

TRANSPARANSI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR

Edy Gunawan Pammu¹, Fatmawati², Abdi³

Universitas Muhammadiyah Makassar
Email: edygunawanpammu@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana transparansi pelayanan IMB pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah *survey* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi IMB. Penentuan sampel secara *random sampling* menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga terpilih 30 orang responden. Data diperoleh melalui kuesioner, lembar observasi dan dokumentasi yang dianalisis secara statistik deskriptif dan inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Transparansi pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar berada pada kategori transparan dengan persentase 83,3 % baik dari segi prosedur dan pelayanan, waktu penyelenggaraan, dan biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan (2) Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar berada pada kategori puas dengan persentase 53,5 % baik dari segi prosedur dan pelayanan, waktu penyelenggaraan, dan biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan.

Kata Kunci: Tranparansi Pelayanan; Izin Mendirikan Bangunan (IMB); Kepuasan.

Abstract

The study aims at examining transparency of IMB services in the capital and service investment services integrated one door Makassar city. The type of this study is survey with quantitative approach. The population of the study is all customers of services in the capital and service investment services integrated one door Makassar city. Sample is obtained by employing random sampling with purposive sampling technique. The instruments used to collect the data are questionnaire, observation, and documentation that analysis with statistic descriptive and inferential. The result of the study reveal that (1) transparency of IMB services in the capital and service investment services integrated one door Makassar city is the transparency category with 83,3 % both in terms of procedures and services, time of operation, and costs incurred. (2) public satisfaction with public services in the capital and service investment services integrated one door Makassar city is satisfaction category with 53,5 % both in terms of procedures and services, time of operation, and costs incurred.

Keywords: *transparency of service; building permit (IMB); satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari administrasi publik. Sebagaimana telah diketahui bahwa administrasi publik mempunyai dimensi cakupan yang amat luas dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara. Pelayanan publik salah satu aspek yang paling dekat dengan masyarakat. Kalangan para ilmuwan ada yang berpendapat, bahwa kualitas pelayanan publik dapat dijadikan salah satu tolok ukur kredibilitas penyelenggaraan suatu pemerintahan. Sehingga akhir-akhir ini

banyak usaha reformasi administrasi oleh pemerintah untuk memperbaiki pelayanan publik yang diselenggarakannya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar pada dasarnya sebagai wujud pertanggungjawaban negara terhadap rakyat yang dipimpinnya. Namun sayangnya penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan gambaran nyata kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat belum berjalan secara optimal sehingga mutu pelayanan aparatur masih menjadi sorotan, terutama menyangkut prosedur dan tata cara pelayanan yang dirasakan masih panjang, tidak adanya kepastian pelayanan, baik waktu, biaya maupun persyaratan, kurangnya keterbukaan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan.

Persepsi masyarakatan terhadap kualitas pelayanan pemerintah umumnya kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan seperti Korupsi, Kolusi and Nepotisme (KKN).

Perkembangan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan di lihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termaginalisasikan dalam kerangka pelayanan (Pratiwi & Oktariyanda, 2021).

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana terlihat dalam berbagai kebijakan pemerintah dan disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik terdapat berbagai macam jenis pelayanannya, salah satu diantaranya adalah pelayanan yang bersifat administratif. Berbeda halnya dengan jenis pelayanan yang lain, pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang sifatnya pemberian pelayanan yang terkait dengan penerbitan berbagai dokumen yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk berbagai kepentingan, jenis pelayanan ini diantaranya adalah pelayanan perizinan dan pelayanan penerbitan lainnya.

Salah satu sektor pelayanan publik yang sering menjadi sorotan adalah layanan publik di bidang perizinan. Persoalan yang masih menggejala saat ini, bahwa layanan publik di bidang perizinan masih belum memuaskan antara lain karena terbentur dengan permainan "dana tambahan". Oleh sebab itu pelayanan publik yang diberikan secara umum, seperti pembuatan Surat Izin Mengemudi, Kartu Tanda Penduduk, Sertifikat Tanah dan lain-lainnya tidaklah akan dapat berjalan dengan lancar selama pemohon tidak bersedia menyiapkan "dana tambahan" sebagai "pelicin" urusan tersebut. Akibatnya pelayanan publik menjadi sangat kompleks, melalui prosedur yang sangat panjang, dan penuh dengan berbagai pungutan liar/pungli. Dalam hal ini peningkatan kualitas dan transparansi pelayanan bidang perizinan ini merupakan suatu langkah strategis yang perlu dikelola dan dikembangkan secara berencana dan berkesinambungan oleh Pemerintah maupun seluruh Pemerintah Daerah. Salah satunya juga terjadi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar.

Terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik secara umum yang mesti diperhatikan untuk memperbaiki hal di atas adalah melalui upaya perwujudan *good governance*. Sebagaimana diketahui buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas (prinsip *good governance*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam *good governance* banyak disebutkan dalam beberapa literatur terdapat beberapa prinsip-prinsip didalamnya yang sangat terkait antara satu dengan lainnya. Prinsip-prinsip *good governance* meliputi: akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, kepastian hukum, manajemen kompetensi, dan hak asasi manusia. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme disebutkan asas *good governance* meliputi asas-asas yakni : kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas dan akuntabilitas.

Pada penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang telah disebutkan diatas, salah satu yang sangat diperlukan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip transparansi. prinsip atau asas ini memegang peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan. Transparansi yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar, maka masyarakat secara langsung akan memiliki informasi yang jelas mengenai segala sesuatu yang terkait dengan pelayanan publik yang diperlukan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Mengacu pada fungsi pelayanan perizinan, khususnya pada layanan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) baik perorangan maupun developer perumahan. Ini disebabkan izin IMB mempunyai peran yang sangat penting dalam mendirikan bangunan. Dimaksudkan adanya IMB agar pemerintah kota dapat mengambil kontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan, dan penertiban pembangunan fisik kota agar terarah dan sangat bermanfaat pula bagi pemilik bangunan, guna memberikan kepastian hukum atas berdirinya bangunan yang bersangkutan.

Namun ternyata masih banyak keluhan-keluhan dari masyarakat tentang pelayanan perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) kota Makassar, salah satu aspek yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah transparansi pelayanan prosedur dan biaya. Begitu pula berita yang didapat dari Makassar Terkini edisi Selasa, 26 Maret 2019, menurut bapak Gubernur Sulawesi-Selatan Nurdin Abdullah, yang mengatakan “jangan mempermudah perizinan apabila tidak memenuhi kriteria, sudah kita terapkan. Seperti misalnya untuk perizinan untuk pembangunan hotel dan komersial lainnya harus melengkapi izin Amdal lingkungan dan lain. Ini hal yang mutlak dan tidak bisa ditawar”. Masalah dijumpai juga pada hasil observasi awal dengan melakukan komunikasi langsung ke masyarakat yang melakukan proses pengurusan pada instansi ini terkait responden yang mengatakan pelayanan perizinan "kurang baik, dan bahkan tidak baik".

Sehingga hal ini memberikan citra yang kurang baik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) kota Makassar. Adanya berbagai persepsi dari masyarakat dan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan diatas, maka peneliti merasa perlu melakukan pengkajian pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) kota Makassar, mengenai transparansi pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB).

2. KAJIAN LITERATUR

Unsur transparansi dan keterbukaan dalam konsep *good governance* merupakan dua hal yang tidak terpisahkan. Transparansi dan keterbukaan perbuatan hukum publik oleh badan atau pejabat administrasi 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 mengetahui secara transparan atau terbuka. (Jeddawi, 2011). Transparansi merupakan salah satu dari karakteristik *good governance* atau pemerintahan 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, 2017). Transparansi (*transparency*) secara harfiah 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 transparansi merupakan salah satu syarat penting untuk menciptakan *Good Governance*. Dengan adanya transparansi di setiap kebijakan tata kelola pemerintahan, maka keadilan (*fairness*) dapat ditumbuhkan (Tahir, 2014).

Selanjutnya Tjokromidjoyo yang dikutip dalam (Tahir, 2014) menjelaskan bahwa transparansi yaitu dapat diketahui oleh banyak pihak (yang berkepentingan) mengenai perumusan kebijakan dari pemerintah, organisasi dan badan usaha. Konsep

transparansi menurut (S, 2015) menjelaskan 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 lebih besar. Pada hakekatnya ada kaitan dengan percepatan dan pengaruh terhadap organisasi swasta, sebagaimana terus meningkatnya populasi masyarakat. Ini berarti tuntutan publik terhadap transparansi sudah semakin kuat.

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Transparansi dibidang manajemen berarti adanya keterbukaan dalam mengelola suatu kegiatan. Prinsip transparansi dapat diukur melalui indikator (Kusuma, 2012), yaitu:

- a. Mekanisme yang menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses pelayanan publik;
- b. Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses didalam sektor publik;
- c. Mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi dan penyimpanan tindakan aparat publik di dalam kegiatan melayani.

Menurut Mardiasmo, transparansi berarti keterbukaan (*openness*) 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, 2014), mengemukakan bahwa proses transparansi meliputi :

- a. Standard procedural requirements (Persyaratan Standar Prosedur), bahwa proses pembuatan peraturan harus melibatkan partisipasi dan memperhatikan kebutuhan masyarakat.
- b. *Consultation processes* (Proses Konsultasi), Adanya dialog antara pemerintah dan masyarakat.
- c. *Appeal rights* (Permohonan Izin), adalah pelindung utama dalam proses

pengaturan. Standard dan tidak berbelit, transparan guna menghindari adanya korupsi.

Menurut Hidayat dalam (Tahir, 2014), 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 (Ima et al., 2018), 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;

- f) 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.

3) 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.

4) 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). 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.

Menurut Davidow (dalam Lovelock, 1988) pelayanan adalah: *"Service is those thing which when added to a product increase its utility or value to the customer"*. Pelayanan sendiri adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Lebih jauh Lovelock berpendapat bahwa pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal ini bahwa yang paling penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berkualitas. Kualitas pelayanan sendiri menurut (Lovelock, 1988) merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance of specification*), dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Diharapkan dengan adanya reformasi birokrasi di sektor perizinan penanaman modal berjalan dengan baik sehingga masyarakat yang mengajukan perizinan mendapatkan kemudahan dan secara tidak langsung membantu negara dalam menciptakan masyarakat yang sejahtera karena mempunyai pekerjaan dan dapat menghidupi keluarganya dengan layak.

Pembangunan ekonomi diperlukan dalam upaya mensejahterakan masyarakat melalui penciptaan proyek-proyek baru sehingga menyerap lapangan kerja dan pertumbuhan ekonomi. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara (Sinambela, 2011). Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Sebagaimana dikemukakan oleh (Atmaja, 2002) dalam penelitiannya bahwa Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. 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. Selanjutnya menurut KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, bahwa pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu istilah pelayanan publik disebut juga dengan istilah pelayanan kepada orang banyak (masyarakat), pelayanan sosial, pelayanan umum dan pelayanan prima.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi, (Dwiyanto, 2008): Pertama, Satuan kerja atau satuan organisasi kementerian. Kedua, Departemen. Ketiga, Lembaga pemerintah non departemen. Keempat, Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi Negara. Kelima, Badan usaha milik Negara. Keenam, Badan Hukum Milik Negara. Ketujuh, Badan Usaha Milik Daerah. Kedelapan, Instansi pemerintah lainnya, baik pusat dan daerah termasuk dinas – dinas dan badan.

Sedangkan dari hasil penelitian sebelumnya memiliki pandangan yang hampir

sama seperti yang di teliti oleh Muh. Yusuf Arsyad di kabupaten Gowa dengan judul “Transparansi Pelayanan POLRI pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Gowa” menyimpulkan bahwa Secara umum transparansi sudah terlaksana dengan baik, hal ini terlihat pada penilaian responden terhadap transparansi prosedur pelayanan dari aspek kejelasan prosedur penilaian responden tertinggi mencapai angka 18 persen yang menyatakan sangat jelas, sedangkan pada aspek transparansi waktu penyelesaian dalam pelayanan terlihat penilaian responden sebanyak 82 persen responden menyatakan cukup tepat waktu pelayanan, penilaian di atas dapat dikatakan transparansi prosedur, biaya dan waktu termasuk dalam kategori baik. Hasil kepuasan masyarakat terlihat pada responden pada umumnya sudah cukup puas yang terlihat pada indikator kepuasan terhadap transparansi prosedur yang dinilai puas oleh 66 persen dari responden yang ada.

Berbeda halnya dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh Nurlalila di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan dengan judul Transparansi Pelayanan Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan menyatakan bahwa Dari sepuluh indikator transparansi informasi pelayanan ada beberapa yang perlu diperhatikan dan diperbaiki oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Masalah ketepatan waktu penyelesaian surat izin usaha yang masih mengundang keluhan dari pengguna layanan karena tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan diberlakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan, dan lokasi pelayanan khususnya tempat parkir pengguna layanan yang sempit dan tidak teratur.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus (case study), penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan. Sumber dari penelitian ini yang dapat diidentifikasi berdasarkan fokus masalah yang diteliti, yaitu aktor yang terlibat langsung di lapangan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi yang terjadi, dimana informan yang terdiri atas: Masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi IMB, dan

Pegawai kantor PTSP Kota Makassar. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui data primer dan data sekunder yaitu dengan melakukan; (1) Observasi (pengamatan), (2) Interview (Wawancara), (3) Kuesioner (Dokumentasi).

Peneliti pada penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif, dengan menggunakan Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Pada teknik analisis data, semua data yang sudah diperoleh selanjutnya dikelompokkan kemudian dianalisis berdasarkan metode deskriptif kuantitatif. Data yang didapatkan dari pembangian kuesioner akan dihitung frekuensi penilaian pada setiap indikator yang ada, kemudian ditabulasi dengan memberikan bobot persentase setiap indikator tersebut dan selanjutnya diinterpretasikan dengan memberikan uraian atau narasi secara deskriptif sesuai dengan fakta dan hasil penelitian yang ada di lapangan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu di Lt.1 Balaikota Makassar kini memberikan pelayanan bagi masyarakat kota Makassar mendapatkan layanan perizinan dengan mudah, dikarenakan beberapa keperluan administrasi serta dokumen dari instansi terkait sudah berada dalam satu ruangan.

Gambaran Transparansi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

Transparansi pelayanan terhadap pengajuan izin mendirikan bangunan dilihat dari hasil angket yang diisi oleh sampel penelitian sebanyak 30 responden, gambaran transparansi pelayanan disajikan dalam data sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Angket Data Transparansi Pelayanan

Statistics	
TRANSPARANSI PELAYANAN	
N	Valid 30

	Missing	0
Mean		54.80
Median		55.00
Mode		55
Std. Deviation		5.108
Variance		26.097
Range		28
Minimum		36
Maximum		64
Sum		1644

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat gambaran transparansi pelayanan bahwa skor nilai tertinggi adalah 64, skor nilai terendah adalah 36. Jumlah keseluruhan skor yang diperoleh responden adalah 1644, rata-rata nilai adalah 54,90, nilai tengah atau median adalah 55, dan nilai yang paling sering muncul adalah 55. Adapun rentang dan standar deviasi data adalah 28 dan 5,108.

Adapun gambaran kategori transparansi pelayanan disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Gambaran Transparansi Pelayanan

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
15-36	Kurang transparan	1	3,3
37-49	Cukup Transparan	3	10
50-62	Transparan	25	83,3
63-75	Sangat Transparan	1	3,3
Total		30	100

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat gambaran pelayanan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan bahwa sebanyak 1 orang atau 3,3, persen responden menyatakan pelayanan kurang transparan. Sebanyak 3 orang atau sebanyak 10 persen responden menyatakan pelayanan cukup transparan. Sebanyak 25 orang atau 83,3 persen responden menyatakan pelayanan yang transparan, dan hanya 1 orang responden menyatakan pelayanan sangat transparan.

Gambaran Kepuasan Masyarakat dari Aspek Prosedur, Waktu dan Biaya dalam Izin Mendirikan Bangunan

Kepuasan Transparansi pelayanan terhadap pengajuan izin mendirikan bangunan dilihat dari hasil angket yang diisi oleh sampel penelitian sebanyak 30 responden, gambaran kepuasan transparansi pelayanan disajikan dalam data sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Angket Kepuasan dalam Transparansi Pelayanan

Statistics		
Kepuasan dalam Pelayanan		
N	Valid	30
	Missing	0
Mean		11.80
Median		12.00
Mode		12
Std. Deviation		1.648
Variance		2.717
Range		6
Minimum		9
Maximum		15
Sum		354

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat gambaran kepuasan terhadap transparansi pelayanan bahwa skor nilai tertinggi adalah 15, skor nilai terendah adalah 9. Jumlah keseluruhan skor yang diperoleh responden adalah 354, rata-rata nilai adalah 11,80, nilai tengah atau median adalah 12, dan nilai yang paling sering muncul adalah 12. Adapun rentang dan standar deviasi data adalah 6 dan 1.648. Adapun gambaran kategori transparansi pelayanan disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4. Gambaran Kepuasan Transparansi Pelayanan

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
1-3	Sangat Tidak Puas	0	0
4-6	Tidak Puas	0	0
7-9	Ragu-ragu	5	16,6
10-12	Puas	16	53,5
13-15	Sangat Puas	9	30
Total		30	100

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat gambaran kepuasan pelayanan dalam pengurusan izin mendirikan bangunan bahwa sebanyak 5 orang atau 16,6, persen responden menyatakan ragu-ragu apakah puas atau tidak terhadap pelayanan. Sebanyak 16 orang atau sebanyak 53,5 persen responden menyatakan puas terhadap pelayanan. Sebanyak 9 orang atau 30 persen responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang transparan.

Berdasarkan data dari angket, wawancara dan observasi diperoleh hasil dari masyarakat yang setuju bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar menunjukkan transparansi dalam pelayanan yang masuk dalam kategori transparan. Hal ini dikarenakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kota Makassar menggenjot upaya memberikan kemudahan berbisnis bagi masyarakat Kota Makassar. Salah satunya melalui, pemaksimalan penggunaan aplikasi online. Adanya aplikasi tersebut, pelayanan menjadi lebih dan cepat. Terutama, bisa menghindari adanya calo sehingga pelayanan perizinan demi mewujudkan kemudahan berusaha atau *ease of doing business* bisa direalisasikan. Aplikasi berbasis online tersebut dinamakan E-Lebbami (Elektronik Layanan Berusaha, Berinvestasi, dan Mendirikan Bangunan).

Penerapan aplikasi E-Lebbami diintegrasikan dengan sistem Online Single Submission (OSS) atau Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik di pemerintah pusat. Dengan begitu, database pelayanan pengurusan izin semakin dimaksimalkan. Adanya aplikasi yang berbasis online diharapkan pelayanan-pelayanan masyarakat itu menjadi semakin transparan dan efisien. Selain peningkatan sumber daya manusia, hal ini juga merupakan amanah dari pemerintah pusat *ease of doing business*. Memudahkan orang-orang berusaha. Jadi pelayanan perizinan akan dipermudah lewat aplikasi. Adanya pengembangan aplikasi online perijinan bernama E'Lebbami, diharapkan mampu mengurai intensitas pertemuan antara masyarakat selaku pemohon dengan pemerintah. Hal ini ditujukan untuk memudahkan masyarakat untuk mengurus, dan sekaligus mengantisipasi kehadiran calo.

Berdasarkan dari wawancara dari beberapa informan mengenai transparansi pelayanan di kantor PTPS Kota Makassar, diantaranya berinisial YS mengatakan bahwa "Saya kesini untuk mengurus IMB yaitu rumah dikawasan BTP, tapi persyaratan yang saya bawah kurang, namun pegawai di kantor PTPS dengan ramah menjelaskan dan memberi solusi yaitu kembali lagi besok hari atau mengajukan secara online agar tidak bolak-balik". Dari hasil wawancara dengan informan diperoleh keterangan bahwa informasi yang

bisa diakses oleh masyarakat dengan mudah baik dari penjelasan langsung dari pegawai PTPS atau browsing di websitenya. Berdasarkan observasi yang dilakukan selama meneliti bahwa lokasi pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai misalnya ruang tunggu yang nyaman akan memberikan kemudahan bagi pengguna layanan yang membutuhkan jasa pelayanan secara cepat dan tepat.

Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan public adalah terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Ketika pemohon berencana mengajukan izin mendirikan bangunan atau IMB, maka sebelumnya mempersiapkan berkas yang telah disebutkan pada pembahasan di atas atau mengakses prosedur pelayanan lewat online. Jangka waktu penyelesaian layanan adalah rentan waktu yang diberikan kepada pengguna layanan dalam menyelesaikan suatu jenis pelayanan yang diberikan. 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 public tersebut. Namun berdasarkan hasil wawancara, diperoleh bahwa waktu proses pelayanan tidak menentu, terkadang ada yang selesai dua hari, namun ada juga yang selesai ketika sudah memasuki waktu selama dua minggu. Hal inilah yang harus dibenahi agar masyarakat merasa lebih nyaman dalam pengurusan. Oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Makassar terus berinovasi meningkatkan kualitas dalam mengurus izin di Makassar bisa dari rumah maupun secara langsung. Dengan adanya kemudahan tersebut maka transparansi pelayanan di kantor Pelayanan Terpadu Kota Makassar untuk pengurusan IMB berada pada kategori transparan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang telah diperoleh oleh peneliti bahwa Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota

Makassar mengalami peningkatan. hal ini dibuktikan adanya pelayanan yang termasuk dalam kategori transparan, prosedur pelayanan yang cepat dan bisa diakses secara online, tidak membutuhkan biaya dan waktu pengurusan yang tidak terlalu lama. Hal ini didukung oleh beberapa fakta atau data yang relevan yaitu hasil survey pada semester I Tahun 2019, IKM DPM-PTSP Makassar berada pada angka 89,60. Meningkat sebesar 8,5 poin dibanding semester I pada tahun 2018 lalu dengan poin 81,06. Nugraha (2019) selaku Kabid Advokasi Kebijakan Data Informasi Layanan Pengaduan m Berdasarkan informasi yang diterima survei dilakukan oleh pihak ketiga, yakni Garis Bumi Consultant. Survei semester I 2019 ini sedikitnya melibatkan 377 orang warga sebagai responden. enyebut angka indeks ini termasuk kategori A atau sangat baik dalam cakupan sembilan indikator pelayanan yang tersedia di DPM-PTSP Makassar.

Adanya data-data yang diperoleh membuktikan bahwa transparansi dan kepuasan masyarakat dalam pengurusan IMB tergolong baik. Transparansi pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar berada pada kategori transparan dengan persentase 83,3 % baik dari segi prosedur dan pelayanan, waktu penyelenggaraan, dan biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar berada pada kategori puas dengan persentase 53,5 % baik dari segi prosedur dan pelayanan, waktu penyelenggaraan, dan biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan.

6. REFERENSI

- Atmaja, A. K. (2002). Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember . In *UGM Press* (p. 140). UGM Press.
- Dwiyanto, A. (2008). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. In *UGM Press* (p. 270). UGM Press.
- Dwiyanto, A. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. In *Gadjah Mada University Press* (p. 201). Gadjah Mada University Press.
- Ima, N., R, L. O. M., & Tawai, A. (2018).

-
- Transparansi Informasi Pelayanan Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. *Rez Publica*, 4(2), 1–12.
- Jeddawi, M. (2011). Negara Hukum, Good Governance dan Korupsi di Daerah. In *Total Media* (p. 200). Total Media.
- Kusuma, M. (2012). Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Transparansi Penyusunan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. *Cahaya Aktiva*, 02(02), 45–57.
- Lovelock, C. (1988). Managing Service: Marketing, Operation and Human Resources . In *Prentice Hall Inc* (p. 300). Prentice Hall Inc.
- Pratiwi, D. E., & Oktariyanda, T. A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Park And Ride Terminal Intermoda Joyoboyo Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 9(1), 77–92.
- S, B. F. (2015). Peran Oecd (Organization For Economic Cooperation And Development) Dalam Menangani Penghindaran Pajak Internasional Melalui Negara Tax Haven Yaitu Kepulauan Cayman. *JOM FISIP*, 2(2), 1–11.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. In *Bumi Aksara* (p. 290). Bumi Aksara.
- Tahir, A. (2014). Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. In *ALFABETA* (p. 154). ALFABETA.