

**TRANSPARANSI INFORMASI PELAYANAN IZIN USAHA  
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KOTA KENDARI**

**NUR IMA**

**La Ode Mustafa R  
Adrian Tawai**

**nurima@gmail.com**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS HALU OLEO**

**ABSTRAK**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transparansi informasi pelayanan pengurusan surat izin usaha yang diselenggarakan oleh Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Kendari. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan.

Transparansi pelayanan publik adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian dibagi atas sembilan (9) dimensi yaitu manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi, perincian biaya pelayanan, jangka waktu penyelesaian layanan, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, janji pelayanan, standar pelayanan dan lokasi pelayanan. Hasil penelitian di Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Kendari menunjukkan bahwa transparansi informasi pelayanan pengurusan surat izin usaha di Kota Kendari yang diselenggarakan oleh Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal belum sepenuhnya transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilihat dari perincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian layanan dan janji pelayanan yang masih belum terpublikasikan dengan baik serta lokasi pelayanan yang kurang strategis tentunya akan berimbas pada proses penyelesaian layanan surat izin usaha yang dibutuhkan.

**Kata kunci : Transparansi, Pelayanan publik**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*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 diartikan 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).

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Bagaimana transparansi informasi pelayanan surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari ?

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan transparansi informasi pelayanan surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari.

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat untuk kepentingan akademik dan praktis yang dijabarkan sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Akademik

Manfaat dari segi akademis adalah dapat membantu civitas akademika yang ingin mengetahui tentang transparansi pelayanan publik, khususnya transparansi

informasi pelayanansurat izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari.

## **2. Manfaat Praktis**

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi mengenai pentingnya transparansi pelayanan. Dengan kata lain membantu pihak organisasi dalam hal menyadari pentingnya mereduksi kesenjangan dalam pemberian pelayanan publik.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Konsep *Good Governance***

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintah, kita sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik. (Sedarmayanti, 2003:4)

### **B. Konsep Transparansi**

Unsur transparansi dan keterbukaan dalam konsep *good governance* merupakan dua hal yang tidak terpisahkan. Transparansi dan keterbukaan perbuatan hukum publik oleh badan atau pejabat administrasi negara merupakan bentuk perlindungan hukum bagi rakyat. Dikatakan demikian, karena dalam hal badan atau pejabat administrasi negara membuat suatu kebijakan atau keputusan administrasi negara maka rakyat mempunyai kepentingan atas kebijakan atau keputusan tersebut harus mengetahui secara transparan atau terbuka. (Jeddawi, Mutrir. 2011:26).

### **C. Konsep Informasi**

Kumorotomo, Wahyudi dkk. (2004 : 11), informasi adalah data yang telah disusun sedemikian rupa sehingga bermakna dan bermanfaat karena dapat dikomunikasikan kepada orang yang akan menggunakannya sebagai pembuat keputusan. Oleh sebab itu perlu dipahamai bahwa pemakaian informasi jauh lebih penting karena informasilah yang akan dipakai untuk menunjang keputusan manajemen. Kendatipun informasi dapat diperoleh secara mudah, namun sesungguhnya masih banyak manajer yang kekurangan informasi kalau yang dimaksud adalah informasi yang berkualitas baik.

### **D. Konsep Pelayanan**

#### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia akan selalu berintraksi dan melakukan aktivitas-aktivitas dengan orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan

kebutuhan melalui aktivitas lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Sementara itu Lovelock dalam Waluyo (2007 : 127) pelayanan adalah respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa mendapatkan produk yang dia inginkan. Lebih lanjut Lovelock mengatakan akan menjadi perumpamaan bahwa konsumen adalah raja menjadi sangat penting dan menjadi konsep yang mendasar bagi peningkatan pelayanan.

## **2. Prinsip Pelayanan Publik**

Menurut Sutedi, Adrian (2011:15) prinsip-prinsip pelayanan prima, yaitu sebagai berikut:

1. Ketersediaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - a) Prosedur/tata cara pelayanan umum
  - b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
  - c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
  - d) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
  - e) Jadwal waktu penyelesaian p[elayanan umum
  - f) Hak dan kewajiban baik dari segi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapan, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
  - g) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat
3. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan dapat membrikan kepastian hukum.

## **E. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

## **F. Kerangka Pikir**

Berdasarkan beberapa konsep dan teori yang telah dibahas di atas dimana transparansi menurut beberapa definisi yang telah diuraikan di atas merupakan suatu bentuk keterbukaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah kepada pihak yang berkepentingan dan juga masyarakat secara umum mengenai proses penyelenggaraan pemerintahan. Peningkatan transparansi pada proses penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pengelolaan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik terus digenjut oleh pemerintah.

Transparansi pelayanan melingkupi beragam aspek yang dapat dikaji dan diteliti tetapi yang terfokus adalah: 1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 2. Prosedur pelayanan; 3. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan; 4. Perincian biaya pelayanan; 5. waktu penyelesaian pelayanan; 6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab; 7. Janji pelayanan; 8. Standar pelayanan; dan 9. Lokasi pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal, Jalan Buburanda, Kambu, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Peneliti mengambil kantor ini sebagai lokasi penelitian karena mengingat kantor ini merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kota Kendari yang khusus memberikan pelayanan mengenai berbagai macam perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas serta transparan akan informasi pelayanan publik sehingga menciptakan pelayanan yang prima sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

### **B. Informan Penelitian**

Informan penelitian dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berpotensi untuk memberikan informasi tentang bagaimana transparansi informasi pelayanan di Kota Kendari, yakni pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, meliputi:

- 1) Kabid. Pendaftaran Perizinan, Non Izin dan Pengaduan
- 2) Kasi. Publikasi dan Informasi
- 3) Kasi. Pendaftaran Perizinan dan Non Perizinan,
- 4) Masyarakat pengguna layanan berjumlah 5 orang
- 5) Staff

### **C. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif menurut Lofland dan Lofland (1984:47) sebagaimana yang dikutip oleh Lexi J. Moleong bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dimana data hasil penelitian didapatkan melalui 2 sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya di lapangan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sebagai data pendukung data primer dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari suatu organisasi atau perusahaan dengan permasalahan di lapangan yang terdapat pada lokasi penelitian berupa bahan bacaan, bahan pustaka dan laporan-laporan penelitian.

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegiatan tertentu. Ini berarti untuk mendapatkan data yang valid dalam penelitian haruslah berlandaskan keilmuan yang rasional, empiris dan sistematis. Untuk memperoleh semuanya itu maka, dalam bab ini penulis akan menjabarkan metode yang akan digunakan untuk memperoleh data penelitian yang valid.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari masyarakat Kota Kendari melalui wawancara langsung, data sekunder adalah data yang diperoleh dari Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Kendari dan data- data pendukung lainnya yang didapatkan melalui bahan bacaan, bahan pustaka dan laporan-laporan penelitian yang berkaitan dengan dengan permasalahan dengan penelitian ini.

Untuk mengumpulkan data primer Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

#### 1. Wawancara

Wawancara yakni kegiatan tanya jawab lisan secara langsung, wawancara dilakukan guna menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Maksud mengadakan wawancara, seperti ditegaskan oleh Loncoln dan Guba (1985:266) yang dikutip oleh Lexi J. Moleong.

#### 2. Observasi

Observasi merupakan suatu cara untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuyk memperoleh keterangan yang relevan dengan objek penelitian. Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat apa saja yang dilihat dan mengambil dari dokumen tertulis untuk memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang akan diteliti. Observasi atau pengamatan, meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan alat indera.

#### 3. Dokumentasi

Telaah dokumen yaitu mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku referensi maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi materi-materi yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

### **E. Teknik Analisis Data**

Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah diruliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan. Didalam melakukan analisis data peneliti mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman yang dikutip oleh Lexi J. Moleong terdiri dari beberapa tahapan antara lain:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap informan kunci yang compatible terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.
2. Reduksi data (data reduction) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti, tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian di lapangan.
3. Penyajian data (data display) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk naratif, grafik jaringan, table dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan.
4. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/verification), yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dari proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data dapat di uji validitasnya

#### **F. Definisi Konsep**

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparan atau tidaknya suatu pelayanan publik, yaitu :

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

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendalian oleh masyarakat. Seluruh kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

##### **2. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (flow chart) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai: Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan, Informasi bagi penerima pelayanan, Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan, Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

### 3. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan

Penetapan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai atau relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum tiga meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### 1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang beralamat di Jalan Buburanda, Kambu, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Pada dasarnya merupakan suatu unit kerja Pemerintah Kota Kendari yang secara khusus ditugaskan untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan di Kota Kendari. Secara history pengembangan kelembagaan Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, Pada Tahun 2009 telah terjadi momentum sejarah perizinan, yaitu meningkatnya status Kantor Pelayanan Perizinan menjadi Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari berdasarkan Perda Nomor 6 Tahun 2009 tentang pembentukan organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Kendari.

#### 2. Keadaan Pegawai

##### a. Jumlah Pegawai

Jumlah pegawai pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari, terdiri atas Kepala Dinas, Sekretaris, 3 Kepala Sub Bagian, 4 Kepala Bidang, 12 Kepala Seksi, dan pegawai-pegawai lainnya yang masuk dalam kelompok Jabatan Fungsional sebanyak 24 orang, sehingga total keseluruhan jumlah pegawai sebanyak 41 orang.

##### b. Jenis Kelamin

Selanjutnya jika dilihat berdasarkan jenis kelamin, pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari yang berjumlah 41 orang yang terdiri dari pegawai laki-laki 15 orang dan pegawai perempuan 26 orang. Pegawai yang bekerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari yang terdiri dari 41 orang dimana sebanyak 15 orang laki-laki atau 36.58% dan perempuan yang terdiri dari 26 orang atau sebanyak 63.41%.

##### c. Tingkat Kepangkatan

Pegawai yang bekerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari adalah golongan IV sebanyak 11 orang atau

26.82%, golongan III sebanyak 22 orang atau 53.65% dan golongan II sebanyak 8 orang atau 19.51%.

**d. Tingkat Pendidikan**

Tingkat pendidikan merupakan salah satu komponen yang turut menentukan kemampuan kerja pegawai, sebab dengan tingkat pendidikan yang dimiliki akan dapat membedakan komponen seorang pegawai dalam melakukan pekerjaan. Hasil penelitian terhadap 41 orang Pegawai Negeri Sipil yang bekerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari ternyata mempunyai tingkat pendidikan yang berbeda.

**B. Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari**

Sesuai Ketentuan Pasal 4 Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kendari, perlu menetapkan Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta tata kerja Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Kendari.

**1. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Dinas**

Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan serta bertanggung jawab atas terlaksananya tugas dan fungsi.

**2. Tugas Pokok dan Fungsi Sekretaris**

Sekretaris mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam penyelenggaraan Daerah agar tugas pokok dan fungsi terlaksana dengan baik. Adapun tugas dari Sekretaris Kepala Dinas, yakni :

- a. Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi, Kegawain, Tata Usaha, ketetalaksanaan, kerumahtanggaan, Umum dan perlengkapan, perencanaan, keuangan evaluasi dan pelaporan.
- b. Sekretariat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dipimpin oleh Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

**3. Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian Bidang Penanaman Modal**

- (1) Bidang Penanaman Modal mempunyai tugas menyusun pedoman teknis pembinaan, pengawasan dan pengembangan kegiatan perencanaan teknis Pengkajian dan Pengembangan, Potensi Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Pelayanan Investasi.
- (2) Bidang Penanaman Modal oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

**4. Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian Bidang Pendaftaran Perizinan Dan Pengaduan**

- (1) Bidang Pendaftaran Perizinan dan Pengaduan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas melaksanakan penjabaran kebijakan teknis di bidang Pendaftaran Perizinan dan Pengaduan.
- (2) Bidang Pendaftaran Perizinan dan, dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris.

#### **5. Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian Bidang Pengujian Teknis, Koordinasi Dan Pengawasan**

- (1) Bidang Pengujian Teknis, Koordinasi dan Pengawasan mempunyai tugas melaksanakan penjabaran kebijakan teknis di bidang Pengujian Teknis, Koordinasi dan Pengawasan.
- (2) Bidang Pengujian Teknis, Koordinasi dan, dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris.

#### **C. Transparansi Informasi Pelayanan Izin Usaha**

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, makan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari telah berupaya melakukan transparansi informasi kepada pengguna layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap instansi ini.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian penulis pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa transparansi informasi pelayanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari belum sepenuhnya transparan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

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.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai masukan, diantaranya sebagai berikut:

1. Demi pelayanan yang prima kepada masyarakat, sebaiknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari sesegera mungkin dapat

- mengeluarkan Standar Operasional Prosedur yang sementara direvisi atau yang baru.
2. Dalam pembuatan Surat Izin Usaha oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari, 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari tetap mempertahankan keramahan serta sikap yang responsif terhadap masyarakat demi kelancaran dan efektifnya pelayanan
  4. Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari 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
- 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.
- Jeddawi, Murtir. 2011. *Negara Hukum, Good Governance dan Korupsi di Daerah*. Yogyakarta : Total Media.
- Kumorotomo, Wahyudi dkk. *Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi - Organisasi Publik*. Yogyakarta : Gajahmada University Press
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexi J,Dr.M.A. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja 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. 2003. *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. 2004. *Memahami Good Governance: Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Gava Medi
- 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](http://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/89/kebijakan-publik-dan-transparansi-penyelenggaraan-pemerintahan-daerah.pdf)
- 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

#### **Undang-Undang Dan Peraturan**

- UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 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.