

TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PEMERINTAH DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA

Maryeta Ernesta Ndiki

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: ernesta.melo@yahoo.com

Abstract: *Transparency and accountabilities are the part of principles in actualizing the good governance. The badness of public service quality caused of service-supply is not transparent and accountable yet in supplying the public service. One of service which is given by government is the service in permission side. Eventough, in Batu city also give the permission-service, such as: Permission in building-supply (IMB) which is arranged in PERDA No. 4 year 2011. So, this research purposed to know and describe about the transparency, accountabilities and problems in processing the IMB in Batu city. The writer used the qualitative method of research. The data source was from the primary and secondary data. The data collecting used observation, interview and documentation. The choosen respondent used snowball sampling. Analysis and Reduction, Presentation and Result-taking. The data validation used triangulation technique. The result of the research mentioned that the permission-service done by Badan Penanaman Modal (BPM) Batu city has been transparent but there was not the accountabilities yet. The problem were the minus of operational items. The number of workers which was not quote yet. Also it was not sufficient with the room preserved. There was still the discrimination in service and the minus of the person who process the IMB. So that, the service could not actualize the service excellent.*

Keywords: *Transparency, Accountability, Service Excellence*

Abstrak: Transparansi dan akuntabilitas merupakan bagian dari prinsip dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Buruknya kinerja pelayanan publik selama ini antara lain disebabkan oleh penyelenggara pelayanan yang belum transparan dan akuntabel dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu pelayanan dibidang perijinan. Tidak terkecuali Kota Batu yang juga memberikan pelayanan perijinan diantaranya yaitu pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diatur dalam PERDA No. 4 Tahun 2011. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, dan mendeskripsikan transparansi, akuntabilitas dan hambatan yang ada dalam pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Batu. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Penentuan responden yaitu *snowball sampling*. Analisis dengan Reduksi, Penyajian dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Hasil dalam penelitian, pelayanan perijinan yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal (BPM) Kota Batu sudah transparan, namun belum diikuti dengan akuntabilitasnya. Sedangkan untuk hambatan yang ada diantaranya, sarana operasional belum memadai, jumlah pegawai yang ada tidak sesuai dengan beban kerja dan ruangan yang tersedia, masih ada diskriminasi dalam pelayanan, dan kurangnya partisipasi masyarakat untuk mengurus IMB. Sehingga pelayanan yang ada belum dapat mewujudkan pelayanan prima.

Kata Kunci: Transparansi, Akuntabilitas, Pelayanan Prima

PENDAHULUAN

Transparansi dan akuntabilitas menjadi kian populer ditengah permasalahan pelayanan publik yang terjadi dewasa ini. Transparansi dan akuntabilitas juga merupakan bagian dari prinsip dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk dapat mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang telah diatur dalam keputusan Menpa nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 (Komarudin, 2014:270) utamanya dapat diwujudkan dalam aspek

pembiayaan, waktu, persyaratan, prosedur, informasi, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, mekanisme pengaduan masyarakat, standar, serta lokasi pelayanan. Seperti yang di jelaskan oleh Armunanto (2005:6), buruknya kinerja pelayanan publik selama ini antara lain disebabkan oleh penyelenggara pelayanan yang belum mengimplementasikan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh MCW dan Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3) pada 1.000 responden 66 responden menyatakan bahwa pelayanan publik yang ada di Kota Malang, Kota Batu, dan Kabupaten Malang masih buruk, birokrat dianggap tidak terbuka dengan informasi, waktu penyelesaian yang lama, petugas yang tidak ramah, adanya pungutan, dan berdasarkan penilaian masyarakat yang dilaporkan kepada DPRD Kota Malang, lembaga yang pelayanan publiknya paling jelek pelayanannya yaitu Dinas Pendidikan, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta Badan Perijinan Terpadu (Tempo, 13 April 2011). Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu pelayanan di bidang perijinan. Tidak terkecuali Kota Batu yang juga memberikan pelayanan perijinan diantaranya yaitu pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang diatur dalam PERDA No. 4 Tahun 2011.

Rumusan masalah terdiri dari: bagaimana transparansi pemerintah dalam pelayanan IMB di BPM Kota Batu?, bagaimana akuntabilitas pemerintah dalam pelayanan IMB di BPM Kota Batu?, serta hambatan-hambatan dalam pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam pelayanan IMB di BPM Kota Batu dalam mewujudkan pelayanan prima? Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan transparansi dan akuntabilitas serta hambatan-hambatan pemerintah di BPM Kota Batu dalam pelayanan IMB dalam mewujudkan pelayanan prima, sehingga peneliti menggunakan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang didalamnya juga mengatur tentang asas dan standar pelayanan publik yang dijadikan fokus dalam penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan kualitatif dan berlokasi di Badan Penanaman Modal (BPM) Kota Batu Jl. Sultan Agung Nomor. 5 Kota Batu Jawa Timur. Fokus dalam penelitian ini yaitu transparansi: pembiayaan, persyaratan, prosedur, dan waktu penyelesaian. Akuntabilitas: tanggung jawab, kemampuan, kesopanan dan keramahan. Sedangkan untuk hambatannya: sarana prasarana, kelengkapan persyaratan dan partisipasi masyarakat, jumlah petugas dan diskriminasi. Data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder. Dan Pengumpulan data dilakukan dengan: wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian, dalam penentuan responden peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*. Informasi yang diperoleh dari responden kemudian akan dianalisis dengan menggunakan teknik Miles and Huberman (Sugiyono, 2013), yakni, Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan setelah itu, untuk menguji kebenaran informasinya, digunakan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan yang dikeluarkan dalam pelayanan perijinan di Badan Penanaman Modal (BPM) Kota Batu disesuaikan dengan Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2011 yang mengatur tentang Retribusi Perijinan Tertentu. Berdasarkan penyajian data sebelumnya, biaya pelayanan yang ditentukan kepada masyarakat dijelaskan oleh pemberi pelayanan dalam hal ini pegawai Badan Penanaman Modal (BPM) Kota Batu menjelaskan rincian biaya yang sesuai dengan ketentuan aturan yang harus dibayar oleh masyarakat. Sehingga Badan Penanaman Modal (BPM) Kota Batu sudah menerapkan transparansi

dalam biaya pelayanan. Dengan adanya keterbukaan biaya pelayanan diharapkan dapat menambah kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayan dalam pengurusan perijinan menjadi hal yang penting dan menjadi perhatian bagi setiap penerima pelayanan. Melihat dari hal tersebut Badan Penanaman Modal (BPM) Kota Batu telah menerapkan persyaratan pelayanan sesuai dengan Keputusan Kepala Kantor KPPT No.065/01/KEP/422.208/2011 tentang Standar Pelayanan Publik yang mengatur persyaratan baik itu persyaratan administrasi maupun teknis. Berdasarkan pada hasil penyajian data, Badan Penanaman Modal (BPM) Kota Batu, dalam hal ini telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan menjelaskan persyaratan yang harus dilengkapi dan dibutuhkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dapat membantu memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengetahui alur pelayanan. Prosedur yang ada di Badan Penanaman Modal (BPM) Kota Batu, dibuat dalam bentuk bagan dan tabel untuk mempermudah penerima pelayanan dalam memahami proses pelayanan, pemberi pelayanan juga berperan dalam menjelaskan prosedur yang ada kepada setiap masyarakat yang datang untuk mengurus ijin. Sehingga dapat diketahui bahwa Badan Penanaman Modal (BPM) telah menunjukkan transparansi dalam prosedur pelayanan yang akan dan harus dilewati oleh masyarakat dalam mengurus ijin.

Waktu Penyelesaian Pelayanan

Selanjutnya untuk waktu penyelesaian pelayanan juga menentukan terwujudnya pelayanan prima. Waktu penyelesaian pelayanan ini ditentukan dari awal pengajuan permohonan hingga penyelesaiannya, dimana dalam setiap menyelesaikan pekerjaan harus mengacu pada standar norma waktu maksimal penyelesaian pelayanan dalam kondisi yang seharusnya/wajar. Sesuai dengan hal tersebut waktu penyelesaian pelayanan di Badan Penanaman Modal (BPM) Kota Batu di atur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Berdasarkan pada hasil penyajian sebelumnya, diketahui bahwa waktu penyelesaian pelayan di Badan Penanaman Modal (BPM) dijelaskan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus ijin, hanya saja berkaitan dengan ketepatan waktu penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan disepakati. Sehingga ada transparansi dalam hal waktu penyelesaian, namun keterbukaan waktu penyelesaian ini tidak sesuai dengan ketepatan penyelesaiannya.

Tanggung Jawab Pegawai Pelayanan

Pegawai yang berwenang mempunyai kewajiban untuk mempertanggung jawabkan tindakan atau menjawab dan menerangkan setiap hasil dari proses pelayanan, kepada pihak atau yang berwenang yang mempunyai hak untuk meminta pertanggungjawaban. Begitu pula Badan Penanaman Modal (BPM), dalam memberikan pelayanan mengacu pada aturan yang ada. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahpahaman, kerugian, atau ketidakpuasan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan. Namun, berdasarkan hasil penyajian data, tanggung jawab yang ditunjukkan oleh pegawai Badan Penanaman Modal belum optimal, pegawai pelayanan masih terkesan cuek, dan belum sepenuhnya memberikan perhatian kepada masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai belum akuntabel. Padahal tanggung jawab dari petugas juga merupakan bagian penting dalam mendukung terlaksananya pelayanan yang prima.

Kemampuan Pegawai

Selain tanggung jawab untuk menunjang terlaksananya pelayanan yang efektif dan efisien diperlukan SDM (aparatur) yang mempunyai kemampuan baik itu pengetahuan maupun keterampilan, dalam bidang kerja yang ditekuni, sehingga dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang prima (cepat, tepat, mudah, dan lain-lain). Hal ini menjadi perhatian khusus Badan Penanaman Modal (BPM) Kota Batu, dimana berdasarkan hasil penyajian data, Badan Penanaman Modal selalu memprioritaskan peningkatan mutu pegawai dengan melakukan pelatihan berkala untuk pegawainya. Agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dalam memperoleh pelayanan prima.

Kesopanan dan Keramahan Pegawai

Pelayanan yang prima juga didukung oleh sikap (kesopanan dan keramahan) yang ditunjukkan oleh pemberi pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu Badan Penanaman Modal (BPM), mengatur hal tersebut dalam SOP yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan. Namun, jika hasil penyajian data serta observasi pegawai di Badan Penanaman Modal Kota Batu, belum semuanya menunjukkan sikap yang sesuai dengan yang diatur dalam SOP (senyum, salam, sapa), pegawai masih terkesan cuek dan masa bodoh, yang akhirnya membuat masyarakat merasa tidak nyaman dan tidak memberikan kepuasan bagi masyarakat yang mengharapkan adanya pelayanan prima.

Hambatan - Hambatan

Badan Penanaman Modal masih kekurangan sarana operasional (kendaraan). Dimana kendaraan yang tersedia tidak sesuai dengan kebutuhan, jumlah pegawai yang terkesan tidak sesuai dengan beban kerja yang ada, dan juga sarana (ruangan) yang terkesan terlalu kecil untuk jumlah pegawai yang banyak. Pelayanan yang diberikan masih terkesan diskriminasi. Sedangkan hambatan yang ada didalam masyarakat sendiri yaitu masyarakat belum semuanya turut berpartisipasi dan sadar akan pentingnya pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).

KESIMPULAN

Pelayanan yang di berikan oleh Badan Penanaman Modal Kota Batu khususnya pada Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), pada dasarnya sudah transparan. Namun hal ini belum diikuti dengan akuntabilitas. Dimana BPM Kota Batu dalam memberikan pelayanan belum melaksanakan akuntabilitas secara baik dalam pelayanan. Dan hambatan yang ada di BPM Kota Batu mempengaruhi pelaksanaan pelayanan perijinan dimana sarana operasional (kendaraan) yang ada kurang memadai sehingga menghambat proses penyelesaian pelayanan, dan juga kurang partisipasi masyarakat untuk mengurus dan menyadari akan manfaat dari IMB, selain itu, jumlah pegawai yang ada cukup banyak tetapi terkesan beban kerjanya sedikit, jumlah pegawai yang banyak ini juga tidak didukung dengan ketersediaan ruangan. Serta dalam pemberian pelayanan masih terkesan diskriminasi atau adanya perbedaan. Dengan ada hambatan- hambatan tersebut pelayanan prima yang diharapkan dan didambakan oleh masyarakat belum dapat terwujud.

DAFTAR PUSTAKA

Anang Armunanto. 2005. "Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobogan". Tesis. Universitas Diponegoro.

- Komarudin. 2014. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Penerbit Genesindo. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Keputusan Kepala Kantor KPPT No.065/01/KEP/422.208/2011 tentang Standar Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 4 Tahun 2011 tentang Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).
- Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 9 Tahun 2011 tentang Retribusi Perijinan Tertentu.
- Nasional.tempo.co 13 April 2011 “Pelayanan Publik di Malang dan Batu Masih Buruk”.