

INTISARI

Tesis ini mengevaluasi dampak dari implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 pada efektivitas pelayanan perizinan. Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap mekanisme yang digunakan dalam memproses izin dari yang semula pola terpusat ke pola terpadu. Tujuan dari tesis ini adalah untuk menilai dampak dari proses restrukturisasi proses bisnis yang digunakan dalam memberikan layanan izin pola terpusat ke pola terpadu sebagaimana disyaratkan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, pada efektivitas Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.

Tesis ini menggunakan pendekatan *mixed method* yang melibatkan pengumpulan data kualitatif dan kuantitatif dan teknik analisis, dengan yang terakhir memainkan peran pelengkap untuk yang pertama. Pengumpulan data primer menggunakan observasi di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dan melakukan wawancara dengan informan kunci terpilih. Sementara itu, data sekunder yang berkaitan dengan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan sebelum dan sesudah implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 diperoleh dari laporan evaluasi kinerja, peraturan, dan dokumen pemerintah lainnya di tingkat nasional dan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak proses restrukturisasi mekanisme kerja yang digunakan dalam memberikan layanan perizinan yang diwajibkan oleh implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 bervariasi. Ada beberapa aspek dan kegiatan yang tidak terpengaruh secara signifikan, sementara yang lain mencatat beberapa peningkatan. Meskipun demikian, ada juga beberapa aspek yang mencatat penurunan. Temuan penelitian berfungsi sebagai masukan dalam membuat rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan efektivitas Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta sesuai dengan persyaratan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018.

Kata kunci: Efektivitas pemberian layanan, layanan perizinan, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, restrukturisasi sistem, mekanisme kerja, proses bisnis

ABSTRACT

This thesis evaluates the impact of the implementation of government regulation No.24/2018 on the effectiveness of licensing service delivery. The implementation of the government regulation No. 24/2018 had drastic implication for mechanisms used in processing operational licenses from the centralized to an integrated modality. The objective of this thesis is to assess the impact of the process of restructuring the business process used in delivering operational license services from centralized to an integrated one as required by the Government regulation No.24/2018, on the effectiveness of Yogyakarta city investment and licensing office.

The thesis used a mixed methods approach that involved qualitative and quantitative data collection and analysis techniques, with the latter playing complementary role for the former. Primary data collection involved using observation of the operations and conditions at the Yogyakarta investment and licensing office and conducting interviews with selected key respondents. Meanwhile, secondary data that relates to performance of the investment and licensing office prior to and after the implementation of Government regulation No.24/2018 were obtained from performance evaluation reports, regulations, and other government documents at the national level and Yogyakarta city government.

Research findings showed that the impact of the process of restructuring working mechanisms that are used in delivering investment and licensing services, which was necessitated by the implementation of government regulation No.24/2018 varied. There were some aspects and activities that were not significantly affected, while others registered some improvement. Nonetheless, there were also some aspects that registered a decline. Research findings served as inputs in making policy recommendations for improving the effectiveness of the investment and licensing office in line with requirements of government regulation No.24/2018.

Key words :Service delivery Effectiveness, licensing services, government regulation No. 24/2018, system restructuring, working mechanisms, business process