

Keterbukaan Informasi Publik Dalam Transparansi Pelayanan Perijinan Di Kota Palembang

Steven Anthony

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Terbuka
steven@ecampus.ut.ac.id**

Abstract

This study is motivated by the widespread violations of rules and permit that includes sanctions and fines to the offenders, such as: Building Permit, Hinder Ordonnantie, and other Permit. Most of violations are caused by the ignorance of community about the permit. Public Disclosure that regulated in Law No. 14/2008 was originally a manifestation of good governance, so it needs to be seen how far the government has been providing socialization of the regulation, to guarantee the transparency of information. This study uses qualitative descriptive method by interviewing several internal informants in the Integrated Licensing Services Office of Palembang, and the community as a service user of the permits. The results showed, lack of socialization and unfriendly access to the information about permits, lead to violations. Especially for the licensing rules which contains fines to the offenders. It probably allowing for the occurrence of corruption, collusion and nepotism behind the violation.

Keywords: public disclosure, violations, permits, fines, good governance

PENDAHULUAN

Pelayanan perijinan di Indonesia tidak dipungkiri masih belum baik, jika tidak ingin dikatakan ribet dan bertele-tele. Berdasarkan laporan Bank Dunia yang kemudian dilansir oleh beritadunia.net, Indonesia yang berada di peringkat 109, hanya berhasil mengalahkan Kamboja di posisi 127 dan Timor Leste yang menempati peringkat 173 dalam urusan kemudahan berusaha serta pengurusan perijinan. Peringkat tersebut kalah jauh dibandingkan negeri jiran Malaysia yang menduduki peringkat 18 dunia. Pelayanan

perijinan merupakan satu dari berbagai kendala yang membatasi peningkatan penanaman modal di Indonesia. Secara umum kendala tersebut dapat diinventarisir antara lain:

- Regulasi pemerintah yang tidak konsisten dan akomodatif sehingga cenderung membingungkan penanam modal dan calon penanam modal;
- Pelayanan perijinan yang tidak bisa diprediksi, lambat, dan tidak transparan;
- Kondisi politik dan keamanan dalam negeri yang belum memadai dan belum bisa diprediksi;
- Belum adanya jaminan kepastian hukum terhadap kontrak-kontrak yang telah disepakati pengusaha, terutama yang terkait dengan perusahaan asing;
- Peranan perbankan nasional dalam menyalurkan kredit ke sektor riil belum berfungsi secara normal;
- Pelaksanaan otonomi daerah belum memiliki arah yang jelas dan cenderung menciptakan pemerintahan baru di tingkat yang lebih rendah

Pemerintah menyadari jika pelayanan perijinan merupakan faktor yang paling krusial untuk diperbaiki. Hal ini dapat dilihat dari didirikannya Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) di beberapa kota besar di Indonesia, untuk mempermudah pengurusan proses perijinan dengan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Salah satunya di kota Palembang, yang belakangan ini aktif melakukan pembangunan infrastruktur untuk menyambut gelaran pesta olahraga tingkat Asia, Asian Games 2018, setelah sebelumnya sukses menjadi tuan rumah pelaksanaan Sea Games 2011 bersama DKI Jakarta.

KPPT kota Palembang yang didirikan pada tanggal 15 Juli 2010 melayani pengurusan 32 jenis perijinan. Dari 32 jenis perijinan tersebut, Ijin Mendirikan Bangunan, Ijin Gangguan (Berat dan Ringan), dan Ijin Usaha Perdagangan yang paling banyak diakses oleh masyarakat. Terutama pada bulan Ramadhan (Juni 2016), angka pemohon perijinan meningkat dari rata-rata per hari 298 permohonan per hari, menjadi 386 permohonan (KPPT, 2016).

Melihat jumlah rata-rata yang meningkat tersebut seharusnya berbanding lurus dengan pemahaman masyarakat akan perijinan tersebut.

Namun kenyataan di lapangan menunjukkan, sebagian besar masyarakat belum mengetahui informasi tentang perijinan. Dari sejumlah perijinan yang paling banyak diakses, misalnya: Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), ada berapa jenis formulir yang harus diisi dalam mengurus IMB pun masyarakat masih belum memahami. Seperti dilansir oleh Rakyat Merdeka Online Sumsel, terlihat beberapa pembangunan rumah pribadi maupun kontrakan di kawasan KM 7, tepatnya di jalan Batu Jajar, tidak nampak terlihat papan IMB. Rata-rata masyarakat di wilayah tersebut menganggap, selain mahal dan ribet, IMB hanyalah sekeping plakat yang ditempel di depan bangunan yang bisa saja didapatkan melalui "jalur khusus".

Melihat fenomena di atas, wajar jika masyarakat masih belum memahami tentang pentingnya IMB. Meski sudah memiliki situs resmi, yakni : <http://bpmptsp.palembang.go.id/>, untuk mendapatkan informasi jenis ijin dan syarat seputar berkas yang harus dipersiapkan, ternyata tidak dapat di akses pada fitur JENIS IJIN & SYARAT pada laman tersebut. Sosialisasi tentang IMB serta ijin-ijin lainnya juga ternyata masih belum banyak dilakukan. KPPT kota Palembang memang kerap kali mengisi halaman-halaman surat kabar dengan prestasi peningkatan jumlah pengurusan perijinan, namun menurut Wasistiono (2013), seringkali informasi yang disampaikan oleh sebuah sistem pemerintahan kepada publik hanyalah tentang berbagai keberhasilan yang telah dicapainya dengan menyembunyikan berbagai kekurangan atau kegagalannya, sehingga hal tersebut dibaca sebagai sebuah kebohongan publik. Ini artinya, sosialisasi belum mengarah pada upaya preventif terhadap pelanggaran perijinan dengan memberikan keterbukaan yang seluas-luasnya kepada masyarakat agar memahami persyaratan dan ketentuan dalam mengurus perijinan.

Informasi perijinan yang tidak tersosialisasi dengan baik, memiliki kecenderungan untuk menimbulkan pelanggaran baik prosedural perijinan, maupun tindakan melawan aturan dengan memanipulasi ketentuan yang ada dalam perijinan tersebut. Meski terkesan seperti rumor bahwa akan ada pihak yang memanfaatkan kondisi ketidaktahuan masyarakat terhadap informasi perijinan, namun menurut Robbins and Judge (2008), rumor muncul sebagai respons terhadap situasi-situasi yang penting bagi kita, ketika terdapat ambiguitas, dan di bawah kondisi-kondisi yang menimbulkan kekhawatiran. Bahkan rumor dapat menjadi fakta tatkala terjadi pengulangan terhadap pelanggaran-pelanggaran perijinan tertentu yang memuat sanksi dan denda yang cukup besar bagi pelanggarnya.

Tabel 1. Jumlah Pelanggaran Perijinan hingga Juni 2016

| Jenis Perijinan | Jumlah Pelanggaran | Status Tindakan | | Kisaran Denda per Pelanggaran |
|--------------------------|--------------------|-----------------|--------------|-------------------------------|
| | | Peringatan | Pembongkaran | |
| Izin Mendirikan Bangunan | 72 | 65 | 7 | |
| Izin Gangguan Berat | 10 | 10 | 0 | |
| Izin Gangguan Ringan | 8 | 8 | 0 | |
| Izin lain | 18 | 1 | 0 | |

Sumber: Satpol PP Palembang, 2016

Tabel 2. Kisaran Denda per Pelanggaran

| Jenis Perijinan | Kisaran Denda per Pelanggaran |
|--------------------------|---|
| Izin Mendirikan Bangunan | <ul style="list-style-type: none"> • dari nilai Bangunan jika akibat pembangunan tersebut merugikan harta benda milik orang lain • dari nilai Bangunan jika akibat pembangunan tersebut menyebabkan cacat seumur hidup • dari nilai Bangunan akibat pembangunan tersebut menyebabkan meninggal dunia |
| Izin Gangguan Berat | 3 kali dari jumlah retribusi di kisaran Rp.200.000 – Rp.575.000 |
| Izin Gangguan Ringan | 3 kali dari jumlah retribusi dikisaran Rp.50.000 – Rp.7.500.000 |
| Izin lain | Bervariasi sesuai ketentuan perijinan yang berlaku |

Sumber: Data sekunder diolah

Penelitian tentang keterbukaan informasi publik dalam transparansi pelayanan perijinan di kota Palembang penting dilakukan agar dapat ditemukan akar masalah dari kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya perijinan dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh individu atau perserikatan serta perusahaan di Indonesia umumnya dan kota Palembang khususnya.

Metodologi

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori (explanatory research). Penelitian eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan alasan terjadinya peristiwa dan untuk membentuk, memperdalam, mengembangkan, atau menguji teori (Neuman, 2013). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi yang alamiah (Sugiyono, 2008). Metode penelitian kualitatif tidak menggunakan alat pengukur. Metode kualitatif langsung melihat situasi lapangan penelitian secara natural, wajar dan tanpa dimanipulasi. Metode eksplanatori dengan pendekatan kualitatif ini diharapkan dapat mengungkap kondisi riil yang terjadi dilapangan dan menyingkap fenomena yang tersembunyi (*hidden values*). Karena pada dasarnya penelitian ini akan menggambarkan dan melakukan eksplorasi mengenai permasalahan yang diteliti. Selain itu, metode penelitian deskriptif kualitatif mengartikulasikan hasil temuan dalam bentuk data deskriptif (kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang diamati dari orang – orang yang diteliti) akan lebih bermakna dan meyakinkan daripada pembahasan melalui angka – angka.

PEMBAHASAN

Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Menurut undang-undang tersebut, Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini. Masih menurut undang-undang tersebut, setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik. Sedangkan informasi publik yang

dikecualikan bersifat rahasia sesuai dengan undang-undang, kepatutan, dan kepentingan umum didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat serta setelah dipertimbangkan dengan seksama bahwa menutup Informasi Publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membuka atau sebaliknya. Dengan demikian, berdasarkan hakikat Keterbukaan Informasi Publik yang diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 menentukan bahwa semua informasi publik layak dan wajib dipublikasikan ke masyarakat umum dan pengguna informasi publik, asalkan tidak memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- Informasi yang dapat membahayakan negara
- Informasi yang berkaitan dengan kepentingan perlindungan usaha dari pesaing usaha tidak sehat
- Informasi yang berkaitan dengan hak-hak pribadi
- Informasi yang berkaitan dengan rahasia jabatan, dan/atau
- Informasi Publik yang diminta belum dikuasai atau didokumentasikan.

Bahkan, informasi yang disampaikan kepada Pemohon Informasi Publik harus sesuai ketentuan, akurat, benar dan tidak menyesatkan. Untuk melaksanakan kewajiban informasi publik tersebut, Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah. Badan Publik juga memiliki kewajiban untuk memenuhi hak setiap orang atas informasi publik dengan pertimbangan politik, ekonomi, social, budaya, dan/atau pertahanan dan keamanan dengan menggunakan sarana media elektronik dan nonelektronik.

Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik

Wilayah kehidupan sosial memungkinkan pembentukan opini publik dimana semua orang terlibat didalamnya. Dalam perijinan, ada banyak prasyarat dan ketentuan seperti yang dijelaskan sebelumnya serta diatur dalam Undang-Undang dan Peraturan Daerah tentang perijinan. Syarat dan ketentuan tersebut harusnya diketahui tidak hanya oleh pemohon perijinan, namun juga masyarakat umum yang mungkin karena ketidaktahuannya sehingga tidak sadar dan enggan untuk mengurus perijinan terkait kegiatan yang dilakukannya.

Kurangnya sosialisasi memungkinkan masyarakat membentuk opini publik bahwa informasi sengaja ditutupi untuk menjerat masyarakat yang tidak tahu agar terkena denda dan sanksi. Hal ini mungkin saja terjadi, mengingat saat ini komunikasi dapat menyebar dengan luas dengan bantuan media informasi yang semakin maju. Bahkan opini satu individu dapat mempengaruhi individu lain dalam satu komunitas. Untuk menunjang pendapat tersebut, Niklas Luhmann dalam teori sistem *autopoiesis* mengatakan masyarakat bukanlah hasil interaksi sosial antar individu, juga bukan teks dan tidak ditopang oleh *consensus* tertentu, melainkan sistem sosial yang terus menerus menciptakan dirinya melalui komunikasi dengan lingkungan (Luhmann, 1997). Pernyataan ini diperkuat oleh Jurgen Habermas yang mengatakan bahwa tujuan akhir dari evolusi sosial adalah terwujudnya masyarakat rasional yang memiliki sistem komunikasi terbuka, baik dari gagasan maupun kritik.

Kebebasan informasi dan jaminan akses informasi publik seperti perijinan telah menjadi satu dengan pembangunan sistem negara demokratis dan pembangunan pemerintahan yang baik. Kebebasan informasi memungkinkan masyarakat dapat mengontrol setiap langkah dan kebijakan yang diambil oleh pejabat atau Badan Publik yang berpengaruh pada kehidupan mereka.

Konsep Transparansi dalam Good Governance

Dalam era reformasi dimana pilar-pilar Good Governance telah menjadi sesuatu yang urgen dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka saat itu pula transparansi penyelenggaraan pemerintahan sudah menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan lagi. Arifin Tahir dalam tulisannya yang berjudul Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah mengemukakan bahwa sasaran utama penyelenggaraan pemerintahan adalah kepercayaan. Kepercayaan akan tumbuh karena pemerintah mampu dan mau untuk memenuhi janji yang telah disampaikan. Kemampuan untuk menjawab atau memenuhi janji atau commitment kepada orang lain atau diri sendiri tersebut adalah tanggung jawab (*responsibility*) Masih menurut Tahir, untuk mewujudkan pertanggungjawaban pemerintah terhadap publik, maka salah satu cara dilakukan adalah dengan menggunakan prinsip-prinsip transparansi (*keterbukaan*). Transparansi penyelenggaraan pemerintahan memiliki arti yang sangat penting dimana masyarakat diberikan kesempatan untuk

mengetahui kebijakan yang akan dan telah diambil oleh pemerintah. Bahkan dengan adanya transparansi penyelenggaraan pemerintahan tersebut, masyarakat dapat memberikan *feedback* atau *outcomes* terhadap kebijakan yang telah diambil oleh pemerintah.

Mardiasmo (2003) mengemukakan bahwa transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan-kebijakan keuangan daerah sehingga dapat diketahui dan diawasi oleh DPRD dan masyarakat. Selanjutnya Tjokromidjoyo (2003), menjelaskan bahwa transparansi yaitu dapat diketahui oleh banyak pihak (yang berkepentingan) mengenai perumusan kebijakan (politik) dari pemerintah, organisasi dan badan usaha. *Good Governance* tidak membolehkan manajemen pemerintahan yang tertutup. Terdapat kekuatan publik yang menuntut transparansi yang lebih besar. Pada hakekatnya ada kaitannya dengan percepatan dan pengaruh terhadap organisasi swasta, sebagaimana terus meningkatnya populasi masyarakat. Ini berarti tuntutan publik terhadap transparansi sudah semakin kuat.

Smith (2004), mengemukakan bahwa proses transparansi meliputi 3 hal:

- *Standard procedural requirements* (Persyaratan Standar Prosedur), bahwa proses pembuatan peraturan harus melibatkan partisipasi dan memperhatikan kebutuhan masyarakat.
- *Consultation processes* (Proses Konsultasi), Adanya dialog antara pemerintah dan masyarakat
- *Appeal rights* (Hak Pemohon Izin), adalah pelindung utama dalam proses pengaturan. Standar dan tidak berbelit, transparan guna menghindari adanya korupsi.

Teori Smith ini yang menjadi landasan pada penelitian ini untuk mengukur apakah transparansi pelayanan perijinan di kota Palembang sudah dijalankan dengan baik.

Transparansi dalam Pelayanan Perijinan di Kota Palembang

- Persyaratan Standar Prosedur

Proses pelayanan perijinan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) kota Palembang diatur dalam Peraturan Walikota No. 30 Tahun 2010 dan No. 32 Tahun 2010. Pada Perwali tersebut

diterangkan bahwa prosedur perijinan yang semula ditandatangani oleh Wakil Walikota Palembang, kini dapat diproses oleh KPPT. Aturan tersebut memang memangkas birokrasi perijinan dan membuat proses perijinan lebih singkat dari pada saat diselenggarakan di masing-masing SKPD terkait. Dampak tersebut dapat dilihat dari pendapat beberapa pemohon perijinan yang kami wawancarai saat mengurus perijinan.

“saya sangat setuju dengan pemusatan pelayanan perijinan investasi menjadi satu pintu seperti sekarang ini. Urusan jadi lebih mudah tidak perlu kesana kemari seperti dulu sebelum KPPT didirikan. (Wawancara, 5 September 2016)”

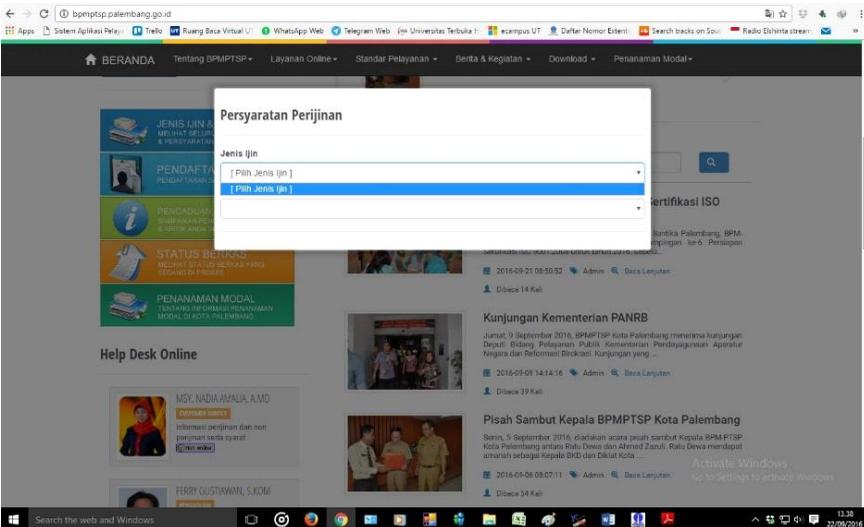
“Lebih mudah karena dilakukan di satu kantor. Jadi kami cukup membawa syarat ke sini (KPPT), lalu tinggalkan nomor HP, petugas katanya akan menghubungi kalau ijin sudah selesai diproses.” (Wawancara, 5 September 2010)

Penerapan pelayanan terpadu satu pintu yang dilandasi oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, memang beranjak dari keluhan masyarakat terkait panjangnya rantai birokrasi yang harus dilalui saat mengurus perijinan permodalan. Namun seiring pelaksanaannya, perijinan yang dapat dilayani langsung oleh KPPT kini tidak hanya sebatas ijin usaha, namun juga merambah ke perijinan lain yang tidak terkait dengan dunia usaha. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, dari dimensi Persyaratan Standar Prosedur, pelayanan perijinan di kota Palembang telah memenuhi unsur memperhatikan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang diselenggarakan satu pintu. Meski tidak dilibatkan secara langsung dalam proses penyusunan aturan, masyarakat menilai penerapan kebijakan pelayanan perijinan terpadu satu pintu telah memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan perijinan yang terintegrasi dan tidak berbelit-belit.

- Proses Konsultasi

Bila merujuk pada teori Smith tentang transparansi, proses konsultasi menyoroti tentang adanya dialog antara pemerintah dan masyarakat tentang suatu kebijakan. Dalam hal perijinan, proses konsultasi yang dimaksud disini adalah adanya penyampaian informasi yang menyeluruh tentang perijinan oleh badan pelaksana pelayanan perijinan (KPPT). Secara infrastruktur, KPPT memang menyediakan berbagai media untuk menunjang informasi tentang perijinan, diantaranya: *website*, pojok informasi KPPT, dan mobil keliling. Namun berdasarkan pantauan peneliti pada ketiga media tersebut, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang penggunaan dan cara mengakses informasi tentang perijinan. Bahkan untuk *website* KPPT, peneliti tidak menemukan informasi komprehensif tentang perijinan. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 1, yang menunjukkan bahwa akses persyaratan perijinan belum tersedia pada fitur tersebut.

Gambar 1. Akses informasi perijinan melalui *website* KPPT kota Palembang



Sumber: bpmptsp.palembang.go.id

Sarana *website* KPPT kota Palembang sebenarnya merupakan media yang efektif untuk memberikan informasi menyeluruh pada masyarakat tentang syarat-syarat mengurus perijinan ke KPPT kota Palembang. Selain

pertimbangan ketersebaran akses informasi, efisiensi waktu juga merupakan faktor utama pentingnya keberadaan *website* instansi dalam mendukung proses penyediaan informasi kepada masyarakat. Bahkan dalam konsep *Good Governance*, transparansi adalah merupakan salah satu prinsip *Good Governance*. Artinya transparansi disini adalah segala keputusan yang diambil dan penerapannya dibuat dan dilaksanakan sesuai koridor hukum dan peraturan yang berlaku Hal ini juga mencakup pengertian bahwa informasi tersedia secara cuma-cuma dan dapat diakses secara mudah dan langsung (Nugroho, 2004). Hal ini sejalan dengan apa yang tertera pada Bab II Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, bahwa setiap Informasi Publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik.

Pojok informasi KPPT kota Palembang sebenarnya memuat informasi persyaratan perijinan secara komprehensif. Namun karena letaknya ada di gedung KPPT kota Palembang, membuat efektifitasnya berkurang. Masyarakat cenderung memilih langsung bertanya pada petugas yang ada di counter informasi karena sudah terlanjur berada di kantor KPPT kota Palembang. Hal ini dikemukakan oleh salah seorang pengunjung KPPT kota Palembang saat ditanya tentang efektifitas pojok informasi KPPT:

“Saya belum pernah membuka akses pojok informasi pak, karena sudah terlanjur datang ke sini lebih baik langsung bertanya ke petugasnya biar lebih mudah.

(Wawancara, 5 September 2016)”

Berdasarkan wawancara di atas, terlihat proses penyampaian informasi yang kurang tepat sasaran akan membuat sarana yang disediakan menjadi tidak efektif. Sehingga tidak memberikan dampak yang signifikan bagi sosialisasi perijinan pada masyarakat.

Mobil keliling yang disediakan oleh KPPT kota Palembang juga merupakan bagian dari proses sosialisasi pelayanan perijinan. Mobil keliling merupakan fasilitas sosialisasi biasanya ditempatkan di daerah yang dinilai ramai dengan kegiatan masyarakat. Berdasarkan data masyarakat yang menggunakan layanan ini, KPPT mengklaim dapat melayani 10-20 pemohon dan masyarakat yang ingin mengetahui informasi seputar perijinan. Meski sudah cukup baik dengan metode jemput bola, mobil keliling KPPT masih belum mampu menjangkau daerah padat lain. Seperti daerah Seberang Ulu

yang banyak bangunan dan pemukiman rumahnya belum memiliki plat IMB. Contohnya daerah kelurahan Plaju, Kecamatan Seberang Ulu II. Gedung ruko dan rumah di kawasan terpadat kedua di Palembang tersebut masih banyak yang belum menempelkan plat IMB. Berdasarkan pantauan peneliti, hanya ruko yang terdapat rumah makan saja yang memiliki plat IMB dan plat Surat Izin Tempat Usaha (SITU). Salah satu warga yang sedang merenovasi rumahnya menyatakan, mengurus IMB untuk perubahan bentuk rumah tidak dilakukan karena takut terkena biaya yang mahal serta proses yang lama. Saat dikonfirmasi tentang mobil keliling KPPT, ia mengaku belum mengetahuinya karena biasanya hanya ditempatkan di mal-mal atau tempat keramaian yang jauh dari domisilinya, seperti kecamatan Ilir Barat atau Ilir Timur. Berdasarkan kondisi tersebut, seharusnya mobil keliling KPPT dapat disebar ke wilayah-wilayah yang padat penduduk, bukan hanya ditempatkan di pusat-pusat komersil. Kepala Bidang Pelayanan KPPT kota Palembang menuturkan, kurangnya sarana dan sumber daya manusia menjadi kendala tersendiri bagi KPPT untuk menjangkau daerah yang lebih jauh.

“Kami menyadari jika mobil keliling KPPT masih belum cukup untuk mengcover seluruh wilayah di kota Palembang. Mungkin memerlukan sarana dan tenaga yang lebih banyak untuk hal tersebut. Tapi ke depan kami sudah memikirkan untuk menjalin kerja sama dengan kelurahan-kelurahan untuk sosialisasi ini.”

(Wawancara, 6 September 2016)

Berdasarkan penelusuran dimensi Proses Konsultasi dilihat dari 3 media penyampaian informasi tentang perijinan, maka dapat disimpulkan bahwa Proses Konsultasi masih belum diselenggarakan secara optimal oleh KPPT kota Palembang sehingga masih terdapat kekurangan yang harus ditingkatkan oleh KPPT kota Palembang.

- Hak Pemohon Ijin

Dimensi ketiga dari unsur transparansi adalah adanya jaminan hak untuk pemohon izin. Pada tahapan ini, unsur pelayanan dan perlindungan terhadap pemohon perijinan bertujuan untuk melindungi dari perbuatan tindak korupsi sebagai akibat tidak transparan dan berbelit-belitnya proses mengurus perijinan. KPPT kota Palembang yang dibentuk oleh Pemerintah Kota Palembang berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2008 tentang

Penanaman Modal, memang memiliki misi untuk memutus rantai percaloan dalam perijinan, yang selaras dengan semangat anti korupsi. Bahkan Kepala KPPT menuturkan,

“jika pelanggaran (tindak korupsi) melibatkan salah satu atau lebih anggota kami, maka prosesnya langsung kami serahkan kepada penegak hukum untuk proses hukum yang lebih cepat.” (Wawancara, 6 September 2016)

Sejauh ini, memang belum ada staf KPPT kota Palembang yang ditindak secara hukum karena melakukan pelanggaran berat. KPPT kota Palembang melalui Bidang Kepegawaian selalu memberikan pelatihan dan sosialisasi tentang tindakan preventif dalam menanggulangi potensi korupsi. Kepala Bidang Kepegawaian KPPT kota Palembang menerangkan,

“sosialisasi tentang tindak pidana korupsi memang kami berikan secara rutin melalui kegiatan coffee break pada hari Jumat bersama pak Walikota Palembang. Untuk pelatihan, memang kami sisipkan bersama pelatihan pelayanan pelanggan.” (Wawancara, 6 September 2016)

Respons pemohon perijinan yang diukur dalam Indeks Kepuasan Pelanggan yang dirilis KPPT berdasarkan sebaran kuisioner memang menunjukkan nilai baik. Terutama pada bagian ketepatan waktu pemerosesan perijinan. Namun jika audit tersebut dilakukan oleh lembaga independen di luar KPPT kota Palembang, maka penilaiannya akan lebih objektif. Salah satu pemohon ijin yang mengurus Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) menuturkan,

“harusnya persyaratan IMB dapat disosialisasikan melalui media publik, seperti koran, setiap hari. Jadi bukan hanya dipasang pada pojok informasi KPPT saja. Sehingga kami tidak bolak-balik ke sini karena kekurangan berkas.” (Wawancara, 5 September 2016)

“Mungkin saja kurang sosialisasi karena dirahasiakan. Saya tidak tahu pak. Tapi Ijin saya (IMB) masih kurang berkas rencana pembuangan limbah. Jadi balik lagi ke developer. (Wawancara, 5 September 2016)

Hasil wawancara di atas menunjukkan, untuk IMB memang masih banyak yang belum mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi. Berdasarkan lembaran berkas Formulir permohonan IMB yang kami peroleh dari KPPT, ada 7 berkas yang harus dipenuhi sebelum membangun gedung atau rumah oleh pengembang maupun masyarakat umum. Celah inilah yang dikhawatirkan akan menjadi ruang untuk terjadinya tindak korupsi dan kolusi. Karena masyarakat pada umumnya lebih memilih untuk menyelesaikan perijinan lebih cepat, ketimbang melengkapi persyaratan. Meski belum terlihat pada saat penelitian, namun kasus di Kabupaten Musi Rawas yang dilansir oleh media jurnalindependen.com dapat menjadi catatan tersendiri bagi KPPT kota Palembang. Rendahnya keterbukaan informasi dan pelayanan publik menimbulkan asumsi bahwa ada yang ditutup-tutupi dari kegiatan perijinan di Kabupaten Musi Rawas. Hal ini tentu saja akan menurunkan kepercayaan masyarakat pada instansi pembuat perijinan, sehingga tingkat partisipasi masyarakat pada proses ketaatan dalam perijinan menjadi rendah.

Berdasarkan pengukuran dari ketiga dimensi transparansi di atas, dapat disimpulkan bahwa keterbukaan informasi publik dalam transparansi pelayanan perijinan di kota Palembang belum diselenggarakan secara optimal, meski sudah terdapat beberapa perbaikan dibandingkan pelayanan perijinan sebelum dibentuk KPPT kota Palembang.

PENUTUP

Sebagai sebuah kajian awal tentang transparansi pelayanan perijinan dalam semangat Keterbukaan Informasi Publik, penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian lanjutan tentang pelayanan perijinan di kota Palembang dengan perspektif dan pendekatan yang berbeda. Peran masyarakat dalam mengawal keterbukaan informasi publik di bidang perijinan, dapat menjadi barometer tingkat transparansi yang telah dilakukan oleh suatu instansi yang mengeluarkan ijin.

Pemerintah menjamin keterbukaan informasi publik yang disusun dalam Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008. Informasi yang disampaikan kepada Pemohon Informasi Publik harus sesuai ketentuan, akurat, benar dan tidak menyesatkan. Untuk melaksanakan kewajiban informasi publik tersebut, Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik

dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah. Badan Publik juga memiliki kewajiban untuk memenuhi hak setiap orang atas informasi publik dengan pertimbangan politik, ekonomi, sosial, budaya, dan/atau pertahanan dan keamanan dengan menggunakan sarana media elektronik dan nonelektronik.

Tiga dimensi yang digunakan untuk mengukur transparansi dalam pelayanan perijinan yakni : Persyaratan Standar Prosedur, Proses Konsultasi dan Hak Pemohon Ijin menunjukkan, masih terdapat kekurangan pada unsur-unsur penunjang ketiga dimensi tersebut. Kurangnya sosialisasi dan masih belum terpenuhinya hak dan perlindungan pemohon ijin akan potensi tindak korupsi dan kolusi masih belum menemukan formula yang tepat untuk diselenggarakan oleh KPPT kota Palembang.

Penelitian ini diharapkan dapat dilanjutkan ke arah pengukuran efektifitas pelayanan terpadu satu pintu oleh KPPT kota Palembang dengan dimensi, teori dan pendekatan yang lebih mendalam. Hasilnya dapat menjadi sumbangan informasi bagi Pemerintah Kota Palembang dalam mengambil kebijakan menuju cita-cita *Good Governance* yang selama ini menjadi semangat era reformasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Berita Dunia (2015, November 24). 5 Hal Ini Bikin Indonesia Terburuk di Asia Tenggara. Retrieved from <http://www.beritadunia.net>
- Habermas, J. (1997). *The Public Sphere: An Encyclopedia Article, in Media and Cultural Studies* (eds. Meenakshi Durham & Douglas Kellner) Massachusetts: Blackwell.
- Luhmann, N. (1997). *The control of intransparency (Systems Research and Behavioral Science)*. New York: Routledge.
- Mardiasmo. (2002). *Otonomi Dan Manajemen Keuangan Daerah*, Andi: Yogyakarta.
- Nugroho, D. R. 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

- Robbins, S. P., & Judge (2008). *Perilaku Organisasi* (2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat
- Wasistiono, S. (2013). *Pengantar Ekologi Pemerintahan*. Jatinangor: IPDN Press
- Neuman, W. Lawrance. (2013). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*, (7th Ed.). Jakarta Barat: PT Indeks.
- Rhd (2015, May 10). Inilah Alasan yang Membuat Orang Malas Ngurus IMB. Kantor Berita Politik RMOL Sumsel. Retrieved from <http://m.rmolsumsel.com>
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Tjokromidjojo, H.B., (2003). *Reformasi Nasional dan Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*, Jakarta.
- Smith, R. D. (2004). *Regulatory Transparency in OECD Countries : Overview, Trends a,d Challenges*. Australian: Journal of Public Administration
- Tahir, A. (2011). Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*. 164-165.