu memberikan gambaran keberhasilan organisasi mencapai sasaran Sedarmayanti (2009, h.82). Dimana efektivitas organisasi harus mampu memberikan gambaran hubungan timbal balik yang baik serta harmonis

antara organisasi dengan lingkungan yang lebih luas. Sehingga apakah suatu organisasi tersebut mampu bertahan dan hidup terus menerus dalam lingkungannya sehingga kelangsungan hidup organisasi yang bersangkutan bisa menjadi tolok ukur terakhir atau ukuran jangka panjang mengenai efektivitas organisasi. Sedangkan efisiensi organisasi merupakan konsep yang lebih terbatas, menyangkut proses internal organisasi Sedarmayanti (2009, h.82). Kriteria yang berjangka pendek tersebut terfokus pada suatu siklus yaitu siklus masukan-proseskeluaran, dan bukan hanya menekankan pada elemen masuk dan proses saja.

7. Neneng Siti Maryam, (2016) dengan judul *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama,

perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua. Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.

8. Wiliam Djani, dkk (2020) dengan judul Reformasi Sistem Birokrasi Dalam Pelayanan Perizinan di Pemerintahan Kota Kupang. Pada level Pemerintah Kota Kupang, reformasi birokrasi terkait sistem dan prosedurnya yaitu bagaimana keberadaan Standard Operasional Prosedur (SOP) untuk mendukung pelayanan publik. Birokrasi Pemerintahan Kota Kupang memiliki SOP, dengan sebutan Standar Pelayanan (SP) sesuai Keputusan Kepala Badan Pelayanan. Terpadu Kota Kupang Nomor: BPPT.800/KEP/404.a/XII/2013, yang merupakan produk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Kupang, lebih mengakomodir kepentingan birokrasi dari pada masyarakat. Permasalahannya adalah belum dilakukan uji publik dengan melibatkan stakeholders sehingga menghasilkan sebuah standar pelayanan yang dapat memberikan kemudahan bagi publik. Sistem dan prosedur, terkait dengan standar pelayanan (SP) yang merupakan berbagai pentahapan dalam proses perizinan agar lebih transparan dari sisi biaya, untuk setiap objek perizinan, dan durasi penyelesaian proses perizinan yang mengatur beberapa hal penting meliputi persyaratan pelayanan, mekanisme dan prosedur, biaya serta durasi/waktu penyelesaian untuk setiap jenis perizinan. Walaupun



telah memiliki sistem dan prosedur oleh Birokrasi Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Kupang akan tetapi sejumlah permasalahan pelayanan publik terkait izin usaha, oleh pengusaha kecil tentang lambannya pengurusan izin, prosedur yang panjang sehingga menyulitkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan izin usaha yang legal. Data hasil kajian yang dilakukan oleh lembaga Penelitian Undana bekerja sama dengan *The Asia Foundation* (2009) di Kota Kupang menunjukkan bahwa sistem dan prosedur pelayanannya mencapai 84,75 persen namun indikator yang dikenakan mengalami penurunan menjadi 70,8 persen. Upaya yang dilakukan tersebut adalah sebagai reformasi birokrasi untuk dapat meningkatkan kinerjanya dalam bidang pelayanan publik. Birokrasi pemerintah daerah di Kota Kupang khususnya pada Lembaga Pelayanan Perizinan terpadu sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berada pada lingkup pemerintah Kota Kupang masih memiliki permasalahan terkait sistem dan prosedur, sehingga memerlukan reformasi. Oleh karena itu, pengkajian terhadap sistem dan prosedur dalam birokrasi merupakan suatu upaya merespons kebutuhan dan permasalahan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil kajian Piar NTT (2012) menemukan sejumlah pengusaha kecil dibidang kelautan yang telah beberapa kali mengurus izin usaha namun mengalami permasalahan, untuk memiliki izin secara legal. Sebagian besar pengusaha kecil dan menengah yang mengurus izin mengalami hambatan karena banyak mekanisme dan aturan dalam pengurusan. Erendo Pos (2011) mengungkapkan bahwa masih banyak pengusaha di Kota Kupang belum mengantongi izin usaha, yang

disebabkan sejumlah persyaratan terkesan prosedural dan memberatkan pengusaha, dan kewajiban memiliki sertifikat tanah sebagai syarat administratif.

9. Erlina Widin Sari, Dkk (2016) dengan judul Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Badan Pelayan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang Dalam Mencapai Pelayanan Prima. Pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan publik di BPPT Kota Semarang belum berjalan dengan baik dikarenakan masyarakat tidak mengetahui dengan benar persyaratan yang harus dipenuhi sehingga perijinan tidak dapat langsung di proses, adanya calo yang menawarkan jasanya karena dalam mengurus perijinan membutuhkan waktu yang lama, adanya biaya tambahan yang diberikan oleh pelanggan kepada oknum pegawai untuk mempercepat pengurusan ijin atau sekedar ucapan terima kasih. Permasalahan selanjutnya adalah Standar Operasi Prosedur (SOP) belum lengkap seperti belum terpampangnya persyaratan mengenai berbagai jenis perijinan sehingga pelanggan hanya dapat mengetahuinya melalui brosur maupun bertanya langsung kepada pegawai. Minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang menghambat dalam pengurusan perijinan karena masyarakat tidak mengetahui dengan benar jenis perijinan, syarat perijinan maupun alur perijinan. Selain itu, diperlukan surat rekomendasi ijin dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait agar ijin dapat diterbitkan seperti Ijin Mendirikan Bangunan dan Ijin Reklame.

10. Titin Rohayatin, Dkk (2017) dengan judul Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting bagi organisasi publik termasuk organisasi pemerintah. Oleh karena itu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah (birokrasi pemerintah) harus senantiasa berorientasi pada kepentingan publik. Pemenuhan terhadap kepentingan publik secara substantif sudah selayaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar masyarakat yang dilayani dapat memberikan tanggapan positif terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah tersebut. Namun dalam realitanya masalah pelayanan publik dilingkungan pemerintahan sudah lama menjadi pusat perhatian masyarakat seiring banyaknya kasus pelayanan publik yang dianggap kurang berpihak kepada kepentingan masyarakat. Ini mengisyaratkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan yang berbelit-belit, in-efisiensi, lambat, tidak ramah serta tidak jelasnya waktu penyelesaian dan tidak jelasnya biaya pelayanan merupakan bukti nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah masih rendah dan pelayanan publik belum berkualitas. Beberapa faktor penyebab belum berkualitasnya pelayanan publik adalah faktor SDM aparatur, organisasi birokrasi, tata laksana, pola pikir, kinerja organisasi, budaya birokrasi, inovasi birokrasi dan teknologi informasi, perilaku birokrasi, sistem dan strategi pelayanan, kepemimpinan yang transaksional, struktur organisasi yang adaptif, perilaku organisasi yang koruptif,

lemahnya implementasi kebijakan, belum diterapkannya prinsip *good governance* dan komunikasi birokrasi.

### **Standing Position**

Dari kesepuluh literatur yang telah disajikan di atas, peneliti dapat memetakan bahwa birokrasi pelayanan perizinin di berbagai daerah masih banyak yang belum berjalan dengan baik, masalah mulai dari masyarakat yang kurang paham dengan persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengurus perizinan karena terlalu berbeli-belit, serta masalah yang paling banyak dihadapi terdapat pada kualitas kinerja dari birokrasi.

Secara umum dari penelitian diatas memiliki kesamaan dengan penelitian saat ini, yaitu sama sama membahas terkait bagaimana berjalannya birokrasi pada pelayanan perizinan. Namun penelitian terdahulu tentu memiliki perbedaan dengan penelitian saat ini, yakni penelitian saat ini berfokus menggunakan teori *Governing* untuk mengetahui peran pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja birokrasi pelayanan perizinan, pada DPKUMTK di Kabupaten Gunungkidul.

## **G. Kerangka Konseptual**

### **1. Birokrasi**

Birokrasi sering disebut sebagai badan/ sektor pemerintah, atau dalam konsepsi bahasa Inggris disebut *public sector*, atau juga *public service* atau *public administration*. Birokrasi adalah Organisasi yang terdiri dari aparat bergaji yang melaksanakan detail tugas pemerintah, memberikan nasehat dan melaksanakan keputusan kebijakan “*(the bureaucracy consists of salaried officials who conduct the detailed business of*

*government, advising on and applying policy decisions*, Hague, Harrop & Breslin, 1998, h. 219).

Istilah birokrasi digunakan untuk menggambarkan pengaturan/pemerintahan yang dilakukan oleh pejabat yang tidak dipilih, mesin administrasi kerja pemerintah, dan bentuk organisasi rasional (*in the social sciences, the concept of bureaucracy refers to phenomena as different as rule by nonelected officials, the administrative machinery of government, and a rational mode of organization*, Heywood, 2002, h. 359).

Birokrasi merupakan istilah yang mengacu pada organisasi yang kompleks dengan sistem dan proses berlapis-lapis. Pengertian lain mengatakan bahwa birokrasi adalah praktik pengelolaan layanan bersifat hierarkis dan terperinci sesuai fungsi dan tugas anggota suatu organisasi. Secara umum, birokrasi adalah struktur tatanan organisasi, bagan, pembagian kerja dan hierarki yang terdapat pada sebuah Lembaga yang penting untuk menjalankan tugas-tugas agar lebih teratur, seperti contohnya pada pemerintahan, rumah sakit, sekolah, militer dan lain-lain.

Berikut ini adalah beberapa hal mengenai birokrasi:

a. Fungsi Birokrasi

- 1) Melaksanakan pelayanan publik;
- 2) Pelaksanaan Pembangunan yang professional;
- 3) Perencanaan, pelaksana dan pengawas kebijakan;
- 4) Alat pemerintah untuk melayani kepentingan masyarakat dan bukan merupakan bagian dari kekuatan politik.

## b. Macam-macam Birokrasi

### 1) Birokrasi Pembangunan

Rangkaian organisasi pemerintahan yang tugasnya lebih spesifik atau khusus. Tujuan tugas ini adalah untuk mencapai tujuan pembangunan masyarakat. Birokrasi ini tugasnya lebih mengarah ke *regulative-function* atau sifatnya mengatur.

### 2) Birokrasi pemerintahan umum

Birokrasi ini merupakan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas pemerintahan atau sifatnya umum. Tugas ini bentuknya lebih mengarah ke *regulative-function* atau sifatnya mengatur.

### 3) Birokrasi pelayanan

Birokrasi ini merupakan rangkaian organisasi pemerintahan yang berhubungan dengan masyarakat. Fungsi utamanya adalah memberi pelayanan kepada masyarakat. Contohnya bidang pelayanan publik (pembuatan KTP), pengurusan paspor, dan lain sebagainya.

## c. Peran Birokrasi

- 1) Sejalan dengan tujuan pemerintahan;
- 2) Melaksanakan kegiatan dan program demi tercapainya visi dan misi pemerintah dan negara;
- 3) Melayani masyarakat dan melaksanakan pembangunan dengan netral dan professional;

- 4) Menjalankan manajemen pemerintahan, mulai dari perencanaan, pengawasan, evaluasi, koordinasi, sinkronisasi, represif, preventif, resolusi dan lain-lain;
- 5) Birokrasi sering kali dipandang negatif karena kinerja mereka cenderung menyusahkan masyarakat. Tidak hanya itu, birokrasi juga dinilai masyarakat sebagai organisasi yang boros, tidak efisien, dan tidak efektif;
- 6) Masyarakat berpendapat bahwa birokrasi merupakan alat penindas masyarakat miskin dan hanya membela kepentingan orang kaya. Tetapi, birokrasi tetap dibutuhkan oleh masyarakat

d. Ciri-ciri Birokrasi

- 1) Adanya peraturan yang harus ditaati;
- 2) Pejabat terikat dan disiplin;
- 3) Pejabat bekerja penuh perhatian sesuai kemampuan masing-masing;
- 4) Melaksanakan prinsip organisasi;
- 5) Pejabat diangkat sesuai syarat teknis dan peraturan;
- 6) Adanya pemilihan yang tegas antara urusan dinas dan pribadi.

e. Tujuan Birokrasi

- 1) Menjalankan program atau kegiatan untuk tercapainya visi dan misi pemerintahan;
- 2) Memberikan pelayanan kepada masyarakat dan melakukan pembangunan secara netral dan profesional;

- 3) Mengaplikasikan semua aspek manajemen pemerintahan, mulai dari aspek perencanaan, koordinasi, pengawasan dan represif, preventif, evaluasi dan lain-lain;
- 4) Memberi jaminan atas keberlangsungan sistem pemerintahan pada suatu negara;
- 5) Mendukung, mempermudah, mempercepat, meningkatkan efektivitas, dan efisiensi pencapaian dari beragam tujuan pemerintah.

Dari paparan di atas, penulis menyimpulkan bahwa birokrasi adalah setiap organisasi yang terdiri dari pejabat – pejabat yang memiliki fungsi utama untuk menjalankan kebijakan- kebijakan.

## **2. Pelayanan**

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Tjiptono (2012) menyatakan bahwa dalam literatur manajemen dijumpai setidaknya empat lingkup definisi konsep pelayanan (*service*), yaitu:

- a. Pelayanan menggambarkan berbagai sub-sektor dalam kategorisasi aktifitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, personal *services*, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik.
- b. Pelayanan dipandang sebagai produk *Intangible* yang hasilnya lebih berupa aktifitas ketimbang objek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan.



- c. Pelayanan merefleksikan proses yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja, serta pengalaman layanan.
- d. Pelayanan dapat juga dipandang sebagai sistem yang terdiri dari dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*front office* atau *frontstage*).

Dari paparan di atas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan perizinan yaitu kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain guna memberikan kepuasan kepada pihak yang membutuhkan.

### **3. Birokrasi Pelayanan**

Birokrasi pelayanan merupakan konsep yang mencakup berbagai aspek administrasi dan pengelolaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya "*Reinventing Government*" mengajukan konsep reformasi birokrasi yang berfokus pada peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Mereka menyarankan agar birokrasi menjadi lebih berorientasi pada hasil (*outcome-oriented*), fleksibel, dan inovatif. Mereka juga menekankan pentingnya pemberdayaan pegawai dan penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

*Reinventing government* merupakan cara birokrasi mengubah sistem atau pengaturan agar pelaksanaan pemerintahan dapat berjalan secara akuntabilitas, responsif, inovatif, profesional, dan entrepreneur. Entrepreneur dimaksudkan agar pemerintah daerah yang telah diberikan

otonomi memiliki semangat kewirausahaan untuk lebih inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat menjawab tuntutan masyarakat di era globalisasi (Fatikha, 2016).

Kesepuluh prinsip *reinventing government* diharapkan aparaturnya pemerintah daerah dapat :

- a. Responsif terhadap kebutuhan masyarakat sehingga dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara birokrasi dengan masyarakat.
- b. Memberdayakan masyarakat di dalam pembangunan pemerintah daerah.
- c. Antisipatif sehingga meminimalisir timbulnya masalah yang lebih kompleks dan meluas baik dalam proses pemerintahan maupun dalam hal kemasyarakatan.
- d. Kreatif dan inovatif sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan dan pembangunan.
- e. Mau terus berubah ke arah yang lebih baik dan senantiasa meningkatkan kualitas kinerjanya sehingga memberikan manfaat positif bagi organisasinya.
- f. Berjiwa tangguh dan pantang menyerah sehingga dapat meningkatkan produktivitas organisasi pemerintahan daerah.
- g. Menjadi birokrasi yang visioner, berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi.
- h. Jujur, bersih, dan bebas KKN.
- i. Kompetitif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- j. Berorientasi pasar dalam pelaksanaan proses pemerintahan.

Kesepuluh indikator ini menjadi tolak ukur dalam melihat perilaku birokrasi dalam melakukan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul. Perilaku birokrasi dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul mencerminkan bagaimana para pejabat dan pegawai di instansi tersebut menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan pelaku usaha.

Dari paparan di atas, penulis menyimpulkan bahwa Birokrasi Pelayanan adalah organisasi pemerintahan yang berfungsi memberi pelayanan kepada masyarakat.

#### **4. Perizinan**

Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha berdasarkan Peraturan. Ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi mengatur dan menertibkan. Sebagai fungsi mengatur yaitu dimaksudkan agar izin atau setia izin tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga terciptanya ketertiban dalam segi kehidupan bermasyarakat.

Sebagai fungsi mengatur, dimaksudkan bahwa perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga tidak terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan, dengan kata lain fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah. Adapun tujuan perizinan, hal ini tergantung pada kenyataan konkret yang dihadapi.

- a. Keinginan mengarahkan (mengendalikan) aktivitasaktivitas tertentu;
- b. Mencegah bahaya bagi lingkungan;
- c. Keinginan melindungi objek-objek tertentu;
- d. Hendak membagi benda-benda yang sedikit;
- e. Pengarahan, dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas, dimana pengurus harus memenuhi syarat tertentu

Dari paparan di atas, penulis menyimpulkan bahwa perizinan yaitu pemberian legalitas yang bertujuan untuk pengendalian dan pengawasan terhadap aktivitas tertentu.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *post-positivisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan),

analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

## **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian memang hal yang paling penting dalam melakukan sebuah penelitian. Menurut Husein, objek penelitian tidak sekedar melakukan penelitian, melainkan menentukan siapa yang akan dijadikan objek penelitian itu sendiri. Termasuk pula memperhatikan dimana penelitian tersebut akan dilakukan dan kapan. Husain umar juga mengijinkan peneliti untuk menambahkan hal-hal yang seperlunya ditambahkan. Dari uraian di atas, maka penelitian ini menggunakan obyek penelitian Birokrasi Pelayanan Perizinan di Kabupaten Gunungkidul.

## **3. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan pihak yang berhubungan dengan yang diteliti (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang merupakan sampel dari sebuah penelitian. Subjek penelitian dapat memberikan informasi mengenai data. Penelitian yang dapat menjelaskan karakteristik subjek yang diteliti.

Subjek terdiri data subjek langsung dan subjek tidak langsung yaitu dimana peneliti bisa mendapatkan informasi pada subjek penelitian tanpa perantara orang kedua. Subjek tidak langsung biasa mendapatkan informasi dari pihak lain atau orang lain yang mengetahui tentang karakteristik subjek penelitian yang secara detail, jelas dan berdasarkan fakta yang ada (Sugiyono, 2019:397-399).

Penentuan Subjek ini dilakukan secara *purposive sampling* adalah salah satu teknik sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Dari uraian di atas, subyek penelitian ini terdiri dari:

Tabel 1. 1 Daftar Informan/ Subjek Penelitian

| No | Nama                     | Jenis Kelamin | Umur  | Jabatan                                    | Pendidikan Terakhir             |
|----|--------------------------|---------------|-------|--|---------------------------------|
| 1  | Warsino,S.E              | Laki-Laki     | 48 Th | Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan | Strata – 1 (S-1)                |
| 2  | Saryadi, A.Md            | Laki-Laki     | 43 Th | Sub Koordinator Pelayanan Substansi PTSP I | Diploma-3 (D-3)                 |
| 3  | Amelia Putri Wulandari   | Perempuan     | 20 Th | Masyarakat                                 | Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) |
| 4  | Hanzar                   | Perempuan     | 48 Th | Masyarakat                                 | Sekolah Menengah Pertama (SMP)  |
| 5  | Rizal Cahyono            | Laki-Laki     | 24 Th | Masyarakat                                 | Sekolah Menengah Pertama (SMP)  |
| 6  | Dwi Siswanto             | Laki-Laki     | 40 Th | Masyarakat                                 | Sekolah Menengah Atas (SMA)     |
| 7  | Gudelifa Khusuma Hartati | Perempuan     | 47 Th | Masyarakat                                 | Strata -1 (S-1)                 |
| 8  | Martini                  | Perempuan     | 37 Th | Masyarakat                                 | Sekolah Menengah Pertama (SMP)  |

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Pada sebuah penelitian, teknik pengumpulan data perlu dilakukan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan keadaan atau sesuai fakta, sehingga penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

a. Observasi

Sugiyono (2014:145) merupakan teknik pengumpulan data yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Lebih lanjut, (Moleong, 2010) observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui pengamatan secara langsung di tempat penelitian, peneliti mengamati Birokrasi Pelayanan Perizinan di Kabupaten Gunungkidul.

b. Wawancara

Menurut Moleong, wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara atau pihak yang mengajukan pertanyaan kepada informan penelitian dan dilakukan dengan maksud tertentu. (Moleong, 2007:200). Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan wawancara dengan istilah tim atau panel.

Selain mempersiapkan instrumen sebagai pedoman wawancara, peneliti dalam wawancara ini dalam mempersiapkan dan menggunakan alat bantu seperti tape recorder, gambar, brosur dan material lainnya yang dapat membantu pelaksanaan wawancara berjalan dengan lancar.

Sehingga nantinya dapat membantu peneliti dalam memperoleh sumber data utama dari penelitian yang dilakukan, yakni terkait dengan proteksi Birokrasi Pelayanan Perizinan di Kabupaten Gunungkidul.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data sekunder berupa surat-surat, aturan, keputusan, ataupun dokumen lain yang relevan dengan penelitian ini. Selain itu, teknik dokumentasi juga dapat berfungsi untuk menelusuri data data historis lalu, yang juga dapat mendukung penelitian ini. Sehingga nantinya, teknik dokumentasi ini dapat mendukung peneliti dalam mengkroscek atau mengecek ulang data yang diperoleh dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan.

## **5. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data menurut Moleong (2007:288), yakni menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Dengan analisis data secara deskriptif kualitatif, maka proses pengolahan data yang diperoleh berupa ucapan dan tulisan, yang akan disajikan dalam kata-kata atau kalimat dengan mengklasifikasi semua data serta menghubungkan aspek-aspek yang berkaitan. Selanjutnya dalam analisis data penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan analisis dalam model Miles dan Huberman, yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data



“kasar” yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Sehingga melalui reduksi data akan mendapatkan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa, hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. (Miles dan Huberman dalam Prastowo, 2012:242-243).

b. Triangulasi Data

Triangulasi data yaitu membandingkan data hasil penelitian dengan hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan oleh orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, membandingkan perkataan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu membandingkan keadaan dan perspektif dengan berbagai pendapat dan atau pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berpendidikan rendah, menengah dan tinggi, orang berada dan orang pemerintahan, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

c. Penyajian Data (*Display Data*)

Data yang telah terkumpul kemudian dipaparkan apa adanya. Dalam hal ini semua data yang dianggap penting berupa teks normatif, gambar maupun tabel disajikan apa adanya.

d. Penarikan Kesimpulan

Merupakan tahap akhir dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini hasil temuan dan pemberian makna oleh peneliti dikaitkan dengan konseptual yang ada sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Peneliti

melakukan analisis data dengan menggunakan data yang diperoleh dari hasil dokumentasi dan wawancara. Hal ini akan mempermudah peneliti dalam melakukan analisis dengan menggunakan data tersebut.

**BAB II**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU**

**PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

**A. Gambaran Umum**

Perizinan merupakan pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan. Sebagai wujud komitmen Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih baik dan cepat maka pada tahun 2007 dibentuklah UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap) yang mengkoordinasikan beberapa SKPD yang mengampu perizinan menempatkan petugasnya di UPTSA sehingga ada loket-loket perizinan.

Seiring berjalanya waktu pada tahun 2009 berganti nama menjadi KPT (Kantor Pelayanan Terpadu) dimana beberapa perizinan sudah dilimpahkan ke Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul sehingga lebih mensentralkan perizinan ke dalam satu pintu. Mendasar pada keterbatasan yang ada dan untuk meningkatkan iklim investasi dan usaha yang lebih kondusif, menjamin kepastian hukum bagi setiap produk izin yang dikeluarkan.

Pada tahun 2011 Penanaman Modal bergabung kedalam PTSP dan menjadi Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul melalui Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 21 tahun 2011. Dalam menjalankan tugas mendasar pada Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 85 Tahun 2011 tentang Uraian Tugas Kantor Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu. Kebijakan ini di ambil tidak lepas dari komitmen Pemerintah Kabupaten Gunungkidul untuk senantiasa memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara baik dan professional.

Seiring perkembangan dan perubahan kelembagaan pada tahun 2017 Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu berganti nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul dan ditetapkan melalui Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu/DPMPT.

Dalam perkembangan dan perubahan kelembagaan Mendasar Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 3 Tahun 2021 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul ditetapkan Peraturan Bupati Gunungkidul tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dengan demikian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/DPMPTSP dibentuk sesuai dengan Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 76 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Kembali di ubah dengan terbitnya Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 147 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas,

Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

DPMPTSP merupakan instansi yang memegang peran dan fungsi strategis dibidang penyelenggaraan perijinan dan penanaman modal dalam rangka membantu mewujudkan Misi ke-2 Kabupaten Gunungkidul Tahun 2021-2026, yaitu meningkatkan pembangunan manusia dan keunggulan potensi daerah.

#### **B. Tujuan Pembentukan DPMPTSP**

Sesuai tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul sebagai pelaksana urusan pemerintahan dan tugas pembantuan dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Untuk menyelenggarakan tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan umum di bidang penyelenggaraan pelayanan penanaman modal, perizinan, dan non perizinan;
2. Perumusan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan pelayanan penanaman modal, perizinan, dan non perizinan;
3. Penyusunan rencana kinerja dan perjanjian kinerja di bidang penyelenggaraan pelayanan penanaman modal, perizinan, dan non perizinan;
4. Penyelenggaraan pelayanan penanaman modal, perizinan, dan non perizinan;

5. Melaksanakan evaluasi penyelenggaraan pelayanan penanaman modal, perizinan, dan non perizinan; f. pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan advokasi;
6. Pengembangan sistem dan prosedur penyelenggaraan pelayanan penanaman modal, perizinan, dan non perizinan;
7. Pelaksanaan promosi penanaman modal;
8. Pelaksanaan fasilitasi kerjasama dunia usaha di bidang penanaman modal;
9. Pelaksanaan pemantauan, bimbingan, dan pengendalian penanaman modal, perizinan, dan non perizinan;
10. Penyelenggaraan sistem pengendalian intern di bidang penyelenggaraa
11. Pelayanan penanaman modal, perizinan, dan non perizinan;
12. Penyusunan dan penerapan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional di bidang penyelenggaraan pelayanan penanaman modal, perizinan, dan non perizinan;
13. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan bidang penyelenggaraan pelayanan penanaman modal, perizinan, dan non perizinan; dan
14. Pengelolaan UPT.

Dengan uraian tugas dan fungsi diatas diharapkan dapat membantu terwujudnya Misi ke-2 Kabupaten Gunungkidul Tahun 2021-2026, yaitu meningkatkan pembangunan manusia dan keunggulan potensi daerah. Perkembangan iklim investasi semakin meningkat seiring hari maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul siap sebagai muara terwujudnya perkembangan potensi daerah.

### **C. Dasar Hukum Pembentukan DPMPTSP**

Dalam perkembangannya telah terjadi beberapa kali perubahan regulasi terkait Kelembagaan Sekretariat Daerah Kabupaten Gunungkidul yaitu:

1. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 85 Tahun 2011 tentang Uraian Tugas Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu;
2. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 3 Tahun 2021 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul ditetapkan Peraturan Bupati Gunungkidul tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan demikian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/DPMPTSP;
4. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 147 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

### **D. Tugas dan Fungsi Utama DPMPTSP**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul adalah sebuah instansi pemerintah yang bertugas mengelola penanaman modal dan memberikan layanan perizinan terpadu di wilayah Kabupaten Gunungkidul, Provinsi Daerah Istimewa

Yogyakarta. Fungsi utama dari DPMPTSP adalah untuk meningkatkan investasi dan menyediakan layanan perizinan yang efisien bagi masyarakat dan pelaku usaha.

Berikut adalah beberapa tugas dan fungsi utama dari DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul:

**1. Penanaman Modal:**

- a. Mendorong masuknya investasi baik dari dalam negeri maupun luar negeri.
- b. Memberikan informasi dan promosi terkait peluang investasi di Kabupaten Gunungkidul.
- c. Melakukan pembinaan dan fasilitasi kepada investor untuk mempercepat realisasi investasi.

**2. Pelayanan Perizinan Terpadu:**

- a. Menyederhanakan proses perizinan agar lebih cepat dan efisien melalui pelayanan satu pintu.
- b. Memberikan pelayanan perizinan yang transparan, akuntabel, dan bebas dari pungutan liar.
- c. Mengintegrasikan berbagai jenis perizinan dari berbagai sektor ke dalam satu sistem pelayanan.

**3. Pengawasan dan Pengendalian:**

- a. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan investasi dan perizinan.
- b. Mengawasi kepatuhan investor terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku.



- c. Menyelesaikan permasalahan dan hambatan yang dihadapi oleh investor dan masyarakat terkait perizinan.

#### **4. Pelayanan Informasi:**

- a. Menyediakan informasi yang lengkap dan akurat mengenai prosedur dan persyaratan perizinan.
- b. Meningkatkan aksesibilitas informasi melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk website dan media sosial.
- c. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha mengenai pentingnya perizinan dan investasi.

Dengan adanya DPMPTSP, diharapkan proses perizinan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses, serta iklim investasi di Kabupaten Gunungkidul semakin kondusif dan menarik bagi para investor.

### **E. Visi, Misi, Motto, dan Budaya Kerja Pelayanan DPMPTSP**

#### **1. Visi**

“Terwujudnya Pelayanan Prima Dibidang Penanaman Modal Dan Perizinan Didukung Sumber Daya Manusia Yang Profesional”

#### **2. Misi**

- a. Pemantapan Regulasi Penanaman Modal Dan Perizinan;
- b. Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Yang Profesional;
- c. Peningkatan Kapasitas Dan Kualitas Pelayanan Penanaman Modal Dan Perizinan;
- d. Melakukan Pengelolaan Data Penanaman Modal Dan Perizinan Cepat Dan Akurat;

- e. Melakukan Promosi Potensi Unggulan Daerah Untuk Menarik Minat Investor;
- f. Melakukan Pengelolaan Pengaduan Sesuai Ketentuan Perundang-Undangan Yang Berlaku.

### **3. Motto**

“Melayani Dengan Sepenuh Hati”

### **4. Budaya Kerja Pelayanan**

“S A T R I Y A” = Selaras, Akal Budi Luhur-Jati Diri, Teladan-Keteladanan, Rela Melayani, Inovatif, Yakin Dan Percaya Diri, Ahli-Profesional.

## **F. Maklumat Pelayanan DPMPTSP**

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan atau komitmen resmi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan pelaku usaha. Maklumat ini berfungsi sebagai acuan dan janji kepada publik mengenai standar pelayanan yang akan diberikan oleh DPMPTSP.

Maklumat Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gunungkidul:

### **1. Komitmen Pelayanan**

Kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan perizinan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Kami siap melayani masyarakat dan pelaku usaha dengan sikap ramah, sopan, dan profesional.

## **2. Standar Pelayanan**

Setiap permohonan perizinan akan diproses sesuai dengan ketentuan dan dalam waktu yang telah ditetapkan. Informasi mengenai persyaratan dan prosedur perizinan tersedia dengan jelas dan mudah diakses oleh Masyarakat. Kami menyediakan fasilitas pengaduan untuk menangani keluhan dan masukan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.

## **3. Transparansi dan Akuntabilitas**

Semua biaya yang terkait dengan pelayanan perizinan diumumkan secara transparan dan bebas dari pungutan liar. Kami bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan mengenai status permohonan perizinan.

## **4. Fasilitas dan Inovasi Pelayanan**

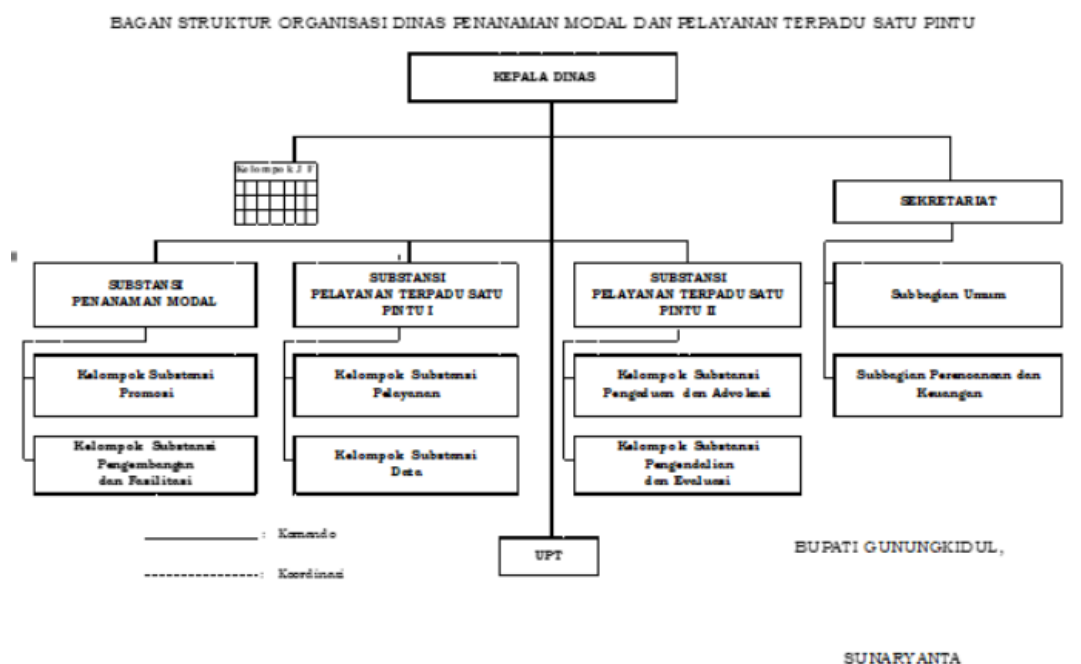
Kami menyediakan berbagai saluran komunikasi, termasuk website, media sosial, dan loket pelayanan, untuk memudahkan akses informasi dan permohonan perizinan. Kami terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan sistem pelayanan online.

## **5. Evaluasi dan Peningkatan Pelayanan**

Kami secara rutin melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan dan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha. Setiap masukan dan saran dari masyarakat akan kami tindaklanjuti sebagai bagian dari upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

Maklumat Pelayanan ini merupakan bentuk komitmen DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan pelaku usaha di Kabupaten Gunungkidul. Kami berharap dengan adanya maklumat ini, masyarakat dapat lebih percaya dan merasa puas dengan layanan yang kami berikan.

## G. Struktur Organisasi DPMPTSP



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gunungkidul

Sumber:

[https://dpmppt.gunungkidulkab.go.id/web/kontent/61/struktur\\_organisasi](https://dpmppt.gunungkidulkab.go.id/web/kontent/61/struktur_organisasi)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri dari:

Unsur Pimpinan : Kepala Dinas

Unsur Pembantu Pimpinan : Sekretariat yang terdiri dari sub bagian  
 – sub bagian

- Unsur Pelaksana : 1. Substansi Substansi yang terdiri  
dari Kelompok Substansi  
2. UPT  
3. Kelompok Jabatan Fungsional

Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu terdiri dari:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat terdiri dari:
  - a) Subbagian Umum;
  - b) Subbagian Perencanaan dan Keuangan
3. Substansi Penanaman Modal terdiri dari :
  - a) Kelompok Substansi Promosi;
  - b) Kelompok Substansi Pengembangan Investasi;
4. Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu I terdiri dari :
  - a) Kelompok Substansi Pelayanan;
  - b) Kelompok Substansi Data;
5. Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu II terdiri dari :
  - a) Kelompok Substansi Pengaduan dan Advokasi;
  - b) Kelompok Substansi Pengendalian dan Evaluasi;
6. UPT; dan
7. Kelompok Jabatan Fungsional

Untuk menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi tersebut, didukung sumberdaya manusia yang memadai dengan jumlah pegawai sebanyak 22 orang pada Januari tahun 2023. Adapun jabatan struktural di lingkungan Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebanyak 12 jabatan, terdiri dari, eselon III = 4 jabatan, dan eselon IV = 8. Sedangkan jumlah Pegawai Negeri Sipil non eselon sebanyak 10 orang.

## **H. Birokrasi Pelayanan Pada DPMPTSP**

Birokrasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul dirancang untuk memberikan pelayanan yang efisien, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat dan pelaku usaha. Berikut adalah rincian mengenai birokrasi pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul:

### **1. Prosedur Pelayanan**

#### **a) Pendaftaran Permohonan:**

- 1) Pemohon datang ke kantor DPMPTSP atau mengakses layanan online melalui website resmi.
- 2) Pemohon mengisi formulir permohonan perizinan atau penanaman modal sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan.
- 3) Melampirkan dokumen-dokumen yang diperlukan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

#### **b) Verifikasi Dokumen:**

- 1) Petugas DPMPTSP melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diajukan.
- 2) Petugas DPMPTSP melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diajukan.

c) Proses Evaluasi:

- 1) Permohonan yang telah diverifikasi akan diproses oleh bidang terkait di DPMPTSP.
- 2) Evaluasi dilakukan untuk memastikan kesesuaian permohonan dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- 3) Jika diperlukan, petugas akan melakukan survei lapangan atau koordinasi dengan instansi terkait.

d) Keputusan dan Penerbitan Izin:

- 1) Setelah evaluasi selesai, keputusan mengenai disetujui atau tidaknya permohonan akan diberikan.
- 2) Jika disetujui, izin atau dokumen yang diminta akan diterbitkan dan diserahkan kepada pemohon.
- 3) Jika tidak disetujui, pemohon akan diberikan penjelasan mengenai alasan penolakan dan saran perbaikan.

e) Pengambilan Dokumen:

- 1) Pemohon dapat mengambil dokumen izin yang telah diterbitkan di kantor DPMPTSP atau mengunduhnya melalui layanan online jika tersedia.
- 2) Pemohon menandatangani bukti penerimaan dokumen.

## **2. Layanan Terpadu Satu Pintu**

Sistem pelayanan terpadu satu pintu bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan dengan mengintegrasikan berbagai jenis layanan dalam satu tempat. Beberapa keuntungan dari sistem ini antara lain:

a) Kemudahan Akses

Pemohon dapat mengurus berbagai jenis perizinan di satu lokasi tanpa harus berpindah-pindah ke berbagai instansi.

b) Efisiensi Waktu

Proses perizinan menjadi lebih cepat karena adanya koordinasi yang lebih baik antara berbagai bidang dan instansi terkait.

c) Transparansi dan Akuntabilitas

Semua proses dan persyaratan perizinan diumumkan secara terbuka, mengurangi peluang terjadinya pungutan liar dan praktik korupsi.

### **3. Inovasi Pelayanan**

DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain:

a) Layanan Online

Penerapan sistem layanan perizinan secara online untuk memudahkan pemohon dalam mengajukan permohonan dari mana saja.

b) *One-Stop Service*

Penyediaan layanan terpadu satu pintu untuk berbagai jenis perizinan dan non-perizinan.

c) Sistem Informasi Terpadu

Penggunaan teknologi informasi untuk integrasi data dan informasi, memudahkan pemantauan dan pengambilan keputusan.



#### **4. Pengaduan Umpan Balik**

DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul juga menyediakan saluran pengaduan dan umpan balik untuk masyarakat, antara lain:

a) Kotak Pengaduan

Tersedia di kantor DPMPTSP untuk menerima keluhan secara langsung.

b) Layanan Telepon

Masyarakat dapat menghubungi nomor telepon yang disediakan untuk melaporkan keluhan atau meminta informasi.

c) Email dan Media Sosial

DPMPTSP aktif di media sosial dan email untuk menerima masukan dan memberikan respon cepat terhadap pertanyaan dan keluhan.

Dengan komitmen untuk terus meningkatkan pelayanan, DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul berusaha menciptakan lingkungan yang kondusif bagi investasi dan kemudahan berusaha bagi masyarakat.

#### **I. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah salah satu alat ukur yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah, termasuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul. IKM menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan. Survei ini dilakukan secara periodik untuk mengumpulkan data dari masyarakat yang telah menerima layanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat sangat penting karena Mengidentifikasi kelemahan dengan enunjukkan area di mana layanan perlu ditingkatkan. Kemudian dapat untuk mengukur kinerja dengan memberikan gambaran objektif mengenai kinerja DPMPTSP. Lebih lanjut untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dengan menunjukkan komitmen instansi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Lebih penting lagi sebagai dasar pengambilan kebijakan yang membantu dalam penyusunan kebijakan dan strategi untuk peningkatan pelayanan.

Dengan melakukan pengukuran IKM secara berkala, DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul dapat terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya dan memastikan bahwa kebutuhan serta harapan masyarakat terpenuhi



| NO.  | JENIS PELAYANAN                        | NILAI IKM (setelah dikonversi) |
|--|--|--------------------------------|
| 1  | PKKPR BERUSAHA                         | 87.50                          |
| 2  | BIDANG KESEHATAN BERUSAHA 5 PERIZINAN  | 100.00                         |
| 3  | BIDANG KESEHATAN NON BERUSAHA 23 PERIZ | 77.41                          |
| 4  | PKKPR NON BERUSAHA                     | 76.67                          |
| 5  | KRK                                    | 80.48                          |
| 6  | SKP                                    | 87.50                          |
| Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (setelah dikonversi) |  | <b>84.93</b>                   |

Gambar 2. 2 Nilai IKM DPMTSP Kab Gunungkidul  
 Sumber: <https://dpmpg.gunungkidulkab.go.id/web/kontent/73/ikm>

Data yang ditampilkan dalam gambar menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk berbagai jenis pelayanan publik di Unit Pelayanan Publik. Secara keseluruhan, nilai IKM Unit Pelayanan Publik setelah dikonversi adalah 84,93. Ini menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat merasa puas dengan

pelayanan publik yang diberikan. Nilai ini menunjukkan performa yang baik, namun masih ada ruang untuk peningkatan agar bisa mencapai nilai yang lebih tinggi dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.

### BAB III

## BIROKRASI PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN GUNUNGKIDUL

#### A. Pelaksanaan Birokrasi Dalam Pelayanan Perizinan

Birokrasi pelayanan merupakan konsep yang mencakup berbagai aspek administrasi dan pengelolaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Birokrasi ini merupakan rangkaian organisasi pemerintahan yang berhubungan dengan masyarakat. Fungsi utamanya adalah memberi pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan dapat juga dipandang sebagai sistem yang terdiri dari dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*front office* atau *front stage*).

Pelaksanaan birokrasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul adalah sebuah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan investor. Pelayanan nyata Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul kepada masyarakat mencakup berbagai inisiatif dan program yang langsung dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

“Terkait misi bupati itu kan, **Terwujudnya peningkatan pola hidup Masyarakat**. Kami di perizinan di PTSP, itu memang secara tidak secara langsung begitu. Tapi di PTSP dalam hal pelayanan perizinan, dan investasinya, tapi nanti ada korelasinya juga, dengan adanya

investasi yang masuk ke gunungkidul. **Tentunya taraf hidup masyarakat** di daerah sekitar, investasi itu kan akan meningkat, ada pergerakan ekonomi, penyerapan tenaga kerja, ada kemitraan dengan kmkm di sekitarnya. Jadi itu korelasi hubungannya, memang tidak secara langsung, beda dengan sektor industri, sektor pariwisata, kalau kami kan di pelayanan publiknya, itu kalau yang terkait di sini. (Dokumentasi Wawancara, 18 Januari 2024).

Cuplikan wawancara diatas adalah sebuah pernyataan dari salah satu pegawai DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul yang pada intinya ‘Peningkatan Pola Hiduo Masyarakat’, sebuah taraf hidup Masyarakat adalah tujuan dari pelayanan dari DPMTPSP Kabupaten Gunungkidul. Frame awal ini menjadi tolak pijak dalam pembahasan ‘Pelaksanaan Birokrasi Pelayanan’ pada DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Adapun berikut ini, dijabarkan secara kontekstual pelaksanaan birokrasi dalam pelayanan perizinan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul.

### **1. Layanan Perizinan Online**

Layanan perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul bertujuan untuk mempermudah masyarakat dan pelaku usaha dalam mengurus berbagai jenis izin secara cepat, transparan, dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor. Melalui sebuah platform atau portal resmi, pemohon dapat mengajukan izin, melacak status permohonan, dan mendapatkan hasil izin secara digital.

Dalam sesi wawancara dengan salah satu pegawai DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul diungkapkan seperti demikian:

“Terkait terkait dengan perizinan khususnya perizinan berusaha, itu kan kalau saat ini, seluruh Indonesia itu sama, jadi menggunakan satu aplikasi namanya *oss*, *online single submission*. dimana ini sebenarnya, tercipta sejak lahirnya undang-undang cipta kerja.

Kemudian diturunkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2021 tentang perizinan berusaha berbasis resiko. perizinan ini kan online sifatnya, (Dokumentasi Wawancara, 18 Januari 2024).

Berdasarkan penjelasan dari salah satu pegawai DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul, dapat kita mengetahui bersama, layanan online ini sejatinya adalah sebuah layanan tunggal yang menjadi keharusan bagi setiap pelaku usaha dalam pengurusan izin usaha. Ada satu platform tunggal seluruh Indonesia yang satu dan sama terkait perinjinan. Posisi DPMPTSP adalah dalam hal ini menjadi Fasilitator saja. Layanan perizinan online pada DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul tidak hanya perihal ijin berusaha seperti halnya *one single submission*, namun banyak sekali.

Layanan perizinan online meliputi berbagai jenis izin, antara lain: Izin Mendirikan Bangunan (IMB); Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK); Izin Lokasi; Izin Prinsip; dan Izin Operasional Usaha. DPMPTSP biasanya menyediakan layanan pendampingan bagi pemohon yang membutuhkan bantuan dalam proses pengajuan izin. Selain itu, tersedia pula layanan pelanggan yang dapat dihubungi melalui telepon atau email untuk menjawab pertanyaan dan memberikan informasi lebih lanjut.

Cara Mengakses Layanan Perizinan Online di Gunungkidul juga banyak dijelaskan dalam temuan dilapangan oleh penulis. Urutan-urutanya yang dapat penulis jabarkan adalah sebagai berikut:

- a) Kunjungi Website Resmi: Masuk ke website resmi DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul.

- b) Daftar Akun: Jika belum memiliki akun, lakukan pendaftaran terlebih dahulu.
- c) Login: Masuk dengan menggunakan akun yang telah terdaftar.
- d) Pilih Jenis Izin: Pilih jenis izin yang ingin diajukan.
- e) Isi Formulir: Isi formulir yang disediakan dengan data yang diperlukan.
- f) Unggah Dokumen: Unggah dokumen-dokumen pendukung yang diminta.
- g) Submit: Ajukan permohonan dan tunggu proses verifikasi dari DPMPTSP.
- h) Pemantauan: Pantau status permohonan melalui akun di portal.

## 2. Pelayanan Jemput Bola

Program pelayanan jemput bola adalah inisiatif di mana petugas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul untuk datang langsung ke masyarakat untuk memberikan layanan perizinan dan konsultasi. Program ini terutama ditujukan bagi masyarakat di daerah terpencil yang sulit mengakses kantor DPMPTSP. Dalam benak penulis juga sempat menanyakan terkait kendala akses bagi Masyarakat Kabupaten Gunungkidul, terutama urusan teknologi.

“..., Kendala di Kabupaten Gunungkidul khususnya, memang masyarakat di Gunungkidul ini kan, **belum 100% melek teknologi** informasi. Berbeda dengan di Jakarta, itu kan kalau orang-orang Jakarta saya kira, sudah paham betul terkait teknologi informasi. Jadi dalam hal, perizinan memang masih banyak masyarakat yang, belum paham bagaimana cara, melakukan proses perizinan secara online itu dari rumah,”. (Dokumentasi Wawancara, 18 Januari 2024).

Penjelasan dari salah satu pegawai DPMPTSP diatas juga menunjukkan adanya kesadaran dari pihak pemerintah, terutama DPMPTSP Ketika menerapkan pelayanannya dalam bentuk online. Kesadaran bahwa belum 100% Masyarakat di Kabupaten Gunungkidul itu melek teknologi. Penulis secara subjektif dalam hal ‘kesadaran melek teknologi’ membenarkan apa yang disampaikan. Karena berdasarkan pengalaman penulis, terkait sinyal saja di beberapa wilayah Kabupaten Gunungkidul itu menjadi masalah yang cukup serius di era saat ini.

“... Kemudian solusi kami, kami ada namanya layanan berbantuan, jadi kami di sini di *front office* ada 4 petugas, yang kami sediakan untuk, layanan untuk membantu para, pengguna layanan yang belum bisa. Kalau sudah bisa kan bisa akses dari rumah, tapi kalau yang belum bisa-bisa datang ke kantor, nanti kita sediakan alat-nya komputer, printer nanti kita damping. Kita ada dua layanan-**layanan, mandiri sama layanan bantuan.** Kalau **layanan mandiri** itu kan kami sediakan perangkatnya saja, itu digunakan bagi, pengguna layanan yang sudah paham IT. paham prosesnya prosesnya, tapi, dia nggak punya, perangkatnya itu, nggak punya internet, nggak punya laptop misalnya, bisa kami sediakan, bisa digunakan. Kalau yang **layanan bantuan**, kan nanti dalam prosesnya didampingi. itu yang kami, kami berikan saat.kualitas seperti apa yang ingin dicapai, Dalam pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat, tentunya dalam hal perizinan, yang kita harapkan itu kan perizinan semudah mungkin, jadi dengan adanya sistem *online* ini kan, masyarakat bisa mengakses perizinan dari manapun, dan kapanpun, Jadi dalam hal ini tentunya menghemat biaya, menghemat waktu, tapi misal yang tadi dari girisubo, kan nggak perlu jauh-jauh datang, sebenarnya cukup di rumah, kalau memang dia bisa dan ada alatnya gitu kan, dari rumah saja pun sudah bisa mengakses perizinan itu nanti yang yang ke depan diharapkan”. (Dokumentasi Wawancara 18 Januari 2024).

Dalam penjelasan apa yang disampaikan oleh salah satu pegawai DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul terkait dengan Solusi dalam menangani beberapa pengguna layanan ‘Gaptek’ itu tetap bisa dilakukan di Kantor. Jadi, kantor tetap membuka pelayanan secara offline dan justru



didampingi dan diajari menggunakan perangkat yang disediakan di dalam kantor. Solusi lainya adalah sebuah layanan bantuan yang notabene dalam Bahasa penulis adalah DPMPTSP melakukan jemput bola dalam urusan perijinan.

Contohnya adalah pada tanggal 20 November 2023 DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul memfasilitasi dan mendampingi Perkumpulan penjahit yang ada di Kalurahan Ngrombo, Kapanewon Rongkop. Secara geografis Kapanewon Rongkop di Kabupaten Gunungkidul itu salah satu Kapanewon yang letaknya paling jauh dari Ibu Kota Wonosari. Bayangkan bagaimana pengurusannya. Selengkapnya seperti demikian.

“... Untuk pembuatan nomor induk berusaha (NIB). **Sosialisasi dan Pendampingan ini menghadirkan 30 peserta dari padukuhan Ngrombo, Semugih, Rongkop**, Dengan diadakan kegiatan ini diharapkan dapat mempermudah bagi seluruh pelaku usaha di Kabupaten Gunungkidul untuk membuat melegalkan usahannya, karena NIB merupakan persyaratan nasional sekaligus salah satu perizinan yang wajib dimiliki setiap pelaku usaha untuk membuka usaha, baik mikro maupun badan usaha besar, NIB juga merupakan identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh Kemetrian Investasi/ BKPM. Proses pendaftaran dan pengurusannya melalui aplikasi *Online Single Submission (OSS)* Indonesia yang aplikasinya dapat diakses dan diunduh melalui ponsel. (Sumber:[https://dpmpt.gunungkidulkab.go.id/web/detail/568/sosialisasi\\_dan\\_bimbingan\\_teknis\\_online\\_single\\_submission\(oss\)](https://dpmpt.gunungkidulkab.go.id/web/detail/568/sosialisasi_dan_bimbingan_teknis_online_single_submission(oss)))

Apa yang dilakukan di Kapanewon Rongkop juga dilakukan di beberapa kalurahan maupun kapanewon lainya di wilayah Kabupaten Gunungkidul. Bahkan ada kegiatan lain yang sifatnya adalah bentuk pelayanan dalam membantu urusan peijinan. Seperti halnya sosialiasi maupun bimbingan teknis yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul.

**“... Gunungkidul, DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul memfasilitasi dan mendampingi Perkumpulan Penyelenggaraan Jasa Boga Indonesia (PPJI) untuk pembuatan nomor induk berusaha (NIB), pemenuhan standar kegiatan usaha jasa boga serta pembuatan e-katalog.** Sosialisasi dan Pendampingan ini menghadirkan 30 orang peserta perwakilan dari PPJI, dan narasumber dari Dinas Kesehatan, Dinas Perindustrian Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah dan Tenaga Kerja, Bagian Pengadaan Baeang dan Jasa serta dari DPMPTSP, masing-masing narasumber memberika materi yang terkait denga perizinan berusaha bagi anggota assosiasi dan terkait e-katalog. (Sumber: [https://dpmpt.gunungkidulkab.go.id/web/detail/473/bimtek\\_oss\\_anggota\\_ppji](https://dpmpt.gunungkidulkab.go.id/web/detail/473/bimtek_oss_anggota_ppji))

Adanya kegiatan Bimtek diharapkan dapat mempermudah bagi seluruh pelaku usaha di Kabupaten Gunungkidul untuk membuat e-katalog dan melegalkan usahannya, karena NIB merupakan persyaratan nasional sekaligus salah satu perizinan yang wajib dimiliki setiap pelaku usaha untuk membuka usaha, baik mikro maupun badan usaha besar, NIB juga merupakan identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh Kemetrian Investasi/ BKPM.

Melalui banyak kegiatan yang telah dilakukan, kita menjadi mengerti bahwa tujuan ‘Pelayanan Jemput Bola’ adalah; Mempermudah Akses Layanan masyarakat yang berada di daerah terpencil atau memiliki kesulitan akses ke kantor DPMPTSP; Meningkatkan Kesadaran dan Informasi dengan memberikan sosialisasi dan edukasi mengenai pentingnya izin usaha dan tata cara pengurusannya; Percepatan Layanan dengan mempercepat proses pengurusan izin dengan mendatangi langsung masyarakat atau pelaku usaha.

Tujuan lain dengan adanya ‘Jemput Bola’ adalah Pemberdayaan Masyarakat dengan endorong pelaku usaha kecil dan menengah untuk

mengurus perizinan sehingga dapat mengembangkan usaha mereka secara legal dan lebih mudah mendapatkan bantuan dari pemerintah. Adapun dalam pelaksanaan ‘Pelayanan Jemput Bola’ memiliki jadwal tertentu untuk melakukan pelayanan jemput bola, baik di desa-desa, kecamatan, maupun lokasi strategis lainnya.

Kerjasama dengan Pemerintah Kalurahan maupun dengan Kapanewon, untuk mengumpulkan data dan mempersiapkan kehadiran masyarakat yang membutuhkan layanan menjadi bentuk kongkrit yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Dari sini, masyarakat tidak perlu melakukan perjalanan jauh untuk mengurus perizinan. Masyarakat dapat langsung mendapatkan bantuan dari petugas DPMPTSP dalam mengisi formulir atau memahami persyaratan izin.

Pelayanan Jemput Bola oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul adalah sebuah langkah inovatif dan proaktif yang sangat bermanfaat bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki kendala dalam mengakses layanan perizinan. Dengan pendekatan ini, DPMPTSP tidak hanya mendekatkan layanan kepada masyarakat tetapi juga meningkatkan kesadaran dan partisipasi dalam pengurusan izin yang sah dan legal.

### **3. Transformasi Informasi Publik**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) secara rutin mempublikasikan informasi mengenai kinerja layanan, prosedur perizinan, dan regulasi yang berlaku di website resmi dan media sosial. Hal ini membantu masyarakat untuk mendapatkan

informasi yang akurat dan terbaru mengenai layanan yang tersedia. Hal seperti ini merupakan sebuah bentuk akuntabilitas publik yang dilakukan.

Transformasi informasi publik bukan hanya sebagai sebuah bentuk informasi yang di infokan dalam website maupun media sosial saja, melainkan juga dapat membantu dalam beberapa hal. Misalnya dapat menjadi pusat informasi dan konsultasi investasi, kemudian membantu mempermudah layananan UMKM, pelatihan dan pengembangan, maupun informasi dalam pelayanan terpadu di Mal Pelayanan Publik.

DPMPTSP misalnya menyediakan pusat informasi dan konsultasi bagi masyarakat dan calon investor. Di sini, mereka bisa mendapatkan informasi lengkap mengenai prosedur perizinan, peluang investasi, dan regulasi yang berlaku. Konsultasi ini membantu masyarakat memahami proses yang harus dilalui dan mendorong investasi di Gunungkidul.

Pusat informasi dan konsultasi yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul merupakan fasilitas penting yang mendukung masyarakat dan calon investor dalam mengakses informasi yang akurat, memahami prosedur perizinan, dan membuat keputusan investasi yang tepat. Dengan layanan ini, diharapkan proses perizinan dan investasi di Gunungkidul menjadi lebih mudah, transparan, dan efisien, sehingga mendukung pertumbuhan ekonomi daerah.

Layanan UMKM misalnya, layanan khusus yang disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul untuk UMKM sangat penting dalam mendukung perkembangan usaha mikro, kecil, dan menengah di daerah tersebut. Dengan proses perizinan yang dipermudah, biaya yang lebih

rendah, serta berbagai bentuk dukungan lainnya, UMKM dapat lebih mudah tumbuh dan berkembang, berkontribusi pada perekonomian lokal, dan menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat.

DPMPTSP disini menyediakan panduan dan materi edukasi yang dapat diakses oleh UMKM baik secara online maupun offline. Kemudian, UMKM yang terdaftar dan memiliki izin resmi dapat lebih mudah mengakses berbagai program bantuan dan insentif dari pemerintah. DPMPTSP Melakukan kampanye informasi melalui media sosial, radio, dan media lokal lainnya untuk menjangkau lebih banyak UMKM. Informasi – informasi juga memuat kerjasama dengan bank dan lembaga keuangan lainnya untuk membantu UMKM mendapatkan akses ke modal dan pembiayaan.

Untuk memastikan transparansi, DPMPTSP secara rutin mempublikasikan informasi mengenai kinerja layanan, prosedur perizinan, dan regulasi yang berlaku di website resmi dan media sosial. Hal ini membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi yang akurat dan terbaru mengenai layanan yang tersedia. Misalnya, transparansi Informasi Publik DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul, Keputusan terkait perizinan dipublikasikan secara terbuka, sehingga transparansi dalam pengambilan keputusan dapat terjaga.

Transformasi informasi publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul merupakan upaya yang sistematis untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelayanan publik. Hadirnya ini

membantu melakukan evaluasi berkala terhadap sistem dan layanan yang ada, serta mengumpulkan *feedback* dari masyarakat untuk perbaikan yang berkelanjutan.

Melalui Transformasi informasi yang dapat dikonsumsi publik seperti menerbitkan laporan kinerja secara berkala yang dapat diakses oleh publik, memberikan gambaran mengenai pencapaian dan area yang memerlukan peningkatan. Dengan upaya transformasi informasi publik ini, DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan lingkungan yang lebih kondusif untuk investasi dan pengembangan usaha.

Pelaksanaan birokrasi pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul berfokus pada peningkatan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Dengan penggunaan teknologi informasi, pelayanan terpadu satu pintu, dan berbagai inisiatif proaktif, DPMPTSP berupaya memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan bagi masyarakat dan pelaku usaha. Transformasi birokrasi ini tidak hanya mempermudah proses perizinan tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah.

## **B. Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Perizinan**

Birokrasi pelayanan merupakan konsep yang mencakup berbagai aspek administrasi dan pengelolaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya *"Reinventing Government"* mengajukan konsep reformasi birokrasi yang berfokus pada peningkatan

efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Mereka menyarankan agar birokrasi menjadi lebih berorientasi pada hasil (*outcome-oriented*), fleksibel, dan inovatif. Mereka juga menekankan pentingnya pemberdayaan pegawai dan penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan

*Reinventing government* merupakan cara birokrasi mengubah sistem atau pengaturan agar pelaksanaan pemerintahan dapat berjalan secara akuntabilitas, responsif, inovatif, profesional, dan *entrepreneur*. *Entrepreneur* dimaksudkan agar pemerintah daerah yang telah diberikan otonomi memiliki semangat kewirausahaan untuk lebih inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat menjawab tuntutan masyarakat di era globalisasi (Fatikha, 2016).

Kesepuluh prinsip *reinventing government* diharapkan aparaturnya pemerintah daerah dapat :

1. Responsif terhadap kebutuhan masyarakat sehingga dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara birokrasi dengan masyarakat.
2. Memberdayakan masyarakat di dalam pembangunan pemerintahan daerah.
3. Antisipatif sehingga meminimalisir timbulnya masalah yang lebih kompleks dan meluas baik dalam proses pemerintahan maupun dalam hal kemasyarakatan.
4. Kreatif dan inovatif sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan dan pembangunan.
5. Mau terus berubah ke arah yang lebih baik dan senantiasa meningkatkan kualitas kinerjanya sehingga memberikan manfaat positif bagi organisasinya.

6. Berjiwa tangguh dan pantang menyerah sehingga dapat meningkatkan produktivitas organisasi pemerintahan daerah.
7. Menjadi birokrasi yang visioner, berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi.
8. jujur, bersih, dan bebas KKN.
9. Kompetitif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
10. Berorientasi pasar dalam pelaksanaan proses pemerintahan.

Kesepuluh indikator ini menjadi tolak ukur dalam melihat perilaku birokrasi dalam melakukan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul. Perilaku birokrasi dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul mencerminkan bagaimana para pejabat dan pegawai di instansi tersebut menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan pelaku usaha.

### **1. Responsif Terhadap Keluhan dan Masukan**

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang responsif terhadap keluhan dan masukan dari masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul menyediakan berbagai saluran untuk menerima umpan balik, termasuk kotak pengaduan, layanan telepon, email, dan media sosial. Pegawai diharapkan untuk menanggapi keluhan dan masukan tersebut dengan cepat dan efektif. Adapun dalam hal kualitas pelayanan yang hendak dicapai oleh DPMPTSP Gunungkidul disampaikan dalam sesi wawancara seperti berikut ini:



“... Dalam pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat, kami Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul berusaha mencapai kualitas pelayanan yang tinggi. Kami memiliki tujuan menciptakan pelayanan perizinan yang tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga mampu memberikan kepuasan dan manfaat yang nyata bagi masyarakat dan pelaku usaha”. (Dokumentasi Wawancara pada 15 Januari 2024).

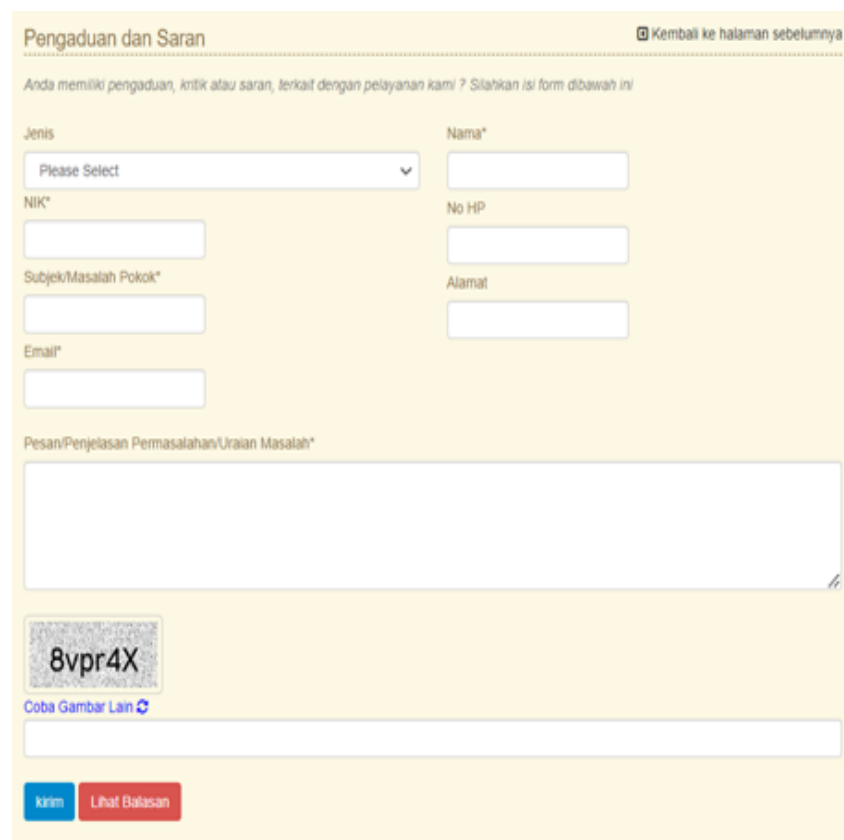
Berdasarkan kutipan wawancara di atas tentunya ada sebuah etos kerja yang profesional dan mulia dari DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini yang sifatnya tidak hanya memenuhi standar atau sesuai dengan standar operasional kerja (SOP) saja, melainkan memberikan kepuasan dan manfaat yang nyata bagi masyarakat yang notabene dalam konteks di DPMPTSP adalah sebagai pelaku usaha.

Responsif terhadap keluhan dan masukan dari masyarakat adalah salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul. Ada beberapa langkah dan strategi yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul untuk menjadi lebih responsif terhadap keluhan dan masukan dari masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul telah membuat mekanisme pengaduan yang efektif bagi masyarakat. Bukti nyata adalah dengan membuat saluran pengaduan yang beragam, seperti menyediakan berbagai saluran untuk menerima keluhan, seperti kotak pengaduan di kantor

DPMPTSP, nomor telepon pengaduan, email, dan media sosial. Selain itu, sistem pengaduan *online* juga digunakan masyarakat mudah mengakses, efektif, efisien, dan cepat dalam menyampaikan keluhan.

Mekanisme pengaduan yang dibuat oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul, sebagai bukti nyata atau data real yang dimaksud dapat dilihat pada gambar 3.1 dan gambar 3.2 di bawah ini.



Gambar 3. 1 Layanan Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul by website

*Sumber: Website DPMPSTP Kabupaten Gunungkidul*



Gambar 3. 2 Layanan Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul di Sosial Media  
 Sumber: Akun Instagram DPMPSTP Kabupaten Gunungkidul

DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul dalam merespon keluhan maupun saran dari masyarakat tidak hanya berhenti memfasilitasi ruang media saja, melainkan ada proses tindak lanjut yang cepat dan transparan. Seperti halnya dengan menetapkan standar waktu respons yang cepat untuk menindaklanjuti setiap keluhan yang masuk, dan memberikan nomor pelacakan untuk dapat memastikan bahwa masyarakat mendapatkan tanggapan maupun melihat proses pengaduan mereka dalam waktu yang wajar.

DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul dalam menindaklanjuti keluhan dan masukan itu nantinya akan dihasilkan atau dipublikasikan melalui laman media sosial maupun dengan nomor yang telah

dicantumkan. Namun, yang tidak kalah penting adalah selama ini DPMPTSP sangat mempertimbangkan keluhan dan masukan dari masyarakat untuk dapat terus memperbaiki pelayanan yang akan diberikan. Sebuah Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul.

| RENCANA TINDAK LANJUT TRI WULAN III TAHUN 2023<br>DPMPTSP KABUPATEN GUNUNGKIDUL |   |   |  |   |               |                  |
|---|---|---|--|---|---------------|------------------|
| No  | Jenis Pelayanan                                   | Prioritas Unsur   | analisis masalah   | Program/ Kegiatan   | Target Waktu  | Penanggung Jawab |
| 1   | PKKPR BERUSAHA                                    | Tidak ada prioritas unsur terendah maupun tertinggi di jenis pelayanan PKKPR BERUSAHA |  | Akan terus meningkatkan kualitas pelayanan                                |               |                  |
| 2   | PERIZINAN BERUSAHA BIDANG KESEHATAN (S IZIN)      | Tidak ada prioritas unsur terendah maupun tertinggi di jenis pelayanan Perizinan      |  | Akan terus meningkatkan kualitas pelayanan                                |               |                  |
| 3   | PERIZINAN NON BERUSAHA BIDANG KESEHATAN (Z3 IZIN) | Persyaratan   | Adanya perubahan regulasi terbaru UU 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang di | Koordinasi dan konsultasi dengan dinas teknis dan pemangku kepentingan    | Desember 2023 | PTSP I           |
| 4   | PKKPR NON BERUSAHA                                | Waktu Penyelesaian  | Waktu proses melebihi batas karena saat akan disurvei tidak bisa dihubungi   | Memastikan nomor HP aktif saat penerimaan berkas                          | Desember 2023 | PTSP I           |
| 5   | KRK   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan   | Kurangnya informasi pengguna layanan terkait media pengaduan                 | Sosialisasi/menginformasikan ke pengguna layanan mengenai media pengaduan | Desember 2023 | PTSP I<br>PTSP 2 |
| 6   | SKP   | Tidak ada prioritas unsur terendah maupun tertinggi di jenis pelayanan SKP            |  | Akan terus meningkatkan kualitas pelayanan                                |               |                  |

Gambar 3. 3 RTL aduan masyarakat DPMPTSP  
Sumber: Website DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul

Pada gambar 3.3 diatas DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul menjadikan basis analisis masalah terutama diambil dari masukan dan keluhan masyarakat atas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Ada program atau kegiatan yang menjadi tindak lanjut, sekaligus target waktu dan penanggung jawab. Artinya dari sini kita dapat mengatakan bahwa, DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul responsif terhadap masukan ataupun keluhan masyarakat.

Dalam kesempatan sesi wawancara dengan salah satu masyarakat Kabupaten Gunungkidul yang menggunakan jasa pelayanan di DPMPTSP

Kabupaten Gunungkidul, ketika ditanya terkait dengan perilaku birokrasi dalam melayani kepentingan masyarakat menyatakan demikian.

“... Pelayanannya sangat bagus, sangat puas mba, karena kalau ada yang tidak pas kita langsung di kasih data-data supaya kita bisa koreksi. nanti biar bisa cepat dilengkapi dan terselesaikan. Kalau ada data yang kurang lengkap langsung diinfokan, fast respon. Gini, pemerintah itu sudah ngasih informasi apa gitu ke masyarakat, tapi kita kan belum tau paham tapi sudah di bilang paham. Jadi itu tu diinfokan sekali lagi dijelaskan dari lewat masyarakat. harusnya diinformasikan lagi supaya jelas. Harapannya supaya perizinan tadi supaya bagus, bisa cepat dipahami oleh masyarakat kecil, jadi kita bisa ngoreksi apa yang menjadi kekurangan tadi, supaya bisa terpenuhi, lebih dipermudahlah untuk masyarakat kecil”. (Dokumentasi Wawancara pada 15 Januari 2024).

Dari apa yang disampaikan oleh salah satu masyarakat diatas, secara garis besar bahwa Perilaku birokrasi dalam melayani perizinan di DPMPSTP Kabupaten Gunungkidul itu sangat responsif. Pelayanan yang diberikan sangat memuaskan, terutama adalah ada data-data yang kurang dalam pengurusan maupun informasi, dari DPMPSTP mengkoreksi secara cepat dan sangat membantu langkah-langkah apa yang wajib dilakukan oleh penerima layanan atau masyarakat.

Berbagai bukti bahwa DPMPSTP Kabupaten Gunungkidul ini responsif terhadap keluhan dan masukan dari masyarakat senada dengan sepenggal contoh yang disampaikan oleh salah satu Pegawai di DPMPSTP Kabupaten Gunungkidul di dalam sesi wawancara.

“... Biasalah masyarakat itu beragam dan banyak keluhan, sering kita jumpai, Misalnya mengeluhkan lamanya waktu pemrosesan perizinan. Kita pasti melakukan langkah-langkah seperti menghubungi pemohon untuk memberikan penjelasan tentang penyebab keterlambatan misalnya. Di samping itu, di internal kami lakukan evaluasi. Kita cari tahu apakah ada kesalahan dalam prosesnya. Kemudian kita lakukan proses penyelesaian dengan

estimasi waktu yang akurat”. (Dokumentasi Wawancara pada 15 Januari 2024).

Melalui apa yang disampaikan oleh salah satu pegawai DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul, kita telah uji dengan menanyakan langsung kepada penerima layanan dan berbagai langkah yang diomongkan. Tentunya karena banyak bersifat *online*, pengecekan dilakukan secara online di laman media DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Ternyata itu benar dilakukan sesuai dengan apa yang dibicarakan dalam wawancara maupun standar pelayanan DPMPSTP Kabupaten Gunungkidul.

Berbagai langkah-langkah yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul, Dengan menerapkan langkah-langkah membuat mekanisme pengaduan efektif dengan memanfaatkan teknologi informasi, kemudian melakukan evaluasi dan perbaikan, dan tanpa meninggalkan masyarakat, apa yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul dapat meningkatkan responsivitas terhadap keluhan dan masukan dari masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

## **2. Memberdayakan Masyarakat**

Memberdayakan masyarakat merupakan salah satu upaya penting yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul untuk meningkatkan partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan dan pelayanan publik. Terdapat beberapa kegiatan yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul untuk memberdayakan masyarakat.

a) Pendidikan dan Pelatihan

DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul banyak menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan dalam berbagai bentuk. Adapun yang sering sekali dilaksanakan adalah sosialisasi peraturan dan prosedur, pelatihan kewirausahaan, dan seminar. Adapun ketiga kegiatan tersebut selalu berkaitan dengan penanaman modal, atau perizinan, atau pengelolaan usaha. Jadi, berbeda dengan paradigma pemberdayaan masyarakat yang biasa menjadi tolak ukur dan dilakukan oleh Dinas Sosial.



Gambar 3. 4 Sosialisasi dan Bimtek OSS

*Sumber: Berita Website DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul  
[https://dpmpg.gunungkidulkab.go.id/web/detail/568/sosialisasi\\_dan\\_bimbingan\\_teknis\\_online\\_single\\_submission\\_oss](https://dpmpg.gunungkidulkab.go.id/web/detail/568/sosialisasi_dan_bimbingan_teknis_online_single_submission_oss)*

Pada gambar 3.4 diatas, yang diambil dari sumber berita website DPMPSTP Kabupaten Gunungkiudl tertanggal 20 November 2023 DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul melakukan kegiatan fasilitasi dan mendampingi ‘Perkumpulan Penjahit’ yang ada di Padukuhan Ngrombo, Kalurahan Semugih, Kapanewon Rongkop untuk pembuatan nomor induk berusaha (NIB). Didalam

Sosialisasi dan Pendampingan ini menghadirkan 30 peserta dari Padukuhan Ngrombo, Kalurahan Semugih, Kapanewon Rongkop, Kabupaten Gunungkidul.

Adanya kegiatan tersebut harapan dari DPMPTSP dapat mempermudah bagi seluruh pelaku usaha di Kabupaten Gunungkidul untuk membuat melegalkan usahannya, karena NIB merupakan persyaratan nasional sekaligus salah satu perizinan yang wajib dimiliki setiap pelaku usaha untuk membuka usaha, baik mikro maupun badan usaha besar, NIB juga merupakan identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh Kementerian Investasi/BKPM. Proses pendaftaran dan pengurusannya melalui aplikasi *Online Single Submission* (OSS) Indonesia yang aplikasinya dapat diakses dan diunduh melalui ponsel.

Kegiatan-kegiatan seperti bimbingan teknis dan sosialisasi sangat sering dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Baik Bimtek mengurus perijinan maupun terkait dengan kewajiban pelaku usaha dalam melaporkan kegiatan penanaman modal. DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul dalam menyelenggarakan kegiatan tersebut sangat fleksibel, bisa saja diselenggarakan di kalurahan-kalurahan maupun difasilitasi langsung oleh DPMPSTP tersendiri. Kegiatan serupa juga dapat ditelusuri dengan mudah di laman berita maupun sosial media DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul.



b) Forum Masyarakat

Keterlibatan masyarakat dalam perspektif DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul adalah sebuah keterlibatan atau partisipasi masyarakat terkait dengan aspirasi atau keluhan masyarakat, kebijakan izin, dan penanaman modal atau program dari DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Setidaknya, dalam berbagai hal yang sudah jauh dibahas diawal, masyarakat adalah pioner dan tolak ukur dalam terselenggaranya kegiatan atau program dari DPMPTSP.



Gambar 3. 5 Forum Konsultasi Publik

*Sumber: [https://dpmpt.gunungkidulkab.go.id/web/detail/488/forum\\_konsultasi\\_publik](https://dpmpt.gunungkidulkab.go.id/web/detail/488/forum_konsultasi_publik)*

DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul dalam berbagai kesempatan seperti pada gambar 3.5, selain sosialisasi dan bimbingan teknis, juga melakukan kegiatan ‘Forum Konsultasi Publik’. Forum Konsultasi Publik ini merupakan wadah layanan sehingga terjalin komunikasi dua arah, masyarakat dapat memberikan masukan dan

saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang diterima sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Pada Forum tersebut terangkum beberapa identifikasi masalah yakni pelayanan ramah disabilitas dan pendampingan pembuatan nomor induk berusaha serta peningkatan promosi investasi. Forum Konsultasi Publik dihadiri sejumlah LSM, pelaku usaha, akademisi dan Perangkat Daerah Pemkab Gunungkidul. Dari forum-forum ini juga yang akan menghasilkan berbagai evaluasi sekaligus perencanaan awal maupun perbaikan atas apa yang selama ini dikerjakan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul.

c) Pusat Informasi dan Konsultasi Masyarakat

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul sesuai dengan namanya ‘Terpadu’ dan ‘Satu Pintu’ ini sudah menjadi misi untuk menjadi pusat informasi dan konsultasi masyarakat terkait dengan layanan perizinan masyarakat. Dengan menyediakan informasi yang transparan mengenai proses perizinan, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian perizinan melalui pengembangan aplikasi *mobile* atau sistem online menjadikan segala informasi dapat diakses pada satu lini.

DPMPTSP tidak perlu membuka kantor-kantor maupun pusat informasi di kapanewon-kapanewon maupun di kalurahan-kalurahan se Kabupaten Gunungkidul untuk membantu masyarakat

atau memberikan konsultasi gratis terkait dengan perizinan. Hal ini bisa dilakukan dan semua masyarakat bisa mengakses secara online dan terpadu satu pintu, bisa melalui website maupun media sosial dari DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul.

Menjadi pusat informasi bagi masyarakat juga merupakan sebuah bentuk perwujudan dari fungsi utama DPTMPTSP di dalam segi pelayanan informasi. Yakni, menyediakan informasi yang akurat dan lengkap tentang prosedur dan persyaratan perizinan, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat.

Melalui ketiga bentuk cara memberdayakan masyarakat (Pendidikan dan Pelatihan, Forum Masyarakat, dan Pusat Informasi dan Konsultasi Masyarakat), setidaknya dengan memberdayakan masyarakat, DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul tidak hanya meningkatkan kualitas layanan perizinan tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan ekonomi daerah. Ketiga bentuk tersebut akan membantu menciptakan lingkungan yang lebih inklusif, transparan, dan berdaya saing tinggi, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat langsung dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan mereka.

### **3. Antisipatif Terhadap Masalah**

Antisipatif adalah pendekatan proaktif yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul untuk mencegah masalah sebelum terjadi dan untuk merespons secara cepat dan efektif terhadap perubahan dan

tantangan yang mungkin muncul. Ada beberapa hal yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam melakukan langkah antisipatif ini;

a) Pelatihan dan Pengembangan SDM

Pelatihan dan Pengembangan SDM dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul untuk menyediakan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam menghadapi perubahan regulasi dan teknologi baru. Selain itu, juga berfokus pada pengembangan kompetensi pegawai dalam analisis data, manajemen risiko, dan pelayanan pelanggan. Hal ini dapat dilihat seperti pada gambar 3.6 berikut ini.



Gambar 3. 6 Pembinaan Pegawai DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul

Sumber: [https://dpmt.gunungkidulkab.go.id/web/detail/546/pembinaan\\_pegawai\\_dpmtsp](https://dpmt.gunungkidulkab.go.id/web/detail/546/pembinaan_pegawai_dpmtsp)

Berkaitan dengan gambar 3.6 diatas dan sumber data yang mendukung, diketahui pada bulan September tahun 2023,

DPMPTSP Gunungkidul mengadakan kegiatan pembinaan kepada seluruh pegawai dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik, yang diadakan di ruang rapat Nawasena. Kegiatan semacam ini disampaikan juga oleh Pegawai di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul dalam sesi wawancara, seperti demikian.

“..., Kami ini rutin ya dalam beberapa tahun terakhir ini, di luar pertemuan-pertemuan, kami mengadakan semacam workshop untuk meningkatkan kinerja pegawai. Karena, kadang ada beberapa peraturan yang harus kita ikuti, terutama Pusat yang selalu berubah-ubah banyak pembenahan dalam perizinan dan lain-lain, mbaknya tahu-lah. Kita ini ya wajib untuk mempelajarinya dan mengantisipasi salah yang dampaknya nanti keluhan masyarakat, lebih baik kita adakan saja peningkatan kapasitas dengan narasumber biasanya dari daerah maupun pusat, yang lebih paham,” (Dokumentasi Wawancara, 17 Januari 2024).

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas, dapat kita ketahui bahwasanya bentuk dari apa yang dilakukan dari kegiatan peningkatan kapasitas adalah sebuah langkah antisipatif supaya kinerja pelayanan terhadap masyarakat lebih baik dan memuaskan. Karena dalam hal ini juga berkaitan dengan tugas-tugas pegawai yang melayani masyarakat. Tentunya tidak bisa lepas dari berbagai aturan-aturan yang berlaku. Kalau pegawai sudah salah, tentu akan berimbas pada masyarakat, dan yang rugi adalah masyarakat tersendiri.

| No | Sasaran Daerah | Sasaran Perangkat Daerah | Kode Program, Kegiatan dan Sub Kegiatan | Program, Kegiatan dan Sub Kegiatan                            | Indikator Kinerja Sasaran, Program, Kegiatan, dan Sub Kegiatan                      | Pagu Anggaran | Target Kinerja Sasaran, Program, Kegiatan, Sub Kegiatan, dan Kerangka Pendanaan |            |             |           |              |           |             |                   | Penanggungjawab Program/Kegiatan/ Sub Kegiatan |
|----|----------------|--------------------------|---|---|---|---------------|---|------------|-------------|-----------|--------------|-----------|-------------|-------------------|--|
|    |                |                          |   |   |   |               | TRIWULAN I  |            | TRIWULAN II |           | TRIWULAN III |           | Triwulan IV |                   |  |
|    |                |                          |   |   |   |               | Target  | Rp         | Target      | Rp        | Target       | Rp        | Target      | Rp                |  |
| 1  | 2              | 3                        | 4                                       | 5   | 6   | 7             | 8   | 9          | 10          | 11        | 12           | 13        | 14          | 15                |  |
|    |                |                          | 2 18 01 2.05                            | Administrasi Kepegawaian Perangkat Daerah                     | Persentase PNS yang Memiliki Kompetensi Sesuai Bidang Tugas                         | 24,700,000    | 62.35%  | 15,400,000 | 21.46%      | 5,300,000 | 16.19%       | 4,000,000 | 0.00%       | 0 Sub Bagian Umum |  |
|    |                |                          | 2 18 01 2.05 02                         | Pengadaan Pakan Dinas Beserta Atribut Kelengkapannya          | Jumlah Paket Pakan Dinas Beserta Atribut Kelengkapannya                             | 10,250,000    | 100.00%   | 10,250,000 | 0.00%       | 0         | 0.00%        | 0         | 0.00%       | 0 Sub Bagian Umum |  |
|    |                |                          | 2 18 01 2.05 03                         | Pendapatan dan Pengolahan Administrasi Kepegawaian            | Jumlah Dokumen Pendidikan dan Pelatihan Administrasi Kepegawaian                    | 10,450,000    | 49.28%  | 5,150,000  | 50.72%      | 5,300,000 | 0.00%        | 0         | 0.00%       | 0 Sub Bagian Umum |  |
|    |                |                          | 2 18 01 2.05 09                         | Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Berdasarkan Tugas dan Fungsi | Jumlah Pegawai Berdasarkan Tugas dan Fungsi yang Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan | 4,000,000     | 0.00%   | 0          | 0.00%       | 0         | 100.00%      | 4,000,000 | 0.00%       | 0 Sub Bagian Umum |  |

Gambar 3. 7 Anggaran Pendidikan dan Pelatihan Pegawai

*Sumber: Rencana Aksi Pencapaian Indikator Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2023 Kabupaten Gunungkidul*

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul selalu merencanakan sebuah agenda atau kegiatan yang bersumber pada anggaran dana pendapatan belanja daerah (APBD) Kabupaten Gunungkidul tertuang pada nomenklatur Rencana Aksi Pencapaian Indikator Kinerja. Pada gambar 3.7 diatas, anggaran untuk program ‘Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Berddasarkan Tugas dan Fungsi’ adalah 4 juta rupiah dalam setahun.

Dana tersebut sebetulnya sangatlah kecil bagi pendidikan dan pelatihan pegawai. Namun karena dengan penjabaran berapa di triwulan ke IV dalam satu tahun anggaran dan dalam kurun waktu 1 hari saja, maka paling tidak ada hal yang bermanfaat atas ada biaya dan rencana aksi tersebut. Dalam hal seperti demikian, penulis tidak mempersoalkan besaran anggaran biaya, namun lebih meletakan niatan untuk pengembangan kapasitas dengan sewajarnya.

b) Pemantauan Kinerja Melalui Dashboard

DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul telah banyak memanfaatkan kemudahan teknologi informasi guna penyelenggaraan pelayanan publik. Mulai dari sosial media hingga penggunaan dashboard. DPMPTSP dapat menggunakan dashboard digital untuk memantau kinerja pelayanan secara *real-time*, sehingga dapat segera mengambil tindakan jika terjadi penurunan kinerja.



Gambar 3. 8Dashboard DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul

Sumber: <https://dpmpt.gunungkidulkab.go.id/web/index>

Berdasarkan pada gambar 3.8 diatas, diperlihatkan sebuah gambar tampilan awal dari Dashboard DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Dashboard ini memiliki fungsi yang sangat beragam. Mulai dari bisa melihat segala publikasi DPMPTSP seperti laporan, produk hukum, berita, dan lain-lain, dalam dashboard juga bisa melaporkan keluhan maupun mengurus izin, adapun status pelaporan atau proses perizinan juga bisa dipantau sudah sampai tahapan apa.

c) Kerja sama dan koordinasi

DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul melakukan kerja sama dan koordinasi dengan antar instansi maupun dengan swasta untuk memastikan harmonisasi kebijakan dan prosedur perizinan sekaligus memahami dan mengantisipasi perubahan-perubahan di dalam dunia usaha.



Gambar 3. 9 Workshop Promosi Investasi

Sumber: [https://dpmppt.gunungkidulkab.go.id/web/detail/491/workshop\\_promosi\\_investasi](https://dpmppt.gunungkidulkab.go.id/web/detail/491/workshop_promosi_investasi)

Berdasarkan pada sumber gambar 3.9 di atas adalah salah satu kegiatan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul, yakni ‘Workshop Promosi Investasi’. Workshop ini bekerja sama dengan Dinas Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Gunungkidul, Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gunungkidul, Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Gunungkidul, dan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Gunungkidul.



Workshop tersebut membahas terkait dengan kebijakan penanaman modal di Daerah Istimewa Yogyakarta. Maka dari itu, harus ada penyesuaian antar dinas terkait untuk melakukan pembahas potensi investasi di Kabupaten Gunungkidul. Pembahasan di mulai dengan arahan RPJMN 2020-2024 yakni pemerataan investasi di wilayah selatan termasuk Gunungkidul dan rata-rata pertumbuhan ekonomi nasional 5.7-6.0%. Kemudian, memetakan kondisi existing yang ditemukan rendahnya investasi di DIY.

Pembahasan dalam workshop tersebut dilanjutkan dengan Mulai dari melakukan kajian investasi siap jual di wilayah selatan termasuk Gunungkidul, tema penyusunan IPRO dititikberatkan pada industri primer yang orientasinya serapan tenaga kerjanya tinggi, membangun keterkaitan yang kuat antara aktivitas Kawasan Peruntukan Industri di Gunungkidul dengan produk-produk unggulan Gunungkidul, dan penguatan penyusunan project investasi berbasis ilmu pengetahuan / IT dan *Knowledge based Economy*.

Akhir dari Pembahasan pada workshop tersebut adalah menghasilkan 5 draft SOP Promosi Penanaman Modal, terdiri dari: SOP Webinar Temu Bisnis, SOP Kegiatan Temu Bisnis, SOP Pemasangan Baliho Promosi Investasi, SOP Pembuatan Video Promosi, SOP Pemberian Insentif dan Kemudahan Berusaha. Kelima hal tersebut merupakan buah kesepakatan bersama untuk menciptakan promosi dan iklim investasi yang ramah lingkungan, sehat, dan berkembang bagi Kabupaten Gunungkidul.

Melalui contoh-contoh real yang telah dilakukan DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul merupakan sebuah langkah proaktif yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul untuk mencegah masalah sebelum terjadi dan untuk merespons secara cepat dan efektif terhadap perubahan dan tantangan yang mungkin muncul.

#### **4. Inovasi Pelayanan**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul terus berinovasi untuk meningkatkan layanan perizinan. Penggunaan teknologi informasi seperti sistem pelayanan perizinan online, aplikasi mobile, dan sistem manajemen antrian adalah beberapa contoh inovasi yang diterapkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan. Inovasi pelayanan adalah kunci untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat dalam proses perizinan dan investasi.

Dalam kesempatan wawancara bersama dengan Pegawai di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul, terkait dengan kiat-kiat pelayanan publik disampaikan seperti demikian:

“..., Pelayanan terhadap masyarakat itu sebuah tugas mulia dan memang tujuan dari kami. Tentu kita upayakan semaksimal dan semampu kami bisa ya mba. Sekarang sudah jauh lebih enak, semua dapat dilakukan serba online. Coba dibukak wae, itu di website kami semua langkah bahkan form untuk perijinan sudah ada. Ini pas kami sosialisasi juga sampaikan ke pelaku usaha, lurah-lurah, carik biasanya lebih paham yang membantu kita dilapangan, ya semua di Online, Inovasi pelayanan itulah kita dari online mba,” (Dokumentasi Wawancara, 17 Januari 2024).

Berdasarkan wawancara diatas, dapat kita ketahui bersama bahwasanya DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul ini memanfaatkan kemudahan akses teknologi dan informasi untuk pengembangan layanan publik. Penulis membayangkan juga ketika wawancara, bagaimana harus mengurus di Kota Wonosari, bila pelaku usaha ada di Kapanewon Rongkop, Semin, atau Patuk yang notabene ada di pinggiran wilayah Kabupaten Gunungkidul. Penangkapan penulis ketika melibatkan perangkat desa, minimal tidak, secara sinyal dan panduan bisa dilakukan.

Berikut ini kita bahas bersama terkait apa saja yang bisa penulis analisis berdasarkan data-data primer maupun sekunder yang telah ditemukan. Ada beberapa hal yang menurut hemat penulis, adalah bagian dari inovasi pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul untuk masyarakat Kabupaten Gunungkidul supaya mudah dalam mengurus perijinan, mengeluhkan pelayanan, melihat potensi investasi, dan lain sebagainya.

a) Layanan Perizinan Online

DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul Mengembangkan portal online yang memungkinkan masyarakat dan pelaku usaha untuk mengajukan permohonan perizinan, melacak status permohonan, dan menerima notifikasi secara real-time.



Gambar 3. 10 Mekanisme Perizinan Online DPMPTSP Kab. Gunungkidul

Sumber: [https://dpmppt.gunungkidulkab.go.id/web/page/57/mekani\\_sme\\_perizinan](https://dpmppt.gunungkidulkab.go.id/web/page/57/mekani_sme_perizinan)

Berdasarkan pada gambar 3.10 diatas, kita dapat ketahui langkah-langkah mengurus perizinan online di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Dengan mekanisme perizinan online yang efektif, DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan pelaku usaha, meningkatkan efisiensi, serta mendorong pertumbuhan ekonomi lokal.

Masyarakat dapat mengajukan permohonan perizinan dari mana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor DPMPTSP. Terkait dengan waktu, dengan online maka dapat mempercepat proses perizinan karena tidak memerlukan banyak dokumen fisik dan proses tatap muka. Selain itu, mekanisme ini meningkatkan transparansi karena pengguna dapat memantau status permohonan mereka secara *real-time*. Di tinjau dari segi ekonomi, maka dapat

mengurangi biaya operasional dan biaya bagi pemohon karena tidak perlu mencetak dokumen dan mengunjungi kantor DPMPTSP.

b) Program layanan dekat dengan masyarakat

Program layanan dengan dengan masyarakat adalah istilah sendiri yang penulis munculkan dalam rangka analisis inovasi pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul untuk melayani ataupun memfasilitasi masyarakat di lingkungan masyarakat tersendiri.



Gambar 3. 11 Pengawasan Rutin Pelaku Usaha di Kab. Gunungkidul

*Sumber: [https://dpmpg.gunungkidulkab.go.id/web/detail/510/pelaksanaan\\_pengawasan\\_rutin\\_pada\\_pelaku\\_usaha\\_di\\_wilayah\\_kabupaten\\_gunungkidul](https://dpmpg.gunungkidulkab.go.id/web/detail/510/pelaksanaan_pengawasan_rutin_pada_pelaku_usaha_di_wilayah_kabupaten_gunungkidul)*

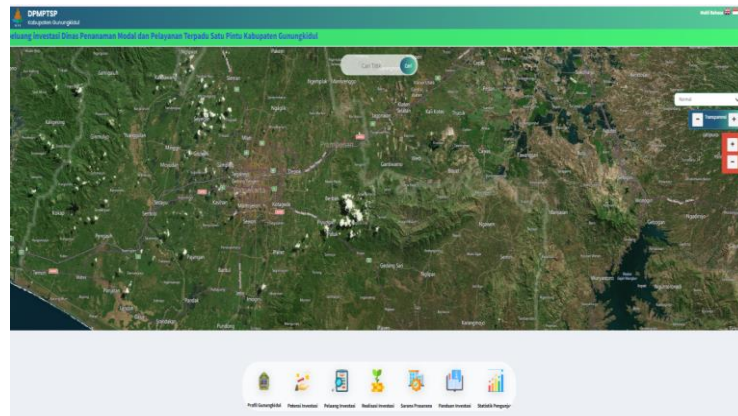
Pada gambar 3.11 diatas, merupakan sebuah kegiatan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul bersama dengan Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Gunungkidul melaksanakan pemantauan sekaligus pengawasan kepada pelaku usaha disektor kelautan. Pelaksanaan kegiatan ini dilaksanakan secara terintegrasi bersama dengan OPD di sektor terkait dan dilaksanakan melalui sistem OSS

RBA mulai dari penyampaian kunjungan sampai dengan penginputan hasil penilaian.

Pelaksanaan pemantauan sekaligus pengawasan rutin dilaksanakan di pelaku usaha Lestari Jaya. Penilaian hasil pemantauan sekaligus pengawasan rutin terdiri dari 2 (dua) unsur yaitu unsur teknis dan juga unsur administratif. Melalui apa yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul dapat kita ketahui bersama bahwa para pegawai ini melakukan pendampingan langsung untuk dapat memastikan para pelaku usaha dapat berkembang dan terutama pada sisi administratif perijinan dan pengembangan perijinan maupun dalam modal.

c) Pusat Layanan Investasi Terpadu

Pusat Layanan Investasi Terpadu (PLIT) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul adalah sebuah inisiatif yang bertujuan untuk menyediakan layanan yang efisien, terintegrasi, dan berfokus pada kebutuhan investor. PLIT berfungsi sebagai pusat informasi, konsultasi, dan pelayanan bagi investor yang ingin menanamkan modalnya di Kabupaten Gunungkidul. Dengan adanya Pusat Layanan Investasi Terpadu, DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul dapat meningkatkan daya saing daerah, memberikan pelayanan yang lebih baik kepada investor, dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui peningkatan investasi.



Gambar 3. 12 Portal Layanan Investasi Terpadu  
 Sumber: <https://petappi.gunungkidulkab.go.id/new/mapv2>

Berdasarkan pada gambar 3.12 diatas, dapat kita ketahui terdapat portal tersendisi yang dibuat oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul yang memuat informasi lengkap mengenai peluang investasi di Kabupaten Gunungkidul, termasuk sektor-sektor yang berpotensi, lokasi strategis, dan insentif yang ditawarkan oleh pemerintah daerah. Selain itu juga, memberikan layanan konsultasi kepada calon investor mengenai prosedur perizinan, regulasi, dan persyaratan investasi. Tim konsultan dapat membantu investor dalam menyusun rencana bisnis dan strategi investasi yang sesuai.

Dalam portal tersebut berisi fitur-fitur seperti: Layanan satu pintu yang mempermudah investor dalam mengurus semua kebutuhan perizinan dan informasi investasi. Layanan ini biasanya dilengkapi dengan petugas yang siap membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan; Menyediakan data dan informasi terkini mengenai kondisi ekonomi, demografi, infrastruktur, dan potensi

daerah yang dapat diakses oleh investor untuk mendukung pengambilan keputusan, dan lain sebagainya.

Dengan adanya PLIT, investor dapat mengurus berbagai keperluan perizinan dalam satu lokasi, menghemat waktu dan biaya. Proses yang terintegrasi juga mengurangi birokrasi yang berbelit-belit. PLIT meningkatkan transparansi dalam proses perizinan dengan menyediakan informasi yang jelas dan layanan pelaporan yang transparan. Investor dapat memantau status permohonan mereka dan mendapatkan informasi mengenai tahapan proses yang sedang berjalan.

Layanan pendampingan yang diberikan oleh PLIT membantu investor dalam mengatasi berbagai hambatan yang mungkin dihadapi selama proses perizinan dan pelaksanaan investasi. Pendampingan ini memastikan bahwa investasi berjalan lancar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Melalui kegiatan promosi dan pemasaran yang dilakukan oleh PLIT, Kabupaten Gunungkidul dapat meningkatkan daya tariknya sebagai destinasi investasi, menarik lebih banyak investor untuk menanamkan modalnya di daerah tersebut.

## **5. Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul secara terus-menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan pegawai, penerapan teknologi terbaru, dan inovasi dalam prosedur pelayanan. Evaluasi rutin



terhadap kinerja pelayanan dilakukan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa standar pelayanan yang tinggi selalu terjaga.

a) Pelatihan Pegawai

Pelatihan pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul adalah kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa pegawai memiliki kompetensi yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik. Sebetulnya, apa yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan ini sudah banyak dibahas dalam langkah antisipatif birokrasi pada DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul.

Dalam ulasan yang dibahas pada point ‘antisipatif’ dengan meningkatkan kapasitas pegawai telah diurai secara internal baik kegiatan apa yang dilakukan bahkan sampai dengan besaran anggaran kegiatan beserta tujuan dan manfaat atau dampak secara langsung dari kegiatan tersebut. Pembahasan disini akan jauh pada sebuah peningkatan kapasitas para pegawai di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul secara eksternal. Dalam artian contohnya adalah semacam pelatihan yang dilakukan secara kolaboratif dan kemitraan.



Gambar 3. 13 Workshop Peningkatan Kerjasama Investasi  
*Sumber: [https://dpmppt.gunungkidulkab.go.id/web/detail/586/tingkatkan\\_peluang\\_kerja\\_sama\\_dan\\_investasi\\_melalui\\_workshop\\_peningkatan\\_kapasitas\\_pelayanan\\_investasi\\_di\\_wilayah\\_koordinatif\\_badan\\_pelaksana\\_otorita\\_borobudur](https://dpmppt.gunungkidulkab.go.id/web/detail/586/tingkatkan_peluang_kerja_sama_dan_investasi_melalui_workshop_peningkatan_kapasitas_pelayanan_investasi_di_wilayah_koordinatif_badan_pelaksana_otorita_borobudur)*

Terlihat pada gambar 3.13 diatas merupakan salah satu contoh dari kegiatan yang dilakukan untuk peningkatan kapasitas dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul yang diselenggarakan bukan dari DPMPTSP sendiri. Melainkan dari eksternal atau kemitraan yang memiliki dampak positif pada penunjang pemahaman para Pegawai di DPMPTSP untuk menjalankan tugasnya. Kegiatan diatas adalah kegiatan workshop yang dilaksanakan oleh BOB - Badan Pelaksana Otorita Borobudur lakukan diikuti oleh stakeholder terkait di wilayah Koordinatif BOB.

BOB bekerja sama dengan International Finance Corporation (IFC) dan Kementerian Investasi/BKPM menghadirkan workshop ini untuk meningkatkan pelayanan investasi serta memperluas jejaring ke dunia usaha yang berpotensi dalam peningkatan potensi pariwisata di Kawasan Pariwisata Borobudur. Peserta kegiatan workshop peningkatan kapasitas pelayanan investasi wilayah koordinatif BOB terdiri dari Sekretariat Daerah, Bappeda, Dinas

Pariwisata dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Kabupaten Kebumen.

Melalui semacam kegiatan diatas dan masih banyak lagi yang di ikuti, penulis hanya ingin menyampaikan bahwasanya berbagai pelatihan yang melibatkan kerjasama dengan instansi lain untuk memahami dan mengintegrasikan proses lintas sektoral. Adapun manfaat yang dapat dipetik dari kegiatan semacam itu adalah dapat melakukan analisis kebutuhan dan keterampilan, perencanaan program dengan basis penyesuaian-penyesuaian, dan terdapat sebuah evaluasi tindak lanjut.

Dengan pelatihan yang tepat dan berkelanjutan, pegawai DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul dapat meningkatkan kompetensinya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, responsif, dan memuaskan bagi masyarakat dan pelaku usaha. Khususnya dalam orientasi pelayanan publik, yakni memberikan pemahaman dasar tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, etika, dan tata krama dalam melayani masyarakat.

b) Penerapan Teknologi Terbaru

Penerapan teknologi terbaru di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal seperti demikian, juga telah banyak di ulas dalam beberapa point diawal. Terkait dengan

penerapan teknologi terbaru ini, dalam sesi wawancara dengan salah satu pengguna jasa DPMTSP Kabupaten Gunungkidul disampaikan seperti demikian:

“..., Kebetulan saya ini mengurus perijinan usaha melalui mekanisme online mba, Cukup mudah dan aman ya, karena akun e dewe to mba. Nah, urusan mengikuti langkah, terus di SMS. Karena saya inginkan cetakan dokumen secara fisik dan banyak yang perlu saya tanyakan secara langsung. Maka ini di Dinas saya proses pencetakan sekaligus banyak bertanya terkait juga mekanisme perijinan dan lain sebagainya mba.,” (Dokumentasi Wawancara, 15 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengguna layanan diatas, menurut pandangan penulis penerapan teknologi atau melalui sistem online yang diterapkan oleh DPMTSP Kabupaten Gunungkidul guna mengurus mekanisme perijinan dapat diakses dengan mudah dan secara offline juga tetap dilakukan pelayanan yang sama. Meskipun nantinya akan dipandu masuk kedalam sistem online.

Intisari yang hendak penulis sampaikan dalam hal ini adalah DPMTSP Kabupaten Gunungkidul telah berupaya melakukan optimalisasi penggunaan teknologi informasi untuk melayani publik DPMTSP mampu menerapkan E-Perizinan yang memungkinkan masyarakat mengajukan, memantau, dan menerima izin secara digital. Kemudian juga mengembangkan aplikasi mobile yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan perizinan, melacak status permohonan, dan mendapatkan notifikasi secara real-time.

c) Inovasi Dalam Prosedur Pelayanan

Inovasi dalam prosedur pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat dan pelaku usaha. Pada point inovasi pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul juga telah banyak diulas. Disini, penulis mendapat sebuah komentar dari pengguna jasa dalam sesi wawancara, seperti demikian:

“...Pelayanannya bagus, kita masuk langsung diarahkan, dima kita harus menunggu, terus ngambil nomor antrian disediakan, untuk arahannya mudah dipahamilah, pelayanannya sudah bagus. Kalau ditanya puas tidaknya, saya puas dengan pelayanannya, pelayanannya ramah juga, bagus pokoknya. Tapi, mungkin karena saya perokok ya, ya mungkin adanya ruang smoking area mungkin ya, gitu aja si. Untuk proses pelayanan perizinin kedepannya saya sudah puas, tidak ada yang perlu di perbaiki lagi.” (Dokumentasi Wawancara, 15 Januari 2024).

Berdasarkan apa yang disampaikan oleh satu pengguna jasa layanan dari DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul kita dapat mengetahui, ternyata selama ini untuk apa yang dilakukan birokrasi dalam prosedur pelayanan sudah bagus dan memuaskan pengguna jasa/ masyarakat/ pelaku usaha di Kabupaten Gunungkidul. Inovasi-inovasi tersebut dapat membantu DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta menciptakan lingkungan yang kondusif untuk investasi dan pembangunan daerah.

## 6. Profesionalisme Birokrasi

Para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul diharapkan memiliki profesionalisme tinggi dalam menjalankan tugas. Profesionalisme pegawai DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul menjadi faktor kunci dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif kepada masyarakat serta pelaku usaha. Ini mencakup pengetahuan yang memadai tentang prosedur perizinan, kemampuan memberikan informasi yang jelas dan akurat, serta menjaga sikap yang ramah dan sopan terhadap pemohon perizinan.

### a) Keterampilan Teknis

Dalam sudut pandang tugas dan fungsi yang normatif, para pegawai DPMPTSP harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang prosedur perizinan, regulasi terkait, dan teknis administrasi yang diperlukan dalam pengurusan perizinan dan pelayanan terkait investasi. Secara kontekstual, disampaikan oleh pengguna jasa pelayanan terhadap penulis seperti demikian:

“...Kalau saya selaku penerima layanan, menurut saya sudah bagus ya, terus dapat banyak fasilitas, maksudnya ketika kita mengurus surat izin itu kita bisa bertanya kapan jadinya, itu juga mereka memberi informasinya bagus, maksudnya mereka pelayanannya bagus, menurut saya sudah bagus. Kalau hal-hal yang perlu diperbaiki, untuk selama ini menurut saya belum ada ya maksudnya kendala saya disini belum ada, ntah kalau yang orang lain, tapi kalau saya belum ada kendala. Maksudnya ketika antri juga tidak antri terus kita datang juga didepan sudah disediakan nomor antrian, terus dipersilahkan, mulai dari *front office* nya sudah bagus menurut saya, tali tidak tau ketika banyak yang membutuhkan pelayanannya, terus kita membutuhkan banyak antrian aku gatau tapi selama ini dilayani dengan bagus, didepan sudah bagus, tidak ngantri

lama, *front officenya* juga ramah bagus. (Dokumentasi Wawancara, 15 Januari 2024).

Berdasarkan apa yang telah disampaikan oleh salah satu pengguna jasa pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul, kita memperoleh gambaran bahwasanya pegawai memahami pekerjaan atau *jobdesk* nya. Sehingga pengguna layanan dapat dengan mudah menerima informasi. Selain itu, telah bisa memberikan langkah-langkah apa yang harus dilakukan pada step-step berikutnya. Respon positif yang dihadirkan menunjukkan profesionalitas dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul.

b) Responsif

Pegawai harus responsif terhadap kebutuhan dan pertanyaan masyarakat. Mereka harus siap memberikan bantuan dan penjelasan yang diperlukan secara cepat dan tepat. Dalam pembahasan responsif, diawal pembahasan terkait dengan perilaku birokrasi pelayanan DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul telah banyak dibahas. DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul telah banyak memfasilitasi berbagai kegiatan bersama masyarakat terkait perijinan maupun pendampingan-pendampingan.

Responsifitas biasanya berkaitan dengan keluhan, aspirasi, masukan yang berangkat dari masyarakat atau penerima layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Berbagai langkah-langkah yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul, Dengan menerapkan langkah-langkah membuat mekanisme pengaduan efektif dengan memanfaatkan teknologi

informasi, kemudian melakukan evaluasi dan perbaikan, dan tanpa meninggalkan masyarakat, apa yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul dapat meningkatkan responsivitas terhadap keluhan dan masukan dari masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

c) Pengembangan dan Evaluasi Diri

Profesionalisme juga mencakup kesediaan untuk terus belajar dan mengembangkan diri. Pegawai harus aktif mengikuti pelatihan dan seminar yang relevan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Pegawai DPMPTSP harus mampu melakukan evaluasi diri secara berkala untuk mengidentifikasi area di mana mereka dapat meningkatkan kinerja dan profesionalisme mereka.

Dalam banyak pembahasan diawal, terkait dengan kesediaan pengembangan diri, baik secara internal maupun eksternal banyak sekali yang telah dilakukan oleh DPMPSTP Kabupaten Gunungkidul. Khusus untuk pegawai, ada beberapa program bahkan anggaran yang dikeluarkan untuk peningkatan kapasitas pegawai. Tujuannya adalah supaya pegawai ini meng*upgrade* pengetahuannya untuk melayani masyarakat. Supaya pelayanan yang diberikan adalah sebuah pelayanan prima.



| NILAI IKM PER JENIS PELAYANAN   | RENCANA TINDAK LANJUT   |
|---|---|
| <b>PKKPR BERUSAHA</b><br><b>84,72</b><br>Mutu Pelayanan: B<br>Kinerja Unit Pelayanan: Baik  | Berkoordinasi dengan instansi terkait apabila terjadi permohonan PKKPR (DPTR, BPN dan helpdesk PKKPR pusat)<br>(2023) |
| <b>IZIN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BIDANG KESEHATAN (5 IZIN)</b><br><b>83,25</b><br>Mutu Pelayanan: B<br>Kinerja Unit Pelayanan: Baik | Berkoordinasi intens dengan pemohon, Dinas Kesehatan dan BKPM Pusat<br>(2023)   |
| <b>PERIZINAN NON BERUSAHA BIDANG KESEHATAN (23 PERIZINAN)</b><br><b>83,56</b><br>Mutu Pelayanan: B<br>Kinerja Unit Pelayanan: Baik      | Dilakukan layanan bebantuan/pendampingan bagi pengguna layanan yang kesulitan dalam mengakses aplikasi<br>(2023)      |
| <b>IZIN PKKPR NON BERUSAHA</b><br><b>86,72</b><br>Mutu Pelayanan: B<br>Kinerja Unit Pelayanan: Baik                                     | Berkoordinasi dengan DPTR dan BPN apabila terjadi perbedaan hasil kajian<br>(2023)                                    |
| <b>IZIN KETERANGAN RENCANA KABUPATEN (KRK)</b><br><b>85,79</b><br>Mutu Pelayanan: B<br>Kinerja Unit Pelayanan: Baik                     | Sosialisasi kepada masyarakat pengguna layanan bersamaan dengan sosialisasi perizinan berusaha<br>(2023)              |
| <b>PELAYANAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN</b><br><b>83,33</b><br>Mutu Pelayanan: B<br>Kinerja Unit Pelayanan: Baik                       | Akan terus meningkatkan kualitas pelayanan<br>(2023)  |

Gambar 3. 14 Evaluasi dan Rencana Tindak Lanjut

Sumber: <https://dpmpt.gunungkidulkab.go.id/web/kontent/73/ikm>

Evaluasi yang dilakukan terkait dengan pelayanan masyarakat selalu diambil dari masukan masyarakat. Pada Gambar 3.13 diatas disajikan mutu pelayanan dan nilai indeks kepuasan masyarakat. Dimana ada yang kurang dan terus diperbaiki melalui rencana tindak lanjut. Misalnya terkait dengan perizinan non pelayanan di bidang kesehatan. Ada 23 perijinan dengan mutu pelayanan baik. Hal ini ditingkatkan terus dengan melakukan pendampingan bagi pengguna layanan.

Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, pegawai DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul dapat menjadi agen perubahan yang efektif

dalam meningkatkan pelayanan publik dan mendukung pembangunan daerah secara keseluruhan.

## **7. Orientasi Pelayanan**

Orientasi utama dari perilaku birokrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul adalah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Ini mencakup sikap proaktif dalam membantu pemohon, memberikan panduan yang jelas, serta menyediakan layanan yang mudah diakses dan ramah pengguna. Orientasi pelayanan yang dimiliki oleh para pegawai DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul menjadi kunci dalam memastikan efektivitas dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas serta berkontribusi pada pembangunan daerah secara menyeluruh.

“... Strategi agar sesuai SOP, kita berkoordinasi dengan PD teknis pengampu sektor apabila ada perizinan yang masuk sesuai dengan sektor masing-masing. Kita juga sudah menggunakan notif WA secara otomatis apabila ada permohonan yang masuk ke PD teknis melalui aplikasi. (Dokumentasi Wawancara, 15 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai DPMPSTP Kabupaten Gunungkidul seperti diatas, dapat kita ketahui ada upaya pelayanan yang dimaksimalkan supaya pengguna layanan terbantuan dan puas terhadap kinerja dari DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Ada beberapa contoh yang juga telah banyak sekali dibahas di luar point ini, namun semuanya tertuju pada orientasi pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul.

Berkaca pada beberapa hal yang sudah banyak dijelaskan, dijabarkan, dan dianalisis jauh diawal, para pegawai DPMPTSP memiliki pemahaman yang mendalam tentang regulasi, prosedur, dan kebijakan terkait perizinan dan investasi guna memberikan informasi yang akurat dan tepat kepada masyarakat. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas, ramah, dan efektif sangat penting. Pegawai dapat menjelaskan prosedur, persyaratan, dan informasi lainnya dengan mudah dipahami oleh masyarakat.

Adapaun terhadap kepuasan pelanggaran atau pengguna jasa pelayanan, para pegawai kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Dalam hal ini, disampaikan oleh salah satu pegawai DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul kepada penulis demikian:

“... Komitmen kita sebagai bagian dari DPMPTSP adalah melakukan pelayanan prima untuk kebutuhan masyarakat. Khususnya dalam investasi maupun perijinan. Karena kami juga dituntut untuk bagaimana turut mensejahterakan masyarakat melalui potensi yang ada diwilayah yang itu dijalankan oleh masyarakat, buktinya capaian kita melebihi target dalam investasi di Gunungkidul. Semuanya dilakukan supaya ada pertumbuhan ekonomi di masyarakat dan mengefek mengangkat ekonomi warga di Gunungkidul (Dokumentasi Wawancara, 15 Januari 2024).

Berdasarkan wawancara di atas ada hal yang dapat kita soroti adalah orientasi pelayanan dalam hal ini sejatinya tetap mengacu pada visi dan misi dari Kabupaten Gunungkidul. Karena pertanggungjawaban dinas adalah terhadap Bupati. Maka dari itu, orientasi pelayanan yang ada sebetulnya pengjenjwatahan dari visi dan misi Bupati Gunungkidul. Tentunya yang dalam hal ini adalah kesejahteraan warga gunungkidul.

Orientasi pelayanan ini juga secara kontekstual dilihat sendiri oleh penulis pegawai yang ada di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul mampu mengembangkan hubungan yang baik dengan masyarakat dan pelaku usaha setempat, serta terlibat dalam kegiatan komunitas untuk memahami secara langsung kebutuhan dan aspirasi mereka. Secara keberagaman juga mampu untuk menghargai dan mengakomodasi keragaman sosial, budaya, dan ekonomi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang heterogen.

#### **8. Akuntabilitas Pegawai dan Birokrasi Anti Korupsi**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul berkomitmen untuk menjalankan pelayanan yang bebas dari korupsi. Ini berarti menghindari segala bentuk pungutan liar dan memastikan bahwa semua proses perizinan dilakukan secara adil dan transparan. Pegawai dilatih untuk menjaga integritas dan menjalankan tugas dengan jujur.

Birokrasi yang anti korupsi ini erat kaitanya dengan Akuntabilitas adalah kemampuan pegawai untuk bertanggung jawab atas tugas yang mereka lakukan. Dalam konteks pelayanan perizinan, ini berarti bahwa setiap langkah dalam proses perizinan dapat dipertanggungjawabkan dan diaudit. Pegawai DPMPTSP harus memastikan bahwa semua tindakan yang mereka ambil sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku.

Akuntabilitas kerja pegawai DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul merupakan prinsip yang sangat penting dalam memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan oleh lembaga tersebut berkualitas,

transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Minimal tidak, selama ini DPMPTSP sudah menyediakan informasi yang transparan tentang kinerja pegawai dan unit kerja, termasuk pencapaian target, penyelesaian permohonan perizinan, dan respon terhadap keluhan atau pengaduan masyarakat.

Penanaman modal, investasi, perijinan secara awam sepertinya memungkinkan atau dalam pandangan penulis sangat dekat dengan korupsi. Karena menyangkut ijin-ijin rawan sekali kasus penyuapan, terkait investasi juga sedemikian rupa. Bisa kita *cross cek* dalam ranah berita manapun, biasanya korupsi banyak ditemukan dalam hal-hal seperti apa yang dijalankan atau di bagian DPMPTSP.

Birokrasi anti korupsi di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul ini dapat kita ukur dari profesionalisme yang sudah dibahas dan bagaimana kualitas pelayanan yang selama ini dijalankan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Profesionalisme birokrasi selama ini juga sudah cukup bagus, bila kita cek angka korupsi di Gunungkidul pun nihil bagi DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Pegawai DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul bertindak dengan integritas dan etika kerja yang tinggi dalam menjalankan tugas mereka, termasuk menghindari konflik kepentingan dan menerima suap atau gratifikasi.

Penggunaan teknologi informasi yang sekarang ini menjadi kekuatan utama dari pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, seperti sistem manajemen perizinan elektronik yang mencatat setiap langkah

proses secara otomatis. Semua orang bisa melihat transparansi apa yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul.

| No | Judul Dokumen                 | Keterangan   | Download                 |
|----|-------------------------------|--|--------------------------|
| 1  | Laporan Keuangan              | Laporan Keuangan DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul Tahun 2022              | <a href="#">Download</a> |
| 2  | LRA                           | LRA DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul Tahun 2022                           | <a href="#">Download</a> |
| 3  | Daftar Aset dan Inventarisasi | Buku Inventarisasi Tahun 2022  | <a href="#">Download</a> |
| 4  | Neraca                        | Neraca DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul Tahun 2022                        | <a href="#">Download</a> |
| 5  | CALK                          | Catatan Atas Laporan Keuangan DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul Tahun 2022 | <a href="#">Download</a> |

Gambar 3. 15 Catatan Keuangan DPMPTSP Kab. Gunungkidul

*Sumber: [https://dpmppt.gunungkidulkab.go.id/web/page/121/laporan\\_keuangan](https://dpmppt.gunungkidulkab.go.id/web/page/121/laporan_keuangan)*

Melihat pada gambar 3.15 terkait dengan laporan keuangan di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul juga transparan terpampang pada dashboard DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Semua lembaga swadaya masyarakat (LSM), pihak-pihak manapun, antar instansi, masyarakat, kampus, akademisi, mahasiswa dapat mengakses semua laporan keuangan dari DPMPTSP. Hal ini membuat kehati-hatian tingkat tinggi dalam penyusunan laporan juga. Semuanya bisa melakukan pengecekan. Sangat sulit bila akan melakukan tindak pidana korupsi.

## 9. Kompetitif dalam memberikan Pelayanan

Perilaku birokrasi yang kompetitif pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul dapat memiliki beragam implikasi, baik positif maupun negatif, tergantung pada konteks dan cara penerapannya. Sejauh ini, dalam berbagai

pembahasan yang telah banyak sekali diulas kita dapat melihat bahwasanya kompetisi dapat mendorong pegawai untuk mencari cara-cara baru untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, seperti mengembangkan sistem online yang lebih baik atau menyederhanakan prosedur perizinan.

Dari berbagai wawancara baik dari segi internal DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul maupun dari masyarakat penerima layanan dari DPMPTSP, ditambah dengan melihat data sekunder melalui publikasi, maupun rencana aksi dan kerja-kerja yang dilakukan, dapat diketahui Kompetitif yang terjadi dalam pelayanan sejauh ini dapat memicu peningkatan produktivitas, di mana setiap pegawai atau unit kerja berusaha untuk mencapai target kerja atau kinerja yang lebih baik.

Terkait dalam hal pengembangan keterampilan misalnya, tentunya tidak semua pegawai mendapat jatah dengan secara bersamaan dalam meningkatkan kapasitasnya. Melainkan melihat kebutuhan apa yang hendak dilakukan peningkatan atau yang berkompeten untuk mengikuti workshop yang dilakukan oleh instansi di luar DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Ternyata, dalam hal ini, mampu persaingan dapat mendorong pegawai untuk terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka, misalnya dengan mengikuti pelatihan atau kursus yang relevan.

| NILAI SKM UNIT PELAYANAN PUBLIK                      |  |                                |
|--|--|--------------------------------|
| NO.  | JENIS PELAYANAN                        | NILAI IKM (setelah dikonversi) |
| 1  | PKKPR BERUSAHA                         | 87.50                          |
| 2  | BIDANG KESEHATAN BERUSAHA 5 PERIZINAN  | 100.00                         |
| 3  | BIDANG KESEHATAN NON BERUSAHA 23 PERIZ | 77.41                          |
| 4  | PKKPR NON BERUSAHA                     | 76.67                          |
| 5  | KRK                                    | 80.48                          |
| 6  | SKP                                    | 87.50                          |
| Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (setelah dikonversi) |  | <b>84.93</b>                   |

Gambar 3. 16 Indeks Kepuasan Masyarakat  
Sumber: <https://dpmpt.gunungkidulkab.go.id/web/kontent/73/ikm>

Melihat pada gambar 3.16 di atas terkait dengan nilai survei kepuasan masyarakat unit pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat totalnya adalah 84,93 pada tahun 2023. Artinya nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul adalah 84,93 di tahun 2023. Penulis dalam hal ini, hanya ingin menyampaikan jikalau kompetitif yang dilaksanakan adalah berbentuk positif dan orientasi pelayanan publik.

#### **10. Berorientasi pasar dalam pelaksanaan proses pemerintahan.**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul dalam beberapa tugas dan fungsi utama dari DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul:

- a) Penanaman Modal: Mendorong masuknya investasi baik dari dalam negeri maupun luar negeri; Memberikan informasi dan promosi terkait peluang investasi di Kabupaten Gunungkidul; Melakukan pembinaan dan fasilitasi kepada investor untuk mempercepat realisasi investasi.



- b) Pelayanan Perizinan Terpadu: Menyederhanakan proses perizinan agar lebih cepat dan efisien melalui pelayanan satu pintu; Memberikan pelayanan perizinan yang transparan, akuntabel, dan bebas dari pungutan liar; Mengintegrasikan berbagai jenis perizinan dari berbagai sektor ke dalam satu sistem pelayanan
- c) Pengawasan dan Pengendalian: Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan investasi dan perizinan; Mengawasi kepatuhan investor terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku; Menyelesaikan permasalahan dan hambatan yang dihadapi oleh investor dan masyarakat terkait perizinan.
- d) Pelayanan Informasi: Menyediakan informasi yang lengkap dan akurat mengenai prosedur dan persyaratan perizinan; Meningkatkan aksesibilitas informasi melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk website dan media sosial; Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha mengenai pentingnya perizinan dan investasi.

Upaya melaksanakan tugas dan fungsi utamanya, DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul telah banyak membuktikan bisa membantu Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dalam rangka peningkatan investasi dan pelayanan bagi masyarakat Gunungkidul. Pada 2021 target nilai investasi sebesar Rp 261 Miliar, dan realisasi Rp 282.834.898.129. Di 2022, dari nilai target Rp 341 Miliar, nilai investasi kembali melampaui target yakni sebesar Rp 634.499.607.449. Kemudian pada tahun 2023,

target investasi 2023 Rp 447 Miliar dan sekarang sudah Rp 451,4 Miliar atau melampaui target.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Gunungkidul dalam nilai investasi, bila dibedah lagi usaha mikro dan kecil (UMK) di Gunungkidul telah menyumbang nilai investasi mencapai Rp421,6 miliar sepanjang 2023. Hal semacam ini merupakan sebuah hasil dari apa yang selama ini dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul. Mulai dari sosialisasi hingga pendampingan terhadap para pelaku usaha di Kabupaten Gunungkidul.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pelaksanaan Birokrasi Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul

Pelaksanaan birokrasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul berfokus pada peningkatan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Dengan penggunaan teknologi informasi, pelayanan terpadu satu pintu, dan berbagai inisiatif proaktif, DPMPTSP berupaya memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan bagi masyarakat dan pelaku usaha. Transformasi birokrasi ini tidak hanya mempermudah proses perizinan tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah.

Implementasi sistem manajemen dokumen elektronik dan layanan online telah mempercepat proses perizinan dan mengurangi waktu tunggu bagi Masyarakat/ pengguna jasa. Pengintegrasian semua layanan perizinan di satu tempat mempermudah akses bagi masyarakat dan mengurangi birokrasi yang berbelit-belit. Penyediaan portal informasi dan sistem pelacakan status permohonan secara online memberikan transparansi yang tinggi dalam proses perizinan, memungkinkan masyarakat untuk memantau perkembangan permohonan mereka.

DPMPTSP dapat mempublikasikan data dan informasi terkait regulasi, kebijakan, dan statistik yang dapat diakses oleh publik, meningkatkan akuntabilitas. Inisiatif jemput bola yang mendatangi masyarakat di daerah terpencil memastikan bahwa semua warga memiliki akses yang sama terhadap layanan perizinan dan konsultasi. Program sosialisasi dan edukasi yang rutin dilakukan membantu masyarakat dan pelaku usaha memahami prosedur perizinan dan regulasi yang berlaku, sehingga meningkatkan partisipasi dan kepatuhan.

Melalui program layanan jemput bola, pegawai aktif mendatangi masyarakat di berbagai daerah untuk memberikan layanan perizinan dan informasi, menunjukkan inisiatif dalam menjangkau lebih banyak warga. Sistem pengaduan yang responsif memungkinkan petugas untuk menangani keluhan dan saran dari masyarakat dengan cepat, serta memberikan solusi yang memadai.

## 2. Reformasi Birokrasi Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul telah berhasil menciptakan sistem birokrasi pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel melalui berbagai inisiatif digitalisasi, integrasi layanan, dan pendekatan proaktif. Upaya ini tidak hanya mempermudah proses perizinan tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah.

Penggunaan teknologi informasi dalam mengelola layanan perizinan meningkatkan efisiensi dan akurasi, serta mempermudah pemantauan dan evaluasi kinerja. Sistem pengaduan online memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan saran, serta memantau respons dari DPMPTSP, memperkuat keterlibatan publik. DPMPTSP menjalin kerjasama dengan berbagai lembaga pemerintah, swasta, dan organisasi masyarakat untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Program khusus untuk UMKM, termasuk pendampingan dan bimbingan teknis, mendukung perkembangan usaha kecil dan menengah di daerah. DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul juga melakukan evaluasi kinerja secara rutin dan mengumpulkan *feedback* dari masyarakat untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Transformasi yang dilakukan oleh DPMPTSP menjadi model yang baik dalam reformasi birokrasi di tingkat daerah, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dan inklusif dapat dicapai melalui inovasi dan komitmen yang kuat terhadap pelayanan masyarakat.

Perilaku birokrasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul menunjukkan karakteristik yang mencerminkan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Komitmen instansi untuk memberikan layanan yang profesional, transparan, efisien, dan akuntabel. Dengan berfokus pada prinsip-prinsip tersebut, DPMPTSP Gunungkidul berusaha menciptakan

lingkungan yang kondusif bagi investasi dan kemudahan berusaha, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Perilaku birokrasi pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul ditandai dengan profesionalisme, transparansi, inovasi, dan responsivitas yang tinggi. Petugas berkomitmen untuk memberikan layanan yang efisien dan akuntabel, memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi, serta melakukan pendekatan proaktif dalam menjangkau masyarakat. Melalui kerjasama antar dinas, kemitraan dengan UMKM, dan program sosialisasi yang intensif, DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.

Pegawai DPMPTSP menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka, memastikan bahwa setiap permohonan perizinan diproses dengan cepat dan efisien. Penerapan etika pelayanan yang baik, termasuk sikap ramah, responsif, dan membantu terhadap setiap pemohon, menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat.

Pegawai DPMPTSP dapat memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai prosedur, persyaratan, dan status permohonan kepada pemohon, membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan publik. Semua tindakan dan keputusan yang diambil dalam proses perizinan dapat dipertanggungjawabkan, dan pemohon dapat melacak setiap tahapan proses secara real-time melalui sistem online.

Pegawai DPMPTSP dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, termasuk penggunaan sistem manajemen dokumen elektronik dan portal layanan online. Pegawai mampu beradaptasi dengan perubahan regulasi dan kebijakan, serta dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, menunjukkan fleksibilitas dalam memberikan layanan.

Pegawai DPMPTSP bekerja sama dengan dinas-dinas lain untuk mempercepat proses perizinan yang membutuhkan koordinasi lintas sektor, mencerminkan semangat kolaboratif. Melalui program khusus untuk UMKM, pegawai memberikan dukungan dan pendampingan yang diperlukan, membantu pelaku usaha kecil mengatasi hambatan perizinan dan legalitas.

Pegawai aktif dalam menyelenggarakan program sosialisasi dan edukasi mengenai perizinan dan regulasi, membantu masyarakat memahami dan memenuhi persyaratan yang diperlukan. Pegawai DPMPTSP menjalankan setiap prosedur perizinan sesuai dengan regulasi yang berlaku, memastikan legalitas dan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan.

## **B. Saran**

1. Pelaksanaan Birokrasi Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul

Untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul, ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan. DPMPTSP Kabupaten Gunungkidul dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya,

memperkuat kepercayaan masyarakat, dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah melalui peningkatan investasi dan perkembangan UMKM.

Dalam rangka ‘Pengembangan Infrastruktur Digital’ DPMPTSP dapat mengembangkan aplikasi mobile yang *user-friendly* untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan perizinan, melacak status permohonan, dan mengajukan pengaduan secara real-time. Kemudian pada website resmi selalu *up-to-date*, mudah diakses, dan memiliki navigasi yang intuitif. Menambahkan fitur *chatbot* untuk menjawab pertanyaan umum secara cepat.

Dalam rangka ‘transparansi dan akuntabilitas’, dapat lebih meningkatkan forum konsultasi publik secara berkala untuk mendengarkan masukan, saran, dan keluhan dari masyarakat serta pelaku usaha. Menerbitkan laporan kinerja secara berkala yang dapat diakses oleh publik melalui akun sosial media berbentuk *Goggle drive* supaya memberikan gambaran tentang pencapaian dan area yang perlu ditingkatkan.

Dalam rangka ‘pengembangan layanan pro-aktif’ dapat dilakukan memperluas cakupan layanan jemput bola ke lebih banyak daerah, terutama yang terpencil, untuk memastikan semua warga mendapat akses yang sama terhadap layanan perizinan. Kemudian, Meningkatkan frekuensi dan cakupan program sosialisasi dan edukasi, termasuk melalui media sosial dan media lokal, untuk menjangkau lebih banyak masyarakat.

Dalam rangka ‘Fokus pada UMKM’ dapat dibentuk tim khusus yang fokus pada pendampingan dan bimbingan teknis bagi UMKM,



membantu mereka mengatasi kendala perizinan dan legalitas. Terkait biaya ijin, dapat mempertimbangkan pengurangan atau penghapusan biaya perizinan untuk UMKM sebagai bentuk dukungan dan stimulus bagi perkembangan usaha kecil dan menengah.

Dalam rangka ‘Pengembangan layanan digital’ semestinya sudah dapat menggunakan *big data* dan analitik untuk memantau tren perizinan, mengidentifikasi hambatan dalam proses perizinan, dan membuat kebijakan yang lebih tepat sasaran supaya pegawai semestinya dapat melakukan analisis data dalam pengambilan keputusan. Kemudian mengembangkan dashboard kinerja yang bisa diakses oleh publik untuk melihat pencapaian dan efisiensi dari berbagai layanan yang disediakan oleh DPMPTSP.

## 2. Reformasi Birokrasi Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gunungkidul

Dalam rangka ‘peningkatan dan pelatihan sumber daya manusia’, dapat ditingkatkan seperti mengadakan pelatihan rutin bagi pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan dalam pelayanan publik, termasuk pelatihan *soft skills* seperti komunikasi dan *customer service*. Kemudian menerapkan sistem penghargaan bagi petugas yang menunjukkan kinerja dan dedikasi tinggi, sebagai motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, Haris, Dkk. (2013). Implementasi Reformasi Birokrasi Perizinan Penanaman Modal di Kabupaten Kuningan.
- Djani, Wiliam, Dkk. (2020). Reformasi Sistem Birokrasi Dalam Pelayanan Perizinan di Pemerintahan Kota Kupang.
- Eko, S. (2021). Government Making: Membuat Ulang Ilmu Pemerintahan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Semesta*, 2(1), 1-17.
- Harahap, C. (2024). Analisis Teori Pelayanan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Ekonodinamika: Jurnal Ekonomi Dinamis*, 6(1).
- Maryam, Neneng Siti. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Konsep good governance muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik.
- Nurhayati, Herny. (2020). Pengaruh Persyaratan Perizinan , Prosedur Perizinan dan Konsekuensi Perizinan Terhadap Perkembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Sukabumi.
- Permana, Bryam Ksatria. (2019). Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Dinas Koperasi, UMKM, Perdagangan dan Perindustrian di Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat.
- Rohayatin, Titin, Dkk. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan.
- Sari, Erlina Widin, Dkk. (2016). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Badan Pelayan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang Dalam Mencapai Pelayanan Prima.
- Suryanegara , Ade Harsa. (2019). Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik.
- Tanti, Errica Dwi, Dkk. (2015). Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan.
- Wakhid, Ali Abdul. (2012). Hubungan Pemerintah Dan Birokrasi. *Jurnal TAPIs* Vol.8 No.2 Juli=Desember 2012
- Yusriadi, Dkk (2017) Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kabupaten Bone Sulawesi Selatan.

## Internet

- Abdussamad, Zuchri. Metode Penelitian Kualitatif. <https://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/8793/Buku-Metode-Penelitian-Kualitatif.pdf> diakses pada Selasa, 2 Mei 2023
- Dpmpikpi. (2021). Wajah Baru Online Single Submission Risk Based Approach (RAB). <https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/1243/oss-rba-wajah-baru-perizinan-usaha-yang-wajib-diketahui-pengusaha> diakses pada Rabu, 17 Mei 2023
- Hidayat, Anwar. Purposive Sampling- Pengertian, Tujuan, Contoh, Langkah, Rumus. <https://www.statistikian.com/2017/06/penjelasan-teknik-purposive-sampling.html> pada Selasa, 2 Mei 2023
- Muhammad. (2019). Birokrasi, Kajian Konsep, Teori Menuju Good Governance. <https://stianasional.ac.id/wp-content/uploads/2019/05/Birokrasi.pdf> Rabu, 12 April 2023
- Novandaharto, Eddu. (2015) Penegakan Hukum Lingkungan Terkait Izin Lingkungan Berdasarkan UU Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Prlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. <https://portal.bangkabaratkab.go.id/content/penegakan-hukum-lingkungan-terkait-izin-lingkungan-berdasarkan-uu-nomor-32-tahun-2009> diakses pada Rabu, 11 Oktober 2023
- Raharjo, Mudjia. (2011). Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif, <https://uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html> diakses pada Selasa, 2 Mei 2023
- Rinagunawan. (2017). Apa Yang Dimaksud Pelayanan?. <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-pelayanan/14452> diakses Minggu, 18 Juni 2023
- Store, Deepulish. (2023) Pengertian Objek Penelitian: Jenis, Prinsip, dan Cara Menentukan. <https://deepublishstore.com/blog/pengertian-objek-penelitian/> diakses pada Selasa, 2 Mei 2023
- Suryndari, Kris Ari. (2021). JIP Birokrasi di Indonesia Reg A Ganjil 2021/ 2022. <https://vclass.unila.ac.id/course/info.php?id=10629> diakses pada Kamis, 1 Juni 2023

## **PANDUAN WAWANCARA**

1. Bagaimana visi bupati yang dijalankan oleh instansi perizinan?
2. Sejauh pengamatan bapak, apa saja kendala dalam perizinan dan solusi seperti apa yang seharusnya dijalankan?
3. Kualitas seperti apa yang ingin dicapai dalam pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat?
4. Bagaimana strategi yang dilakukan agar dalam pemberian pelayanan sesuai dengan standar operasional yang berlaku?
5. Bagaimana proses perizinan yang diterapkan di Kabupaten Gunungkidul?
6. Sebutkan dan prinsip diterapkan pada izin-izin yang mengurus oleh masyarakat Gunungkidul?
7. Bagaimana kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
8. Bagaimana perbaikan system pelayanan yang direncanakan (yang seharusnya) namun terhalangi karena tidak ditanggapi oleh pimpinan?
9. Bagaimana menurut anda kondisi pelayanan di lembaga perizinan?
10. Bagaimana terkait kepuasan bagi saudara selaku orang yang dilayani?
11. Bagaimana terkait hal-hal yang perlu diperbaiki dalam instansi perizinin?
12. Bagaimana harapan saudara untuk proses perizinan kedepannya?

## LAMPIRAN

### 1. Surat Ijin Penelitian



**YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA**  
**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"**  
**YOGYAKARTA**  
Akreditasi Institusi B

• PRODI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA, PROGRAM DIPLOMA TIGA, STATUS TERAKREDITASI B  
• PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN SOSIAL, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI B

• PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI B  
• PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI A  
• PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM MAGISTER, TERAKREDITASI B

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989, website : [www.apmd.ac.id](http://www.apmd.ac.id) , e-mail : [info@apmd.ac.id](mailto:info@apmd.ac.id)

Nomor : 935/II/U/2023

Hal : Permohonan ijin penelitian

Kepada Yth :

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Gunung Kidul  
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami beritahukan dengan hormat bahwa Mahasiswa Program Sarjana ( S1 ) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta yang namanya tersebut dibawah ini akan mengadakan penelitian lapangan pada tanggal 18 Desember 2023. Penelitian tersebut oleh Mahasiswa yang bersangkutan digunakan dalam rangka penyusunan Skripsi di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD".

Adapun nama Mahasiswa dan judul Penelitian adalah :

Nama : Anifaturohmy

No Mhs : 18520275

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Birokrasi Pelayanan Perizinan (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Gunung Kidul)

Tempat : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Gunung Kidul Jl. Kasatrian No.38 Purbosari, Wonosari

Dosen Pembimbing : Drs. Jaka Triwidaryanta, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, mohon berkenan untuk memberikan izin serta bantuan fasilitas seperlunya guna memungkinkan dan memudahkan pelaksanaan penelitian tersebut.

Atas perhatian dan bantuannya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 14 Desember 2023



Drs. Nitoro Eko Yunanto

NIY. 170 230 190

2. Foto-Foto Wawancara dengan Informan Penelitian



**Foto Wawancara Bersama Saryadi, A.Md, Selaku Sub Koordinator  
Pelayanan Substansi PTSP  
(Kamis 28 Desember 2023)**



**Foto Wawancara Bersama Dwi Siswanto, Selaku Masyarakat  
Pengguna Layanan  
(Senin, 15 Januari 2024)**





**Foto Wawancara Bersama Rizal Cahyono, Selaku Masyarakat Pengguna Layanan**  
(Senin, 15 Januari 2024)



**Foto Wawancara Bersama Amelia Putri Wulandari, Selaku Masyarakat Pengguna Layanan**  
(Senin, 15 Januari 2024)



**Foto Wawancara Bersama Martini, Selaku Masyarakat Pengguna Layanan**  
(Senin, 15 Januari 2024)



**Foto Wawancara Bersama Gudelifa Khusuma Hartati, Selaku Masyarakat Pengguna Layanan**  
(Senin, 15 Januari 2024)



3. Gambar atau Dokumen lainnya yang terdapat dalam Penelitian

Bagan Struktur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

