

## TRANSPARANSI INFORMASI PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SITUBONDO

Rahmad Hidayat<sup>1)</sup> Hadi Wijono<sup>2)</sup> Farida Hanum<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Abdurachman Saleh

<sup>2,3)</sup>Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Abdurachman Saleh

### ABSTRACT

*This study aimed to determine the Service Information Transparency in Department of Investment and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Situbondo Regency. The research method of this research was qualitative method. This research carried out descriptively in order to know and to describe the reality of the event. The data analysis had been done respectively starting with examining all available data from various sources; from interviews, from observations that had been written in field notes, from documents and drawing conclusions. The results of the study concluded that the transparency of information on business permit services in Department of Investment and Integrated One-Stop Services (DPMPTSP) of Situbondo Regency was not yet transparent in providing services to the customers. This could be seen from the management of public service that had not been published. The costs and time of service had not been transparent. The responsibilities were low such as discipline in terms of service time, promises that had not been fulfilled to customers. The service standards had not been published in the office rooms because the room was not adequate to serve the customers.*

*Keywords: Transparency, Public Service, Integrated Services*

### PENDAHULUAN

Paradigma baru tentang tata pemerintahan yang sedang berkembang di Indonesia, yaitu *Good Governance*. *Good* dalam *Good Governance* menurut Lembaga Administrasi Negara (2000:6) mengandung dua pengertian. Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Sedangkan menurut Santosa (2017:131) *Good Governance* mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara

negara, sektor swasta, dan masyarakat (*society*).

*Good Governance* harus selalu dikembangkan agar memberikan kepuasan dalam bidang pelayanan publik (bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme) penyelenggaraan pemerintahan yang baik sesuai dengan kepentingan masyarakat dan sistem pengelolaan yang profesional diperlukan sebuah langkah strategis untuk memulai pembaharuan *Good Governance* salah satunya melalui sektor pelayanan publik, karena dapat digunakan sebagai titik masuk (*enter point*) sekaligus penggerak utama (*prima mover*) pembaharuan. Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya

mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan *Good Governance* yang dilakukan secara lebih mudah dan nyata.

Dari pernyataan Santosa (2017:131) tentang terciptanya *good governance*, transparansi merupakan prinsip dasar terpenting sebab pengembangan *good governance* permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan sangat kompleks sehingga kepuasan masyarakat atas kinerja *governance* rendah. Menurut Haryatmoko dalam Adiwira dan Sudana (2015) taransparansi merupakan mempertanggungjawabkan apa yang telah dilakukan dengan memberi informasi yang relevan atau laporan yang terbuka pada pihak luar atau organisasi mandiri (legislator, auditor, publik) dan dipublikasikan.

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 hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik karena kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan berhak atas pelayanan. Sebagaimana diketahui bahwa pemeritahan sekarang ini selalu berhadapan dengan lingkungan yang berubah sehingga perlu melakukan adaptasi supaya dapat memberikan pelayanan yang prima. Banyak pelayanan publik yang persyaratannya tidak diketahui secara pasti oleh masyarakat. 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.

Sebagaimana yang tertera dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang menjamin pengguna layanan untuk mendapatkan 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, selama dilakukan observasi di beberapa instansi di kabupaten Situbondo, masyarakat seringkali tidak mengetahuinya karena mereka tidak bisa membaca, memahami, atau bahkan tidak melihat papan pengumuman yang ada karena diletakkan di tempat yang tidak strategis. Hal-hal yang sangat penting seperti persyaratan, biaya, dan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan, para petugas pemberi layanan perlu menjelaskannya kembali, atau setidaknya mengecek kembali ketika berinteraksi dengan

masyarakat, menjelaskan kepada para pengguna mengenai berbagai aspek penting dalam proses pelayanan publik merupakan kewajiban dari para penyelenggara layanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kabupaten Situbondo yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) 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 (DPMPTSP) sebagai wujud nyata komitmen Kabupaten Situbondo 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.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2017,

pemerintah Kabupaten Situbondo membuat suatu keputusan tentang pen delegasian sebagai wewenang Bupati bidang perizinan dan nonperizinan kepada kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bertujuan untuk memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. Namun pada kenyataannya, keputusan peraturan Bupati tersebut tidak berjalan dengan efektif. Kurangnya keefektifan tersebut disebabkan ketidaktransparanan informasi, pungutan liar, lamanya waktu pengurusan perizinan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Hal ini diperkuat dengan data yang diperoleh berdasarkan wawancara dibawah ini:

Ibu Cici Hartatik, alamat Dusun Tanah Anyar Desa Kilensari Kecamatan Panarukan Kabupaten Situbondo tanggal 28 Maret 2018

“Saya kesini untuk mengurus SIUP, tapi persyaratan yang saya bawah kurang, yaitu kurang NPWP. Saya kurang paham dengan informasi yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) karena menurut saya kurang jelas bahkan oleh petugas saya disuruh melihat papan informasi sendiri yang letaknya kurang strategis agak kesebalah barat dekat kamar mandi”

Selain wawancara peneliti juga didukung dengan data tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pelayanan Terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu acuan untuk mengukur tingkat transparansi informasi pelayanan di suatu instansi atau lembaga baik di jajaran pemerintahan maupun perusahaan swasta. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) diperoleh dari Wawiek Widiarti, S.Sos yang merupakan Kepala Subbidang Informasi dan Pengaduan pada tanggal 27 Maret 2018 pukul 13.00 WIB, menunjukkan pada tahun 2016 menargetkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 72% dari seluruh layanan yang terealisasi sebesar 75,06% sedangkan tahun 2017 menargetkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 74% dari seluruh layanan yang terealisasi sebesar 76,61%.

Dari data tersebut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disetiap tahun melebihi target yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo, namun pencapaian layanan yang terealisasi pada tahun 2016 sebesar 75,06% yang melebihi target tidak menjadi rujukan untuk menentukan batas minimal penetapan target untuk tahun 2017. Selain itu persentase besaran kenaikan target yang di tetapkan antara tahun 2016 lebih besar dari tahun 2017 yaitu dari 3,06% menjadi 2,61% ini menunjukkan bahwa ada penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo. Apabila dibandingkan dengan kabupaten lain salah DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi, DPMPTSP Kabupaten Situbondo dapat dikatakan jauh tertinggal untuk capaian IKM. Pada tahun 2015 DPMPTSP Kabupaten Banyuwangi sudah menargetkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86% dan yang realisasi sebesar 86,95%.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Transparansi Informasi Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo”.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Transparansi Informasi Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Jalan PB. Sudirman No. 1, Patokan, Kecamatan Situbondo, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur, 68312, Web.dpmptsp.situbondo.go.id.

Peneliti mengambil kantor ini sebagai lokasi penelitian karena mengingat kantor ini merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di kabupaten Situbondo yang khusus memberikan pelayanan mengenai berbagai macam perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang

berkualitas serta transparan akan informasi pelayanan publik sehingga menciptakan pelayanan yang prima sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2018.

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berpotensi untuk memberikan informasi tentang bagaimana transparansi informasi pelayanan di Kabupaten Situbondo, yakni pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), meliputi:

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
5. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau nara sumber.

Analisa data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak awal sampai proses penelitian berlangsung. Data yang terkumpul selanjutnya akan dilakukan analisa data agar diperoleh hasil yang mendalam dan komprehensif. Moleong (2007) menyatakan analisa data adalah proses mencari dan

mengatur secara sistematis transkrip *interview*, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang ditemukan di lapangan. Kesemuanya itu dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman (terhadap suatu fenomena) dan membantu untuk mempresentasikan temuan penelitian kepada orang lain.

Peneliti dalam menganalisis data kualitatif menggunakan metode analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (2007:20).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Upaya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang merupakan harapan masyarakat dan sekaligus tujuan dari Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Maka dari itu, diperlukan transparansi informasi pelayanan publik mengenai prosedur. 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, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo telah berupaya melakukan transparansi informasi kepada pengguna layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap instansi ini.

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 akuntabilitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Usaha akan dianalisis menggunakan Teori Transparansi dari Ratminto dan Winarsih (2015) yaitu, prosedur pelayanan, prasyarat pelayanan, perincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian layanan, pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, janji pelayanan, standar pelayanan dan lokasi pelayanan.

### **1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Transparansi manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelaksanaan 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 aparaturnya memahami aspirasi riil masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan informan diperoleh keterangan bahwa kurangnya informasi yang bisa diakses oleh masyarakat sehingga pada posisi ini masyarakatlah yang dituntut untuk berperan aktif mencari informasi terkait kebijakan terbaru yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo dan satu-satunya akses masyarakat untuk mengetahui apa saja kebijakan terbaru yang ada di DPMPTSP Kabupaten Situbondo yaitu datang langsung di Kantor DPMPTSP Kabupaten Situbondo dan bertanya ke petugas pelayanan 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 (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo. Dapat dikatakan bahwa keterbukaan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo 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 (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo.

## 2. Prosedur pelayanan

Transparansi dalam konteks penyelenggaraan 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 penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan 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 mengharapkan 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 terperinci serta dipahami dan diaplikasikan dengan baik akan mempermudah proses pelayanan yang dilaksanakan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo menetapkan standar untuk mekanisme penyelenggaraan perizinan. Untuk prosedur penyelenggaraan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 kelengkapan berkas permohonan, 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 Loker Pelayanan untuk diproses lebih lanjut serta menghubungi pemohon untuk melakukan pembayaran Retribusi di Loker Bank Jatim berdasarkan surat ketetapan retribusi daerah dari tim teknis.
- 8) Selanjutnya Loker Pelayanan melakukan input data dan pencetakan naskah surat izin.
- 9) Bidang Pelayanan Perizinan melakukan koreksi dan paraf Surat Izin
- 10) Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal melakukan penandatanganan surat izin.
- 11) Pemohon menerima Surat Izin di Loker Penyerahan Izin



Gambar 1. Prosedur pelayanan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal

Mekanisme pelayanan perizinan dianggap telah lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya yang mengharuskan masyarakat untuk mendatangi banyak kantor yang bisa memiliki 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.



Gambar 2. Wawancara dengan informan di Kantor DPMPTSP

Prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo 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 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 DPMPTSP 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 administrasi 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.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 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 (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo sudah berjalan dengan baik, berdasarkan 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 (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo pun, 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**

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 dalam 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

Pemberian informasi perincian biaya pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo belum bisa dikatakan baik dikarenakan ketidaktahuan masyarakat pengguna layanan dalam merincikan biaya administratif yang mereka keluarkan untuk surat izin usaha. 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 (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo sehingga kondisi seperti ini yang dapat menimbulkan kekhawatiran akan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

#### **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, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kabupaten Situbondo transparansi informasi akan jangka waktu penyelesaian layanan masih belum berjalan sebagaimana mestinya izin usaha yaitu enam (6) hari kerja. Ketidaktahuan masyarakat akan standar waktu penyelesaian layanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo 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). dimana masyarakat masih belum mengetahui jangka waktu penyelesaian. izin usaha yaitu enam (6) hari kerja.

Dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo belum bisa dikatakan baik dalam hal pemberian kepastian penyelesaian layanan kepada pelanggan, masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat 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 memiliki kewenangan serta tanggung jawab tertentu untuk memberikan pelayanan dalam jenis pelayanan tertentu. Kejelasan tentang pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab untuk bidang pelayanan dan

untuk memberi kepastian penggunaan layanan kepada siapa dia mendapat pelayanan.

Melalui tanggung jawab yang ditampilkan atau ditunjukan 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 kepercayaan 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 mengenai pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo 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.

Berdasarkan wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa pejabat kantor atau pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo belum melakukan tanggung jawabnya

dengan baik. Pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo sudah dapat memberikan kenyamanan dalam memberikan informasi ketika melayani masyarakat serta namunkedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan masih kurang.

### **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 sangat ditentukan oleh janji pelayanan yang dibangun secara tepat dan dilaksanakan pula secara tepat. Dalam artian janji 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, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo 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, seperti penyelesaian layanan yang sering 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, kadangkala diabaikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo sendiri.

Dapat disimpulkan bahwa janji pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo belum terlaksana dengan baik, masyarakat masih banyak memiliki keluhan akan ketidaktepatan janji pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo.

### **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.

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

## **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 urusan. 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo bahwa kondisi di kantor tempat melakukan pelayanan bisa dikatakan kurang baik, berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian bahwa kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo masih mempunyai kendala yaitu luas kantor yang kecil.

Lokasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo bisa dikatakan kondisinya belum baik, walaupun lokasinya tergolong strategis namun bangunan kantor dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sangat kecil sehingga

tidak layak. Dengan kondisi yang demikian ruang gerak pegawai Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sangat terbatas yang mengakibatkan pelayanan tidak maksimal.

#### PENUTUP

Transparansi informasi pelayanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo belum sepenuhnya transparan 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, tanggung jawab yang belum terlaksana semisal kedisiplinan dalam hal waktu memberikan pelayanan, janji pelayanan yang masih belum ditepati pada pelanggan, standar pelayanan yang belum semuanya terpublikasikan di ruangan kantor yang tidak memenuhi standar (kurang memadai) dalam hal melayani masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

Adiwirya. Muhammad F. dan Sudana. I.P , 2015. Akuntabilitas, Transparansi, dan Anggaran Berbasis Kinerja Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Denpasar. *E-Jurnal Akutansi Universitas*

*Udayana*11.2 (2015): 611-628.

Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*. Jakarta:Lembaga Administrasi Negara

Miles, M.B. & Huberman, A.M. (1984). *Qualitative Data Analysis*. Newbury Park, CA.: Sage Publication, Inc

Moleong, Lexi J,Dr.M.A. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Ratminto, Winarsih Septi Atik. 2015. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Santosa, Pandji. 2017. *Administrasi Publik "Teori dan Aplikasi Good Governance"*. Bandung : Refika Aditama.

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik