

**IMPLEMENTASI PRINSIP TRANSPARANSI  
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MAMUJU  
(STUDI KASUS KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU)**

**Mukhlis Hannan<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Al Asyariyah Mandar  
Email: mukhlisannan49@gmail.com

***ABSTRACT***

*This study aims to describe how the implementation of basic tasks and functions of the Community Empowerment Agency and village governance and the factors that influence the implementation process of the Main Task and the function of the community empowerment body of the village government in the Mamuju District. The type of research used in this study is qualitative deskriptif with the basis of survey research. The results showed that the implementation of some program results can be quite good although there are some activities have not achieved the targeted results of the problems faced by BPMPD mamuju district in the implementation of the affairs of community and village government, the improvement of organizational performance that carried out it becomes an absolute thing done Systematic and Structured.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa serta faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan tugas utama dan fungsi Badan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintah Desa di Kabupaten Mamuju. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan basis penelitian survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan beberapa hasil program dapat dikatakan cukup baik walaupun ada beberapa kegiatan yang belum mencapai hasil yang ditargetkan dari permasalahan yang dihadapi oleh Kabupaten Mamuju di BPMPD dalam pelaksanaan urusan masyarakat dan pemerintahan desa, peningkatan kinerja organisasi yang dilakukan itu menjadi hal yang mutlak dilakukan secara sistematis dan terstruktur.

**Kata Kunci:** Implementasi, Tugas Utama, Fungsi Pemberdayaan Masyarakat

## **PENDAHULUAN**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 sebagai perwujudan kedaulatan rakyat pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat bangsa. UUD RI 1945 mengamanatkan kewajiban pemerintah untuk memberikan kemakmuran sebesar-besanya bagi rakyat, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. UUD RI 1945 memberikan perintah, tugas dan wewenang kepada seluruh aparatur Negara melaksanakan amanat untuk mensejahterakan rakyatnya melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab. Salah satu perwujudan dari konsep ini adalah pemberian tugas bagi pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik yang baik.

Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Mamuju (KPT Mamuju) bekerja dengan dasar hukum Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah. Di dalam Perda ini dibahas tugas pokok dan fungsi kantor pelayanan terpadu. Tugas pokok KPT tertuang pada pasal 27 yang bertuliskan “Kantor Pelayanan Terpadu mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersifat spesifik di bidang pelayanan terpadu dan menjadi tanggung jawabnya berdasarkan kewenangannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.” Kemudian untuk fungsi KPT tertuang pada pasal 28 yang bertuliskan: “untuk penyelenggaraan tugas tersebut pada pasal 27 Peraturan Daerah ini, KPT mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan, dan non perizinan;
- b. Pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan kewenangannya;
- c. Pelaksanaan pengolahan data dan pemeriksaan serta pemrosesan;
- d. Pelaksanaan validasi, legalisasi dan otorisasi pelayanan perizinan dan non perizinan dengan kewenangannya;
- e. Penanganan pengaduan masyarakat berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Pengembangan sistem pelayanan publik terutama pelayanan publik yang murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.”

Dari pasal di atas dapat dilihat bahwa KPT Mamuju merupakan kantor yang melaksanakan pelayanan publik terkhusus pada pelayanan perizinan.

Kemudian dalam melaksanakan pelayanan publik, kantor pelayanan terpadu kabupaten Mamuju dituntut untuk melaksanakan pelayanan publik yang murah, mudah, transparansi, pasti dan terjangkau. Kemudian untuk pengaturan tugas pokok, fungsi dan rincian tugas pejabat pemerintah yang bekerja di dalam KPT Mamuju juga memiliki aturan tersendiri yang termuat dalam Peraturan Bupati Mamuju Nomor 33 Tahun 2012 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Struktural pada KPT Mamuju. Dalam aturan tersebut memuat semua tugas dan fungsi setiap bagian yang ada dalam KPT dan menjelaskan tata kerja yang ada dalamnya.

KPT Mamuju memberikan 26 jenis layanan perizinan yaitu: Izin Prinsip, Izin Lokasi, Izin Gangguan (HO), Izin Kelayakan Lingkungan, Izin Tempat Usaha, Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Perusahaan, Tanda Daftar Industri, Tanda Daftar Gudang, Izin Usaha Industri, Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Peruntukan Penggunaan Tanah, Izin Pemasangan Reklame, Izin Mendirikan Bangunan, Izin Praktek Tenaga Kesehatan, Izin Fasilitas Kefarmasian, Izin Makanan & Minuman, Izin Usaha Air Minum, Izin Usaha Produksi, Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik, Izin Usaha Kepariwisataaan, Izin Usaha Losmen/Penginapan, Izin Restoran/Rumah Makan, Izin Hotel, Izin Usaha Travel, Izin Usaha Hiburan.

Penulis tertarik untuk melakukan studi terhadap pelayanan yang dilakukan oleh salah satu bagian di KPT Mamuju yakni pada bagian pelayanan pemberian IMB. Dari data awal yang penulis dapatkan di KPT Mamuju, mekanisme pengurusan IMB dimulai dari kegiatan pelayanan pada bagian tata usaha berupa pengisian permohonan (diketahui oleh desa/lurah dan camat) dan melengkapi persyaratan IMB (surat PBB terakhir, kepemilikan tanah dan gambar denah rumah), tim teknis melakukan seleksi administrasi dan peninjauan lokasi, selanjutnya menetapkan biaya IMB dan pembayaran IMB, petugas pembukuan memberikan registrasi nomor IMB dan pembuatan SK, yang selanjutnya diserahkan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu untuk penanda tangan/penerbitan IMB, dan kembali lagi ke bagian tata usaha untuk melakukan pengarsipan dan penyerahan kepada pemohon/publik. Mekanisme pelayanan IMB tersebut dalam kenyataannya belum sesuai harapan publik dan belum sesuai ketentuan standar pelayanan publik. Permasalahan dari kasus perizinan ini dikarenakan aktivitas pelayanan publik belum terealisasi dengan baik.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat empiris, yaitu suatu metode penelitian yang berfungsi untuk melihat ketentuan-ketentuan hukum secara nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi target dalam kajian

penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju dan Pemohon Perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Pelaksanaan Prinsip Transparansi dalam Pemberian Pelayanan Publik**

Peraturan Bupati Mamuju Nomor 49 Tahun 2008 tentang Tugas pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Struktural pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju (KPTSP Mamuju), telah diubah kembali dengan Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 49 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Struktural pada KPTSP Mamuju, sebagai bagian dari penataan kembali Organisasi dan Tata Kerja kelembagaan daerah Kabupaten Mamuju. Berdasarkan hal itu, maka tugas pokok KPTSP Mamuju adalah menyelenggarakan pembinaan di bidang pelayanan, pengolahan data, pemeriksaan, pemrosesan serta pembinaan ketatausahaan perizinan dan non perizinan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penulis menggunakan poin-poin yang ada di dalam KEP/26/M.PAN/2/2004 untuk melihat bagaimana pelaksanaan prinsip transparansi pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh KPTSP Mamuju. Muatan yang ada dalam KEP/26/M.PAN/2/2004 terkait transparansi yakni: manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, lokasi pelayanan, janji pelayanan, standar pelayanan publik, informasi pelayanan.

#### **a. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik berarti bahwa para aparat penyelenggara pelayanan publik dituntut agar memberi informasi kepada masyarakat terkait setiap kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan pada KPTSP Mamuju.

Hasil wawancara dengan kepala seksi pengolahan data dan informasi terkait penyampaian setiap kebijakan yang di buat pada KPTSP Mamuju, disebutkan bahwa:

“...Kebijakan terbaru di Kantor ini selalu kami beritahukan kepada masyarakat lewat loket pelayanan informasi jadi misalnya ada persyaratan terbaru tentang pengurusan izin maka petugas di loket kami akan menjelaskan langsung kepada pemohon.”

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat kurangnya informasi yang bisa diakses oleh masyarakat sehingga pada posisi ini masyarakatlah yang

dituntut untuk berperan aktif mencari informasi terkait kebijakan terbaru yang ada di KPTSP Mamuju. Dan satu-satunya akses masyarakat untuk mengetahui apa saja kebijakan terbaru yang ada di KPTSP Mamuju yaitu datang langsung di KPTSP Mamuju dan bertanya ke petugas pelayanan informasi.

#### b. Prosedur Pelayanan

KPTSP Mamuju memiliki banyak prosedur/mekanisme pengurusan perizinan, tergantung oleh para pemohon yang akan mengurus suatu perizinan.

“... Jadi Kalau mengenai mekanisme pengurusan izin ini tergantung oleh jenis izin apa yang dimohonkan karena cara pengurusan izin itu berbeda-beda prosesnya.”

Dari hasil wawancara di atas kita dapat melihat bahwa ada banyak mekanisme pelayanan yang ada di KPTSP Mamuju dan jika semua mekanisme ini tidak di publikasikan secara maksimal kepada masyarakat maka masyarakat/pemohon akan merasa bingung terhadap prosedur yang harus ia lengkapi.

#### c. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan

KPTSP Mamuju sudah menetapkan segala persyaratan teknis dan administratif setiap pelayanan perizinan. Hal ini dapat terlihat di dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) KPTSP Mamuju. Di dalam SPP tersebut diatur segala persyaratan yang harus dilengkapi oleh setiap pemohon, misalnya persyaratan untuk mengurus Izin Usaha Produksi (IUP);

##### 1) Syarat Administrasi:

- Surat permohonan bagi perusahaan bermaterai Rp.6.000,-
- Susunan direksi dan daftar pemegang saham (bagi pengusaha)
- Surat keterangan domisili usaha
- Profil badan usaha (untuk mineral bukan logam dan batuan) bagi perusahaan
- Akte pendirian badan usaha yang bergerak dibidang pertambangan disahkan oleh pejabat yang berwenang
- NPWP
- Profil koperasi (bagi pemohon koperasi)
- Kartu Tanda Pengenal (KTP) atau Identitas diri

##### 2) Syarat Teknis:

- Daftar Riwayat Hidup dan Surat Pernyataan Tenaga Ahli Pertambangan dan atau Geologi yang berpengalaman sedikitnya 3 (tiga) tahun
- Peta WIUP (Wilayah Izin Usaha Pertambangan) yang dilengkapi

dengan titik koordinat geografis garis lintang dan garis bujur sesuai ketentuan sistem informasi geografis yang berlaku secara nasional yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat setelah berkoordinasi dengan DPR.

d. 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. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan.

**Tabel 1**  
**Biaya/Tarif pengurusan izin di KPTSP Mamuju**

<b>JENIS PELAYANAN IZIN</b>	<b>BIAYA/TARIF</b>
Izin Prinsip	Segala biaya yang timbul dari pekerjaan lapangan dan koordinasi dibebankan kepada pemohon
Izin Lokasi	Segala biaya yang timbul dari pekerjaan lapangan dan koordinasi dibebankan kepada pemohon
Izin Kelayakan Lingkungan	Tidak dikenakan retribusi
Izin Tempat Usaha	Tidak dikenakan retribusi
Izin Usaha Industri	Tidak dikenakan retribusi
Izin Usaha Perdagangan	Tidak dikenakan retribusi
Tanda Daftar Perusahaan	Tidak dikenakan retribusi
Izin Usaha Jasa Konstruksi	Tidak dikenakan retribusi
Tanda Daftar Industri	Tidak dikenakan retribusi
Izin Pelayanan Kesehatan	Tidak dikenakan retribusi
Izin Fasilitas Kefarmasian	Tidak dikenakan retribusi
Izin Makanan dan Minuman	Tidak dikenakan retribusi
Izin Usaha Produksi	Tidak dikenakan retribusi
Operasi Produksi	Tidak dikenakan retribusi

Izin Usaha Pengeboran Air Tanah	Tidak dikenakan retribusi
Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	Tidak dikenakan retribusi
Izin Gangguan	Golongan I A = Rp.2.500.000,- Golongan I B = Rp.1.000.000,- Golongan II A = Rp. 350.000,- Golongan II B = Rp. 250.000,- Golongan III A = Rp. 200.000,- Golongan III B = Rp. 150.000,-
Izin Mendirikan Bangunan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IMB Umum adalah sebesar 3% dari nilai bangunan</li> <li>- IMB Pemerintah adalah sebesar 2% dari nilai bangunan</li> <li>- Memperbaiki &amp; mengubah bangunan retribusinya sebesar 1,5% dari nilai anggaran perubahan</li> <li>- Untuk mengganti IMB = 50% dari nilai IMB</li> <li>- Balik nama IMB = 10% dari nilai IMB</li> <li>- Biaya administrasi Rp.80.000,- (luas&gt;200m<sup>2</sup>)</li> <li>- Biaya administrasi Rp.40.000,- (luas&lt;200m<sup>2</sup>)</li> </ul>
Non Perizinan : Pajak Reklame	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cara hitung pajak reklame NSR = NJOR+Nilai Strategis</li> <li>- Tarif pajak ditetapkan sebesar 25%.</li> </ul>

Sumber: Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju

#### e. Waktu Penyelesaian Pelayanan

KPTSP Mamuju sudah menetapkan waktu penyelesaian pelayanan pengurusan setiap izin kepada para pemohon. Waktu penyelesaian pelayanan ini termuat juga di dalam Standar Pelayanan Publik KPTSP Mamuju.

“...Jangka waktu selesainya izin itu yang tertera di dalam standar pelayanan adalah jangka waktu maksimal apabila petugas kami sudah selesai mengelolah izin tersebut misalnya hanya dalam kurun waktu 3 hari

maka petugas kami akan menghubungi pemohon agar datang untuk mengambil izinnya.”

**Tabel 2**  
**Waktu Penyelesaian pelayanan**

<b>JENIS PELAYANAN IZIN</b>	<b>WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN</b>
Izin Prinsip	12 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Lokasi	12 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Kelayakan Lingkungan	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Tempat Usaha	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Usaha Industri	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Usaha Perdagangan	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Tanda Daftar Perusahaan	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Usaha Jasa Konstruksi	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Tanda Daftar Industri	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Pelayanan Kesehatan	15 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Fasilitas Kefarmasian	14 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Makanan dan Minuman	14 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Usaha Produksi	Dikoordinasikan dengan instansi terkait

Operasi Produksi	Dikoordinasikan dengan instansi terkait
Izin Usaha Pengeboran Air Tanah	Dikoordinasikan dengan instansi terkait
Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	Dikoordinasikan dengan instansi terkait
Izin Gangguan	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Mendirikan Bangunan	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Non Perizinan : Pajak Reklame	5 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima

*Sumber: Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju*

#### f. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat/petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang. Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan:

- a. Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani;
- b. Kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima pelayanan, dan dapat merubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman;
- c. Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata;
- d. Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan;
- e. Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.

Pada indikator ini KPTSP Mamuju sudah melaksanakan dengan maksimal. Hal ini terbukti ketika melakukan penelitian, penulis melihat bahwa semua pegawai di KPTSP Mamuju memakai ID Card kemudian di setiap ruangan sudah ada papan nama ruangan beserta petugas yang ada di dalamnya. Kemudian untuk poin pemberian pelayanan KPTSP Mamuju sudah memberikan pelayanan secara maksimal. Juga terbukti dari hasil wawancara penulis dengan berbagai pemohon perizinan di KPTSP Mamuju

g. Lokasi Pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan KPTSP Mamuju sangat mudah dijangkau oleh para pemohon yang hendak melakukan pengurusan perizinan. Kantor ini terletak 50m dari kantor Bupati Mamuju sehingga akses ke KPTSP sangatlah mudah, Kemudian untuk sarana dan prasarana yang ada di dalam KPTSP Mamuju akan penulis rincikan sebagai berikut:

- Ruang tunggu pemohon dilengkapi dengan kipas angin dan TV
- Loker pengurusan perizinan yang terdiri atas loker informasi dan pengaduan, loker pendaftaran, loker legalitas, loker retribusi dan loker pengambilan perizinan. Setiap loker dilengkapi dengan komputer Mainframe Server build/up/Intel X Com/2Gb DRR 2 HDD 250 GB yang dilengkapi program sistem informasi perizinan terpadu
- Ruang Kepala Kantor
- Ruang Kasubag dan Staf
- Ruang Kepala Seksi dan Staf
- Ruang Arsip
- Musholla
- WC Umum
- Parkir yang cukup luas
- Peralatan Perkantoran Utama

Hasil wawancara dengan pemohon di KPTSP Mamuju terkait lokasi pelayanan, menjelaskan:

“...Kalau menurut saya pribadi sarana yang ada di kantor ini sudah lengkap karena ada tv yang bisa kita nonton sambil tunggu izin terbit, ada kursi tunggu yang cukup luas dan ada kipas angin jadi kita tidak kepanasan dalam menunggu.”

Dari data yang ada di atas menunjukkan bahwa fasilitas yang ada di KPTSP Mamuju sudah cukup memadai untuk melakukan suatu pelayanan kepada publik.

h. Janji Pelayanan

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

Motto KPTSP Mamuju yakni, “melayani dengan ikhlas”. Sementara Komitmen/Janji KPTSP Mamuju yakni;

Kami insan Pelayanan Perizinan Kabupaten Mamuju Berjanji:

- Akan melaksanakan pelayanan perizinan dengan sepenuh hati guna pencapaian pelayanan prima kepada masyarakat
- Akan melaksanakan pelayanan perizinan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- Akan Melaksanakan Pelayanan Perizinan dengan menjunjung tinggi kehormatan dan kejujuran

i. Standar Pelayanan Publik

KPTSP Mamuju telah menyusun Standar Pelayanan Publik yang ditetapkan pada tanggal 02 September 2013 oleh Kepala KPTSP Mamuju. Standar Pelayanan Publik KPTSP Mamuju meliputi:

- Jenis-jenis Pelayanan / Produk Pelayanan
- Persyaratan, Tarif Dan Waktu Penyelesaian Perizinan
- Sarana & Prasarana Pelayanan di Kantor Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Kompensasi
- Kompetensi SDM KPTSP Kabupaten Mamuju
- Tugas dan Fungsi Aparatur Pelayanan Perizinan
- Kompensasi Pelayanan
- Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Petugas Pelayanan
- Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan
- Evaluasi dan Pengendalian Pelayanan
- Penilaian Kepuasan Pelanggan

Hasil wawancara dengan aparat yang ada di KPTSP Mamuju menjelaskan bahwa:

“... Standar pelayanan publik di kantor ini sudah dibuat dan disusun pada tahun 2013. Pada waktu itu yang menetapkan dan bertanda tangan di standar pelayanan publik itu adalah pak Luthfy kepala Kantor Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebelumnya.”

Dari data di atas kita dapat melihat bahwa KPTSP Mamuju sudah menetapkan standar pelayanan publik namun informasi terkait isi standar pelayanan publik ini belum di publikasikan secara maksimal kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang tahu terhadap standar pelayanan publik yang ditetapkan di KPTSP Mamuju.

j. Informasi Pelayanan

Informasi pelayanan yang ada di KPTSP Mamuju sangat terbatas. Dari hasil penelitian penulis di KPTSP Mamuju sumber informasi untuk publik

hanya bisa di akses jika publik datang langsung dan bertanya ke loket informasi.

“... Untuk saat ini informasi tentang tata cara pengurusan perizinan hanya ada di lingkup kantor saja tetapi Insya Allah tahun ini kita berencana untuk mengadakan sosialisasi ke masyarakat tentang perizinan juga pada tahun ini kita akan melaunching situs web agar supaya akses informasi kemasyarakat lebih terbuka lagi... Sebenarnya tahun kemarin kita sudah melakukan banyak publikasi di antaranya memasukkan *running teks* tentang perizinan ke TV lokal, membagikan brosur-brosur terkait pengurusan perizinan tetapi cara ini dinilai kurang efektif untuk melakukan publikasi ke masyarakat.”

Kurangnya akses Informasi pelayanan yang ada di KPTSP Mamuju menuntut masyarakat agar lebih berperan aktif untuk mencari informasi di KPTSP Mamuju.

“... Tadi saya menanyakan ke petugas di loket tentang bagaimana cara pengurusan perpanjangan SIUP, karena SIUP saya sudah berakhir masa berlakunya. Dan saya baru pertama kali mengurus perpanjangan SIUP jadi saya tanya langsung ke petugasnya tentang bagaimana cara urus dan apa persyaratannya.”

“...Ya harusnya KPTSP Mamuju ini menyediakan akses segala persyaratan izinnya di internet supaya kita tidak bingung lagi untuk mengurus izin dan kalau bisa disediakan juga akses pendaftaran online perizinan supaya kita lebih terbantu lagi dan hemat waktu.”

“...Kalau saya tidak masalah dengan sistem yang kayak begini karena rumah saya juga dekat jadi gampang untuk ke sini bertanya kelengkapan berkasnya.”

“...Sampai sekarang saya tidak tahu prosedur pelayanan di dalam karena biasanya ada keluarga yang biasa saya hubungi dan minta bantuannya biasanya dia yang tanya sama saya, bilang lengkapi ini lengkapi ini nanti kalau lengkap silahkan bawa ke kantor.”

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa keterbukaan informasi sangat dibutuhkan dalam melaksanakan pelayanan publik di KPTSP Mamuju. Selain dapat mempercepat proses pelayanan juga dapat mempermudah masyarakat dalam hal melengkapi segala persyaratan, juga masyarakat akan mudah memahami bagaimana prosedur setiap pengurusan perizinan yang ada di KPTSP Mamuju.

## **Faktor Penghambat Pelaksanaan Prinsip Transparansi dalam Pemberian Pelayanan Publik**

Penulis hanya mengangkat satu faktor hambatan saja dikarenakan masalah pokok yang dihadapi KPTSP Mamuju dalam melaksanakan prinsip transparansi hanya ada satu juga yakni terbatasnya KPTSP Mamuju dalam memberikan informasi pelayanan perizinan kepada masyarakat.

KPTSP Mamuju merupakan suatu satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan perencanaan pembangunan Daerah, dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Mamuju. Jadi segala kegiatan yang dilaksanakan di dalam KPTSP Mamuju harus di koordinasikan ke Pemerintah Daerah termasuk perencanaan setiap program yang akan dilaksanakan oleh KPTSP Mamuju.

Dari hasil wawancara penulis dengan aparat di KPTSP Mamuju mengatakan bahwa:

“...Sebenarnya sudah banyak rencana publikasi informasi yang kami sediakan untuk masyarakat tetapi kami selalu terkendala oleh anggaran yang ada di daerah. Pada tahun 2014 kami sudah merencanakan akan membuat web untuk KPTSP Mamuju, tetapi realisasi dari program ini mungkin akan baru terwujud tahun ini begitu juga dengan sosialisasi perizinan yang rencana kami adakan. Sudah berapa kali pihak kami audiensi ke DPRD terkait perencanaan program kerja tetapi belum ada satupun yang dianggarkan oleh daerah.”

Dari hasil wawancara di atas penulis mendapatkan informasi bahwa KPTSP Mamuju sudah berupaya maksimal untuk memberikan peningkatan layanan akses informasi kepada masyarakat terkait segala informasi perizinan yang ada di Mamuju. Salah satu usaha KPTSP Mamuju misalnya saja rencana pengadaan website dan rencana sosialisai ke masyarakat terkait perizinan, tetapi KPTSP Mamuju tidak mendapatkan dukungan dari pemerintah setempat. Ini disebabkan tidak adanya anggaran daerah yang turun ke KPTSP Mamuju terkait peningkatan pelayanan informasi kepada masyarakat sehingga KPTSP Mamuju tidak dapat melaksanakan program yang telah direncanakan.

## **KESIMPULAN**

1. Keputusan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah menjadi indikator pengukuran implementasi prinsip transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju. Dari

semua indikator yang termuat di dalam KEP. MENPAN, KPTSP Mamuju mempunyai satu pokok permasalahan yaitu: kurangnya akses informasi yang diberikan oleh KPTSP Mamuju kepada publik. Sementara muatan yang terkandung dalam KEP. MENPAN menghendaki semua informasi pelayanan publik harus terbuka untuk publik dan penyedia pelayanan publik harus memberikan akses informasi yang mudah di dapatkan oleh publik. Berangkat dari fakta ini maka KPTSP Mamuju dapat di katakan belum melaksanakan prinsip transparansi dalam pemberian pelayanan publik.

2. Faktor penghambat yang menjadikan KPTSP Mamuju tidak transparan yakni tidak adanya dukungan pemerintah setempat terkait perencanaan program publikasi yang telah dibuat oleh KPTSP Mamuju. Wujud dari tidak adanya dukungan pemerintah setempat yakni tidak adanya anggaran yang dialokasikan ke peningkatan publikasi informasi KPTSP Mamuju sehingga segala program kerja yang telah direncanakan tidak dapat dijalankan.

## **SARAN DAN REKOMENDASI**

1. Apabila KPTSP Mamuju memang bersungguh-sungguh untuk melakukan peningkatan pelayanan terutama peningkatan akses informasi kepada publik, aparat yang ada di dalamnya harus mau bekerja sama, misalnya untuk mengadakan suatu baliho terkait standar pelayanan KPTSP Mamuju. Tidak ada salahnya jika aparat yang ada di dalam KPTSP memberikan sumbangsih seikhlasnya terhadap pengadaan baliho standar pelayanan tersebut. Kemudian masalah akses informasi di internet, sekarang sudah zaman sosial media jadi aparat yang ada di KPTSP dapat memanfaatkan sosial media ini untuk melakukan publikasi kepada publik. Misalkan saja publikasi lewat Facebook, twitter, dan lain-lain.
2. Apabila KPTSP Mamuju mengalami kendala yakni tidak adanya alokasi anggaran untuk peningkatan akses informasi, maka harus ada upaya lebih intens lagi membangun suatu koordinasi kepada pemerintah setempat terkait perencanaan program kerja yang akan dilakukan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Didjaja, Mustopa. 2003. *Transparansi Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.
- Kencana, Inu. 1992. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Eresco.
- Kristianten. 2006. *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lalolo Krina, Loina. 2003. *Indikator Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Misdianti dan Kartasapoetra. 1993. *Fungsi Pemerintah Daerah dalam Pembuatan Peraturan Daerah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Tangkilisan, Hessel. 2003. *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta: Lukman Offset.

