

**SKRIPSI**

**TRANSPARANSI INFORMASI PELAYANAN IZIN USAHA  
(STUDI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN)**

**ANNISA NURJANNAH PRATIWI**

**E0111 71 507**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2021**

**SKRIPSI**

**TRANSPARANSI INFORMASI PELAYANAN IZIN USAHA  
(STUDI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN)**

**ANNISA NURJANNAH PRATIWI**

**E0111 71 507**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT GUNA  
MEMPEROLEH DERAJAT KESARJANAAN PADA  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2021**



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Annisa Nurjannah Pratiwi  
NIM : E0111 71 507  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Transparansi Informasi Pelayanan Izin Usaha (Studi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan)

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 25 Januari 2021

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos.MAP

NIP 1972057 200212 1 001

Prof. Dr. Muh. Nursadik, MPM

NIP 19600915 198707 1 001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurain Nara, M.Si

NIP 19630903 198903 1002



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa Nurjannah Pratiwi

NIM : E0111 71 507

Program Studi: *Administrasi Publik*

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Transparansi Informasi Pelayanan Izin Usaha (Studi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan” adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 25 Januari 2021

Yang menyatakan,



Annisa Nurjannah Pratiwi

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh....

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena rahmat dan hidayah-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul : “Transparansi Informasi Pelayanan Izin Usaha ( Studi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan )”. Salawat serta salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang membawa manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu dari sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangan pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat kondusif.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua ( Abdul Karim S.Pd dan Sitti Hajar ) yang telah tulus ikhlas memberikan kasih sayang, cinta, doa, perhatian, dukungan moral dan materi yang telah diberikan selama ini. Terima kasih telah meluangkan segenap waktunya untuk mengasuh, mendidik, membimbing dan mengiringi perjalanan hidup penulis dengan dibarengi alunan doa yang tiada henti agar penullis sukses dalam menggapai cita-cita.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, Ma sebagai Rektor Universitas Hasanuddin.
2. Prof. Dr. Armin Arsad, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh staffnya.
3. Dr. Nurdin Nara, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
4. Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos.,MAP dan Prof. Dr. Muh. Nursadik, MPM selaku pembimbing I dan pembimbing II bagi penulis, yang telah mendorong, membantu, membimbing, serta mengarahkan penulis hingga penyelesaian skripsi ini.
5. Dr. Badu Ahmad, M.Si dan Amril Hans S.AP.,MPA selaku penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima kasih atas kesediaannya dalam menghadiri sidang proposal dan skripsi dan atas segala motivasi, arahan dan kritikan dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan untuk penulis kurang lebih 3 tahun. Semoga penulis dapat memanfaatkannya sebaik mungkin.
7. Seluruh Staff Departemen Ilmu Administrasi (Ibu Darma, Ibu Rosmina, Pak Lili) dan staff di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
8. Seluruh staff pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan yang telah memberikan waktu, ruang, dan bantuannya selama penulis melakukan penelitian.

9. Teman-teman LEADER 2017 terima kasih atas segala bantuan dan perhatian kalian selama proses perkuliahan di kampus semoga kebersamaan yang terjalin selama ini tetap ada dan semoga harapan, cita-cita kita bersama dapat tercapai, sukses untuk kita semua.
10. Terima kasih kepada keluarga besar HUMANIS FISIP UNHAS yang menjadi tempat berproses dan tempat penulis mendapatkan pengalaman berorganisasi.
11. Terima kasih penulis sampaikan kepada RECORD 2013, UNION 2014, CHAMPION 2015, LENTERA 2018, MIRACLE 2019. Terima kasih dukungan serta pengalaman organisasi yang telah dilalui bersama selama ini.
12. Terima kasih kepada teman-teman dan adik-adik Pengurus HUMANIS UNHAS Periode 2019-2020 untuk semua hal yang telah dilalui bersama sehingga memberikan pengalaman yang luar biasa kepada penulis.
13. Keluarga besar UKM Sepak Bola FISIP UNHAS, terima kasih telah menjadi tempat penulis mendapatkan banyak teman dan pengalaman.
14. Terima kasih kepada yang terkasih Faisal atas bantuan, motivasi dan arahan selama penulis mengerjakan skripsi ini.
15. Terima kasih kepada Moetia Larasati, Andi Aslina Hermansyah dan Siti Fakhirah Ulfa, yang telah kebersamai penulis, berbagi semangat dan membantu selama dibangku perkuliahan.
16. Terima kasih kepada teman penulis sejak bangku sekolah yaitu, Ismi, Rahma, Nataly, Nisa, Pitty, Diah, Nunu, Indri. Terima kasih atas canda tawa dan dukungan kepada penulis selama ini.

Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas dukungan serta doa kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan maaf atas segala kekurangan. Terima kasih.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatu....

Makassar, 16 Desember 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	8
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Penelitian.....	9
I.4.1 Manfaat Akademik.....	9
I.4.2 Manfaat Praktis.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
II. 1 Konsep Good Governance.....	10
II. 2 Konsep Transparansi.....	15
II. 3 Konsep Informasi .....	19
II. 4 Konsep Pelayanan .....	21
II.4.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	21
II.4.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	23
II. 5 Kerangka Pikir .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>

III. 1 Pendekatan Penelitian .....	27
III. 2 Tipe Penelitian.....	27
III. 3 Unit Analisis.....	28
III. 4 Lokasi Penelitian .....	28
III. 5 Fokus Penelitian.....	28
III .6 Jenis dan Sumber Data.....	30
III. 7 Informan .....	30
III. 8 Teknik Pengumpulan Data.....	31
III. 9 Teknik Analisis Data.....	32
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
IV. 1 Gambaran Umum Instansi.....	34
IV.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan .....	35
IV.1.2 Visi Dan Misi DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan.....	36
IV.1.3 Struktur Organisasi DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan .....	37
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
V.1 Hasil Penelitian .....	45
V. 2 Pembahasan.....	61
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>67</b>
VI. 1 Kesimpulan .....	67
VI. 2 Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Kerangka Pikir.....	26
Gambar V. 1 Prosedur Persyaratan Pelayanan.....	48
Gambar V. 2 Biaya Seluruh Pelayanan Perizinan/Non Perizinan.....	49
Gambar V. 3 SOP Pelayanan Perizinan/Non Perizinan.....	53
Gambar V. 4 Website SIMAP.....	55
Gambar V. 5 Neni Si Linca.....	56
Gambar V. 6 Prosedur Mekanisme Pengaduan.....	59



**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ABSTRACT**

**ANNISA NURJANNAH PRATIWI (E011171507), Transparency of Business License Service Information (Study of Investment Services and One Stop Integrated Services in South Sulawesi Province). Sixty eight pages + six pictures + eleven literature + Attachments, Under the guidance of Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos., MAP and Prof. Dr. Muh. Nursadik, MPM**

In general, this study aims to analyze the transparency of information on business license services organized by the Office of Investment and One Stop Services, South Sulawesi Province. The research method used in this research is a qualitative approach in which the research is descriptive in nature, namely to find out or describe the reality of the events under study. The data analysis process is carried out continuously, starting with reviewing all available data from various sources, namely interviews, observations that have been written in field notes, documents and so on until drawing conclusions.

Transparency of public services is the openness of the government in providing information related to public resource management activities to parties who need information. In this study, the focus of the study is divided into three (3) dimensions, namely the openness of the service process, the ease of access to information, and the complaint mechanism. The results of research at the Office of Investment and One Stop Services of South Sulawesi Province show that the transparency of information on business license services organized by the Office of Investment and One Stop Services of South Sulawesi Province is fully transparent in providing services to the community. This can be seen from the openness of the service process, the ease of access to information, and the well-publicized complaint mechanism.

**Keywords : Transparency, Public Services**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ABSTRAK**

**ANNISA NURJANNAH PRATIWI (E011171507), Transparansi Informasi Pelayanan Izin Usaha (Studi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan) . 68 halaman + 6 gambar + 11 Kepustakaan + Lampiran, dibawah Bimbingan Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos.,MAP dan Prof. Dr. Muh. Nursadik, MPM**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transparansi informasi pelayanan izin usaha yang di selenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif 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 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 focus penelitian dibagi atas tiga (3) dimensi yaitu keterbukaan proses pelayanan, kemudahan akses informasi, dan mekanisme pengaduan. Hasil penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa transparansi informasi pelayanan izin usaha yang di selenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan sudah sepenuhnya transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilihat dari keterbukaan proses pelayanan, kemudahan akses informasi, dan mekanisme pengaduan yang sudah terpublikasikan dengan baik.

**Kata kunci : Transparansi, Pelayanan Publik**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang**

Prinsip penting dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah good governance (pemerintahan yang baik). Good Governance sebagai tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai goals, tentunya good governance membutuhkan sebuah proses penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas, professional dan akuntabel. Seluruh komponen organisasi harus mendukung pencapaian tujuan good governance. Sistem pemerintahan yang dibangun harus berdasarkan pada kebutuhan masyarakat dan kepentingan umum. Aspek kebutuhan masyarakat adalah orientasi dari penyelenggaraan pemerintahan sebagai penerima pelayanan. Masyarakat menjadi objek pelayanan karena pemerintah sebagai penyedia layanan harus berfokus pada pola kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat.

Di samping itu, pengembangan sumber daya aparatur sebagai pemeran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan harus menjadi perhatian utama, baik dari aspek pendidikan, pelatihan maupun dari peningkatan kualitasnya. Sumber daya manusia harus mempunyai kompetensi yang tinggi sesuai dengan bidang pekerjaannya, sehingga tujuan good governance tercapai dengan baik. Begitu juga sarana prasarana penunjang, harus mendukung tercapainya tatanan pemerintahan yang baik. Sarana dan prasarana sebagai penunjang terhadap tercapainya good governance yang menjadi instrument bagi sumber daya aparatur untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab aparatur pelayanan publik. Melalui sarana dan prasarana, aparatur dapat bekerja secara maksimal dan professional

karena keterkaitan keduanya saling membutuhkan. Apalagi saat ini, teknologi informasi sangat cepat dan berkembang, sehingga penyediaannya tidak bisa dihindari dan menjadi kebutuhan bagi aparaturnya dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

Saling keterkaitan semua struktur pemerintahan memberikan ruang terbuka tercapainya good governance. Dengan sistem pemerintahan yang presidensial, didukung oleh sistem politik yang demokratis, memberikan peluang dan kesempatan yang sangat besar bagi pemerintah dan masyarakat dalam mencapai tujuan pemerintahan yang baik. Good governance bukan hanya menjadi tujuan pemerintah, partisipasi masyarakat juga mempunyai peran strategis dalam pencapaian itu.

Good governance adalah kaidah yang menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Tata pemerintahan yang baik bersumber dari proses dan sistem yang baik. Sistem yang baik dibangun dan dijalankan oleh sumber daya aparatur yang baik pula. Baik dalam konteks aparatur adalah secara psikologi maupun akademik mempunyai kompetensi dan kemampuan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Di samping itu, teknologi informasi dan sarana pendukung lainnya juga mempunyai peran penting dalam penyelesaian sebuah tanggung jawab secara efektif dan efisien.

Efektivitas dan efisiensi itulah sesungguhnya yang menjadi titik penting dari good governance melalui sebuah proses yang baik dan berkualitas, sehingga menghasilkan sebuah pelayanan yang baik, mudah, cepat, dan terjangkau, yang dilakukan secara akuntabel dan profesional. Jika hal itu sudah dimiliki oleh setiap lembaga negara, dilayani dan dihormati dalam setiap penerimaan pelayanan.

Masyarakat tidak canggung lagi berada di tempat-tempat pelayanan, sehingga setiap pelayanan yang diterimanya memberikan kepuasan dan kenyamanan. Kepuasan yang diterima oleh masyarakat dalam pemberian pelayanan, dapat mendorong dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai aspek bentuk kebijakan pemerintah sehingga, tercapainya pemberian pelayanan dan penerimaan pelayanan secara baik akan membentuk pola kebijakan yang lebih baik pula. Kebijakan yang akan mendorong optimalisasi penyelenggaraan pemerintahan sebagai saluran utama dalam pencapaian tujuan good governance.

Dalam penyelenggaran good governance terdapat beberapa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan. United Nation Development Program (UNDP) dalam Sasmita (2011 : 171), mengemukakan ada Sembilan prinsip good governance sebagai berikut : partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi, berkeadilan, efektifitas, akuntabilitas, visi strategis.

Transparansi merupakan salah satu prinsip penting dalam mewujudkan good governance. Transparansi dalam pelayanan memiliki peran yang kritis dalam pengembangan 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.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan / pengendaliannya,serta mudah



diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Menurut joko widodo adalah “kebebasan seseorang memperoleh informasi”. Dalam konsep itu dapat ditarik suatu prinsip bahwa setiap orang bebas untuk menerima arus informasi. Prinsip ini sangat penting dalam kerangka penyelenggaraan pemerintahan.

Konsep transparansi terkait pula dengan konsep keterbukaan (*openness*), yaitu suatu konsep yang mengandung makna bahwa setiap orang terbuka kesempatan untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Oleh sebab itu, pemerintah yang baik adalah pemerintah yang bersifat terbuka dan transparan dalam memberikan data dan informasi yang memadai bagi masyarakat sebagai bahan untuk melakukan penilaian atas jalannya pemerintahan.

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. Warga yang menggunakan pelayanan sering tidak memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna. Mereka sering tidak mengetahui persyaratan apa saja yang harus dipenuhi dan mengapa persyaratan tersebut diperlukan. Akibatnya, ketika berhubungan dengan para penyelenggara, para pengguna sering tidak dapat secara mudah mengetahui apakah mereka diperlukan secara wajar atau sebaliknya.

Sebagaimana yang tertera pada 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, para pengguna seringkali tidak mengetahui karena mereka tidak bisa membaca, memahami, atau bahkan tidak melihat papan pengumuman yang ada karena diletakkan ditempat 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. Menjelaskan kepada para pengguna mengenai berbagai aspek penting dalam proses pelayanan publik merupakan kewajiban dari para penyelenggara pelayanan.

Selanjutnya, para penyelenggara seringkali merasa tidak bertanggungjawab untuk menyebarluaskan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh para pengguna. Mereka menganggap bahwa persyaratan pelayanan sepenuhnya menjadi urusan pengguna layanan, bukan menjadi bagian dari tanggungjawab dan peran mereka sebagai penyelenggara layanan. Walaupun mereka menganggap perlu menjelaskan persyaratan pelayanan, mereka cukup melakukannya dengan menempel pengumuman di papan tulis yang terdapat di ruang tunggu atau disekitar tempat penyelenggara layanan. Bagi mereka, menempel di papan pengumuman ini dianggap sudah cukup.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Sulawesi Selatan yang menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu. Dinas enanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan 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) Provinsi Sulawesi Selatan, sebagai wujud nyata komitmen pemerintah Sulawesi Selatan 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.

Berdasarkan informasi yang di dapat melalui media online <http://www.djpk.kemenkeu.go.id> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan didirikan sejak tahun 2013, adapun kondisi sebelum didirikannya PTSP di Sulawesi selatan: perizinan yang birokratis; banyak pungutan yang tidak jelas; syarat yang beragam; investasi yang berkurang. Karena mengandung beberapa kelemahan diatas, dilakukan terobosan untuk membentuk PTSP di Sulawesi Selatan dimana pelayanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan perizinan terpadu satu pintu, dengan mekanisme, persyaratan, biaya, dan waktu yang transparan untuk kesempurnaan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu, penulis menggunakan tiga indikator keterbukaan menurut Kim (2007) dalam Andri Irawan (2018). yaitu: Keterbukaan proses pelayanan, Kemudahan akses informasi, dan Mekanisme pengaduan,

untuk mengetahui transparansi informasi pelayanan izin usaha dan kesempurnaan pelayanan dalam mengurus surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini sejalan dengan Peraturan Gubernur Nomor 61 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Selatan.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "**TRANSPARANSI INFORMASI PELAYANAN IZIN USAHA (STUDI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN)**".

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana keterbukaan proses pelayanan surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan ?
2. Bagaimana kemudahan akses informasi surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan ?
3. Bagaimana mekanisme pengaduan surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan ?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan keterbukaan proses pelayanan surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Untuk mendeskripsikan kemudahan akses informasi surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

3. Untuk mendeskripsikan mekanisme pengaduan surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

#### **I.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 akademik adalah dapat membantu civitas akademika yang ingin mengetahui tentang transparansi pelayanan publik, khususnya transparansi informasi pelayanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

##### **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

#### II. 1 Konsep Good Governance

Kepemerintahan yang baik (good governance) merupakan issue yang menonjol dalam pengelolaan administrasi publik yang muncul sekitar dua dasa warsa yang lalu. Tuntutan kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan adalah sejalan dengan kemajuan tingkat pengetahuan serta pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintahan dianggap tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah, oleh karena itu tuntutan untuk melakukan perubahan kearah penyelenggaraan pemerintahan yang baik sudah seharusnya mendapat respons positif oleh pemerintah.

Dari aspek fungsional, governance harus dilihat apakah pemerintah telah melaksanakan fungsinya secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan? Bank Dunia memberikan definisi *“the way state power is used in managing economic and social resources for development of society”* yang artinya cara kewenangan pemerintah digunakan dalam mengelola sumberdaya ekonomi dan sosial untuk pembangunan masyarakat. Sedangkan UNDP mendefinisikan sebagai *“the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation’s affair at all level”* artinya penerapan, kekuasaan politik, ekonomi, dan administratif untuk mengelola urusan suatu bangsa pada semua tingkat. Dari definisi kedua tersebut, governance memiliki tiga penyangga, yaitu economic, social, dan administrative. Oleh karena itu, institusi dari governance meliputi tiga domein, yaitu state ( Negara atau pemerintahan), private

sector (sektor swasta atau dunia usaha), dan society (masyarakat) yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing. Institusi pemerintahan berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sektor swasta menciptakan pekerjaan dan pendapatan, sedangkan society berperan positif dalam interaksi sosial, ekonomi, dan politik, termasuk mengajak kelompok-kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial, dan politik.

Arti good dalam good governance mengandung dua pengertian. Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Berdasarkan pengertian ini good governance berorientasi pada, yaitu (1) orientasi ideal Negara diarahkan pada pencapaian tujuan nasional, (2) pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional.

Orientasi pertama mengacu pada demokratis dalam kehidupan bernegara dengan elemen-elemen konstituennya seperti legitimacy (apakah pemerintah dipilih dan mendapat kepercayaan dari rakyatnya), accountability (akuntabilitas), securing of human rights (mengamankan hak asasi manusia), autonomy and devolution of power (otonomi dan devolusi kekuasaan), dan assurance of civilian control (jaminan kontrol sipil). Sedangkan orientasi kedua, tergantung pada sejauh mana pemerintahan mempunyai kompetensi, dan sejauh mana struktur serta mekanisme politik serta administrative berfungsi secara efektif dan efisien.



United Nation Development Program (UNDP) menyatakan bahwa good governance merupakan: *The exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation's affair at all levels*"

United Nation (UN) dalam B.C Smith (2007) menyatakan bahwa good governance: *As policies for sustainable human development (including enabling the private sector to create employment); and government that is democratic, decentralized, empowering, and accountable (with properly functioning legislature, legal and judicial system to protect the rule of law and human right.*

Berikutnya, UNDP mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi :

1. Partisipasi: setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
2. Aturan hukum: kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak azasi manusia (HAM).
3. Transparansi: transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses, lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.

4. Daya tanggap: lembaga dan proses harus mencoba untuk melayani setiap stakeholder.
5. Berorientasi konsesus: good governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan yang terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam kebijakan maupun dalam prosedur.
6. Berkeadilan: semua warganegara, baik laki-laki maupun perempuan, mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.
7. Efektivitas dan efisiensi: proses dan lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin.
8. Akuntabilitas: para pembuat keputusan dalam pemerintahan sektor swasta dan masyarakat (civil society) bertanggungjawab kepada publik dan lembaga-lembaga stakeholder, akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.
9. Visi strategi: para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif good governance dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini.

Kesembilan karakteristik tersebut di atas saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri. Atas dasar uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa good governance adalah penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan tanggung jawab, serta efektif dan efisien, dengan menjaga kesinergian yang

konstruktif di antara domein-domein Negara, sektor swasta, dan masyarakat, oleh karena good governance meliputi sistem administrasi Negara, maka upaya mewujudkan good governance juga merupakan upaya melakukan penyempurnaan pada sistem administrasi Negara yang berlaku pada suatu Negara secara menyeluruh.

Dalam perkembangan berikutnya, UNDP, sebagaimana yang dikutip oleh Lembaga Administrasi Negara mengajukan prinsip good governance, sebagai berikut:

1. Partisipasi, setiap warga Negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
2. Transparansi, dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan, informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.
3. Akuntabilitas, para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholders*. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

## II. 2 Konsep Transparansi

Konsep dalam penyelenggaraan pemerintahan lebih mengarah pada kejelasan mekanisme formulasi dan implementasi kebijakan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Pemerintahan yang menggunakan prinsip transparansi adalah suatu pemerintahan yang baik. Oleh sebab itu, diperlukan prinsip transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut joko widodo adalah “kebebasan seseorang memperoleh informasi”. Dalam konsep itu dapat ditarik suatu prinsip bahwa setiap orang bebas untuk menerima arus informasi. Prinsip ini sangat penting dalam kerangka penyelenggaraan pemerintahan. Sebab, penyelenggaraan pemerintahan dengan kewenangan yang dimilikinya senantiasa lupa akan tanggung jawabnya, sebagaimana logika kekuasaan. Dalam logika kekuasaan, penyelenggara Negara terkadang melampaui kewenangannya sehingga merugikan masyarakat. Masuknya prinsip transparansi sehingga rakyat secara pribadi dapat mengetahui secara jelas dan tanpa ada yang ditutup-tutupi tentang proses perumusan kebijakan publik dan implementasinya. Dengan kata lain, segala kebijakan dan implementasi kebijakan harus selalu dilaksanakan secara terbuka dan diketahui umum.

Konsep transparansi terkait pula dengan konsep keterbukaan (*openness*), yaitu suatu konsep yang mengandung makna bahwa setiap orang terbuka kesempatan untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilai tidak transparan. Oleh sebab itu, pemerintah yang baik adalah pemerintah yang bersifat terbuka dan transparan dalam memberikan data dan

informasi yang memadai bagi masyarakat sebagai bahan untuk melakukan penilaian atas jalannya pemerintahan.

Mardiasmo (2003:30) mengemukakan bahwa transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan-kebijakan keuangan daerah sehingga dapat diketahui dan diawasi oleh DPRD dan masyarakat.

Tjokromidjoyo (2003:123) menjelaskan bahwa transparansi yaitu dapat diketahui oleh banyak pihak (yang berkepentingan) mengenai perumusan kebijakan (politik) dari pemerintah, organisasi dan badan usaha. Good governance tidak membolehkan menajamen pemerintahan yang tertutup.

Ada Tiga indikator yang diharuskan diterapkan dalam prinsip keterbukaan Kim (2007) dalam Andri Irawan (2018:95), yaitu :

1. Keterbukaan proses pelayanan

Keterbukaan proses pelayanan adalah segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat.

2. Kemudahan akses informasi

Kemudahan memperoleh informasi adalah kemudahan masyarakat di dalam memperoleh informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Akses informasi secara langsung yaitu informasi yang didapatkan dengan langsung berhadapan dengan pihak terkait mengenai informasi yang dibutuhkan. Informasi tidak langsung adalah

informasi yang di dapatkan melalui media perantara seperti pengumuman lewat IT, brosur, pamflet, dan lain-lain.

### 3. Mekanisme pengaduan

Mekanisme pengaduan merupakan indikator transparansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti adanya penyediaan kotak saran dan sms center sebagai sarana pengaduan tidak langsung.

Konsep transparansi menurut *Organization For Economic Cooperation And Development (OECD)* (2004:66):

*As transparency is a core governance value. The regulatory activities of government constitute one of the main contexts within which transparency must be assured. There is a strong public demand for greater transparency, which is substantially related to the rapid increase in number and influence of non governmental organisations (NGOs) or 'civil society groups', as well as to increasingly well educated and diverse populations.*

Menurutnya bahwa konsep transparansi adalah merupakan nilai utama dari sistem pemerintahan. Konteks utama aktivitas pemerintah harus diyakini berdasarkan pada transparansi. Terdapat kekuatan publik yang menuntut transparansi yang lebih besar. Pada hakekatnya ada kaitannya dengan percepatan dan pengaruh terhadap organisasi swasta, sebagaimana terus meningkatnya populasi masyarakat. Ini berarti tuntutan publik terhadap transparansi sudah semakin kuat.

Smith (2004:66), mengemukakan bahwa proses transparansi meliputi :

1. Standard procedural requirements (persyaratan 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.

Semua prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan tersebut terkait erat dengan akuntabilitas administrasi publik dalam menjalankan tugas, fungsi dan tanggungjawabnya. Dalam kewenangannya tidak melakukan tindakan yang menyimpang dari etika administrasi publik (*mal-administrations*). Sebab "*mal-administration*", merupakan suatu tindakan administrasi publik yang menyimpang dari nilai-nilai konstitusi Negara yang merupakan norma hukum pemerintahan yang tertinggi. Wujud konkret tindakan penyelenggara pemerintahan yang menyimpang dari konstitusi Negara adalah melakukan tindakan "korupsi, kolusi, dan nepotisme dan sejenisnya". Itulah sebabnya, Miftah Thoha menegaskan bahwa untuk menemukan pemerintahan yang baik dan berwibawa sangat tergantung kepada hal-hal berikut ini :

- a. Pelaku-pelaku dari pemerintahan dalam hal ini sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya aparaturnya.
- b. Kelembagaan yang dipergunakan oleh pelaku-pelaku pemerintahan untuk mengaktualisasikan kinerjanya.
- c. Perimbangan kekuasaan yang mencerminkan seberapa jauh sistem pemerintahan itu harus diberlakukan.

- d. Kepemimpinan dalam birokrasi publik yang berakhlak, berwawasan, demokratis dan responsif.

Oleh sebab itu, dengan menggunakan berbagai prinsip-prinsip yang dianut dalam *good governance* penyelenggaraan pemerintahan dalam Negara hukum segera dapat membantu membentuk penyelenggara dan masyarakat. Terbentuknya penyelenggara yang bersih dan baik akan mempercepat evolusi tipologi Negara kesejahteraan yang menjadi dambaan masyarakat di Indonesia.

### **II. 3 Konsep Informasi**

Saat ini kita sedang berada pada era informasi, hal ini berarti bahwa informasi sudah menyentuh seluruh kehidupan baik individual, kelompok maupun perusahaan. Di tingkat individu aneka ragam informasi dibutuhkan seperti kebutuhan akan pendidikan, kesehatan, lapangan pekerjaan jenis produk atau jasa lainnya. Adapun pengertian tentang informasi yaitu data yang telah diproses ke dalam bentuk yang mempunyai arti bagi penerima dan memiliki nilai nyata yang dibutuhkan untuk proses pengambilan keputusan saat ini maupun saat mendatang (Gordon B.Davis,2005)

Sedangkan informasi menurut Budi Sutedjo (2002:168) merupakan hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan yang relevan dan dibutuhkan dalam pemahaman fakta-fakta yang ada.

Informasi yaitu sebuah pernyataan yang menjelaskan suatu peristiwa (suatu objek atau konsep) sehingga manusia dapat membedakan sesuatu dengan lainnya (Samuel Elion, 2002)



Informasi merupakan kumpulan data yang telah diolah baik bersifat kualitatif maupun kuantitatif dan memiliki arti lebih luas. Data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Sesuatu yang nyata dan dapat mengurangi derajat ketidakpastian tentang keadaan atau kejadian. Sebagai contoh, informasi yang menyatakan bahwa nilai rupiah akan naik, akan mengurangi ketidakpastian mengenai jadi tidaknya sebuah investasi akan dilakukan.

*Data organized to help choose some current or future action or nonaction to fulfill company goals (the choice is called business decision making).*

Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya dan sebagian besar informasi tidak dapat tepat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai uang, tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya.

Kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat, tepat pada waktunya dan relevan;

- a. Akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (noise) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.
- b. Tepat pada waktunya, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam

pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi. Dewasa ini mahalnya nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah, dan mengirimkannya.

- c. Relevan, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakaiannya, relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.

## **II. 4 Konsep Pelayanan**

### **II.4.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pada dasarnya rumusan konseptual tentang definisi pelayanan publik dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai, “Sebagai bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.”

Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara professional dan proposional. Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara professional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2015), adalah memberikan pelayanan secara professional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas

pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

#### **II.4.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Penetapan kualitas pelayanan dielaborasi dalam tiga sudut pandang. *Pertama*, pengaruh kebijakan pemerintah yang melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah). *Kedua*, kualitas yang ditetapkan. *Ketiga*, penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan, yang meliputi sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Produk pelayanan dalam hal ini biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1994) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut :

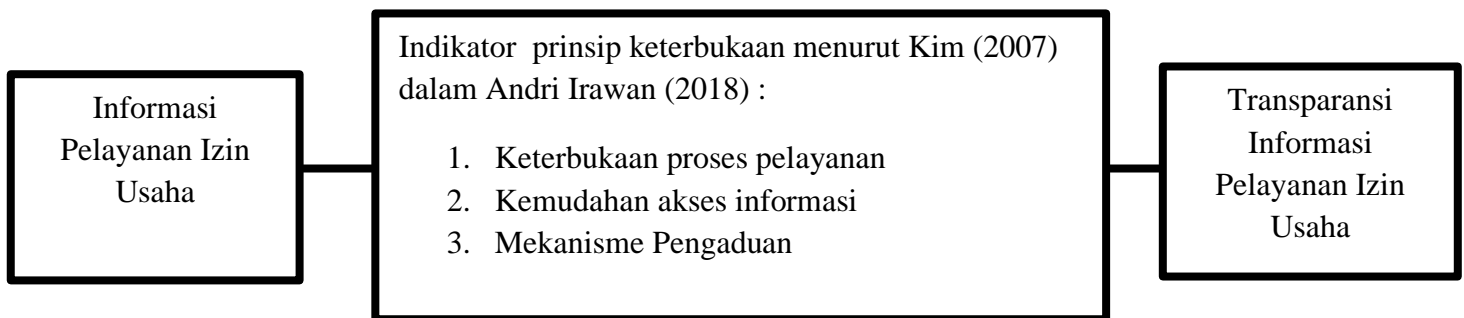
- a. Fasilitas penunjang (*Supporting Facilities*): fasilitas penunjang ini adalah berbagai prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.
- b. Barang/Jasa Pelengkap (*Complimentary Products/Services*): barang/jasa pelengkap yang dimaksud adalah barang atau material atau bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli, dan digunakan oleh masyarakat calon pengguna layanan publik sebagai pelengkap atau kelengkapan sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu.
- c. Layanan Eksplisit (*Explicit Services*): layanan eksplisit yang dimaksud adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat.
- d. Manfaat Tersirat (*Implicit Services*): manfaat yang tersirat (implisit) dari pelayanan publik adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Disamping komponen dan aspek tersebut, dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima dibutuhkan adanya organisasi pelayanan publik. Organisasi yang membutuhkan pelayanan publik yang prima memiliki karakteristik (sumber: Innovative and Quality Services Group – Financial and Information Management Branch, Treasury Board Secretariat – Canada) sebagai berikut :

- a. Setiap anggota/pegawai memahami tujuan organisasi dan mengerti peranan masing-masing dalam proses operasional organisasi;
- b. Menghargai keberadaan setiap orang dalam organisasi dan memberi kesempatan dan dorongan untuk mengembangkan potensi masing-masing;
- c. Fokus utama adalah melayani klien/masyarakat;
- d. Kerjasama dan kerja-tim menjadi budaya kerja sehari-hari;
- e. Para pemimpin/pejabat sepenuhnya terlibat dalam program dan inisiatif peningkatan kualitas pelayanan publik;
- f. Setiap orang dalam organisasi berkonsentrasi pada pencapaian kinerja dan kualitas pelayanan;
- g. Berorientasi kepada perbaikan kinerja secara berkelanjutan;
- h. Organisasi dan seluruh anggota/pegawai sangat menghargai dan mampu memahami harapan-harapan para stakeholder dan mengetahui bagaimana memberikan kepuasan kepada mereka;
- i. *Quality and Innovation Driven.*

## II. 5 Kerangka Pikir

Transparansi pelayanan melingkupi beragam aspek yang dapat dikaji dan diteliti tetapi yang terfokus adalah: 1. Keterbukaan proses pelayanan 2. Kemudahan akses informasi 3. Mekanisme pengaduan. Kesemua aspek ini secara ringkas dibangun modelnya dalam diagram alur pikir yang tergambar sebagai berikut :



**Gambar I. 1 Kerangka Pikir**