

Transparansi Organisasi Perangkat Daerah dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Era Otonomi Daerah

Transparency of Regional Apparatus Organizations in the Implementation of Public Services in the Era of Regional Autonomy

Fatimah Malahayati Windari Irom Putri¹

¹Badan Riset dan Inovasi Nasional

Corresponding author: fmalahayati@brin.go.id

Abstract

The importance of transparency in local government is a concern in this study, especially the close relationship between local government and citizens. This study aims to determine the transparency of regional apparatus organizations in the implementation of public services in the era of regional autonomy with a case study at the Surabaya City Trade Office. This study uses a descriptive qualitative approach. The research locus at the Surabaya City Trade Office. The steps of collecting research data are through observation, in-depth interviews and literature study. Stages of checking the validity of the data using data triangulation. Analysis of research data using qualitative analysis of the interactive model. The conclusion of the research on the transparency of the Surabaya City Trade Office in the process of providing business license services is not yet fully open; related to the ease of regulations and service procedures not yet fully understood by the public in the process of applying for a business license; On the aspect of ease of obtaining information regarding various aspects of public service delivery, there are still people who have difficulty.

Keywords: *transparency, public service, local government*

Abstrak

Pentingnya transparansi dalam pemerintah lokal menjadi perhatian dalam penelitian ini, terutama hubungan erat antara pemerintah daerah dan warga. Studi ini bertujuan mengetahui transparansi organisasi perangkat daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada era otonomi daerah dengan studi kasus pada Dinas Perdagangan Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Lokus penelitian di Dinas Perdagangan Kota Surabaya. Langkah pengumpulan data penelitian melalui observasi, wawancara mendalam dan studi pustaka. Tahapan pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi data. Analisis data penelitian menggunakan analisis kualitatif model interaktif. Kesimpulan penelitian transparansi Dinas Perdagangan Kota Surabaya pada proses penyelenggaraan pelayanan izin usaha belum sepenuhnya terbuka; terkait kemudahan peraturan dan prosedur pelayanan belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat pada proses mengajukan surat izin usaha; pada aspek kemudahan untuk

memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik masih ada masyarakat yang kesulitan.

Kata kunci: transparansi, pelayanan publik, pemerintah lokal

Pendahuluan

Transparansi menjadi fokus kajian dalam manajemen publik dan pembuatan kebijakan publik dan sebagaimana disampaikan Kimand dan Lee (2012). Konsep transparansi adalah nilai demokrasi penting yang ingin diwujudkan oleh pemerintah agar dapat dipercaya, berkinerja tinggi dan bertanggung jawab. Pada pemerintahan yang demokratis, transparansi diupayakan terwujud dalam membangun *good governance* agar memperoleh kepercayaan publik dan meningkatkan partisipasi warga negara. Pemerintah yang transparan mengurangi kesenjangan informasi antara pemerintah sebagai sumber informasi dan warga (Kim dan Lee 2012) dan upaya meningkatkan persepsi tindakan institusi “tingkat responsifitas pemerintah terhadap warga”.

Transparansi pada praktiknya adalah konsep yang samar-samar (Grimmelikhuijsen 2010:9) karena definisinya akan bervariasi. Terdapat perbedaan dfinisi transparansi pada kalangan politisi, akademisi, dan praktisi di berbagai bidang (Meijer 2014; Oztoprak dan Ruijer 2016). Secara umum, transparansi berkonotasi keterbukaan, tidak adanya kegelapan (Piotrowski dan Ryzin 2007; Grimme-likhuijsen 2010). Definisi transparansi dismapaiakan Grimmelikhuijsen (2010) yaitu pengungkapan informasi secara aktif oleh suatu organisasi dengan maksud memungkinkan aktor eksternal untuk memantau dan menilai cara kerja atau kinerja internal organisasi tersebut.

Apabila diidentifikasi pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat terbaagi tiga yaitu (a) pelayanan administrasi, (b) pelayanan jasa, dan (c) pelayanan barang. Pada konteks peneltiin ini pembuatan surat izin usaha termasuk dalam pelayanan administratif. Suatu usaha membutuhkan surat izin usaha yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah. Disamping itu suatu usaha juga wajib dimiliki oleh badan usaha bentuk usaha. Agar pelayanan perizinan dapat berjalan efektif dan efisien maka penyelenggaraan pelayanan bnisa dilakukan dengan cepat sehingga tidak memakan waktu, prosedur pelayanan sederhana. Mudahnnya pengurusan izin usaha aakan berimplikasi pada pertumbuhan perekonomian.

Kemudahan birokrasi dalam kepengurusan surat izin usaha memang dibutuhkan sehingga kepercayaan masyarakat kepada pemerintah terus meningkat dan juga bisa berdampak pada pertumbuhan perkonomian daerah. Hal seperti itu harus tetap menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah untuk terus memperbaiki pelayanan bagi masyarakat, karena tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik semakin meningkat. Pemerintah mewajibkan para pelaku usaha untuk memiliki surat izin usaha sebagai bentuk realisasi dari Peraturan Menteri Perdagangan Indonesia yang diatur dalam Undang – Undang Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan. Setiap daerah memiliki kewajiban dan wewenang penuh dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait proses atau penerbitan surat izin usaha guna merealisasikan produk hukum dari Kementerian Perdagangan. Surat izin usaha yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah diperlukan untuk menghindari timbulnya permasalahan perizinan dikemudian hari.

Unit Pelayanan dengan predikat baik pada tahun 2011 diperoleh Dinas Perdagangan Kota Surabaya, namun demikian masih terdapat 146 toko swalayan yang belum memiliki Izin Usaha Toko Swaayan (IUTS)¹³ dan juga terdapat 114 pasar rakyat yang dikelola oleh swasta namun hanya 6 pasar yang sudah memiliki Izin Usaha Pengelolaan Pasar Rakyat. Hal ini menarik untuk dikaji transparansi organisasi perangkat daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada era otonomi daerah.

Tinjauan Literatur

Transparansi Pada Pemerintah Lokal

World Bank mendefinisikan *good governance* sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi secara politik dan administrative, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan kerangka kerja politik dan hukum bagi tumbuhnya aktivitas kewirausahaan (Sedarmayanti. 2009). Menurut Bhatta terdapat 4 (empat) unsur utama dalam *good governance* yang harus dipenuhi agar tercipta tata kelola pemerintahan yang baik, 4 unsur tersebut antara lain yaitu :

1. Akuntabilitas. Merupakan suatu istilah yang diterapkan untuk mengukir apakah dana publik telah digunakan secara tepat untuk tujuan dimana dana publik tadi ditetapkan dan tidak digunakan secara illegal.
2. Transparansi. Pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Rakyat secara pribadi dapat mengetahui secara jelas dan tanpa ada yang ditutup – tutupi tentang proses perumusan kebijakan dan implementasinya.
3. Kerangka Hukum. Prinsip ini diartikan bahwa *good governance* mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan.
4. Keterbukaan. Mengacu kepada terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.

Berdasarkan penjelasan diatas, transparansi bagian untuk membangun *good governance*. Faktor-faktor sosial, ekonomi, politik, dan kelembagaan berperan dalam transparansi di pemerintah daerah. Faktor sosial yang dipelajari dalam literatur meliputi ukuran populasi, gender walikota dan anggota dewan. Terdapat bukti yang konsisten tentang hubungan positif antara ukuran populasi dan tingkat transparansi pemerintah daerah. Kota-kota besar ternyata lebih transparan daripada yang lebih kecil karena alasan bahwa kota-kota besar memobilisasi banyak sumber daya yang mendorong mereka untuk mengungkapkan lebih banyak informasi kepada warga (Guillam on et al. 2011). faktor politik dan kelembagaan merupakan penentu signifikan transparansi pemerintah daerah. Ruiz-Lozano dkk. (2018) menemukan bahwa konteks budaya administrasi mempengaruhi praktik transparansi pada keberlanjutan di pemerintah daerah.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Lokus penelitian di Dinas Perdagangan Kota Surabaya. Langkah pengumpulan data penelitian melalui observasi, wawancara mendalam dan studi pustaka. Tahapan pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi data. Analisis data penelitian menggunakan analisis kualitatif model interatif.

Hasil dan Pembahasan

Transparansi dalam pemberian layanan yang meliputi waktu, biaya, mekanisme dan prosedur pelayanan serta segala persyaratan yang dibutuhkan adalah suatu hal yang harus diwujudkan dalam rangka menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu hal yang harus diperhatikan untuk meningkatkan transparansi dalam proses layanan publik adalah tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perdagangan Kota Surabaya harus memberikan segala informasi mengenai layanan perizinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat dapat mengakses informasi mengenai prosedur pelayanan secara *online* melalui *website* yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya yaitu *Surabaya Single Window*. Mengenai keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan perizinan disampaikan oleh Ibu Veronica selaku Kepala Cabang PT Indomarco Primatama (Indomaret) berikut ini:

“Kalo sosialisasi harusnya ada ya, tapi nanti lebih jelasnya dengan manager legal saya. Tapi kalo minimal dari sisi kemarin terakhir yang tiba – tiba ee bukan tiba-tiba ya, tapi ada case ee ada aturan baru, yang dulu kami tidak ada masalah sekarang diminta untuk tutup karna melanggar perda ya itu kami diajak diskusi. Jadi kami dipanggil, diberitahu, ee ini toko – tokonya melanggar, ada dengan perda baru ini melanggar, diminta untuk tutup pertanggal sekian. Jadi ada komunikasi dari dinas perdagangannya.”

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Sutono selaku Manajer Legal PT Indomarco Primatama untuk mengetahui keterbukaan informasi yang diberikan oleh Dinas Perdagangan. Bapak Sutono menjelaskan bahwa pihaknya merasa kesulitan saat terdapat kebijakan baru yang harus membuat mereka menyesuaikan antara usaha dengan kebijakan yang berlaku. Berikut adalah hasil wawancara dengan Bapak Sutono :

“kalo terbukanya terbuka sih, cuman kesulitannya ya itu tadi. Ada kebijakan baru yang perlu kita bicaran kita diskusikan, kita kesulitan. Udah itu aja.”

Hal senada mengenai keterbukaan proses pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan juga disampaikan oleh Bapak Sulthony selaku Kepala Pasar Dupak Rukun dan Tanjungsari 74 berikut ini:

“Ooh dulu pernah dari CV disuruh pindah ke PT, itu melalui surat. Kita dapet surat untuk segera pindah ke PT. alasannya karena waktu itu kapasitasnya udah besar ini, jadi harus pindah dari CV ke PT.”

Keterbukaan informasi proses layanan perizinan Dinas Perdagangan Kota Surabaya kurang berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari penyampaian pelaku usaha sebagai pengguna layanan yang masih terdapat pelaku usaha merasa kesulitan untuk mendapatkan informasi lengkap mengenai peraturan baru yang berhubungan dengan perizinan usaha mereka. Keterbukaan informasi yang didapat oleh pengguna layanan berupa penyampaian informasi bahwa terdapat beberapa usaha mereka yang bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak Dinas Perdagangan selaku penyedia layanan perizinan. Dinas Perdagangan menyampaikan bahwa dalam memberikan keterbukaan informasi dilakukan melalui sosialisasi kepada masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Bapak Ismail selaku Staf Bidang Pelayanan Dinas Perdagangan Kota Surabaya berikut ini:

“Untuk sosialisasi ya memang jalan, tapi dari pemohon sendiri pengarahannya memang diarahkan dan disampaikan oleh teman – teman kami yang bagian lapangan, itu semua diarahkan bagi yang belum punya legalitas usaha. Kan tadi yang tau tapi pura – pura ngga tau, nah yang tau itu mungkin enggan untuk segera mengurus izinnya. Memang perizinannya ini mudah kok, selama persyaratannya lengkap dan benar.”

Adanya peraturan baru mengenai pentaan toko swalayan juga mengharuskan pelaku usaha menyesuaikan dengan peraturan yang telah berlaku karena akan berpengaruh terhadap izin usaha mereka, sehingga keterbukaan informasi mengenai peraturan tersebut beserta proses perubahan dan sanksi harus dijelaskan oleh Dinas Perdagangan kepada pelaku usaha. Dinas Perdagangan memiliki tanggung jawab untuk memberikan sosialisasi kepada pelaku usaha mengenai perubahan peraturan tersebut. Pihak Dinas Perdagangan menyampaikan bahwa terdapat toko swalayan yang sudah berdiri sebelum adanya peraturan yang baru. Disampaikan oleh Bapak Nurdin selaku Staf Bidang Pelayanan Dinas Perdagangan Kota Surabaya berikut ini:

“ooh iya kalo soal adanya perda yang mempengaruhi izin usaha mereka kita sampaikan ke pelaku usaha. Ya memang sekarang ini kondisinya kalo mbak nya ngeliat kan banyak ya yang melanggar perda itu, nah itu sebenarnya toko- toko yang masih ada itu adalah toko yang sudah ada sebelum perda tentang toko swalayan itu ada. Nah toko – toko itu memang harus tutup, tapi kita berikan jangka waktu. Jadi selama nanti kontrak mereka habis, itu baru mereka menutup dan tidak boleh berjualan lagi. Tapi sekarang mereka masih ada dan dekat dengan pasar itu mereka masih nunggu kontrak habis sih, itu aja. Jadi, kalo misal, gini, kalo toko itu masih ada tokonya sudah berdiri sebelum perda itu lahir, nah itu kita berikan jangka waktu maksimal kurang lebih 20 november lah tahun 2020, itu maksimal sudah harus tutup semua yang mendekati pasar. Tapi kalo mereka eee

keluarnya toko mereka berdiri setelah ada perda itu langsung kita berikan SP. Ya kita berikan SP dalam waktu 14 hari kalo ngga salah, langsung kita tutup.”

Dinas Perdagangan memberikan pembinaan kepada pelaku usaha pasar rakyat yang belum memiliki surat izin, hal ini sebagai salah satu cara untuk memberikan keterbukaan proses pelayanan izin usaha, sehingga pelaku usaha memahami bahwa surat izin diperlukan untuk legalitas usaha mereka. Pasar rakyat yang wajib memiliki surat izin adalah pasar rakyat milik swasta atau perorangan. Hal ini disampaikan oleh Bapak Nurdin selaku Staf Bidang Pelayanan Dinas Perdagangan Kota Surabaya berikut ini:

“Yaa, iya. tapi kalo pasar rakyat selama ini sih jumlahnya kan sedikit. Jadi hanya ada 6 kalo ngga salah yang berijin. Karna kan yang wajib untuk memiliki ijin usaha pasar rakyat itu yang dikelola oleh swasta atau perorangan. Itu memang banyak sih pasar pasar yang belum punya ijin. Tapi kita masih dalam tahap pendekatan lah. Karna kan pasar yawes, mbak nya tau sendiri lah ya banyak banyak apa istilahnya, banyak keterlibatan gitu. Jadikan kita mau melakukan tindakan itu yang lebih agresif agak berpikir dua kali. Jadi sementara kita berikan pembinaan dulu, sebisa mungkinlah.”

Penyampaian informasi tidak hanya dari Dinas Perdagangan, namun bekerjasama dengan pihak – pihak yang masih berhubungan dalam pengurusan surat izin usaha. Pemberian sosialisasi sebagai upaya untuk menciptakan keterbukaan proses pelayanan perizinan juga terdapat hambatan. Hambatan yang timbul tidak hanya dari internal Dinas Perdagangan, namun juga dari masyarakat selaku pengguna layanan. Mengenai hambatan tersebut disampaikan oleh Bapak Nurdin selaku Staf Bidang Pelayanan Dinas Perdagangan Kota Surabaya berikut ini:

“Hambatannya sebenarnya ngga ada mbak, cuman apa ya kalo secara penyampaian mereka respon baik ya. Yang hadir ya, missal kita ngundang 100 paling yang datang ya hanya beberapa. Ya itu aja sih hambatan kita. Tapi temen – temen sudah berusaha ngirim undangan sebelum acara, setelah kita kirim undangan terus kita telfon, bapak sudah terima ya undangannya? Oh iya iya. Setelah nanti h-1 atau h-2 kita cross cek lagi konfirmasi, pak undangannya nanti kira-kira dihadiri oleh siapa? Pada saat hari H nya itu yaa sekitar 30% - 40% yang tidak hadir. Kalo untuk penyampaian materi sih alhamdulillah ngga dari kita aja sih, kita juga mendatangkan narasumber dari kementerian perdagangan, mendatangkan narasumber dari polda juga dan pada waktu proses sosialisasi juga aktif, mereka tanya, ya pokoknya semua yang mereka tanyakan pasti kita jawab. Udah itu aja sih, mendatangkan mereka yang secara bener- bener fix itu jumlah yang kita undang uangel mbak, iya, ya mungkin karna kesibukan mereka ya, padahal itu juga penting buat mereka sih.”

Senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Nurdin, Ibu Veronica selaku Kepala Cabang PT Indomarco Prismatama (Indomaret) juga menyampaikan bahwa hambatan dalam mengurus surat izin usaha adalah masalah waktu, berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan peneliti :

“Hambatannya itu menyesuaikan waktu saja sih. Karna memang kita pakek pihak ketiga sih mbak. Jadi kalo pakek pihak ketiga kan, misalnya mbak Fatimah sebagai pihak ketiga ya. Saya mau buka toko ini, kita sendiri sebelumnya sudah screening ya, tidak melanggar jarak dengan pasar, tidak melanggar lebar jalan, tidak melanggar peruntukan, harusnya dari kami sih oke aman, kalo udah itu aman, saya kasih ke pihak ketiga. Pihak ketiganya ngurus izin, eee so far udah ngga ada masalah sih.”

Terdapat hambatan lain dalam proses pengurusan surat izin usaha, selain faktor eksternal hambatan juga muncul dari faktor internal instansi selaku penyedia layanan. Penyampaian informasi mengenai segala persyaratan dan juga prosedur masih kurang lengkap, hal ini dapat dilihat dari pelaku usaha yang dengan terpaksa harus bolak – balik ke Dinas Perdagangan untuk melengkapi berkas – berkas yang kurang atau yang salah. Penyampaian informasi semacam itu baru diberikan kepada masyarakat ketika mereka datang menyerahkan berkas. Keterbukaan proses pelayanan yang masih kurang dari Dinas Perdagangan masih menimbulkan alur birokrasi yang rumit.

Kemudahan Peraturan dan Prosedur Pelayanan

Pelayanan izin usaha di Kota Surabaya yang menjadi tanggungjawab Dinas Perdagangan dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan prosedur pelayanan yang berlaku. Penyampaian informasi harus dilakukan dengan mudah dan jelas sehingga pelaku usaha dapat dengan mudah memahami peraturan serta prosedur yang harus dilewati. Kemudahan memahami hal tersebut dibutuhkan untuk mengurangi terjadinya hambatan dalam proses pemberian layanan publik. Ketika pelaku usaha dapat memahami semua persyaratan dan prosedur dengan mudah, maka akan mempercepat proses penyelesaian surat izin usaha. Hal ini disampaikan oleh Bapak Ismail selaku Staf Bidang Pelayanan Dinas Perdagangan Kota Surabaya berikut ini:

“Terkait bagi para pelaku usaha atau pemohon ketika ingin mengajukan perijinan disini, memang kurang memahami betul persyaratan – persyaratan yang telah dilampirkan. Jadi kendala – kendala dari pemohon memang sudah dibaca persyaratan – persyaratan aturannya itu, itu dia masih kebanyakan pihak ketiga, itu masih ini ini ini. Jadi ada yang

kekurangan berkas, jadi terpaksa kita tolak karna tidak memenuhi persyaratan. Ooh ini kurang ini, kurang lengkap. Kalo berkas yang sudah lengkap kita proses.”

Hal senada mengenai kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku sehingga mengakibatkan berkas persyaratan yang diajukan masih kurang lengkap dan tidak dapat diproses juga disampaikan oleh Bapak Rahmat selaku Staf Bidang Pelayanan Dinas Perdagangan Kota Surabaya sebagai berikut:

“Kendalanya... jadi gini mbak. Sebenarnya kendala itu banyak, yang terjadi saat ini kendalanya itu ee karna kelengkapan dari mereka yang kurang mbak. Jadi kadang ada yang kekurangan ini kekurangan ini.”

Peraturan dan juga prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan memang sudah seharusnya dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Kemudahan dalam memahami hal tersebut dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan publik. Dinas Perdagangan dalam menyampaikan informasi terkait dengan kebutuhan masyarakat harus jelas dan mudah dipahami. Hal ini disampaikan oleh Bapak Sulthony selaku Kepala Pasar Dupak Rukun dan Tanjungsari 74 berikut ini:

“oh endak, sebetulnya mudah si di cerna. Cumak bagi orang yang awam mungkin agak bingung kan gitu, gak tau ini apa ya, ngurusnya harus gimana mungkin agak kesusahan disitu. Tapi udah dikasih ooh ini dikasih tau harus kesini kesini itu udah. Udah ini se udah tepat kalo menurut saya.”

Tidak hanya prosedur pelayanan yang harus mudah dipahami oleh masyarakat, peraturan yang berlaku tentang izin usaha juga harus mudah dipahami dan diterima oeh pelaku usaha. Terkait dengan hal tersebut, Ibu Veronica selaku Kepala Cabang PT Indomarco Prismatama menyampaikan bahwa Dinas Perdagangan sudah menginformasikan mengenai peraturan yang berlaku sehingga pelaku usaha dapat menyesuaikan dan tidak melanggar peraturan. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Ibu Veronica selaku Kepala Cabang PT Indomarco Prismatama (Indomaret) :

“Sesuai hasil meeting kami dengan dinas itu tanggalnya berbeda- beda memang. Memang sih waktu itu eeee kami meminta untuk menyelesaikan masa habis ee apa masa sewanya. Tetapi, eee mereka juga mungkin juga ada kepentingan ya, ada deadline juga tanggal sekian terus sudah semuanya sesuai dengan perda ya kami ikutin, yang memang habisnya sebelum waktu jatuh temponya si apa dinas perdagangan ya terpaksa kami tutup, kalo selepas tanggal tersebut ya kami menyesuaikan tanggal dari dinas itu. Karna kan memang

menyesuaikan masa sewanya itu. Kalo ketemunya masa sewanya diatas tanggal yang ditentukan tersebut harus langsung tutup. Katakanlah tanggal yang ditentukan 15 juni 2018 tapi masa sewa saya habisnya masih 1 januari 2020, yam au ngga mau itu ngikutin ini, ya tapi kalo misalnya habisnya 1 juni 2018 ya saya ngikutnya 1 juni 2018. Sudah beberapa kemarin kita sudah yaa dengan sangat terpaksa kami tutup ya. Karna kami mengikuti perda yang ada.”

Bapak Sutono menyampaikan terkait dengan regulasi yang mengatur mengenai IUTS dinilai masih belum ada kepastian, sehingga membuat pihaknya merasa kesulitan untuk memahai peraturan mana yang jelas dan pasti untuk dijadikan acuan dalam pengajuan IUTS. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sutono :

“Kalo sosialisasi soal perubahan peraturan dulu ada pertama kali tahun 2015 kalo ndak salah. Jadi peraturan itu sosialisasi ada, sekali itu aja. Kurangnya ini ini ini. Sama mbak, itu mbak, peraturan itu kan garis besarnya jarak dengan pasar tradisional 500 m, lebar jalan 8 meter, harus sesuai peruntukan. Nah itu sudah kita lalui dan toko kita sudah banyak yang berijin. Tapi sekarang kan ada kebijakan lagi, nah kebijakan lagi ini yang kadang – kadang kita kesulitan, kesulitan memahami. Loh dulu engga kok sekarang gini, gitu. Kayak contohnya mungkin, mungkin ini yang terbaru, eee jarak dengan toko atau warung. Maksudnya ini masih baru makanya jarak dengan toko atau warung ini yang seperti apa batasannya ini yang ngga tau. Ini baru lagi lo. Karna saya ada yang ditolak seperti itu. Nah karna ini saya pengajuan di tolak karna ee jarak pasar – toko dan warung tidak memenuhi. Nah kalo pasar pasti jauh, kalo warung kan disekitar sini kan pasti ada warung. Nah ini yang kita ngga tau, loh ini gimana lagi. Kita kesulitan untuk hal itu. Toko baru ini yang kita mengalami kesulitan.”

Kemudahan Untuk Memperoleh Informasi

Transparansi dalam pelayanan izin usaha dapat diamati melalui berbagai aspek, diantaranya kemudahan masyarakat untuk memperoleh informasi. Penyediaan informasi tidak hanya diberikan secara manual, tetapi sekarang masyarakat sudah dapat mengakses informasi yang dibutuhkan mengenai pelayanan izin usaha melalui *website* yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Kemudahan memperoleh informasi tidak hanya sekedar masyarakat bisa dengan mudah mengakses informasi secara online, tetapi pada saat masyarakat berhadapan langsung dengan penyedia layanan juga harus mendapatkan penjelasan secara benar, lengkap dan jelas tentang informasi yang mereka butuhkan. Informasi yang disediakan oleh Dinas Perdagangan selaku pemberi layanan izin usaha melalui sosialisasi, informasi online, dan pemberian brosur pada saat

melakukan pengawasan. Mengenai hal ini, disampaikan oleh Bapak Rahmat selaku Staf Bidang Pelayanan Dinas Perdagangan Kota Surabaya berikut ini:

“Selain dengan sosialisasi kita juga ada eeee... brosur brosur dengan pengawasan gitu mbak. Waktu kita pengawasan kita juga bawa brosur, brosur brosur itu nanti yang eee... bisa disampaikan ke pelaku usaha yang lainnya. Disitu kan satu titik, katakanlah satu titik di tempat itu, nanti kan bisa disampaikan ke kanan kirinya juga. Terus kan juga disediakan informasi online to mbak, pelaku usaha itu bisa lihat di web kita atau juga bisa lihat di web eee web ssw itu lo mbak, Surabaya Single Window.”



Gambar 1 Informasi IUTS dan IUP2R yang Dapat Diakses Secara Online Melalui Website “Surabaya Single Window”

Hal senada mengenai sosialisasi juga disampaikan oleh Bapak Nurdin selaku Staf Bidang Pelayanan Dinas Perdagangan Kota Surabaya berikut ini:

“kita berikan sosialisasi, termasuk izin usaha toko swalayan dan IUPPR, itu juga kita berikan sosialisasi, kita berikan pengarahan, pak kalo belum punya izin segera mengurus, nanti syaratnya itu ini ini ini dan semua pengurusan tanpa biaya sama sekali. Jadi sudah berulang kali sih, selain kita undang kita juga terjun ke lapangan.”

Kemudahan untuk mendapatkan informasi mengenai segala persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus IUTS maupun IUPPR memang masih belum maksimal. Hal ini berakibat pelaku usaha yang ingin mengurus legalitas usahanya tidak bisa hanya sekali datang saja untuk melengkapi segala persyaratan yang dibutuhkan. Penyampaian informasi yang jelas menjadi tanggungjawab bagi Dinas Perdagangan untuk memberikan

kenyamanan bagi pelaku usaha, sehingga para pelaku usaha tidak lagi merasa bahwa bahwa pengurusan surat izin harus melewati proses dan prosedur yang rumit. Alur birokrasi yang rumit dan kurang efisien serta kurang transparan memang masih menjadi permasalahan dalam pelayanan hingga saat ini. Hal ini disampaikan oleh Bapak Sulthony selaku Kepala Pasar Dupak Rukun dan Tanjungsari 74 berikut ini:

“kalo hambatan sih gak ada, cuman kadang – kadang itu agak di persusah. Harus kayak gini cumak gak dikasih tau. Bukan kata – kata dipersusah, eemmm apa ya, eee kita ngurus ya, udah, udah ngurus ini, oh ini ada yang kurang, kita benarkan tapi tanggung gitu lo, ngasih Taunya nanggung. Informasi persyaratan diawal itu dikasih tau, cumak sesuai dengan yang dikasih tau sama pihak sana. Ooh yang kurang ini ini aja, udah kita udah kita betulkan, ada yang kurang lagi. Jadi timbul bolak balik gitu.”

Senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Sulthony, Ibu Trisila selaku Kepala Pasar Induk Osowilangon juga mengutarakan pendapatnya melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut :

“yaa gitu non, kita tau semua berkas yang dibutuhkan itu dateng kesana, ya dijelasin dengan baik kok sama orang dinase. Pokok semua yang kita butuhkan itu ya bisa kita dapetin, pokoknya sesuai aturan ae non. Kan sekarang ya bisa lihat di internet to kalo mau ngurus – ngurus, jadi ya menjelaskan bahwa dalam mendapatkan informasi pihaknya bisa langsung datang ke Dinas Perdagangan maupun secara online, akan tetapi informasi yang didapatkan tidak semuanya langsung dijelaskan diawal”

Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sutono :

“Kalo untuk persyaratan sih ngga ada masalah, online bisa datang langsung bisa, ngga ada masalah. Dan kalo sosialisasi rutin sih endak. Jadi kalo kita ada pengajuan, ya baru nanti di jelasin apa kekurangannya.”

Analisis Data

Transparansi merupakan salah satu prinsip dari Good Governance yang sangat penting dan menjadi semakin penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk menerapkan dan mengembangkan praktik Good Governance. Praktik Good Governance mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Pemerintah dituntut untuk terbuka dan menjamin semua stakeholder dapat mendapatkan dan mengakses segala informasi mengenai proses pelayanan publik. Segala

informasi mengenai tindakan pemerintah dalam memberikan pelayanan harus tersedia bagi stakeholder yang didalamnya termasuk masyarakat sebagai pengguna layanan. Tidak terkecuali bagi Dinas Perdagangan Kota Surabaya yang memiliki tanggungjawab dalam memberikan pelayanan terkait izin usaha, juga harus menerapkan prinsip transparansi dalam setiap memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses segala informasi yang dibutuhkan terkait izin usaha. Dengan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mendapatkan dan mengakses informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, maka dapat mempermudah masyarakat untuk menilai apakah pemerintah telah transparan dalam memberikan pelayanan. Hak masyarakat untuk memperoleh informasi adalah hak asasi dari setiap warga negara agar dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintah secara tepa.

Saat ini masyarakat dapat mengakses informasi mengenai persyaratan teknis dan administratif melalui *website* yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya, sehingga masyarakat dapat mengetahui semua persyaratan yang dibutuhkan sebelum mereka datang langsung ke Dinas Perdagangan. Pengambilan formulir pendaftaran IUTS dan IUPPR dapat diambil melalui UPTSA sekaligus masyarakat dapat menanyakan lebih jelas apabila terdapat persyaratan yang masih belum dipahami kepada staff Dinas Perdagangan yang juga ditempatkan di UPTSA untuk melayani pengurusan izin usaha.

Agus Dwiyanto menyatakan bahwa penilaian terhadap tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah persyaratanm biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi. Persyaratan pelayanan harus dipublikasikan dan dijelaskan secara terbuka dan mudah diketahui oleh masyarakat. Dinas Perdagangan telah menyampaikan secara langsung melalui sosialisasi maupun pembinaan kepada pelaku usaha mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan. Informasi yang disampaikan oleh Dinas Perdagangan sebagai penyedia layanan tidak hanya melalui pengumuman yang ditempel di papan pengumuman ataupun yang tersedia secara online, tetapi juga menyampaikan secara langsung kepada pelaku usaha. Hal itu sudah menjadi kewajiban Dinas Perdagangan untuk menjelaskan kembali tentang segala proses pelayanan yang harus diketahui oleh pelaku usaha.

Transparansi dalam poin ini terkait dengan kemudahan peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami dengan mudah oleh pelaku usaha sebagai pengguna layanan. Dinas Perdagangan telah melakukan sosialisasi terkait dengan segala persyaratan teknis dan administratif, biaya yang gratis dalam mengurus surat izin usaha serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengurusan surat izin usaha serta peraturan yang harus dipatuhi oleh kedua belah pihak. Namun masih terdapat pelaku usaha yang belum sepenuhnya memahami persyaratan yang harus dilengkapi dengan mudah sehingga ketika menyerahkan persyaratan ke Dinas Perdagangan masih terdapat kekurangan ataupun persyaratan yang tidak sesuai dengan yang dibutuhkan. Agus Dwiyanto menjelaskan bahwa maksud dari 'dipahami' disini bukan hanya dalam arti literal semata tetapi juga makna di balik semua prosedur dan peraturan itu Regulasi yang mengatur tentang IUTS dan IUPPR adalah Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 8 Tahun 2014 tentang Penataan Toko Swalayan di Kota Surabaya, Peraturan Walikota Surabaya Nomor 18 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penerbitan Izin Usaha Toko Swalayan dan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Rakyat. Semua peraturan diatas harus disampaikan oleh Dinas Perdagangan Kota Surabaya kepada pelaku usaha sehingga dapat lebih mudah dipahami dan dimengerti oleh pelaku usaha dan juga apabila usaha mereka sesuai dengan peraturan yang berlaku dan mempermudah penerbitan surat izin usaha.

Salah satu aspek yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi transparansi. Ketika masyarakat dengan mudah mengakses dan mendapatkan informasi mengenai waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan, biaya yang dibutuhkan, persyaratan serta prosedur pelayanan, maka penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dikatakan memiliki tingkat transparansi yang tinggi. Akan tetapi, masih terdapat pelaku usaha yang merasa kesulitan untuk mendapatkan informasi secara lengkap dan jelas, sehingga harus beberapa kali kembali untuk melengkapi persyaratan yang kurang lengkap atau masih belum sesuai.

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian transparansi pada Dinas Perdagangan Kota Surabaya pada proses penyelenggaraan pelayanan izin usaha belum sepenuhnya terbuka; terkait kemudahan peraturan dan prosedur pelayanan belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat pada proses mengajukan surat izin usaha; pada aspek kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik masih ada masyarakat yang kesulitan.

Daftar Pustaka

- Guillam ´on, Mar´ia-Dolores, Ana-Mar´ia R´ios, Bene-detta Gesuele, and Concetta Metallo. 2011. Thedeterminants of local government’s financialtransparency. *Local Government Studies*37 (4):391–406.
- Grimmelikhuijsen, Stephan G. 2010. Transparencyof public decision-making: Towards trust in localgovernment? *Policy and Internet*2 (1): 5–35
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kim, Soonhee, and Jooho Lee. 2012. E-participation,transparency and trust in local government. *Pub-lic Administration Review*72 (6): 819–28.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2005. *Qualitative Data Analysis* (terjemahan). Jakarta : UI Press.
- Meijer, Albert J. 2012. Introduction to the specialissue on government transparency. *InternationalReview of Administrative Science*78 (1): 3–9.
- Oztoprak, Abdullah Abid, and Erna Ruijter. 2016. Variants of transparency: An analysis of the Eng-lish Local Government Transparency Code 2015. *Local Government Studies*42 (4): 536–56
- Peraturan Daerah Kota Surabaya nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Usaha di Bidang Perdagangan dan Perindustrian
- Prosedur Pelayanan Dinas Perdagangan Kota Surabaya
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Usaha di Bidang Perdagangan dan Perindustrian

Piotrowski, Suzanne J., and Gregg G. Van Ryzin. 2007. Citizen attitudes toward transparency in local government. *American Review of Public Administration* 37 (3): 306–23

Ruiz-Lozano, Mercedes, Andrés Navarro-Galera, Pilar Tirado-Valencia, and Araceli De Los Ríos-Berjillos. 2018. Can the cultural environment affect governmental transparency on sustainability? Useful measures for policy makers and practitioners. *Local Government Studies* 45(6): 1–23

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan. Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Undang – Undang Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan