

TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PEKANBARU

Harsini

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning

Email : harsini@unilak.ac.id

Abstract

The purpose of this research is to analyze the transparency and to analyze the factors that inhibit the creation of transparency of public service to the investment service and integrated service one door of Pekanbaru City. In this study using qualitative data analysis, that is by conducting data analysis through surveys, interviews and through information obtained in the field. Based on the results of research that the transparency of information service has not been fully transparent in the provision of services to the community. Priority interest of service users has not been fully prioritized. This can be seen from the management of public service that has not been published to the public, such as the cost and service time that is still not kept on the customer, and this is caused by the lack of resources available in the field of IMB management.

Keywords: *Transparency and Public Service*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis transparansi dan untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat terciptanya transparansi pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini menggunakan analisa data kualitatif, yaitu dengan melakukan analisis data melalui survey, wawancara serta melalui informasi yang diperoleh dilapangan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa transparansi informasi pelayanan belum sepenuhnya transparan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Prioritas kepentingan pengguna jasa belum sepenuhnya diprioritaskan. Hal ini dapat dilihat dari manajemen penyelenggaraan pelayanan publik yang belum dipublikasikan kepada masyarakat, seperti biaya dan waktu pelayanan yang masih belum ditepati pada pelanggan, dan hal ini disebabkan oleh kurangnya sumberdaya yang ada di bidang pengurusan IMB.

Kata Kunci : *Transparansi dan Pelayanan Publik,*

1. PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru merupakan unsur panjang dan satu-satunya dinas yang menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan secara terpadu melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu di lingkungan pemerintah kota pekanbaru, jenis pelayanan tersebut dikelompokkan menjadi dua kelompok jenis pelayanan yaitu pelayanan perizinan dan non perizinan.

Persoalan yang kemudian muncul adalah pelaksanaan fungsi pelayanan IMB di Kota Pekanbaru, dimana masih ada keluhan masyarakat mengenai waktu pelaksanaan hingga biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan IMB. Padahal jika kita mengacu pada Standar Operasionalnya dan Informasi yang tertera diwebsite DPMPTSP adalah maksimal 14 hari kerja. Tetapi jika dilihat kondisi real yang ada, masih ada yang sampai 20 hari atau 1 bulan.

Pemberian pelayanan yang memakan proses dan prosedur panjang, yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, juga menjadi indikasi masih kurangnya transparansi dari birokrasi pelayanan yang ada. Sebagai unit pelayanan yang pada awalnya dirancang untuk memudahkan pelayanan masya-rakat, pada kenyataannya justru cenderung memperpanjang proses dan prosedur pelayanan.

Ada sembilan tingkatan yang diharuskan menerapkan prinsip keterbukaan (Ratminto dan Winarsih, 2006), yaitu:

1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

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

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

4. Rincian Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun, sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon atau penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan.

5. Waktu penyelesaian Pelayanan.

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

6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan, persoalan dan sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja atau

tempat kerja petugas. Pejabat atau petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan atau Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

7. Janji Pelayanan

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

8. Standar Pelayanan Publik

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

9. Lokasi Pelayanan

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

2. METODE

2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

2.2 Informan Penelitian

1. Kepala Bidang Pelayanan
2. Kepala Sub bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
3. Staff Pelayanan
4. Masyarakat yang sedang berurusan

2.3 Teknik Pengumpulan Data

- a) Wawancara
- b) Observasi

2.4 Analisis Data

Data yang terkumpul selama peneliti melakukan penelitian, akan diklasifikasi, dianalisis dan diinterpretasikan secara mendetail, teliti dan cermat untuk memperoleh kesimpulan yang lebih obyektif dari suatu penelitian. Analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan secara mendalam sebagai upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan informasi lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Transparansi merupakan salah satu prinsip *good governance* yang mempunyai peranan sangat penting dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang baik. Di dalam pelaksanaan transparansi diperlukan peranan masyarakat atau lembaga non pemerintah yang partisipatif guna memberikan masukan, usulan dan kritikan kepada pemerintah. Begitu pula sebaliknya, di perlukan pemerintah yang responsif terhadap kebutuhan-kebutuhan pelayanan publik yang diinginkan oleh masyarakat.

Maka untuk mengetahui transparansi pelayanan publik yang terjadi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Pekanbaru, khususnya mengenai pelayanan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Ada sembilan tingkatan yang harus diterapkan dalam prinsip keterbukaan (Ratminto dan Winarsih, 2006): Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan, Prosedur layanan, Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan, Rincian Biaya Pelayanan, Waktu penyelesaian Pelayanan, Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, Janji Pelayanan, Standar Pelayanan Publik dan Lokasi Pelayanan.

1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan

Keterbukaan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru 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 Kota Pekanbaru.

2. Prosedur Layanan

Prosedur pelayanan di DPMPTSP Kota Pekanbaru sudah dipublikasikan dengan baik dan dapat dipahami oleh pengguna layanan dalam membuat surat izin dan juga dari hasil observasi langsung yang dilakukan, menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru pada masyarakat dianggap telah lebih baik dan cukup jelas. Karena masyarakat di arahkan oleh petugas pemberi layanan untuk mengurus dan menjalankan prosedur yang diberikan. Berkat pelayanan satu pintu pula jadi birokrasi yang dilalui hanya di DPMPTSP Kota Pekanbaru itu sendiri. Jadi masyarakat tidak perlu ke kantor dinas yang berkaitan dengan surat IMB nya.

3. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan

Proses pemberian informasi mengenai persyaratan teknis dan administrasi mengenai pelayanan IMB di DPMPTSP Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian menunjukkan keseriusan pegawai dalam melayani masyarakat dengan pemberian informasi mengenai persyaratan teknis dan administrasi sudah berjalan sebagaimana mestinya dengan banyaknya banner yang dipajang di ruangan DPMPTSP Kota Pekanbaru.

4. Rincian Biaya Pelayanan

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

Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa mengenai pemberian informasi perician biaya pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru belum bisa dikatakan baik dikarenakan ketidaktahuan masyarakat pengguna layanan dalam merincikan biaya administratif yang mereka keluarkan untuk surat IMB.

5. Waktu penyelesaian Pelayanan

Jangka waktu penyelesaian layanan adalah rentan waktu yang diberikan kepada pengguna layanan dalam menyelesaikan suatu jenis pelayanan yang diberikan. Untuk Waktu penyelesain Penerbitan IMB belum sesuai dengan Standar Operasional yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru bahwa Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru belum bisa dikatakan baik dalam hal pemberian kepastian penyelesaian layanan kepada pelanggan, masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat merupakan akan keterlambatan penyelesaian surat izin menjadi indikatornya.

6. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung jawab

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

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

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru bahwa kinerja pejabat yang ada sudah berjalan dengan baik.

7. Janji Pelayanan

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

janji pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru belum terlaksana dengan baik, masyarakat masih banyak memiliki keluhan akan ketidaktepatan janji pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

8. Standar pelayanan

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

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis dapat dikatakan keterbukaan standar pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah semakin transparan, hanya beberapa standar saja yang belum terpublikasikannya semua pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yang seharusnya menjadi tolak ukur dari penilaian pengguna layanan terhadap instansi terkait.

9. Lokasi Pelayanan

Lokasi pelayanan adalah suatu tempat yang digunakan oleh suatu badan pelayanan publik dalam memberikan layanan. Bagi pengguna layanan, lokasi pelayanan harus jelas dan mudah dijangkau

sehingga tidak perlu repot untuk mencari guna mendapatkan pelayanan. Adapun lokasi pelayanan harus memenuhi standar pelayanan yang mudah dijangkau dan memberikan kenyamanan kepada para pengguna layanan ketika melakukan pengurusan. Disamping itu, lokasi pelayanan harus dilengkapi fasilitas yang dapat menunjang proses bagi pelanggan.

Lokasi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru bahwa kondisi di kantor tempat melakukan pelayanan dikatakan baik, berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian bahwa kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sudah sangat memadai dengan segala fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap. Dengan kondisi ruang tunggu yang nyaman sehingga masyarakat yang menunggu dapat tenang.

Faktor Penghambat Transparansi Pelayanan Publik Pada DPMPSTP Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang hak-hak warga negara dalam memperoleh informasi publik. Mengacu pada undang-undang tersebut, maka Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru telah berupaya melakukan transparansi informasi kepada pengguna layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap instansi ini. Tentunya agar transparansi suatu pelayanan dapat terukur bagi instansi pemberi layanan adalah dengan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan.

Dalam pengurusan IMB di DPMPSTP Kota Pekanbaru terdapat beberapa Faktor Penghambat transparansi pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Pekanbaru yaitu secara keseluruhan dipengaruhi oleh Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang Pelayanan Pengurusan IMB. Sehingga menyebabkan waktu penyelesaian Surat IMB tersebut tidak tepat pada waktunya. Dan SDM yang ada kurang memahami teknis dari pelaksanaan Pembuatan Surat Izin Bangunan tersebut, dan untuk TIM Ahli Bangunan Gedung (TBAG) tidak berada di DPMPSTP Kota Pekanbaru, hal ini menyebabkan terkendalanya untuk waktu penyelesaian pelayanan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pemba-hasan diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian penulis pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa transparansi informasi pelayanan belum sepenuhnya transparan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Prioritas kepentingan pengguna jasa belum sepenuhnya diprioritaskan. Hal ini dapat dilihat dari manajemen penyelenggaraan pelayanan publik yang belum dipublikasikan kepada masyarakat, seperti biaya dan waktu pelayanan yang masih belum ditepati pada pelanggan, dan hal ini disebabkan oleh kurangnya sumberdaya yang ada di bidang pengurusan IMB.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Syakriani dan Syahriani. 2009. Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- [2]. Tahir, Arifin. 2011. Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Jakarta : Pustaka Indonesia Press.

- [3]. Waluyo. 2007. Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah). Bandung CV. Mandar Maju
- [4]. Sugiono, 2008, Metode Penelitian Administrasi, Alfa Beta, Bandung
- [5]. Ikbar, Yanuar. 2012. Metode Penelitian Sosial Kualitatif, Bandung: Refika Aditama.
- [6]. J. Moleong, Lexi. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- [7]. Ainur Rohman, Ahmad dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang : Averroes Press
- [8]. Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.. Yogyakarta : Gajahmada University Press.
- [9]. Jeddawi, Murtir. 2011. Negara Hukum, Good Governance dan Korupsi di Daerah. Yogyakarta : Total Media.
- [10]. Santosa, Pandji. 2008. Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung :PT Refika Aditama.
- [11]. Saputra, T., & Utami, B. C. (2017). Pelatihan Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi Layanan Di Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Warta LPM*, 20(2), 61-66.