**TRANSPARANSI INFORMASI PELAYANAN IZIN USAHA**

**DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN**

**TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP)**

**KABUPATEN KUTAI BARAT**

**SKRIPSI**

***Diajukan sebagai salah syarat untuk memperoleh gelar sarjana***

***Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik***

***Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda***

****

**Diajukan Oleh :**

**FIRTO ARYADI**

**NPM. 14.11.1001.3509.287**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA**

**2 0 1 8**

**RINGKASAN**

**FIRTO ARYADI,** Transparansi Informasi Pelayanan Izin Usaha di Dinas Penanamanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terpadu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat (Pengurusan Izin Usaha).

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transparansi informasi pelayanan pengurusan surat izin usaha yang diselenggarakan oleh Transparansi Informasi Pelayanan di Dinas Penanamanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terpadu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat desksriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan.

Transparansi pelayanan publik adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian dibagi atas sembilan (9) dimensi yaitu manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi, perincian biaya pelayanan, jangka waktu penyelesaian layanan, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, janji pelayanan, standar pelayanan dan lokasi pelayanan. Hasil penelitian Transparansi Informasi Pelayanan di Dinas Penanamanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat, menunjukkan bahwa transparansi informasi pelayanan pengurusan surat izin usaha di Kabupaten Kutai Timur yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) belum sepenuhnya transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilihat dari perincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian layanan dan janji pelayanan yang masih belum terpublikasikan dengan baik serta lokasi pelayanan yang kurang strategis tentunya akan berimbas pada proses penyelesaian layanan surat izin usaha yang dibutuhkan.

**Kata kunci : Transparansi, Pelayanan publik**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1. Latar Belakang**

*Good Governance* atau tata kepemerintahan yang baik merupakan suatu paradigma baru yang sedang berkembang di Indonesia. Menurut Sj. Sumarto, Hetifah (2009:1), Istilah *governance* di sini dirtikan sebagai mekanisme, praktik, dan tata cara pemerintah dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep governance, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor paling menentukan. Implikasinya, peran pemerintah sebagai pembangun maupun penyedia jasa pelayanan akan bergeser menjadi badan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas dan sektor swasta untuk ikut aktif melakukan upaya tersebut.

Pengembangan *good governance* memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar, maka diperlukan sebuah langkah strategis untuk memulai pembaharuan praktik *governance*. Pembaharuan praktik governance tersebut akan lebih mudah dilakukan jika dimulai dari sektor pelayanan publik. Pembaharuan penyelenggaraan layanan publik dapat digunakan sebagai titik masuk (*entry point*) sekaligus penggerak utama (*prima mover*) dalam mendorong perubahan praktik *governance*. Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* dalam pelayanan public dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Nilai-nilai seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi

dapat diterjemahkan secara relative mudah dalam penyelenggaraan layanan publik. (Dwiyanto Agus, 2006:4)

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyrakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem petanggungjawaban yang tepat, jelas dan legitimate, sehingga penyelenggaran pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayagun dan bertanggungjawab (Sedarmayanti, 2004 : 10).

Dalam penyelenggran *good governance* terdapat beberapa karakterisitik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan. United Nation Development Program ( UNDP) dalam Sedarmayanti (2004 : 5) mengemukakan prinsip *good governance* ada sembilan, yaitu : Partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, beriorentasi, berkeadilan, efektifitas, akuntabilitas, visi strategis.

Transparansi merupakan salah satu prinsip penting dalam muwujudkan good governance. Transparansi dalam pelayanan memiliki peran yang kritis dalam pegembangan praktik good governance karena sebagian besar permasalahan dalam penyelenggaraan kegiatan bersumber dari rendahnya transparansi. Karena keterkaitannya dengan ciri-ciri good governance lainnya sangat kuat dan kontribusinya terhadap perwujudan good governance sangat besar, maka transparansi pemerintahan menjadi satu aspek yang strategis untuk mewujudkan good governance. Praktik *good governance* mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan (Widodo, Joko.

2001 : 28 ).

Transparansi hendaknya dimulai dari proses perencanan pengembangan pelayanan publik karena kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan berhak atas pelayanan. Sebagimana diketahui bahwa pemeritahan sekarang ini selalu berhadapan dengan lingkungan yang berubah sehingga perlu melakukan adapatsi supaya dapat memberikan pelayanan yang prima. Di masa sekarang ini, aspek transparansi dianggap sudah menjadi kebutuhan. Aspek transparansi dianggap penting karena merunut pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses peyelenggaraan pelayanan publik bersifat terbuka dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan. Transparansi masih menjadi barang mewah sehingga tidak semua orang dapat menikmatinya. Padahal transparansi menjadi salah satu ukuran penting dari *good governance. Governance* dinilai baik atau buruk, salah satunya ditentukan oleh tingkat transparansi dalam pemerintahnya. (Dwiyanto, Agus. 2006

: 226)

Banyak pelayanan publik yang persyaratannya tidak diketahui secara pasti oleh warga pengguna. Warga seringkali tidak memiliki akses terhadap informasi mengenai berbagai hal yang terkait dengan pelayanan publik yang mereka perlukan. Penyelenggara dituntut untuk terbuka dan menjamin akses *stakeholders* terhadap berbagai informasi mengenai proses kebijakan publik, alokasi anggaran untuk pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan.

Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, maka dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan publik. Masyarakat secara mudah dapat menentukan apakah akan memberikan dukungan kepada pemerintah, atau sebaliknya, kritik dan protes perlu dilakukan agar pemerintah lebih berpihak kepada kepentingan publik. Lebih dari itu, hak untuk memperoleh informasi adalah hak asasi dari setiap warga negara agar dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintah secara tepat (Dwiyanto, Agus. 2006 : 223).

Sebagaimana yang tertera dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang menjamin pengguna layanan untuk mendapatakan informasi. Pemberi layanan wajib memberikan informasi yang dapat dilihat, dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non-elektronik.

Pada kenyataannya, para pengguna seringkali tidak mengetahuinya karena mereka tidak bisa membaca, memahami, atau bahkan tidak melihat papan pengumuman yang ada karena diletakkan di tempat yang tidak strategis. Karena itu, untuk hal-hal yang sangat penting seperti persyaratan, biaya, dan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan, para petugas pemberi layanan perlu menjelaskannya kembali, atau setidak-tidaknya mengecek kemblai ketika berinteraksi dengan para pengguna. Menjelaskan kepada para pengguna mengenai berbagai aspek penting dalam proses pelayanan publik merupakan kewajiban dari para penyelenggara layanan.

Selanjutnya Dwiyanto, Agus (2006 : 273)mengatakan para penyelenggara seringkali merasa tidak bertanggungjawab untuk menyebarluaskan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh para pengguna. Mereka menganggap bahwa mengetahui persyaratan pelayanan sepenuhnya menjadi urusan pengguna layanan, bukan menjadi bagian dari tanggung jawab dan peran mereka sebagai penyelenggara layanan. Kalaupun mereka menganggap perlu menjelaskan persyaratan pelayanan, mereka cukup melakukannya dengan menempel pengumuman di papan tulis yang terdapat di ruang tunggu atau disekitar tempat penyelenggaraan layanan. Bagi mereka, menempel di papan pengumuman ini dianggap sudah cukup.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kabupaten Kutai Barat yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu. (DPM-PTSP) sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah daerah, yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) sebagai wujud nyata komitmen Kabupaten Kutai Barat dalam memberikan pelayanan secara terpadu sehingga memudahkan masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh perizinan, salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat itu adalah pelayanan prima di bidang perizinan, yang dimaksud pelayanan perizinan yang prima adalah pelayanan terpadu satu pintu yang dapat mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang transparan akan informasi biaya, waktu.pengurusan.surat.izin.dan.prosedur.pelayanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) sebagai institusi pelayanan perizinan yang mengacu pada Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ternyata tidak serta mengefektifkan pelayanan perizinan di Kabupaten Kutai Barat. Dalam beberapa bulan terakhir keluhan warga atas terjadinya pungutan liar (pungli) dan lamanya waktu pengurusan masih sering terjadi. Bahwa memang sejak efektifnya badan baru pelayanan perizinan ini beberapa bulan lalu, kami mendapat sejumlah keluhan. Ada yang mengeluhkan berlarut- larutnya waktu pengurusan dan mahalnya biaya pengurusan yang harus mereka bayarkan.Hal ini juga diperkuat bahwa beberapa warga menjadi kesal karena surati izin yang harusnya terbit justru masih harus menunggu dan telah melampaui batas waktu yang ditentukan.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Transparansi Informasi Pelayanan Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)**  **Kabupaten Kutai Barat.**

**1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut: Bagaimana transparansi informasi pelayanan surat izin usaha di **di** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat.

**1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan transparansi informasi pelayanan surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat.

**1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat untuk kepentingan akademik dan praktis yang dijabarkan sebagai berikut:

**I.4.1. Manfaat Akademik**

Manfaat dari segi akademis adalah dapat membantu civitas akademika yang ingin mengetahui tentang transparansi pelayanan publik, khususnya transparansi informasi pelayanansurat izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat.

**I.4.2. Manfaat Praktis**

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi mengenai pentingnya transparansi pelayanan. Dengan kata lain membantu pihak organisasi dalam hal menyadari pentingnya mereduksi kesenjangan.dalam.pemberian.pelayanan.publik.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1. Landasan Teori**

**2.1.1. Konsep Good Governance**

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintah, kita sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwjudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik. (Sedarmayanti, 2003:4)

Dari segi fungsional, aspek; *governance* dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan, atau justru sebaliknya dimana pemerintahan tidak berfungsi secara efektif dan terjadi inefisiensi. *Governance* menurut defisini dari *World Bank* adalah “*the way state power is used in managing economic and social resources for development and society*’. (Syakriani, 2009:121).

Menurut Mardiasmo 2002 dala (Sulisyani, Ambar Teguh.2004;20)*Governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran terhadap kemungkinan salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi yang baik secara politik maupun administratif,menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Rosyada dkk, (2003:180), mengemukakan pengertian good governance yang dikutipnya dari Billah adalah merupakan tindakan atau tingkah laku yang didasarkan pada nilai-nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi masalah public untuk mewujudkan nilai-nilai itu dalam tindakan kehidupan keseharian.

Menurut Ganie-Rochman dalam Abdullah, Faisal (2009:70) Governance adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan sektor negara dan sektor nonpemerintah dalam suatu kegiatan kolektif. Selanjutnya menurut Hardijanto dalam Sentosa, Pandji (2008:35) *Governance* mengandung makna yang lebih luas daripada *goverment,* karena tidak hanya mengandung arti sebagai proses pemerintahan, tetapi termasuk di dalamnya mencakup mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan sektor negara, masyarakat dan swasta.

Menurut Taschereau dan Campos yang dikutip Thoha (2003;63), tata pemerintahan yang baik (terjemahan dari *good governance*) merupakan

suatu kondisi yang menjamin adanya kesejajaran, kesamaan, kohesi, dan keseimbangan peran serta, adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yakni pemerintahan (*government*), rakyat (*citizen*), atau *civil society* dan usahawan (*business*) yang berada di sektor swasta. Ketiga komponen itu mempunyai tata hubungan yang sama dan sederajat. Jika kesamaan derajat itu tidak sebanding, atau tidak terbukti maka akan terjadi pembiasan dari tata pemerintah yang baik.

Sementara itu, *United Nations Development Program* (UNDP) dalam dokumen kebijakannya yang berjudul “*Governance for sustainable human development*”, (1997), mendefinisikan kepemerintahan (*governance*) sebagai berikut: “*governance is the excercise of economic, political, and administrative*

*athority to manage a country’s affairs at all levels and means by which states promote social cohesion, integration, and ensre the wellbeing of their population*”. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kepemerintahan adalah pelaksaan kewenangan/kekuasaan dibidang ekonomi, politik dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat.

Berikutnya, UNDP (1997) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan kepemerintahan yang baik, meliputi:

1. Partisipasi: Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengembilan keputusan, baik secara langsung, maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

2. Aturan hukum; Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia.

3. Transparansi: Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi.

4. Daya tanggap: Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

5. Berorientasi konsesus: Pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan diterapkan pemerintah.

6. Berkeadilan; pemerintahan yang baik akan memberi kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai ekbijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

7. Efektivitas dan efisiensi: Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia.

8. Akuntabilitas: Para pengembil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*.

9. Visi strategi: Para pimpinan dan masyarakat memliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

Keseluruhan karakteristik atau prinsip *good governance* tersebut adalah saling memperkuat dan saling terkait serta tidak bisa berdiri sendiri.

Selanjutnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri kepemerintahan.yang.baik.yaitu.sebagai.berikut;

1. Akuntabilitas : adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya.

2. Transparansi : kepemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah.

3. Keterbukaan : menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.

4. Aturan hukum : kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Atas dasar uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara ketiga domain; negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*). Oleh karena *good governance* meliputi sistem administrasi negara, maka paya mewujudkan *good governance* juga merupakan upaya melakukan penyempurnaan pada sistem administrasi negara yang berlaku pada suatu negara secara menyeluruh. (Sedarmayanti, 2003:8).

**2. 2. Konsep Transparansi**

Unsur transparansi dan keterbukaan dalam konsep *good governance* merupakan dua hal yang tidak terpisahkan. Transparansi dan keterbukaan perbuatan hukum publik oleh badan atau pejawab adminsitrasi negara merupakan bentuk perlindungan hukum bagi rakyat. Dikatakan demikian, karena dalam hal badan atau pejabat administrasi negara membuat suatu kebijakan atau keputusan administrasi negara maka rakyat mempunyai kepentingan atas kebijakan atau keputusan tersebut harus mengetahi secara transparan atau terbuka. (Jeddawi, Mutrir. 2011:26).

Transparansi merupakan salah satu dari karakteristik good governance atau kepemerintahan yang baik. Transparansi secara harfiah adalah jelas, dapat dilihat secara menyeluruh dalam arti kata keterbukaan.

Transparansi adalah penyediaan informasi tentang pemerintah(an) bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. (Dwiyanto, Agus. 2006:80)

Transparansi (transparency) secara harafiah adalah jelas, dapat dilihat secara menyeluruh dalam arti kata keterbukaan. Dengan demikian, transparansi dapat diartikan sebagai keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan. Sebagaimana disebutkan di atas bahwa tranparansi merupakan salah satu syarat penting untuk menciptakan Good Governance. Dengan adanya transparansi di setiap kebijakan tata kelola pemerintahan, maka keadilan (fairness) dapat ditumbuhkan (Tahir, Arifin. 2011 : 162).

Selanjutnya Tjokromidjoyo yang dikutip dalam Tahir, Arifin (2011:123)

menjelaskan bahwa

Transparansi yaitu dapat diketahui oleh banyak pihak ( yang berkepentingan) mengenai perumusan kebijakan dari pemerintah, organisasi dan badan usaha.

Konsep transparansi menurut *Organisation for Economic Coopretaion and Development* (2004:66) menjelaskan bahwa konsep transparansi adalah merupakan nilai utama dari siostem pemerintahan. Konteksutama aktivitas pemerintah harus diyakini berdasarkan pada transparansi. Terdapat kekuatan publik yang menuntut transparansi lebih besar. Pada hakekatnya ada kaitan dengan percepatan dan pengaruh terhadap organisasi swasta, sebagaimana terus meningkatnyapopulasi masyarakat. Ini berartituntuan publik terhadap transparansi sudah semakin kuat.

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Transparan dibidang manajemen berarti adanya keterbukaan dalam mengelola suatu kegiatan.Prinsip transparansi dapat diukur melalui indikator (Suryadarma, 2007), yaitu:

1. Mekanisme yang menjamin system keterbukaan dan standarisasi dari semua proses pelayanan publik;

2. Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses didalam sektor publik;

3. Mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi dan penyimpanan tindakan aparat publik di dalam kegiatan melayani.

Menurut Mardiasmo, transparansi berarti keterbukaan (*opennsess*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak- pihak yang berkepentingan.

Menurut Smith dalam Tahir, Arifin (2011:164), mengemukan bahwa proses transparansi.meliputi:

1. Standard procedural requirements (Persayaratan Standar Prosedur), bahwa proses pembuatan peraturan harus melibatkan partisipasi dan memperhatikan kebutuhan masyarakat.
2. Consultation processes (Proses Konsultasi), Adanya dialog antara pemerintah dan masyarakat
3. Appeal rights (Permohonan Izin), adalah pelindung utama dalam proses pengaturan. Standard dan tidak berbelit, transparan guna menghindari adanya korupsi.

Menurut Hidayat dalam Tahir, Arifin (2011:165), mengemukakan bahwa transparansi berarti masyarakat harus dapat memperoleh informasi secara bebas dan mudah tentang proses dan pelaksanaan keputusan yang diambil.

Dengan demikian transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Dalam arti bahwa pemerintah berkewajiban untuk memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menunjang proses pelayanan kepada publik.

Ada sembilan tingkatan yang diharuskan menerapkan prinsip keterbukaan

(Ratminto dan Winarsih, 2006), yaitu:

1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendalian oleh masyarakat. Seluruh kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan.dan.mudah.diakses.oleh.masyarakat.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit- belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (flow chart) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai:

a. Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan;

b. Informasi bagi penerima pelayanan;

c. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan;

d. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien;

e. Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

3. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penetapan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar- benar sesuai atau relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan.

4. Rincian Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun, sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon atau penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan atau bank yang ditunjuk oleh pemerintah atau unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

5. Waktu penyelesaian Pelayanan.

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani atau diselesaikan apabila persyaratan lengkap, hal ini sesuai dengan azas *first in first out* (FIFO).

6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab.

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan, persoalan dan sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja atau tempat kerja petugas. Pejabat atau petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan atau Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

7. Janji Pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan ditulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan.

8. Standar Pelayanan Publik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

9. Lokasi Pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah- pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika). Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di kantor kelurahan atau desa atau kecamatan serta di tempat-tempat strategis lainnya.

Konsep transparansi dalam pelayanan publik menunjuk pada keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan stakeholder yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan serta hak dan kewajiban penyelenggara dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggara dapat dinilai transparan (Dwiyanto, 2006;236).

**2. 3. Konsep Informasi**

Menurut Kumorotomo, Wahyudi dkk. (2004 : 11), informasi adalah data yang telah disusun sedemikian rupa sehingga bermakna dan bermanfaat karena dapat dikomunikasikan kepada orang yang akan menggunakannya sebagai pembuat keputusan. Oleh sebab itu perlu dipahamai bahwa pemakaian informasi jauh lebih penting karena informasilahyang akan dipakai untuk menunjang keputusan manajemen.

Kendatipun informasi dapat diperoleh secara mudah, namun sesungguhnya masih banyak manajer yang kekurangan informasi kalau yang dimaksud adalah informasi yang berkualitas baik.

Syarat-syarat tentang informasi yang baik yang lebih lengkap diuraikan pula oleh Parker dalam Kumorotomo, Wahyudi dkk. (2004:11). Berikut adalah syarat- syarat.yang.dimaksud: :

1. Ketersediaan

Sudah barang tentu syarat yang mendasar bagi suatuinformasi adalah tersedianya informasi itu sendiri. Informasi harus dapat diperoleh (*accessible*) bagi orang yang hendak mendapatkannya.

2. Mudah dipahami

Informasi harus mudah dipahami oleh pembuat keputusan, baik itu informasi yang menyangkut pekerjaan rutin maupun keputusan-keputusan yang bersifat strategis. Informasi yang rumit dan berbelit-belit hanya akan membuat kurang efektifnya keputusan manajemen.

3. Relevan

Dalam konteks organisasi, informasi yang diperlukan adalah yang benar- benar relevan dengan permasalahan, misi dan tujuan organisasi

4. Bermanfaat

Sebagai konsekukensi dari syarat relevansi, informasi juga harus bermanfaat bagi organisasi. Karena itu informasi juga harus dapat tersaji ke dalam bentuk-bentuk yang memungkinkan pemanfaatan oleh organisasi yang bersangkutan.

5. Keandalan

Informasi harus diperoleh dari sumber-sumber yang dapat diandalkan kebenarannya. Pengolah data atau informasi harus dapat menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikannya.

6. Akurat

Syarat ini mengharuskan bahwa informasi bersih dari kesalahan dan kekeliruan. Ini juga berarti bahwa informasi harus jelas dan secara akurat mencerminkan makna yang terkandung dari dat pendukungnya.

7. Konsisten

Informasi tidak boleh mengandung kontradiksi di dalam penyajiannya karena konsistensiu merupakan syarat penting bagi dasar pengambilan keputusan.

**2. 4. Konsep Pelayanan**

**2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia akan selalu berintraksi dan melakukan aktivitas-aktivitas dengan orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Menurut Gronroos dalam Raminto dan Winarsih pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya intraksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Sementara itu Lovelock dalam Waluyo (2007 : 127) pelayanan adalah respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa mendapatkan produk yang dia inginkan. Lebih lanjut Lovelock mengatakan akan menjadi perumpamaan bahwa konsumen adalah raja menjadi sangat penting dan menjadi konsep yang mendasar bagi peningkatan pelayanan.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh

individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Selanjutnya menurut Sentosa, Pandji (2008:58) pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; megiyakan; menerima; menggunakan.

Pelayanan merupakan prosuk-produk yang tidak kasat mata( tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. (Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby 1997;448) (dalam Ratminto dan Winarsih 2016:2).

Pelayanan pada dasarnya dapat didefenisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Sementara itu, menurut Rahman, Ahmad Ainur dkk. (2010:3) Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masdyarakat yang berupa penggunan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun nonjasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan.

Demikian pula Ratminto dkk. (2006:5) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Poltak, Lijan dkk. (2008:5) pelayanan publik diartikan, pemberi layanan(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Beberapa pengertian dasar yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

a) Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b) Penyelengara pelayanan publik adalah instansi pemerintah Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, kesekretariatan, lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum mili negara dan badan usaha milik daerah.

c) Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerntah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

d) Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan.perundang-undangan.

e) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

f) Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

Adrian Sutedi (2011: 19) pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum kepemerintahan yang baik, meliputi :

1. Kepastian hukum

2. Transparansi

3. Daya tanggap

4. Berkeadilan

5. Efektif dan efisien

6. Tanggung jawab

7. Akuntabilitas

8. Tidak menyalahgunakan kewenangan

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik

(masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan ssecara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyrakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktifitas orang lain. Proses dalam pengertian ini adalah terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka tujuan orgasnisasi, jadi pelayanan disini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen.

**2.4.2 Prinsip Pelayanan Publik**

Menurut Sutedi, Adrian (2011:15) prinsip-prinsip pelayanan prima, yaitu sebagai berikut:

1. Ketersediaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

a) Prosedur/tata cara pelayanan umum

b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif

c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.

d) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya e) Jadwal waktu penyelesaian p[elayanan umum

f) Hak dan kewajiban baik dari segi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapan, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum

g) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat

3. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan dapat membrikan kepastian hukum.

4. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja, pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian, dan rincian biaya/tarif dan hal-hal yang berkatian proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui masyarakat.

5. Efisiensi, dalam arti:

a) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan pelayanan dengan produk pelayan umum yang diberikan.

b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja instansi pemerintah terkait.

6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

a) Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran,

b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

**2.4.3. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permuhonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/ atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas

Kompetensi ptugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan ditetapkan denagan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian. Keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

**2. 5. Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan beberapa konsep dan teori yang telah dibahas di atasdimana transparansi menurut beberapa defenisi yang telah diuraikan di atas merupakan suatu bentuk keterbukaan penyelanggaran pelayanan publik oleh pemerintah kepada pihak yang berkepentingan dan juga masyarakat secara umum mengenai proses penyelanggaran pemerintahan. Peningkatan transparansi pada proses penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pegelolaan informasi mengenai penyelanggaran pelayanan publik terus digenjot oleh pemerintah.

Transparansi pelayanan melingkupi beragam aspek yang dapat dikaji dan diteliti tetapi yang terfokus adalah: 1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 2. Prosedur pelayanan; 3. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan; 4. Perincian biaya pelayanan; 5. waktu penyelesaian pelayanan; 6.Pejabat yang

berwenang dan bertanggung jawab; 7. Janji pelayanan; 8. Standar pelayanan; dan 9. Lokasi pelayanan. Kesemua aspek ini secara ringkas dibangun modelnya dalam diagram alur pikir yang tergambarkan sebagai berikut

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Tingkatan prinsip keterbukaan menurut Ratminto dan Winarsih :**   1. **Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik** 2. **Prosedur pelayanan** 3. **Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan** 4. **Rincian biaya pelayanan** 5. **Waktu penyelesaian pelayanan** 6. **Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawaban** 7. **Janji pelayanan** 8. **Standar pelayanan publik** 9. **Lokasi pelayanan** |  | |
| **Informasi Pelayanan Izin Usaha** |  |
|  | **Transparansi Informasi Pelayanan Izin Usaha** |
|  |
|  |
|  | |
|  | |

**Gambar I.1. Kerangka Pikir**

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

**3.1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami transparansi informasi pelayanan izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat.

Pada teknik pengumpulan data penulis menggunakan teknik wawancara yang kemudian akan diperoleh data dari hasil wawancara tersebut. Dengan menggunakan teknik wawancara sebagai salah satu teknik untuk memperoleh data maka hubungan peneliti dengan narasumber/informan bersifat independen.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah- masalah yang diteliti. Menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis, dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti yaitu tentang transparansi informasi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat. Unit analisis penelitian ini adalah organisasi yaitu Pelayanan Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat.

dan masyarakat, untuk mendeskripsikan transparansi informasi pelayanan publik maka diperlukan informasi dari pihak di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat.

.

**3.2. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian adalah seluruh pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat, namun yang di jadikan sampel adalah orang-orang yang berpotensi untuk memberikan informasi tentang bagaimana transparansi informasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat, meliputi:

1) Kepala Bidang Pelayanan Perizinan

2) Kepala Subbidang Informasi dan Pengaduan

3) Staff berjumlah 3 orang

4) Masyarakat pengguna layanan berjumlah 13 orang

Selain pegawai pada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat. penulis juga mengadakan wawancara kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat.

**3.3. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan penjelasan dari kerangka pikir. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparan atau tidaknya suatu pelayanan publik, yaitu :

1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendalian oleh masyarakat. Seluruh kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (flow chart) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai: Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan, Informasi bagi penerima pelayanan, Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan, Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

3. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan

Penetapan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai atau relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum tiga meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

4. Rincian Biaya Pelayanan

Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon atau penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan atau bank yang ditunjuk oleh pemerintah atau unit pelayanan serta unit pemberi layanan menjelaskan pada masyarakat rincian biaya yang mereka keluarkan.

5. Waktu Penyelesaian Pelayanan.

Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani atau diselesaikan apabila persyaratan lengkap, masyarakat harus tahu standar waktu penyelesaian layanan yang ditetapkan oleh instansi terkait.

6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab.

Pejabat atau petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan:

a) Aspek psikologi dan komunikasi serta peilaku dalam melayani;

b) Kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima layanan;

c) Menyelaraskan cara penyempaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh dan pandangan mata;

d) Mengenal siapa dan apa yang menjadi penerima layanan;

e) Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan tempat pelayanan.

7. Janji Pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan ditulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan.

8. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

9. Lokasi Pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah- pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika).

**3.4. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif menurut Lofland dan Lofland (2000:47) sebagaimana yang dikutip oleh Lexi J. Moleong bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dimana data hasil penelitian didapatkan melalui 2 sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya di lapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sebagai data pendukung data primer dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari suatu organisasi atau perusahaan dengan permasalahan di lapangan yang terdapat pada lokasi penelitian berupa bahan bacaan, bahan pustaka dan laporan-laporan penelitian

**3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari masyarakat Kabupaten Kutai Barat melalui wawancara langsung, data sekunder adalah data yang diperoleh dari di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat, dan data- data pendukung lainnya yang didapatkan melalui bahan bacaan, bahan pustaka dan laporan-laporan penelitian yang berkaitan dengan dengan permasalahan dengan penelitian ini.

Untuk mengumpulkan data primer Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara yakni kegiatan tanya jawab lisan secara langsung, wawancara dilakukan guna menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Maksud mengadakan wawancara, seperti ditegaskan oleh Loncoln dan Guba (2000:266) yang dikutip oleh Lexi J. Moleong,

2. Observasi

Observasi merupakan suatu cara untuk memperolrh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuyk memperoleh keterangan yang relevan dengan objek penelitian. Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat apa saja yang dilihat dan mengambil dari dokumen tertulis untuk memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang akan diteliti. Observasi atau pengamatan, meliputi kegiatan

pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan alat indera.

3. Dokumentasi

Telaah dokumen yaitu mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku referensi maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitia ini guna melengkapi materi-materi yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

**3.6. Teknik Analisis Data**

Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaan seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah diruliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan. Didalam melakukan analiis data peneliti mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman yang dikutip oleh Lexi J. Moleong terdiri dari beberapa tahapan antara lain:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap key informan yang compatible terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.

2. Reduksi data (data reduction) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan- catatan di lapangan selama meneliti, tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai

dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian di lapangan.

3. Penyajian data (data display) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk naratif, grafik jaringan, table dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan.

4. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclution drawing/verification), yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dari proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data dapat di uji validitasnya.

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Gambaran Lokasi Penelitian**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat ialah salah satu instansi yang dibentuk dengan harapan dapat mempercepat upaya mensejahterakan masyarakat Kutai Barat, 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.

**4.1.1. Tugas Pokok dan Fungsi DPM-PTSP kabupaten Kutai Barat**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat. yang di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kutai Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Kutai Barat Tahun 2013 Nomor 7) dan Peraturan Walikota Nomor 20 tentang Tata Cara Pembentukan Izin di Kabupaten Kutai Barat Sebagai lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab Kepada Bupati Kutai Barat, maka di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat. mempunyai tugas

membantu Bupati Kutai Barat di dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat, dengan tugas dan fungsi sebagai berikut:

**a. Tugas Pokok :**

Bahwa dalam rangka efisien dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas Pemerintahan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan di Kabupaten Kutai Barat dan untuk menjabarkan Peraturan Daerah Nomor & Tahun 2013 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan tata Kerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat.

**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 penananman 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 atau pengolahan dan pelaporan penyelenggaran 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 dan Satu Pintu ;

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.

**4.1.2 Struktur Organisasi DPM-PTSP Kutai Barat**

Adapun tugas pokok, fungsi dan uraian tugas unsur-unsur organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat. sebagai berikut:

1. **Kepala Dinas**

Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok sesuai Kebijaksanaan Bupati dan Peraturan perundang-undangan yang berlaku, merumuskan kebijaksanaan, mengkoordinasikan, membina dan mengendaliakan tugas-tugas Dinas. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Dinas mempunyai fungsi :

a. Penyusunan rumusan kebijaksanaan pelaksanaan bidang pelayanan administrasi perizinan dan peningkatan pelayanan izin-izin kepada masyarakat;

b. Penyusunan rumusan kebijaksanaan teknis pelaksanaan bidang penerbitan izin-izin yang telah mendapat rekomendasi dari instansi terkait;

c. Penyusunan rumusan kebijaksanaan pelaksanaan pengelolaan pungutan biaya perizinan dan pembukuan;

d. Penyusunan bimbingan dan pengendalian pelaksanaan pengkoordinasian dan penyusunan program pendataan izin dan pembuatan laporan izin yang telah diterbitkan;

e. Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

**2. Sekretaris**

Sekretaris mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif bagi seluruh satuan kerja di Lingkungan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat. Dalam melaksanakan tugas, Sekretaris menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

a. pengelolaan ketatausahaan Dinas;

b. pelaksanaan urusan kepegawaian Dinas;

c. pelaksanaan urusan keuangan Dinas;

d. pelaksanaan urusan perlengkapan Dinas;

e. pelaksanaan urusan umum dan rumah tangga Dinas.

**2.1 Subbagian Umum dan Kepegawaian**

Mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis ketatausahaan, mengelola administrasi kepegawaian serta melaksanakan urusan rumah tangga Badan.

**2.2 Subbagian Keuangan**

Mempunyai tugas menyusun rencana kerja serta melaksanakan tugas teknis keuangan.

**2.3 Subbagian Perlengkapan**

Mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis perlengkapan, membuat laporan serta mengevaluasi semua pengadaan barang.

**3. Bidang Pelayanan Perizinan**

Bidang Pelayanan Perizinan mrempunyai tugas menyusun rencana, meneliti berkas pemohon dan melakukan koordinasi sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan tugas, bidang pelayanan menyelenggarakan fungsi :

a. Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan

Anggaran (DPA) Bidang Pelayanan Perizinan;

b. Penyusunan rencana dan program kerja Dinas Pelayanan Perizinan;

c. Perumusan bahan/data dan informasi untuk menyusun program Bidang

Pelayanan Perizinan;

d. Penyusunan perencanaan Bidang Pelayanan Perizinan;

e. Pelaksanaan monitoring program Bidang Pelayanan Perizinan;

f. Penginventarisasian permasalahanyang timbul dan merumuskan langkah- langkah pemecahannya;

g. Pengevaluasian pelaksanaan program agar hasil yang dicapai sesuai sasaran yang telah ditetapkan;

h. Pengkoordinasian kegiatan penyusunan perencanaan bidang Pelayanan

Perizinan;

i. Pengkoordinasian internal dengan sekretaris, bidang-bidang serta koordinasi eksternal dengan satuan kerja terkait dalam penyusunan rencana dan program Bidang Pelayanan Perizinan;

j. Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

**3.1 Subbidang Informasi dan Pengaduan**

Mempunyai tugas menyusun rencana, mengolah bahan dan data terkait informasi dan pengaduan terkait perizinan.

**3.2 Subbidang Pendaftran dan Penyerahan Perizinan**

Mempunyai tugas menyusun rencana, meneliti berkas pemohon, melakukan penginputan dan proses penerbitan izin serta melakukan koordinasi sesuai ketentuan yang telah ditetapkan dalam melaksnakan tugasnya.

**4. Bidang Pengolahan Perizinan**

Bidang Pengolahan Perizinan mempunyai tugas melaksanakan pemrosesan penerbitan rekomendasi perizinan dan non perizinan serta penetapan SKRD. Bidang pengolahan perizinan menyelenggarakan fungsi:

a. Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen

Pelaksanaan Anggaran (DPA) Bidang Pengolahan Perizinan;

b. Perumusan bahan/data dan informasi untuk menyusun program pembangunan di bidang Pengolahan Perizinan;

c. Penyusunan rencana, program dan kegiatan Bidang Pengolahan

Perizinan;

d. Penyusunan petunjuk teknis Bidang Pelayanan Perizinan;

e. Pelaksanaan persiapan fasilitasi program kerja Bidang Pelayanan

Perizinan;

f. Pelaksanaan pelayanan perizinan;

g. Pelaksanaan rapat-rapat dengan Tim Teknis yang berkaitan dengan permohonan izin;

h. Pengkoordiniran pengolahan data perizinan;

i. Pengkoordiniran pelaksanaan peninjauan lokasi/lapangan terhadap permohonan izin dan pembuatan berita acara pemeriksaan lapangan;

j. Pengkoordiniran pelaksanaan proses perijinan, dan persiapan konsep

Surat Keputusan Perizinan;

k. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi/lembaga lainnya terkait bidang pelayanan perizinan;

l. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta penyusunan pelaporan kegiatan di Bidang Pelayanan Perizinan.

m. Menyiapkan bahan pemecahan masalah yang berkaitan dengan administrasi pelayanan perizinan;

n. Melaksanakan pelayanan legalisasi perizinan; dan pengelolaan administrasi urusan tertentu.

**5. Bidang Penanaman Modal**

Bidang Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan pengakajian, penelitian dan promosi potensi daerah, penyusunan profil investasi daerah dalam rangka kerjasama antar daerah dalam luar negeri. bidang penanaman modal menyelenggarakan fungsi :

a. Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen

Pelaksa\naan Anggaran (DPA) Bidang Penanaman Modal;

b. Melaksanakan pengkajian terhadap permasalahan penanaman modal daerah;

c. Melaksanakan pengkajian dan penelitian mengenai potensi penanaman modal daerah;

d. Melaksanakan penyusunan profil investasi daerah; \

e. Melaksanakan penetapan bidang usaha unggulan/prioritas sesuai dengan potensi dan daya dukung daerah dalam bentuk daftar bidang-bidang usaha unggulan/prioritas;

f. Melaksanakan konsultasi, bimbingan dan pengendalian teknis pemberian persetujuan proyek baru, perluasan PMDN dan perubahan atas bidang usaha/proyek yang menjadi kewenangan daerah;

g. Melaksanakan pengumpulan dan mengsistematisasikan data peruntukan tanah sesuai dengan rencana tata kota dan rencana tata guna tanah;

h. Melaksanakan pengendalian dan pengawasan terhadap pelaksanaan penanaman modal serta penggunaan fasilitas penanaman modal;

i. Melaksanakan promosi potensi daerah;

j. Melaksanakan kerjasama antar daerah dalam dan luar negeri dalam bidang.penanaman.modal;

**5.1. Subbidang Pengkajian dan Pengembangan**

Mempunyai tugas menyusun rencana, melakukan pengkajian dan penelitian potensi daerah, menyusun profil investasi daerah serta menyusun laporan.

**5.2. Subbidang Promosi dan Investasi**

Mempunyai tugas menyusun rencana dan mendorong pengembangan dunia usaha serta transformasi potensi daerah menjadi kekuatan ekonomi melalui promosi potensi dan peluang investansi di dalam negeri dan luar negeri.

**6. Bidang Data dan Pengendalian**

Bidang Data dan Pengendalian mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan data, dokumentasi dan penerapan telnologi informasi dan regulasi, monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan dan penanaman modal. Bidang data dan pengendalian menyelenggarakan fungsi :

a. Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan

Anggaran (DPA) Bidang Data dan Pengendalian;

b. Penyusunan bahan pengelolaan Data, Dokumentasi dan Penerapan teknologi informasi;

c. Pengelolaan regulasi pelayanan perizinan dan penanaman modal;

d. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan dan penanaman modal;

e. Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

**6.1 Subbidang Data,Dokumentasi dan Penerapan Teknologi Informasi**

Mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan data, dokumentasi dan penerapan.teknologi.informasi.

**6.2. Subbidang Regulasi, Monitoring dan Evaluasi**

Mempunyai tugas menyusun rencana, mengumpulkan data dan bahan terkait regulasi, monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan dan penanaman modal.

**4.1.3 Keadaan Sumber Daya Manusia DPM-PTSP Kabupaten Kutai Timur.**

Dalam penunjang tugas pokok dan fungsi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat salah satu faktor yang penting adalah faktor sumber daya manusia aparatur. Adapun jumlah PNS yang dipekerjakan pada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat tahun 2014 ialah sebanyak 87 orang. Dengan presentase 44 tenaga kontrak dan 43 pegawai negeri sipil.

Pegawai merupakan salah satu kunci pokok dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan organisasi untuk melaksanakan tuntutan tugas atau pekerjaan tersebut. Untuk mengetahui keadaan pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat. dapat dilihat sebagai berikut :

**1. Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Dalam pelaksanaan tugas selain jumlah pegawai yang dibutuhkan oleh sebuah instansi atau organisasi, dalam pelaksanaan tugas juga membutuhkan adanya kemampuan dan keterampilan dari pegawai. Adapun tingkat pendidikan yag dimiliki

oleh pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat.

Pegawai di Dinas Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kutai Barat paling banyak memiliki tingkat pendidikan S1 dengan jumlah 41 orang, kemudian tingkat pendidikan SLTA dengan jumlah 26 orang, tingkat pendidikan S2 dengan jumlah 13 orang, tingkat pendidikan D3 dengan jumlah 5 orang dan jumlah pegawai dengan tingkat pendidikan SLTP ialah 2 orang

**2. Pegawai Berdasarkan Golongan**

Adapun jumlah pegawai pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat terdiri dari beberapa golongan yaitu golongan II, III, dan golongan IV. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di halaman selanjutnya:

**Tabel 4.2**

**Klasifikasi Tingkat Pangkat/Golongan Pegawai DPM-PTSP Kab. Kutai Barat**

|  |  |
| --- | --- |
| **No** | **Golongan Laki – laki Perempuan Jumlah** |
| **1**  **2**  **3**  **4**  **5**  **6**  **7**  **8**  **9**  **10**  **11**  **12** | IV/c - 1 1  IV/b 1 - 1  IV/a 4 2 6  III/d 4 3 7  III/c 2 6 8  III/b 2 2 4  III/a 3 1 4  III/d 2 1 3  II/c 2 - 2  II/b 2 4 6  II/a - 1 1  Tenaga kontrak 19 25 44 |
| **JUMLAH 41 46 87** | |

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa pegawai berpangkat/golongan IV berjumlah 8 orang, pegawai berpangkat/golongan III berjumlah 23 orang, pegawai berpangkat/golongan II berjumlah 9 orang, dan jumlah tenaga kontrak 44 orang

**4.2. Hasil Penelitian**

Pelayanan perizinan terpadu merupakan suatu pelayanan yang sangat kompleks, perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik di bidang perizinan usaha memainkan peranan penting dalam menarik investor untuk menanamkan modalnya di suatu daerah. Kualitas pelayanan perizinan sendiri juga dapat diidentifikasi dari peraturan pemerintah daerah dalam mendukung sekaligus memberikan legitimasi lembaga perizinan di daerah untuk memberikan pelayanan secara lebih efisien dan efektif.

Dalam hal penyediaan pelayanan perizinan, petugas birokrasi seringkali memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Jika mekanisme yang rumit terus tetap berjalan, otomatis membuat masyarakat menjadi malas dan enggan dalam mengurus perizinan.

Keberadaan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat, dapat memberikan manfaat bagi masyarakat umum, dunia usaha dan juga pemerintah itu sendiri. Bagi masyarakat, dengan adanya DPM-PTSP Kabupaten Kutai Barat masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang lebih baik serta mendapatkan kepastian dan jaminan hukum serta kemudahan dalam perizinan usaha. Sementara itu keberadaan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kutai Barat mampu mengurangi beban administratif, karena pelayanan yang lebih efisien dan efektif sehingga mengurangi beban satuan kerja perangkat daerah.(SKPD).lain.serta.menghindari adanya duplikasi pelayanan perizinan dan non perizinan, selain itu juga berdampak positif terhadap peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) karena masyarakat akan semakin percaya dengan pelayanan publik pemerintah khususnya Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Kota Makassar. Metode Pelayanan Perizinan dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu (PTSP), dari 2 (dua) metode pelayanan tersebut sama baiknya tetapi Pemerintah Kabupaten Kutai Barat menggunakan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, dengan membentuk Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada tahun 2012 dan sekarang berubah kantor menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dSatu Pintu sejak tahun 2014.

Upaya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang merupakan harapan masyarakat dan sekaligus tujuan dari DPM-PTSP Maka dari itu, diperlukan transparansi informasi pelayanan publik mengenai prosedur, kepastian waktu dan biaya pelayanan agar pelayanan dapat berjalan optimal.

Transparansi informasi pelayanan di badan perizinan terpadu dan penanaman modal kota makassar yang dianalisis meliputi prosedur pelayanan, prasyarat pelayanan, perincian biaya pelayanan, waktu penyelesian layanan, pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, janji pelayanan, standar pelayanan dan lokasi pelayanan sebagai indikator pengukur yang dideskripsikan sesuai dengan pernyataan/persepsi dai beberapa informan tentang transparansi informasi pelayanan DPM-PTSP

**1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Transparansi manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelaksaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Pemberi layanan harus dapat memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat agar masyarakat dapat turut andil dalam rangka pengawasan akan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh instansi terkait. Hal ini dapat berimplikasi terhadap rasa nyaman yang didapat oleh masyarakat selaku pengguna layanan.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan juga mensyaratkan bahwa pelaksana pelayanan publik memiliki pengetahuan tentang permasalahan dan informasi yang relevan dengan kegiatan pelayanan. Pemberi layanan harus siap menerima saran dan kritikan, terutama dari masyarakat yang merupakan kebutuhan utama agar aparatur memahami aspirasi riil masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, menyatakan bahwa:

“...pemberian informasi tentang kebijakan dan perencanan memang kami belum sebarkan kepada masyarakat. Hal ini karena kantor ini yang masih baru dan pegawai-pegawai yang masih baru jadi masih sementara dalam proses pengerjaan pemberian informasinya” (Sumber : Wawancara 22 Maret 2018)

Hal senada juga dilontarkan oleh pengguna layanan, menyatakan bahwa:

“...mengenai proses perencanaan dan kebijakan-kebijakan yang ada di kantor ini belum diketahui masyarakat, belum pernah kami melihat yang seperti itu” (Sumber : Wawancara 20 Maret 2018)

“...proses perencanaan dan pembuatan kebijakan kami belum pernah menemukannya di kantor ini, pemberian informasi di web kantor ini pun cuma persyaratan administrasi dan prosedurnya” (Sumber : Wawancara.22 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Dinas Perizinan terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kutai Barat dapat dikatakan bahwa keterbukaan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat belum sepenuhnya transparan dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat dari ketidaktahuan masyarakat akan proses perencanaan, kebijakan-kebijakan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat.

**2. Prosedur pelayanan**

Transparansi dalam konteks peyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Jadi secara konseptual, transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyeleggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelakasanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dipahami oleh penerima kebutuhan pelayanan.

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pengguna layanan untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki untuk mengurus surat izin. Setiap pengguna layanan mengharapakan bisa melewati prosedur yang mudah dan sederhana dalam menerima pelayanan. Prosedur pelayanan dalam hal ini, merujuk kepada suatu keadaan dimana berbagai prosedur untuk mendapatkan pelayanan menjadi jelas kepada pengguna layanan sehingga pengguna layanan dengan mudah memahami berbagai prosedur yang harus dilalui dalam pemberian layanan. Keadaan seperti ini akan membuat para pengguna layanan mematuhi berbagai prosedur pelayanan yang ditentukan. Prosedur pelayanan yang lengkap dan terperincikan serta dipahami dan diaplikasikan dengan baik akan mempermudah proses pelayanan yang dilaksanakan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelyanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat menetapkan standar untuk mekanisme penyelenggaraan perizinan. Untuk prosedur penyelenggaraan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat telah menentukan standar sebagai berikut :

1. Pemohon mendatangi bagian informasi untuk memperoleh informasi seputar izin yang akan di butuhkan beserta syarat-syaratnya;

2. Bagian informasi memberikan formulir pendaftaran untuk diisi oleh pemohon;

3. Pemohon mengajukan formulir pendaftaran dan berkas permohonan di loket pendaftaran;

4. Pegawai di loket pendaftaran menerima dan memeriksa kelengkapanberkaspermohonan, berkas yang lengkap akan diregistrasi dan selanjutnya pemberian nomor register dan tanda terima sedangkan berkas yang tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.

5. Loket Pelayanan (Bidang Pengolahan Perizinan ) akan mengadakan validasi dokumen berkas, jika dinyatakan valid maka dijadwalkan untuk mengadakan rapat dan peninjauan lapangan Tim Teknis.

6. Tim Teknis mengadakan peninjauan lokasi dengan membuat Berita Acara Pemeriksaan Lapangan (BAPL) dan mengadakan Rapat Tim Teknis, apabila :

a. Dinyatakan layak, maka diproses lebih lanjut yang dituangkan dalam rekomendasi Tim Teknis.

b. Dinyatakan tidak layak, maka berkas permohonan dikembalikan disertai surat alasan yang diketahui oleh Tim Teknis.

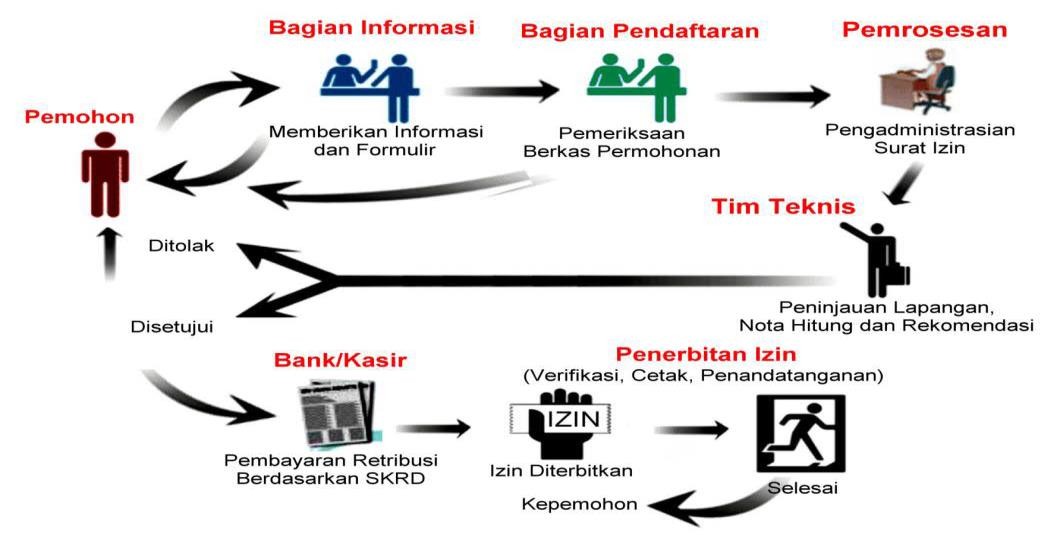
7. Tim teknis menyerahkan Rekomendasi beserta lampirannya berupa BAPL SKRD dan SSRD di Loket Pelayanan untuk diproses lebih lanjut serta menghubungi pemohon untuk melakukan pembayaran Retribusi di Loket Bank Sulsel berdasarkan surat ketetapan retribusi daerah dari tim teknis.

8. Selanjutnya Loket Pelayanan melakukan input data dan pencetakan naskah surat izin.

9. Bidang Pelayanan Perizinan melakukan koreksi dan paraf Surat Izin

10. Kepala Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal melakukan penandatanganan surat izin.

11. Pemohon menerima Surat Izin di Loket Penyerahan Izin



**Gambar V.1**

Prosedur pelayanan di Dinas Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal

Kabupaten Kutai Barat

*Sumber : DPTPM Kabupaten Kutai Barat Tahun 2018*

Mekanisme pelayanan perizinan dianggap telah lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya yang mengharuskan masyarakat untuk mendatangi banyak kantor yang bisa memilki prosedur berbeda di setiap instansi. Sudah menjadi kewajiban bagi pegawai yang bertugas di bagian front office untuk bukan hanya melayani tetapi juga membantu masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan bahwa :

“...segala hal mengenai prosedur sudah kami berikan kepada masyarakat. Kami juga telah memasang alur-alur pengurusan surat izin di berbagai tempat di kantor ini. Masyarakat datang untuk mendaftar dan melengkapi berkas setelah turun rekomendasi dari tim teknis langsung kami hubungi untuk membayar di bank, kantor yang didatangi Cuma kantor ini jadi sudah tidak ribet”. (Sumber: Wawancara pada tanggal 15Maret 2018)

Hal ini diperkuat dengan wawancara dengan selaku subbidang informasi dan pengaduan, bahwa

“...pada dasarnya semua prosedur di kantor ini sama, semua pelanggan yang datang memohon untuk membuat surat izin usaha hampir prosedurnya sama cuma persyaratannya berbeda. Mereka isi formulir lalu lengkapi berkas yang ada di persyaratan lalu kalau adami turun rekomendasinya tinggal bayar di bank. Alur-alur pembuatan suratnya juga sudah kami tempel di ruang tunggu”. (Sumber : Wawancara pada tanggal 15 Maret 2018)

Hal yang serupa juga dikemukakan oleh narasumber dari masyarakat, menyatakan bahwa:

“...alur prosedurnya sudah ada di terpajang di kantor dan sekarang sudah lumayan lancar, tidak perlu banyak kantor yang didatangi”. ( Sumber.:.Wawancara.tanggal.15.Maret.2018)

Hal yang senada juga dipaparkan oleh pengguna layanan, menyatakan bahwa :

“...kalau di kantor ini sudah baik. Semuanya sudah mudah. Alur pelayanannya juga sudah terpublikasikan di kantor ini. Jadi kita sebagai masyarakat juga tahu kemana saja alur pelayanannnya”. (wawancara pada tanggal 15 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat sudah dipublikasikan dengan baik dan dapat dipahami oleh pengguna layanan dalam membuat surat izin dan juga dari hasil observasi langsung yang dilakukan, menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan oleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat pada masyarakat dianggap telah lebih baik dan cukup jelas. Karena masyarakat di arahkan oleh petugas pemberi layanan untuk mengurus dan menjalankan prosedur yang diberikan. Berkat pelayanan satu pintu pula jadi birokrasi yang dilalui hanya DPM-PTSP itu sendiri. Jadi masyarakat tidak perlu ke kantor dinas yang berkaitan dengan surat izin usahanya.

**3. Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan**

Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan merupakan prasyarat pelayanan yang harus dipenuhi terlebih dahulu untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Agar persyaratan teknis dan administrasi pelayanan dapat dipenuhi dengan baik oleh pengguna layanan maka kejelasan tentang persyaratan-persyaratan tersebut sangat diperlukan. Melalui persyaratan teknis dan admjnistrasi yang diterapkan akan memperlancar proses pelayanan sesuai dengan tatalaksana pelayanan yang ditetapkan dan akan berdampak.pada.hasil.pelayanan.yang.prima.

Persyaratan teknis dan administrasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat dan akan mempermudah pelanggan atau pengguna layanan dalam memahami dan memenuhinya sebagai konsekuensi dari kebutuhan akan pelayanan yang harus dipatuhi.

Menurut hasil wawancara dengan Subbidang Pendaftaran dan Perizinan, menyatakan bahwa:

“...segala bentuk persyaratan administrasi sudah dipublikasikan pada masyarakat. Sudah dibuatkan brosur-brosur yang disiapkan di bagian depan kantor tentang perihal apa saja yang harus disiapkan untuk mengurus surat izin. Jadi tinggal masyarakat siapkan persyaratannya”. (Sumber : Wawancara 17 Maret 2018)

Hal ini diperkuat dengan wawancara dengan sub bidang informasi dan pengaduan :

“...masalah persyaratan sudah disiapkan beberapa papan informasi di bagian depan kantor, jadi kalau masyarakat mau urus surat izinnya langsung dapat melihat persyaratannya. Kami juga sudah berikan dalan bentuk website, jadi masyarakat tanpa harus ke kantor sudah dapat mengetahui apa mengenai kantor ini”. (sumber : wawancara 17

Maret 2018)

Hal senada juga dilontarkan oleh pengguna layanan, menyatakan bahwa:

“...bentuk keterbukaan persyaratannya sudah bagus, sudah ada pemberitahuan di kantornya, persyaratannya juga tidak dipersulit” (sumber: wawancara 17 Maret 2018).

Kemudian pernyataan pengguna layanan, bahwa:

“...persyaratannya administrasinya mudah dibaca, sudah terpajang di kantor ini. Jadi tinggal dilengkapi persyaratannya”. (sumber : Wawancara 17 Maret 2018)

“...persyaratan urus surat izin usahanya tidak terlalu banyak, hanya

perlu rekomendasi dari lurah dan persyaratan teknis lainnya.

Berdasarkan petikan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari proses pemberian informasi mengenai persyaratan teknis dan administrasi mengenai pelayanan surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat sudah berjalan dengan baik, berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian menunjukkan keseriusan pegawai dalam melayani masyarakat dengan pemberian informasi mengenai persyaratan teknis dan administrasi sudah berjalan sebagaimana mestinya dengan banyaknya *banner* yang dipajang di ruangan kantor di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat.

**4. Perincian Biaya Pelayanan**

Keseluruhan biaya yang harus dibayar untuk mendapatkan suatu bentuk pelayanan harus dirinci dengan jelas sehingga, pengguna layanan tidak bertanya-tanya tentang keseluruhan biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan suatu bentuk pelayanan. Kejelasan ini akan memudahkan pengguna layanan memahami dengan jelas keseluruhan biaya pelayanan yang dibutuhkan sehingga tidak menimbulkan kecurigaan terhadap biaya pelayanan yang ditetapkan. Perincian biaya pelayanan yang jelas dan tepat sangat membangun kepercayaan pengguna layanan dalam memenuhi biaya yang dikenakan dalam pelayanan.

Para pemberi layanan yang mampu memberikan perincian biaya pelayanan yang ditujukan untuk melayani setiap pengguna layanan yang selalu berkepentingan dalan hal pelayanan, jelas akan mencerminkan mekanisme yang teratur dalam ketetapan biaya operasional pelayanan yang mudah dipahami dan dapat dipenuhi oleh pengguna layanan yang dikenakan biaya pelayanan secara administratif atas jasa pelayanan yang diberikan. Dari kejelasan dan ketepatan biaya yang diwujudkan dalam hal pelayanan akan memberikan nilai yang positif dari suatu jasa pelayanan yang diberikan dan dirakan pula oleh kedua belah pihak baik yang memberikan pelayanan maupun pengguna layanan sebagai suatu penghargaan

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, menyatakan bahwa:

“...persoalan biaya tidak semuanya sama karena lokasi dan luas tanah lokasi usaha berbeda, tiap surat izin dilihat dari lokasinya dan itupun biayanya ditentukan oleh tim teknis dari SKPD yang bersangkutan, mereka yang melihat tempatnya, mengukur berapa luas tanahnya, apakah layak atau tidak diberikan izin, jadi bukan dari kantor ini yang tentukan nominalnya, karena kantor ini mengurus masalah administrasinya”. (Sumber : Wawancara tanggal 20 Maret 2018)

Kemudian pernyataan bidang data dan pengendalian, menyatakan bahwa:

”...biaya yang diperlukan untuk surat izin ditentukan sama dinas yang terkait dan untuk perincian biayanya dihitung oleh dinasnya sendiri. Ada rumus tersendirinya dari perwali yang diturunkan sama dinasnya itu jadi mereka langsung memberikan berapa banyak biaya yang harus dibayar oleh pemohon izin.( Sumber : Wawancara tanggal 20 Maret 2018)

Kemudian pernyataan dari bapak Ruslan selaku pengguna layanan, menyatakan bahwa :

“...pembayarannya kami langsung diberitahu sama pegawainya, jadi kita patuhi saja”. (Sumber: Wawancara 16 Maret 2018)

Berkaitan dengan itu, pernyataan juga dilontarkan selaku penggun layanan, menyatakan bahwa :

“....alur pembayarannya kami tidak tahu, karena kami langsung terima saja dari loket berapa nilanya lalu membayar”. (Sumber: Wawancara

16.Maret .2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa mengenai pemberian informasi perician biaya pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat belum bisa dikatakan baik dikarenakan ketidaktahuan masyarakat pengguna layanan dalam merincikan biaya administratif yang mereka keluarkan untuk surat izin usaha.

**5. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan**

Jangka waktu penyelesaian layanan adalah rentan waktu yang diberikan kepada pengguna layanan dalam menyelesaikan suatu jenis pelayanan yang diberikan. Kejelasan akan waktu pelayanan merupakan salah satu wujud pelayanan yang prima. Adanya kejelasan tentang berapa lama waktu proses pelayanan akan memberikan kepastian kepada pengguna layanan kapan suatu jenis pelayanan dapat terselesaikan. Hal ini dapat berdampak pada kepercayaan yang ada di masyarakat pada sebuah badan pelayanan publik tersebut.

berdasarkan hasil wawancara Pengguna layanan, menyatakan bahwa :

“...semenjak berubah dari kantor menjadi Dinas, proses penyelesaian layanan sudah sesuai standar yaitu 6 hari kerja. Meskipun terkadang lebih lama dikarenakan banyaknya permohonan surat izin usaha perdagangan yang masuk di kantor”. (Sumber : Wawancara 15 Maret 2018)

Kemudian pernyataan dari pengguna layanan, menyatakan bahwa :

“...saya sudah memohon sejak 2 minggu yang lalu namun belum keluar surat izinnya, kepastian penyelesaian surat izin kami tidak diberitahukan”. (Sumber : Wawancara 20 Maret 2018)

Lanjut pernyataan Ibu Rosdiana, menyatakan bahwa:

“...saya dulu diberitahu enam hari kerja, tapi sekarang sudah hampir dua minggu juga belum selesai. ( Sumber: Wawancara 16 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat belum bisa dikatakan baik dalam hal pemberian kepastian penyelesaian layanan kepada pelanggan, masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat merupakan akan keterlambatan penyelesaian surat izin menjadi indikatornya.

**6. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggungjawab**

Proses penyelenggaraan pelayanan publik diselenggarakan oleh berbagai pejabat dalam suatu organisasi publik. Setiap pejabat meilikin kewenangan serta tanggung jawab tertentu untuk memberikan pelayanan dalan jenis pelayanan tertentu. Kejelasan tentang pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab untuk bidang pelayanan dan untuk memberi kepastian penggunan layanan kepada siapa dia mendapat pelayanan.

Melalui tanggung jawab yang ditampikan atau ditujukan oleh pejabat atau pegawai yang bertugas dalam pelayanan akan memberikan kepastian dan kejelasan bagi pengguna layanan mengenai pelayanan yang diberikan dan menimbulkan kepercayaan bagi masyarakat dalam setiap pengurusan. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pelayanan akan sangat memegang peranan penting dalam membangun kepercayaaan pengguna layanan, maka dari itu setiap kebutuhan dan tanggapan dari masyarakat akan jasa pelayanan yang diberikan menjadi tanggung jawab pejabat yang berwenang untuk memenuhi dan melakukan perubahan sesuai dengan tuntutan akan pelayanan yang terbaik sebagai prioritas yang harus diwujudkan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenani pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat bahwa kinerja pejabat yang ada sudah berjalan dengan.baik. Berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian menunjukkan bahwa para pejabat/pegawai sudah bertugas sesuai bidang kerjanya masing-masing dalam melayani masyarakat.

Berkaitan dengan hal ini, berikut penuturan menyatakan bahwa :

“...lingkungan instansi tempat saya bekerja sudah baik dalam memberikan pelayanan dengan adanya pembagian wilayah kerja atau tupoksi pada setiap pegawai yang ada, baik itu staff, pegawai tetap maupun pegawai kontrak”. (Sumber: Wawancara, 16 Maret 2018)

Adapun pendapat dari staff pelayanan, menyatakan bahwa :

“...pegawainya sudah bagus dalam melayani, mereka juga tanggap

dan tepat waktu dalam melayani masyarakat”. ( Sumber: Wawancara

17 Maret 2018)

Hal senada juga diutarakan selaku pengguna layanan, menyatakan bahwa :

“...petugas-petugas di loket sudah baik dalam memberikan pelayanan, ramah dan responsif dalam menerima keluhan”. ( Sumber: Wawancara

15 maret 2018)

“...sudah bagus pelayanannya, pegawai-pegawai yang di loket pelayanan juga tanggap dan dapat memberikan informasi yang akurat

jika ada keluhan, petugas-petugas di loket juga sudah ada jika sudah

masuk jam kerjanya ( Sumber: Wawancara 23 Maret 2018)

Berdasarkan petikan wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pejabat kantor atau pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat sudah melakukan tanggung jawabnya dengan baik. Pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat sudah dapat memberikan kenyamanan dalam memberikan informasi ketika melayani masyarakat serta tepat waktu dalam memberikan.pelayanan.jika.sudah.masuk.jam.kerjanya.

**7. Janji Pelayanan**

Janji pelayanan adalah kepastian jadwal pelayanan setiap hari kerja yang dimulai pada saat awal pelayanan sampai berakhirnya pelayanan. Pengguna layanan harus mengetahui kejelasan tentang hal tersebut sehingga tidak mengganggu proses pelayanan. Janji pelayanan merupakan suatu komitmen antara pemberi layanan dalam membangun kepastian dan kepercayaan atas jasa pelayanan yang diberikan, yang diwujudkan secara tertulis dan dikomunikasikan kepada pelanggan atau pengguna layanan.

Kepercayaan pelanggan atau masyarakat akan semakin tinggi terhadap organisasi dalam memberikan pelayanan jelas sangan ditentukan oleh janji pelayanan yang dibangun secara tepat dan dilaksanakan pula secara tepat. Dalam artian jani pelayanan itu harus dilaksanakan secara efektif dan memberikan manfaat dan kepuasan bagi pelanggan dan masyarakat dalam menerima pelayanan dalam berbagai bentuk pelayanan sesuai dengan tugas yang dijalankan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan, menyatakan bahwa:

“...janjinya ke saya itu surat izin usaha saya terbit enam hari kerja, tapi

sudah lewat seminggu belum terbit” ( Sumber: Wawancara 21 Maret 2018)

“...janji pelayanannya sudah ditepati, pelayanan di saat sudah masuk

jam kerja sudah ada, hanya janji penyelesaian surat izin usaha yang

belum” ( Sumber: Wawancara 15 Maret 2018) Adapun pernyataan dari

Bapak Harly, menyatakan bahwa:

“saya ini dijanji terbit izin usahanya enam hari kerja tapi sudah lewat enam hari masih belum terbit, belum selesai sesuai petunjuknya” ( Sumber:.Wawancara.23.Maret.2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sub bidang pendaftaran dan Perizinan mengatakan bahwa:

”...dalam pemenuhan janji yang diberikan kepada masyarakat, kami selalu mengutamakan kepuasan masyarakat. Mulai dari ketepatan jam kerja pegawai dalam melayani masyarakat hingga janji penyelesaian waktu pengurusan surat izin usaha.” (sumber: wawancara 17 Maret 2018)

Berdasarkan petikan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa janji pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kutai Barat belum terlaksana dengan baik, masyarakat masih banyak memiliki keluhan akan ketidaktepatan janji pelayanan yang diberikan Dinas Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kutai Barat.

**8. Standar pelayanan**

Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen dari pihak penyedia layanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan ini harus dipublikasikan kepada pengguna layanan sehingga pengguna layanan memahami dengan jelas standar pelayanan yang digunakan.

Standar pelayanan juga tidak terlepas dari penetapan target waktu pelayanan dapat terselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara layanan. Hal ini berimplikasi pula terhadap persepsi pengguna layanan tentang baik buruknya kualitas pelayanan yang diinginkan. Standar pelayanan yang ditetapkan menentukan dan memberikan pedoman bagi pencapaian target pelayanan yang telah ditetapkan dan merupakan ukuran juga bagi kinerja pelayanan.

Pernyataan dari Bapak Kepala Bidang pelayanan Perizinan, bahwa:

“...kantor ini dengan direvisi standar operasional prosedurnya, jadi

masih menggunakan standar operasional yang lama. Jadi standar

yang kami pasang di depan kantor standar prosedurr yang lama”

(Sumber: Wawancara 20 Januari 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan yang

mengatakan bahwa :

“...standar prosedur pelayananyanya sudah ada tapi tentang standar biaya dan waktunya dan yang lainnya masih belum dipajang di kantor ini” (Sumber: Wawancara 16 April 2015)

“...saya belum tahu bagaimana standar operasional prosedurnya ini

kantor yang ada hanya persyaratan dan alur prosedurnya sementara

biaya dan waktunya belum jelas” (Sumber: Wawancara 23 Maret 2018) Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis

dapat dikatakan keterbukaan standar pelayanan yang dilakukan oleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelyanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat belum bisa dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari dari belum terpublikasikannya semua standar pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat yang seharusnya menjadi tolak ukur dari penilaian pengguna layanan terhadap instansi terkait.

**9. Lokasi Pelayanan**

Lokasi pelayanan adalah suatu tempat yang digunakan oleh suatu badan pelayanan publik dalam memberikan layanan. Bagi pengguna layanan, lokasi pelayanan harus jelas dan mudah dijangkau sehingga tidak perlu repot untuk mencari guna mendapatkan pelayanan. Adapun lokasi pelayanan harus memenuhi standar pelayanan yang mudah dijangkau dan memberikan kenyamanan kepada para pengguna layanan ketika melakukan pengurusan. Disamping itu, lokasi pelayanan harus dilengkapi fasilitas yang dapat menunjang proses bagi pelanggan.

Lokasi pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai akan memberikan kemudahan bagi pengguna layanan yang membutuhkan jasa pelayanan secara cepat dan tepat. Lokasi pelayanan juga akan sangat

menentukan kualitas pemberian layanan kepada pelanggan atau pengguna layanan, oleh karena itu pada umumnya setiap organisasi terus berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik melalui penataan lokasi pelayanan agar sesuai dengan harapan pengguna layanan

Berdasarkan hasil wawancara mengenai lokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat bahwa kondisi di kantor tempat melakukan pelayanan belum bisa dikatakan baik, berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian bahwa kantor di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat masih mempunyai banyak kendala, luas kantor yang kecil serta seringnya listrik padam di kantor ini menghambat segala jenis urusan penyelesaian surat izin. Berkaitan dengan hal ini, berikut penuturan Sub bidang pendaftaran dan Perizinan menyatakan bahwa:

“...letak kantor ini cukup susah dijangkau karena ada di bagian paling belakang kantor gabungan dinas, kantor perizinan terpadu semacam ini yang mengurus berbagai macam perizinan harusnya disediakan tempat tersendiri oleh pemerintah kota. Ada ratusan permohonan surat izin masuk setiap hari menjadi kendala tersendiri bagi kantor dengan kantor berukuran kecil seperti ini”. (Sumber: Wawancara 16 Maret 2018)

Pernyataan yang hampir sama selaku staff pelayanan, menyatakan bahwa :

“Kantor ini memang sedikit sulit dalam memberikan pelayanan yang maksimal, seringnya listrik padam di kantor ini merupakan kendala yang menghambat proses pengurusan. Lahan yang disediakan oleh pemerintah kota terbilang kecil untuk sebuah kantor perizinan terpadu”. (Sumber: Wawancara 20 Maret 2018)

Adapun pendapat dari pengguna layanan, menyatakan bahwa:

“...kantor ini cukup terkendala dengan listrik yang sering padam, saya sudah tiga jam di kantor ini dan sampai sekarang dilayani karena listriknya padam”. (Sumber: Wawancara 17 April 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Lokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat belum bisa dikatakan baik hal ini dikarenakan kantor Dinas Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kutai Barat letaknya yang kurang strategis serta banyaknnya keluhan yang ada di masyarakat tentang seringnya pengurusan surat izin tertunda akibat listrik yang sering padam di kantor ini.

**4.2. Pembahasan**

Berdasarkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang hak-hak warga negara dalam memperoleh informasi publik. Mengacu pada undang-undang tersebut, makan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat telah berupaya melakukan transparansi informasi kepada pengguna layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap instansi ini.

Tentunya agar transparansi suatu pelayanan dapat terukur bagi instansi pemberi layanan adalah dengan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan. Pelayanan merupakan suatu proses dan proses tersebut menghasilkan produk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan memiliki standar sebagai ukuran. Dalam standar pelayanan untuk mengukur kualitas ini juga terdapat baku mutu pelayanan yang mana mutu merupakan kondisi dinamis

Pada bagian ini akan di bahas dan dianalisis mengenai hasil dari wawancara penelitian ke dalam kategori penarikan kesimpulan secara induktif.

Sesuai dengan apa yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya bahwa akuntabiltas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Usaha akan dianalisis menggunakan Teori Transparansi dari Ratminto dan Winarsih yaitu, prosedur pelayanan, prasyarat pelayanan, perincian biaya pelayanan, waktu penyelesian layanan, pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, janji pelayanan, standar pelayanan dan lokasi pelayanan.

Indikator tersebut mencerminkan prinsip transparansi pelayanan yang harus dilakukan oleh birokrasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa dan dalam menjalankan tugas pelayanan serta seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Pelayanan publik akan mempunyai tingkat transparansi yang tinggi apabila acuan utama penyelenggaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa sesungguhnya yang membiayai birokrasi melalui pajaknya. Mereka berhak atas pelayanan yang terbaik diberikan pelayannya yaitu birokrasi. Untuk itu acuan penyelenggaraan pelayanan publik harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Masyarakat juga harus bertanggung jawab untuk melakukan kontrol terhadap lembaga penyedia pelayanan publik yang merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini sangat penting untuk memperoleh perhatian kita bersama, karena transparansi itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi lembaga penyedia pelayanan publik itu sendiri, tetapi juga bagi masyarakat. Transparansi bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi.seluruh.masyarakat. Dalam pengurusan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat terdapat beberapa fenomena-fenomena yang patut untuk dicermati yang berkaitan dengan Transparansi Informasi Pelayanan publik.

Untuk lebih rincinya membahas hasil penelitian mengenai transparansi informasi pelayanan ddi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat (Studi Kasus : Izin Usaha), dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Transparansi manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelaksaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Pemberi layanan harus dapat memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat agar masyarakat dapat turut andil dalam rangka pengawasan akan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh instansi terkait. Menurut Riswandha (2003) dalam Maatita, Bernadus (2011) transparansi penyelenggaraan pelayanan adalah jika rakyat paham akan keseluruhan proses pengambilan keputusan yang dilakukan pemerintah. Hal demikian belum terealisasi dengan baik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat. Dapat dikatakan bahwa keterbukaan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat belum sepenuhnya transparan dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat dari ketidaktahuan masyarakat akan proses perencanaan, kebijakan-kebijakan yang ada di di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pelanggan untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki untuk mengurus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat untuk memperoleh surat izin usaha. Setiap pengguna layanan mengharapakan bisa melewati prosedur yang mudah dan sederhana dalam menerima pelayanan. Proses pelayanan merupakan bagian terpenting pada pemberian pelayanan dalam melayani pelanggan. Adanya prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami dianggap sebagai kunci keberhasilan pemberian pelayanan.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat bahwa keterbukaan prosedur pelayanan sudah berjalan dengan baik, kondisinya sudah sesuai standar operasional prosedur pengurusan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Prosedur pelayanan yang transparan sudah baik ditandai dengan banyaknya papan informasi tentang mekanisme atau prosedur pengurusan surat izin dan semakin minimnya kantor yang didatangi oleh masyarakat dalam mengurus surat izin usaha. Masyarakat hanya datang mendaftar di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat lalu menunggu tim teknis meninjau lokasi usaha kemudian melakukan pembayaran di Bank Bankaltim Cabang Kutai Barat dan terakhir mengambil surat izin usaha di Dinas Perizinan Terpadu.dan.Penanaman.Modal.Kabupaten.Kutai.Barat.

3. Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan

Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan merupakan hal yang paling mutlak diketahui oleh pengguna layanan. Melalui persyaratan teknis dan admjnistrasi yang diterapkan secara transparan akan memperlancar proses pelayanan sesuai dengan tatalaksana pelayanan yang ditetapkan dan akan berdampak pada hasil pelayanan yang prima. Persyaratan teknis dan administrasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat dan akan mempermudah pelanggan atau pengguna layanan dalam memahami dan memenuhinya sebagai konsekuensi dari kebutuhan akan pelayanan yang harus dipatuhi.

di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat keterbukaan akan persyaratan teknis dan administrasi sudah berjalan dengan baik. Ditandai dengan banyaknya papan informasi mengenai persyaratan teknis dan administrasi untuk mengurus surat izin usaha. Dari observasi yang ada, pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Baratpun, masyarakat diberikan arahan oleh petugas dalam memberikan pemahaman tentang persyaratan yang ada untuk melakukan permohonan surat izin usaha. Hal tersebut memberi dampak yang signifikan terhadap tingginya tingkat transparansi dari segi keterbukaan persyaratan teknis dan administrasi kepada masyarakat.

4. Perincian Biaya Pelayanan

Keterbukaan biaya pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam mengukur transparansi dari suatu organisasi. Dari kejelasan biaya yang diwujudkan dalam pelayanan akan memberikan manfaat yang tinggi dari suatu jasa pelayanan yang diberikan dan dirasakan oleh kedua belah

pihak baik yang memberikan pelayanan maupun pengguna layanan. Suatu pelayanan yang rincian biaya pelayanannya diketahui oleh masyarakat dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat akan kualtas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat bahwa transparansi akan perincian biaya pelayanan belum terlaksana dengan baik, tidak adanya standar atau patokan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat menjadi salah satu alasannya. Masyarakat juga pada umumnya tidak mengetahui mengapa mereka membayar biaya pembuatan surat izin sebanyak yang tertera atau yang diberitahukan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat sehingga kondisi seperti ini yang dapat menimbulkan kekhawatiran akan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

5. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan

Dalam pelayanan perlu diwujudkan pelaksanaan dan penyelesaian penanganan pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur yang berlaku. Standar waktu pelayanan yang ditentukan oleh instansi harusnya dapat diketahui secara jelas oleh masyarakat sebab dengan sepengetahuan masyarakat akan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan akan memberikan suatu janji pelayanan akan jangka waktu penyelesaian layanan oleh instansi terkait. Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat transparansi informasi akan jangka waktu penyelesaian layanan masih belum berjalan sebagaimana mestinya dimana masyarakat masih belum mengetahui jangka.waktu.penyelesaian izin usaha yaitu enam (6) hari kerja. Ketidaktahuan masyarakat akan standar waktu penyelesian layanan yang ada pada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat membuat masyarakat bingung kapan pengurusan surat izin usahanya akan selesai yang bahkan dari hasil wawancara dengan beberapa pengguna layanan banyak yang mengurus surat izin usahanya hingga dua minggu (melebihi standar waktu yang telah ditentukan).

6. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab

Pejabat ataupun pegawai yang ada didi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat, berdasarkan hasil wawancara ,dinilai secara keseluruhan pegawai sudah mengedepankan kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat. Sikap ramah, tanggap terhadap masyarakat serta selalu berada di loket pelayanan pada saat jam kerja menjadi salah satu ciri pemberian layanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan prima yang dilakukan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat dapat memberikan rasa nyaman pengguna layanan yang ingin mengurus surat izin usaha.

7. Janji pelayanan

Janji pelayanan yang diberikan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat belum bisa menepati janji pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan. Hal.ini.bisa dilihat dari seperti janji penyelesaian layanan yang belum bisa tepat waktu sesuai standar yang diberikan oleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat, seperti penyelesaian layanan yang kadang tidak sesuai dengan tanggal yang ditetapkan. Masyarakat selaku pengguna layanan tentunya menjadi orang yang dirugikan dari ini. Hal yang seharusnya menjadi hak dari masyarakat akan janji pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat kadangkala diabaikan oleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat itu sendiri.

8. Standar Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis dapat dikatakan keterbukaan standar pelayanan yang dilakukan oleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat belum bisa dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari dari belum terpublikasikannya semua standar pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat yang menjadi tolak ukur dari penilaian pengguna layanan terhadap instansi terkait. Hanya ada mekanisme atau prosedur layanan dan persyaratan teknis yang dipublikasikan oleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat sehingga masyarakat selaku pengguna layanan tidak mengetahui kapan dan berapa rincian biaya yang mereka keluarkan untuk mengurus surat izin usaha.

9. Lokasi Pelayanan

Lokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat bisa dikatakan kondisinya belum baik, lokasi yang letaknya sulit dijangkau dan kondisi ruangan kantor yang kecil serta listrik di di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat Barat yang sering padam juga menjadi kendala berarti yang mengakibatkan seringkali pelayanan tertunda dalam beberapa jam. Hal ini banyak dikeluhkan oleh masyarakat yang harus menunggu berjam-jam sampai perangkat- perangkat yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat.sudah.berfungsi.kembali.

**BAB V**

**PENUTUP**

**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian penulis pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa transparansi informasi pelayanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat belum sepenuhnya trasnsparan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Prioritas kepentingan pengguna jasa belum sepenuhnya diprioritaskan. Hal ini dapat dilihat dari manajemen penyelenggaraan pelayanan publik yang belum dipublikasikan kepada masyarakat, biaya dan waktu penyelesaian pelayanan yang belum transparan, janji pelayanan yang masih belum ditepati pada pelanggan, standar pelayanan yang belum semuanya terpublikasikan di ruangan kantor dan lokasi pelayanan yang sulit dijangkau dan kurang memadai dalam.hal.melayani.masyarakat.

**5.2.Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Demi pelayanan yang prima kepada masyarakat, sebaiknya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat sesegera mungkin dapat mengeluarkan Standar Operasional Prosedur yang sementara direvisi atau yang baru.

2. Dalam pembuatan Surat Izin Usaha oleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat, aparat pemberi layanan harusnya memperhatikan beberapa faktor demi memenuhi kepuasan pelanggan diantaranya memberikan kejelasan akan biaya penyelesaian layanan, waktu penyelesaian pelayanan dan menepati janji pelayanan yang diberikan pada masyarakat

3. Demi meningkatkan efektifitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat hendaknya para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat tetap mempertahankan keramahan serta sikap yang responsif terhadap masyarakat demi kelancaran dan efektifnya pelayanan

4. Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Kutai Barat perlu diperbaharui, agar lebih mendukung kinerja para aparat pelaksana pelayanan dan meningkatkan kenyamanan.bagi.masyarakat.pengguna.layanan.

**DAFTAR PUSTAKA**

**BUKU**

Ainur Rohman, Ahmad dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik.* Malang : Averroes

Press

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*..

Yogyakarta : Gajahmada University Press.

. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan*

*Kolaboratif.* Yogyakarta : Gajahmada University Press.

Jeddawi, Murtir. 2011. *Negara Hukum, Good Governance dan Korupsi di Daerah.*

Yogyakarta : Total Media.

Kumorotomo, Wahyudi dkk. *Sistem Informasi Manajemen Dalam Organsisasi - Organisasi Publik.* Yogyakarta : Gajahmada University Press

Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara Moleong, Lexi J,Dr.M.A. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Poltak Sinambela, Lijan dkk 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Impelementasi.* Jakarta : Bumi Aksara

Ratminto dan Septi Winarsih, Atik. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Ridwan. 2009. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) dalam rangka otonomi daerah : Upaya membangun organisasi yang efektif dan efisien melalui restrukturisasi dan pemberdayaan.* Bandung : CV. Mandar Maju.

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Apilkasi Good Governance.*

Bandung :PT Refika Aditama

Sj. Sumarto, Hetifah. 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.

Sulistiyani, Ambar Teguh. 2004. *Memahami Good Governance: Dalam Perspektif*

*Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Gava Media.

Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika Offset.

Syakriani dan Syahriani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif*

*Good Governance*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Tahir, Arifin. 2011. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.* Jakarta : Pustaka Indonesia Press. Diakses melalui repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/89/kebijakan-publik-dan-transparansi- penyelanggaraan-pemerintahan-daerah.pdf diakses 22 Januari 2015 Pukul

16.00

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya dalam*

*Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung CV. Mandar Maju

Widodo, Jokowi. 2001. *Good Governance Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.* Surabaya : Insan Cendekia

**UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN**

UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004

Tentang Hakikat Pelayanan Publik