

## ABSTRAK

Pelayanan Perizinan di Kota Yogyakarta awal mulanya berbentuk UPTSA sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Adanya UPTSA ini diharapkan mampu memberikan pelayanan perizinan yang baik, namun pada realitasnya justru terbelenggu oleh beberapa patologi yang merugikan pengguna jasa. Keadaan tersebut mendorong terjadinya perubahan pada bentuk kelembagaan menjadi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, yang kemudian bertransformasi menjadi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta. Perubahan ini mencoba untuk mengatasi patologi yang membelenggu dan memberikan pelayanan publik yang optimal bagi masyarakat. Adanya perbaikan pada pelayanan publik ini juga diharapkan mampu menumbuhkan citra baik pemerintah yang ditandai dengan munculnya *public trust*. Namun upaya untuk menumbuhkan *public trust* membutuhkan waktu yang tidak sebentar serta upaya yang lebih, terutama apabila dalam periode sebelumnya pelayanan perizinan yang diselenggarakan memberikan pengalaman kurang menyenangkan bagi masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dalam menumbuhkan kepercayaan publik (*public trust*) yang dilihat melalui upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, serta mengetahui kendala yang dihadapi. Adapun penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data didapat dengan melakukan observasi, wawancara dengan informan yang mengakses IMB dan HO, serta staf yang bersangkutan.

Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dalam menumbuhkan *public trust*, penelitian ini berlandaskan pada konsep Pelayanan Publik dan *Public Trust*, agar analisis yang dilakukan menjadi semakin mendalam.

Hasil dari penelitian menunjukkan, upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta untuk menumbuhkan *public trust* ini ditempuh dengan melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Selain itu, dinas ini mulai memperkenalkan praktek *e-government* untuk mempermudah penyampaian informasi dan melakukan komunikasi dengan masyarakat, serta memperkenalkan beberapa terobosan seperti *Rooting Slip*, Gerai Investasi, *Advice Planning*, serta membuka ruang partisipasi dengan adanya SKM. Namun upaya tersebut belum cukup untuk menumbuhkan *public trust* karena ditemui beberapa kendala seperti kesenjangan pada pelayanan dan resistensi terhadap perubahan.

Sehingga, penelitian ini menghasilkan rekomendasi berupa penyederhanaan aturan, adanya sistem rotasi pekerjaan yang jelas, sistem *reward and punishments*, meningkatkan partisipasi masyarakat, optimalisasi *website* sebagai sarana informasi, serta meningkatkan efisiensi. Rekomendasi tersebut dapat berjalan dengan baik ketika ada andil pemimpin di dalamnya.

Kata kunci : Pelayanan publik, Kepercayaan publik

## ABSTRACT

The licensing service in Yogyakarta, at the beginning was called as UPTSA, that agree with mandate of the central government of Indonesia. UPTSA aimed to conduct licensing service well, but in the reality it turned complex with pathologies on it. This condition constrained to make changes specifically on its institutional form by establishing Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, which then transformed becoming Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta. The sharp shifting on its institutional form was trying to tackle the pathologies and present optimum public services for citizen. The improvement of public services aims to growing the good image of the government, signed by the emergence of public trust. But, growing this public trust requires long-period of time especially when the licensing services used to create unpleasant experience to the citizen.

The objective of this research is to know how Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta grows the public trust by performing qualified public service, and to know the barriers to achieve it. This research uses descriptive qualitative method. Data is obtained by doing observation, interview with citizen accessing IMB, HO, and staffs.

To know how public trust grows, this research is using Public Services and Public Trust as the conceptual basis, in terms to deepen the analytical process.

Based on the research held, enhancing the quality of human resources, implementing e-government practices, initiating Gerai Investasi, Rooting Slip, Advice Planning, and also operating SKM, can be seen as ways to improving public trust. On the other hand, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta has to face some obstacles to grow that public trust well. This institution is facing problem with the rising of gap between public expectation towards public services and the public services that really received also resistance to change.

So, this research delivers some recommendations, that consist of simplifying services' procedures, initiating clear rotation system to worker, increasing the number of citizen's participation, initiating reward and punishments system, and improving services' efficiency. The recommendations above can be used by the leader as a form of commitment to grow the public trust.

**Keyword :** *Public Service, Public Trust*