

TRANSPARANSI PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TAKALAR

Annan Bahnur Al Habib

NPP. 29.1367

Asdaf Kabupaten Takalar, Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: annanbahnuralhabib@gmail.com

ABSTRACT

Problem statement/Background (GAP): The researcher focuses on the problems that arise from the absence of clear service transparency related to the costs and time in making a trading business license. DPMPTSP Takalar Regency as a forum for providing licensing services, especially in making SIUP, is expected to be able to pay close attention to the transparency of its services as a manifestation of the principle of good governance. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the transparency of DPMPTSP services in making SIUP in Takalar Regency and to find out what factors were the inhibiting and supporting factors and the efforts made by Takalar Regency DPMPTSP related to the transparency of these services. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research method with an inductive approach. Data collection techniques were carried out by direct interviews (informants using purposive sampling and snowball sampling), observation and documentation. **Result:** Findings from service transparency in making SIUP carried out by DPMPTSP Takalar Regency, which can be considered good, although problems are still found in terms of the issuance time that is not in accordance with the stipulated time. The regulations and procedures that have been implemented have also been running according to the SOPs that have been set but are not yet optimal in terms of the implementation of the official apparatus and also the ease of obtaining this information is still having problems because the official website of the service has not yet been repaired, so the information contained in it has not been updated. **Conclusion:** Transparency of services in making SIUP at DPMPTSP Takalar Regency as a whole has been carried out well according to the applicable SOP, although there are still some problems in its implementation. In order to improve existing problems and improve service transparency in making SIUP, the researchers suggest that it is necessary to conduct a performance evaluation of the official apparatus so that they can carry out all procedures in accordance with the SOPs set and reactivate the official website of the Takalar Regency DPMPTSP because it can make it easier for the public to access everything information.

Keywords: Transparency, Public Service, DPMPTSP Takalar Regency, Making SIUP

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Peneliti berfokus pada permasalahan yang timbul dari tidak adanya transparansi pelayanan yang jelas terkait biaya dan waktu dalam melakukan pembuatan surat izin usaha perdagangan. DPMPTSP Kabupaten Takalar sebagai wadah dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan khususnya dalam pembuatan SIUP diharapkan mampu memperhatikan dengan baik terkait transparansi pelayanannya sebagai wujud dari asas pemerintahan yang baik. **Tujuan:**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui transparansi pelayanan dalam pembuatan SIUP di DPMPTSP Kabupaten Takalar dan mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukungnya serta upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Takalar terkait transparansi pelayanan tersebut. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung (informan secara purposive sampling dan snowball sampling), observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan dari transparansi pelayanan dalam pembuatan SIUP yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Takalar yaitu dapat dinilai baik walaupun masih ditemukan masalah pada segi waktu penerbitan yang tidak sesuai dengan yang ditetapkan. Peraturan dan prosedur yang diterapkan juga sudah berjalan sesuai SOP yang sudah ditetapkan namun belum optimal dari segi pelaksanaan dari perangkat dinas serta juga kemudahan dalam memperoleh informasi ini masih mengalami masalah karena situs resmi dari dinas tersebut belum ada perbaikan, sehingga informasi yang ada didalam belum diperbaharui. **Kesimpulan:** Transparansi pelayanan dalam pembuatan SIUP di DPMPTSP Kabupaten Takalar secara keseluruhan sudah terlaksana dengan baik sesuai SOP yang berlaku walaupun masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya. Guna memperbaiki permasalahan yang ada serta meningkatkan transparansi pelayanan dalam pembuatan SIUP, peneliti memberi saran yaitu perlu diadakan evaluasi kinerja terhadap perangkat dinas agar dapat melaksanakan segala prosedur sesuai dengan SOP yang ditetapkan serta di aktifkannya kembali situs resmi DPMPTSP Kabupaten Takalar karena dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses segala informasi.

Kata kunci: Transparansi, Pelayanan Publik, DPMPTSP Kabupaten Takalar, Pembuatan SIUP

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Aktivitas pelayanan merupakan pekerjaan rutin yang biasa dilakukan dalam organisasi publik. Pelayanan dalam pelaksanaannya berkaitan dengan pelanggan atau masyarakat, sehingga kegiatan pelayanan yang baik mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik dalam organisasi publik diperlukan untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien, selain itu tujuan utama instansi pemerintah adalah terwujudnya *good governance*. Penyelenggaraan *good governance* di dalamnya terdapat beberapa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan perlu untuk dikembangkan. *United Nation Development Program* (UNDP) dalam Sedarmayanti (2004:5) menyebutkan “prinsip *good governance* ada sembilan, yaitu : Partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, konsensus, berkeadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, bervisi strategis”.

Dwiyanto (2014:231) memiliki pendapat terhadap transparansi “transparansi penting bagi penyelenggaraan pelayanan publik bukan hanya dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik yang diperlukan masyarakat sering kali tidak dapat di akses, sehingga masyarakat dalam menggunakan pelayanan tidak dapat mengetahui apa saja persyaratan yang dibutuhkan, dan sering juga hak dan kewajiban mereka dari para penyelenggara layanan tidak diketahui. Akibatnya, pengguna sering tidak mendapatkan secara mudah tentang prosedur pelayanan ketika berhubungan dengan para penyelenggara layanan.

Proses penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat terbuka dan mudah untuk diakses oleh masyarakat merupakan suatu hal yang dianggap penting berkaitan dengan aspek transparansi. Transparansi pelayanan publik perlu diawali dari proses perencanaan suatu kegiatan, karena dalam memberikan suatu pelayanan bagi masyarakat diperlukan adanya kepastian pelayanan. Diketahui bahwa lingkungan yang sering berubah terjadi di pemerintahan sekarang ini, sehingga dalam memberikan pelayanan yang prima perlu melakukan menurut Tahir, Arifin (2011).

Sistem pelayanan terpadu satu pintu merupakan sistem yang diterapkan oleh perangkat pemerintah, salah satu penerapannya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas tersebut pada dasarnya adalah terobosan baru atau inovasi dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjawab tuntutan dan harapan masyarakat terkait pemberian pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tugasnya yaitu memberikan pelayanan mengenai perizinan. Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang bersinggungan langsung oleh masyarakat dibentuk dengan maksud agar dapat memberikan pelayanan terpadu pada masyarakat sehingga dapat memudahkan dalam mendapatkan perizinan. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar berfungsi sebagai pemberi pelayanan perizinan pada masyarakat, pelayanan terpadu yang dilakukan DPMPTSP ada berbagai bentuk pelayanan perizinan salah satunya Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Tujuan dari adanya pelayan perizinan SIUP terhadap usaha perdagangan yakni agar memberikan bukti hukum atau sebagai landasan hukum apabila terjadi sesuatu.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan data yang ada pada www.takalarkab.bps.go.id (Takalar dalam angka) dapat dilihat bahwa jumlah pedagang di Kabupaten Takalar cukup banyak, dari tahun 2019 dan 2020 ada beberapa perubahan besar baik itu perubahan dari banyak menjadi berkurang begitupun sebaliknya. Berdasarkan tabel tersebut menimbulkan banyak pertanyaan karena pada tahun 2019 jumlah pedagang kecil yang melakukan usaha, tidak menjadi pedagang lagi dan perubahan besar juga terjadi pada pedagang menengah yang di tahun 2019 jumlahnya hanya 30 akan tetapi pada tahun 2020 bertambah menjadi 153, serta pada pedagang besar yang jumlahnya tetap pada tahun 2019 dan 2020 namun berbeda dalam hal kecamatan atau lokasi usahanya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Takalar dalam melaksanakan perannya sebagai instansi pada jalur administrasi pelayanan di bidang perizinan perlu diberikan secara rutin sosialisasi kepada masyarakat serta adanya transparansi yang jelas sehingga tidak terjadi kesalahan pemahaman persepsi dari masyarakat terhadap pelayanan perizinan tersebut, sebab hubungan perizinan dengan kepastian hukum itu erat kaitannya. Sebuah usaha tidak akan memiliki payung hukum atau perlindungan hukum tanpa adanya SIUP sehingga pedagang yang memilki usaha wajib memiliki SIUP. Berikut jenis usaha dan banyaknya SIUP di Kabupaten Takalar. Data dalam situs tersebut juga menampilkan jumlah semua pedagang tidak sama dengan banyaknya SIUP dan untuk perbandingan pembuatan SIUP dari tahun 2019 ke 2020 juga menurun. Penerbitan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar khususnya pada pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) terjadi penurunan, oleh karena itu perlu diketahui penyebab terjadinya hal tersebut dan bagaimana memberikan solusi yang tepat terkait dengan permasalahan tersebut.

Pelayanan publik dari segi waktu dan biaya yang kurang transparan terkait informasi pelayanannya tentu akan mengakibatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah khususnya di dinas tersebut menjadi menurun. Begitu juga investor luar yang akan melakukan investasi usaha di Kabupaten Takalar akan berpindah keluar disebabkan oleh tidak adanya transparansi pelayanan yang jelas terkait biaya dan waktu dalam melakukan pembuatan surat perizinan. Permasalahan yang timbul dari pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) di Kabupaten Takalar apabila dibiarkan begitu saja dan terjadi terus menerus tentu saja akan berdampak negatif kepada citra instansi tersebut.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh penelitian terdahulu seperti penelitian Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar (Erwin, 2020) menemukan bahwa pelayanan SIUP sudah sangat memuaskan, akan tetapi beberapa masyarakat yang masih mengeluhkan beberapa hambatan dalam pembuatan SIUP seperti sarana dan prasarana kantor belum memadai, dan kurangnya sosialisasi di setiap kecamatan sampai ke desa-desa. Transparansi Pelayanan Izin Usaha Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan (Nurlaila, 2018) menemukan bahwa transparansi pelayanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan dapat dikatakan sudah cukup maksimal. Akan tetapi ada beberapa dari sepuluh indikator transparansi informasi pelayanan yang harus diperhatikan dan diperbaiki oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Permasalahan waktu yang biasanya tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan dalam penyelesaian surat izin usaha sehingga muncul keluhan dari pengguna layanan dan dilihat dari segi pelayanan khususnya tempat parkir pengguna layanan yang sempit dan tidak teratur.

Transparansi Informasi Pelayanan Surat Izin Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng (Irzan Aziz, 2020) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng dalam menginformasikan tata cara perizinan usaha di belum sepenuhnya transparan dalam pemberian informasi kepada masyarakat. Penelitian ini melihat dari 4 aspek dalam mengukur transparansi pelayanan di dinas tersebut yaitu ketersediaan dan aksesibilitas dokumen, adanya informasi yang jelas dan lengkap, keterbukaan proses, dan regulasi yang diterapkan menjamin adanya transparansi.

Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru (Andi Karlina, 2018) menemukan bahwa pengaruh positif dan signifikan dari transparansi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru bahwa kesediaan aksesibilitas dokumen daya tanggap, jaminan, bukti langsung, empati, dan keandalan sebagai Indikator Kualitas kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses, kerangka regulasi yang menjamin transparansi, bahkan berpengaruh signifikan.

Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan (Andri Irawan, 2018) Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Merauke belum cukup transparan. Proses layanan perijinan sudah dilakukan secara terbuka yaitu dengan mencantumkan biaya dan waktu pelayanan serta memberikan bagan alir di ruang pelayanan. Kemudahan akses informasi juga belum didapatkan oleh masyarakat, karena informasi hanya didapat di kantor dan belum memanfaatkan internet dalam memberikan informasi.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana ada beberapa penelitian yang memiliki bentuk atau lokus yang berbeda. Seperti pada penelitian Erwin (Skripsi, 2020), Penelitian Nurlaila (Jurnal, 2018) dan Irzan Aziz (Skripsi, 2020), Andi Karlina dan Andri Irawan ada beberapa yang memiliki fokus yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu transparansi pelayanan walaupun memiliki lokasi dan objek yang berbeda akan tetapi fokus utamanya terkait transparansi pelayanannya sama dan melalui hasil penelitian mereka menjelaskan bahwa transparansi dalam pelayanan belum sepenuhnya maksimal, masih banyaknya kekurangan dalam penerapannya serta peran dari dinas tersebut belum mampu memperbaiki sistem transparansi pelayanannya. Penelitian yang dilakukan ini juga menggunakan teori dari Agus Dwiyanto yang berbeda dengan penelitian terdahulu lainnya.

1.5. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui transparansi pelayanan dalam pembuatan SIUP di DPMPTSP Kabupaten Takalar dan mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukungnya serta upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Takalar terkait transparansi pelayanan tersebut.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif berdasarkan penjelasan Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (2016). Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi di lapangan. Wawancara penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* untuk mendapatkan informasi menurut Singh (2006:91). Ada sepuluh informan yang diambil dalam memperoleh data yaitu mencakup Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Kepala Seksi Administrasi Dan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan, Kepala Seksi Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan serta Masyarakat berjumlah 5 orang. Penelitian ini dalam menganalisis data menggunakan analisis kualitatif seperti reduksi data, tampilan data dan gambaran kesimpulan/verifikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis Transparansi pelayanan dalam pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Takalar menggunakan pendapat dari teori Agus Dwiyanto yang indikatornya terdiri dari keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan dan kemudahan untuk memperoleh informasi. Penelitian ini juga membahas mengenai faktor pendukung dan penghambat serta upaya yang dilakukan dalam pemecahan masalah terkait transparansi pelayanan.

3.1. Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Transparansi pelayanan atau dalam artiannya disebut keterbukaan pelayanan publik telah sering dibahas karena merupakan suatu hal yang penting dalam pelaksanaan pelayanan. Permasalahan yang muncul terkait transparansi yaitu masih sulitnya dalam mendapatkan suatu informasi terkait prosedur pelayanan. Sementara masyarakat semakin kompleks dalam membutuhkan sebuah kinerja pegawai yang semakin dituntut perlu ditingkatkan. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelaksanaannya, pemerintah sudah membuat sesuatu yang dianggap mampu meningkatkan kinerja pegawai yaitu tujuan standar kebijakan. Dimensi yang pertama ini terdiri dari beberapa indikator yang dijelaskan sebagai berikut

- a. Syarat pembuatan SIUP membahas mengenai transparansi yang pada awalnya ada kaitannya dengan persyaratan. Perangkat dinas sepenuhnya dalam kaitannya belum mampu memaparkan dengan lengkap terkait persyaratan membuat surat izin usaha perdagangan. Hal ini bukan sebuah kesalahan karena mungkin tidak semuanya perangkat dinas disana mengetahui persyaratan dalam pembuatan SIUP, namun baiknya perangkat dinas bisa mengarahkan atau mencari tahu terkait persyaratan yang ditanyakan pemohon.
- b. Biaya pembuatan tidak dibebankan kepada pemohon dan segala bentuk gratifikasi akan ditolak, karena segala bentuk gratifikasi apabila ditemukan akan diberi sanksi. Semua perangkat dinas terkait akan terus memberikan kinerja terbaiknya dalam pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Takalar.

- c. Waktu pembuatan SIUP ditemukan bahwa masih kurangnya realisasi pelaksanaan SOP yang ditetapkan khususnya mengenai masalah waktu pembuatan SIUP, adanya perbedaan pendapat antara masyarakat sebagai pemohon dan perangkat dinas yang mengurus pembuatan SIUP. Permasalahan ini menimbulkan kesalahan komunikasi walaupun ada penjelasan dari perangkat dinas yang bersangkutan yang mengatakan bahwa pembuatan SIUP memang harus 14 hari karena ada beberapa alasan dan masyarakat juga sebagai pemohon menuntut sesuai dengan SOP yang berlaku yaitu 5 hari kerja.
- d. Prosedur pembuatan SIUP tidak semua perangkat dinas di DPMPTSP Kabupaten Takalar mampu menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang telah menjadi tugasnya dan juga belum bisa optimal. Masih adanya keluhan terkait prosedur pelayanan, persyaratan yang informasinya tidak mudah didapatkan dan waktu dalam pembuatan SIUP. Perangkat dinas yang bersangkutan harus lebih sering untuk mengkoreksi diri dalam memberi pelayanan agar terciptanya situasi yang transparan, akuntabel dan dapat dipertanggung jawabkan.

3.2. Peraturan dan Prosedur Pelayanan

Transparansi menurut Agus Dwiyanto pada indikator keduanya membahas mengenai peraturan dan prosedur pelayanan yang bersifat langsung, mudah untuk diterapkan dan sederhana. Transparansi pelayanan mengarah kepada mekanisme terkait kebijakan, program dan proyek yang harus mendapatkan kejelasan. Pemerintahan yang tercipta dengan baik lahir dari pemerintahan yang transparan. Masyarakat perlu untuk mengetahui secara jelas dan tanpa ada yang ditutupi mengenai proses perumusan kebijakan publik dan implementasinya merupakan penjabaran dari transparansi. Dimensi ini juga terdiri dari beberapa indikator yang dijelaskan sebagai berikut.

- a. Peraturan dapat dipahami berdasarkan dari wawancara diatas yang dilakukan oleh masyarakat pemohon memberi penjelasan bahwa perubahan nama serta tugas instansi yang bersangkutan sangat memberi banyak manfaat oleh masyarakat sebab tidak berpindah instansi lagi sehingga dapat mengurus perizinan hanya dengan satu tempat. Sederhana yang dimaksud ini bukan hanya pergantian nama, akan tetapi prosedur dan alur perizinannya perlu juga mengalami perbaikan kualitas kearah yang lebih mudah dan sederhana.
- b. Mekanisme pelayanan jelas yang ada di DPMPTSP Kabupaten Takalar menurut penuturan informan bahwa mekanisme pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Takalar sudah sangat jelas akan tetapi dalam penerapannya masih banyak keluhan dari masyarakat terkait sehingga perlu dilakukakn perbaikan terkait apa saja yang menjadi keluhan dari masyarakat seperti pelaksanaan dari prosedur pelayanan yang harus dipahami dengan baik oleh para perangkat dinas yang bersangkutan.
- c. Efektif dan efisien, SOP yang diberikan pihak DPMPTSP Kabupaten Takalar kepada masyarakat yang datang ke dinas tersebut sudah sangat sederhana dan tidak membuat masyarakat kebingungan. Walaupun dalam pelaksanaannya belum bisa dengan sepenuhnya sesuai dengan SOP yang berlaku akan tetapi seluruh perangkat dinas yang terkaitakan selalu mengupayakan agar kinerja pelayanan yang diberikan dapat dirasakan dengan puas oleh masyarakat tersebut. Beberapa masyarakat memang tidak puas terkait kinerja pelayanan yang diberikan di DPMPTSP Kabupaten Takalar, namun beberapa perangkat dinas juga telah mampu menerapkan pelayanan yang sebaik mungkin sesuai dengan prosedur.

3.3. Kemudahan Untuk Memperoleh Informasi

Dimensi ketiga dari transparansi pelayanan memberi maksud bahwa adanya ketersediaan dan selalu siap tersedia dalam keterbukaan informasi. Pemerintah mencanangkan terkait perubahan segala sistem

yang bersifat manual ke sistem online yang lebih memberi kemudahan kepada masyarakat dan bersifat sederhana. Berdasarkan dimensi ketiga ini memiliki beberapa penjelasan dari beberapa indikator.

- a. Aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang diterapkan DPMPTSP Kabupaten Takalar masih ditemukan banyak masyarakat yang merasa tidak puas dengan kinerja perangkat dinas di DPMPTSP Kabupaten Takalar walaupun dinas tersebut telah menampilkan informasi terkait DPMPTSP di situs resminya, namun masih adanya informasi yang berbeda dilapangan. Permasalahan Mengenai situs resmi yang tidak dilakukannya pembaharuan perkembangan yang terjadi di dinas tersebut membuat tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi terkait DPMPTSP Kabupaten Takalar mengalami hambatan.
- b. Sarana yang disiapkan mengingat kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks namun tidak diimbangi dengan kinerja aparatur yang masih belum optimal. Sementara SOP sudah dibuat sesederhana mungkin untuk mempermudah prosedural pembuatan izin usaha baru maupun perpanjangan.

3.4. Faktor Penghambat dan Pendukung Transparansi Pelayanan

Ada berbagai faktor penghambat didalam pelaksanaannya yang biasanya muncul dari internal atau perangkat dinas maupun eksternal atau masyarakat sebagai pemohon dan dinas yang terdapat kerjasama dalam pembuatan SIUP tersebut, namun dalam pelaksanaan transparansi pelayanan juga ada beberapa faktor yang bisa dijadikan sebagai faktor pendukung.

a. Faktor Penghambat

1. Pelaksanaan tugas aokok dan fungsi dari aparatur yang dimiliki oleh perangkat dinas DPMPTSP Kabupaten Takalar memiliki permasalahan karena tidak semua perangkat dinas memiliki kompetensi yang baik dibidangnya sehingga perlu ada perbaikan terhadap penempatan Perangkat agar bisa sesuai dengan kompetensi yang dimiliki sehingga dalam pelaksanaan peraturan dan SOP yang berlaku dalam pengurusan SIUP bisa terealisasi sesuai yang telah ditetapkan.
2. Anggaran pelaksanaan rencana kegiatan DPMPTSP Kabupaten Takalar memiliki hambatan dari sektor anggaran walaupun inovasi-inovasi yang telah dirancang sedemikian bagusnya, akan tetapi tidak ada anggarannya sehingga inovasi tersebut tidak bisa dilaksanakan.
3. Kondisi kerja di Kantor DPMPTSP Kabupaten Takalar kurang begitu disiplin dalam mematuhi waktu-waktu kerja, tidak terampilnya dan minimnya dedikasi dan komitmen terhadap tugas dan tanggung jawabnya.

b. Faktor Pendukung

Berdasarkan observasi peneliti dengan melakukan pengamatan selama melaksanakan penelitian di DPMPTSP Kabupaten Takalar terkait dengan faktor apa saja yang dapat mendukung pelaksanaan transparansi pelayanan terdapat beberapa hal-hal yang bisa dijadikan sebagai faktor pendukung antara lain sebagai berikut :

- a. Teknologi penggunaan teknologi terhadap transparansi pelayanan publik bersifat penting karena dapat menciptakan kemudahan dan percepatan suatu pekerjaan. Teknologi yang tepat dalam penggunaannya merupakan tuntutan pelayanan yang nantinya berdampak pada kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Pemanfaatan teknologi yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Takalar dapat mengubah input menjadi output dan mempermudah penyelenggaraan pelayanan.
- b. Pemilihan strategi terhadap efektivitas organisasi dalam mewujudkannya diperlukan sebuah strategi. Strategi pemerintah dalam penyelenggaraan transparansi pelayanan terkait pembuatan izin usaha adalah kegiatan yang bersifat terbuka pada masyarakat yang dapat diketahui proses, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan serta informasi tersebut dengan mudah diakses.

- c. Pelayanan publik kejelasan akan alur proses pelayanan dan persyaratan teknis merupakan salah satu hal yang dapat mewujudkan terciptanya pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

3.5. Upaya yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Takalar

DPMPTSP Kabupaten Takalar melakukan berbagai upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Berdasarkan hasil analisis wawancara dan observasi serta dokumentasi yang peneliti lakukan, maka upaya-upaya tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Implementasi Dari Pemberian Tugas Pokok dan Fungsi Diatur Jelas Melalui SOP
Berdasarkan hasil wawancara diatas menyatakan bahwa SOP yang berlaku dalam persyaratan, biaya, waktu dan proses pembuatan surat izin khususnya SIUP akan dilakukan perbaikan dan peningkatan, seperti yang ada pada kedua wawancara tersebut yaitu akan melakukan pemasangan spanduk yang isinya memperlihatkan SOP yang berlaku di DPMPTSP Kabupaten Takalar.
- b. Pemanfaatan Anggaran Dalam Meningkatkan Sarana Dan Prasarana Transparansi Pelayanan
DPMPTSP Kabupaten Takalar dalam meningkatkan transparansi pelayanan adalah membuat ruang pengaduan, kotak pengaduan dan IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat yang berfungsi sebagai sarana bagi masyarakat untuk melaporkan segala kesalahan dan kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Takalar serta juga sebagai sarana bagi masyarakat dalam memberikan kritik ataupun saran. Semua laporan, kritik dan saran yang ada akan ditindaklanjuti sesuai dengan SOP yang berlaku dan sudah ditetapkan.
- c. Meningkatkan Kedisiplinan dan Integritas Perangkat Dinas
Kedisiplinan dan integritas dari perangkat dinas sangat dibutuhkan terkhususnya terhadap transparansi pelayanan, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar dan sesuai aturan atau SOP yang berlaku. Kedisiplinan dan integritas perangkat dinas ini merupakan upaya DPMPTSP Kabupaten Takalar dalam meningkatkan kinerja pelayanan serta apabila kedisiplinan dan integritas ini sudah baik maka transparansi pelayanan pasti akan tercipta dengan baik dan terwujudlah pelayanan prima bagi masyarakat.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Peneliti menemukan temuan terkait transparansi pelayanan yang dapat dijalankan dengan baik apabila berdasarkan standar operasional prosedur atau SOP telah bersifat sederhana dan terbuka serta penerapannya yang mudah. Perangkat dinas yang bersangkutan masih memiliki permasalahan dalam SOP yang diterapkan yaitu belum dapat dilaksanakan secara optimal yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan pada masyarakat menjadi kurang efektif dan efisien sehingga memberikan informasi yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. Sama halnya dengan penjelasan dari Erwin bahwa pemerintah sangat sangat ingin pegawainya menjalankan pelayanan Responsiveness (Daya Tanggap) sesuai dengan SOP yang sudah ada di Kantor ini agar masyarakat puas dan tidak mengeluhkan pelayanan yang diberikan (Erwin, 2020), perangkat dinas perlu menjalankan segala proses pelayanan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan.

Pemerintahan yang baik yaitu pemerintahan yang sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik salah satunya transparansi, peneliti menemukan adanya ketidaksuaian waktu penerbitan SIUP sehingga mendapat keluhan dari masyarakat. Permasalahan waktu yang biasanya tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam penyelesaian surat izin usaha sehingga muncul keluhan dari pengguna layanan dan dilihat dari segi pelayanan (Nurlaila, 2018)

Pemberian informasi yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Takalar melalui situs resminya sangat memudahkan masyarakat mencari informasi yang diinginkan, sesuai dengan penjelasan Irzan Aziz bahwa ada dari 4 aspek dalam mengukur transparansi pelayanan di dinas tersebut yaitu ketersediaan dan aksesibilitas dokumen, adanya informasi yang jelas dan lengkap, keterbukaan proses, dan regulasi

yang diterapkan menjamin adanya transparansi (Irzan Aziz, 2020), hal ini menjelaskan bahwa informasi yang terbuka merupakan suatu yang penting dalam menciptakan transparansi pelayanan.

IV. KESIMPULAN

Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa transparansi pelayanan dalam pembuatan SIUP di DPMPTSP Kabupaten Takalar secara keseluruhan sudah terlaksana dengan baik sesuai SOP yang berlaku walaupun masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yang dijelaskan seperti keterbukaan proses penyelenggaraan publik, peraturan dan prosedur pelayanan, dan kemudahan untuk memperoleh informasi dimana tolak ukur tersebut masih ditemukan beberapa masalah. Penelitian menemukan faktor penghambat seperti pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari aparatur, anggaran pelaksanaan rencana kegiatan, kondisi kerja dan faktor pendukung seperti teknologi, pemilihan strategi, pelayanan publik. Guna memperbaiki permasalahan yang ada serta meningkatkan transparansi pelayanan dalam pembuatan SIUP, peneliti memberi saran yaitu perlu diadakan evaluasi kinerja terhadap perangkat dinas agar dapat melaksanakan segala prosedur sesuai dengan SOP yang ditetapkan serta di aktifkannya kembali situs resmi DPMPTSP Kabupaten Takalar karena dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses segala informasi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam proses penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar dan informan dari masyarakat hanya berada pada satu kecamatan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan transparansi pelayanan dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar beserta perangkat dinas yang ada disana yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: UGM Press
- _____. 2014. "Transparansi Pelayanan Publik", dalam mewujudkan good governance melalui pelayanan publik, yogyakarta: UGM press
- Sedarmayanti. 2004. Good Governance (Pemerintahan Yang Baik). Bandung: CV. Mandar Maju
- Singh, Yogesh Kumar. 2006. Fundamental of Research Methodology and Statistics. New Delhi: New Age International (P) Ltd.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, Arifin. 2011. Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Jakarta: PT. Pustaka Indonesia Press, Jakarta.

B. Skripsi dan Jurnal

Aziz, Irzan. 2020. Transparansi Informasi Pelayanan Surat Izin Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantaeng.

Erwin. 2020. Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar.

Irawan Andri. 2018. Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan

Karlina, Andi. 2018. Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru

Nurlaila. 2018. Transparansi Pelayanan Izin Usaha (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan)

C. Sumber lainnya

<https://dpmpptsp.takalarkab.go.id>. Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu. Senin, 30 Agustus 2021.

<https://www.takalarkab.bps.go.id>. Badan Pusat Statistik Kabupaten Takalar. Selasa, 31 Agustus 2021.

