

TRANSPARANSI INFORMASI PELAYANAN (STUDI KASUS DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL KABUPATEN TULUNGAGUNG)

SETIONO

Universitas Islam Kediri, Kediri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui transparansi informasi pelayanan surat izin usaha di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung yang meliputi (a) manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, (b) prosedur pelayanan, (c) persyaratan teknis dan administratif, (d) rincian biaya, (e) waktu penyelesaian, (f) pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, (g) janji pelayanan, (h) standart pelayanan, dan (i) lokasi pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan transparansi informasi pelayanan perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung. Pada teknik pengumpulan data penulis menggunakan teknik wawancara yang kemudian akan diperoleh data dari hasil wawancara tersebut. Teknik analisis data peneliti mengacu kepada beberapa tahapan yaitu : pengumpulan informasi, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa transparansi informasi pelayanan izin usaha di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung belum sepenuhnya trasnsparan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Transparansi yang sudah dianggap baik meliputi prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi, serta pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab. Sedangkan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, rincian biaya, waktu penyelesaian, janji pelayanan, standart pelayanan dan lokasi pelayanan belum dianggap baik oleh responden dan masih terdapat keluhan-keluhan. Prioritas kepentingan pengguna jasa belum sepenuhnya diprioritaskan. Hal ini dapat dilihat dari manajemen penyelenggaraan pelayanan publik yang belum dipublikasikan kepada masyarakat, biaya dan waktu penyelesaian pelayanan yang belum transparan, janji pelayanan yang masih belum ditepati pada pelanggan, standar pelayanan yang belum semuanya terpublikasikan di ruangan kantor dan lokasi pelayanan yang sulit dijangkau dan kurang memadai dalam hal melayani masyarakat.

PENDAHULUAN

Good Governance atau tata pemerintahan yang baik merupakan suatu paradigma baru yang sedang berkembang di Indonesia. Menurut Sj. Sumarto, Hetifah (2009:1), Istilah *governance* di sini dicitakan sebagai mekanisme, praktik, dan tata cara pemerintah dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep *governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor paling menentukan. Implikasinya, peran pemerintah sebagai pembangun maupun penyedia jasa pelayanan akan bergeser menjadi badan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas dan sektor swasta untuk ikut aktif melakukan upaya tersebut.

Pengembangan *good governance* memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar, maka diperlukan sebuah langkah strategis untuk memulai pembaharuan praktik *governance*. Pembaharuan praktik *governance* tersebut akan lebih mudah dilakukan jika dimulai dari sektor pelayanan publik. Pembaharuan penyelenggaraan layanan publik dapat digunakan sebagai titik masuk (*entry point*) sekaligus penggerak utama (*prima mover*) dalam mendorong perubahan praktik *governance*. Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* dalam pelayanan public dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Nilai-nilai seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dapat diterjemahkan secara relative mudah dalam

penyelenggaraan layanan publik. (Dwiyanto Agus, 2006:4)

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem petanggungjawaban yang tepat, jelas dan legitimate, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayagun dan bertanggungjawab (Sedarmayanti, 2009 : 10).

Dalam penyelenggran *good governance* terdapat beberapa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan. United Nation Development Program (UNDP) dalam Sedarmayanti (2009 : 5) mengemukakan prinsip *good governance* ada sembilan, yaitu : Partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi, berkeadilan, efektifitas, akuntabilitas, visi strategis.

Transparansi merupakan salah satu prinsip penting dalam mewujudkan *good governance*. Transparansi dalam pelayanan memiliki peran yang kritis dalam pengembangan praktik *good governance* karena sebagian besar permasalahan dalam penyelenggaraan kegiatan bersumber dari rendahnya transparansi. Karena keterkaitannya dengan ciri-ciri *good governance* lainnya sangat kuat dan kontribusinya terhadap perwujudan *good governance* sangat besar, maka transparansi pemerintahan menjadi satu aspek yang strategis untuk mewujudkan *good governance*. Praktik *good governance* mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan (Widodo, Joko. 2001 : 28).

Transparansi hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik karena kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan berhak atas pelayanan. Sebagaimana diketahui bahwa pemerintah sekarang ini selalu berhadapan dengan lingkungan yang berubah sehingga perlu melakukan adaptasi supaya dapat memberikan pelayanan yang prima. Di masa sekarang ini, aspek transparansi

dianggap sudah menjadi kebutuhan. Aspek transparansi dianggap penting karena merunut pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan publik bersifat terbuka dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan. Transparansi masih menjadi barang mewah sehingga tidak semua orang dapat menikmatinya. Padahal transparansi menjadi salah satu ukuran penting dari *good governance*. *Governance* dinilai baik atau buruk, salah satunya ditentukan oleh tingkat transparansi dalam pemerintahannya. (Dwiyanto, Agus. 2006 : 226)

Banyak pelayanan publik yang persyaratannya tidak diketahui secara pasti oleh warga pengguna. Warga seringkali tidak memiliki akses terhadap informasi mengenai berbagai hal yang terkait dengan pelayanan publik yang mereka perlukan. Penyelenggara dituntut untuk terbuka dan menjamin akses *stakeholders* terhadap berbagai informasi mengenai proses kebijakan publik, alokasi anggaran untuk pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan.

Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, maka dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan publik. Masyarakat secara mudah dapat menentukan apakah akan memberikan dukungan kepada pemerintah, atau sebaliknya, kritik dan protes perlu dilakukan agar pemerintah lebih berpihak kepada kepentingan publik. Lebih dari itu, hak untuk memperoleh informasi adalah hak asasi dari setiap warga negara agar dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintah secara tepat (Dwiyanto, Agus. 2006 : 223).

Sebagaimana yang tertera dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang menjamin pengguna layanan untuk mendapatkan informasi. Pemberi layanan wajib memberikan informasi yang dapat dilihat, dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi

dan komunikasi secara elektronik ataupun non-elektronik.

Pada kenyataannya, para pengguna seringkali tidak mengetahuinya karena mereka tidak bisa membaca, memahami, atau bahkan tidak melihat papan pengumuman yang ada karena diletakkan di tempat yang tidak strategis. Karena itu, untuk hal-hal yang sangat penting seperti persyaratan, biaya, dan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan, para petugas pemberi layanan perlu menjelaskannya kembali, atau setidaknya mengecek kembali ketika berinteraksi dengan para pengguna. Menjelaskan kepada para pengguna mengenai berbagai aspek penting dalam proses pelayanan publik merupakan kewajiban dari para penyelenggara layanan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami transparansi informasi pelayanan perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung.

Pada teknik pengumpulan data penulis menggunakan teknik wawancara yang kemudian akan diperoleh data dari hasil wawancara tersebut. Dengan menggunakan teknik wawancara sebagai salah satu teknik untuk memperoleh data maka hubungan peneliti dengan narasumber/informan bersifat independen.

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti. Menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis, dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti yaitu tentang transparansi informasi pelayanan perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung.

PEMBAHASAN

Berdasarkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang hak-hak warga negara dalam memperoleh informasi publik. Mengacu pada undang-undang tersebut, maka Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung telah berupaya melakukan transparansi informasi kepada pengguna layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap instansi ini.

Tentunya agar transparansi suatu pelayanan dapat terukur bagi instansi pemberi layanan adalah dengan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan. Pelayanan merupakan suatu proses dan proses tersebut menghasilkan produk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan memiliki standar sebagai ukuran. Dalam standar pelayanan untuk mengukur kualitas ini juga terdapat baku mutu pelayanan yang mana mutu merupakan kondisi dinamis

Pada bagian ini akan di bahas dan dianalisis mengenai hasil dari wawancara penelitian ke dalam kategori penarikan kesimpulan secara induktif.

Sesuai dengan apa yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya bahwa akuntabilitas pelayanan publik pembuatan Surat Izin Usaha akan dianalisis menggunakan Teori Transparansi dari Ratminto dan Winarsih yaitu, prosedur pelayanan, prasyarat pelayanan, perincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian layanan, pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, janji pelayanan, standar pelayanan dan lokasi pelayanan.

Indikator tersebut mencerminkan prinsip transparansi pelayanan yang harus dilakukan oleh birokrasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa dan dalam menjalankan tugas pelayanan serta seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Pelayanan publik akan mempunyai tingkat transparansi yang tinggi apabila acuan utama penyelenggaraannya selalu berorientasi

kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena merekalah penguasa sesungguhnya yang membiayai birokrasi melalui pajaknya. Mereka berhak atas pelayanan yang terbaik diberikan pelayannya yaitu birokrasi. Untuk itu acuan penyelenggaraan pelayanan publik harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Masyarakat juga harus bertanggung jawab untuk melakukan kontrol terhadap lembaga penyedia pelayanan publik yang merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini sangat penting untuk memperoleh perhatian kita bersama, karena transparansi itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi lembaga penyedia pelayanan publik itu sendiri, tetapi juga bagi masyarakat. Transparansi bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat.

Dalam pengurusan izin usaha di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal terdapat beberapa fenomena-fenomena yang patut untuk dicermati yang berkaitan dengan Transparansi Informasi Pelayanan publik.

Untuk lebih rincinya membahas hasil penelitian mengenai transparansi informasi pelayanan di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung (Studi Kasus : Izin Usaha), dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Temuan hasil wawancara dengan responden menyatakan bahwa keterbukaan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung belum sepenuhnya transparan dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat dari ketidaktahuan masyarakat akan proses perencanaan, kebijakan-kebijakan yang ada di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung.

Transparansi manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari

proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Pemberi layanan harus dapat memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat agar masyarakat dapat turut andil dalam rangka pengawasan akan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh instansi terkait. Menurut Riswandha (2003) dalam Maatita, Bernadus(2011) transparansi penyelenggaraan pelayanan adalah jika rakyat paham akan keseluruhan proses pengambilan keputusan yang dilakukan pemerintah. Hal demikian belum terealisasi dengan baik di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung. Dapat dikatakan bahwa keterbukaan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung belum sepenuhnya transparan dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat dari ketidaktahuan masyarakat akan proses perencanaan, kebijakan-kebijakan yang ada di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung.

2. Prosedur Pelayanan

Hasil wawancara dengan responden menyebutkan bahwa prosedur pelayanan di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung sudah dipublikasikan dengan baik dan dapat dipahami oleh pengguna layanan dalam membuat surat izin dan juga dari hasil observasi langsung yang dilakukan, menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung pada masyarakat dianggap telah lebih baik dan cukup jelas.

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pelanggan untuk memenuhi persyaratan atau aturan yang dimiliki untuk mengurus di badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung untuk memperoleh surat izin usaha. Setiap

pengguna layanan mengharapkan bisa melewati prosedur yang mudah dan sederhana dalam menerima pelayanan. Proses pelayanan merupakan bagian terpenting pada pemberian pelayanan dalam melayani pelanggan. Adanya prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami dianggap sebagai kunci keberhasilan pemberian pelayanan.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung bahwa keterbukaan prosedur pelayanan sudah berjalan dengan baik, kondisinya sudah sesuai standar operasional prosedur pengurusan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Prosedur pelayanan yang transparan sudah baik ditandai dengan banyaknya papan informasi tentang mekanisme atau prosedur pengurusan surat izin dan semakin minimnya kantor yang didatangi oleh masyarakat dalam mengurus surat izin usaha. Masyarakat hanya datang mendaftar di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung lalu menunggu tim teknis meninjau lokasi usaha kemudian melakukan pembayaran di Bank Sulselbar dan terakhir mengambil surat izin usaha di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung.

3. Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan

Temuan penelitian dari hasil wawancara dengan responden menyatakan bahwa dari proses pemberian informasi mengenai persyaratan teknis dan administrasi mengenai pelayanan surat izin usaha di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung sudah berjalan dengan baik.

Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan merupakan hal yang paling mutlak diketahui oleh pengguna layanan. Melalui persyaratan teknis dan administrasi yang diterapkan secara transparan akan memperlancar proses pelayanan sesuai dengan tatalaksana pelayanan yang ditetapkan

dan akan berdampak pada hasil pelayanan yang prima. Persyaratan teknis dan administrasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat dan akan mempermudah pelanggan atau pengguna layanan dalam memahami dan memenuhinya sebagai konsekuensi dari kebutuhan akan pelayanan yang harus dipatuhi.

Di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung keterbukaan akan persyaratan teknis dan administrasi sudah berjalan dengan baik. Ditandai dengan banyaknya papan informasi mengenai persyaratan teknis dan administrasi untuk mengurus surat izin usaha. Dari observasi yang ada, pegawai yang ada di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung pun, masyarakat diberikan arahan oleh petugas dalam memberikan pemahaman tentang persyaratan yang ada untuk melakukan permohonan surat izin usaha. Hal tersebut memberi dampak yang signifikan terhadap tingginya tingkat transparansi dari segi keterbukaan persyaratan teknis dan administrasi kepada masyarakat.

4. Perincian Biaya Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung bahwa transparansi akan perincian biaya pelayanan belum terlaksana dengan baik, tidak adanya standar atau patokan yang diberikan oleh Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung menjadi salah satu alasannya. Masyarakat juga pada umumnya tidak mengetahui mengapa mereka membayar biaya pembuatan surat izin sebanyak yang tertera atau yang diberitahukan oleh pegawai Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung sehingga kondisi seperti ini yang dapat menimbulkan kekhawatiran akan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Keterbukaan biaya pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam mengukur transparansi dari suatu

organisasi. Dari kejelasan biaya yang diwujudkan dalam pelayanan akan memberikan manfaat yang tinggi dari suatu jasa pelayanan yang diberikan dan dirasakan oleh kedua belah pihak baik yang memberikan pelayanan maupun pengguna layanan. Suatu pelayanan yang rincian biaya pelayanannya diketahui oleh masyarakat dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat akan kualitas layanan yang diberikan.

5. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung belum bisa dikatakan baik dalam hal pemberian kepastian penyelesaian layanan kepada pelanggan, masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat merupakan akan keterlambatan penyelesaian surat izin menjadi indikatornya

Dalam pelayanan perlu diwujudkan pelaksanaan dan penyelesaian penanganan pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur yang berlaku. Standar waktu pelayanan yang ditentukan oleh instansi harusnya dapat diketahui secara jelas oleh masyarakat sebab dengan sepengetahuan masyarakat akan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan akan memberikan suatu janji pelayanan akan jangka waktu penyelesaian layanan oleh instansi terkait. Di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung transparansi informasi akan jangka waktu penyelesaian layanan masih belum berjalan sebagaimana mestinya dimana masyarakat masih belum mengetahui jangka waktu penyelesaian izin usaha yaitu enam (6) hari kerja. Ketidaktahuan masyarakat akan standar waktu penyelesaian layanan yang ada pada Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung membuat masyarakat bingung kapan pengurusan surat izin usahanya akan selesai yang bahkan dari hasil wawancara dengan beberapa pengguna layanan banyak yang mengurus surat izin usahanya hingga dua minggu

(melebihi standar waktu yang telah ditentukan).

6. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab

Hasil petikan wawancara dengan responden dapat diketahui bahwa pejabat kantor atau pegawai di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung sudah melakukan tanggung jawabnya dengan baik.

Pejabat ataupun pegawai yang ada di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung, berdasarkan hasil wawancara ,dinilai secara keseluruhan pegawai sudah mengedepankan kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung. Sikap ramah, tanggap terhadap masyarakat serta selalu berada di loket pelayanan pada saat jam kerja menjadi salah satu ciri pemberian layanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan prima yang dilakukan oleh pegawai Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung dapat memberikan rasa nyaman pengguna layanan yang ingin mengurus surat izin usaha.

7. Janji pelayanan

Janji pelayanan yang diberikan Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis, Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung belum bisa menepati janji pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan. Hal ini bisadilihat dari seperti janji penyelesaian layanan yang belum bisa tepat waktu sesuai standar yang diberikan oleh Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung, seperti penyelesaian layanan yang kadang tidak sesuai dengan tanggal yang ditetapkan. Masyarakat selaku pengguna layanan tentunya menjadi orang yang dirugikan dari ini. Hal yang seharusnya menjadi hak

dari masyarakat akan janji pelayanan yang diberikan Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung kadangkala diabaikan oleh Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung itu sendiri.

8. Standar Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis dapat dikatakan keterbukaan standar pelayanan yang dilakukan oleh Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung belum bisa dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari dari belum terpublikasikannya semua standar pelayanan yang ada di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung yang menjadi tolak ukur dari penilaian pengguna layanan terhadap instansi terkait. Hanya ada mekanisme atau prosedur layanan dan persyaratan teknis yang dipublikasikan oleh Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung sehingga masyarakat selaku pengguna layanan tidak mengetahui kapan dan berapa rincian biaya yang mereka keluarkan untuk mengurus surat izin usaha.

9. Lokasi Pelayanan

Lokasi Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung bisa dikatakan kondisinya belum baik, lokasi yang letaknya sulit dijangkau dan kondisi ruangan kantor yang kecil serta listrik di kantor Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung yang sering padam juga menjadi kendala berarti yang mengakibatkan seringkali pelayanan tertunda dalam beberapa jam. Hal ini banyak dikeluhkan oleh masyarakat yang harus menunggu berjam-jam sampai perangkat-perangkat yang ada di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sudah berfungsi kembali.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian penulis pada bab sebelumnya,

dapat disimpulkan bahwa transparansi informasi pelayanan izin usaha di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung belum sepenuhnya transparan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Transparansi yang sudah dianggap baik meliputi prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi, serta pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab.

Sedangkan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, rincian biaya, waktu penyelesaian, janji pelayanan, standart pelayanan dan lokasi pelayanan belum dianggap baik oleh responden dan masih terdapat keluhan-keluhan.

Prioritas kepentingan pengguna jasa belum sepenuhnya diprioritaskan. Hal ini dapat dilihat dari manajemen penyelenggaraan pelayanan publik yang belum dipublikasikan kepada masyarakat, biaya dan waktu penyelesaian pelayanan yang belum transparan, janji pelayanan yang masih belum ditepati pada pelanggan, standar pelayanan yang belum semuanya terpublikasikan di ruangan kantor dan lokasi pelayanan yang sulit dijangkau dan kurang memadai dalam hal melayani masyarakat.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Demi pelayanan yang prima kepada masyarakat, sebaiknya Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung sesegera mungkin dapat mengeluarkan Standar Operasional Prosedur yang sementara direvisi atau yang baru.
2. Dalam pembuatan Surat Izin Usaha oleh Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kabupaten Tulungagung, aparat pemberi layanan harusnya memperhatikan beberapa faktor demi memenuhi kepuasan pelanggan diantaranya memberikan kejelasan akan biaya penyelesaian layanan, waktu penyelesaian pelayanan dan menepati janji pelayanan yang diberikan pada masyarakat
3. Demi meningkatkan efektifitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat

hendaknya para pegawai di Badan Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung tetap mempertahankan keramahan serta sikap yang responsif terhadap masyarakat demi kelancaran dan efektifnya pelayanan

4. Sarana dan prasarana yang ada di Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Tulungagung perlu diperbaharui, agar lebih mendukung kinerja para aparat pelaksana pelayanan dan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Faisal. 2009. *Jalan Terjal Good Governance Prinsip, Konsep dan Tantangan dalam Negara Hukum*. Makassar : Pukap-Indonesia
- Ainur Rohman, Ahmad dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press
- Annisa, A. Tri Desita Annisa. 2014. Analisis Transparansi Pengadaan Barang / Jasa Berbasis Elektronik di Kabupaten Pinrang.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik..* Yogyakarta : Gajahmada University Press.
- _____. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gajahmada University Press.
- Ester Simanungkalit, 2011. *Hubungan Akuntabilitas Dan Transparansi Dengan Efektivitas Pada Pelayanan Publik (Studi Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Kelurahan Padang Bulan Kecamatan Medan Baru)*, Universitas Sumatera Utara.
- Hotdin Raja P Purba, 2011. *Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kelurahan Pematang Raya Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun)*, Universitas Sumatera Utara.
- Jeddawi, Murtir. 2011. *Negara Hukum, Good Governance dan Korupsi di Daerah*. Yogyakarta : Total Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Hakikat Pelayanan Publik
- Kumorotomo, Wahyudi dkk. *Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi - Organisasi Publik*. Yogyakarta : Gajahmada University Press
- Maatita, Bernadus Dunan. 2011. *Transparansi Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ambon*.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexi J,Dr.M.A. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PTRemaja Rosdakarya
- Poltak Sinambela, Lijan dkk 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Impelementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ratminto dan Septi Winarsih, Atik. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ridwan. 2009. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2009. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) dalam rangka otonomi daerah : Upaya membangun organisasi yang efektif dan efisien melalui restrukturisasi dan pemberdayaan*. Bandung : CV. Mandar Maju.

- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung :PT Refika Aditama
- Sj. Sumarto, Hetifah. 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.
- Sulistiyani, Ambar Teguh. 2009. *Memahami Good Governance: Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Gava Media.
- Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika Offset.
- Syakriani dan Syahriani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Tahir, Arifin. 2011. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta : Pustaka Indonesia Press. Diakses melalui repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/89/kebijakan-publik-dan-transparansi-penyelenggaraan-pemerintahan-daerah.pdf
- UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung CV. Mandar Maju
- Widodo, Jokowi. 2001. *Good Governance Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cendekia