

**TESIS**

***DYNAMIC GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(DPM-PTSP) KOTA MAKASSAR**

***(DYNAMIC GOVERNANCE IN THE ESTABLISHMENT OF LICENSING  
BUILDINGS IN THE CAPITAL INVESTMENT AND INTEGRATED SERVICE  
OF ONE DOOR MAKASSAR CITY)***

**MUHAMMAD RESKY A. GAU**

**E012181011**



**PROGRAM PASCA SARJANA S-2  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2020**

**TESIS**

**DYNAMIC GOVERNANCE DALAM PELAYANAN IZIN  
MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(DPM-PTSP) KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh  
**MUHAMMAD RESKY A. GAU**  
Nomor Pokok E012181011

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis  
pada tanggal **02 September 2020**  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui  
Komisi Penasihat



**Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si.**  
Ketua



**Prof. Dr. Hj. Nurlinah M., M.Si.**  
Anggota

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan,



**Prof. Dr. Hj. Nurlinah M., M.Si.**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



**Prof. Dr. H. Armin, M.Si.**

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Resky A Gau  
Nomor Pokok Mahasiswa : E012181011  
Program Studi : (S2) Administrasi Publik  
(Konsentrasi Pemerintahan Daerah)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut,

Makassar, 02 September 2020  
Yang Menyatakan,



Muhammad Resky A. Gau

## PRAKATA

*Bismillahirrahmanirohim,*

*Assalamu'alaikum wa Rohmatullahi wa Barokatuh.*

Puji syukur penulis atas kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “*Dynamic Governance* Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPM-PTSP) Kota Makassar.” Tak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Baginda Nabi Besar Muhammad SAW. Penulisan tesis ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S2) pada APB/ Pemerintahan Daerah, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar.

Dalam penyusunan tesis ini penulis menyadari bahwa dalam menyusun tesis ini tidaklah mudah dan tidak dalam waktu singkat. Selama penyusunan tesis ini, penulis menemukan berbagai hambatan dan tantangan, namun hambatan dan tantangan tersebut dapat teratasi berkat kemauan yang kuat, segala upaya dan usaha yang keras tentunya dukungan tenaga, pikiran dan do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan mengucapkan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya dan mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya terkhusus kepada kedua orang tua, Almarhum Ayahanda A. Gau Kadir dan

ibunda Almarhuma Zaenab A.R yang senantiasa memberi dukungan yang luar biasa kepada penulis dalam kelancaran studi penulis baik berupa kasih sayang, dukungan moral dan materi, semangat serta doa yang setiap saat beliau haturkan kepada penulis agar selalu mencapai kemudahan disegala urusan, tak lupa didikan dan perjuangannya dalam membesarkan penulis, Semoga almarhum ayahanda dan almarhuma ibunda senantiasa di-Rahmati Allah SWT dan semoga Allah SWT membalas kebaikan dengan surga-Nya, Aamiin.

Berbagai pihak telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam pembuatan Tesis ini, maka dari itu penulis juga terima kasih, rasa hormat dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat mengenyam pendidikan tinggi pada program Strata-2 (S-2) Universitas Hasanuddin;
2. Bapak Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, beserta seluruh stafnya;
3. Ibu Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si selaku ketua Magister Ilmu Pemerintahan Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin;
4. Ibu Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si selaku Pembimbing II penulis yang sering mengontrol dan mengingatkan penulis untuk cepat ujian tesis, telah

rela mengorbankan waktunya untuk membimbing penulis, memberi arahan, saran, dan kritikan terhadap penyusunan tesis ini

5. Kepada para penguji penulis mulai dari Ujian Proposal hingga Ujian tesis, Bapak Dr. A. M. Rusli, M.Si, Bapak Dr. Suhardiman Syamsu, S.Sos, M.Si, Bapak Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si terima kasih atas masukan dan arahnya.
6. Para dosen pengajar Program APB/ Pemerintahan Daerah/ Magister Ilmu Pemerintahan FISIP Unhas, terima kasih atas didikan dan ilmu yang diberikan selama perkuliahan.
7. Kepada Penyelenggara Pemerintahan Kota Makassar, perangkat birokrat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan seluruh unsur perangkat pemerintah dan yang telah membantu penulis dalam proses penelitian untuk mendapatkan informasi dan data-data terkait dan melakukan wawancara;
8. Saudari penulis, A. Suciana Gau yang tanpa hentinya mendoakan dan memberikan segala bentuk dukungan untuk penulis dapat meraih kesuksesan;
9. Segenap Keluarga besar Magister Pemerintahan daerah angkatan 2018.
10. Seluruh kerabat penulis yang tidak dapat penulis sebutkan semua, yang telah memberikan segala bentuk kasih sayang, doa, dukungan, pelajaran, dan kenangan, tanpa kalian penulis tidak dapat sampai pada titik pencapaian ini.

Pada akhirnya, penulis mengucapkan *syukur* yang sangat tinggi kepada Allah SWT, yang telah memberikan jalan bagi penulis untuk dapat mencapai titik ini, semoga Dia-pun berkenan untuk memberikan jalan bagi penulis untuk dapat meraih kesuksesan sesuai dengan doa dari orangtua, saudara, keluarga, sahabat, dan kerabat penulis. Adapun harapan dari penulis, semoga Tesis ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis, dan umumnya bagi para pembaca. *Aamiin Yaa Robbal 'Alamin.*

Makassar, Agustus 2020

Penulis

Muh Resky A. Gau

E012181011

## ABSTRAK

**MUHAMMAD RESKY A. GAU, E012181011**, *Dynamic Governance* Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar (Dibimbing oleh Rabina Yunus dan Nurlinah).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis *Dynamic Governance* Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

Tipe penelitian merupakan jenis penelitian kualitatif, yang akan memberikan gambaran faktual mengenai *Dynamic Governance* Dalam Pelayanan IMB di DPM-PTSP Kota Makassar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *Dynamic Governance* Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar ditinjau dari 1). Budaya Organisasi yang terjadi yaitu ketidakpastian dalam penyelesaian pekerjaan yang disebabkan oleh komunikasi yang kurang terkoordinir dengan baik antara DPMPTSP dengan Dinas Tata Ruang Makassar melalui pemanfaatan teknologi berbasis Online menjadi acuan pelayanan agar pelaksanaan perizinan dapat kembali berjalan dan penyelesaian pekerjaan berjalan dengan baik. 2). Kapabilitas dinamis DPMPTSP Kota Makassar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB cukup mampu menghasilkan berbagai perubahan pelayanan Perizinan yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan menjadi lebih baik dimata masyarakat, diawali dengan peran pemerintah menjadikan terdorongnya menciptakan berbagai inovasi. Realisasi dari pola pikir *thinking ahead* dengan pemanfaatan teknologi berbasis Online pada pelayanan perizinan IMB untuk penyesuaian kondisi proses pelayanan, dan realisasi dari pola *pikir thinking* again adanya aktivitas evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang rutin dilakukan dan berdampak pada perubahan berbagai kebijakan pelayanan, selanjutnya dalam realisasi pola pikir *thinking across* mempelajari praktek pelayanan dengan model dari negara singapura melalui penerpan model perizinan sardu pintu dengan visi pemerintah kota Makassar "pelayanan prima" dan "kelas dunia" dengan melaksanakan pelayanan perizinan yang lebih modern "Bintang Lima".

Kata Kunci: *Dynamic Governance*, Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan





## **ABSTRACT**

**MUHAMMAD RESKY A. GAU, E012181011**, Dynamic Governance in Building Permit Services (IMB) in the Investment Office and One Stop Integrated Service (DPM-PTSP) of Makassar City (Supervised by Rabina Yunus and Nurlinah).

This study aims to study and analyze the Dynamic Governance in Building Permit Services (IMB) in the Investment Office and the One Stop Integrated Service (DPM-PTSP) of Makassar City.

This type of research used in this study is qualitative, which will provide a factual description of Dynamic Governance in Building Permit Services (IMB) in the Office of Investment and One Stop Integrated Services (DPM-PTSP) Makassar City.

The results of this study indicate that: Dynamic Governance in Building Permit Services (IMB) in the Investment Office and One Stop Integrated Service (DPM-PTSP) Makassar City in terms of 1). Organizational Culture that occurs is the uncertainty in the completion of work caused by poorly coordinated communication between DPMPTSP and Makassar Spatial Planning through the use of online-based technology as a service reference so that licensing can resume running and work completion is going well. 2). The dynamic capability of the Makassar City DPMPTSP in the administration of IMB licensing services is quite capable of producing various changes in Licensing services that have an impact on improving the quality of services to be better in the eyes of the public, beginning with the role of the government making it motivated to create various innovations. Realization of thinking ahead thinking by utilizing Online-based technology in IMB licensing services to adjust the conditions of the service process, and realization of the mindset of thinking again the existence of service performance evaluation activities by measuring the level of public satisfaction that is routinely carried out and have an impact on changes in various service policies, furthermore in the realization of the mindset of thinking across study service practices with models from Singapore through the adoption of the Sartu Pintu licensing model with the vision of the Makassar city government "excellent service" and "world class" by carrying out more modern licensing services "Five Star".

Key words: Dynamic Governance, Building Permit Services



## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	<b>I</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	6
1.3.Tujuan .....	6
1.4.Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Konsep Dynamic Governance .....	9
2.1.1. Elemen dan Sistem Dynamic Governance.....	13
2.1.2. Implementasi Dynamic Governance .....	27
2.2. Pelayanan Publik .....	30
2.3. Konsep Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	36
2.4. Hasil Penelitian Terdahulu .....	37
2.5. Kerangka Pikir.....	39

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1.Lokasi Penelitian.....	40
3.2.Sumber Data.....	40
3.3.Teknik Penentuan Informan .....	41
3.4.Informan.....	41
3.5.Fokus Penelitian .....	42
3.6.Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.7.Analisis Data .....	46

### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

4.1. Gambaran Umum Kota Makassar.....	48
4.1.1. Sejarah Kota Makassar.....	48
4.1.2. Kondisi Geografis Kota Makassar .....	53
4.1.3. Visi Misi Kota Makassar .....	56
4.2. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar .....	59
4.2.1. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar .....	60
4.2.2. Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar .....	61
4.2.3. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar .....	68
4.3. Dynamic Governance Dalam pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.....	71
4.3.1.Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan IMB.....	72

4.3.2. Kapabilitas Dinamis Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan IMB.....	82
4.3.2.1.Thinking Ahead (Berpikir Ke Depan) .....	86
4.3.2.2.Thinking Again (Mengkaji Ulang) .....	96
4.3.2.3.Thinking Across (Belajar Dari Pengalaman Negara /organisasi lain .....	105
4.4. Matrix Dynamic Governance.....	117

## **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	118
5.2. Saran .....	119

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 2. Jumlah penduduk berdasarkan Kecamatan di kota makassar .....	55
Tabel 3. Jumlah pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) .....	71
Tabel 4. Rencana Strategis Tahun 2014 – 2019 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar .....	80
Tabel 5. Target Perbandingan Renstra dan realisasi Tahun 2017 hingga Tahun 2019 .....	88
Tabel 6. Capaian Sasaran Akses Data .....	92
Tabel 7. Capaian Sasaran .....	98
Tabel 8. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan Semester 1 dan Semester 2 .....	100
Tabel 9. Capaian .....	101
Tabel 10. Perbandingan Target Renstra dan Realisasi Tahun 2018 dan Tahun 2019 .....	102
Tabel 11. Tahapan Perzinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) .....	109
Tabel 12. Jumlah Izin yang di Terbitkan .....	110
Tabel 13 .Matrix <i>Dynamic Governance</i> .....	117

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran <i>Dynamic Governance</i> .....	13
Gambar 2. Skema Kerangka Konsep .....	39
Gambar 3. Peta Kota Makassar .....	52
Gambar 4. Struktur Organisasi DPM PTSP Kota Makassar .....	70
Gambar 5. Model <i>Dynamic Governance</i> pelayanan Perizinan IMB ...	72
Gambar 6. Grafik Capaian Kinerja Tahun 2015-2019 .....	79
Gambar 7. Model Pelayanan Perizinan Teknologi berbasis Online ...	91
Gambar 8. Jenis Pelayanan Perizinan Teknologi berbasis Online ....	91
Gambar 9. Grafik Capaian Kinerja Sasaran Tahun 2015-2019 .....	102
Gambar 10. Lokasi DPM PTSP .....	106
Gambar 11. Pamflet Pengumuman Perpindahan lokasi DPMPTSP..	108
Gambar 12. Grafik Penyediaan Data dan Informasi Perizinan .....	113
Gambar 13. Proses perizinan Non Online di lingkup DPM-PTSP ....	114

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Negara dengan birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan diri birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Penerapan cita good governance pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakatan sebagai kekuatan penyeimbang Negara. Dalam konsep governance, pemerintah hanya menjadi salah satu actor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. Governance menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri. (Hetifa, 2003)

Indonesia berhadapan dengan berbagai macam permasalahan yang bersifat multi-dimensional, sudah berlarut-larut dan bersifat lingkaran setan (Kasim dkk, 2015;1). Seringkali permasalahan yang dihadapi pemerintah masih berkuat pada persoalan untuk menghilangkan berbagai

patologi birokrasi yang telah mengakar kuat didalam tubuh instansi pemerintah. Sehingga pemerintah Indonesia saat ini menggagas reformasi birokrasi melalui Peraturan Preseiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010- 2025. Reformasi birokrasi difokuskan melalui perubahan pada 8 area utama sebagai pilar penting yang menentukan kualitas pemerintah, salah satunya yaitu mencapai pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

Konsep *dynamic governance* menjadi kebutuhan untuk diterapkan pada setiap instansi pemerintah dalam tujuan jangka panjang reformasi birokrasi Indonesia, diharapkan proses tata kelola dalam segala aktivitas pemerintah dan birokrasi pada setiap instansi pemerintah akan mengarah pada *performance based bureaucracy* pada tahun 2019 dan menuju pada tata kelola pemerintahan yang dinamis (*dynamic governance*) pada tahun 2025 mendatang. *Dynamic governance* merupakan sistem tata kelola pemerintahan yang diterapkan oleh pemerintah Negara Singapura yang mampu membawa mereka menuju pada sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang prima. Sebagaimana tujuan pelayanan publik yang ingin dicapai oleh reformasi birokrasi Indonesia, maka konsep *dynamic governance* menjadi acuan dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Tuntutan masyarakat kepada pemerintah dalam kaitan penyelenggaraan pemerintahan yang baik terus gencar dilaksanakan



seiring meningkatnya tingkat pengetahuan dan kepedulian masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat senantiasa menginginkan reformasi atau perubahan pada pelayanan public dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik mengingat selama ini dalam pelaksanaannya masih dianggap kurang baik.

Jika melihat kondisi kota Makassar sekarang ini dengan slogan Makassar Menuju Kota Dunia, banyak tantangan yang kemudian akan dihadapi oleh pemerintah kota dan masyarakat kota Makassar terkait dengan pembangunan infrastruktur dan pembangunan lainnya. Melihat hal tersebut pemerintah banyak melakukan pembangunan mulai dari pembangunan fisik maupun nonfisik. Salah satunya adalah pelayanan di sektor publik yang terkhusus ke pelayanan perizinan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar salah satu instansi yang dibentuk dengan harapan dapat mempercepat upaya mensejahterakan masyarakat Makassar, baik masyarakat maupun aparatur pemerintah melalui perluasan kesempatan dibidang usaha yang sifatnya dalam kegiatan mempermudah pelayanan kepada masyarakat, yang dilaksanakan mengarah pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat yang dibutuhkan guna meningkatkan profesionalisme pegawai dan masyarakat untuk mampu bekerja sebagai wirausaha yang mandiri.

Dinas Penanaman Modal – Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar menjadi salah satu organisasi sektor publik yang memegang peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan perizinan. Data menunjukkan bahwa pengajuan perizinan setiap tahunnya mengalami peningkatan. Dinas Penanaman Modal – Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar menerbitkan 19,190 izin sepanjang tahun 2018. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) mendominasi izin yang terbit pada tahun 2018, data yang dihimpun dari DPM-PTSP Kota Makassar ada 4.506 Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), 6.269 Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), 6.313 Tanda Daftar Perusahaan (TDP), 44 Tanda Daftar Industri (TDI), 73 Izin Usaha Industri (IUI), 1 Izin Usaha Penyelenggaraan Pelatihan (IUPL), 1.159 Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), 189 Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP), 193 Izin Trayek. Selain itu, Izin Kesehatan yakni izin Klinik sebanyak 53 izin, Apotek 143, Toko Obat 7, Operasional Rumah Sakit (OPRS R. Sakit) 4, Mendirikan Rumah Sakit (MDR R. Sakit 2), Lab 2, SITU-MB/SIUP-MB 42 Izin, sedangkan izin pendidikan seperti Izin TK/PAUD sebanyak 58 izin, SD/SMP sebanyak 9, dan Tanda Daftar Gudang (TDG) sebanyak 123 izin.

Dengan peran strategis tersebut, ternyata Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar juga mengalami berbagai permasalahan dalam pelayanan perizinan seperti masalah keterlambatan penerbitan suatu izin tertentu, prosedur yang

berjalan tidak sesuai dengan standar ketentuan yang ada, dan tingginya pengajuan perizinan di Makassar menjadi hal yang harus segera dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

Keberhasilan DPM-PTSP Kota Makassar dalam mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan menyesuaikan berbagai kebutuhan masyarakat dimasa depan dan mengatasi berbagai permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan layanan perizinan saat ini akan sangat dipengaruhi oleh kapabilitas yang dimiliki pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar. Kapabilitas dinamis merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh institusi untuk bisa menciptakan tata kelola yang dinamis (*dynamic governance*) dalam aktivitas mereka, khususnya dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.

Dynamic governance terlaksana jika ada pembelajaran terus menerus untuk menghasilkan dan mengeksekusi kebijakan adaptif (*adaptive policy*) melalui pengembangan budaya organisasi pemerintah meliputi ; *integrity, incorruptibility, meritocracy, market, pragmatism, multi-racialism*, termasuk juga dalam *dynamic capabilities* (mencakup kemampuan *thinking ahead, thinking again* dan *thinking across*) pada proses pembangunan *able people* dan *agile process*. (Anwar, 2009).

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan tersebut, maka peneliti tertarik untuk memahami bagaimana *dynamic governance* pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar dalam penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan sebagai salah satu fokus untuk melihat praktek dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jawaban rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana budaya organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan?
2. Bagaimana kapabilitas dinamis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai bagaimana budaya organisasi dan kapabilitas

dinamis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar dalam penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Sejalan dengan tujuan penelitian sebagaimana dirumuskan diatas maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis, Secara umum temuan penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan baru bagi dunia pendidikan, serta memperkaya hasil penelitian tentang budaya organisasi dan kapabilitas dinamis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar dalam penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan.
2. Manfaat Praktis, diharapkan dapat digunakan sebagai wahana untuk mengkaji secara ilmiah gejala-gejala yang ada dalam dunia nyata berdasarkan teori-teori yang pernah diperoleh. Adapun temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi calon peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian dan juga mengembangkannya dibidang lainnya
3. Manfaat metodeologis, Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai bahan masukan atau rekomendasi yang kemudian memberikan manfaat bagi pihak berkepentingan atau Pemerintah

Daerah dalam budaya organisasi dan kapabilitas dinamis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar dalam penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Konsep *Dynamic Governance*

Istilah *governance* telah lama kita kenal yaitu menunjuk pada hubungan antara pemerintah / negara dengan warganya sehingga memungkinkan berbagai kebijakan dan program dapat di rumuskan, diimplementasikan, dan dievaluasi. Kaufmann, Kraay dan Mastruzzi (2004) mengatakan “*Governance is the relationship between governments and citizens that enable public policies and programs to be formulated, implemented and evaluated. In the broader context, it refers to the rules, institutions, and networks that determine how a country or an organization functions*” (Governance / pemerintahan adalah hubungan timbal balik antara pemerintah dan warganya yang memungkinkan berbagai kebijakan publik dan program dirumuskan, dilaksanakan, dan dievaluasi). Dalam konteks lebih luas menunjuk pada sejumlah aturan, institusi, dan jaringan yang menentukan berfungsinya suatu negara atau organisasi).

Sedang dari perspektif sektor publik (Andrew, 2004) memaknai *Governance* sebagai “*the manner in which the government, working together with other stakeholders in society, exercises its authority and influence in promoting the collective welfare of society and the long- terms interested of the nation*” (Cara dimana pemerintah bekerjasama dengan pemangku kepentingan lain dalam masyarakat, menerapkan

kewenangan dan mempengaruhi dalam mengusahakan kesejahteraan masyarakat dan tujuan jangka panjang dari suatu bangsa).

Oleh karena menyangkut penentuan cara pemerintah mengupayakan kesejahteraan masyarakat dan pencapaian tujuan jangka panjang dari suatu bangsa, maka pada negara demokratis cara yang ditempuh adalah dengan melibatkan semua pemangku kepentingan (stakeholders) yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam merumuskan kebijakan, penetapan institusi dan pola hubungan antar pemangku kepentingan. Terkait dengan pemahaman tersebut, Boon, dan Geraldine (2007 : 52 ) memaknai *Governance* sebagai “ *the choosen path, policies, institutions and the resultant structures that collectively provide the incentives and constraints to facilitate or impede interactions that lead to economic progress and social wellbeing*” (penentuan berbagai kebijakan, institusi dan struktur yang dipilih, yang secara bersama mendorong untuk memudahkan interaksi kearah kemajuan ekonomi dan kehidupan sosial lebih baik).

Bertitik tolak pemahaman tersebut di atas, kita mengenal adanya azas-azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam *good governance* (disebut *good governance* karena pemerintah melibatkan masyarakat dan sektor swasta dalam penyelenggaraan pemerintahan), Bank Dunia (dalam *World Bank Economics Review*, vol 18, 2002) juga



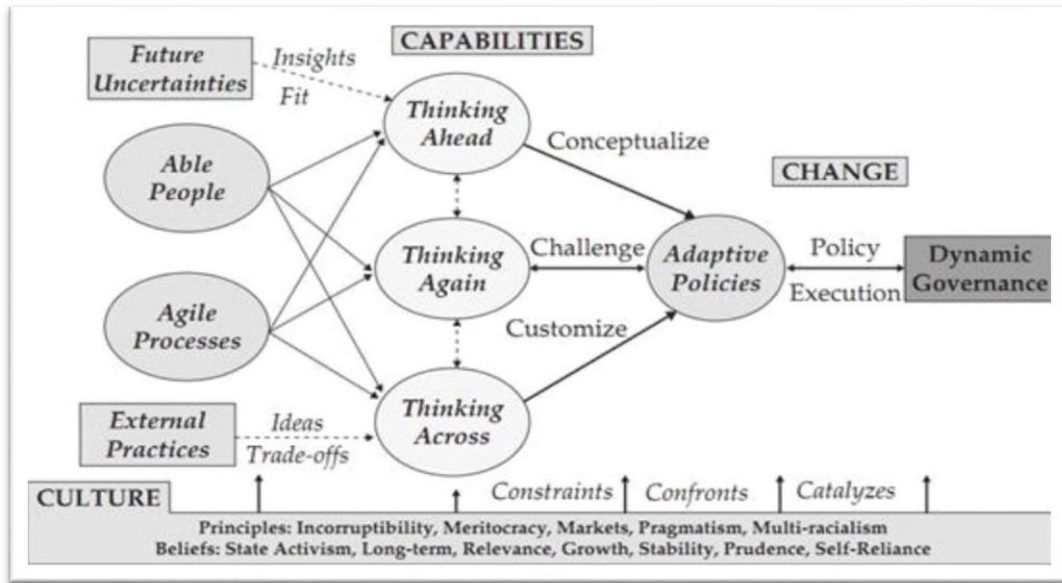
merekomendasikan perlunya memperhatikan 6 (enam) dimensi dari *governance* yaitu:

- a) Kebebasan dan akuntabilitas – perluasan peran serta masyarakat dalam memilih penyelenggara pemerintahan, kebebasan berekspresi, kebebasan berorganisasi, dan kebebasan pers;
- b) Stabilitas politik dan tidak ada lagi kekerasan – tidak ada lagi pergantian pemerintahan lewat kekerasan, secara tidak konstitusional dan memerangi terorisme;
- c) Pemerintahan yang efektif – pelayanan publik yang berkualitas oleh aparatur pemerintah yang bebas dari tekanan politik, komitmen pemerintah untuk membuat kebijakan dan melaksanakan kebijakan yang berkualitas;
- d) Aturan perundang-undangan yang berkualitas – kemampuan pemerintah untuk membuat dan mengimplementasikan kebijakan (perundang-undangan) yang mendorong peran swasta dalam pembangunan;
- e) Penegakan hukum – meyakinkan berbagai pihak bahwa aturan hukum akan dipatuhi, terutama keberlangsungan kontrak-kontrak yang telah disepakati, demikian juga polisi, jaksa dapat menegakkan hukum secara adil; dan
- f) Pengendalian atau penghapusan korupsi

Selanjutnya, dari makna tersebut, Boon dan Geraldine merumuskan Dynamic Governance sebagai “*to how these chosen paths, policies, institutions, and structures adapt to an uncertain and fast changing environment so that they remain relevant and efektif in achieving the long-term desired outcomes of society*”(bagaimana bekerjanya berbagai kebijakan, institusi dan struktur yang telah dipilih sehingga dapat beradaptasi dengan ketidakmenentuan dan perubahan lingkungan yang cepat sehingga kebijakan, institusi dan struktur tersebut tetap relevan dan efektif dalam pencapaian keinginan jangka panjang masyarakat).

*Dynamic governance* secara sederhana dipahami sebagai aktivitas pemerintah dalam proses penyelenggaraan kebijakan publik dengan menyesuaikan pada hasil analisis perkembangan internal dan eksternal lingkungan institusi. Neo dan Chen dalam hal ini mendefinisikan *dynamic governance* sebagai kemampuan pemerintah untuk secara berkelanjutan dalam menyesuaikan cara memformulasikan serta menyelenggarakan berbagai kebijakan dan program publiknya sehingga kepentingan jangka panjang bangsa dapat tercapai (Neo dan Chen, 2007 : 8). Sebagaimana institusi menghadapi berbagai perubahan lingkungan dan tuntutan masyarakat yang berkembang, maka *dynamic governance* hadir sebagai solusi untuk menghadapi hal tersebut, sehingga organisasi dapat terus bergerak secara adaptif dan tetap mempertahankan performa dan eksistensi mereka.

**Gambar 1. Kerangka Pemikiran *Dynamic Governance***



(Sumber : Neo dan Chen, 2007 :13)

### 2.1.1. Elemen dan Sistem *Dynamic Governance*

*Dynamic governance* pada dasarnya hanya menekankan pada dua komponen utama yaitu kapabilitas dinamis (*dynamic capabilities*) dan budaya organisasi (*institutional cultures*), dimana kedua komponen ini akan menggerakkan sumberdaya manusia dan proses mengarah pada perubahan berbagai kebijakan yang adaptif menuju pada *dynamic governance* (dalam Kasim dkk, 2015 : 33) yang lebih jelasnya dua elemen dari *dynamic governance* menurut Boon, dan Geraldine (2007 : 12-46) adalah:

- a) Budaya organisasi pemerintah meliputi; *integrity* (integritas), *incorruptibility* (tidak dapat disuap/tidak korupsi), *meritocracy* (berdasar bakat

&kemampuan/prestasi), *market* (orientasi pasar yang berkeadilan), *pragmatism* (mudah menyesuaikan/lebih berorientasi pada pencapaian tujuan negara daripada berkeadilan), *multi-racialism* (berbagai etnik dan kepercayaan), termasuk juga dalam budaya adalah; aktivitas negara (*state activism*), rencana dan tujuan jangka panjang (*long term*), kebijakan yang sesuai kehendak masyarakat (*relevance*), pertumbuhan (*growth*), stabilitas (*stability*), bijaksana (*prudence*), dan mandiri (*self-reliance*);

- b) Kapabilitas dinamis meliputi: *thinking ahead* (berpikir ke depan), *thinking again* (mengkaji ulang), dan *thinking across* (belajar dari pengalaman Negara /organisasi lain).

Kedua elemen pokok di atas ditopang oleh *able people* dan *agile processes* (orang yang berkemampuan dan dilakukan dengan proses yang baik), serta dipengaruhi oleh *future uncertainties and external practise* (ketidakpastian masa mendatang dan praktek/kebiasaan negara atau organisasi lain)

Sebagaimana telah disebutkan di atas bahwa satu konsep *Dynamic Governance* merupakan kombinasi antara budaya dengan kapabilitas yang menghasilkan perubahan dimana

didasarkan pada Budaya yang menunjukkan keyakinan dan nilai-nilai kelompok tertentu yang dibagi atau dimiliki bersama, sehingga dapat dianggap sebagai akumulasi pelajaran bersama dari masyarakat tertentu berdasarkan sejarah pengalaman bersama yang berwujud menjadi satu tataran nilai kehidupan.

Peraturan dan struktur pemerintahan adalah pilihan yang dibuat oleh masyarakat dan mencerminkan nilai-nilai dan kepercayaan dari para pemimpinnya, hal ini lah yang menempatkan bahwa dasar kepercayaan (Trust) menjadi tujuan dan harapan tertinggi dari pemerintah yang didapat dari masyarakatnya. Kepercayaan kepada pemimpin dalam membentuk aturan, norma-norma informal dan mekanisme penegakan yang dilembagakan kemudian menjadi satu kebijakan. Dalam konsep Dynamic Governance, seorang pemimpin harus berpikir secara cerdas dan taktis dengan cara mengartikulasikan ide-idenya dalam pola penyelenggaraan organisasi dalam hal ini penyelenggaraan organisasi pemerintahan yang diawali dari berpikir ke depan (think ahead) yang diartikan kemampuan untuk mengidentifikasi perkembangan lingkungan di masa depan, memahami implikasinya, dan mengidentifikasi strategi yang diperlukan untuk memanfaatkan peluang-peluang baru dan mencegah potensi ancaman. Dapat diartikan bahwa maksud berpikir ke depan adalah untuk mendorong satu lembaga dalam

menilai risiko strategi dan kebijakan saat ini, me-refresh tujuan, dan konsep inisiatif kebijakan baru untuk mempersiapkan masa depan.

Adapun dalam kerangka konseptual Dynamic Governance terdiri dari Budaya, Kemampuan dan perubahan, dimana ketiganya dapat dimaksimalkan ketika mampu bekerja secara interaktif dan sinergis sebagai bagian dari sistem dinamis. Kemampuan berpikir ke depan, berpikir lagi dan berpikir lintas batas juga seharusnya tidak hanya sekedar menjadi satu keterampilan yang berdiri sendiri dan tidak boleh beroperasi sebagai proses independen namun kemampuan ini terdapat hubungan yang saling berkaitan dan jika mereka terhubung secara interdependen bekerja sebagai sebuah sistem, efek potensi mereka dapat diperkuat dan dampak keseluruhan diperkuat. Konsep ini menyangkut penentuan cara mengupayakan kesejahteraan masyarakat dan pencapaian tujuan jangka panjang dari suatu bangsa, maka pada negara demokratis cara yang ditempuh adalah dengan melibatkan semua pemangku kepentingan (stakeholders) yaitu pemerintah, swasta dan masyarakat dalam merumuskan kebijakan, penetapan institusi dan pola hubungan antar pemangku kepentingan. Terkait dengan pemahaman tersebut, Wirman Syafri mengutip Boon, dan Geraldine (2007) menjelaskan governance sebagai penentuan

berbagai kebijakan, institusi, dan struktur yang dipilih, yang secara bersama mendorong untuk memudahkan interaksi kearah kemajuan ekonomi dan kehidupan sosial yang lebih baik.

Selanjutnya dari makna tersebut, konsep Boon dan Geraldine merumuskan dynamic governance sebagai “to how these choose paths, policies, institutions, and structures adapt to an uncertain and fast changing environment so that they remain relevant and effective in achieving the long-term desired outcomes of society” (bagaimana bekerjanya berbagai kebijakan, institusi, dan struktur yang telah dipilih sehingga dapat beradaptasi dengan ketidakmenentuan dan perubahan lingkungan yang cepat sehingga kebijakan, institusi, dan struktur tersebut tetap relevan dan efektif dalam pencapaian keinginan jangka panjang masyarakat).

Terdapatnya satu perubahan merupakan satu esensi dasar dalam pelaksanaan dynamic governance, karena untuk dapat menyesuaikan cara yang ditempuh pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan dengan dinamika perubahan lingkungan diperlukan berbagai gerakan perubahan baik mulai dari aspek perencanaan maupun pada pelaksanaanya. Pada tahap perencanaan dan tahap implementasi harus terdapat gerakan yang adaptif dengan besar kecilnya ketidakmenentuan

masa depan lingkungan secara global. Perubahan itu sendiri umumnya merupakan hasil perpaduan dari dua unsur, yaitu unsur budaya (budaya organisasi pemerintah) dan unsur kemampuan (organisasi pemerintah).

Terkait dengan perubahan sebagai esensi dasar dynamic governance, menurut Boon, dan Geraldine nilai-nilai utama ini menciptakan bentuk pemerintahan Singapura. Nilai-nilai ini adalah:

1. Integritas – ini adalah poin utama untuk menciptakan pemerintahan yang bersih. Goh Keng Swee berkata “...Orang-orang seperti ini akan mendorong perkembangan ekonomi. Pemerintah harus tidak korupsi...” sehingga dengan sense of integrity yang tinggi dari orang-orang di dalam pemerintahan akan menciptakan lingkungan yang tidak korup/incorruptibility environment.
2. Meritokrasi – manusia adalah kunci sumber utama karena Singapura tidak memiliki sumber daya alam, ketahanan negara ini bergantung pada kemampuan orang-orangnya dalam bekerja. Untuk mempertahankan orang-orang yang memiliki kualitas yang baik, masyarakat diberikan penghargaan atas kerja keras yang telah dilakukan. Mereka diberikan penghargaan melalui pencapaian



prestasi kerja.

3. Orientasi kepada hasil – dengan kondisi yang merdeka secara mendadak, bukanlah suatu kejutan apabila kebijakan yang diambil tidak berdasarkan pertimbangan ideologis tetapi berdasarkan perhitungan pragmatis yang mungkin berhasil.
4. Ketahanan diri – masyarakat selalu diingatkan bahwa “tidak ada yang menanggung hidup kita”, inilah yang meningkatkan kemandirian masyarakat Singapura. Bahkan dalam hubungan internasional, “tidak ada teman yang permanen, tidak ada pula musuh yang permanen, tetapi yang ada hanyalah kepentingan yang permanen!”
5. Stabilitas domestik – dalam hal ekualitas, setiap orang diberikan hak yang sama. Perbedaan budaya dan keyakinan diterima dan dipertahankan. Untuk memastikan stabilitas sosial, pemerintah membangun saluran komunikasi melalui dialog, dilakukan pendekatan yang aktif dan konsultasi apabila terjadi konflik rasial dan agama.

Kapabilitas dinamis merujuk pada kemampuan institusi dalam mendesain berbagai aktivitas dan pengelolaan sumberdaya menjadi lebih efektif dalam berdasarkan hasil analisis perubahan lingkungan internal dan eksternal institusi.

Teece dalam hal ini memaparkan bahwa “*dynamic capabilities is the firm's ability to integrate, build, and reconfigure internal and external competencies to address rapidly changing environment*” (kemampuan dinamis adalah kemampuan perusahaan untuk mengintegrasikan, membangun, dan mengkonfigurasi ulang kompetensi internal dan eksternal untuk mengatasi lingkungan yang berubah dengan cepat) (Helfat dkk, 2007 : 2).

Dalam melihat kapabilitas dinamis sebuah organisasi, dapat dilihat dari pola pikir kapabilitas dinamis yang diterapkan institusi tersebut, dalam hal ini Neo dan Chen mengatakan bahwa kapabilitas dinamis terdiri atas 3 pola pikir, yaitu *thinking ahead*, *thinking again*, dan *thinking across*.

#### 1. Thingking Ahead

Dalam konsep *Dynamic Governance*, institusi pemerintah harus berpikir secara cerdas dan taktis dengan cara mengartikulasikan ide-idenya dalam pola penyelenggaraan organisasi dalam hal ini penyelenggaraan organisasi pemerintahan yang diawali dari berpikir ke depan (*think ahead*) yang diartikan kemampuan untuk mengidentifikasi perkembangan lingkungan di masa depan, memahami implikasinya, dan mengidentifikasi strategi yang diperlukan untuk memanfaatkan peluang-peluang baru dan

mencegah potensi ancaman. Adapun proses *thinking ahead* meliputi pada kegiatan :

- a. Mengeksplorasi dan mengantisipasi trend perkembangan dimasa depan yang mungkin berdampak signifikan terhadap tujuan kebijakan;
- b. Memahami perkembangan tersebut akan mempengaruhi capaian tujuan saat ini dan menguji keefektifan strategi, kebijakan dan program yang telah ada;
- c. Menyusun strategi pilihan yang dapat digunakan untuk mempersiapkan ancaman yang muncul dan memanfaatkan peluang baru; dan
- d. Mempengaruhi pengambil keputusan utama dan stakeholder untuk memikirkan isu-isu yang muncul secara serius dan melibatkan mereka dalam percakapan strategis tentang respon yang tanggap.  
(Neo dan Chen, 2007 :34).

## 2. Thingking Again

*Thingking Again* yaitu kemampuan institusi untuk memanfaatkan data aktual, informasi, pengukuran dan umpan balik terhadap masalah yang menghambat kinerja, meninjau berbagai turunan kebijakan dan program dari

masa lalu untuk dicari jalan perbaikan kinerjanya (Neo dan Chen, 2007 : 36). Adapun proses *thinking again* meliputi pada kegiatan :

- a) Meninjau dan menganalisis data kinerja aktual dan memahami *feedback* masyarakat;
- b) Menyelidiki penyebab munculnya feedback atau fakta yang diamati, informasi dan perilaku, baik yang berhasil maupun gagal mencapai target capaian;
- c) Meninjau kembali strategi, kebijakan dan program untuk mengidentifikasi fitur dan aktivitas mana yang berjalan baik dan yang tidak berjalan baik;
- d) Mendesain ulang kebijakan dan program, baik sebagian atau seluruhnya, sehingga kinerja dapat meningkat dan tujuan organisasi lebih terpenuhi; dan
- e) Menerapkan kebijakan dan sistem baru sehingga masyarakat dan pelanggan dilayani dengan lebih baik dan menikmati hasil yang bermakna. (Neo dan Chen, 2007 : 37).

### 3. Thingking Across

Thingking Across yaitu kemampuan organisasi melintasi batas-batas tradisional untuk belajar dari pengalaman orang

lain sehingga gagasan baru dapat diadopsi dan memungkinkan kebijakan dan program baru yang inovatif dicoba dan dilembagakan (Neo dan Chen, 2007 : 40). Sedangkan proses *thinking across* meliputi pada kegiatan :

- a) Mencari praktik terbaru dan menarik yang diadopsi dan diimplementasikan oleh organisasi lain dalam mengatasi masalah serupa;
- b) Merenungkan apa yang mereka lakukan, mengapa dan bagaimana mereka melakukannya, dan pelajaran yang diambil dari pengalaman tersebut;
- c) Mengevaluasi apa yang dapat berlaku dalam konteks lokal, mempertimbangkan keadaan dan kondisi unik, dan apa yang dapat diterima bagi penduduk lokal;
- d) Menemukan hubungan terbaru melalui pengkombinasian ide dengan gagasan baru lainnya sehingga menciptakan pendekatan yang inovatif dalam menangani isu-isu yang muncul; dan
- e) Mencocokkan kebijakan dan program sesuai dengan tuntutan kebijakan lokal dan kebutuhan masyarakat. (Neo dan Chen, 2007 : 41-42).

Proses berpikir ke depan, berpikir ulang, dan berpikir ke luar dari mindset yang sudah terbentuk merupakan proses pembelajaran yang harus dilakukan oleh pemerintah karena: **Pertama**, untuk memahami pengaruh dari masa depan terhadap perkembangan dalam negeri sehingga dapat dipersiapkan suatu kebijakan yang memungkinkan warganya mengatasi masalah yang akan dihadapi. **Kedua**, Kerusakan lingkungan fisik dan non fisik akan berdampak pada mandulnya kebijakan meskipun telah dibuat sebaik dan seteliti mungkin. Oleh karena itu proses peninjauan ulang (*thinking again*) perlu dilakukan untuk menilai apakah kebijakan tersebut masih relevan dengan agenda nasional atau tujuan jangka panjang. **Ketiga**, dalam pemikiran baru tentang pelayanan publik, untuk tetap bertahan memerlukan pembelajaran dan inovasi untuk menghadapi tantangan baru sehingga tercipta berbagai kesempatan dan peluang. Untuk itu pemerintah perlu melihat perkembangan negara lain agar dapat diterapkan di dalam negeri.

Untuk melakukan *thinking ahead*, *thinking again*, dan *thinking across* harus didukung oleh orang yang memiliki kemampuan (*able people*) dan harus dilakukan dengan proses yang baik/benar (*agile processes*). Orang yang berkemampuan artinya adalah orang-orang yang dapat atau mampu membaca masa depan yang akan menghampiri berdasarkan fakta, gejala

dan perkembangan masa kini ditambah proyeksi akibat perubahan global yang cepat. Orang berkemampuan juga bermakna orang yang memiliki kewenangan, karena banyak orang memiliki kemampuan seperti disebut di atas tetapi tidak memiliki kesempatan dan kewenangan (kewenangan formal/kewenangan akademik). Kewenangan formal terkait dengan jabatan/posisi seseorang secara struktural, dan kewenangan akademik terkait dengan kapasitas keilmuan yang dimiliki. *Agile processes* berkaitan dengan cara, mekanisme atau prosedur yang benar dalam melakukan *thinking ahead*, *thinking again*, dan *thinking across*, cara yang benar dimaksud adalah berdasarkan prinsip-prinsip ilmiah tidak tercampur dengan kehendak pribadi atau terkontaminasi keinginan politik kelompok tertentu atau sekedar formalitas untuk menghabiskan anggaran.

*Thinking ahead* dipengaruhi secara tidak langsung oleh masa depan yang tidak menentu (*future uncertainties*) yang dapat terjadi karena instabilitas socio-ekonomi, politik maupun karena terorisme dan bencana alam. Ketidakmenentuan masa depan ini akan memberi wawasan (*insight*) bagi pencarian kebijakan yang cocok (*fit*) untuk membangun sebuah konsep (*conceptualize*) baru dalam mengadopsi suatu kebijakan yang adaptif (*adaptive policies*).

Demikian juga dengan *thinking across* secara tidak langsung dipengaruhi oleh praktek-praktek penyelenggaraan pemerintahan (*external practices*) negara lain, dan akan melahirkan ide-ide/pemikiran (*ideas*) baru yang didapat melalui pertukaran pengalaman (*trade-offs*) dan pada gilirannya *thinking across* akan membudaya pada setiap pembuatan kebijakan yang adaptif.

Hal lain lain memiliki pengaruh mendasar dalam *dynamic governance* adalah budaya, yang meliputi prinsip, semangat tidak korup, orientasi pasar, pragmatis, multi-etnik dan kepercayaan, berorientasi jangka panjang, keterkaitan dengan kebutuhan masyarakat, pertumbuhan (ekonomi), stabilitas, Kebijaksanaan dan kebanggaan sebagai sebuah bangsa, serta kemandirian, yang semuanya mempengaruhi dan melahirkan tiga kemungkinan yaitu: menghambat (*constraints*), bertentangan (*confronts*), menghubungkan/penghubung (*catalyzez*). Dalam praktek pada banyak negara terdapat sebagian atau seluruh budaya meghambat, bertentangan atau penghubung (mendukung) proses *dynamic governance*.

Kebijakan yang diputuskan untuk diadopsi sebagai hasil proses *thinking ahead*, *thinking again*, dan *thinking across* selanjutnya diimplementasikan sebagai semangat pemerintahan yang dinamis (*Dynamic Governance*).



## 2.1.2. Implementasi Dynamic Governance

Oleh karena esensi dasar dari *dynamic governance* adalah perlunya melakukan perubahan, untuk mengantisipasi perubahan yang cepat dan kadang tidak terantisipasi, maka konsep *dynamic governance* dapat diterapkan pada organisasi publik maupun privat.

Pada penyelenggaraan pemerintahan daerah misalnya, kegiatan *thinking ahead* dilakukan dengan menganalisis dan memproyeksi apa yang akan dihadapi dalam 10, 15 atau 20 tahun ke depan berdasarkan arah kecenderungan perubahan (nasional, regional, dan global), konstalasi politik, dan sosio-ekonomi masyarakat. Sederetan asumsi dan proyeksi serta pertanyaan dapat diajukan sebagai langkah awal melakukan analisis seperti: proyeksi laju pertumbuhan penduduk, derajat kesehatan masyarakat, tingkat konsumsi/daya beli dan pendidikan masyarakat, ketersediaan lapangan kerja, pertumbuhan angkatan kerja, kebutuhan ketersediaan infrastruktur pertanian (lahan perkebunan, persawahan, perkebunan, dan jaringan infrastruktur pendukung lainnya) bagi daerah yang memiliki potensi agraris, kebutuhan ketersediaan infrastruktur ekonomi (perbankan, lembaga keuangan, pasar modern/ tradisional), infrastruktur sosial, pendidikan, dan kesehatan (jalan, tempat ibadah, tempat

rekreasi, gedung sekolah, rumah sakit, pusat-pusat kesehatan masyarakat, dan lain-lain), proyeksi peluang pasar bagi hasil pertanian dan industri, proyeksi kebutuhan tingkat kualitas dan jenis keterampilan serta jumlah aparat pemerintah yang dibutuhkan pada masing-masing satuan kerja pemerintah daerah, kriteria pimpinan pimpinan daerah masa depan, dan lain-lain.

Dalam *thinking again* dapat dipertanyakan: apakah kebijakan, strategi, dan program pembangunan sedang berjalan sudah tepat? Sudah memenuhi tuntutan kebutuhan pasar (masyarakat)? Apakah pembangunan berjalan telah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, meningkatkan daya beli masyarakat, mengurangi penduduk miskin, meningkatkan pola pikir dan tingkat pendidikan masyarakat? Apakah anggaran tersedia lebih banyak digunakan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui penyediaan lapangan kerja, pengembangan usaha rakyat, penyediaan infrastruktur? Apakah kuantitas dan kualitas aparatur pemerintah daerah telah tersedia memadai, dan bekerja optimal sesuai bidangnya? Apakah satuan kerja perangkat daerah telah melaksanakan tugas pokok fungsi masing-masing secara optimal? Apakah kepemimpinan pemerintahan daerah dapat mengorganisir secara baik dan memberikan dukungan moral dan material secara memadai pada segenap aparat pemerintah yang dipimpinnya? Apakah pimpinan

daerah dapat bekerja secara adil, dan hanya berpihak kepada kepentingan rakyat bukan kepentingan pribadi atau kelompok politiknya? Apakah penempatan pejabat pada jabatan tertentu telah sesuai aturan yang ada ? Apakah ada jaminan karier bagi pejabat/pegawai berprestasi? dan lain-lain. Kaji ulang dimaksudkan untuk melihat kesiapan kemampuan daerah untuk melaksanakan tugas masa kini dan masa datang.

*Thinking across* dapat dilakukan dengan belajar dari pengalaman negara lain atau institusi sejenis baik di dalam negeri maupun luar negeri. Mendatangkan orang yang dianggap ahli pada bidang tertentu yang dibutuhkan atau mengirimkan pejabat/pegawai pada institusi tertentu ke daerah atau negara lain agar memperoleh pengetahuan baru sesuai bidang masing-masing. Tujuannya adalah menambah kemampuan, baik konseptual, managerial, teknis, maupun kemampuan sosial. Banyak daerah yang memiliki karakteristik budaya, geografi, dan sumber daya yang relatif sama dan berhasil dalam pembangunan dapat dijadikan pelajaran untuk membangun daerah lain. Tukar menukar pengalaman dan informasi untuk kebaikan bersama antar organisasi pemerintah daerah diyakini akan bermanfaat bagi pelaksanaan pembangunan daerah saat ini dan masa akan datang.

## **2.2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan segala aktivitas penyediaan layanan jasa dan produk yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui instansi penyedia layanan publik dalam rangka untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat/publik.

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam tugas pokok fungsinya pemerintahan yang baik adalah yang dapat memperkuat demokrasi dan hak azasi manusia, meningkatkan kualitas ekonomi, sosial budaya, mengurangi angka kemiskinan, memperkuat perlindungan terhadap masyarakat dan lingkungan, serta bijak dalam memanfaatkan sumber daya alam sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintahan yang baik.

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal tersebut dimungkinkan karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Atasan satuan kerja Penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik atau Pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat merupakan seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari

Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Mediasi merupakan penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.

Ajudikasi merupakan proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak yang diputus oleh ombudsman. Menteri merupakan menteri dimana kementerian berada yang bertanggung jawab pada bidang pendayagunaan aparatur Negara. Ombudsman merupakan sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Undang-Undang ini berasaskan pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus

bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujanagar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan public.

Dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 mengamanatkan bahwa pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi daerah. Hal ini tersebut diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat daerah melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, dan kekhususan suatu daerah dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Negara Indonesia, dijelaskan sebagaimana dalam Pasal 18 B ayat 1 UUD 1945, mengakui dan menghormati satuan-satuan pemerintahan daerah yang bersifat khusus atau bersifat istimewa.

Dalam Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga mengamanatkan bahwa salah satu tujuan dari



otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang akan ditempuh melalui 3(tiga)jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan daya saing.

Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dari dilaksanakannya Reformasi Birokrasi. Karena dirasakan kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkatkepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat.

Mencermati peran layanan yang semakin menonjol maka tidak heran apabila masalah pelayanan menjadi sorotan dan mendapatkan porsi yang lebih besar dan berulang kali menjadi isu publik yang sering dibicarakan. Untuk pemerintahan di kecamatan masalah pelayanan menjadi konsentrasi utama karena menyangkut kepentingan umum dan masyarakat secara keseluruhan.

Dalam pelayanan publik, Fitzsimmons mengatakan paling tidak harus memenuhi pada aspek : a) *reliability*, memberikan pelayanan dengan cara yang benar; b) *tangibles*, tersedianya sumberdaya manusia dan

sarana prasarana yang memadai dalam pelayanan; c) *responsiveness*, rasa keinginan yang tinggi untuk melayani secara cepat dan tanggap; d) *assurance*, tingkat perhatian pegawai yang tinggi terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan kepada yang dilayani dan e) *emphaty*, sikap untuk mau melayani dengan ikhlas dan sepenuh hati. (Sinambela dkk, 2011 : 7).

### **2.3. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)**

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah Izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan membangun yang dapat diterbitkan apabila rencana bangunan dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang meliputi aspek pertanahan, aspek planologis (perencanaan), aspek teknis, aspek kesehatan, aspek kenyamanan dan aspek lingkungan (Goenawan,2009).

Setiap orang yang memiliki bangunan gedung wajib memiliki IMB gedung. IMB adalah awal surat bukti dari pemerintah daerah bahwa pemilik bangunan gedung dapat mendirikan bangunan gedung sesuai dengan fungsi yang telah ditetapkan dan berdasarkan rencana teknis bangunan yang telah disetujui oleh pemerintah daerah.

Tujuan dari penerbitan IMB adalah untuk mengarahkan pembangunan yang dilaksanakan oleh masyarakat, swasta maupun bangunan pemerintah dengan pengendalian melalui prosedur perizinan.

IMB berlaku untuk rumah tinggal dan juga berlaku untuk bangunan-bangunan dengan fungsi yang lain seperti gedung perkantoran, gedung

industri dan bangunan fasilitas umum. IMB memiliki dasar hukum yang harus dipatuhi sehingga mutlak harus dimiliki setiap orang yang berniat mendirikan sebuah bangunan.

Adanya IMB berfungsi agar pemerintah daerah dapat mengontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan dan penertiban pembangunan kota karena memberikan kepastian hukum atas berdirinya bangunan yang bersangkutan dan memudahkan pemilik untuk suatu keperluan sehingga jika tidak adanya IMB maka akan dikenakan tindakan penertiban sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### 2.4. Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan Kapabilitas Dynamic Governance dalam Pelayanan Perizinan di Kota Makassar adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

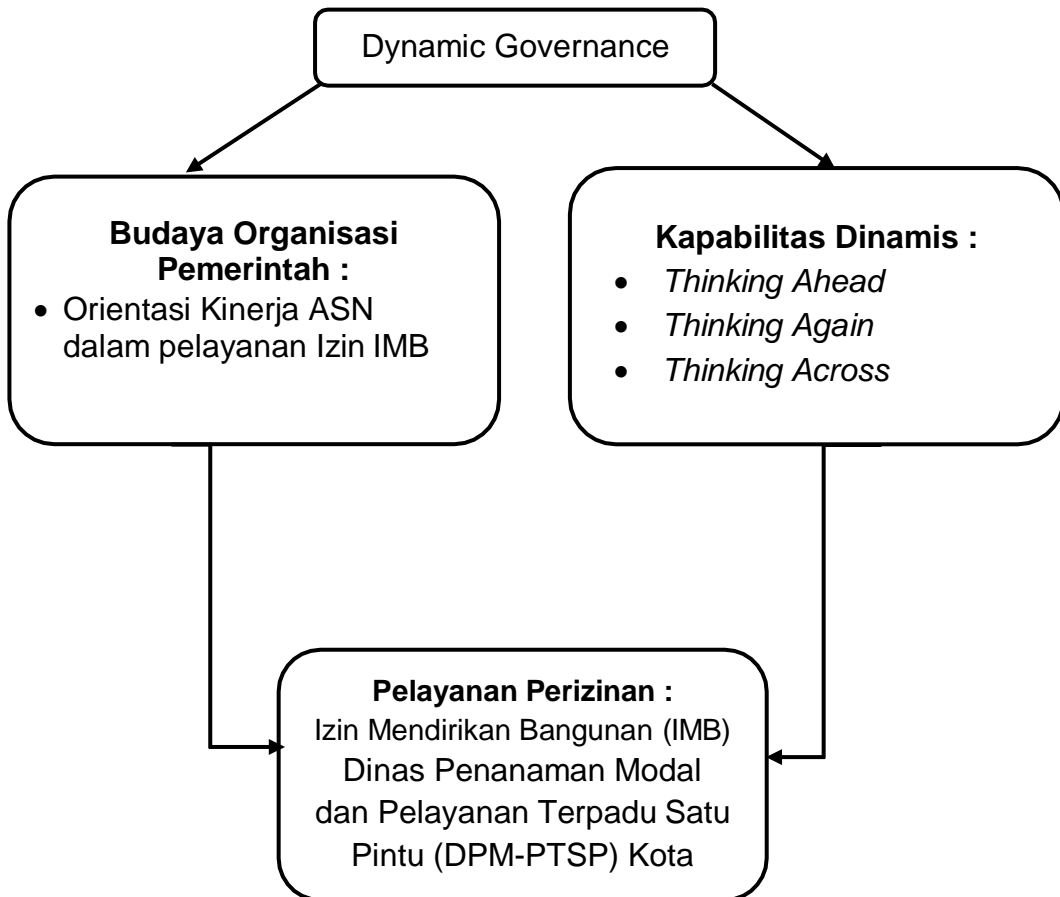
NO	NAMA	JUDUL PENELITIAN	HASI PENEITIAN
1.	Endar Heryan Pajri	Analisis Pelayanan Publik Dalam Perspektif Dynamic Governance (Studi Tentang Kapabilitas Dinamis Kantor Imigrasi Kelas I	Penelitian ini bertujuan melihat bagaimana kapabilitas dinamis Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam penyelenggaraan pelayanan paspor yang cukup mampu menghasilkan berbagai perubahan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan paspor menjadi lebih baik dimata masyarakat, meskipun masih

		Khusus Surabaya Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Paspors)	terdapat beberapa hal yang kurang diterapkan dalam proses polapikir kapabilitas dinamis tersebut, terutama untuk melakukan menggali feedback kepada pemohon paspor secara lebih mendalam untuk realisasi pola pikir thinking again, dan mempelajari praktek pelayanan dengan pihak swasta ataupun keimigrasian luar negeri untuk realisasi pola pikir thinking across.
2.	Muchlas M. Tahir dan Zulfan Nahrudin	Kapabilitas Dynamic Governance dalam Optimalisasi Pengelolaan Lahan Terbuka Hijau di Kota Makassar.	Penelitian ini mengungkapkan bahwa adanya antisipasi RTH melalui kebijakan, pemahaman pencapaian tujuan belum dapat dikatakan dapat dipahami secara menyeluruh namun opsi strategi yang dapat dimunculkan dalam penelitian ini yaitu pemanfaatan ruang-ruang terbangun dengan cara melakukan penanaman pada atap dan tembok bangunan selain itu strategi dari segi kebijakan dapat ditempuh dengan mendorong penyusunan dan penetapan Peraturan Daerah terkait dengan RTH.

## 1.7. Kerangka Pikir

Berdasarkan tinjauan pustaka diatas, maka dapat dirumuskan kerangka pemikiran penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar 2. Skema Kerangka Konsep**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan hal ini dikarenakan Kota Makassar merupakan memiliki dan mengimplementasikan budaya organisasi pemerintah dan kapabilitas dinamis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar

#### **3.2. Sumber Data**

##### **3.2.1. Data Primer**

Data ini diperoleh melalui observasi secara langsung dan wawancara mendalam ( *in depth interview*) dengan Staf lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar

##### **3.2.2. Data Sekunder**

Data ini diperoleh dengan mempelajari literatur yang berhubungan dengan objek kajian berupa buku-buku, dokumen-dokumen tertulis, aturan operasional, dan data yang lainnya yang berkaitan dengan pedagang kaki lima dan kemitraan pemerintah dengan perbankan dalam pelaksanaan kerjasama.

### 3.3. Teknik Penentuan Informan

Informan pada sebuah penelitian, dapat diartikan sebagai orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Sehingga, informan tersebut harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian dan harus sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal<sup>1</sup>. Teknik pemilihan orang yang akan diwawancarai dilakukan secara *purposive*. Teknik *purposive* adalah teknik memilih informan berdasarkan pertimbangan tertentu, misalnya di anggap ahli dan tahu tentang fokus penelitian, sehingga memudahkan peneliti untuk mencari informan terkait masalah penelitian. Alasan pemakaian teknik *purposive* disebabkan oleh bentuk dan ciri penelitian ini yaitu untuk mendapatkan informasi-informasi yang sesuai dengan tujuan dari pelaksanaan penelitian ini.

### 3.4. Informan

Adapun Informan penelitian ini yaitu:

1. Kepala bidang pelayanan belakang perizinan teknis an. Faisal Burhan, S.STP, M.Adm, K.P
2. Kepala bidang pelayanan belakang perizinan non teknis an. Andi Tenri Lengka, SH, M.Si

---

<sup>1</sup> Moleong, Lexi J 2014. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Oddest. Bandung. Hal 132

3. Pelaksana pada subbag umum dan kepegawaian an. Irman Wahab, S.IP, M. Adm, K.P
4. Kepala seksi sistem Inormasi, dokumentasi, evaluasi dan pelaporan an. Muhammad Al Gazali
5. Pelaksana pada seksi pengkajian dan verifikasi perizinan teknis an. Andriani A Achmad
6. Kepala Sub Bagian Umum dan kepegawaian an. Nur Intan Abdullah
7. Kepala Subbag Keuangan an. Sitti Syahriani Ukkas

### **3.5. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi peneliti sehingga terhindar dan tidak terjebak dalam pengumpulan data pada bidang yang sangat umum dan luas atau kurang relevan dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Fokus penelitian ini sangat penting dijadikan sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian, berpedoman kepada fokus penelitian, maka peneliti membatasi bidang-bidang temuan dengan arahan fokus penelitian, sehingga peneliti mengetahui dengan pasti data mana yang perlu dimasukkan kedalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penelitian difokuskan pada dua aspek yaitu budaya organisasi pemerintah dan kapabilitas dinamis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota



Makassar dengan indikator diantaranya:

1) Budaya Organisasi Pemerintah

- a) *integrity* (integritas),
- b) *meritocracy* (berdasar bakat & kemampuan/ prestasi),
- c) *market* (orientasi pasar yang berkeadilan),
- d) *pragmatism* (mudah menyesuaikan/lebih berorientasi pada pencapaian tujuan negara daripada berkepatutan soal ideologi),
- e) *multi-racialism* (berbagai etnik dan kepercayaan),

2) Kapabilitas Dinamis

a) Thinking Ahead

Adapun proses *thinking ahead* meliputi pada kegiatan :

- a. Mengeksplorasi dan mengantisipasi trend perkembangan dimasa depan yang mungkin berdampak signifikan terhadap tujuan kebijakan;
- b. Memahami perkembangan tersebut akan mempengaruhi capaian tujuan saat ini dan menguji keefektifan strategi, kebijakan dan program yang telah ada;
- c. Menyusun strategi pilihan yang dapat digunakan untuk mempersiapkan ancaman yang muncul dan memanfaatkan peluang baru; dan
- d. Mempengaruhi pengambil keputusan utama dan stakeholder untuk memikirkan isu-isu yang muncul secara serius dan melibatkan mereka dalam percakapan strategis

tentang respon yang tanggap.

b) Thingking Again

Adapun proses *thinking again* meliputi pada kegiatan :

- a. Meninjau dan menganalisis data kinerja aktual dan memahami *feedback* masyarakat;
- b. Menyelidiki penyebab munculnya feedback atau fakta yang diamati, informasi dan perilaku, baik yang berhasil maupun gagal mencapai target capaian;
- c. Meninjau kembali strategi, kebijakan dan program untuk mengidentifikasi fitur dan aktivitas mana yang berjalan baik dan yang tidak berjalan baik;
- d. Mendesain ulang kebijakan dan program, baik sebagian atau seluruhnya, sehingga kinerja dapat meningkat dan tujuan organisasi lebih terpenuhi; dan
- e. Menerapkan kebijakan dan sistem baru sehingga masyarakat dan pelanggan dilayani dengan lebih baik dan menikmati hasil yang bermakna.

c) Thingking Across

Sedangkan proses *thinking across* meliputi pada kegiatan :

- a. Mencari praktik terbaru dan menarik yang diadopsi dan diimplementasikan oleh organisasi lain dalam mengatasi masalah serupa;
- b. Merenungkan apa yang mereka lakukan, mengapa dan

bagaimana mereka melakukannya, dan pelajaran yang diambil dari pengalaman tersebut;

- c. Mengevaluasi apa yang dapat berlaku dalam konteks lokal, mempertimbangkan keadaan dan kondisi unik, dan apa yang dapat diterima bagi penduduk lokal;
- d. Menemukan hubungan terbaru melalui pengkombinasian ide dengan gagasan baru lainnya sehingga menciptakan pendekatan yang inovatif dalam menangani isu-isu yang muncul; dan
- e. Mencocokkan kebijakan dan program sesuai dengan tuntutan kebijakan lokal dan kebutuhan masyarakat.

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penulisan ini maka digunakan pengumpulan data sebagai berikut :

#### **3.6.1. Wawancara (Interview)**

Wawancara (Interview) merupakan bentuk pengumpulan data yang dilakukan penulis berupa suatu tanya jawab langsung dengan yang bersangkutan terkait masalah penelitian. Wawancara antara peneliti dan informan secara langsung kemudian mengajukan beberapa pertanyaan yang menjadi inti masalah penelitian kepada informan, selanjutnya para informan ini memberikan jawaban menurut mereka. Metode ini dikenal

dengan teknik wawancara yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara.

### **3.6.2. Observasi (*Observation*)**

Kegiatan observasi meliputi pengamatan, secara sistematis, kejadian-kejadian, perilaku dilokasi penelitian yang sedang dilakukan.

### **3.6.3. Dokumentasi**

Dapat di asumsikan sebagai sumber data tertulis yang terbagi dalam dua kategori yaitu sumber resmi dan sumber tidak resmi. Sumber resmi merupakan dokumen yang dibuat/dikeluarkan oleh lembaga/perorangan atas nama lembaga. Sedangkan sumber tidak resmi adalah dokumen yang dibuat/dikeluarkan oleh individu tidak atas nama lembaga. Dokumen yang akan dijadikan sebagai sumber referensi dapat berupa artikel di surat kabar, artikel di internet dan sebagainya.

## **3.7. Analisis Data**

Analisis data mengacu pada langkah-langkah yang dipakai oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga alur kegiatan secara bersamaan, meliputi: pengumpulan data; reduksi data; display dan penarikan kesimpulan/ verifikasi. Untuk meningkatkan kemampuan peneliti dalam

menilai keakuratan hasil penelitian serta meyakinkan pembaca tentang akurasi penelitian yang dilakukan, maka harus menggunakan beragam strategi dalam melakukan validasi. Selanjutnya Sugiyono mengemukakan bahwa analisis data proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum lokasi penelitian yang telah ditemukan dilapangan dan hasil kajian serta analisis *Dynamic Governance* Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar. Gambaran umum lokasi penelitian meliputi gambaran umum daerah Kota Makassar dan gambaran umum objek penelitian yaitu *Dynamic Governance* Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Gambaran umum Kota Makassar mencakup kondisi fisik dan wilayah, kependudukan dan visi misi Kota Makassar. Gambaran umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar yang terdiri dari visi dan misi organisasi; kedudukan, tugas dan fungsi; struktur organisasi, dan kepegawaian dari Instansi tersebut. Selain itu, bab ini menguraikan hasil analisis *Dynamic Governance* Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

#### **4.1. Gambaran Umum Kota Makassar**

##### **4.1.1. Sejarah Kota Makassar**

Jauh sebelum masa kemerdekaan, Kota Makassar telah berkembang pesat. Pada abad ke 17 Kota Makassar tercatat sebagai salah satu dari sepuluh kota terbesar di Asia. Pesatnya perkembangan Kota Makassar berdasarkan catatan sejarah,

dimungkinkan oleh paling tidak empat faktor. Pertama, adalah letak strategis Kota Makassar pada bentangan Selat Makassar yang memungkinkan kemudahan akses ke dalam maupun ke luar Makassar. Kedua, faktor keterbukaan Kota Makassar dalam menerima berbagai suku bangsa dalam interaksi perdagangan internasional, sehingga mengherankan jika beberapa abad lalu di Kota Makassar telah bermukim beberapa suku bangsa Asia dan Eropa yang hingga saat ini sebagian masih menyisahkan anak keturunan mereka. Ketiga, adalah faktor dukungan kultur maritim yang berkembang di Kota Makassar dan daerah sekitarnya yang memungkinkan kemudahan terbangunnya lalu lintas laut serta perdagangan pesisir. Keempat, dukungan oleh daerah sekitar Kota Makassar mampu mensuplai kebutuhan berbagai hasil bumi untuk kebutuhan pangan.

Pesatnya perkembangan Kota Makassar ternyata masih meninggalkan kesan yang mendalam bagi warga kota ini, sehingga tidak mengherankan jika Makassar berubah nama menjadi Ujung Pandang, pada suatu ketika kemudian mendapat desakan dari masyarakat agar nama ini dikembalikan untuk dapat selalu mengingatkan kenangan atas kebesaran nama Makassar yang secara formal ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 86 tahun 1999.

Tidak hanya sebagai sebatas kenangan sejarah, melainkan saat ini sebagian besar warga Kota Makassar berharap agar kota mereka tetap menjadi kota metropolis yang dapat memberi pelayanan prima bagi kota dan pendatang, dan dapat menjadi pusat kemajuan dan perkembangan paling tidak di Kawasan Timur Indonesia. Harapan yang ini sejalan dengan kedudukan Kota Makassar sebagai Ibukota Sulawesi Selatan dan sebagai gerbang bagi Kawasan Timur.

Kebesaran Makassar dalam catatan sejarah dan harapan warga kota menjadikan Makassar sebagai kota pelayanan yang maju dan berkembang, kemudian dihadapkan dengan berbagai permasalahan, kendala serta keterbatasan sebagaimana layaknya kota-kota lain yang tengah tumbuh dan berkembang sesuai dinamikanya. Permasalahan tersebut dapat muncul dari pertumbuhan penduduk yang begitu pesat dengan berbagai konsekuensinya.

Tuntutan atas peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, keterbatasan kapasitas lingkungan atas kebutuhan dan perkembangan kota, mengharuskan adanya upaya sistematis dalam mengarahkan perkembangan kota Makassar sesuai harapan masyarakat di satu sisi dihadapkan dengan berbagai permasalahannya di lain sisi, dengan



dukungan potensi Kota Makassar sebagai sektor faktor yang dapat menggerakkan pembangunan daerah.

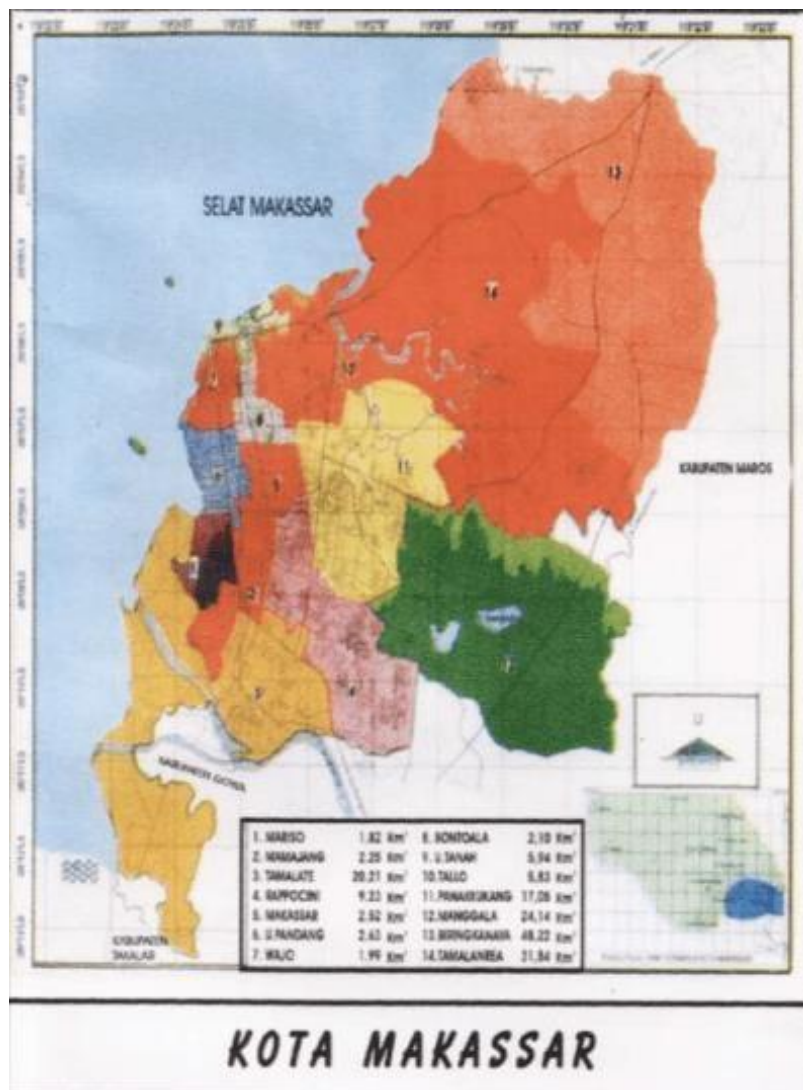
Dalam konteks ini perencanaan pembangunan daerah memiliki kedudukan strategis dalam rangka mengarahkan harapan-harapan masyarakat dalam bentuk arah pembangunan daerah dengan tekanan pada aspek kebutuhan yang mendasar dan paling mendesak sebagai skala prioritas, karena adanya keterbatasan untuk 35 memenuhi seluruh kebutuhan dari dinamika dan perkembangan daerah. Dengan demikian perencanaan pembangunan dimaksud merupakan wujud dari sistematisasi kebutuhan daerah dalam rentang waktu tertentu dikaitkan dengan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Hal terakhir ini kemudian diformulasi dalam bentuk kebijakan program dan rencana kerja daerah.

Dalam bentuk sistematisasi yang dikemukakan di atas maka kepentingan daerah akan diletakkan secara proporsional sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian telah disempurnakan melalui Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang memberi tekanan pada perlunya otonomi daerah.

Semangat otonomi daerah secara proporsional pula diletakkan pada kepentingan nasional, karena itu sistem perencanaan pembangunan sebagaimana diatur dalam Undang-

undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang sistem Perencanaan Pembangunan Nasional mencoba mengintegrasikan antara kepentingan daerah dan kepentingan nasional secara bersamaan. Model perencanaan yang demikian ini pada akhirnya akan menciptakan integritas penyelesaian masalah nasional dalam skala lokal dan penyelesaian masalah lokal dalam kebijakan nasional

**Gambar 3. Peta Kota Makassar**



Sumber : <http://makassarkota.go.id/geografis/>

#### **4.1.2. Kondisi Geograis Kota Makassar**

Kota Makassar secara administratif berkedudukan sebagai Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan dan sebagai pusat perkembangan dan pelayanan pembangunan. Secara geografis Kota Makassar selain sebagai pusat pengembangan dan pelayanan pembangunan di kawasan Timur Indonesia yang letaknya di pesisir pantai Barat Sulawesi Selatan pada koordinat 119 24,17,29" – 119 32" 31, 03" Bujur Timur dan antara 5° 30, 81 - 5° 14' 6, 49" Lintang Selatan dengan ketinggian yang bervariasi antara 0 – 25 M dari permukaan laut, dengan suhu udara antara 22" C sampai dengan 32° C dan curah hujan antara 2000 – 3000 mm dengan hari hujan rata-rata 108 hari pertahun. Adapun batas-batas administrasi Kota Makassar sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara bertasan dengan Kabupaten Pangkajene Kepulauan
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Maros.
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan dengan Kabupaten Gowa.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar

Posisi Kota Makassar secara ekonomi merupakan pusat pertumbuhan ekonomi di Kawasan Timur Indonesia, dan telah berkembang dengan cukup pesat, di mana pada tahun 2015/2016 laju pertumbuhan ekonomi mencapai 5 % pertahun, dengan tingkat

perkapita penduduk di atas Rp 2000.000, /pertahun. Dari Sudut Pemerintahan Kota Makassar terbagi atas wilayah pemerintahan, yaitu :

- a. Kecamatan sebanyak 14
- b. Kelurahan sebanyak 142
- c. ORW sebanyak 801
- d. ORT sebanyak 4.221

Secara keseluruhan Kota Makassar memiliki luas 175,77 Km<sup>2</sup>, dengan jumlah penduduk Kota Makassar sampai dengan Tahun 2015/2016 adalah mencapai 1,7 Juta Jiwa yang tersebar pada 14 Kecamatan. Jumlah penduduk terbanyak ada pada Kecamatan Tamalate yang mencapai 21,93% dari seluruh penduduk Kota Makassar dan yang paling sedikit adalah Kecamatan Ujung Pandang. Rata-rata kepadatan penduduk adalah mencapai 36.000 Jiwa/Km<sup>2</sup>. Dan Kecamatan terpadat penduduknya adalah Kecamatan Makassar yang mencapai 43.455 Jiwa/ Km<sup>2</sup>, sedangkan yang paling jarang adalah Kecamatan Biringkanaya yang hanya mencapai 1.500 Jiwa /Km<sup>2</sup>.

Jumlah penduduk Kota Makassar tentu saja terus akan tumbuh seiring dengan perkembangan Kota Makassar itu sendiri, sebagai pusat perdagangan, pendidikan dan kebudayaan di Kawasan Timur Indonesia, dan pesatnya pertumbuhan penduduk tersebut dipengaruhi oleh kelahiran dan urbanisasi yang cukup

besar. Implikasi pertumbuhan penduduk yang cukup pesat tersebut tentu saja menimbulkan masalah-masalah sosial ekonomi di perkotaan dan memberikan pekerjaan yang besar bagi pemerintah daerah Kota Makassar untuk mengelolannya, seperti masalah kebersihan, persampahan dan aspek kesehatan lainnya dan lapangan pekerjaan. Hal ini dirinci dalam Tabel 3, mengenai pembagian jumlah penduduk berdasarkan kecamatan di kota Makassar sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan di Kota Makassar**

No	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Mariso	29.856	29.436	59.292
2	Mamajang	29.884	31.123	61.007
3	Tamalate	96.516	97.977	194.493
4	Rappocini	79.660	84.903	164.563
5	Makassar	42.048	42.710	84.758
6	Ujung Pandang	13.453	15.044	28.497
7	Wajo	15.164	15.769	30.933
8	Bontoala	27.579	28.957	56.536
9	Ujung Tanah	24.794	24.429	49.223
10	Tallo	69.739	69.428	139.167
11	Panakukang	74.114	74.669	147.783
12	Manggala	69.541	69.118	138.659
No	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
13	Bringkanaya	100.978	101.542	202.520
14	Tamalanrea	54.988	57.182	112.170
Makassar		727.314	724.287	1.469.601

Sumber : Makassar dalam Angka, 2017

Berdasarkan Tabel 2, penyebaran penduduk Kota Makassar yang dirinci menurut kecamatan, menunjukkan bahwa penduduk terbanyak berada di kecamatan Biringkanaya, yaitu sebanyak 202.520 jiwa dari total penduduk, disusul kecamatan Tamalate

sebanyak 194.493 jiwa, kecamatan Rappocini sebanyak 164.563 jiwa, kecamatan Panakukkang sebanyak 147.783 jiwa, kecamatan Tallo sebanyak 139.167 jiwa, kecamatan Manggala sebanyak 138.659 jiwa, kecamatan Tamalanrea sebanyak 112.170 jiwa, kecamatan Makassar sebanyak 84.758 jiwa, kecamatan Mamajang sebanyak 61.007 jiwa, kecamatan Mariso sebanyak 59.292 jiwa, Bontoala sebanyak 56.536 jiwa, kecamatan Ujung Tanah sebanyak 49.223 jiwa, kecamatan Wajo sebanyak 30.933 jiwa, dan kecamatan Ujung Pandang sebanyak 28.497 jiwa.

#### **4.1.3. Visi Misi Kota Makassar**

Di abad ini adalah masa kepemimpinan politik Danny Pomanto Sebagai kepala daerah di daerah kota Makassar (Walikota). Setelah dilantik pada tanggal 8 Mei 2014 oleh Gubernur Sulawesi Selatan, Danny Pomanto bersama wakilnya yakni Syamsu Rizal resmi menjabat sebagai Walikota dan Wakil Walikota selama 5 tahun (2014-2019), yang memiliki tugas dan wewenang sesuai yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (UU No. 9 Tahun 2015) tentang Pemerintah Daerah. Dalam menjalankan tugasnya sebagai kepala daerah, tentunya dituntut sebuah kepemimpinan politik maupun pemerintahan yang sesuai dengan kondisi 125 dan keperluan yang dimiliki daerahnya, melalui pendekatan-pendekatan yang digunakan oleh kepala daerah kepada pengikutnya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 13 Tahun 2006 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kota Makassar tahun 2005-2025 menetapkan VISI Kota Makassar sebagai VISI Jangka Panjang dengan rentang waktu 20 tahun “ Makassar adalah Kota Maritim, Niaga, Budaya, dan Jasa yang berorientasi Global , berwawasan lingkungan dan paling bersahabat.”

Misi Jangka Panjang “ Memberikan Pelayanan Prima, Pembinaan Dunia Usaha, Mewujudkan Lingkungan yang bersih dan indah Membangun Komunikasi dan Koordinasi, serta meningkatkan ketertiban dan keamanan, Visi Pemerintahan Kota Makassar 2014-2019 “ Mewujudkan Kota Dunia Nyaman Untuk Semu “ sub visi “Tata Lorong Bangun Kota Dunia”.

Dalam Mewujudkan Makassar Kota Dunia yang Nyaman Untuk Semua, visi ini mengandung tiga pokok pikiran yang secara konseptual diarahkan pada aspek kesejahteraan masyarakat, serta tata kelola kota yang membuat nyaman, serta penciptaan tata pemerintahan yang baik dengan ditandai penerapan pelayanan publik kelas dunia bebas korupsi, yaitu pada “Kota Dunia”, “nyaman” dan “untuk semua”, visinya memberikan pengertian sebagai berikut:

1. “Kota Dunia”, adalah kota Makassar yang memiliki keunggulan komparatif, kompetitif dan inklusifitas yang berdaya tarik tinggi atau memukau terhadap banyak hal.

Potensi Sumberdaya Alam dan infrastruktur sosial ekonomi yang ditandai dengan karakter masyarakat yang inklusif berdasarkan nilai budaya dan ikatan sosial yang menjanjikan kekuatan kultural Kota Makassar yang nyaman sekaligus berkelas dunia.

2. “Nyaman”, merupakan visi yang ingin mewujudkan proses pembangunan yang semakin menyempitkan kesenjangan dan berkemandirian secara stabil yang ditandai dengan tumbuhnya 126 tatanan sosial kemasyarakatan yang mengedepankan prinsip masyarakat yang sejahtera, serta pola hubungan yang setara antara stakeholder dan stakeowner dalam pembangunan.
3. “Untuk Semua”, merupakan proses, pelaksanaan pemanfaatan pembangunan dapat dinikmati dan dirasakan seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi berdasarkan jenjang umur, jenis kelamin, status sosial dan kemampuan (termasuk kelompok difabel).

Misi Jangka Panjang Memberikan Pelayanan Prima, Pembinaan Dunia Usaha, Mewujudkan Lingkungan yang bersih dan indah Membangun Komunikasi dan Koordinasi, serta meningkatkan ketertiban dan keamanan, Visi Pemerintahan Kota Makassar 2014-2019, “Mewujudkan Kota



Dunia Nyaman Untuk Semua”, sub visi “Tata Lorong Bangun Kota Dunia”.

1. Merekonstruksi Nasib Rakyat menjadi Masyarakat Sejahtera standar dunia
2. Mereformasi Tata Ruang Kota menjadi Kota Nyaman Berkelas Dunia.
3. Merestorasi Tata Pemerintahan menjadi Pelayanan Publik kelas dunia bebas korupsi.

#### **4.2. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM- PTSP) Kota Makassar ialah salah satu instansi yang dibentuk dengan harapan dapat mempercepat upaya mensejahterakan masyarakat Makassar, baik masyarakat maupun aparatur pemerintah melalui perluasan kesempatan dibidang usaha yang sifatnya dalam kegiatan mempermudah pelayanan kepada masyarakat, yang dilaksanakan mengarah pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat yang dibutuhkan guna meningkatkan profesionalisme pegawai dan masyarakat untuk mampu bekerja sebagai wirausaha yang mandiri.

Sebagaimana yang tertuang pada Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 6 Tahun 2014, tugas dan fungsi Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar adalah antara lain merumuskan kebijakan teknis pelayanan terpadu dibidang perizinan, non perizinan dan penanaman modal, baik untuk masyarakat maupun aparatur/pegawai yang berbasis pada potensi daerah.

#### **4.2.1. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar**

“Terwujudnya Iklim Investasi yang kondusif bagi semua melalui penyelenggaraan perizinan dan penanaman modal yang berkelas dunia”

1. Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan dan penanaman modal yang transparan, akuntabel dan bebas korupsi.
2. Modernisasi pelayanan perizinan dan penanaman modal melalui penerapan teknologi informasi.
3. Meningkatkan kompetensi aparatur DPMPTSP melalui penerapan sistem reward and punishment.
4. Optimalisasi potensi daerah untuk peningkatan daya saing investasi.

#### **4.2.2. Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar yang di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2013 Nomor 7) dan Peraturan Walikota Nomor 20 tentang Tata Cara Pembentukan Izin di Kota Makassar.

Sebagai lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab Kepala Walikota Makassar, maka Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar mempunyai tugas membantu Walikota Makassar di dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Bidang Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, dengan tugas dan fungsi sebagai berikut :

##### **a. Tugas Pokok:**

Bahwa dalam rangka efisien dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas Pemerintahan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan di Kota Makassar dan untuk menjabarkan Peraturan

Daerah Nomor & Tahun 2013 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

b. Fungsi:

1. Penyusunan rumusan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal ;
2. Penyusunan, perumusan dan penetapan program serta kebijakan di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal;
3. Penyelenggaraan pelayanan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu;
4. Pembinaan, pengawasan, pengendalian dan pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang penanaman modal;
5. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang perizinan dan non perizinan ;
6. Pembinaan dan pelaksanaan pelayanan, informasi, pemrosesan/pengolahan dan pelaporan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan ;
7. Pelaksanaan pelayanan pengaduan dan melakukan

penyelesaian atas pengaduan ;

8. Penandatanganan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar;
9. Pelaksanaan koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan, termasuk koordinasi pengkajian teknis perizinan melalui Tim teknis.
10. Perumusan, pengembangan dan pengendalian penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangannya ;
11. Pelaksanaan perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian dan pengurusan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya ;
12. Pelaksanaan kesekretariatan ;
13. Pembinaan Unit Pelaksana teknis dan tenaga fungsional.

#### **4.2.3. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar**

Adapun susunan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar sebagai berikut:

##### **1. Kepala Dinas**

Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok sesuai Kebijakan Walikota dan Peraturan perundang-undangan yang berlaku, merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan tugas-tugas Dinas.

##### **2. Sekretaris**

Sekretaris mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif bagi seluruh satuan kerja di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Sekretaris terbagi atas:

##### **3. Subbagian Umum dan Kepegawaian**

1. Subbagian Keuangan
2. Subbagian Perlengkapan

##### **4. Bidang Pelayan Depan Perizinan:**

1. Mengumpulkan data dan bahan tentang peraturan perundangan terkait pelayanan perizinan;

2. Memberikan pelayanan informasi terkait pelayanan perizinan;
3. Melakukan penelitian berkas izin dan kelengkapannya yang diajukan oleh pemohon sesuai ketentuan yang berlaku;
4. Menelaah Peraturan Perundang-undangan dan ketentuan lainnya dibidang pelayanan depan perizinan;
5. Melaksanakan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan dan pengembangan sistem informasi manajemen pelayanan perizinan secara terintegrasi;
6. Melaksanakan pemuthakiran data, pembinaan, pengawasan dan pelaksanaan sistem informasi manajemen dinas;

**5. Bidang Pelayan Depan Perizinan:**

1. Mengumpulkan data dan bahan tentang peraturan perundangan terkait pelayanan perizinan
2. Memberikan pelayanan informasi terkait pelayanan perizinan;
3. Melakukan penelitian berkas izin dan kelengkapannya yang diajukan oleh pemohon sesuai ketentuan yang berlaku;
4. Menelaah Peraturan Perundang-undangan dan ketentuan lainnya dibidang pelayanan depan perizinan;
5. Melaksanakan pembangunan, pemeliharaan,

peningkatan dan pengembangan sistem informasi manajemen pelayanan perizinan secara terintegrasi;

6. Melaksanakan pemuthakiran data, pembinaan, pengawasan dan pelaksanaan sistem informasi manajemen dinas;
7. Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Teknis :
8. Melakukan Pengkajian Teknis dan Verifikasi hasil peninjauan lapangan sesuai berkas perizinan teknis;
9. Membuat hasil pengkajian dan verifikasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan teknis;
10. Melakukan Peninjauan Lapangan Permohonan Perizinan Teknis;
11. Membuat hasil Peninjauan Lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan teknis;
12. Melakukan penghitungan retribusi Perizinan Teknis;
13. Membuat Penetapan Retribusi Daerah pelayanan perizinan teknis;

**6. Bidang Pelayanan Belakang Perizinan Non Teknis :**

1. Mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data perizinan non teknis;
2. Melakukan Koordinasi perizinan non teknis;
3. Melaksanakan sosialisasi dan informasi tentang pelayanan perizinan non perizinan;



4. Melaksanakan peninjauan, penetapan dan pengkajian perizinan non teknis;
5. Merumuskan pelaksanaan pengelolaan administrasi perizinan non teknis.
6. Melakukan Pengkajian Teknis dan Verifikasi hasil peninjauan lapangan sesuai berkas perizinan teknis.

**7. Bidang Pelayanan Penanaman Modal :**

1. Menyiapkan dan memfasilitasi kemitraan antar usaha mikro dengan pengusaha besar.
2. Menyelenggarakan promosi secara bersama dan terpadu lintas instansi dan dunia usaha.
3. Melakukan perencanaan, identifikasi dan menyusun klasifikasi investasi penanaman modal.
4. Melakukan penilaian terhadap perusahaan PMDN dan PMA yang berprestasi dan berkinerja baik.
5. Melaksanakan sosialisasi, workshop, bimbingan teknis dan kegiatan lainnya yang berkaitan dengan pemberdayaan usaha dan penanaman modal.
6. Melaksanakan penyuluhan dan pembinaan pelaku usaha mikro, kecil, menengah, besar dan koperasi untuk bermitra dengan pengusaha besar.
7. Memberdayakan badan usaha melalui pembinaan dan meningkatkan kemitraan penanaman modal.

#### **4.2.4. Kepegawaian Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar**

Berdasarkan pertimbangan dan hasil koordinasi dari berbagai pihak yang berwenang, pada tanggal 18 April 2019 disusun struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam Peraturan Walikota Makassar Nomor 32 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang disahkan oleh Walikota Makassar. Berikut susunan Struktur Organisasi berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu:

##### **1. Kepala Dinas**

##### **2. Sekretaris Dinas**

##### **3. Bidang Sekretariat**

3.1 Subbagian Umum dan Kepegawaian

3.2 Subbagian Keuangan

3.3 Subbagian Perencanaan dan Pelaporan

##### **4. Bidang Kebijakan, Advokasi, Pengaduan, Data dan Sistem Informasi Layanan**

4.1 Seksi Kebijakan dan Advokasi

4.2 Seksi Pengaduan dan Layanan Informasi

4.3 Seksi Pengelolaan Data dan Sistem informasi Layanan

**5. Bidang Perencanaan, Pengembangan dan Promosi Penanaman Modal**

5.1 Seksi Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanama  
Modal

5.2 Seksi Promosi Penanaman Modal

**6. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal**

6.1. Seksi Pemantauan Pelaksanaan Penanaman Modal

6.2. Seksi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal

**7. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A**

7.1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/I

7.2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/II

7.3 Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A/III

**8. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B**

8.1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/I

8.2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/II

8.3 Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B/III

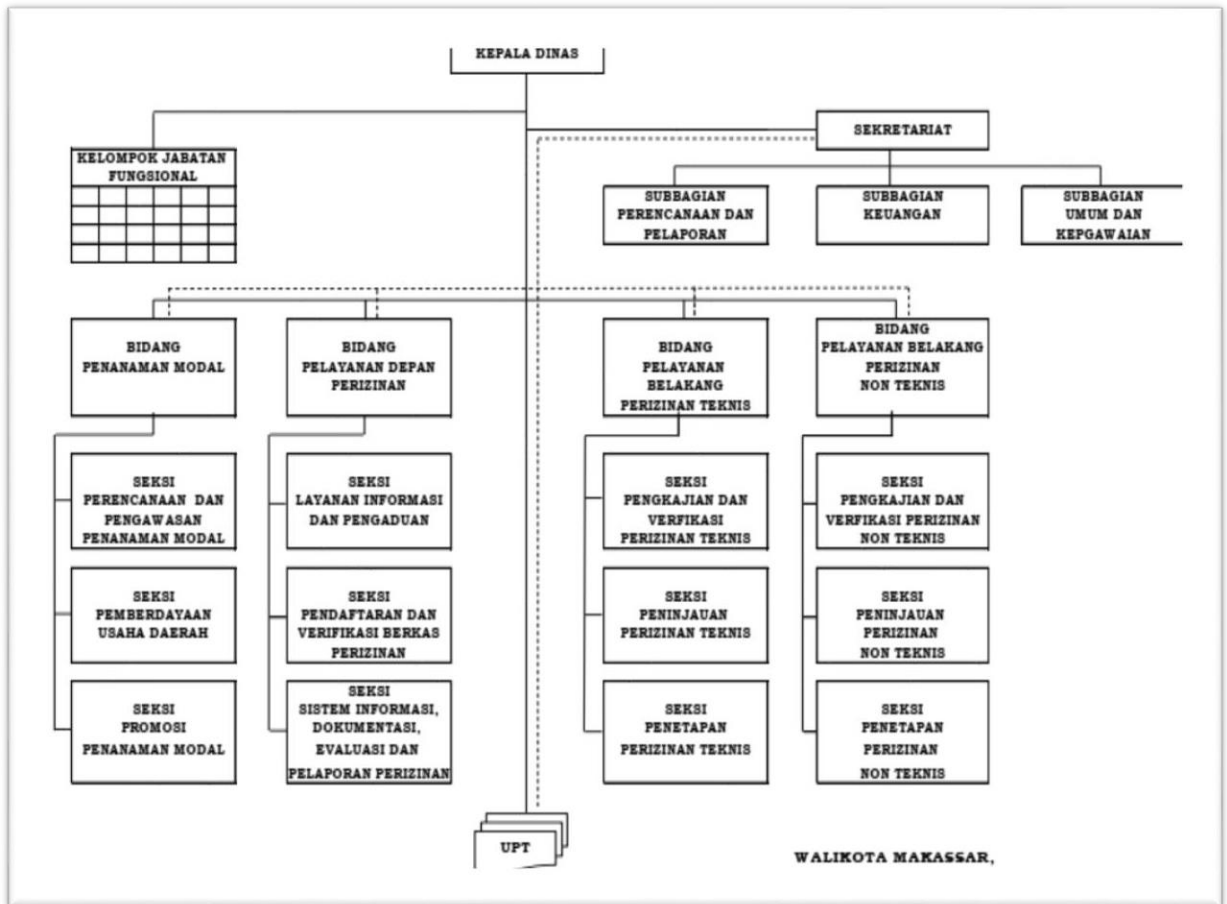
**9. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C**

9.1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/I

9.2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/II

9.3 Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C/III

**Gambar 4. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Makassar**



Sumber; Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Makassar

Jumlah Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sebanyak 72 orang, yang apabila dikategorikan berdasarkan Golongan, sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan**

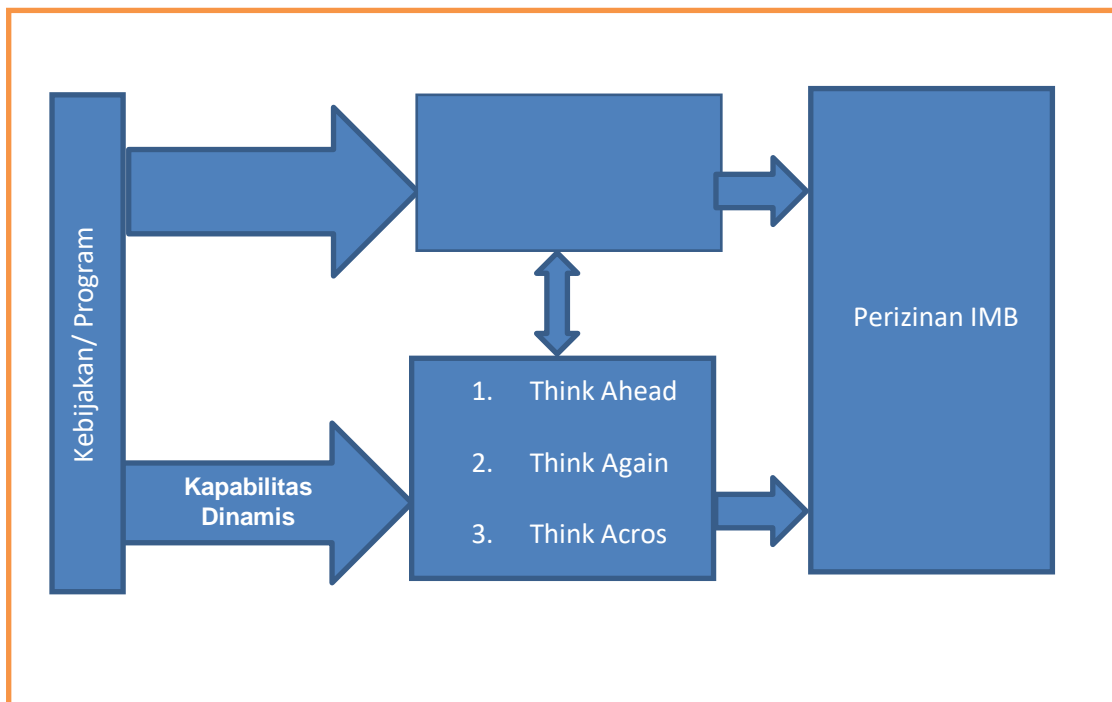
<b>Golongan</b>	<b>LK</b>	<b>PR</b>	<b>Jumlah</b>
IV	6	9	15
III	27	25	52
II	2	3	5
Total	35	37	72

**4.3. *Dynamic Governance* dalam proses perizinan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Makassar**

Pemerintah Kota Makassar di dalam era otonomi daerah menjadi kian penting guna mendorong terciptanya inovasi serta inovatif dalam pelayanan dan kestabilan pelayanan agar cepat dan tepat sasaran. Agar dapat menjalankan peran tersebut, diperlukan aparat pemerintahan yang jujur dan berintegritas, teruji (*capable*), memiliki pandangan yang luas (*visioner*), berani, dan dapat bekerja sama dengan semua pihak. Aparat pemerintahan ini tentu yang dapat memengaruhi orang-orang di sekitarnya untuk mau menciptakan budaya baru di pemerintahan. Budaya organisasi

yang baik akan menjadi pondasi bagi tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dalam rangka mewujudkan tujuan jangka panjang daerahnya. Tata pemerintahan yang baik harus terus dinamis, agar mampu mengikuti perubahan lingkungan eksternal dan internal, dan kemampuan untuk mengikuti beradaptasi dengan dinamika perubahan tersebut disebut *dynamic capabilities*. Disinilah penerapan konsep *dynamic governance* menemukan relevansi dan urgensinya. *Dynamic governance* pada dasarnya hanya menekankan pada dua komponen utama yaitu **budaya organisasi** (*institutional cultures*) dan **kapabilitas dinamis** (*dynamic capabilities*), dimana kedua komponen ini akan menggerakkan sumberdaya manusia dan proses mengarah pada perubahan berbagai kebijakan yang adaptif menuju pada *Dynamic Governance*.

**Gambar 5. Model *Dynamic Governance* pelayanan perizinan IMB**



Adapun hasil penelitian *Dynamic Governance* Pada Proses Perizinan IMB di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan IMB sebagai berikut:

#### **4.3.1. Budaya Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan IMB**

Peranan Dinas Penanaman Modal – Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar menerbitkan 19,190 izin sepanjang tahun 2018. Salah satu jenis dan bidang perizinan yang dibawah kewenangan DPMPTSP Kota Makassar, yakni Izin Mendirikan Bangunan (IMB). IMB diberikan oleh pemerintah daerah kepada pemohon (masyarakat) untuk membangun baru, rehabilitasi/ renovasi, dan/atau memugar dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemberian IMB.

Dengan peran strategis tersebut selama menjalankan fungsinya, instansi ini tidak terlepas dari beragam masalah dalam proses pelayanannya. ternyata Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar

juga mengalami berbagai permasalahan dalam pelayanan perizinan seperti masalah keterlambatan penerbitan suatu izin tertentu, prosedur yang berjalan tidak sesuai dengan standar ketentuan yang ada, dan tingginya pengajuan perizinan di Makassar menjadi hal yang harus segera dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

Terdapat faktor yang mengakibatkan keterlambatannya penerbitan suatu izin tertentu dan prosedur yang berjalan tidak sesuai dengan standar ketentuan yang ada adalah masih kurangnya koordinasi yang mengakibatkan lahirnya kendala dalam pelayanan perizinan termasuk pelayanan Izin mendirikan bangunan (IMB). Adanya hubungan antara DPMPTSP dengan instansi yang mengurus IMB sebelumnya kurang terkoordinir dengan baik. Sebelum pelimpahan kewenangan, DPMPTSP dan Dinas Tata Ruang Kota Makassar bekerjasama dalam proses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan. Walaupun fungsi DPMPTSP sebagai instansi layanan terpadu satu pintu, namun dalam hal penerbitan IMB masyarakat harus melalui banyak jendela untuk memperoleh surat IMB dari instansi tersebut.



Artinya, kewenangan menerbitkan izin tersebar dalam banyak satuan birokrasi sehingga warga dipaksa untuk berurusan dengan banyak satuan birokrasi untuk mendapatkan izin tertentu. Fragmentasi birokrasi seperti itulah yang seringkali membingungkan warga yang ingin menyelesaikan urusannya dengan pemerintah.

Sejak tahun 2017-2018 penyelenggaraan perizinan di Kota Makassar berangsur-angsur diberikan kepada DPMPTSP. Tercatat organisasi ini telah mengelola 30 layanan perizinan. Tentu ini telah melakukan perubahan yang masif terhadap organisasi yang dipimpinnya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat, seperti pemberian pelayanan yang efektif dan efisien pelayanan khususnya Izin mendirikan bangunan (IMB), serta menyediakan sarana dan prasarana penunjang dalam pelayanan perizinan, dan lain sebagainya.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Andi Tenri Lengka, SH, M.Si (Kepala bidang pelayanan belakang perizinan non teknis) menyampaikan :

“...Adanya Perubahan dan pemberian tugas diberikan kepada DPMPTSP yang sebelumnya adalah

Dinas tata ruang tentu dengan tujuan agar pelaksanaan layanan perizinan dapat berjalan dengan baik dan efisien. Tentu ini sangat bermanfaat bagi Masyarakat ..” (Wawancara 21- Februari- 2020).

Oleh karena itulah, sejak tahun 2017 seluruh pelayanan yang berkaitan dengan penerbitan IMB di Kota Makassar telah diserahkan kepada DPMPTSP sehingga masyarakat tidak perlu berurusan lagi dengan Dinas Tata Ruang (DTR).

Berdasarkan wawancara dengan bapak Faisal Burhan, S.STP, M. Adm, KP (Kepala bidang pelayanan belakang perizinan teknis menyampaikan :

“...sekitar tahun 2018 semua pelayanan perizinan sudah diberikan kepada DPMPTS, ini menjadikan semua pelayanan termasuk pelayanan memberikan perizinan mendirikan bangunan (IMB) masuk dalam daftar tugas kami selaku pelaksana untuk memberikan yang pelayanan yang baik dan berkualitas kepadanya ..” (Wawancara 21- Februari- 2020).

Namun, kondisi ini tidak disertai dengan pelimpahan berkas-berkas pemohon IMB dari DTR kepada DPMPTSP sehingga menyulitkan pegawai DPMPTSP untuk memproses dan menerbitkan surat IMB bagi masyarakat. Saling lempar tanggung jawab antar kedua instansi ini mengakibatkan pelayanan menjadi berlarut-larut dan pegawai pun tidak dapat memberikan kepastian waktu penyelesaiannya bagi masyarakat yang memohon IMB. Situasi ini sebagai akibat dari kurangnya

koordinasi antara dua instansi tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Andi Tenri Lengka, SH, M.Si (Kepala bidang pelayanan belakang perizinan non teknis) menyampaikan :

“...adanya masalah terbelitnya layanan yang dirasakan oleh masyarakat tentu kami selaku pelaksana akan terus berkoordinasi. Koordinasi yang kami lakukan terus kami lanjutkan. Setelah seluruh tanggungjawab perizinan dari Dinas Tata ruang diberikan kepada DPMPTSP menjadikan kami untuk berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan kepada Masyarakat dan tentu dengan memberikan informasi secara luas agar masyarakat mengetahui perubahan tersebut ..” (Wawancara 21- Februari- 2020).

Tentu kurangnya koordinasil inilah yang kemudian berdampak negatif bagi citra dan kinerja DPMPTSP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Padahal pimpinan dan pegawai DPMPTSP menjunjung konsistensi dan komitmen yang begitu tinggi untuk memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas bagi masyarakat sehingga dapat mewujudkan Pelayann Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima di Kota Makassar. Oleh karena itulah, perlu ada perbaikan komunikasi dan kordinasi antara DPMPTSP dan DTR Kota Makassar sehingga masyarakat tidak bingung dengan kepastian penerbitan IMB.

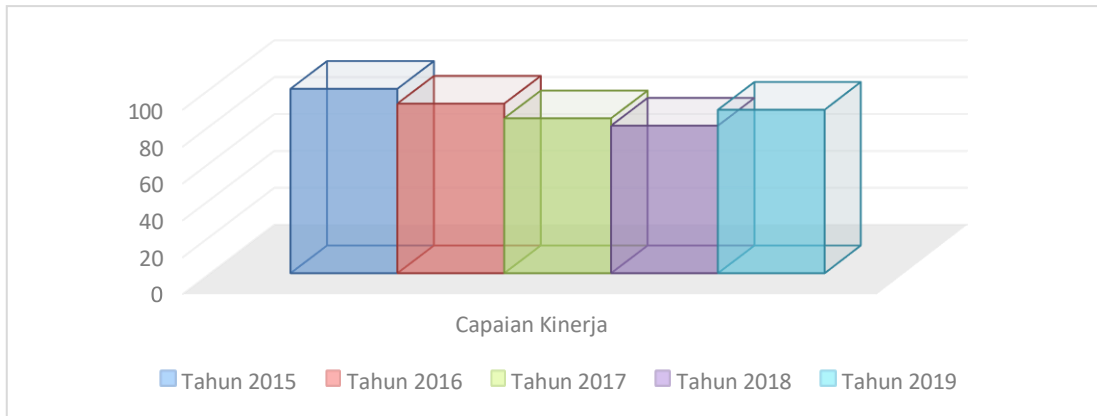
Secara teoritis upaya melakukan perubahan dalam organisasi disebut dengan pengembangan oragnisasi. Melalui

pengembangan tersebut akan terjadi budaya organisasi yang artinya organisasi selalu berkembang melalui pendekoatan-pendekoatn yang inovatif dalam perencanakan perubahn organisasi. Faktor lambatnya pengurusan perizinan merupakan salah satu faktor yang dirasakan masyarakat dalam melakukan permohonan perizinan. Melalui kewenangan diskresinya di DPMPTSP Kota Makassar ini berencana melakukan aplikasi berbasis informasi teknologi (IT) untuk menghadirkan pelayanan yang lebih inovatif, cepat, efisien dan berbiaya rendah bagi masyarakat pengguna jasa khususnya dalam pengurusan IMB. Kondisi ini tentu dapat meminimalisir bahkan menghilangkan terjadinya patologi birokrasi di DPMPTSP Kota Makassar.

Berdasarkan wawancara lanjutan dengan bapak Faisal Burhan, S.STP, M. Adm, K P (Kepala bidang pelayanan belakang perizinan teknis) menyampaikan :

“...Teknologi saat ini mampu menunjang kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP. Agar masyarakat lebih mudah mendapatkan bukti perizinan, saat ini kami telah melakukan perubahan yaitu melalui teknologi berbasis Online. Dengan begitu akan memudahkan dan memiliki waktu yang efisien dan menghindari danya Calo dalam pembuatan surat perizinan termasuk IMB..” (Wawancara 21- Februari- 2020).

**Gambar 6. Grafik Capaian Kinerja Tahun 2015-2019**



Sumber: Laporan Akuntabilitas Kinerja

Pencapaian kinerja tentu mempengaruhi kualitas dan kuantitas dari proses pelayanan. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil penapaian kinerja di Tahun 2015-2018 mengalami penurunan turun. Namun pada tahun 2019 mengalami peningkatan.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Irman Wahab, S.IP, M.Adm KP (Pelaksana pada Subbang umum dan kepegawaian ) menyampaikan :

“... adanya penurunan di 4 tahun terkakhir hingga ditahun 2019 mengalami peningkatan tentu mengalami beberapa faktor terlebih lagi tahun 2017-2018 pelimpahan tugas baru diberikan. Tentu Tahun 2019 merupakan hasil dari evaluasi dari tahun sebelumnya hingga terjadi peningkatan ..” (Wawancara 28- Februari- 2020).

Sebagai upaya mengatasi berbagai permasalahan dan isu-isu strategis tersebut di atas maka Dinas Penanaman Modal Dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah menetapkan langkah-langkah strategis sebagaimana telah tertuang dalam dokumen Rencana Strategis Tahun 2014 – 2019, sebagai berikut :

**Tabel 4. Rencana Strategis Tahun 2014 – 2019 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar**

<b>Permasalahan/Isu Strategis</b>	<b>Strategi dan Kebijakan</b>	<b>Sasaran Kinerja</b>	<b>Indikator Sasaran</b>	<b>Program</b>
Belum adanya pelayanan izin secara online	Meningkatkan fasilitas dan up dating data base	Peningkatan iklim investasi yang aman serta kondusif	Presentase data yang dapat diakses secara online	Program penyediaan data dan informasi perizinan
Belum adanya klasifikasi data yang ada di Kota Makassar	Meningkatkan fasilitas dan up dating data base	Penataan data base investasi	Jumlah investor dan nilai investasi yang dilayani realisasinya	Program peningkatan iklim investasi dan realisasi investasi

Sumber: Laporan Akuntabilitas Kinerja

Adapun hasil penelitian *Dynamic Governance* ditinjau dari Budaya Organisasi dapat dilihat pada proses perizinan IMB di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar ditinjau dari bagaimana budaya organisasi pelayanan perizinan ditinjau dari banyaknya pengajuan permohonan perizinan dari warga kota Makassar tentu tidak lepas dari permasalahan yang dirasakan oleh Masyarakat. Adapun masalah-masalah tersebut :

1. Masih adanya keterlambatan serta proses yang berbelit belit yang di rasakan oleh Masyarakat membuat tugas dari DPMPTSP kota Makassar mengalami image kurang baik.
2. Terjadinya perubahan pelaksanaan tugas perizinan yang sebelumnya dilakukan oleh Dinas tata ruang kota Makassar kemudian diberikan kepada DPMPTSP kota Makassar merupakan upaya agar seluruh pengajuan perizinan dapat terkoodinir dengan baik dan efisien.
3. Dalam proses perpindahan tugas tersebut masih adanya kendala yaitu saling lempar tanggung jawab antar kedua instansi ini mengakibatkan pelayanan menjadi berlarut-larut dan pegawai pun tidak dapat memberikan kepastian waktu penyelesaiannya bagi masyarakat yang memohon IMB.
4. Terdapat kendala dalam proses pelaksanaan tugas di lapangan yaitu permasalahan komunikasi antar pelaksana teknis di kedua instansi ini yang mengakibatkan keterlambatan dalam proses pengukuran tanah.
5. Adanya keluhan dari beberapa masyarakat yang merasa terganggu dengan kegiatan pengukuran tanah dan rumah masyarakat secara tiba-tiba dari pihak instansi tanpa adanya himbauan atau pemberitahuan sebelumnya yang mengakibatkan munculnya kekhawatiran bagi masyarakat

terkait kemungkinan adanya praktik-praktik yang merugikan masyarakat.

Dengan pemanfaatan teknologi (IT) berbasis Online tentu menjadi peran besar agar Masyarakat dalam mendapatkan perizinan lebih inovatif, cepat, efisien, berbiaya rendah dan menjadi sarana pengajuan saran dan kritik bagi masyarakat termasuk dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang tentunya meminimalisir adanya korupsi atau pungutan liar (Calo). Kemudian sebagai upaya mengatasi berbagai permasalahan dan isu-isu strategis tersebut di atas maka Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah menetapkan langkah-langkah strategis sebagaimana telah tertuang dalam dokumen Rencana Strategis Tahun 2014 – 2019.

#### **4.3.2. Kapabilitas Dinamis Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan IMB**

Dalam konsep *Dynamic Governance*, Pemerintah daerah harus berpikir secara cerdas dan taktis dengan mengartikulasikan ide-idenya. Berpikir ke depan (*think ahead*) adalah kemampuan untuk mengidentifikasi perkembangan lingkungan di masa depan, memahami implikasinya, dan mengidentifikasi strategi yang diperlukan untuk memanfaatkan peluang-peluang baru dan mencegah potensi ancaman. Maksud berpikir ke depan adalah untuk



mendorong lembaga pemerintahan dalam menilai risiko strategi dan kebijakan saat ini, me-refresh tujuan, dan konsep inisiatif kebijakan baru untuk mempersiapkan masa depan. Kemudian berpikir lagi (*think again*) caranya adalah dengan mengintegrasikan teknologi secara lebih jauh dalam proses pelayanan kita, seperti mengintegrasikan sistem yang cepat berbasis Online. Dan pemerintah daerah juga harus berpikir lintas batas (*think across*), dengan mengadopsi atau mengadaptasikan model proses penyelenggaraan pelayanan yang lebih dari negara atau pihak swasta yang terlihat modern.

Kapabilitas dinamis merujuk pada kemampuan organisasi dalam mendesain berbagai aktivitas dan pengelolaan sumberdaya menjadi lebih efektif dalam berdasarkan hasil analisis perubahan lingkungan internal dan eksternal institusi. Dalam melihat kapabilitas dinamis sebuah institusi, dapat dilihat dari pola pikir kapabilitas dinamis yang diterapkan institusi tersebut, dalam hal ini Neo dan Chen mengatakan bahwa kapabilitas dinamis terdiri atas 3 pola pikir, yaitu *thinking ahead*, *thinking again*, dan *thinking across*

Sebagai lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab Kepala Walikota Makassar, maka Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mempunyai tugas membantu Walikota Makassar di dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Bidang Penanaman Modal, untuk

menunjang penyelenggaraan pemerintah maka disusun struktur organisasi SKPD berdasarkan Peraturan Walikota. Berdasarkan Perjanjian Kinerja Tahun 2019, kedudukan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 99 Tahun 2016.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota, saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah dapat melaksanakan struktur kelembagaan Tipe A, hal ini dikarenakan fungsi pelaksanaan penanaman modal di DPMPTSP Kota Makassar telah mewadahi beban kerja yang besar dengan berlakunya Peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan juga terkait koordinasi DPMPTSP Kota Makassar dengan Kemenpan RB terkait pelaksanaan Mall Pelayanan Publik.

Adanya tantangan yang masih dihadapi dalam pencapaian kinerja dan langka kedepan yang akan diambil SKPD Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sebagai berikut :

- a. Masih Kurangnya sosialisasi Peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Kewenangan

Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di masyarakat serta prosedur pemberian izin secara online.

- b. Perlu adanya pemeliharaan sarana dan prasarana untuk penunjang Mall Pelayanan Publik
- c. Perlu adanya koordinasi-koordinasi rutin terkait prosedur pelayanan perizinan terhadap SKPD Teknis terkait untuk memudahkan pelayanan publik.
- d. Belum adanya Regulasi Izin Penanaman Modal di kota Makassar.

Adapun peluang untuk meningkatkan pencapaian kinerja dan sebagai solusi untuk menghadapi tantangan pengembangan SKPD adalah sebagai berikut :

- a. Kebijakan Pemerintah kota Makassar yang terbuka terhadap Investasi dari dalam dan luar Daerah.
- b. Peluang investor PMA/PMDN untuk berinvestasi di Kota Makassar dapat berkembang seiring dengan rancangan tata Kota Makassar pada Tahun 2030.
- c. Meningkatnya berbagai jenis bidang usaha di Kota Makassar dapat meningkatkan perekonomian dan pendapatan daerah.
- d. Pelaksanaan perizinan online dapat memudahkan bagi masyarakat sebagai pelaku usaha untuk menerbitkan izin usaha dan izin lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa kapabilitas dinamis yang dimiliki Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan IMB dapat dilihat dalam sistem pola pikir *thinking ahead*, *thinking again*, dan *thinking across* berikut ini :

#### **4.3.2.1. *Thinking Ahead* (Berpikir Ke Depan)**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Makassar dalam menghadapi masa depan dan tuntutan kerja secara internal adalah untuk terwujudnya iklim yang kondusif bagi semua melalui penyelenggaraan perizinan dan penanaman modal yang berkelas dunia. Adapaun yang akan dilaksanakan harus oleh instansi pemerintah sesuai visi yang ditetapkan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik. Adapun misi DPM PTSP Kota Makassar, yaitu:

- 1) meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan dan penanaman modal yang transparan, akuntabel dan bebas korupsi;
- 2) modernisasi pelayanan perizinan dan penanaman modal melalui penerapan teknologi informasi,

- 3) meningkatkan kompetensi aparatur DPM PTSP melalui penerapan teknologi informasi informasi;
- 4) optimalisasi potensi daerah untuk peningkatan daya saing investasi.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Muhammad Al gazali (Kepala seksei sistem informasi, dokumntasi, evaluasi, dan pelaporan) menyampaikan :

“...pemerintah kota Makassar tentu ingin menghadirkan sebuah pelayanan yang berkelas. Kami sekalu pengelola (DPMPTSP) harus lebih update tentu dengan memanfaatkan teknologi, salah satunya pelayanan online ..” (Wawancara 28- Februari- 2020).

Penggunaan teknologi merupakan peralatan atau perlengkapan untuk melaksanakan program kerja. Seiring dengan perkembangan zaman tentu saja akan mendorong perubahan untuk melaksanakan suatu program menggunakan teknologi. Pada dasarnya teknologi dibuat untuk memudahkan manusia dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, atau dengan kata lain teknologi dibuat untuk membantu penyelesaian suatu masalah yang tidak bisa diselesaikan dengan manusia saja. Pada saat ini penggunaan teknologi seperti suatu keharusan bagi perorangan ataupun organisasi khususnya instansi pemerintag, tidak terkecuali pula dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar.

Tantangan yang dihadapi saat ini adalah inovasi teknologi yang berjalan begitu cepat, telah mengakibatkan banyak kebijakan menjadi cepat usang (obsolescence) dan terbukanya peluang-peluang baru. Demikian halnya dengan kondisi perubahan di masyarakat itu sendiri, di mana semakin banyak dari mereka yang mengenyam pendidikan yang lebih baik (well-educated) dan berinteraksi secara intensif dengan perkembangan global, yang pada akhirnya menuntut untuk segera beradaptasi dengan kondisi baru atau penguasaan teknologi.

Berdasarkan wawancara lanjut dengan bapak Muhammad Al gazali (Kepala seksi sistem informasi, dokumentasi, evaluasi, dan pelaporan) menyampaikan :

“... upaya sosialisasi terus kami berikan kepada masyarakat sebagai upaya agar masyarakat lebih mudah mengakses layanan Online perizinan hingga waktu perizinan lebih efektif..” (Wawancara 28- Februari- 2020).

**Tabel 5.Target Perbandingan Renstra dan realisasi Tahun 2017 hingga Tahun 2019**

INDIKATOR	TARGET RENSTRA	REALISASI 2018	REALISASI 2019
Presentase Data yang dapat diakses secara online	100 %	99%	100%

Sumber: LAKIP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Dari tabel 4 tampak bahwa indeks Penyediaan Data dan Informasi Perizinan tahun 2017 telah memenuhi target renstra. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan yang telah ditetapkan dalam renstra untuk meningkatkan pelayanan publik yang cepat dan berkualitas telah cukup efektif dilaksanakan melalui program Penyediaan Data dan Informasi Perizinan termasuk permohonan perizinan IMB yang didukung oleh kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

1. Pemutakhiran data Perizinan kegiatan ini berbasis teknologi informasi yang menyajikan *updating database* dengan berbagai jenis perizinan, serta membuat system administrasi pengarsipan yang berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk memberi kemudahan dalam teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah oleh masyarakat.
2. Pendataan potensi perizinan kegiatan ini dijalankan dengan metode survei lapangan dan sesi persentase. Dengan tujuan untuk menyajikan data riil mengenai jumlah jenis izin yang telah diterbitkan serta mengevaluasi kepatuhan para pelaku izin apakah sesuai keluasan tempat usaha, jenis izin yang dijalankan dan batas akhir perpanjangan izin usaha.
3. Penataan dan pendataan arsip perizinan kegiatan ini bertujuan untuk terciptanya penataan arsip perizinan yang baik.

Berdasarkan wawancara lanjut dengan bapak Muhammad Al gazali (Kepala seksi sistem informasi, dokumentasi, evaluasi, dan pelaporan) menyampaikan :

“... pelaksanaan pemberian perizinan berbasis Online termasuk permohonan perizinan IMB tentu menjadikan kinerja lebih maksimal, meski ada beberapa kendala namun dapat kami meminimalisir. Berkaitan dengan dokumen dan penataan seluruh arsip lebih aman dan maksimal dengan adanya sistem online ini..” (Wawancara 28- Februari- 2020).

Dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan baru dalam hal ini pelayanan Online tentu menggunakan waktu, ruang, keahlian atau sumber daya lainnya yang menghasilkan suatu hasil. Suatu proses mungkin dikenali oleh perubahan yang diciptakan terhadap sifat-sifat dari satu atau lebih objek dibawah pengaruhnya. Bandingkan dengan pengolahan. Agar proses penyelenggaraan Sistem Perizinan Online termasuk permohonan perizinan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar berjalan dengan baik harus sesuai dengan prinsip 3T (Tepat sasaran, Tepat jumlah, dan Tepat waktu).

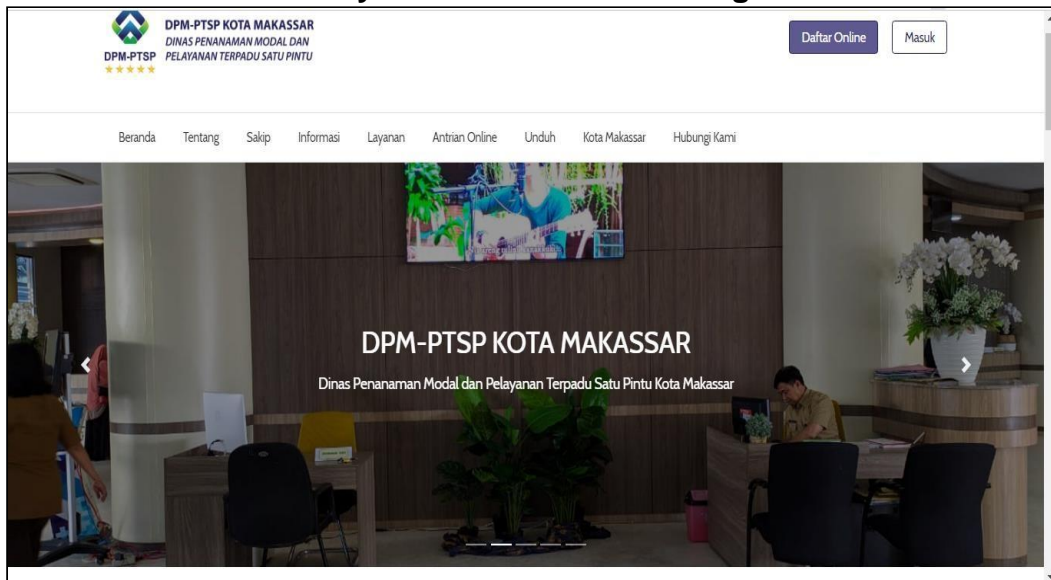
Berdasarkan wawancara lanjut dengan ibu Andriani A Ahmad (Pelaksana pada seksi pengkajian dan verifikasi perizinan tenis) menyampaikan :

“... Tujuan utama pelayanan berbasis Online adalah dapat tepat sasaran kepada masyarakat, dan tentu

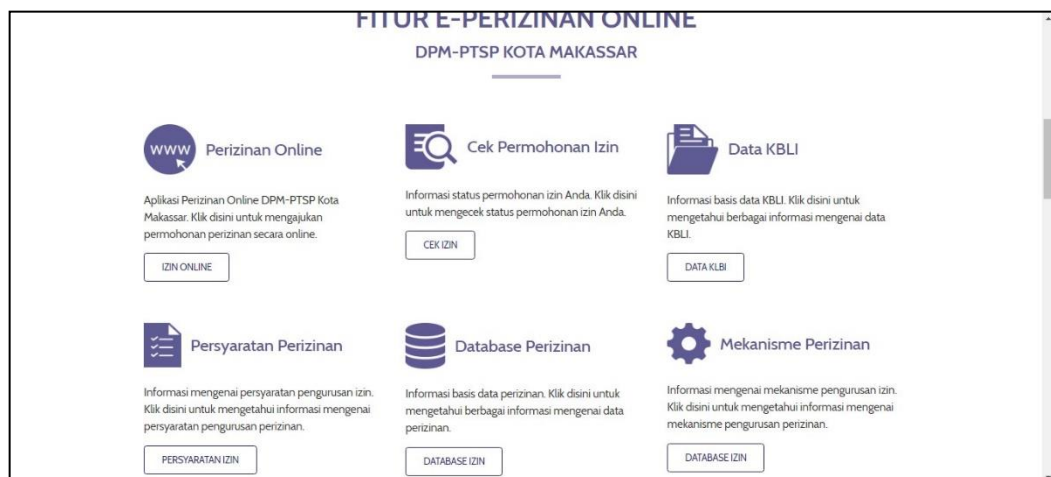


sebagai bagian untuk menghindari adanya Calo dan hal yang terpenting adalah pemanfaatan waktu yang tentu akan berdampak langsung oleh masyarakat pemohon perizinan perizinan IMB...” (Wawancara 28- Februari-2020).

**Gambar 7. Model Pelayanan Perizinan Teknologi berbasis Online**



**Gambar 8. Jenis Pelayanan Perizinan Teknologi berbasis Online**



Sumber: Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar

. Hasil pengukuran capaian kinerja sasaran di atas adalah sbb:

**Tabel 6. Capaian Sasaran akses data**

INDIKATOR	TARGET	REALISASI	CAPAIAN
Data yang dapat diakses secara online	100 %	100%	100%

Sumber: LAKIP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Perwujudan keinginan masyarakat dan pelaku usaha untuk mendapatkan informasi terkait perizinan telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada pengembangan aplikasi perizinan berbasis online. Sebelum pengoperasian aplikasi ini, pengelolaan data dan informasi masih dalam tahap manual atau pendaftana dengan pengisian blanko perizinan. Munculnya rekomendasi dari pencegahan anti korupsi dan ombudsman Kota Makassar terkait integrasi pelayanan perizinan online, mendorong untuk membuat aplikasi perizinan yang terintegrasi langsung pada sistem pendataan perizinan. Saat ini aplikasi perizinan online dapat diakses melalui <http://www.dpmpptsp-bintang5.makassar.go.id/index.php> dan dapat melakukan registrasi pendaftaran online pada website tersebut. Pemohon juga dapat memonitoring perkembangan dari prosedur perizinan dari jarak jauh hingga jarak dekat sehingga memudahkan masyarakat tanpa harus dating ke Kantor secara

rutin untuk memantau.

Tujuan utama dalam pelaksanaan pelayanan berbasis Online tentu sebagai bagian pemanfaatan teknologi. Dan pelayanan yang baik tentu memperhatikan dampak dan tujuan dari pelaksanaan tersebut hal ini dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar antaranya:

a. Tepat sasaran

Hal ini dimaksudkan adalah penentuan sasaran terhadap program kerja haruslah tepat, agar program kerja yang dilaksanakan menggunakan sumber daya manusia, dan teknologi tidak terbuang sia-sia. Dengan adanya sasaran yang tepat, maka penyelesaian suatu masalah dapat segera teratasi

b. Tepat jumlah Dalam proses pelaksanaan program kerja suatu organisasi juga dilihat dari jumlah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar saat ini melayani berbagai jenis perizinan, salah satunya izin mendirikan bangunan (IMB),

c. Tepat waktu Untuk semua jenis perizinan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sertifikat perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

membutuhkan waktu minimal 1-14 hari kerja untuk pengurusan perizinan secara manual, sedangkan untuk pengurusan secara online hanya dibutuhkan waktu 1 hari kerja.

Berdasarkan wawancara lanjut dengan Ibu Andriani A Ahmad (Pelaksana pada seksi pengkajian dan verifikasi perizinan tenis) menyampaikan :

“... tentu harapan besar kami dalam pelaksanaan pelayanan ini adalah tepat sasaran, tepat waktu, keterbukaan data dan penyimpanan data para pemohon perizinan aman termasuk perizinan IMB...”  
(Wawancara 28- Februari- 2020).

Adapun hasil dari sebuah proses yang diharapkan dapat dicapai dari suatu program. Adapun outpunya yakni tujuan dari program Sistem Perizinan Online termasuk permohonan perizinan IMB yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pelayanan public
- b. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik
- c. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar untuk mengurus perizinan, jika mereka ingin mengurus sertifikat perizinan, mereka cukup membuka website DPMPTSP dan mereka akan

langsung bisa mengisi biodata dan jenis perizinan apa yang diinginkan.

Dalam seluruh rangkaian proses pelayanan perlu adanya *Outcome* yang dimana merupakan hasil yang telah dicapai dari suatu program dibandingkan dengan hasil yang diharapkan. Dalam hal ini yaitu manfaat dari program pelayanan Online yang telah diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini. Sistem Perizinan diharapkan dapat memberikan manfaat kepada masyarakat yang menerimanya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa kapabilitas dinamis dalam tinjauan *Thinking Ahead* (Berpikir Ke Depan) berdasarkan analisis hasil wawancara memberikan gambaran bahwa bahwa standar pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar adalah pelayanan perizinan berbasis Online termasuk perizinan IMB, dengan pemanfaatan teknologi berbasis online tentu berujuk pada kondisi dinamis atau penyesuaian kondisi pelayanan pemerintahan saat ini perlunya kinerja yang baik agar proses pelayanan dapat bermanfaat bagi masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan IMB. Proses pelaksanaan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar adalah pelayanan perizinan berbasis Online yang dapat dilihat saat ini telah

berjalan dengan baik sesuai dengan aturan dasar dari standar pelayanan yang telah dibuat. Dalam penyelenggaraan pelayanan telah berjalan sesuai dengan aturan dan kebutuhan penerima layanan (Masyarakat).

Lebih lanjut analisis hasil wawancara memberikan gambaran bahwa standar pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah berjalan dan terlaksana dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang seharusnya. Dan pada prakteknya para pegawai yang terkait dengan bagian ini telah memenuhi standar pelayanan yang dan memberikan pelayanan yang relevan dengan kebutuhan penerima layanan (Masyarakat).

#### **4.3.2.2. *Thinking Again (Mengkaji Ulang)***

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah melakukan pengukuran capaian kinerja untuk program dan kegiatan-kegiatan yang telah ditetapkan berdasarkan anggaran berbasis kinerja. Pengukuran capaian kinerja dilakukan dengan menggunakan metode pembandingan capaian kinerja sasaran. Metode pembandingan capaian kinerja sasaran dilakukan dengan membandingkan antara rencana kinerja yang diinginkan dengan realisasi kinerja yang dicapai organisasi. Selanjutnya akan dilakukan analisis terhadap penyebab terjadinya

celah kinerja yang terjadi serta tindakan perbaikan yang diperlukan di masa mendatang. Hal ini bermanfaat untuk memberikan gambaran kepada pihak-pihak eksternal tentang sejauh mana pelaksanaan misi organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara lanjut dengan Ibu Andriani A Ahmad (Pelaksana pda seksi pengkajian dan verifikasi perizinan tenis) menyampaikan :

“...metode pembandingan capaian kinerja sasaran sebagai bentuk pengevaluasian kinerja perizinan salah satunya Perizinan IMB, ini merupakan tindak lanjut bagaimana proses pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat dalam pengajuan perizinan ..”  
(Wawancara 28- Februari- 2020).

Tujuan utama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar Terwujudnya pelayanan publik yang cepat dan berkualitas Hasil pengukuran capaian kinerja sasaran di atas adalah dapat dilihat pada tabel ini berdasarkan pencapaian sasaran :

**Tabel 8. Capaian Sasaran**

<b>INDIKATOR</b>	<b>TARGET</b>	<b>REALISASI</b>	<b>CAPAIAN</b>
Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan DPMPTSP	90%	50%	50%

Sumber: LAKIP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Indikator tingkat kepuasan masyarakat atas layanan DPMPTSP merupakan wujud dari penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sebagai salah satu instansi penyelenggaraan pelayanan publik diwajibkan untuk terus memperbaiki fasilitas pelayanan baik sarana maupun sarana pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan DPMPTSP salah satunya perizinan IMB, tentu sebagai kajian dan evaluasi bagi layanan DPMPTSP kedepannya.

Indikator sasaran pendukung program peningkatan pelayanan perizinan IMB dan segala jenis perizinan dengan kegiatan pendukung. Salah satu kegiatan pendukung program peningkatan pelayanan perizinan adalah pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan penentuan indikator dan unit variabel pertanyaan kuesioner dalam survey yang mengacu kepada standar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN RB Nomor



14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan wawancara lanjut dengan Ibu Andriani A Ahmad (Pelaksana pda seksi pengkajian dan verifikasi perizinan tenis) menyampaikan :

“... pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) suatu yang dilakukan tentu berdasarkan peraturan Menteri. Metode yang digunakan adalah pertanyaan kuesioner dalam survey. Selanjutnya hasil dari survei ini sebagai bahan evaluasi dan pengkajian kembali proses pelayanan kedepannya..” (Wawancara 28-Februari- 2020).

Penyelenggaraan survey kepuasan masyarakat dilaksanakan sebanyak 2 kegiatan sehingga terdapat nilai indeks kepuasan masyarakat pada semester 1 dan semester 2. Nilai indeks ini menjadi acuan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan tabel indeks kepuasan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan wawancara lanjut dengan Ibu Andriani A Ahmad (Pelaksana pda seksi pengkajian dan verifikasi perizinan tenis) menyampaikan :

“... terdapat 2 kegiatan yang telah kami lakukan terhadap bagaimana hasil kepuasan masyarakat pemohon perizinan. Ada pada semester 1 dan

semester 2 dan hasil dari ini akan kami masukan kedalam laporan pertanggungjawaban tahun 2017 ..” (Wawancara 28- Februari- 2020).

Terdapat 9 unsur yang dinilai dimana nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 370 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 9. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan Semester 1 dan Semester 2**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>NRR Semester I</b>	<b>NRR Semester II</b>
U1	<i>Persyaratan Pelayanan</i>	<b>3,605</b>	<b>3,562</b>
U2	<i>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</i>	<b>3,559</b>	<b>3,687</b>
U3	<i>Waktu Penyelesaian</i>	<b>3,535</b>	<b>3,618</b>
U4	<i>Biaya/tarif</i>	<b>3,589</b>	<b>3,637</b>
U5	<i>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</i>	<b>3,559</b>	<b>3,523</b>
U6	<i>Kompetensi Pelaksana</i>	<b>3,660</b>	<b>3,631</b>
U7	<i>Perilaku Pelaksana</i>	<b>3,613</b>	<b>3,663</b>
U8	<i>Sarana dan Prasarana</i>	<b>3,581</b>	<b>3,613</b>

U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,586	3,629
	Nilai Indeks Pelayanan	3,584	3,614

Sumber : Hasil Analisis Data IKM Tahun 2019

Hasil pengukuran masing-masing sasaran dan analisis dari masing-masing indikatornya adalah terwujudnya Administrasi Pemerintah Yang Tertib, Efisien Dan Efektif Hasil pengukuran capaian kinerja sasaran di atas adalah sebagai berikut:

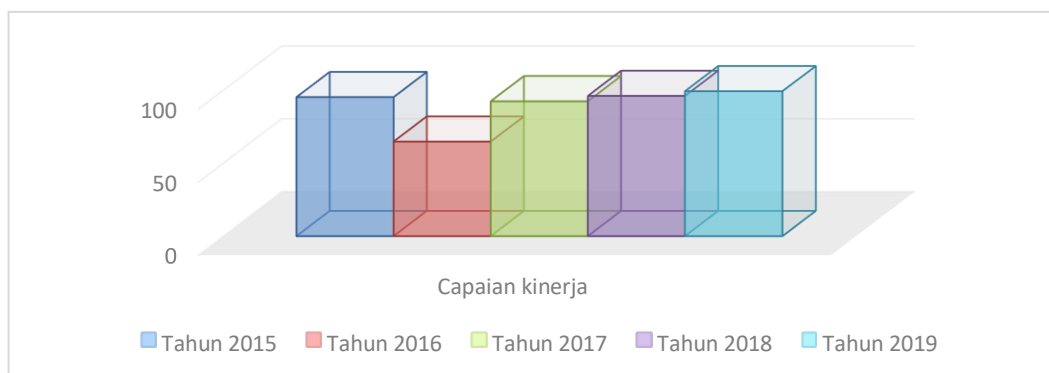
**Tabel 9. Capaian**

INDIKATOR	TARGET	REALISASI	CAPAIAN
Indeks Pelayanan Administrasi Perkantoran	100%	99,21%	99,21%

Sumber: LAKIP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Program ini terdiri dari 9 Kegiatan, dengan target kinerja berupa indeks kepuasan pelayanan. Administrasi mendukung kegiatan rutin pelaksanaan, pengelola dan pendukung administrasi dalam bentuk penyediaan jasa dan kegiatan koordinasi. Pencapaian indikator program dapat tercapai jika kegiatan pendukung pada program ini dapat merealisasikan target kinerja masing-masing kegiatan salah satunya pelayanan perizinan IMB. Berikut pencapaian indikator sasaran sebagai berikut:

**Gambar 9. Grafik Capaian Kinerja Sasaran Tahun 2015-2019**



Sumber: LAKIP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar

**Tabel 10. Perbandingan Target Renstra dan Realisasi Tahun 2018 dan Tahun 2019**

INDIKATOR	TARGET RENSTRA	REALISASI 2018	REALISASI 2019
Indeks Pelayanan Administrasi Perkantoran	100%	96%	99,21%

Sumber: LAKIP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Pencapaian indikator sasaran dapat memenuhi target kinerja disebabkan oleh pencapaian kinerja oleh kegiatan pendukung pada program pelayanan administrasi perkantoran. Meskipun demikian, hal ini menunjukkan bahwa kebijakan yang telah ditetapkan dalam Renstra untuk mewujudkan administrasi pemerintahan yang tertib, efisien, dan efektif telah cukup efektif telah dilaksanakan melalui Program Pelayanan IMB. Berdasarkan hasil penelitian ini ditinjau dari Survey Pengguna Layanan Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pada DPMPTSP Kota

Makassar dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat di Bidang Perizinan dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kota Makassar telah Hasil Survey tersebut menunjukkan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik (public service) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top Manager), pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Disisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya upaya peningkatan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa kapabilitas dinamis dalam tinjauan *Thinking Again* (Mengkaji Ulang) berdasarkan analisis hasil wawancara data yang didapatkan memberikan gambaran bahwa pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah melakukan pengkajian ulang atau adanya pengevaluasian adalah dibuktikan dengan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil Survey tersebut menunjukkan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik (public service) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik. Dilihat pada kondisi dinamis saat ini atau penyesuaian kondisi pelayanan pemerintahan saat ini memerlukan kinerja yang baik lagi agar proses pelayanan dapat bermanfaat bagi masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan termasuk perizinan IMB. Proses pelaksanaan perizinan tentu mengacu pada standar dan hasil survei pelayanan perizinan dilihat dari kepuasan Masyarakat sebagai bahan pengevaluasian. Hasil ini sangat mempengaruhi bagaimana tindak lanjut pelayanan untuk kedepannya kepada Masyarakat, tentu hal ini harus sejalan dengan aturan dasar dari standar pelayanan yang tepat .

#### **4.3.2.3. *Thinking Across* (Adopsi program dari Pengalaman Negara /organisasi lain).**

Pada dasarnya masyarakat menghendaki setiap pelayanan dapat dilakukan secara singkat, cepat, tidak berbelit-belit dan benar menyangkut proses yang dilalui dalam mengajukan perizinan. Prosedur pendaftaran Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerap perizinan izin usaha menjadi lebih sederhana dan tidak berbelit-belit dalam pelayanan. Selain itu waktu perizinan yang singkat akan meringankan masa tunggu bagi pemohon izin bangunan. Terkait masalah waktu perizinan, dengan pelayanan perizinan yang sekarang ini diserahkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Adanya DPM- PTSP bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan, keterampilan dan perilaku serta penyatuan persepsi aparatur dalam menyikapi langkah-langkah operasional kegiatan pelayanan terpadu satu pintu dengan memperhatikan sistem strategis, mekanisme dan prosedur pelayanan terpadu satu pintu. Terdidiknya aparatur yang memiliki wawasan dan pemahaman dalam mengimplementasikan dan mensinkronisasikan kebijakan- kebijakan terkait pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah disesuaikan dengan kondisi masing-masing dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat.

**Gambar 10. Lokasi DPM- PTSP Kota Makassar**



Sumber; sulselsatu.com

Negara Singapura menjadi salah satu negara percontohan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Singapura dipilih untuk studi orientasi karena dianggap sebagai negara yang ramah investasi dengan proses perizinan usahanya yang cepat dan mudah. Hingga sangat memperhatikan aspek keamanan, dan kenyamanan, studi orientasi tersebut mencakup materi sistem perizinan mulai dari pendirian bangunan, mekanisme konversi pelayanan manual ke digital, pengintegrasian sistem dan kewenangan, dan pengawasan. Merujuk pada visi “Prima dalam Pelayanan Perizinan”, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sistem terpadu satu pintu (One Stop Services) guna mendukung pembangunan dan investasi dengan memberikan pelayanan yang mudah, murah, cepat, tidak berbelit-belit dengan didukung aturan hukum, mekanisme, sistem,



prosedur, kesiapan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana demi terciptanya pelayanan perizinan yang optimal. Pengadopsian dari negara Singapura tentu menjadi salah satu mengapa pemerintah Indonesia bahkan tingkat daerah mampu meniru kualitas perizinan tersebut.

Hal yang terpenting dari pengadopsian layanan tersebut adalah sebagai tindakan pemerintah agar Warga yang mengajukan permohonan perizinan, termasuk perizinan IMB akan datang mengurus pelayanan ke (PM-PTSP) akan dibuat lebih nyaman, karena kenyamanan warga dalam mengurus perizinan dan non perizinan merupakan salah satu aspek utama dalam pelayanan prima. Tidak hanya pemanfaatan teknologi, Dinas (PM-PTSP) Kota Makassar juga telah melakukan perubahan proses pelayanan pada pelayanan non Online. Dinas (PM-PTSP) sudah menempati Kantor baru di PTSP Bintang 5 berlokasi di Menara Balaikota Makassar. Ruangan Kantor baru yang lebih luas dan dilengkapi berbagai fasilitas pelayanan modern, DPM-PTSP bintang Lima Akan melayani pembuatan perizinan salah satunya perizinan IMB. Dinas Penanaman Modal satu pintu Kota Makassar saat ini sudah memberi terobosan- terobosan mempercepat pelayanan izin yang ada di Makassar.

**Gambar 11. Pamflet Pengumuman Perpindahan lokasi DPMPTSP**



Sumber; Sulselnet.com

Berdasarkan wawancara lanjut dengan Bapak Faisal Burhan, S.STP, M.Adm KP (Kepala Bidang Pelayanan Belakang Perizinan teknis) menyampaikan :

“... Perpindahan Perizinan yang kini berlokasi di gedung Kantor Walikota tentu menjadi semangat baru kami untuk memberikan pelayanan non Online. Warga yang mengajukan perizinan tentu akan merasanyama dengan adanya fasilitas dan ruangan yang cukup luas ..” (Wawancara 21- Februari- 2020).

**Tabel 11. Tahapan Perzinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)**

No	Kejelasan	Kelembagaan						Sifat/Info		Keterangan		
		Pemohon	Verifikator	Back Office (BO)	Kasir PPKP A/B	Kasir PPKP A	Selektaris	Kasir Dinas	Persyaratan/Kelembagaan		Waktu	Output
1	Membuat Akun di E-Leddom, Mengajukan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Mengupload Persyaratan	Mulai							Persyaratan Yang Diupload Sesuai Kelembagaan	60 menit	Real Pemohonan Izin	Langkah membuat Hak Akses (user Name dan Password) atau Di kirim Via Email dan Email 1. Mendapatkan notifikasi Pendaftaran 2. No. Pendaftaran Dapat Digunakan Untuk Tracking Progres Perizinan
2	Memeriksa Kelengkapan Surat yang Diupload	Tidak	Selanjutnya						Persyaratan Yang Diupload Sesuai Kelembagaan	45 menit	Persyaratan Lengkap	Jika Persyaratan Tidak Sesuai Akan Lengkapi, Verifikator Memerintahkan Kepada Pemohon Untuk Diupload Dan Memuat Cetakannya Ke Kasir
3	Memeriksa Persyaratan Mendapatkan Verifikasi Lapangan (Sila Diutamakan dan Membuat Rekomendasi Teknis	Tidak	Selanjutnya						Persyaratan Lengkap	45 menit - 2 hari	Persyaratan Lengkap	Jika Surat Lengkap Dan Surat Diupload Verifikasi Lapangan, Jika Ada Diupload Rekomendasi Teknis. Jika Surat Tidak Lengkap, Akan Diambilkan Ke Verifikator Untuk Diupload Ke Pemohon
4	Membuat Rekomendasi Teknis Dan Menuliskan Draft Persetujuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Tidak	Selanjutnya						Persyaratan Lengkap	45 menit	Rekomendasi Teknis	Memeriksa Rekomendasi Teknis dan Diupload Ke Kasir Untuk Diupload Draft Persetujuan Izin
5	Memeriksa Rekomendasi Teknis dan Draft Persetujuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Tidak	Selanjutnya						Rekomendasi Teknis	15 menit	Rekomendasi Teknis	Memeriksa Rekomendasi Teknis dan Draft Persetujuan Izin dan Diupload Ke Selektaris Untuk Diupload
6	Membuat dan Memasukkan Paraf pada Persetujuan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)								Rekomendasi Teknis	10 menit	izin Yang Sudah Di Paraf	Memasukkan Paraf dan Diupload Ke Kasir Untuk Diupload Secara Digital
7	Pembayaran Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Secara Digital								izin Mendirikan Bangunan (IMB) Yang Sudah Diupload	15 menit	izin Yang Sudah Diupload Ke Kasir Secara Digital	Sistem Akan Memeriksa Persetujuan Izin Ke Akun Back Office Untuk Perizinan Izin
8	Pemohon Izin Mengirim Kupon/Bukti Kasbon Melalui Aplikasi Melalui Nomor yang Tertentu dan Mengupload Bukti Pembayaran ke E-Leddom								izin Mendirikan Bangunan (IMB) Yang Sudah Diupload Ke Kasir Secara Digital	1 jam	Tingkat Kasbon Maksimal dan Bukti Pembayaran Kembali (Sila A/B). Setelah Itu Pemohon Mengupload Kembali Sisa ke E-Leddom Untuk Dapat Mendaftar Izin	Sistem Akan Mengirim Notifikasi Ke Pemohon Untuk Mengirim Kupon/Bukti Kasbon Melalui Nomor Maksimal Serta Memasukkan Kembali (Sila A/B). Setelah Itu Pemohon Mengupload Kembali Sisa ke E-Leddom Untuk Dapat Mendaftar Izin
9	Pemohon Mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan DRUPPTSP Kota Makassar atau Mendapatkan Izin Untuk Duras Bekerja	Selesai							Tingkat Kasbon Maksimal dan Bukti Pembayaran Kembali (Sila A/B)	1 jam	izin Mendirikan Bangunan (IMB)	

Sumber; SOP pelayanan Izin IMB DPM-PTSP

Terdapat tahapan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam proses program yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Makassar terkait pelayanan yang ada, membuat dinas tersebut mensosialisasikan penerapan sistem pelayanan yang ada. Sosialisasi tersebut dilakukan melalui berbagai kegiatan yang ada. Mulai dari pemberitahuan di media masa, brosur, ataupun pemberitahuan per-SKPD.

Berikut ini secara rinci disajikan data jumlah rekomendasi izin dan izin yang diterbitkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selama rentang tahun 2015 – 2018 berdasarkan Perwali Nomor 27 Tahun 2017 yaitu:

**Tabel 12. Jumlah Izin yang di Terbitkan :**

NO	JENIS IZIN/TDI	TAHUN			
		2015	2016	2017	2018
1.	IMB	3.143	4198	5.452	4.506
2.	IZIN GANGGUAN	8.536	8782	8.678	0
3.	SIUP	5.916	6324	5.788	6.122
4.	TDP	5.903	6418	5.816	6.313
5.	TDI	48	61	45	44
6.	IUI	98	80	70	73
7.	IUP LATIHAN	25	8	11	1
8.	IUJK	907	561	1.138	1.298
9.	TDUP	113	112	184	186
10.	IZIN TRAYEK	473	-	-	193
11.	IZIN KESEHATAN	165	-	-	247
	IZIN KLINIK	-	53	56	53
	IZIN APOTEK	-	132	186	162
	IZIN TOKO OBAT	-	7	15	7

	IZIn OPRS R. SAKIT	-	-	-	4
	IZIN OPRS. PRODUKSI ALAT KESEHATAN	-	-	-	4
	IZIN OPTIK	-	-	-	12
	IZIN MDR R.SAKIT	-	5	6	3
	IZIn LAB.	-	-	1	2
12.	IZIn REKLAME	-	-	-	-
13.	SITU-MB	-	-	35	42
14.	SIUP-MB	-	-	-	42
15.	PERIKANAN	-	-	-	24
16.	TDG	9	-	79	121
17	IZIN PENDIDIKAN	-	-	-	84
	TK/PAUD	-	-	-	58
	SD/SMP	-	-	-	9
	LKP	-	-	-	17
17.	DEPOT OBAT HEWAN	-	-	10	-
18.	IJIN USAHA TOKO MODERN	-	-	4	55
<b>JUMLAH</b>		<b>20.489</b>	<b>26.741</b>	<b>27.574</b>	<b>19.312</b>

Sumber: LAKIP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar

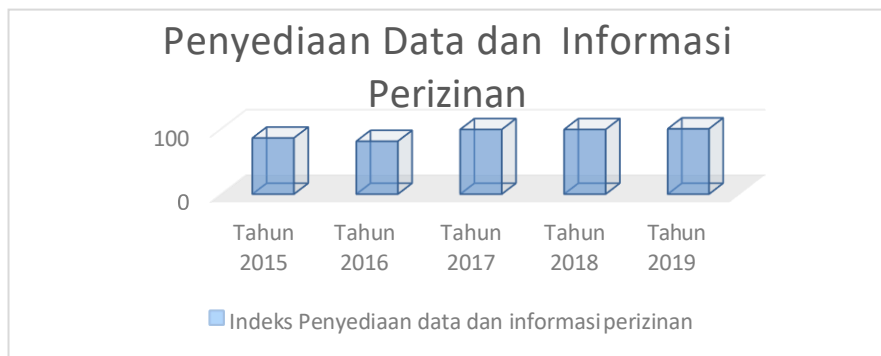
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar merupakan sebuah instansi yang memberikan jasa pelayanan publik di sektor perizinan. "Pembentukan DPM-PTSP atau yang dulunya dikenal sebagai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) ini adalah jawaban atas kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan adanya sistem perizinan yang lebih kondusif. Sebagai bentuk komitmen Pemerintah Kota Makassar dalam meningkatkan sistem pelayanan di sektor perizinan. Maka Wali Kota Makassar menetapkan DPM-PTSP sebagai tempat pelayanan perizinan dengan sistem pelayanan satu pintu. Kebijakan ini ditandai dengan dikeluarkannya Peraturan Wali Kota (Perwali) Makassar Nomor 20 Tahun 2014 yang memuat tentang Tata Cara Pemberian Izin melalui satu pintu. Dimana pelayanan hanya berawal dan berakhir di satu dinas saja. Sesuai dengan Tupoksi DPM-PTSP Makassar untuk mengoptimalkan pelayanan masyarakat. Menyederhanakan proses, efisiensi, dan ketetapan waktu setiap pelayanan, serta mewujudkan pelayanan berkelas dunia, maka secara bertahap perizinan dan legalitas bagi usaha akan memberikan multiplier effect kepada Kota Makassar.

Berdasarkan wawancara lanjut dengan Bapak Faisal Burhan, S.STP, M.Adm KP (Kepala Bidang Pelayanan Belakang Perizinan teknis) menyampaikan :

“...pelaksanaan pelayanan tentu kami utamakan bagi warga yang mengajukan permohonan dengan menyederhanakan proses, efisiensi, dan ketetapan waktu setiap pelayanan, serta mewujudkan pelayanan berkelas dunia sebagai wujud dari pemerintah kota sebagai pelaksanaan pelayanan yang unggul...” (Wawancara 21- Februari- 2020).

Perkembangan Penyediaan Data dan Informasi Perizinan dari tahun 2015 hingga tahun 2019 digambarkan dalam grafik di berikut ini :

**Gambar 12. Grafik Penyediaan Data dan Informasi Perizinan**



Sumber: LAKIP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Penyempurnaan sistem manajemen kinerja Aparatur Sipil Negara di lingkup kota Makassar mendapatkan amanah untuk bertugas di suatu unit kerja dengan sistem seleksi yang terbuka dan transparan; Peningkatan perilaku pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif; dengan pemanfaatan teknologi informasi di segala lini, maka secara otomatis pelayanan publik pun menjadi lebih cepat, tranparan, akuntabel dan responsif. Untuk meningkatkan dan

menyempurnakan peraturan-peraturan yang telah diterbitkan, maka berbagai Peraturan pemerintah kota Makassar terus disempurnakan. Penyederhanaan pelayanan birokrasi. Secara birokratif, pemerintah Kota Makassar sudah melakukan berbagai penyederhanaan untuk mengoptimalkan unit kerja yang ada di DPM-PTSP dengan melakukan peleburan atau penggabungan salah satu pelayanan.

### **Gambar 13. Proses perizinan Non Online di lingkup DPM-PTSP**



Sumber; Linksatu.com

Berdasarkan wawancara lanjut dengan Bapak Faisal Burhan, S.STP, M.Adm KP (Kepala Bidang Pelayanan Belakang Perizinan teknis) menyampaikan :

“....status Bintang lima merupakan nama yang diberikan kepada bapak walikota makassar danny pomanto saat menjabat, tentu dengan pstatus tersebut tidak lepas dari visi dan misi memberikan pelayanan prima dengan fasilitas lebih modern dan pelaksanaan yang yang mudah, murah, cepat, tidak berbeli-belit



dengan didukung oleh aturan pemerintah,...”  
(Wawancara 21- Februari- 2020).

Pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Status Bintang lima tentu dengan penerapam pelayanan yang lebih modern sebagai pelayanan publik kelas dunia di Makassar. Dari sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang di keluarkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri (Pemendagri) telah dijelaskan serta dikeluarkan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Makassar. Dalam menjalankan tugas sebagai Dinas penyusun dan pelaksanaan kebijakan daerah khususnya dibidang pelayanan perijinan daerah, Sehingga menyederhanakan proses perijinan merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat sebagai upaya peningkatan pelayanan yang semakin maju serta berkembang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa kapabilitas dinamis dalam tinjauan *Thinking Across* (Adopsi dari pengalaman negara/ organisasi lain) berdasarkan analisis hasil wawancara data yang didapatkan memberikan gambaran bahwa pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Makassar telah melakukan adopsi layanan Negara Singapura menjadi salah satu negara percontohan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Indonesia.

Singapura dipilih untuk studi orientasi karena dianggap sebagai negara yang ramah investasi dengan proses perizinan usahanya yang cepat dan mudah serta modern. Status Bintang lima DPMPSTSP Makassar dalam pelaksanaan pelayanan sebagai bentuk pelayanan yang modern dengan memperhatikan bagaimana pelayanan yang akan diberikan kepada warga pemohon perizinan pelayanan prima dengan fasilitas lebih modern dan pelaksanaan yang mudah, murah, cepat, tidak berbeli-belit dengan didukung oleh aturan pemerintah yang berlaku.

#### 4.4. Matrix Dynamic Governance

Tabel 12. Matrix Dynamic Governance

No	Komponen Dynamic Governance	Aspek dari Komponen Dynamic Governance	Masalah yang dirasakan	Dampak Yang terjadi	Upaya yang dilakukan	Dampak yang dirasakan
1	<b>Budaya Organisasi</b>	Orientasi Kinerja Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Kurangnya koordinasi antara DPMPSTSP dengan DRT</li> <li>➢ Kurangnya sosialisasi perubahan sistem pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Keterlambatan proses perizinan</li> <li>➢ Prosedur perizinan tidak berjalan suai dengan standar</li> </ul>	➢ Pemanfaatan teknologi (IT) berbasis Online	➢ Terhindar dari pungutan liar, pelayanan lebih efektif dan efisien
2	<b>Kapabilitas Dinamis</b>	Thinking Ahead	Proses Manual yang berbelit- belit dan memakan waktu	Waktu pengurusan memakan waktu yang lama	Memfaatkan teknologi (Online), perizinan secara Online	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Tepat sasaran</li> <li>➢ Tepat waktu</li> <li>➢ Tepat</li> </ul>
		Thinking Again	Tingkat pelayanan yang belum maksimal	Adanya keluhan pelayanan	Melakukan Survei dalam bentuk kuesioner	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Branding pencapaian kerja</li> <li>➢ Evaluasi kinerja</li> </ul>
		Thinking Across	Proses yang berbelit- belit	Keterlambatan proses perizinan	Penerapan Pelayanan satu Pintu yang lebih modern	Pelayanan tepat sasaran dan lebih maksimal

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait *Dinamic Governance* dalam proses perizinan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota makassar, dapat disimpulkan pada disimpulkan sebagai berikut :

1. Budaya Organisasi yang terjadi yaitu perubahan pelaksanaan perizinan yang dulunya dilaksanakan oleh DTR kemudian beralih ke DPMPTSP menjadikan terhambatnya perubahan, kreativitas dan inovasi dalam pelayanan maupun kehidupan birokrasi sendiri. kemudian ketergantungan antar birokrasi sehingga terjadi ketidakpastian dalam penyelesaian pekerjaan yang disebabkan oleh komunikasi yang kurang terkoordinir dengan baik antara DPMPTSP dengan Dinas Tata Ruang Makassar.
2. Kapabilitas dinamis DPMPTSP Kota Makassar dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan IMB cukup mampu menghasilkan berbagai perubahan pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Makassar yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan perizinan menjadi lebih baik dimata masyarakat. Dengan pemanfaatan teknologi berbasis Online pada pelayanan perizinan IMB meskipun masih terdapat beberapa hal yang kurang diterapkan dalam proses pola pikir kapabilitas dinamis tersebut,

terutama untuk melakukan menggali feedback kepada masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan secara lebih mendalam untuk realisasi pola pikir thinking again. Kemudian proses terbentuknya kapabilitas dinamis DPMPTSP Kota Makassar diawali dengan peran pemerintah untuk selanjutnya Dinas terkait tersebut menjadi terdorong untuk mampu menciptakan berbagai inovasi yang menjadi realisasi dari pola pikir thinking ahead. Mempelajari praktek pelayanan dengan model dari negara singapura melalui penerpan model perizinan sartu pintu dengan visi “pelayanan prima” melalui pelaksanaan pelayanan yang lebih modern “Bintang Lima” untuk realisasi pola pikir thinking across. aktivitas evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat menjadi cukup rutin dilakukan dan berdampak pada perubahan berbagai kebijakan pelayanan yang merupakan realisasi dari pola pikir thinking again.

## **5.2. Saran**

Adapun saran yang dimaksud antara lain sebagai berikut :

1. Pelayanan perizinan IMB memang dibutuhkan komitmen, konsistensi dan koordinasi yang baik antara pegawai maupun antar birokrasi sehingga untuk mengurangi dampak dari proses penerbitan izin yang berlarut-larut, DPMPTSP dapat melakukan pengurangan koordinasi dengan Dinas Tata Rang Kota Makassar, misalnya

menyampaikan kepada masyarakat dalam bentuk sosialisasi untuk mengajukan ulang berkas permohonan IMBnya kepada DPMPTSP sehingga dapat segera diproses oleh instansi tersebut.

2. Pemerintah Kota Makassar terkhususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan untuk lebih menguatkan pengawasan dalam hal pelaksanaan pelayanan baik pelayanan non teknis terkhususnya di pelaksanaan pelayanan teknis yang turun langsung ke masyarakat agar tidak ada ditemukan praktik-praktik illegal antar kedua belah pihak yaitu masyarakat dan pelaksana tugas dilapangan.
3. Pemerintah Kota Makassar diharuskan memiliki kemampuan untuk berbuat dan melaksanakan *Dynamic Governance* dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan, hal ini terutama ditujukan menuju penguatan “Kota Makassar sebagai pemerintahan kelas dunia” Konsep *Dynamic Governance* ini diharpkan menjadi formulasi pembaharuan guna menjawab berbagai tantangan global serta kemajuan konsep pemerintahan dan kebutuhan masyarakat di era sekarang ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

- Anwar, Rozan. 2010. *Development of Dynamic Capabilities of Education Service Policy Process di Jembrana, Bali. Journal of Administrative Sciences & Organization*. 17 (3) : 218-227
- Creswell, W.J. 2010. *Research Design Qualitative and Quantitative Approach*. Penerjemah Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Helfat, C.E. dkk. 2007. "*Dynamic Capabilities : Understanding Strategic Change in Organizations*". Malden : Blackwell Publishing Ltd.
- Kasim, A., Huseini, M., Anwar, R., dan Siong, N.B. 2015. *Merekonstruksi Indonesia : Sebuah Perjalanan Menuju Dynamic Governance*. Jakarta : PT Kompas Media Nusantara.
- Kaufmann Daniel, Aart Kraay, dan Massimo Mastruzzi (2004). *Governance Matters III; Governance Indicators for 1996, 1998, 2000 and 2002,* World Bank Economic Review. Vol 18.
- Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Miles, M dan Huberman, A.M. 2007. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang MetodeMetode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Neo, Boon Siong dan Chen, Geraldine. 2007. *Dynamic Governance : Embedding Culture, Capabilities and Changes in Singapore*. Singapore : World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd.

Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 6 Tahun 2014, tugas dan fungsi

Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar

Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 13 Tahun 2005 tentang

Pembentukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kantor

Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.

Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Van der Heijden, Kees, 2005, Scenarios : The Art Of Strategic Conversation

– 2nd Edition. John Wiley & Sons Ltd, The Atrium, Southern Gate,

Chichester, West Sussex PO19 8SQ, England