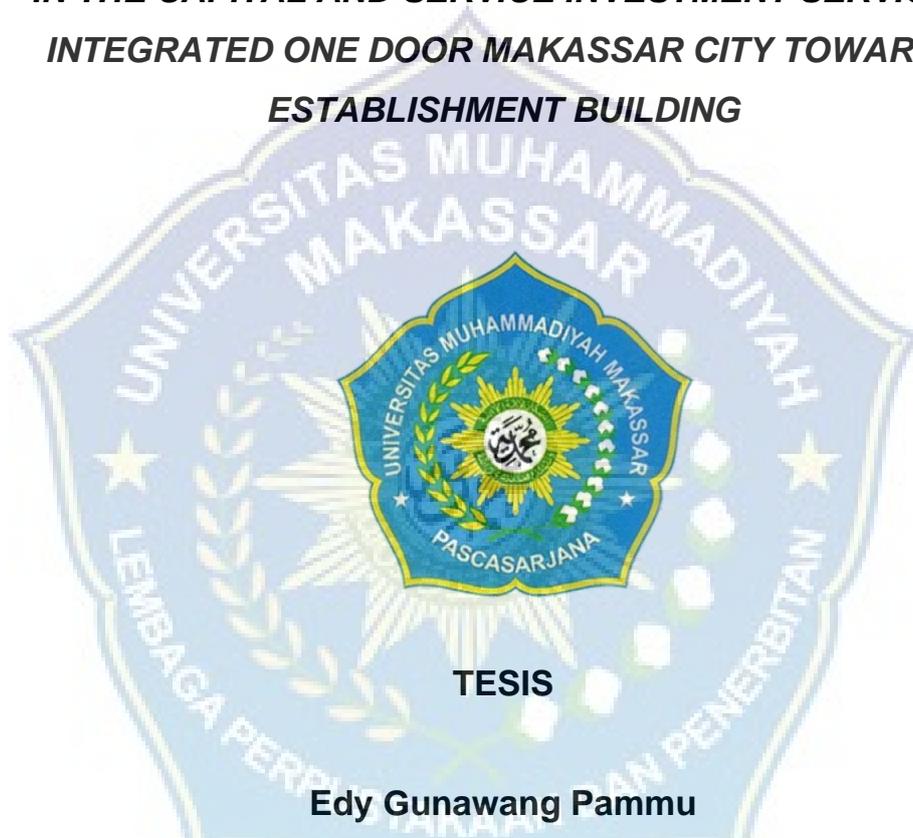


**TRANSPARANSI PELAYANAN IMB DALAM KEPUASAN PUBLIK
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR TERHADAP IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN**

***TRANSPARENCY OF IMB SERVICES IN PUBLIC SATISFACTION
IN THE CAPITAL AND SERVICE INVESTMENT SERVICES
INTEGRATED ONE DOOR MAKASSAR CITY TOWARDS
ESTABLISHMENT BUILDING***



TESIS

Edy Gunawang Pammu

Nomor Induk Mahasiswa : 105031201516

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2021**

**TRANSPARANSI PELAYANAN IMB DALAM KEPUASAN PUBLIK
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR
TERHADAP IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN**

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Magister



**PROGRAM STUDI
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

Disusun dan Diajukan oleh

Edy Gunawang Pammu
Nomor Induk Mahasiswa : 1050 3120 1516

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

**TRANSPARANSI PELAYANAN IMB DALAM KEPUASAN PUBLIK PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
MAKASSAR TERHADAP IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN**

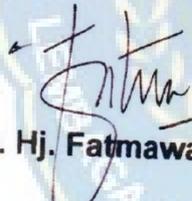
Yang disusun dan diajukan oleh:

Edy Gunawang Pammu
NIM. 105031201516

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Tesis
pada tanggal 30 Juni 2021

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

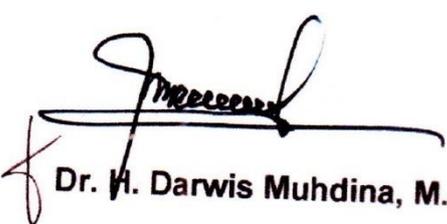

Dr. Hj. Fatmawati, M.Si

Pembimbing II,

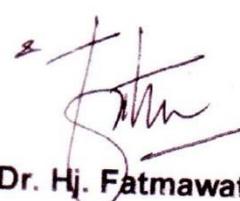

Dr. A b d i, M.Pd

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana
Unismuh Makassar


Dr. H. Darwis Muhdina, M.Ag.

Ketua Program Studi Magister
Administrasi Publik


Dr. Hj. Fatmawati, M.Si

HALAMAN PENERIMAAN PENGUJI

Judul Tesis : TRANSPARANSI PELAYANAN IMB DALAM KEPUASAN PUBLIK
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR TERHADAP IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN

Nama Mahasiswa : EDY GUNAWANG PAMMU

NIM : 105031201616

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Telah diuji dan dipertahankan didepan Panitia Ujian Penguji Tesis pada tgl, 30 Juni 2021, dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan dan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.A.P) pada program Pascasarjana Universitas Muhammdiyah Makassar.

Makassar, 30 Juni 2021

Tim Penguji

Dr. Burhanuddin, M.Si
(Ketua Sidang)

Dr. Hj. Fatmawati, M.Si
(Pembimbing I/Penguji)

Dr. Abdi, M.Pd
(Pembimbing II/Penguji)

Dr. H. Muhlis Madani, M.Si
(Penguji)

Dr. A. Rosdianti Razak, M.Si
(Penguji)



The image shows five handwritten signatures in black and blue ink, each placed on a horizontal dotted line. The signatures are: 1. A black signature for Dr. Burhanuddin, M.Si. 2. A black signature for Dr. Hj. Fatmawati, M.Si. 3. A black signature for Dr. Abdi, M.Pd. 4. A black signature for Dr. H. Muhlis Madani, M.Si. 5. A blue signature for Dr. A. Rosdianti Razak, M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Edy Gunawang Pammu

Nomor Induk Mahasiswa : 1050 3120 1516

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya siap menerima sanksi atas perbuatan saya.

Makassar, 30 Juni 2021

Yang menyatakan,



Edy Gunawang Pammu

KATA PENGANTAR

*Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang
“Assalamu’ Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”*

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Transparansi Pelayanan IMB dalam Kepuasan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Terhadap Izin Mendirikan Bangunan”**.

Tesis ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.A.P) Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini tidak akan mampu terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibunda Dr. Fatmawati, M.Si selaku Kaprodi Magister Ilmu Administrasi Publik sekaligus pembimbing I dan ayahanda Dr. Abdi, M.Pd selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu.
2. Ayahanda Dr. Abdul Mahsyar, M.Si dan Dr. A. Rosdianti Razak, M.Si selaku penguji yang senantiasa mengarahkan penulis untuk perbaikan tesis ini.

3. Bapak Dr. H. Darwis Muhdina, M.Ag selaku Direktur Program Pascasarjana beserta seluruh Civitas Akademik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak dan Ibu Dosen Magister Administrasi Publik yang telah memberikan limpahan ilmu yang diberikan kepada penulis sebagai bekal masa depan.
5. Kedua Orang tua Ayahanda (Alm.) dan Ibunda tercinta dan terkasih, terima kasih yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mengarahkan, mendukung dan senantiasa mendoakan keberhasilan anaknya serta selalu memberikan bantuan baik moral maupun materil serta pengorbanannya yang tak terhingga sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini.
6. Kepada diri saya Edy Gunawan Pammu, yang sudah semangat, kuat dan mampu melewati semua prosesnya dari awal sampai akhir tahap ini.
7. Kepada Istri Tercinta yang sudah memberikan dukungan dan motivasi untuk terus maju dan berbuat baik dalam dunia pendidikan demi terwujudnya cita-cita yang mulia.
8. Buat teman seperjuangan di Pascasarjana Magister Administrasi Publik Angkatan 2016, penulis sangat mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, semangat dan pengertiannya selama ini baik di dalam maupun di luar ruangan kelas.
9. Seluruh sahabat dan teman terdekat lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terima kasih dan panjang umur perjuangan.

Untuk kesempurnaan tesis ini, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga hasil penelitian karya ilmiah tesis ini dapat memberi manfaat dan memberikan sumbangan referensi yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

“Wassalammu’ Alaikum Warahamatullahi Wabarakatu”.

Makassar, 30 Juni 2021

Yang menyatakan,



Edy Gunawang Pammu



ABSTRAK

EDY GUNAWAN PAMMU. 2021. Transparansi Pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. (dibimbing oleh Fatmawati dan Abdi)

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 sehingga terpilih 50 orang responden. Data diperoleh melalui kuesioner, lembar observasi dan dokumentasi yang dianalisis secara statistik deskriptif dan inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) gambaran rata-rata kepuasan terhadap prosedur pelayanan IMB pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Kota Makassar yaitu rata-rata responden menyatakan puas terhadap transparansi prosedur pelayanan, (2) gambaran rata-rata kepuasan terhadap aspek waktu IMB pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Kota Makassar yaitu sebanyak 47 orang atau 94 persen responden menyatakan puas terhadap transparansi pelayanan waktu, (3) gambaran rata-rata kepuasan terhadap aspek biaya IMB pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Kota Makassar yaitu sebanyak 28 orang atau 56persen responden menyatakan puas terhadap transparansi biaya. Biaya paling rendah yaitu senilai Rp: 250.000 untuk bangunan sederhana yang tidak bertingkat, sedangkan biaya yang paling tinggi yaitu senilai Rp: 1.600.000 untuk bangunan mewah bertingkat. Jadi semua tergantung dari fungsi bangunan, bentuk bangunan serta klasifikasi bangunan itu sendiri.

Kata Kunci: Transparansi Pelayanan, Kepuasan Publik, Izin Mendirikan Bangunan.

ABSTRACT

EDY GUNAWAN PAMMU. 2021. *Transparency of IMB Services In TheCapital and Service Investment Services Integrated One Door Makassar City. (Supervised by Fatmawati and Abdi)*

This study aims to determine the transparency of IMB services at the Makassar City Investment and Integrated One-Stop Service Office. The type of research used is a survey with a quantitative approach. The population in this study were people who were processing IMB administration. The sample was determined by random sampling so 50 respondents were selected. Data were obtained through questionnaires, observation sheets and documentation which were analyzed using descriptive and inferential statistics. The results of the study showed that (1) the average picture of satisfaction with the IMB service procedure at the Makassar City Investment and Integrated Service Office was that the average respondent stated that they were satisfied with the transparency of the service procedure, (2) the average picture of satisfaction with the IMB time aspect at the Makassar City Investment and Integrated Service Office was that 47 people or 94 percent of respondents stated that they were satisfied with the transparency of the time service, (3) the average picture of satisfaction with the IMB cost aspect at the Makassar City Investment and Integrated Service Office was that 28 people or 56 percent of respondents stated that they were satisfied with the transparency of the cost. The lowest cost is Rp: 250,000 for a simple, non-storied building, while the highest cost is Rp: 1,600,000 for a luxurious, multi-storeyed building. So it all depends on the function of the building, the shape of the building and the classification of the building itself.

Keywords: *Service Transparency, Public Satisfaction, Building Permit.*

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENERIMAAN PENGUJI	iv
PENYATAAN KEASLIAN TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teoritis	9
B. Penelitian Terdahulu	36
C. Kerangka Pikir.....	40
D. Devinisi Operasional Variabel.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
B. Tipe Penelitian dan Dasar Peneilitian.....	43
C. Populasi dan Sampel	43
D. Jenis dan Sumber Data	44
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Uji Instrumen Penelitian	46
G. Teknik Pengabsahan Data	50
H. Teknik Analisis Data	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil	51
B. Pembahasan	55
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	72



DAFTAR TABEL

4.1 Hasil Angket Data Transparansi Pelayanan.....	54
4.2 Gambaran Transparansi Pelayanan.....	55



DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Kerangka Pikir	41
---------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari pada kegiatan administrasi publik. Sebagai mana telah diketahui bahwa administrasi publik mempunyai dimensi cakupan yang amat luas dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara. Dari dimensi yang luas tersebut, pelayanan publik salah satu aspek yang paling dekat menyentuh 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 Kementrian 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 dan 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 termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan (Agung dalam Oktariyanda, 2013:180).

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.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan

bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan undang-undang tentang pelayanan publik.

Pada penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang telah disebutkan di atas, 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 diprlukan. 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 lalin.

Adanya berbagai persepsi dari masyarakat dan ketidak sesuai 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).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan yang telah dibahas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut berbagai permasalahan yang ada pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar yang lebih di khususkan pada pelayanan publik dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut: Bagaimana transparansi pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis merumuskan tujuan dalam penelitian ini yaitu : untuk mengetahui transparansi pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

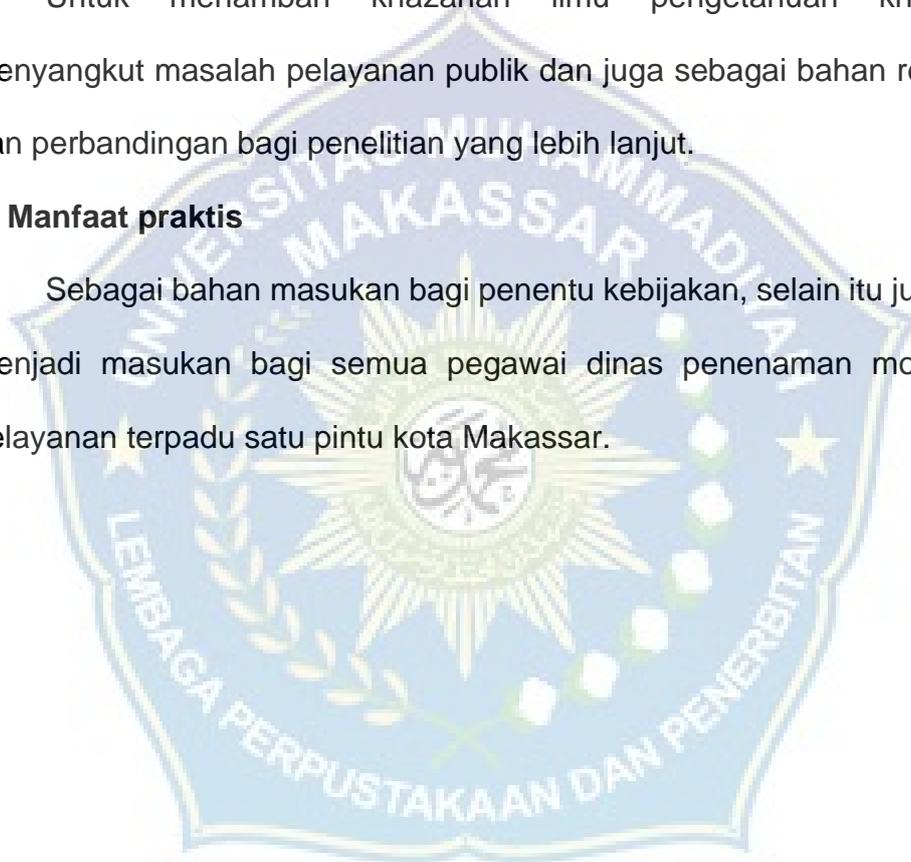
Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang dikaji dalam penelitian ini, maka hasil yang diharapkan bermanfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya menyangkut masalah pelayanan publik dan juga sebagai bahan referensi dan perbandingan bagi penelitian yang lebih lanjut.

2. Manfaat praktis

Sebagai bahan masukan bagi penentu kebijakan, selain itu jugadapat menjadi masukan bagi semua pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritis

1. Konsep Transparansi

Unsur transparansi dan keterbukaan dalam konsep *good governance* merupakan dua hal yang tidak terpisahkan. Transparansi dan keterbukaan pembuatan 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, Mutrir. 2011:26).

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, Agus. 2006:80). 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, Arifin. 2011 : 162).

Selanjutnya Tjokromidjoyo yang dikutip dalam Tahir, Arifin (2011:123) menjelaskan bahwa transparansi yaitu dapat diketahui oleh banyak pihak (yang berkepentingan) mengenai perumusan kebijakan dari pemerintah, organisasi dan badan usaha. Konsep transparansi menurut *Organisation for Economic Coopretaiion and Development* (2004:66) menjelaskan bahwa konsep transparansi adalah merupakan nilai utama dari sistem pemerintahan. Konteksutama 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 meningkatnyapopulasi masyarakat. Ini berartituntuan publik terhadap transparansi sudah semakin kuat.

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Transparan dibidang manajemen berarti adanya keterbukaan dalam mengelola suatu kegiatan.Prinsip transparansi dapat diukur melalui indikator (Suryadarma, 2007), yaitu:

1. Mekanisme yang menjamin system keterbukaan dan standarisasi dari semua proses pelayanan publik;
2. Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses didalam sektor publik;

3. 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, Arifin (2011:164), 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.

Menurut Hidayat dalam Tahir, Arifin (2011:165), 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 (Ratminto dan Winarsih, 2006), 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.

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. 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.

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). 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.

1. 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.

2. 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.

3. 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). Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di kantor kelurahan atau desa atau kecamatan serta di tempat-tempat strategis lainnya.

Konsep transparansi dalam pelayanan publik menunjuk pada keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan

stakeholder yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan serta hak dan kewajiban penyelenggara dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggara dapat dinilai transparan (Dwiyanto, 2006;236).

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.

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 Crosby, Lehtinen, dan Wyckoff (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 fisik (Sinambela, 2006 : 4-5). 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 Kusuma Atmaja (2002:16) 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. (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, (Mahmudi, 2010:223): 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.

Dalam memberikan pelayanan publik, menurut Keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993 harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemerintah maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.

c. Mutu, proses, dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara (2006) diartikan: *“Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”* Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa; *“Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”*.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara publik baik dalam bentuk barang maupun jasa yang sesuai dengan aturan dan kebijakan suatu instansi, tetapi masih dalam koridor kewajaran baik oleh penyedia

pelayanan dengan masyarakat umum dan tetap memperhatikan undang-undang yang berlaku sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat dan berkelanjutan.

3. Managemen Pelayanan Publik

Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (Osborne,1996 ; LAN, 2007).

- a. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.
- b. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function*/fungsi pembangunan dan *adaptive function* / fungsi adaptasi.
- c. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (*regulasi*), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

Sebagai salah satu fungsi birokrasi pemerintahan maka manajemen pelayanan publik merupakan syarat penting untuk mengukur tingkat keberhasilan kinerja suatu pemerintahan daerah.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Berbicara mengenai pelayanan publik tentunya dapat dipahami bahwa sangat sulit menilai kualitas pelayanan yang sifatnya kualitatif pada organisasi nirlaba daripada menilai laba atau keuntungan yang lebih bersifat kuantitatif sifatnya pada organisasi profit. Sebagaimana dikemukakan Lovelock (dalam Widodo, 2001:272), bahwa lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai meliputi: Pertama, Tangible (*terjamah*), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi material. Kedua, Reliable (*handal*), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan. Ketiga, Responsiveness (*pertanggungjawaban*), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. Keempat, Assurance (*jaminan*), yakni pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. Kelima, Empathy (*empati*), yakni perhatian perorangan pada pelanggan.

Selanjutnya menurut Sinambela, dkk (2011: 6) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: Pertama, Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Kedua, Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketiga, Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan

dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Keempat, Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kelima, Kesamaan hak, yaitu pelayanan tidak melakukan diskriminasi di lihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Keenam, Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut (Parasuraman, Zeithami dan Berry, 1988):

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- c. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*".
- d. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Parasuraman, Zeithami dan Berry diidentifikasi 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik (Tjiptono, 2005), yaitu:

- a. *Reliability*/keandalan, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
- b. *Responsiveness*/ketanggapan, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
- c. *Competence*/kompetensi, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu.
- d. *Access*/akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- e. *Courtesy*/kesopanan, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact person/pihak yang berhubungan.
- f. *Communication*/komunikasi, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g. *Credibility*/kepercayaan, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- h. *Security*/keamanan, yaitu aman dari bahaya, risiko, keragu-raguan.
- i. *Understanding/knowing the customer* (memahami/mengetahui pelanggan), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangibles*/bukti, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Menurut LAN (2003), kriteria-kriteria pelayanan tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
2. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
3. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
4. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
5. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
6. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret.

Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.

7. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gampang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
8. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
9. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
10. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
11. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.

12. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
13. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.
14. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
15. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

5. Standar Pelayanan Publik

Ada sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

a. Kesederhanaan;

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;

b. Kejelasan;

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu;

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi ;

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan;

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab;

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan Penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja,

peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).

h. Kemudahan Akses;

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan;

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan;

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan umum tersebut tidak mudah, karena terkait dengan kompleksnya penyelenggaraan pelayanan umum, banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan yang optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan umum mencakup; aparatur pemerintah sebagai penyelenggara (kualitas SDM); masyarakat atau pelanggan sebagai pengguna atau penerima layanan umum; Peraturan Perundang-undangan; mekanisme dan prosedur penyelenggaraan pelayanan umum; sarana prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan; kelembagaan dan sumber pendanaan untuk kegiatan operasional pelayanan umum, dan yang paling menentukan adalah komitmen top pimpinan daerah. Upaya meningkatkan kinerja pelayanan umum akan mendapat hambatan, manakala kita tidak memahami masalah-masalah yang ada pada masing-masing faktor yang mempengaruhi tersebut, oleh karena itu diperlukan kemampuan untuk memadukan dan mengintegrasikan masing-masing faktor tersebut.

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau

penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian;
- c. Biaya Pelayanan;
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan;
- 3) Prosedur pelayanan;
- 4) Waktu Penyelesaian;

- 5) Biaya Pelayanan;
- 6) Produk Pelayanan;
- 7) Sarana dan Prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan intern;
- 10) Pengawasan extern;
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/*stakeholder*.

6. Konsep *Good Governance*

Selama beberapa tahun belakangan ini *Good Governance* atau pemerintahan yang baik marak dibicarakan sebagai solusi usaha penyesuaian terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dalam mengelola sektor publik di segala bidang. Mengingat gelombang perubahan yang dihadapi oleh pemerintah pada masa yang akan datang akan semakin kompleks, baik itu dari tekanan eksternal maupun dari internal masyarakatnya. Selain sebagai cara yang dinilai ampuh, *good governance* akhirnya berkembang sebagai tuntutan masyarakat yang semakin cerdas dan kritis untuk dapat berpartisipasi dalam proses pengambilan kebijakan publik. Sistem ini diyakini dapat mengatasi makin kompleksnya faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan kebijakan tersebut, antara lain didukung oleh sifatnya yang fleksibel yaitu dapat diterapkan di semua level pemerintahan dalam suatu negara.

Terdapat beberapa rumusan prinsip *Good Governance* yang disusun oleh lembaga-lembaga yang berbeda di seluruh dunia, antara lain United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific pada tahun 2004, UNDP, World Bank, dan pemerintah Indonesia sendiri. Tetapi secara umum semua prinsip tersebut mengemukakan pertimbangan yang sama mengenai faktor-faktor dominan yang berpengaruh dan terkait dalam urusan publik. Prinsip-prinsip *Good Governance* menurut UNDP adalah :

a. *Participation*/Partisipasi

Keterlibatan masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Partisipasi merupakan sistem timbal balik yang tidak hanya membutuhkan aksi dari masyarakat tetapi juga memerlukan reaksi dari pemerintah atau pejabat berwenang.

b. *Rule of Law*/Aturan Main

Penegakan hukum yang telah ditetapkan dan berlaku di daerah yang bersangkutan secara obyektif. Perwujudan prinsip ini memerlukan kedisiplinan masyarakat dan penegak hukum serta pemerintah itu sendiri.

c. *Transparency*/Transparansi

Transparansi berhubungan dengan kemudahan dalam memperoleh informasi perencanaan maupun kebijakan publik, proses pengambilan keputusannya dan dasar pertimbangannya. Transparansi dapat berjalan apabila terdapat kejujuran dan kesesuaian tujuan untuk kesejahteraan masyarakat tanpa sisipan kepentingan kelompok.

d. *Responsiveness*/Tanggap

Seiring dengan makin maraknya perubahan di segala bidang, maka pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus cepat dan tepat dalam menanggapi perubahan tersebut.

e. *Consensus orientation*/Orientasi Konsensus

Semua keputusan yang diambil berorientasi kepada kepentingan masyarakat yang lebih luas, dan sedapat mungkin mengusahakan terbentuknya konsensus dalam masyarakat.

f. *Equity*/Hak akan keadilan

Kesamaan dalam hal kesempatan dalam memperoleh kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat. Dalam prakteknya, diharapkan tidak ada lagi kecenderungan keberpihakan pada pihak atau golongan tertentu.

g. *Efficiency and effectiveness*/efisiensi dan efektif

Efisien dan efektif dalam hal penggunaan sumber daya dalam pembangunan untuk kesejahteraan masyarakat.

h. *Accountability*/akuntabilitas

Tuntutan pertanggungjawaban atas setiap kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan publik menjadi penting bagi berlangsungnya sistem pemerintahan yang baik berdasarkan kepercayaan.

j. *Strategic vision*/strategi pandangan ke depan

Orientasi pemerintah dan masyarakat terhadap visi jangka panjang, tidak hanya tujuan jangka pendek yang sesaat.

Sedangkan dalam pemerintahan Negara Indonesia sendiri konsep *Good Governance* diidentifikasi sebagai suatu pemerintahan yang profesional, menegakkan supremasi hukum dan HAM, transparan, akuntabilitas, bersih, demokratis, desentralistik, partisipatif, berkeadilan,

berdayaguna dan berhasil guna, serta meningkatkan daya saing. Unsur-unsur yang dicakup dalam konsep tersebut menunjukkan proses yang seharusnya dilakukan dalam menjalankan urusan-urusan publik mengingat hubungannya bukan hanya internal pemerintahan tetapi juga mengenai kondisi dan respon eksternal publik sebagai obyek pelayanan pemerintah.

Pelaksanaan konsep *Good Governance* pada kenyataannya tidak mudah. Konsep ideal yang dirumuskan untuk mengarahkan pembangunan negara menjadi lebih baik ini ternyata tidak akan menghasilkan perubahan yang diinginkan jika struktur dan sistem pemerintahan yang menyelenggarakannya masih bersifat konvensional. Tuntutan-tuntutan secara otomatis muncul seiring dengan meluasnya pewacanaan konsep *Good Governance* di kalangan masyarakat. Implikasi secara umum yang terjadi adalah tuntutan akan adanya reformasi kelembagaan dan reformasi manajemen sektor publik.

B. Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan

Muh. Yusuf Arsyad, pada hasil penelitiannya tentang transparansi pelayanan POLRI pada kantor bersama SAMSAT kabupaten Gowa, menyimpulkan bahwa sebagai indikator penelitian menunjukkan 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 38 persen yang menyatakan cukup jelas dan 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. berbicara tentang hasil kepuasan masyarakat terhadap transparansi penyelenggaraan pelayanan kepolisian pada kator bersama samsat kabupaten Gowa 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, kemudian kepuasan warga pada transparansi waktu pelayanan juga dinilai cukup puas dengan penilaian skornya positif pada angka 74 persen. sedangkan pada kategori penilaian responden mengenai transparansi biaya pelayanan pada umumnya responden menyatakan puas dapat dilihat penilaian responden pada kategori positif dengan persentase mencapai angka 78 persen.

Nurlaila, transparansi pelayanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan dapat dikatakan sudah cukup maksimal. Hanya saja 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.

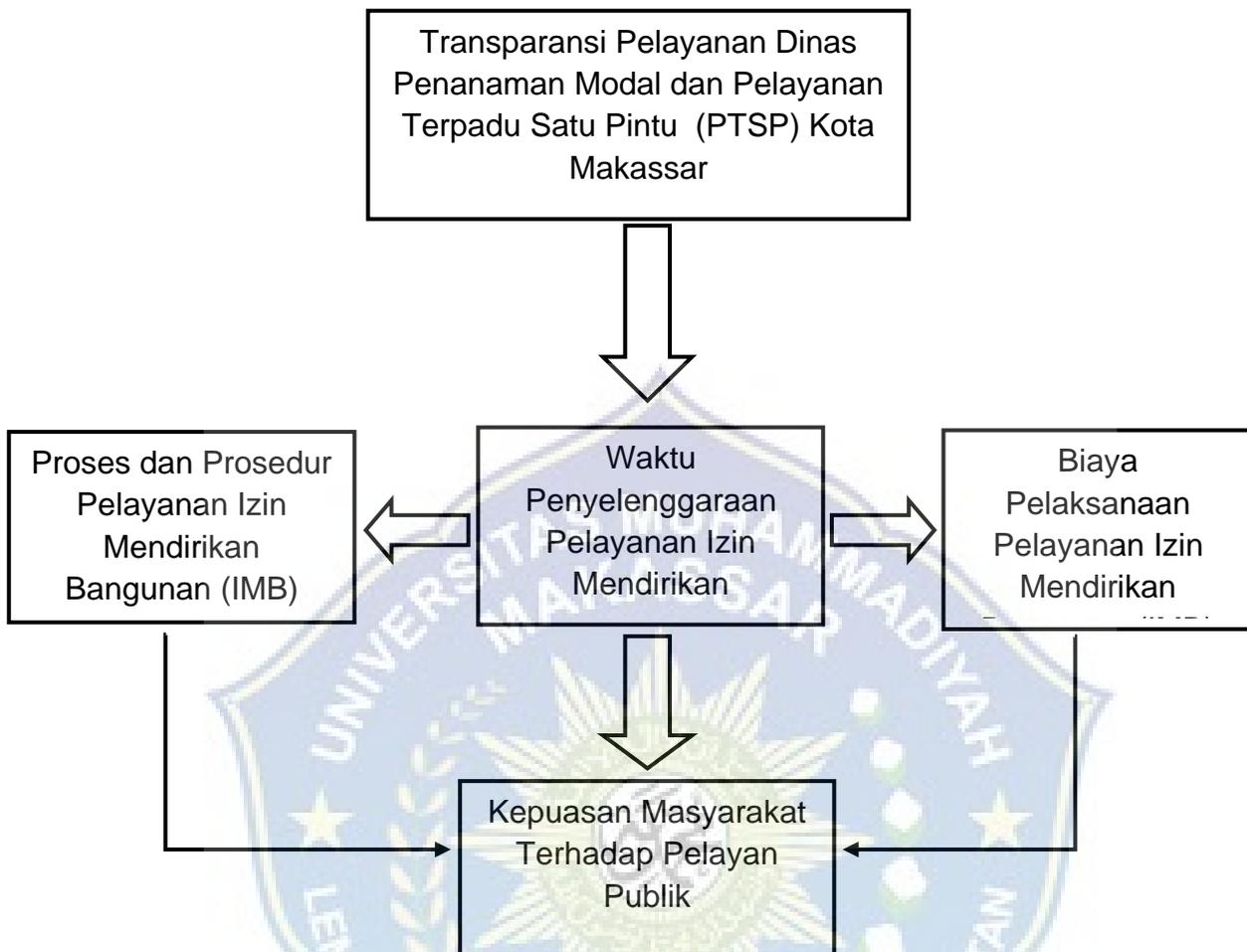
Evy Urmilasari, hasil penelitiannya menggambarkan jawaban dari hipotesis dan/atau tujuan penelitian atau Kepuasan masyarakat dalam pelayanan per-izinan SIUP merupakan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan, guna memenuhi segala hal yang menjadi kebutuhan masyarakat. Hal ini sudah mampu dicapai oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar melalui metode sistem satu Pintu (PTSP), yang diukur melalui 4 Indikator/dimensi dan 14 unsur pelayanan yang terkandung di dalamnya yang digunakan untuk mengukur tingkat efektivitasnya, diperoleh pencapaian IKM rata-rata 3,16 yang berarti baik. Adapun rincian pencapaian hasil tersebut adalah sebagai berikut: a) Indeks kepuasan masyarakat dalam dimensi waktu yang sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat pencapaian skor, yakni kepastian jadwal pelayanan (2,9) dan kecepatan pelayanan (2,9). Sebagian besar masyarakat menilai bahwa petugas tidak mengulur ulur waktu dalam bekerja sehingga perizinan dapat diselesaikan sesuai target waktu yang ditentukan; b) Pengenaan biaya / tarif yang diberlakukan cukup ekonomis, yaitu dengan pencapaian skor (3,43) untuk kewajaran biaya pelayanan dan (3,47) untuk kepastian biaya pelayanan. Hal ini juga didukung oleh diberlakukannya perda Kota Makassar Nomor 5 tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu (Lembaran Daerah Tahun 2012 Nomor 5. Yang menetapkan retribusi pelayanan Surat Izin Usaha

Perdagangan (SIUP). sebagian besar responden menyatakan bahwa penetapan retribusi tersebut cukup sesuai dengan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; c) Secara umum, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, keadilan, serta kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik atau tinggi, yaitu dengan pencapaian skor rata-rata (3,22); d) Mengenai kualitas pelayanan juga sudah sangat baik. Hal ini di-*Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu* ditunjukkan dengan pencapaian skor yang sangat baik atau tinggi, yaitu prosedur pelayanan (3,27), persyaratan pelayanan (2,97), informasi pelayanan (3,33), sarana pelayanan (3,17), dan kenyamanan pelayanan (3,67). Skor rata-rata yang dicapai dalam dimensi kualitas adalah 3,29. Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan pada BPTPM Kota Makassar antara lain adalah berorientasi kepada kebutuhan dan berusaha memberikan kepuasan kepada masyarakat pemohon, satu tempat sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinannya, petugas yang transparan dan informatif, efisien, adanya faktor kesadaran akan tanggung jawab yang mana sebagian besar petugas pelayanan sudah memahami akan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat, serta kelengkapan sarana pelayanan.

C. Kerangka Pikir

Transparansi sebagai salah satu karakteristik dari prinsip-prinsip *Good Governance* merupakan salah satu prinsip yang sangat urgen terutama dalam penyelenggaraan publik. Sebagaimana diketahui dalam kebijakan penyelenggaraan pelayanan hal yang terpenting dan diperlukan oleh warga masyarakat penerima layanan adalah adanya informasi yang jelas terkait dengan penyelenggaraan pelayanan. Informasi ini menjadi penting sebab masyarakat membutuhkan untuk kelancaran pelayanan yang diperlukan.

Banyaknya keluhan yang sering didengarkan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang disebabkan oleh kurangnya transparansi oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Transparansi disini artinya keterbukaan terkait prosedural dan peraturan-peraturan yang terdapat pada instansi pemerintahan yang melakukan kontak langsung dengan masyarakat umum. Selain itu, transparansi pelayanan publik adalah salah satu akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah sehingga transparansi publik ini dapat diketahui masyarakat mengenai hal yang terkait dengan jenis pelayanan yang akan didapatkan, jumlah biaya yang harus disiapkan serta efisiensi waktu yang dibutuhkan ketika akan melakukan proses pelayanan publik. Kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Transparansi pelayanan adalah adanya akses informasi yang dapat diperoleh masyarakat dalam rangka mengetahui segala hal yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) kota Makassar. yang terdiri dari proses dan prosedur pelayanan, waktu penyelenggaraan pelayanan dan biaya pelaksanaan pelayanan.

2. Transparansi proses dan prosedur pelayanan adalah tersedianya informasi yang disediakan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) kota Makassar. sehingga dapat diakses oleh masyarakat umum secara langsung yang meliputi SOP pelayanan, bagan alur penyelenggaraan pelayan, serta informasi lain yang di butuhkan oleh masyarakat.
3. Transparansi waktu pelaksanaan pelayaan adalah tersedianya informasi yang akurat mengenai waktu dimulainya sampai pada akhir pelayanan, dengan kata lain efisiensi waktu yang tepat mengenai terselesaikannya semua proses administrasi mengenai izin mendirikan bangunan (IMB) sehingga masyarakat dapat memastikan bahwa pelayanan memang sudah tepat waktu.
4. Transparansi biaya pelaksanaan pelayanan adalah tersedianya informasi berdasarkan peraturan yang berlaku terkait besarnya biaya yang harus dikeluarkan.
5. Kepuasan masyarakat merupakan sikap dan respon yang ditunjukkan oleh masyarakat baik pada proses, biaya dan waktu penerimaan pelayanan berupa puas dan tidak puas dari pelayanan yang didapatkan dari pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) kota Makassar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar jalan Ahmad Yani. Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan pada bulan April 2020.

B. Tipe Penelitian dan Dasar Penelitian

Dasar penelitian ini yaitu penelitian survei dengan melakukan penelitian secara langsung mengambil atau mengumpulkan data-data di lapangan yang berkaitan dengan transparansi dalam pelayanan administrasi izin mendirikan bangunan (IMB).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian adalah masyarakat yang berjumlah 100 orang dalam 3 bulan melakukan pengurusan administrasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar serta pegawai yang memberikan pelayanan pada saat yang bersamaan tersebut.

2. Sampel

Penentuan sampel atau responden penelitian dilakukan secara random sampling dengan pertimbangan bahwa populasi penelitian baik dari masyarakat maupun dari pegawai memiliki karakteristik yang homogen, yaitu homogenitas populasi dilihat pada kepentingan dari

warga yang dilayani yakni semua masyarakat yang melakukan pengurusan surat-surat izin mendirikan bangunan (IMB) tentunya mereka menginginkan pelayanan yang baik dan transparan, sesuai dengan peraturan serta ketentuan yang berlaku. dengan pertimbangan tersebut maka ditetapkanlah jumlah sampel sebanyak 50 orang responden dari masyarakat.

D. Jenis dan Sumber Data

Ada dua jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari semua responden yang telah ditentukan sebelumnya maupun dari informan penelitian. Data tersebut berkaitan dengan sistem pelayanan pengurusan administrasi izin mendirikan bangunan (IMB). Serta mengenai tanggapan dan penilaian masyarakat terhadap sistem pelayanan yang berlaku. Sedangkan data sekunder adalah data yang bersumber dari dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) kota Makassar, berupa catatan-catatan dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini, di antaranya data jumlah masyarakat yang mengurus administrasi izin mendirikan bangunan (IMB), aturan-aturan tentang sistem dan prosedur pelayanan, dan semua dokumen-dokumen yang mendukung selama penelitian ini berlangsung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini data di kumpulkan dengan menggunakan tiga teknik pengumpulan data yang relevan yaitu sebagai berikut :

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sebuah pertanyaan untuk dijawab kepada responden yang sebelumnya sudah dipilih sebagai sampel dari penelitian ini. salah satu kuesioner atau pertanyaan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan proses administrasi atau mendapatkan pelayanan dan diberikan ketika mereka sudah selesai diberikan pelayanan oleh pegawai yang ada. sedangkan untuk pegawai diberikan secara langsung di tempat kerja masing-masing yang sudah dipilih.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mewawancarai secara langsung responden yang sudah ditentukan. begitu pula dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan semua responden yang sedang melakukan proses pelayanan dari petugas atau pegawai yang ada pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) kota Makassar. Dengan menggunakan teknik wawancara ini peneliti bermaksud menggali informasi yang mendalam sesuai dengan realita yang ada, sehingga nantinya dapat memperoleh data yang akurat dari semua informan mengenai transparansi pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB).

3. Observasi

Data yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi digunakan untuk menghasilkan data yang lebih akurat dan sesuai dengan fakta di lapangan tentunya yang berkaitan dengan transparansi pelayanan pegawai yang di berikan kepada masyarakat umum, seperti melakukan pengamatan langsung proses pelaksanaan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) yang menjadi fokus penelitian ini. Termasuk yang harus diamati dengan teliti adalah respon masyarakat baik itu sikap dan perilaku ketika mendapatkan pelayanan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) kota Makassar.

F. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah. Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid dapat menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat, juga memiliki kecermatan tinggi. Arti

kecermatan disini adalah dapat mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukurnya. Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor).

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor). Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah

menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à Valid. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

2. Uji Reliabilitas

Hasil sebuah penelitian harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan. Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil

yang berbeda-beda. Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai rxx mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 . Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r 11 = reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

σ_t^2 = vrians total

Jika nilai alpha > 0.7 artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika alpha > 0.80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakannya sebagai berikut:

Jika alpha > 0.90 maka reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika alpha 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat. Jika alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

G. Teknik Pengabsahan Data

1. Uji Normalitas data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal, atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik non parametrik. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

H. Teknik Analisis data

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 original dilapangan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Profil Kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota makassar

a. Gambaran Umum Instansi

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. Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan:

- a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. Memperpendek proses pelayanan;
- c. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- d. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat

Penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu dilaksanakan dengan prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian kewenangan, akuntabilitas, dan aksesibilitas.

b. Visi dan Misi

Visi : Terwujudnya iklim investasi yang kondusif bagi semua melalui penyelenggaraan perizinan dan penanaman modal yang berkelas dunia”.

Adapun Misi :

1) Meningkatkan Standar dan Mutu Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal yang TransParan, Akuntabel dan Bebas Korupsi

Tujuan : "Peningkatan Investasi melalui percepatan Pelayanan Perizinan"

2) Modernisasi Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal melalui Penerapan Teknologi Informasi

Tujuan : "Mempermudah Akses Informasi tentang Penanaman Modal melalui percepatan pelayanan perizinan secara online"

3) Meningkatkan Kompetensi Aparatur DPMPTSP melalui penerapan Sistem *Reward and Punishment*.

Tujuan : "Peningkatan SDM Aparatur dalam meningkatkan mutu pelayanan perizinan"

4) Optimalisasi Potensi Daerah untuk Peningkatan Daya Saing Investasi. Tujuan : "Meningkatkan Promosi dan Daya saing investasi guna menarik para investor baik dalam maupun luar negeri”.

c. Adapun struktur organisasi sebagai berikut :

1. Kepala dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu
(PM-PTSP)

2. Kelompok jabatan fungsional

3. Sekretariat

a) Subbagian perencanaan dan pelaporan

b) Subbagian keuangan

- c) Subbagian umum dan kepegawaian
4. Bidang kebijakan, advokasi data, pengaduan dan sistem informasi layanan
 - a. Seksi kebijakan dan advokasi
 - b. Seksi pengaduan dan layanan Informasi
 - c. Seksi pengolahan data, pelaporan dan sistem informasi layanan
 5. Bidang perencanaan, pengendalian dan promosi penanaman modal
 - a. Seksi perencanaan inventasi penanaman modal
 - b. Seksi pengembangan iklim dan promosi penanaman modal
 - c. Seksi pengendalian pelaksanaan penanaman modal
 6. Bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan A
 - a. Seksi pelayanan perizinan dan nonperizinan A/I
 - b. Seksi pelayanan perizinan dan nonperizinan A/II
 - c. Seksi pelayanan perizinan dan nonperizinan A/III
 7. Bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan B
 - a. Seksi pelayanan perizinan dan nonperizinan B/I
 - b. Seksi pelayanan perizinan dan nonperizinan B/II
 - c. Seksi pelayanan perizinan dan nonperizinan B/III
 8. Bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan C
 - a. Seksi pelayanan perizinan dan nonperizinan C/I
 - b. Seksi pelayanan perizinan dan nonperizinan C/II
 - c. Seksi pelayanan perizinan dan nonperizinan C/III

2. 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 4.1 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 4.1 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 4.2 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 4.2 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.

B. PEMBAHASAN

1. Transparansi pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu perangkat pemerintah kota di Makassar yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) sebagai instansi yang

khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah daerah, yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Upaya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang merupakan harapan masyarakat dan sekaligus tujuan dari Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Maka dari itu, diperlukan transparansi informasi pelayanan publik mengenai prosedur.

Berdasarkan 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 bawa 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.

2. Prosedur Pelayanan pada Pengurusan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Setiap daerah memiliki aturan masing-masing mengenai tata cara permohonan Izin Membangun Bangunan (IMB), tak terkecuali di Kota Makassar, Sulawesi Selatan (Sulsel). Bagi warga Makassar yang ingin mengurus permohonan IMB, dapat berkunjung ke Mal Pelayanan Publik PTSP Bintang Lima di Balaikota Makassar. Guna mendukung proses pelayanan permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar menerapkan adanya Keterangan Rencana Kota (KRK) sebelum mendapatkan IMB. KRK itu meliputi penjelasan antara lain, zonasi, koefisien daerah hijau, keadaan jalan, luas lahan, keadaan lahan dan lain-lain. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar, memperketat pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Ketatnya layanan ini disebut sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan.

Secara umum syarat dan cara mengurus IMB cukup mudah. Para pemohon diharapkan menyiapkan berkas-berkas yang menjadi persyaratan. Berikut persyaratan pengurusan IMB di PTSP Bintang Lima:

- a. Fotocopy Sertifikat atau bukti kepemilikan tanah yang sah;
- b. Jika Berbadan Hukum/Badan Usaha melampirkan fotocopy akta pendirian;
- c. Keterangan Rencana Kota (KRK) asli;
- d. Gambar rencana bangunan empat rangkap;
- e. Surat pernyataan lokasi kegiatan mendirikan bangunan tidak dalam proses sengketa di Pengadilan Negeri, Pengadilan Tata Usaha Negara dan tidak dalam sita jaminan oleh instansi yang berwenang;
- f. Surat persetujuan tetangga diketahui lurah setempat;
- g. Fotocopy KTP Elektronik;
- h. Fotocopy bukti pelunasan PBB;
- i. Surat keterangan oleh lurah dan camat
- j. Foto diri pemohon ukuran 3x4 sebanyak dua lembar;
- k. Berkas asli dokumen studi lingkungan (AMDAL/UKL-UPL/SPPL) apabila dalam *advis planning* disyaratkan.
- l. Berkas asli dokumen studi AMDALALIN apabila dalam *advis planning* disyaratkan;

Setelah semua berkas yang dibutuhkan telah lengkap maka proses pelayanan dan pengurusan IMB akan segera dilakukan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan di kantor Pelayanan Terpadu alurnya pengurusannya adalah sebagai berikut:

- a. Pemohon melakukan pendaftaran secara online pada website resmi DPMPSTSP di : <http://dpmpstsp-bintang5.makassar.go.id/index.php/daftar/>
- b. Tim verifikator akan melakukan verifikasi terhadap akun dan dokumen pemohon yang telah diupload.
- c. Dokumen yang mengalami penolakan pada tim verifikator (*Front office*) akan diinformasikan pada akun email pemohon
- d. Dokumen yang telah diverifikasi akan dilanjutkan pada tim verifikator (*Back office*) untuk diverifikasi.
- e. Dokumen yang telah ditinjau dan diverifikasi kemudian di validasi oleh Kepala Seksi yang bersangkutan. Jika terjadi penolakan maka dikembalikan pada Tim Verifikator (*Back Office*).
- f. Dokumen yang telah divalidasi oleh Kepala Seksi kemudian akan di validasi oleh Kepala Bidang dalam bentuk SKRD. Jika terjadi penolakan dokumen oleh Kepala Bidang maka dikembalikan ke Kepala Seksi yang bersangkutan.
- g. Dokumen yang telah divalidasi kemudian di verifikasi persetujuan SKRDnya oleh Sekretaris Dinas.
- h. Persetujuan SKRD yang telah di paraf oleh Sekretaris Dinas kemudian di tandatangani oleh Kepala Dinas

Setelah melewati langkah-langkah pengurusan yang telah disebutkan tersebut maka, pemohon tinggal menunggu berkas untuk diproses.

3. Waktu Penyelenggaraan dan Biaya Pengurusan IMB di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Durasi Pengurusan IMB biasanya berjangka 14 hari kerja jika dokumen administrasi dan dokumen teknis telah lengkap. 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.

Biaya Pengurusan IMB di kantor Pelayanan Terpadu Kota Makassar adalah gratis. Yang diperuntukkan untuk membayar adalah retribusi bangunan yang dihitung berdasarkan aturan Perda No. 5 Tahun 2012 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu Perhitungan sebagai berikut :

a. Retribusi pembangunan bangunan gedung baru :

$$L \times l_t \times 1,00 \times HS_{bg}$$

b. Retribusi rehabilitasi / renovasi bangunan gedung :

$$L \times l_t \times T_k \times HS_{bg}$$

c. Retribusi prasarana bangunan gedung :

$$V \times l \times 1,00 \times HS_{pbg}$$

d. Retribusi rehabilitasi prasarana bangunan gedung :

$$V \times l \times T_k \times HS_{pbg}$$

Keterangan:

L = Luas lantai bangunan gedung

V = Volume / besaran (dalam satuan M^2 , M' , Uni

I = Indeks

I_t = Indeks terintegrasi

T_k = Tingkat kerusakan

0,46 = Tingkat kerusakan sedang

0,65 = Tingkat kerusakan berat

HS_{bg} = Harga satuan retribusi bangunan gedung

HS_{pbg} = Harga satuan retribusi prasarana bangunan gedung

1,00 = Indeks pembangunan baru.

*Biaya/tarif retribusi sesuai perhitungan dicantumkan dinas izin.

Dengan adanya informasi yang jelas mengenai transparansi, alur pelayanan, jangka waktu pengurusan dan biaya pengurusan yang telah dirinci dengan detail, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di kantor Pelayanan Terpadu Kota Makassar dalam pengurusan IMB termasuk dalam kategori baik.

4. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di kantor Pelayanan Terpadu Kota Makassar dalam pengurusan IMB

Tujuan diadakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah tercapainya tingkat kualitas pelayanan publik melalui pelibatan masyarakat dalam memberikan evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik. Karena itu, dokumen hasil survei kepuasan menjadi alat monitoring dan evaluasi

bagi pimpinan penyelenggara pelayanan untuk senantiasa menjadi bahan pengambilan keputusan terkait dengan upaya perbaikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu Tujuan diadakannya pengukuran kepuasan masyarakat adalah untuk mendapatkan umpan-balik atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan penyelenggara pelayanan. Melalui survei kepuasan, masyarakat dan konsumen/pelanggan didorong untuk memberikan partisipasi sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan agar terjadi peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanan dengan melakukan inovasi-inovasi pelayanan atas masalah yang disampaikan masyarakat dan konsumen saat survei kepuasan.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Survei kepuasan seharusnya dilaksanakan sekali setahun oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai informasi dasar untuk meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi pelayanan. Hasil survei kepuasan juga seharusnya dipublikasikan melalui media, baik media massa maupun media sosial yang dimiliki penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk skoring (kuantitatif) atau baik-buruk (kualitatif). Dalam Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem yang adil, transparan dan akuntabel. Survei

kepuasan diatur secara teknis pelaksanaan survei tersebut ke dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 16/2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Permenpan-RB No. 16/2014 kemudian disempurnakan melalui Permenpan-RB No. 14/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Di Sulawesi Selatan, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Gubernur No. 144/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Sulsel yang ditetapkan pada tanggal 29 September 2017.

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.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian yang telah penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Gambaran rata-rata kepuasan terhadap prosedur pelayanan IMB pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Kota Makassar yaitu rata-rata responden menyatakan puas terhadap transparansi prosedur pelayanan.
2. Gambaran rata-rata kepuasan terhadap aspek waktu IMB pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Kota Makassar yaitu sebanyak 47 orang atau 94 persen responden menyatakan puas terhadap transparansi pelayanan waktu.
3. Gambaran rata-rata kepuasan terhadap aspek biaya IMB pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Kota Makassar yaitu sebanyak 28 orang atau 56 persen responden menyatakan puas terhadap transparansi biaya. Biaya paling rendah yaitu senilai Rp.250.000 untuk bangunan sederhana yang tidak bertingkat, sedangkan biaya yang paling tinggi yaitu senilai Rp. 1.600.000 untuk bangunan mewah bertingkat. Jadi semua tergantung dari fungsi bangunan, bentuk bangunan serta klasifikasi bangunan itu sendiri. Transparansi pelayanan IMB pada Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar berada pada kategori transparan dengan persentase 83,3 %.

B. SARAN

Hasil penelitian sudah menunjukkan transparansi pelayanan IMB pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Kota Makassar maka dari itu diharapkan instansi bisa mempertahankan atau meningkatkan transparansi pelayanan dari berbagai aspek termasuk efisiensi pelayanan, biaya, serta waktu yang diperlukan untuk pengurusan sehingga memudahkan pelayanan masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, 2016. *Manajemen Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Edukasi Duta Grafika Makassar*.
- Atmaja, Arief Kusuma. 2002. *Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember*. Tesis tidak diterbitkan. Universitas Gajah Mada.
- Duadji, Noverman. 2012. *Good Governance dalam Pemerintah Daerah*. Mimbar. Vol. 28, No. 2.
- Denta, Naykala. 2018. *Apa yang dimaksud dengan Pelayanan Publik., (Online)*. <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-pelayanan-publik/116677/3>, diakses 25 February 2019.
- Lovelock, Cristopler. 1988. *Managing Service: Marketing, Operation and Human Resources*. Prentice Hall Inc., London.
- Mansur, T. 2008. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*. Tesis tidak diterbitkan. Medan: Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatra Utara.
- Monoarfa, Heryanto. 2018. *Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan*. 3-8.
- Mirdawati, Dkk. 2018. *Keefektifan Pelayanan Imb Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar*. Pendidikan Administrasi Perkantoran.
- Maryam, Siti. 2016. *Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang)*. Wacana. Vol 19, No.2.
- Novandy, Riwan. 2009. *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan Dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun*. Tesis tidak diterbitkan. Medan: Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatra Utara.

- Osborne, David dan Plastrik, Peter. 1996. *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies For Reinventing Government*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.
- Oktariyanda, Aktiva, Riyanda. 2013. *Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik Yang Optimal*. Wacana: Vol 16. No.4.180.
- Redioka. 2009. *Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Denpasar*. Wacana: Vol. 12 No. 2.473.
- Rahayu, Sri. 2010. *Persepsi Pemerintah Daerah Kota Jambi Terhadap Partisipasi Masyarakat Dan Transparansi Kebijakan Publik Dalam Penyusunan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah*. Jurnal Penelitian. Vol. 12, No. 2. Hal. 29-34.
- Rusli, Budiman. 2010. *One Stop Service : Alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif dan Terpadu*. Pustaka Universitas Padjadjaran.
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Kualitas Pelayanan*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Tomuka, Shinta. 2015. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli)*. 1-12.
- Widodo, Joko. 2001, *Good Governance Telaah dari Dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Yusuf, Muhammad. 2014. *Transparansi Pelayanan Polri Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa*. Tesis tidak diterbitkan. Makassar: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2009: tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999: tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Lembaga Adminisrasi Negara. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.





Lampiran 1

PETUNJUK PENGISIAN

Berikut disajikan pernyataan mengenai hal yang berkaitan dengan Transparansi Pelayanan IMB dalam Kepuasan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar terhadap Izin Mendirikan Bangunan.

- a. Pada setiap pernyataan, hanya SATU jawaban yang diberikan.
- b. Cara memberikan jawaban adalah berdasarkan yang sesungguhnya terjadi atau sesungguhnya Saudara rasakan saat ini, sehingga pada umumnya pikiran/ide pertama yang terlintas pada benak Saudara setelah membaca pernyataan adalah jawaban yang sebenarnya.
- c. Adapun arti dari angka-angka tersebut adalah sebagai berikut:
 1. SS = Sangat setuju
 2. S = Setuju
 3. R = Ragu-ragu
 4. TS = Tidak Setuju
 5. STS = Sangat tidak setuju.

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ada.	✓	✓	✓	✓	✓
2	Pelayanan yang diberikan profesional, tanpa diskriminatif					
3	Masyarakat paham mengenai prosedur untuk mengajukan permohonan IMB					
4	Persyaratan administrasi yang ada tidak memberatkan masyarakat					
5	Waktu penyelesaian surat IMB tidak berbelit-belit					
6	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan aturan					
7	Biaya yang diperlukan sesuai dengan kemampuan masyarakat					
8	Biaya yang harus dikeluarkan sesuai dengan tarif yang ada					
9	Adanya biaya tambahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
10	Pegawai melaksanakan pekerjaan tepat waktu					
11	Masyarakat mendapatkan kejelasan kapan surat izin diselesaikan					
12	Diperlukannya kualitas dan kuantitas pegawai agar pekerjaan terlaksana sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan					
13	Pegawai cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat					
14	Pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat					
15	Pegawai ramah dalam melayani masyarakat					

Berilah tanda cekis (✓) pada kolom yang tersedia.

NO	VARIABEL	INDIKATOR	NO. PERTANYAAN
1	TRANSPARANSI	Kejelasan	1,6
		Kepastian waktu	5
		Kelengkapan sarana dan prasarana kerja	12
		Kemudahan Akses	3,4
		Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan	2
		Kenyamanan	7,8
2	KUALITAS PELAYANAN	Empati (<i>emphaty</i>),	14,15
		Keandalan (<i>reliability</i>)	9
		Ketanggapan (<i>responsiveness</i>),	13,10
		Keyakinan (<i>confidence</i>)	11

LAMPIRAN 2**DATA HASIL ANGKET**

2	3	5	8	9	1	4	2	7	8	7	8	3	4
4	6	8	9	3	2	4	3	6	7	4	2	1	5
5	3	4	5	7	1	3	2	1	5	7	4	5	3
7	8	3	2	5	7	8	5	3	2	5	1	6	7
2	4	5	7	9	2	5	9	5	1	1	3	2	4
5	7	9	2	5	3	7	1	8	2	8	3	5	2



RIWAYAT HIDUP



EDY GUNAWANG PAMMU, lahir di Jl. Appanang Raya No. 109 Teppo'e Kelurahan Galung Kec. Liliriaja Kabupaten Soppeng pada Tanggal 05 Mei 1985, anak bungsu dari dua bersaudara dari pasangan s uami istri alm. Pammu dan Nurhayati, Mnegecap Pendidikan Dasar di SDN No. 275 jampuserengge

Kecamatan Liliriaja Kabupaten Soppeng mulai dari tahun 1991-1997. Kemudian, melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Liliriaja Kec. Liliriaja tahun 1997-2000 selama 3 tahun, dan setelah lulus dari tingkat pendidikan sekolah menengah pertama penulis kemudian melanjutkan pendidikan di SMU Negeri 1 Liliriaja pada tahun 2000 dan berhasil lulus pada tahun 2003 setelah 3 tahun perjuangan.

Setelah menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (**S1**) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (**FISIPOL**) Universitas Muhammadiyah Makassar (**UNISMUH MAKASSAR**) pada Tahun 2013, kemudian penulis kembali melanjutkan studi pada Program Magister Administrasi Publik (**MAP**) pada Tahun 2015. Alhamdulillah penulis berhasil menyelesaikan studi S2 pada Tahun 2021 berkat doa dan dukungan dari keluarga yang semua itu dicapai dengan semangat dan usaha yang sungguh-sungguh dalam meraihnya.