

## **Sistem Operasional Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap ( UPTSA ) Sebagai Modal Pelayanan Sipil Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta**

### ***Abstract***

Prima Public Services are services that are under one roof agencies. In Yogyakarta, one-stop service is realized in the form of the establishment of the “Dinas Perizinan”, formerly known as One-Stop Integrated Service Unit (UPTSA). The existence of this new service brings change in The pattern of service so that it gets a good response from the public. This research was conducted in Yogyakarta is First, How the production and distribution of "public services" Licensing Agency of Yogyakarta as a One-Stop Integrated Service Unit (UPTSA). Secondly, How Public Service standard form used to get Excellent Service award at the National Level. Third, how the public response to the quality standards of public service in the Department of Licensing Yogyakarta. This study uses qualitative method with a phenomenological research strategy. Data collection techniques in this study using two ways, namely depth interview and review of secondary documents. The result Showed UPTSA changes to "Dinas Perizinan" had a positive impact on service delivery, which formerly slow, non-transparent and unaccountable and unfriendly bertransformarsi be fast, transparent, responsive, friendly and accountable. On the other hand the use of information technology is a major weapon to simplify, improve and speed up service. This makes people give a positive response and appreciation of the quality of public services in the field of licensing.

Keywords: Public Service, a one-stop service, Service Effectiveness

### **Abstrak**

Pelayanan Publik Prima adalah pelayanan yang berada dalam satu atap instansi. Di Yogyakarta pelayanan satu atap diwujudkan dalam bentuk pendirian Dinas Perizinan yang sebelumnya bernama Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA). Keberadaan dinas baru ini membawa perubahan terhadap pola pelayanan sehingga mendapat respon baik dari masyarakat. Studi ini memuat rumusan masalah sebagai berikut; *Pertama*, Bagaimana produksi dan distribusi “*public services*” Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sebagai Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA). *Kedua*, Bagaimana bentuk standar Pelayanan Publik yang digunakan sehingga mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima Tingkat Nasional. *Ketiga*, Bagaimana respon masyarakat terhadap kualitas standar pelayanan publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Studi ini menggunakan metode kualitatif dengan strategi penelitian fenomenologis. Teknik pengambilan data menggunakan dua jalan, yakni wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil studi memperlihatkan adanya perubahan lembaga, yaitu UPTSA menjadi “Dinas Perizinan” membawa dampak positif bagi pelayanan publik, dimana dahulu lambat, tidak transparan dan tidak akuntabel serta tidak ramah bertransformasi menjadi cepat, transparan, responsif, ramah dan akuntabel. Disisi lain penggunaan teknologi informasi menjadi senjata utama untuk mempermudah, memperbaiki dan mempercepat pelayanan. Hal ini membuat masyarakat memberikan respon dan apresiasi positif terhadap kualitas pelayanan publik di bidang perizinan.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan satu atap, Efektifitas Pelayanan

## **A. Latar Belakang Masalah**

Reformasi birokrasi menjadi bagian penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan pemberantasan korupsi secara terarah, sistematis dan terpadu. Sistem pelayanan publik di Indonesia masih karut-marut. Kadang tumpang tindih. Padahal, ini sangat berhubungan dengan citra pemerintah sebagai media atau wadah yang seharusnya mampu memfasilitasi dan mengayomi segala persoalan dan kebutuhan rakyat secara mudah. Persoalan ini makin penting karena maju mundurnya suatu negara diukur oleh sejauh mana partisipasi masyarakat merespons kinerja pemerintahan. Apalagi, di tengah situasi Indonesia yang tidak menguntungkan, seperti gempa, tsunami, gunung meletus, lumpur panas, dan lainnya yang seakan terus mendera, pemerintah dituntut lebih proaktif dan kreatif lagi dalam mengurus rakyat.

Salah satu masalah tugas pemerintah yang belum terlaksana secara optimal selama sembilan tahun reformasi adalah belum sepenuhnya mampu memberikan layanan sesuai harapan masyarakat dan perkembangan dunia usaha ( swasta ). Di level pemerintahan daerah, sejak diberlakukannya otonomi daerah, seharusnya pemerintah dituntut lebih akomodatif dan kreatif dalam mengabdikan dirinya sebagai pelayan publik. Apalagi sekarang ini pemerintah melalui Menteri Dalam Negeri telah mengeluarkan kebijakan baru dalam rangka meningkatkan kesejahteraan aparat daerah ( sekretaris desa ) di tingkat kelurahan atau desa dengan mengangkatnya sebagai PNS. Peningkatan tersebut mutlak disertai pula dengan peningkatan kinerja aparat karena aparat pemerintahan masih terlihat tidak siap dengan tuntutan publik yang terus berubah mengikuti perkembangan zaman. Hal ini terlihat misalnya dari kurangnya apresiasi masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang masih memberlakukan prosedur pelayanan yang rumit dan berbelit-belit, diskriminatif, tidak transparan, lamban, tidak terjangkau, dan mahal sehingga terkesan tidak profesional, efektif, dan efisien.

### **1. Dinas Perizinan**

Hal yang menarik dari Yogyakarta berkaitan dengan perizinan adalah dimana pada tahun 2007, ketika kabupaten lain baru merintis pelayanan terpadu satu pintu atau satu atap, di kota Yogyakarta telah mempunyai Dinas Perizinan. Dimana dinas ini mencakup berbagai masalah tentang perizinan. Sebagai informasi, menurut Kepala Dinas Perizinan ( Dinzin ) Kota Yogyakarta, Dra. MK Pontjosiwi, penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Yogyakarta dilakukan sejak Januari 2006. Hingga kini, Dinzin Kota Yogyakarta mampu melayani 35 jenis perizinan, didukung 77 personil. Selama Januari hingga November 2007 Dinas Perizinan telah menerbitkan 7.694 perizinan, menolak 51 pengajuan izin dan menanggukhan 106 izin. Ditambahkan pula, Pontjosiwi juga mengatakan bahwa dibentuknya Dinas Perizinan merupakan wujud kesungguhan pemkot menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan adanya slogan “Bukan Janji tapi Pasti” mendorong elemen yang berada di dalam memberikan pelayanan yang jelas dan transparan, kepatian biaya, waktu dan persyaratan.

Keberadaan Dinas Perizinan, tidak lepas dari Rencana Kerja Pemerintahan Daerah ( RKPD ) Kota Yogyakarta tahun 2008 yang merupakan pelaksanaan tahun kedua dari peraturan

Walikota Yogyakarta Nomor 17 tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) kota Yogyakarta tahun 2007-2011, dan merupakan kelanjutan RKPD kota Yogyakarta tahun 2007. penyusunan RKPD tahun 2008 merupakan amanat undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang keuangan Negara.

Sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 17 Tahun 2007-2011, maka penyusunan RKPD mengacu pada RPJMD. Di dalam RPJMD kota Yogyakarta Tahun 2007-2011 ditetapkan tiga sasaran pembangunan Tahun 2007-2011 yaitu :

1. Pendidikan, sebagai kota pendidikan berkualitas dengan dukungan SDM unggul.
2. Pariwisata, sebagai kota pariwisata berbasis budaya dengan dukungan keragaman obyek dan daya tarik wisata.
3. Pelayanan jasa, sebagai kota Pelayanan Jasa dengan dukungan peran serta masyarakat.

Dinas Perizinan merupakan pengembangan dari cita-cita pemerintah kota Yogyakarta untuk melaksanakan reformasi birokrasi. Dalam upaya terwujudnya *good governance* faktor faktor penting yang perlu ditekankan antara lain standar pelayanan yang baik, kualitas pelayanan yang memuaskan, apartaur pemerintah yang kompeten dan profesional serta sistem yang lebih komprehensif. Pelaksanaan reformasi birokrasi di pemerintahan kota Yogyakarta sudah berjalan dengan baik didukung dengan jumlah dan kualifikasi pendidikan personil, sarana dan prasarana yang memadai serta penataan kelembagaan.

Dibidang pelayanan catatan sipil dan kependudukan telah diterapkan kontrak pelayanan ( citizen charter ). Oleh karenanya, dibidang pelayanan perizinan telah dibentuk Dinas Perizinan untuk mempersingkat waktu dan mempermudah pengurusan izin.

Penandatanganan dan pelaksanaan pakta integritas pada 2007 diharapkan akan meningkatkan pelayanan publik dan perbaikan *performance* birokrasi, sehingga reformasi birokrasi akan lebih optimal dan dapat dinikmati oleh masyarakat.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana produksi dan distribusi “*public services*” Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sebagai Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) ?
2. Bagaimana bentuk standar Pelayanan Publik yang digunakan sehingga mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima Tingkat Nasional ?
3. Bagaimana respon masyarakat terhadap kualitas standar pelayanan publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ?

## **C. Kerangka Teoritis**

### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik tidak bisa lepas dari administrasi publik yang diterapkan di banyak negara. Pelayanan publik merupakan salah satu isu atau tujuan penting dari administrai publik yang meliputi pemberian jasa – jasa publik, urusan – urusan publik (kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak deskriminatif. Dalam perjalanannya tentang konsep pelayanan publik selama ini, setidaknya terdapat tiga prespektif administrasi yang kita bisa gunakan untuk mengkaji pelayanan publik ( Janet Denhardt dan Robert Denhart, 2003 ), yaitu :

### **1.1. Teori Administrasi Lama ( *Old Public Administration / OPA* )**

Dalam teori ini menggambarkan bahwa hubungan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan publiknya semata – mata sebagai klien, konstituen atau sebagai pelanggan yang harus dipuaskan. Selain itu, pemerintah menganggap dirinya sebagai satu – satunya institusi yang mengetahui, memiliki sumberdaya dan mempunyai kemampuan memecahkan masalah publik.

### **1.2. Teori Administrasi Publik Baru ( *New Public management* )**

Teori ini menekankan peran dan segi institusi dari negara dan sektor publik menuju manajemen pelayanan publik yang lebih pro – pasar. Dalam teori ini pelayanan publik berdasarkan pertimbangan ekonomi yang rasional atau kepentingan pengambilan keputusan (*stakeholders*). Kebutuhan dan kepentingan publik dirumuskan sebagai agregasi dari kepentingan – kepentingan publik. Publik diposisikan sebagai pelanggan (*customer*) sedangkan pemerintah berperan mengarahkan (*steering*) pasar. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan kebijakan perlu diciptakan mekanisme dan struktur sosial yang mendukung yakni melalui organisasi – organisasi privat atau non – profit.

### **1.3. Teori New Public Service ( *NPS* )**

Dasar–dasar teoritis yang ingin digunakan berkaitan dengan teori – teori demokrasi dengan berbagai pendekatan yang positivistik, interpretatif dan juga kritis. Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasikan nilai–nilai kebutuhan dan kepentingan publik yang didefinisikan melalui proses dialog publik yang rasional dengan pertimbangan politik, ekonomi maupun organisasional.

Dengan demikian peran pemerintah adalah melayani (*servicing* tidak lagi *steering* atau bahkan *rowing*) dan posisi publik bukan lagi sekedar klien, konstituen, ataupun pelanggan tetapi lebih pada sebagai warga negara. Materi pelayanan publik lahir dari apa yang dibutuhkan publik, sedangkan bentuk pelayanan publik merupakan hasil kesepakatan (*stakeholders*).

## **2. Tolok Ukur Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam tinjauan manajemen pelayanan publik, ciri struktur birokrasi yang terdesentralisir memiliki beberapa tujuan dan manfaat antara lain :

1. Mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan.
2. Melakukan efisiensi dan penghematan alokasi penggunaan keuangan
3. Mengurangi jumlah staf/aparat yang berlebihan terutama pada level atas dan level menengah (prinsip rasionalisasi)
4. Mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan

Dalam konteks pelayanan publik dapat digaris bawahi bahwa keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : **Pertama**, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); **Kedua**, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Dalam hal ini Irfan Islamy (1999) menyebut beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam aspek internal organisasi yaitu :

- a. **Prinsip Aksestabilitas**, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)
- b. **Prinsip Kontinuitas**, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c. **Prinsip Teknikalitas**, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
- d. **Prinsip Profitabilitas**, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- e. **Prinsip Akuntabilitas**, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomer.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. **Kesederhanaan**, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. **Kejelasan dan kepastian**, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. **Keamanan**, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagimasyarakat.
4. **Keterbukaan**, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. **Efisiensi**, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada halhal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk.
6. **Ekonomis**, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuanperundang-undangan yang berlaku.
7. **Keadilan dan Pemerataan**, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. **Ketepatan Waktu**, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

## **D. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian yang akan mengkaji standarisasi pelayanan publik ini, menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif diartikan sebagai prosedur atau cara memecahkan masalah penelitian dengan memaparkan keadaan objek yang diteliti seperti seseorang, lembaga ataupun masyarakat sebagaimana adanya, berdasar fakta – fakta yang ada.

Jenis penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat – sifat suatu individu, keadaan gejala atau kelompok atau masyarakat tertentu, atau menentukan frekuensi atau penyebaran gejala sosial dalam masyarakat, hal ini bergantung dari banyak sedikitnya pengetahuan tentang masalah yang bersangkutan

### **2. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian tentang standarisasi pelayanan publik ini, lokasi yang akan dijadikan sebagai kajian yaitu di Dinas Perijinan Kota Yogyakarta tepatnya di Jalan Kenari No. 56 Yogyakarta.

### **3. Unit Analisis**

Unit Analisis dalam penelitian ini adalah Dinas Perijinan Kota Yogyakarta sebagai pihak yang melayani dan masyarakat atau warga negara yang menggunakan pelayanan Dinas Perijinan Kota Yogyakarta tersebut atau lebih mudahnya kita sebut pihak yang dilayani.

Subjek Penelitian, besarnya jumlah informan sebagai obyek penelitian tidak dapat ditentukan, namun hanya bisa dibedakan menurut karakteristiknya. Obyek penelitian kami meliputi:

1. Kepala Dinas
2. Kepala sub bagian pelayanan masyarakat
3. Front Office
4. Masyarakat yang menggunakan pelayanan

### **4. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data dalam pelayanan ini ada dua macam yaitu, data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh atau bersumber dari wawancara langsung dengan informan pelaku yang terlibat dengan berjalannya mekanisme pelayanan publik. Sedangkan data sekunder bersumber diperoleh dari dokumentasi, karena fungsi data sekunder itu sendiri adalah dapat mendukung data primer.

### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah seperti yang disebutkan di bawah ini :

#### **a. Interview :**

Adalah wawancara langsung dengan pihak – pihak yang terlibat dalam pelayanan publik yaitu Dinas Perijinan Kota Yogyakarta sebagai institusi pemerintah yang memberkan pelayanan dan masyarakat atau warga negara sebagai pihak yang dilayani. Wawancara langsung bertujuan untuk menghimpun informasi yang dimiliki dengan harapan memperoleh data yang dibutuhkan langsung dari pihak yang bersangkutan yang mengetahui proses pelayanan publik tersebut. Interview ini menggunakan teknik

wawancara *snowball* atau penarikan bola salju, dengan mencari *key informan* utama yang kemudian merujuk dari informasi yang diberikan pada informan utama untuk mencari informan – informan lain.

- b. Kepustakaan, yaitu peneliti yang menelaah dan mempelajari data – data yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang diperoleh dari buku, berita – berita koran, internet dan sebagainya.

## 6. Teknik Analisa Data

Karena data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu, yang digambarkan dengan uraian – uraian atau kalimat – kalimat, merupakan informasi mengenai keadaan adanya sumber data, dipisah – pisahkan menurut kategori – kategori untuk memperoleh kesimpulan maka analisa yang digunakan adalah analisa kualitatif.

## E. Hasil

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dahulu merupakan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) yang hanya mengurus 2 macam hal yaitu, perihal perizinan yang terdiri dari 7 Instansi dan perihal non-perizinan yang meliputi Dinas kependudukan dan Catatan Sipil.

Pembentukan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta tidak hanya melibatkan tokoh masyarakat saja melainkan juga LSM. Dalam hal ini, salah satu LSM yang memiliki andil besar dalam terbentuknya Dinas Perizinan ini adalah Asia Foundation yang turut memberi masukan apa wujud yang tepat bagi Dinas Perizinan ini, apakah berbentuk kantor atau badan atau unit pelayanan. Sehingga setelah melibatkan beberapa pihak, maka Dinas Perizinan berdiri tahun 2005 dengan Perda No 17 tahun 2005.

Dalam kaitannya dengan terbentuknya Dinas Perizinan, pihak-pihak yang terlibat adalah meliputi mitra lokal PT Daya Prosumen Mandiri, tokoh-tokoh masyarakat seperti LPMK sebagai perwakilan dari kelurahan, di samping itu juga ada wartawan, dan dari unsur media yang mana berada dalam satu forum guna mendiskusikan terbentuknya Dinas Perizinan ini. Berawal dari tujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang optimal, maka Dinas Perizinan berupaya untuk mengubah *mindset* yang pernah ada yakni ketika dulu adalah '*kalau bisa sulit kenapa dipermudah?*' namun saat ini Dinas Perizinan menerapkan penyedia layanan adalah sebagai pelayan bukan lagi pegawai yang harus dilayani.

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, menjadi suatu topik yang menarik untuk saat ini, karena menyangkut tentang pelayanan publik. Ketika masyarakat Indonesia pada umumnya mengeluh akan kualitas pelayanan publik, Kota Yogyakarta mampu menampilkan Dinas Perizinan sebagai solutif demi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan mekanisme satu atap yang telah berlangsung sejak tahun 2000 (UPTSA). Dalam mekanisme UPTSA, sistem ini berbicara tentang prosedur pelayanan yang lebih sederhana, mudah, cepat, dan nyaman bagi masyarakat dalam mengurus perizinan, dan pelayanan umum lainnya termasuk pengurusan akta-akta atau catatan sipil. Kesuksesan Kota Yogyakarta meraih penghargaan untuk penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu terbaik, menjadi salah satu indikator tentang kualitas pelayanan publik.

Mekanisme pelayanan serta bentuk pelatihan yang dilakukan oleh Pemkot Yogyakarta juga patut mendapat perhatian, karena dalam banyak hal terkait dengan pelayanan publik, konsistensi para pegawai dalam melayani urusan masyarakat masih menjadi sorotan. Ini

disebabkan karena pola pikir yang terkonstruksi menyimpulkan bahwa masyarakat yang memiliki kebutuhan akan pelayanan tersebut, sehingga para orang yang bekerja sebagai pelayan masyarakat, seakan meremehkan. Sistem birokratisasi juga menjadi alasan mengapa dalam banyak hal pelayanan publik justru merugikan publik itu sendiri. Proses yang terlalu berbelit-belit, banyaknya pintu yang harus dilalui untuk satu persoalan saja menjadi alasan mengapa selama ini urusan pelayanan publik justru tidak mampu menjadi pelayan yang baik untuk masyarakat.

### **a. Latar Belakang Pergantian UPTSA Menjadi Dinas Perizinan**

Yang melatar belakangi terbentuknya pergantian UPTSA menjadi Dinas Perizinan yang **Pertama**, terdapat ketidak efektifan dan efisien/pelayanan yang lamban dan berbelit serta kurang profesionalisme karena rendahnya kualitas SDM dan tidak jelasnya prosedur. **Kedua**, Tidak ada kepastian waktu dan biaya. Pada saat mengurus perizinan pada tahun 1980-2004, masyarakat tidak mengetahui dengan pasti kapan suatu izin yang mereka perlukan akan selesai. UPTSA tidak menetapkan target kerja suatu izin, namun di Dinas Perizinan mereka menetapkan jengjang waktu yang ditempuh dalam mengurus surat izin,

**Ketiga**, pelayanan izin yang tersebar. Faktor ini mengarah pada persoalan kesulitan masyarakat sebelum adanya Dinas Perizinan yakni banyaknya pintu yang harus dilewati untuk mengurus suatu perizinan. Namun, dengan berdirinya Dinas Perizinan, pelayanan izin dapat dilakukan secara paralel dimana beberapa macam izin dengan mudah dapat diperoleh hanya dalam satu instansi saja. Karena sesuai dengan komitmen pemerintah Yogyakarta untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih mudah. Misalnya, dalam mengurus izin membangun hotel, surat IMBB maupun surat izin lain yang diperlukan sudah didapat.

**Keempat**, *overlapping* layanan izin. Sebelum dibentuknya Dinas Perizinan oleh Pemkot Yogyakarta berasal dari utusan Menteri Dalam Negeri, di dalam kepengurusan perizinan bisa dikatakan belum efektif dalam melayani masyarakat. Pada awal tahun 2000 sampai 2002, UPTSA saat itu masih menjadi uji coba dan belum *full* kinerjanya, dalam arti koordinator dan sekretaris dirangkap oleh pejabat, kalau koordinator oleh asisten II, sedangkan sekretaris dirangkap oleh kabag perkotaan. Sementara itu, pelayanan izin di UPTSA ketika itu dilakukan secara *rolling* dalam arti dalam mengurus izin masyarakat harus menemui bermacam-macam pegawai yang menanganinya.

**Kelima**, lemahnya *data base*. Hal ini berkaitan dengan penguasaan dan penggunaan teknologi informasi dan komputerisasi yang belum optimal sehingga berpengaruh terhadap mekanisme kinerja pelayanan publik. Dengan adanya Dinas Perizinan, semua jenis perizinan dikerjakan melalui sistem komputerisasi yang canggih dan masyarakat khususnya pengguna jasa dapat mengetahui sejauh mana surat izinnya diproses melalui akses internet.

**Keenam**, belum optimalnya teknologi informasi. Pentingnya sistem komputerisasi dapat menunjang akuntabilitas dan efisiensi kinerja pelayanan publik. Sebelum adanya Dinas Perizinan, pengolahan data hingga proses pengaduan bersifat manual. Namun, semenjak berdirinya Dinas Perizinan majunya teknologi informasi ini dioptimalkan untuk semakin memudahkan masyarakat terutama para pemohon izin. Produksi dan distribusi pelayanan publik di Dinas Perizinan menjadi efektif dan efisien dengan adanya teknologi informasi yang cepat, tepat, akurat, dan mudah diakses kapanpun.

**Ketujuh,** rentan KKN. Sebelum adanya Dinas Perizinan, pemohon izin berasal dari berbagai macam elemen masyarakat dan memiliki beragam kepentingan. Sebelum adanya penetapan ketentuan persyaratan, waktu, dan biaya, proses KKN tak dapat dielakkan untuk mengeluarkan surat izin lebih awal atau tidak sesuai antrian dengan menyuap pegawai pengurus perizinan. Dengan berdirinya Dinas Perizinan yang menjadi *pilot project* karena lebih baik dibanding instansi lain yang ada, sistem komputerisasi berjalan dalam mekanisme kerjanya. Dinas Perizinan ini memang semua serba jelas, betapa tidak, di samping pintu masuk Dinas Perizinan terpampang dengan jelas persyaratan-persyaratan bermacam-macam

**Kedelapan,** tidak adanya *reward* dan *punishment*. Sebelum terbentuknya Dinas Perizinan, masih belum ada pengembangan SDM berupa pelatihan maupun evaluasi di internal instansi. Dalam arti, pengaduan masyarakat dulu berupa kritik langsung atau melalui kotak saran cenderung tidak menjadi cambukan untuk prospek ke depan. Sehingga sering terdapat fenomena-fenomena ketidak-transparanan antar pegawai.

**Kesembilan,** partisipasi masyarakat kurang. Oleh karena rendahnya kualitas mekanisme pelayanan publik sebelum berdirinya Dinas Perizinan maka semakin membuat stereotype yang negatif tentang kualitas *public service* demi terciptanya *good governance* di mata masyarakat. Sehingga hal ini menyebabkan rendahnya legitimasi masyarakat terhadap kinerja pemerintah beserta masing-masing staf kepengurusan di semua instansi pemerintahan. Penilaian yang bisa diambil adalah masyarakat enggan dengan kondisi instansi pemerintahan yang cenderung berbelit-belit, kurang cepat dalam memberikan pelayanan terhadap publik, dan masih menggunakan sistem manual bukan komputerisasi jadi dinilai kurang efektif dan efisien. Dari sini, masyarakat cenderung kurang berpartisipasi sebelum adanya Dinas Perizinan, dalam arti, setelah Dinas Perizinan berdiri masyarakat diharapkan lebih proaktif dalam upaya memajukan kualitas kinerja Dinas Perizinan dengan jalan masyarakat diberi fasilitas yang lebih mudah dalam hal pengaduan. Sebab, pengaduan ini justru menjadi alat vital bagi suatu instansi pelayanan jasa karena melalui pengaduan tersebut dapat diketahui keluhan-keluhan masyarakat guna membangun kinerja yang lebih baik dan integritas pegawai yang lebih kompak dengan masyarakat. Sementara itu, sebelum adanya Dinas Perizinan, begitu juga yang ada di instansi-instansi pemerintahan lainnya ketika itu, masih menggunakan mekanisme pengaduan secara manual yakni dengan adanya kotak saran yang justru sangat sedikit masyarakat pengguna jasa yang memanfaatkan fasilitas ini dan justru apakah kotak saran tersebut berpengaruh pada kinerja berikutnya. Dalam Dinas Perizinan, mekanisme pengaduan dibuat lebih sistematis dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

## **b. Produksi dan Distribusi Pelayanan Publik Dinas Perizinan**

Dengan mengacu pada visi dari Dinas Perizinan yakni “Terwujudnya Pelayanan Yang Pasti Dalam Biaya, Waktu, Persyaratan dan Akuntabel Di Bidang Perizinan”, Dinas Perizinan mengutamakan masyarakat sebagai pengguna jasa. Oleh karena itu, diperlukan adanya kerja sama yang baik antara pegawai instansi dan masyarakat sehingga mampu mencapai kualitas produksi dan distribusi “*public service*” (pelayanan publik) yang baik.

Pelayanan izin yang diselenggarakan oleh Dinas Perizinan adalah dilekukan secara paralel, dimana Dinas Perizinan akan meminta rekomendasi instansi yang bersangkutan hanya jika diperlukan dalam waktu tiga hari, sedangkan manajemen pengaduan dikelola tersendiri. Produksi pelayanan publik ini dilaksanakan dalam satu pintu dan satu atap, terbukti dengan adanya Bank BPD Yogyakarta yang berfungsi sebagai penerima setoran retribusi berada dalam

satu gedung dengan Dinas Perizinan di dekat pintu masuk. Dengan begitu akan memudahkan para pemohon izin untuk mengurus administrasi secara transparan tanpa mengeluarkan biaya lagi di loket pengambilan surat izin.

Gedung Dinas Perizinan selain untuk pelayanan satu pintu juga memberikan pelayanan satu atap, yaitu terdiri dari :

1. Pelayanan Akte (BKKBC)
2. Pelayanan asuransi kesehatan (Dinas Kesehatan)
3. Pelayanan izin reklame dan pajak (KPPD)
4. Pelayanan asuransi kematian bagi penduduk Kota Yogyakarta (Dinkesos)
5. Direncanakan Gedung Dinas Perizinan juga digunakan sebagai counter layanan lain (pelayanan satu atap)

Hal yang terkait dalam mekanisme produksi dan distribusi adalah berkenaan dengan kualitas pengembangan SDM di Dinas Perizinan. Betapa tidak dalam rangka menciptakan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat, Dinas Perizinan mengadakan pelatihan-pelatihan, misalnya diadakan *outbond* yang mana bertujuan mengakrabkan antar pegawai karena mengingat pegawai Dinas Perizinan berasal dari berbagai instansi supaya tidak terjadi ego sektoral.

Dinas Perizinan melaksanakan *outbond* bagi karyawan, sementara itu dalam enam bulan pertama Dinas Perizinan berdiri *Inhouse Training* yang dilaksanakan seminggu dua kali yakni hari Selasa dan Kamis. Dalam rangka meningkatkan pemahaman terhadap perizinan setiap pagi sesudah apel dilaksanakan pertemuan rutin dihadiri Kepala Dinas, Pejabat Struktural, petugas lapangan dan petugas pembuat Surat Keputusan. Selain itu adapun pelatihan aplikasi SIM HO, SIUP, TDP, Izin Penelitian, IMBB bagi operator; pelatihan aplikasi *Touch Screen* bagi petugas Administrator *Touch Screen*; pelatihan aplikasi Antrian bagi petugas pemandu Antrian; pelatihan aplikasi Pelayanan Perizinan bagi petugas pendaftaran; pelatihan dan pengenalan Aplikasi Touch Screen, Aplikasi Antrian, Aplikasi Pelayanan Perizinan bagi pejabat struktural dan petugas lapangan Dinas Perizinan; pelatihan teknisi komputer dan *programmer web* bagi staf bidang Sistem Informasi; pelatihan Pelayanan Prima bagi karyawan.

Berbicara perihal mekanisme pengaduan di Dinas Perizinan menjadi bagian penting di dalam distribusi pelayanan publik. Dengan memperhatikan masukan baik berupa saran maupun kritik dari masyarakat, Dinas Perizinan berupaya memberikan layanan yang optimal. Disamping itu pula, Dinas Perizinan selalu mengadakan evaluasi kinerja pegawai dalam jangka waktu yang telah menjadi kebijakan Kepala Dinas.

### **c. Respon Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Perizinan**

Berdasarkan pengamatan yang telah dilaksanakan di lapangan, dalam menilai kinerja pelayanan publik di Dinas Perizinan, masyarakat khususnya pemohon izin memiliki pendapat yang berbeda-beda berdasarkan pengalaman mereka mengurus surat izin. Mekanisme kerja Dinas Perizinan yang mengutamakan transparansi, cepat dan mudah ternyata ada yang bisa memuaskan pengguna jasa, namun justru ada yang sebaliknya yakni merasa putus asa mengurus surat izin di Dinas Perizinan.

Dalam menganalisis fenomena seperti ini, dilihat dari dua sudut pandang yakni mekanisme Dinas Perizinan dan Si pemohon izin –melihat IKM dan pengaduan masyarakat untuk perubahan yang lebih baik, sehingga dengan adanya kritik dari masyarakat pengguna jasa dijadikan alat untuk mengoptimalkan kinerja.

Sebagian besar pemohon izin yang datang ke Dinas Perizinan mengaku merasa puas dengan pelayanan Dinas Perizinan yang serba cepat dan menggunakan sistem komputerisasi. Misalnya adalah Purwanti yang berprofesi sebagai wiraswasta hendak mengambil surat izin HO merasa puas karena tidak lagi mengurus surat izin di beberapa instansi namun cukup datang ke Dinas Perizinan untuk mengurus dan mengambil surat izin tersebut.

Berdasarkan dengan tujuan dibentuknya Dinas Perizinan yang meliputi tidak adanya overlapping pelayanan izin yang sama dari beberapa instansi, keterpaduan persyaratan dalam pelayanan izin, percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah, kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah, kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya, mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan, pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Dinas Perizinan diupayakan mampu mengembalikan kepercayaan masyarakat yang selama ini sebagian besar menilai instansi pemerintah yang identik dengan hal yang berbelit, lama, dan kurang efisien. Disamping ini juga diperlukan partisipasi dari masyarakat untuk mewujudkan hubungan yang baik antara instansi pemerintah dan masyarakat itu sendiri.

## **G. Pembahasan**

### **Kiat Menunju Pelayanan Prima**

Adapun enam hal yang diperlukan dalam menciptakan pelayanan yang prima yakni meliputi :

1. Adanya dukungan *political will*
2. Komitmen dan koordinasi yang mantap di eksekutif
3. Konsep yang jelas arah pelayanan publik
4. Dukungan legislatif
5. Dukungan LSM dan swadaya
6. Dukungan swasta

#### **1. Adanya dukungan *political will***

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima diperlukan adanya *political will* (keinginan politis) dari beberapa pihak. Dalam arti, mengingat instansi pemerintah yang mendapat *stereotype* negatif di kalangan masyarakat yakni tidak transparan, kinerja yang berbelit, adanya pungutan liar yang tidak sewajarnya, dan lain sebagainya, dengan adanya keinginan politis untuk ‘membersihkan’ nama buruk tersebut maka dapat memotivasi untuk membentuk kinerja instansi pemerintah yang jauh lebih baik dari sebelumnya agar mendapat kepercayaan dari masyarakat dan menjadi pembanding terhadap instansi lain seperti halnya Dinas Perizinan. Dengan begini, sangat mudah untuk menggerakkan pegawai untuk optimal dalam memberikan pelayanan.

#### **2. Komitmen dan koordinasi yang mantap di eksekutif**

Hal ini berkaitan dengan adanya kepastian hukum, dimana lembaga eksekutif mampu berkomitmen dengan adanya hukum atau peraturan yang telah ditetapkan, sehingga pengarahannya menuju pelayanan yang prima dapat terbentuk.

Selain itu UPTSA yang bertransformasi menjadi Dinas Perizinan membawa dampak positif bagi kondisi internal birokrasi, dimana personil tidak lagi banyak tetapi disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan layanan yang diperlukan masyarakat, misalnya adanya petugas loket layanan (*frontliner*), petugas penerima komplain hingga pejabat pemberi izin.

Sedikitnya personil/aparatur akan mempersingkat pelayanan sehingga kesederhanaan dapat terwujud dan semakin dekat dengan pengguna layanan perizinan. Implikasinya adalah aksestabilitas layanan bisa tercapai. Kemudian dengan spesifikasi personil layanan yang sesuai kondisi dan kebutuhan serta kompetensi dapat memberikan layanan kepada pengguna layanan secara cepat, terukur dan tepat. Hal tersebut mencerminkan prinsip teknikalitas (kompetensi) dan profitabilitas (keuntungan layanan). Selanjutnya dengan kecilnya personil akan membuat Dinas Perizinan melakukan penghematan anggaran untuk belanja-belanja rutin seperti honor/gaji pegawai sehingga bisa fokus terhadap kualitas pelayanan yang efisien dan efektif.

### **3. Konsep yang jelas arah pelayanan publik**

Pelayanan publik mengutamakan masyarakat sebagai pengguna jasa sehingga harus memberikan pelayanan yang terbaik. Bentuk pelayanan publik yang jelas yang ada di Dinas Perizinan seperti misalnya dalam pengurusan surat izin telah ada persyaratan, jangka waktu yang dibutuhkan, hingga biaya yang harus dikeluarkan untuk surat izin tersebut ditetapkan berdasarkan aturan yang sah menjadi jelas arah pelayanan publiknya dan ada transparansi disini untuk tidak mengecewakan masyarakat sebagai pemohon izin.

Berdirinya Dinas Perizinan mampu memberikan pelayanan perizinan secara prima dimana sesuai dengan prinsip-prinsip tata pelaksana layanan publik yang dirumuskan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yakni adanya kesederhanaan pelayanan melalui layanan online, kejelasan dan ketepatan waktu yang dimuat dalam website, *booklet* layanan dan monografi prosedur layanan di Dinas Perizinan. Kemudian keterbukaan ditandai tidak saja hanya dengan partisipasi *stakeholders* dalam merumuskan dan mengontrol kegiatan Dinas Perizinan tetapi juga keterbukaan dalam melakukan komplain atau keluhan pelayanan.

Mekanisme tersebut diolah secara manual dan *electronic complain* yang kemudian ditindak lanjuti oleh bagian bersangkutan. Dampaknya adalah pelayanan yang semakin efisien dan ekonomis. Disisi lain adanya mekanisme komplain adalah wujud akuntabilitas yang diterapkan oleh Dinas Perizinan kepada *stakeholders*.

### **4. Dukungan legislatif**

Legislatif sebagai badan pembuat peraturan mendukung terciptanya pelayanan prima terhadap masyarakat. Dengan begini tidak ada diskriminasi hukum dan hukum dibuat atas komitmen bersama dan ditegakkan untuk menghilangkan adanya kecenderungan-kecenderungan akan kecurangan.

### **5. Dukungan LSM dan swadaya**

LSM dan swadaya disini berperan penting dalam membentuk pelayanan yang prima misalnya saja Asia Foundation dan PT Daya Prosumen Mandiri yang turut andil dalam terbentuknya Dinas Perizinan hingga memperoleh penghargaan.

## 6. Dukungan swasta

Pihak swasta disini dapat berfungsi sebagai investor yang juga pengguna pelayanan jasa. Dinas Perizinan memberikan pelayanan yang optimal terhadap investor dengan kinerja yang cepat, transparan, dan akuntabel sehingga para investor mengurus surat izin dengan mudah, dengan begini pendapatan yang diterima daerah dapat meningkat.

## F. Kesimpulan

1. Pelayanan perizinan yang diberikan dari Dinas Perizinan sangat memuaskan bagi seluruh konsumen
2. Pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Perizinan semua berasal dari standar yang ditetapkan oleh pemerintah kota. Hanya saja dalam mengelolanya Dinas Perizinan memberikan kenyamanan dan kepastian bagi masyarakat pengguna jasa, seperti waktu dan biaya yang telah ditetapkan dan dapat diketahui secara langsung oleh pengguna jasa. Dan juga lingkungan yang nyaman selama mengurus izin di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
3. Sistem komputerisasi juga membuat pelayanan ini semakin mudah diakses bagi para pengguna jasa. Pegawai Dinas yang ramah terhadap setiap pengunjung juga diperhatikan dalam standar pelayanan yang diterapkan oleh dinas ini. Setiap pengunjung pada saat loket terakhir terdapat lembar IKM yang mana setiap pengunjung mengisi lembar kepuasan pelayanan di Dinas Perizinan. Tujuan adanya IKM ini semata-mata hanya untuk mengetahui bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perizinan kota Yogyakarta.
4. Segala bentuk pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perizinan Yogyakarta, mengharapkan masyarakat dapat dengan mudah mengurus suatu perizinan, dan juga dapat menghilangkan *image* yang negatif selama ini tentang birokrasi yang ada di instansi maupun dinas. Image negatif yang tercipta selama ini bahwa birokrasi yang ada berbeli-belit dan tidak pasti.

## Daftar Pustaka

### Buku

- Aji , Firman B. dan Sirait, Martin.1982.*PDE Perencanaan dan Evaluasi; Suatu sistem Untuk Proyek Pembangunan*.Jakarta:Bina Aksara
- Denzin, K.Norman dan Lincoln, S. Yvonna.2009.*Handbook Of Qualitative Reseach*.Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Diharna.2008.*Administrasi Pemerintahan Daerah*..Cirebon:Swagati Press
- Prasetyo,Budi.2006.*Partisipasi Politik Lokal;Evaluasi Program Dasar Pembangunan Partisipatif*.Surabaya:Karya Indah Press
- 2009.*Pemberdayaan Masyarakat;Pembangunan Manusia Dalam Politik Lokal*.Surabaya:Lutfansah Mediatama

Rasyid, Ryaas, Gaffar, M. Affan, Syaekani.2000.*Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*.Yogyakarta:Pustaka Pelajar  
Sabarno, Hari.2008.*Untaian Pemikiran Otonomi Daerah:Memandu Otonomi Daerah, Menjaga Kesatuan Bangsa*.Jakarta:Sinar Grafika  
Suyanto, Bagong dan Sutinah.2006.*Metode Penelitian Sosial*.Jakarta:Kencana Prenada Media Group

### **Dokumen**

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 17 Tahun 2007

Rencana Kerja Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2007-2011

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2007-2011