

TRANSPARANSI INFORMASI PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTAENG

Irsan Azis^{1*}, Fatmawati², Ansyari Mone³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aimed to determine the form of transparency of information on Business License services at the Investment and One Stop Integrated Services Office in Bantaeng Regency. This study used a qualitative method. The number of informants in this study was 10 people. data collection were observation, interview, and documentation. The results of this study showed that from the aspect of the availability and accessibility of documents from the process of providing information on technical requirements and procedures for business licensing regarding business license services in the department had been running well, aspects of clarity and completeness of information could provide comfort in providing information when serving the community and timely in providing information on business licensing procedures if they had entered their working hours, the aspect of the openness of the process was not be well, this could be seen from the non-publication of all business licensing procedures that should be a benchmark of user assessment, and aspects of the regulatory framework that were ensure transparency was well publicized and could be understood by service users.

Keywords: *information transparency, business license services*

Abstrak

Tujuan Penelitian untuk mengetahui bentuk transparansi informasi pelayanan surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bantaeng Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 10 orang. Data penelitian dikumpul dengan menggunakan Metode atau cara pengumpulan data dalam menyusun skripsi ini adalah dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari aspek kesediaan dan aksesibilitas dokumen dari proses pemberian informasi mengenai persyaratan teknis dan tata cara perizinan usah mengenai pelayanan surat izin usaha di dinas sudah berjalan dengan baik, aspek kejelasan dan kelengkapan informasi sudah dapat memberikan kenyamanan dalam memberikan informasi ketika melayani masyarakat serta tepat waktu dalam memberikan informasi tata cara perizinan usaha jika sudah masuk jam kerjanya, aspek keterbukaan proses belum bisa dikatakan baik hal ini dapat dilihat dari belum terpublikasikannya semua standar tata cara perizinan usaha yang seharusnya menjadi tolak ukur dari penilaian pengguna, dan aspek kerangka regulasi yang menjamin transparansi sudah dipublikasikan dengan baik dan dapat dipahami oleh pengguna layanan.

Kata Kunci: *transparansi informasi, pelayanan surat izin usaha*

* irsanazis@gmail.com

PENDAHULUAN

Good governance adalah “mantra” yang diucapkan oleh banyak orang di Indonesia sejak 1993. Proses pemahaman umum mengenai *governance* atau tata pemerintahan mulai mengemuka di Indonesia sejak tahun 1990-an, dan mulai semakin bergulir pada tahun 1996. Membangun *good governance* adalah mengubah cara kerja state, membuat pemerintah *accountable*. Dalam konteks ini, tidak ada satu tujuan pembangunan yang dapat diwujudkan dengan baik hanya dengan mengubah karakteristik dan cara kerja institusi negara dan pemerintah. Harus kita ingat, untuk mengakomodasi keragaman, *good governance* juga harus menjangkau berbagai tingkat wilayah politik. Karena itu, membangun *good governance* adalah proyek sosial yang besar. Agar realistis, usaha tersebut harus dilakukan secara bertahap. Untuk Indonesia, *fleksibilitas* dalam memahami konsep ini diperlukan agar dapat menangani realitas yang ada.

Dalam penyelenggaraan *good governance* terdapat beberapa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan. *United Nation Development Program* (UNDP) dalam Sedarmayanti (2004 : 5) mengemukakan prinsip *good governance* ada sembilan, yaitu : Partisipasi, aturan hukum,

transparansi, daya tanggap, berorientasi, berkeadilan, efektifitas, visi strategis. Transparansi merupakan salah satu prinsip penting dalam mewujudkan *good governance*. Transparansi dalam pelayanan memiliki peran yang kritis dalam pengembang praktik *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 lainnya sangat kuat dan kontribusinya terhadap perwujudan *good governance* sangat besar, maka transparansi pemerintah menjadi satu aspek yang strategis untuk mewujudkan *good governance*. Praktik *good governance* mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintah secara keseluruhan (Widodo, 2001 : 28).

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. Hal tersebut senada dengan yang dikemukakan oleh Mendel (Muflikhah, 2017) bahwasannya membuka akses informasi merupakan kewajiban bagi pemerintah dan badan publik. Karena pada dasarnya informasi merupakan milik publik bukan hanya pemerintah atau badan publik. Sehingga sudah selayaknya masyarakat untuk dapat mengakses informasi publik tersebut. *Good Governance* atau Tata laksana pemerintahan yang baik adalah seperangkat proses yang diberlakukan dalam organisasi baik swasta maupun negeri untuk menentukan keputusan. Tata laksana pemerintahan yang baik ini walaupun tidak dapat menjamin sepenuhnya segala sesuatu akan menjadi sempurna, namun apabila dipatuhi jelas dapat mengurangi penyalah-gunaan kekuasaan dan korupsi. *Good governance* adalah sebuah gambaran ideal tentang bagaimana mengelola negara dan aspek-aspek terkait lain yang ada di dalamnya. Akan tetapi sangat sulit untuk mewujudkannya secara komprehensif tanpa didukung oleh infrastruktur dan suprastruktur di dalamnya.

Bintoro Tjokroamidjojo (2001:124) memandan *ggood governance* sebagai suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga

disebut administrasi pembangunan, yang menempatkan peran pemerintah sentral yang menjadi *agent of change* dari suatu masyarakat berkembang/developing di dalam negara berkembang. *Agent of change* dan karena perubahan yang dikehendaknya, menjadi *planned change* (perubahan yang berencana), maka disebut juga *agent of development*. *Agent of development* diartikan pendorong proses pembangunan dan perubahan masyarakat bangsa. Pemerintah mendorong melalui kebijaksanaan dan anggaran penting. Dengan perencanaan dan anggaran juga menstimulusi investasi sector swasta. Kebijaksanaan dan persetujuan penanaman modal di tangan pemerintah. Dalam *good governance* peran pemerintah tidak lagi dominan, tetapi juga citizen, masyarakat dan terutama sektor usaha/ swasta yang berperan dalam *good governance*. Pemerintah bertindak sebagai regulator dan pelaku pasar untuk menciptakan iklim yang kondusif dan melakukan investasi prasarana yang mendukung dunia usaha.

Pengertian *Good Governance* menurut Mardiasmo (2006) adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sector public oleh pemerintahan yang baik. Lebih lanjut menurut Bank Dunia menyebut *Good Governance* adalah suatu konsep dalam

penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrative, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Lalolo (2003 : 13) mengatakan transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai. Mustopa Didjaja (2003 : 261) tranparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan-kebijakan sehingga dapat diketahui oleh masyarakat. Tjokromidjoyo (Tahir, Arifin 2011:123) mengatakan bahwa transparansi adalah diketahui oleh banyak pihak yang berkepentingan mengenai perumusan kebijakan dari pemerintah, organisasi dan badan usaha. Dwiyanto (2006:80) transparansi adalah penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Transparansi Informasi bukan hanya kebutuhan masyarakat, tetapi juga kebutuhan pemerintah, karena diketahui bahwa transparansi merupakan hal yang sangat dibutuhkan untuk membangun pemerintahan yang baik (*Good Governance*). 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. Menurut Kumorotomo, Wahyudi dkk. (2004 : 11), informasi adalah data yang telah disusun sedemikian rupa sehingga bermakna dan bermanfaat karena dapat dikomunikasikan kepada orang yang akan menggunakannya sebagai pembuat keputusan.

Transparansi informasi merupakan membuka akses informasi kepada masyarakat yang bersangkutan. Mendel (Aldi:2017) bahwasannya membuka akses informasi merupakan kewajiban bagi pemerintah dan badan publik. Karena pada dasarnya informasi merupakan milik publik bukan hanya pemerintah atau badan publik, maka dari itu seharusnya masyarakat dapat mengakses informasi publik.

Keterbukaan akses informasi merupakan kepentingan dalam pemerintah yang berpihak pada kepentingan rakyat. Sesuai dalam

Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang didalamnya mengatur mengenai hak masyarakat untuk mengetahui dan mengawasi penyelenggaraan negara yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggung jawabkan.

Untuk mengetahui transparansi informasi pelayanan surat izin usaha yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bantaeng dapat dilakukan dengan cara melihat rumusan masalah yang telah dibuat oleh peneliti dan dikaitkan dengan kerangka pikir yang akan menjawab rumusan masalah tersebut, berdasarkan judul penelitian dan teori yang telah dibuat maka peneliti memberikan gambaran kerangka pikir yang sesuai dengan judul dan teori tersebut. Untuk mengetahui bentuk transparansi informasi pelayanan Surat Izin Usaha Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bantaeng, digunakan empat indikator untuk menilai hal tersebut yaitu : (1) Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen, akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu, (2) Kejelasan dan kelengkapan informasi, penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya, (3) Keterbukaan proses, kemudahan akses

informasi, (4) Kerangka regulasi yang menjamin transparansi, menyusun suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran. Transparansi merujuk pada ketersediaan informasi pada masyarakat umum dan kejelasan tentang peraturan perundang-undangan dan keputusan pemerintah. Keempat indikator tersebut merupakan teori dari Kristianten (2006:73), beliau mengatakan bahwa transparansi dapat diukur melalui keempat indikator tersebut, maka dari itu peneliti mengambil teori tersebut untuk mengetahui apakah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bantaeng.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlangsung selama 2 (dua) bulan setelah ujian proposal. Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng. Alasan pemilihan lokasi didasarkan karena instansi tersebut yang menangani pengajuan surat izin usaha khususnya di Kabupaten Bantaeng. Adapun pertimbangan dalam pemilihan lokasi penelitian didasarkan karena untuk mengetahui penyebab terjadinya masalah dan memberikan solusi yang tepat agar kedepannya pelayanan yang diberikan diharapkan dilaksanakan dengan mudah, cepat, transparan, efisien, akuntabel, dan

anti pungutan liar sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat khususnya yang ada di Kabupaten Bantaeng.

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian untuk memberikan gambaran secara jelas dan obyektif pada transparansi informasi pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bantaeng mengenai pengajuan surat izin usaha yang diajukan oleh masyarakat yang akan membuka usaha berdasarkan observasi dan wawancara secara mendalam.

Penelitian ini bertipe fenomenologi yaitu suatu penelitian yang didasarkan pada pemaparan dan pengalaman yang dialami oleh informan terkait dengan transparansi informasi pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengenai pengajuan surat izin usaha untuk mengungkap kejadian atau fakta, fenomena dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung.

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Berdasarkan uraian tersebut maka sumber data dibedakan menjadi dua yaitu:

Data Primer yang diperoleh langsung dari para informan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu baik melalui pengamatan (*observasi*) dan wawancara (*interview*) seperti mengamati langsung proses pelayanan surat izin usaha dan mengamati bagaimana transparansi informasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dalam memberikan pelayanan pengajuan surat izin usaha kepada masyarakat yang ada di Kabupaten Bantaeng.

Data sekunder yang diperoleh penulis melalui berbagai dokumen dan laporan tertulis mengenai transparansi informasi pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bantaeng seperti peraturan tertulis, keadaan personalisasi, fungsi dan tugas, keadaan fisik kantor, sarana dan prasarana kerja dan data lain yang dapat dijadikan sebagai pegangan untuk menguatkan hasil penelitian.

Peneliti menggunakan teknik purposive sampling dalam menentukan informan penelitian ini. Purposive sampling merupakan penentuan informan tidak berdasarkan atas strata, kedudukan pedoman atau wilayah tetapi didasarkan pada adanya tujuan dan pertimbangan tertentu yang tetap berhubungan dengan permasalahan penelitian ini. Sesuai dengan kebutuhan

peneliti terkait dengan transparansi informasi pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap pelayanan surat izin usaha.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Bantaeng yang dikenal dengan sebutan “ Butta Toa” terletak di Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten ini mempunyai luas wilayah 395,83 km. Terdiri atas 8 (delapan) kecamatan, 67 Desa dan kelurahan, 502 Rukun Warga (RW) dan 1.108 Rukun Tetangga (RT). Kedepalan kecamatan tersebut adalah Kecamatan Bissappu, Kecamatan Bantaeng, Kecamatan Eremerasa, Kecamatan Tompobulu, Kecamatan Pajukukang, Uluere, Gantarangkeke dan Kecamatan Sinoa. Kecamatan Tompobulu merupakan kecamatan terbesar dengan luas wilayah 76,99 km atau 19,45 persen dari luas Kabupaten Bantaeng, sedangkan Kecamatan dengan luas wilayah terkecil yaitu 28,85 km.

Kabupaten Bantaeng secara geografis terletak ± 120 km arah selatan Bantaeng, Ibukabupaten Propinsi Sulawesi Selatan dengan posisi $5^{\circ}21'13''$ - $5^{\circ}35'26''$ Lintang Selatan dan $119^{\circ}51'42''$ - $120^{\circ}05'27''$ Bujur Timur. Kabupaten Bantaeng terletak di daerah pantai yang memanjang pada bagian

barat ke timur kabupaten yang salah satunya berpotensi untuk perikanan, dan wilayah daratannya mulai dari tepi laut Flores sampai ke pegunungan sekitar Gunung Lompobattang dengan ketinggian tempat dari permukaan laut 0-25 m sampai dengan ketinggian lebih dari 1.000 m di atas permukaan laut.

Untuk periode tahun 2007 – 2011 jumlah penduduk Kabupaten Bantaeng dalam lima tahun terakhir memperlihatkan kecenderungan peningkatan, bahkan mencapai di atas rata-rata Sulawesi Selatan. Pertumbuhan penduduk di atas rata-rata Sulawesi Selatan tersebut secara umum mengindikasikan pergerakan ekonomi daerah dari aktifitas.

Penduduk disektor rill cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Rata-rata pertumbuhan penduduk Kabupaten Bantaeng mencapai di atas 2,40% jika dibandingkan rata-rata pertumbuhan penduduk Sulawesi selatan yang hanya mencapai sebesar 1,57% (BPS Sulsel, 2012).

Permasalahan penyajian data jumlah penduduk selama ini, terdapat kecenderungan perbedaan antar jumlah penduduk yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dengan jumlah penduduk yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Jumlah penduduk Kabupaten Bantaeng

berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk tahun 2012 berjumlah sebanyak 185,675 jiwa atau lebih tinggi dibanding data BPS yang hanya berjumlah 179.505 jiwa yang terdiri atas 86.950 jiwa penduduk laki-laki dan 92.555 jiwa penduduk perempuan dengan rata-rata kepadatan penduduk mencapai 453 jiwa / Km² pada tahun 2012.

Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Bantaeng yang di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bantaeng (Lembaran Daerah Kabupaten Bantaeng Tahun 2013 Nomor 7).

Sebagai lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab Kepala Bupati Bantaeng, maka Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Bantaeng mempunyai tugas membantu Bupati Bantaeng di dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Bidang Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal.

Adapun tugas pokok, fungsi dan uraian tugas unsur-unsur organisasi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Bantaeng sebagai berikut: 1 .Kepala Badan, 2. Sekretaris, a. Kabid Pelayanan

Perizinan dan Non Perizinan, - Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, - Kasi Pengelolaan Data, Pemeriksaan dan Pelaporan, - Kasi Pengaduan Dan Advokasi, b. Kabid Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal. - Kasi Pemantauan Penanaman Modal, - Kasi Pengendalian dan Evaluasi Penanaman Modal, - Kasi Pengawasan Penanaman Modal.

Dalam menunjang tugas pokok dan fungsi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Bantaeng salah satu faktor yang penting adalah faktor sumber daya manusia aparatur. Adapun jumlah PNS yang dipekerjakan pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Bantaeng tahun 2019 ialah sebanyak 48 orang. Dengan presentase 22 Non PNS dan 26 Pegawai Negeri Sipil.

Pegawai merupakan salah satu kunci pokok dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan organisasi untuk melaksanakan tuntutan tugas atau pekerjaan tersebut. Untuk mengetahui keadaan pegawai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Bantaeng.

Kesediaan dan Aksesibilitas Dokumen

Tata cara perizinan usaha harus siap menerima saran dan kritikan, terutama dari masyarakat yang

merupakan kebutuhan utama agar aparaturnya memahami aspirasi riil masyarakat.

Pemberian Informasi tentang kebijakan dan perencanaan memang kami belum sebariskan kepada masyarakat. Hal ini karena kantor ini yang masih baru dan pegawai-pegawai yang masih baru jadi masih sementara dalam proses pengerjaan pemberian informasinya". (Wawancara dengan MT, 26 Desember 2019).

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

Kejelasan dan Kelengkapan Informasi

Perizinan usaha yang mampu memberikan perincian biaya tata cara perizinan usaha yang ditujukan untuk melayani setiap pengguna perizinan

yang selalu berkepentingan dalam hal perizinan usaha, jelas akan mencerminkan mekanisme yang teratur dalam ketetapan biaya operasional perizinan usaha yang mudah dipahami dan dapat dipenuhi oleh pengguna izin usaha yang dikenakan biaya tata cara perizinan usaha secara sosialisasi atas jasa tata cara perizinan usaha yang diberikan. Dari kejelasan dan ketepatan biaya yang diwujudkan dalam hal perizinan usaha akan memberikan nilai yang positif dari suatu jasa tata cara perizinan usaha yang diberikan dan dirakan pula oleh kedua belah pihak baik yang memberikan tata cara perizinan usaha maupun pengguna layanan sebagai suatu penghargaan.

Keseluruhan biaya yang harus dibayar untuk mendapatkan suatu bentuk perizinan usaha harus dirinci dengan jelas sehingga, pengguna Tata Cara Perizinan Usaha tidak bertanya-tanya tentang keseluruhan biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan suatu bentuk tata cara perizinan usaha. Kejelasan ini akan memudahkan pengguna izin memahami dengan jelas keseluruhan biaya perizinan usaha yang dibutuhkan sehingga tidak menimbulkan kecurigaan terhadap biaya tata cara perizinan usaha yang ditetapkan. Perincian biaya tata cara perizinan usaha yang jelas dan tepat sangat membangun

kepercayaan pengguna perizinan usaha dalam memenuhi biaya yang dikenakan dalam izin usaha.

Persoalan biaya tidak semuanya sama karena lokasi dan luas tanah lokasi usaha berbeda, tiap surat izin dilihat dari lokasinya dan itupun biayanya ditentukan oleh tim teknis dari SKPD yang bersangkutan, mereka yang melihat tempatnya, mengukur berapa luas tanahnya, apakah layak atau tidak diberikan izin, jadi bukan dari kantor ini yang tentukan nominalnya, karena kantor ini mengurus masalah administrasinya.

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

Keterbukaan Proses

Oleh Pengguna informasi dan layanan tata cara perizinan usaha harus mengetahui kejelasan tentang hal tersebut sehingga tidak mengganggu proses tata cara dalam keterbukaan proses tata cara perizinan usaha. Janji dengan keterbukaan proses tata caraperizinan usaha merupakan suatu

komitmen antara pemberi layanan tata cara perizinan usaha dalam membangun kepastian dan kepercayaan atas jasa tata cara perizinan usaha yang diberikan, yang diwujudkan secara tertulis dan diinformasikan kepada pelanggan atau pengguna tata cara perizinan usaha.

Kepercayaan pelanggan atau masyarakat akan semakin tinggi terhadap organisasi dalam memberikan keterbukaan proses tata cara perizinan Usaha jelas sangat ditentukan oleh janji pelayanan yang dibangun secara tepat dan dilaksanakan pula secara tepat. Dalam artian memberikan tata caranya itu harus dilaksanakan secara efektif dan memberikan manfaat dan kepuasan bagi pelanggan dan masyarakat dalam menerima tata cara perizinan usaha dalam berbagai bentuk mensosialisasikan tata cara perizinan usaha sesuai dengan tugas yang dijalankan.

Adapun pernyataan dari Bapak Nur Mujizat, menyatakan bahwa: Saya ini dijanji terbit izin usahanya enam hari kerja tapi sudah lewat enam hari masih belum terbit, belum selesai sesuai petunjuknya

Berdasarkan petikan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam keterbukaan proses tata cara perizinan usaha yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng belum terlaksana dengan baik, masyarakat masih banyak memiliki keluhan akan ketidaktepatan waktu tentang keterbukaan proses tata cara yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng. Standar tata cara perizinan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai acuan penilaian kualitas tata cara perizinan sebagai komitmen dari pihak penyedia sosialisasikan tata cara perizinan usaha kepada pelanggan untuk memberikan sosialisasi yang berkualitas. Standar tata cara perizinan usaha ini harus dipublikasikan kepada pengguna layanan tata cara perizinan usaha sehingga pengguna layanan tata cara perizinan usaha memahami dengan jelas standar tata cara perizinan usaha yang digunakan. Standar tata cara perizinan usaha juga tidak terlepas dari penetapan target waktu tata cara perizinan usaha dapat terselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara tata cara perizinan. Hal ini berimplikasi pula terhadap persepsi pengguna layanan tata cara perizina usaha tentang baik buruknya kualitas memberikan tata caranya yang diinginkan. Standar tata cara perizinan usaha yang ditetapkan menentukan dan memberikan pedoman bagi pencapaian target yang telah

ditetapkan dan merupakan ukuran juga bagi kinerja perizinan.

Pernyataan dari Ibu Fatmawati Pasega ST Selaku Kabid Pelayanan Peirizinan dan Non Perizinan, bahwa kantor ini dengan direvisi standar operasional prosedurnya, jadi masih menggunakan standar operasional yang lama. Jadi standar yang kami pasang di depan kantor standar prosedurr yang lama.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis dapat dikatakan keterbukaan proses standar Tata Cara Prizinan Usaha yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng belum bisa dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari belum terpublikasikannya semua standar tata cara perizinan usaha yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng yang seharusnya menjadi tolak ukur dari penilaian pengguna tata cara perizinan usaha terhadap instansi terkait.

Kerangka Regulasi yang Menjamin Transparansi

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.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fatmawati Pasega selaku Kepala Bidang Perizinan Penanaman Modal, menyatakan bahwa pemberian informasi tentang kebijakan dan perencanaan memang kami belum sebariskan kepada masyarakat. Hal ini karena kantor ini yang masih baru dan pegawai-pegawai yang masih baru jadi masih sementara dalam proses pengerjaan pemberian informasinya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng dapat dikatakan bahwa keterbukaan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng belum sepenuhnya transparan dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat dari ketidaktahuan masyarakat akan proses perencanaan, kebijakan-kebijakan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng teknologi, Penggunaan teknologi untuk pelayanan publik sangat di perlukan dapat mempermudah dan mempercepat pekerjaan. Tuntutan pelayanan yang berkualitas dan berujung pada kepuasan pelanggan memerlukan penggunaan teknologi yang tepat. Dengan penggunaan teknologi dapat merubah input menjadi output yang diinginkan, b. Pemilihan Strategi, Dalam mencapai eektivitas organisasi diperlukan strategi. Startegi merupakan sebuah rencana yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi manajemen dan penyelenggaraan transparansi informasi tata cara perizinan usaha 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. c. Pelayanan Publik, Kualitas pelayanan publik di bidang perizinan usaha memainkan peranan penting dalam menarik investor untuk menanamkan modalnya di suatu daerah. Kualitas mensosialisasikan tata cara perizinan usaha sendiri juga dapat diidentifikasi dari peraturan pemerintah daerah dalam mendukung sekaligus memberikan legitimasi lembaga perizinan di daerah untuk memberikan informasi tata cara perizinan usaha secara lebih efisien dan efektif. d. Proses, Dalam melakukan proses perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng persyaratan teknis dan tata cara perizinan usaha merupakan prasyarat pelayanan yang harus dipenuhi terlebih dahulu untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan. . e. Bertanggung Jawab, Proses penyelenggaraan tata cara perizinan usaha publik diselenggarakan oleh berbagai pejabat dalam suatu organisasi publik. Setiap pejabat memiliki kewenangan serta tanggung jawab tertentu untuk memberikan tata cara perizinan usaha dalam jenis perizinan usaha tertentu. Kejelasan tentang pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab untuk bidang pengelola perizinan dan untuk memberi

kepastian penggunaan perizinan usaha kepada siapa dia mendapat perizinan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian peneliti pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa strategi informasi dalam menginformasikan tata cara perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng belum sepenuhnya transparan dalam pemberian informasi kepada masyarakat.

1. Prioritas kepentingan pengguna jasa belum seutuhnya diprioritaskan. Hal ini dapat dilihat dari manajemen penyelenggaraan informasi publik yang belum dipublikasikan kepada masyarakat.2. Biaya dan waktu penyelesaian informasi yang belum strategi, janji informasi yang masih belum ditepati pada pelanggan, standar sosialisasi tata cara perizinan usaha yang belum semuanya terpublikasikan di ruangan kantor dan lokasi informasi tata cara perizinan usaha yang sulit dijangkau dan kurang memadai dalam hal melayani masyarakat. Ada pula cara mengatasi hambatan yang ada “ membuat spanduk di setiap sudut kabupaten Bantaeng , di informasikan mulai dari tingkat lurah dan camat di kecamatan masing-masing,

melengkapi informasi-informasi yang ada di website atau media online yang di gunakan, termaksud perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Albadila Fauzi 2015. *Skripsi Transparansi Informasi Pelayanan Di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar. Makassar : Unhas Makassar*
- Arifin, Tahir. 2011. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Cetakan Pertama Jakarta : PT. Pustaka Indonesia Press.*
- Bintoro, Tjokromidjojo. 2001. *Tata Kelola Yang Baik, Paradigma Baru Manajemen Pembangunan. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara*
- Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta : UGM Press*
- Kristianten. 2006. *Transparansi Anggaran Pemerintah Jakarta : Rineka Cipta*
- Lalolo. 2003. *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi. Jakarta : Sekretariat Good Public Governance Badan Perencana Pembangunan Nasional*
- Mardiasmo. 2006. *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik : Suatu Sarana Good Governance. Jurnal Akuntansi Pemerintah Vol. 2, No.1*
- Mustopadidjaja 2003. *Manajemen Proses Kebijakan Publik. Jakarta : Duta Pertiwi Foundation*
- Prins. 1976. *Pengantar Ilmu Hukum Administrasi Negara. Jakarta: Paradnya Paramita*
- Ratminto dan Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar*
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance (Pemerintahan Yang Baik). Bandung : CV. Mandar Maju*
- Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Administrasi. Bandung : AlfaBeta*
- United Nations Development Program (UNDP). 1997. *"Governance for sustainable human development"*
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Telaah dari dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Surabaya : Insan Cendekia*