

## PELAKSANAAN ASAS AKUNTABILITAS DALAM PELAYANAN PERIZINAN GUNA MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE* DI KABUPATEN KULON PROGO

Oleh : Ekawati dan Eny Kusdarini, M.Hum./Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum  
Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta

[ekawati1995@gmail.com](mailto:ekawati1995@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan : 1) pelaksanaan asas akuntabilitas dalam pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu guna mewujudkan *good governance* di Kabupaten Kulon Progo, 2) kendala-kendala yang dihadapi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam pelaksanaan asas akuntabilitas guna mewujudkan *good governance* di kabupaten Kulon Progo, 3) upaya-upaya yang dilakukan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam mengatasi kendala yang terjadi.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan subjek penelitian dilakukan dengan teknik *purposive* dan diperoleh enam subjek penelitian, yaitu Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kulon Progo, Kepala Bidang Pelayanan dan Pengaduan, Kepala Sub Bidang Perizinan BPMPT Kabupaten Kulon Progo, dan tiga Masyarakat pengguna layanan perizinan di BPMPT Kabupaten Kulon Progo. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan *cross check*. Analisis data menggunakan teknik analisis induktif melalui langkah-langkah reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa: 1) pelaksanaan asas akuntabilitas pada pelayanan perizinan di BPMPT belum terlaksana dengan maksimal, terbukti dari keluhan yang disampaikan pengguna layanan terkait dengan kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kepastian jadwal dan kenyamanan lingkungan 2) kendala-kendala yang dihadapi BPMPT Kabupaten Kulon Progo dalam pelaksanaan asas akuntabilitas adalah sarana dan prasarana yang belum memadai, beban kerja yang tidak diiringi dengan jumlah pegawai yang mencukupi, Sumber Daya Manusia yang masih kurang secara kuantitas dan kualitas 3) upaya untuk mengatasi kendala-kendala tersebut adalah pemanfaatan mobil dinas untuk melakukan penjemputan izin, melakukan pengangkatan tenaga honorer serta dikutsertakannya pegawai BPMPT untuk mengikuti pelatihan bimbingan teknis yang diadakan oleh Depdagri dan BKPM setiap tahunnya dan upaya pelayanan izin secara *online*.

**Kata kunci** : asas akuntabilitas, pelayanan perizinan, *good governance*

## **THE IMPLEMENTATION OF THE ACCOUNTABILITY PRINCIPLE IN THE LICENSING SERVICE IN ORDER TO ACTUALIZE GOOD GOVERNANCE IN KULON PROGO REGENCY**

By: Ekawati and Eny Kusdarini, M. Hum./ Civic Education and Law Study Program  
Faculty of Social Sciences, State University of Yogyakarta

[ekawati1995@gmail.com](mailto:ekawati1995@gmail.com)

### **ABSTRACT**

This study aims to describe: 1) the implementation of the accountability principle of the Board of Capital Investment and Integrated Licensing to actualize good governance in Kulon Progo Regency; 2) the obstacles faced by the Board of Capital Investment and Integrated Licensing in implementing the accountability principle to actualize good governance in Kulon Progo Regency; 3) the efforts undertaken by the Board of Capital Investment and Integrated Licensing in Kulon Progo Regency in overcoming the obstacles.

This is a descriptive research with qualitative approach. Determination of the research subject was conducted through purposive technique which obtained six subjects: Head of the Board of Capital Investment and Integrated Licensing (*BPMPT*) of Kulon Progo Regency, Head of Division of Service and Complaints, Head of Sub-division of Licensing of *BPMPT* Kulon Progo Regency, and three users of licensing services in *BPMPT* of Kulon Progo Regency. The data were collected through interview and documentation. The validity of the data was examined by cross check. While the technique for data analysis was inductive analysis through data reduction steps, data presentation, and conclusion.

The result shows that: 1) the implementation of the accountability principle conducted by the Board of Capital Investment and Integrated Licensing (*BPMPT*) is not optimum, as proven by the complaints from the society related to the ability of the officers, the speed of services, the schedule certainty, and the comfortable environment; 2) the obstacles faced by *BPMPT* in implementing the accountability principle to actualize good governance in Kulon Progo Regency are in the form of inadequate facilities and infrastructure, workload which is not equal to the number of employees, and lack of human resources in terms of quantity and quality; 3) the efforts to overcome those obstacles are through using the official car to do the licensing pick-up, recruiting the honorary employees, sending the *BPMPT* employees to technical guidance training organized annually by Ministry of Home Affairs (*Depdagri*) and Indonesia Investments Coordinating Board (*BKPM*), and actualizing online licensing service.

**Keywords:** accountability principle, licensing service, good governance

## PENDAHULUAN

Akuntabilitas (*accountability*) adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat serta apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya (Kumorotomo, 2008: 4). Dengan demikian akuntabilitas berkaitan erat dengan pelaksanaan tanggung jawab para pembuat kebijakan dalam hal ini lembaga eksekutif dalam pelayanannya kepada rakyat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel terhadap pengguna jasa, ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor.26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya diwujudkan pada aspek-aspek pembiayaan, waktu, persyaratan, prosedur, informasi, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, mekanisme pengaduan masyarakat, standar, dan lokasi pelayanan. Untuk dapat mencapai transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan pemahaman dan sosialisasi kepada seluruh pegawai secara berkala serta perlu dilakukan evaluasi dan audit kinerja pelayanan publik secara berkala baik oleh unit pengawasan internal maupun unit pengawasan eksternal. Akan tetapi dalam pelaksanaannya beberapa aspek pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu masih perlu mendapatkan prioritas guna meningkatkan pelayanan selain itu belum terlaksana sosialisasi untuk memberikan pemahaman kepada pegawai maupun kepada masyarakat (Survei BPMPT, 2015). Adanya beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan akuntabilitas pelayanan perizinan harus segera diatasi sebagai salah satu upaya mewujudkan pelayanan pemerintahan yang baik di Kabupaten Kulon Progo.

Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, dalam hal ini akuntabilitas birokrasi publik. Birokrasi publik yang melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara langsung, salah satunya ialah pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) yang mengurus perizinan terpadu. Kulon Progo merupakan wilayah yang potensial sebagai salah satu daerah dengan potensi investasi yang sedang berkembang yakni dengan akan dibangunnya bandar udara dan pelabuhan yang dapat mejadi potensi untuk

berinvestasi. Dengan kondisi tersebut, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang ditandai dengan adanya akuntabilitas pelayanan perizinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan perizinan tersebut.

Pemerintah Daerah kabupaten selaku penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk melakukan monitoring sekaligus evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik di lingkungan pemerintahannya secara berkala dan berkelanjutan demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Daerah Kulon Progo melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat salah satunya pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu pada tahun 2015. Berdasarkan survei capaian kinerja pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu adalah 78,44 yang termasuk dalam kategori "Baik", namun demikian masih ada unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu unsur kecepatan pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, serta kepastian jadwal pelayanan, unsur-unsur ini terkait dengan pelaksanaan akuntabilitas dalam pelayanan publik di kabupaten Kulon Progo (Hasil survei BPMPT, 2015).

Adanya unsur-unsur pelayanan yang belum terlaksana dengan baik dalam pelayanan perizinan ini berkaitan dengan tanggung jawab dan akuntabilitas pemerintah daerah dalam hal ini yang mengurus pelaksanaan perizinan. Tanggung jawab pemerintah daerah yang belum maksimal dapat disebabkan oleh kendala-kendala yang ada. Kendala-kendala tersebut seharusnya dapat segera diatasi supaya dapat mendukung terselenggaranya pelayanan yang maksimal.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh Sugiyono penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain (Sugiyono, 2005: 11). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena data yang dihasilkan berwujud kata-kata tertulis atau lisan dari nara sumber atau perilaku yang dapat diamati. Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat

diamati (Moleong, 2006: 4). Berdasarkan jenis dan metode penelitian tersebut maka penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan asas akuntabilitas dalam pelayanan perizinan guna mewujudkan *good governance* di Kabupaten Kulon Progo.

### **Waktu dan Tempat penelitian**

Waktu penelitian dalam penelitian berlangsung 3 bulan, dari bulan Januari 2016 sampai dengan bulan Maret 2016. Penelitian ini dilakukan di Kab Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo yang berlokasi pada Unit 1: Jl. Perwakilan 2 Wates DIY, dan Unit 2: Jl. KHA Dahlan, Wates DIY.

### **Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive*. Teknik *purposive* adalah teknik pengambilan data yang dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2013: 301).

Adapun kriteria atau pertimbangan tertentu yang dimaksud yaitu subjek penelitian sebagai informan, yakni :

1. Pejabat atau orang-orang yang karena posisinya memiliki pengetahuan, pengalaman, dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan mengenai pelaksanaan asas akuntabilitas dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Kulon Progo.
2. Masyarakat atau orang-orang yang sedang mengurus izin maupun yang telah memperoleh perizinan investasi di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

### **Prosedur**

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur dan dokumentasi. Wawancara menurut Lexy J. Moleong (2006: 186), adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur karena pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan, yang nantinya akan ditanyakan kepada narasumber.

Penelitian ini menggunakan dokumentasi dengan memeriksa dokumen secara sistematis bentuk-bentuk komunikasi yang dituangkan secara tertulis dalam bentuk dokumen secara objektif (Sarwono, 2006: 226).

### **Data, Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan pedoman wawancara, dan dokumentasi. Pedoman wawancara dalam penelitian ini menggunakan pedoman wawancara tidak terstruktur. Dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini dan keterkaitannya dengan Pelaksanaan Asas Akuntabilitas dalam Pelayanan Perizinan di Kabupaten Kulon Progo.

### **Teknik Analisis Data**

Model analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis induktif, yakni, pengambilan kesimpulan dari fakta atau peristiwa khusus menjadi kesimpulan umum dengan cara menganalisis dan menyajikan dalam bentuk deskriptif; pemaparan atau penggambaran dengan kata-kata secara jelas dan terperinci. Adapun langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini diantaranya ialah sebagai berikut:

#### **1. Reduksi Data**

“Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya” (Sugiyono, 2005: 338). Data hasil wawancara, dan dokumentasi masih bersifat kompleks, untuk itu data tersebut harus disederhanakan dan dicari makna yang mendasar. Tahap tersebut dilakukan dengan memilah-milah data hasil wawancara dan dokumentasi yang masih kompleks dan belum terstruktur tersebut yang berkaitan dengan pelaksanaan asas akuntabilitas dalam pelayanan perizinan untuk mewujudkan *good governance* di Kabupaten Kulon Progo. Pemilahan data dilakukan dengan cara memisahkan data yang dianggap penting dan data yang dianggap tidak penting. Setelah itu, berikutnya adalah membuat kategori data berdasarkan rumusan masalah tentang pelaksanaan asas akuntabilitas dalam pelayanan perizinan untuk mewujudkan *good governance* di Kabupaten Kulon Progo.

## 2. Display Data

Display data adalah penyajian data dalam bentuk laporan sistematis dengan dilengkapi bagan, tabel, dan atau foto yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Dengan demikian data akan terorganisasi dengan baik dan memudahkan peneliti dalam memahami sehingga dapat menentukan proses selanjutnya dengan baik.

## 3. Pengambilan Kesimpulan

Data yang telah dikumpulkan, diolah dan diruuskan secara sistematis pada langkah display data kemudian disusun dan dianalisis untuk diperoleh suatu kesimpulan. Pengambilan kesimpulan pada penelitian ini menggunakan pendekatan induktif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **1. Pelaksanaan asas akuntabilitas pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu**

Pelaksanaan asas akuntabilitas pelayanan Perizinan yang dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu belum maksimal. Hal ini terlihat dari keluhan yang disampaikan pengguna layanan terkait dengan kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kepastian jadwal dan kenyamanan lingkungan. Masyarakat menghendaki pelayanan perizinan yang cepat, kepastian dalam waktu pelayanan, dan dapat dipertanggungjawabkan (akuntabel) akan tetapi belum dapat dilaksanakan secara maksimal.

#### **2. Kendala dalam pelaksanaan asas akuntabilitas pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu**

a. Sarana dan prasarana yang belum memadai, meliputi :

1) Gedung antara unit I dan unit II yang terpisah.

Gedung yang terpisah menghambat proses pelayanan yang cepat seperti yang diharapkan masyarakat. BPMPT terbagi dalam dua unit pelayanan yang terletak dalam dua lokasi yang berbeda. Hal tersebut menghambat koordinasi antar pegawai yang terletak di unit I dan unit II. Pengguna layanan yang hendak mengurus izin ketika melakukan izin prinsip harus datang terlebih dahulu ke unit I, kemudian setelah itu untuk membuat izin harus mengurus ke unit II. Letak lokasi yang terpisah jarak  $\pm$  1 kilometer tidak efisien bagi pengguna layanan yang hendak mengurus izin.

- 2) Belum terdapat sekat antara petugas *front office* dengan *back office* yang meminimalisir interaksi antara pengguna layanan dengan pemroses izin. Dalam pelayanan perizinan idealnya antara *front office* dan *back office* terdapat pembatas atau sekat yang memungkinkan pemohon tidak mengetahui proses pembuatan izin, dan juga meminimalisir terjadinya penerimaan berupa materi diluar biaya yang telah ditentukan.
- 3) Belum memiliki alat transportasi khusus sebagai sarana penjemputan izin ke lapangan. Alat transportasi merupakan salah satu yang menunjang dalam melaksanakan perizinan ke lapangan. Akan tetapi BPMPT belum memiliki alat transportasi khusus untuk melaksanakan tugas tersebut.

b. Beban kerja yang tidak diiringi dengan jumlah pegawai yang mencukupi.

Pada saat ini jumlah pegawai BPMPT terdapat 38 pegawai dengan tugas dan kewajiban masing-masing. Masih diperlukan 10 pegawai untuk melakukan pelayanan perizinan sesuai dengan beban kerja yang ada. Pada tahun 2015 total BPMPT melayani sebanyak 2.572 perizinan. Dengan hitungan 5 hari kerja dalam satu minggu, maka rata-rata setiap harinya petugas harus melayani 11 izin. Dengan kondisi jumlah pegawai sebanyak 38 orang yang terbagi dalam dua unit pelayanan yang berbeda lokasi hal tersebut menyebabkan beban kerja meningkat. Hanya terdapat 2 petugas *front office* dan 1 petugas *back office* pada unit II yang melakukan pelayanan perizinan. Karenanya masih

diperlukan tambahan pegawai di BPMPT untuk melaksanakan pelayanan secara maksimal. Selain itu, terkait dengan kualitas Sumber Daya Manusia masih belum maksimal, dikarenakan belum semua pegawai diberikan pelatihan teknis terkait dengan pelayanan perizinan.

c. Belum terjalin komunikasi yang lancar dengan instansi teknis.

BPMPT yang berbentuk Badan sehingga harus melaksanakan koordinasi dengan Tim Teknis dari Instansi terkait yang menyebabkan pengurusan izin menjadi lebih lama dan kurang efisien. Tim teknis yang bekerja terkait dengan pengurusan izin merupakan orang-orang yang juga diperlukan dalam instansinya sehingga tugas yang di jalankan menjadi berlipat. Selain itu dalam komunikasi dengan tim teknis masih perlu saling menyesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku saat ini.

d. Belum dapat melaksanakan pengurusan izin via online.

Di era saat ini banyak dikembangkan pengurusan izin secara online. Sebagai upaya meningkatkan pelayanan BPMPT juga berupaya menyediakan pelayanan online untuk mempermudah pengguna layanan, akan tetapi dalam pelaksanaannya belum dapat dilakukan. Hal tersebut dikarenakan belum tersedianya sumber daya manusia yang dapat melayani perizinan *online*.

**3. Upaya dalam mengatasi kendala pelaksanaan asas akuntabilitas pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu**

Terdapat beberapa upaya yang telah dilaksanakan dalam rangka mengatasi kendala dalam melaksanakan pelayanan, setidaknya terdapat dua upaya pokok yakni membangun Sumber Daya Manusia (SDM) dan fasilitas fisik serta meningkatkan sarana dan prasarana yang ada.

a. Terkait dengan sarana dan prasarana yang sudah dilaksanakan saat ini ialah dengan menggunakan mobil dinas untuk melakukan penjemputan izin kepada masyarakat.

Sedangkan untuk pembangunan gedung baru belum terealisasikan. Dengan keterbatasan sarana dan prasarana yang ada dilakukan upaya jemput izin ke pasar-pasar tradisional dengan mendatangi toko-toko dengan melakukan pengurusan izin ditempat, langkah ini cukup efektif karena dapat menjaring banyak izin dalam sekali datang ke sebuah pasar. Jemput izin ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya para pedagang pasar tradisional. Selain itu tidak perlu datang ke BPMPT, sehingga lebih efisien dan efektif sekaligus mensosialisasikan bahwa mengurus izin usaha mudah dan gratis.

- b. Dilakukan pengangkatan 2 pegawai honorer untuk membantu pelaksanaan pelayanan perizinan. Pegawai tersebut yang akan memproses perizinan pada tahap awal sebelum diserahkan kepada petugas *back office* untuk diproses. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dilakukan dengan cara diikutsertakannya pegawai BPMPT untuk mengikuti bimbingan teknis yang diadakan oleh Depdagri dan BKPM setiap tahunnya.

- c. Pelayanan izin secara *online*

Sebagai upaya pelayanan izin *online* dilakukan pengambilan blanko perizinan secara online. Meskipun harus datang ke BPMPT untuk menyerahkan *hard file* akan tetapi pengguna layanan dapat mengisi terlebih dahulu melalui blanko yang dapat diperoleh via *online*.

## **Simpulan dan Saran**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelaksanaan asas akuntabilitas dalam pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu guna mewujudkan *good governance* di Kabupaten Kulon Progo, Bagi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu dapat disimpulkan sebagai berikut :

### **1. Pelaksanaan Asas Akuntabilitas dalam Pelayanan Perizinan di BPMPT Guna Mewujudkan *Good Governance* di Kabupaten Kulon Progo**

Pelaksanaan asas akuntabilitas dalam pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo dalam hal ini Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu belum maksimal. Hal ini terlihat dari keluhan yang disampaikan pengguna layanan terkait dengan kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kepastian jadwal dan kenyamanan lingkungan.

### **2. Kendala BPMPT dalam Pelaksanaan Asas Akuntabilitas Guna Mewujudkan *Good Governance* di Kabupaten Kulon Progo**

Dalam melaksanakan pelayanan publik bidang perizinan, ada beberapa kendala yang dihadapi BPMPT kabupaten Kulon Progo yakni :

- a. Sarana dan prasarana yang belum memadai disebabkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang belum mencukupi.
- b. Beban kerja yang tidak diiringi dengan jumlah pegawai yang mencukupi.
- c. Belum terjalin komunikasi yang lancar dengan instansi teknis.
- d. Belum dapat melaksanakan pengurusan izin via *online*.

### **3. Upaya dalam Mengatasi Kendala Pelaksanaan Asas Akuntabilitas Guna Mewujudkan *Good Governance* di Kabupaten Kulon Progo**

Ada beberapa upaya yang telah dilaksanakan dalam rangka mengatasi kendala dalam melaksanakan pelayanan, setidaknya terdapat dua upaya pokok yakni membangun Sumber Daya Manusia (SDM) dan fasilitas fisik serta meningkatkan sarana dan prasarana yang ada. Sebagai upaya membangun SDM yang ada ialah sebagai berikut :

- a. Terkait dengan sarana dan prasarana yang sudah dilaksanakan saat ini ialah dengan menggunakan mobil dinas untuk melakukan penjemputan izin kepada masyarakat. Sedangkan untuk pembangunan gedung baru belum terealisasi.
- b. Dilakukan pengangkatan 2 pegawai honorer untuk membantu pelaksanaan pelayanan perizinan. Selain itu, diikutsertakannya pegawai BPMPT untuk mengikuti pelatihan bimbingan teknis yang diadakan oleh Depdagri dan BKPM setiap tahunnya.
- c. Sebagai upaya pelayanan izin *online* dilakukan pengambilan blanko perizinan secara online.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelaksanaan asas akuntabilitas dalam pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu guna mewujudkan *good governance* di Kabupaten Kulon Progo, Bagi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan antara lain :

1. Bertalian dengan pelayanan perizinan hendaknya meningkatkan kinerja dan fungsi pelayanan supaya dalam pelaksanaannya dapat lebih akuntabel sehingga upaya untuk mencapai *good governance* segera terwujud.
2. Supaya pelaksanaan pelayanan lebih maksimal perlu dilaksanakan sosialisasi secara lebih luas agar informasi dapat sampai kepada masyarakat dengan baik, jika sosialisasi lebih luas maka akan semakin meningkatkan pemahaman masyarakat dalam mengurus izin.
3. Jumlah pegawai yang masih belum mencukupi seharusnya segera dicarikan solusi dengan menambah pegawai.

4. Sarana dan prasarana harus lebih ditingkatkan agar menunjang proses pelayanan yang lebih maksimal dan prima. Hendaknya juga memperhatikan fasilitas bagi pengguna layanan agar lebih nyaman dalam mengurus izin.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Kumorotomo, Wahyudi. 2008. *Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa Pada masa Transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Laporan Hasil Survei “*Indeks Kepuasan Masyarakat*” pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Setda Kabupaten Kulon Progo 2015.

Lexy J. Moleong. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Perundang-undangan :

Keputusan Menteri PAN Nomor.26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik