

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PENERBITAN
SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN DI KECAMATAN SUNGAI RAYA
KABUPATEN KUBU RAYA**

**Rika Kurniawati*¹
E1032131043**

**Dr. Dwi Haryono, M.Si² Bima Sujendra, S.IP, M.Si²
*Email:rika_kurniawati@yahoo.com**

**1.Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Tanjungpura Pontianak**

**2.Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Tanjungpura Pontianak**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip transparansi, responsibilitas, responsivitas dan akuntabilitas dalam pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan pada Kantor Kecamatan Sungai Raya yang belum maksimal, hal tersebut terungkap dari belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip transparansi, Responsibilitas, Responsivitas, Keadilan, Akuntabilitas. Rendahnya kualitas pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan terungkap dari sikap petugas terhadap keluhan penerima layanan, Pelayanan Kantor Kecamatan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan, dan indikator kepedulian petugas pelayanan terhadap keluhan penerima layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan yaitu para pengusaha mikro dan pengusaha kecil yang mengurus keperluan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kantor Kecamatan Sungai Raya. Dalam dimensi *Akuntabilitas* rendahnya kualitas pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan terungkap dari indikator keandalan individu petugas pelayanan, indikator keandalan unit-unit pelayanan, dan indikator keandalan Kantor Kecamatan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan. Rekomendasi dalam penelitian ini adalah diharapkan Perlu dilakukan berbagai upaya pengembangan manajemen birokrasi pelayanan publik yang transparan, profesional dan terfokus untuk menyikapi, mengatasi dan sekaligus mengantisipasi keluhan, kritikan dan kesulitan pihak penerima layanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada pihak penerima layanan.

Kata Kunci : Prinsip-Prinsip, *Good Governance*, transparansi, responsibilitas, responsivitas, akuntabilitas.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan salah satu fungsi pemerintahan yang secara langsung bersentuhan dengan berbagai kepentingan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kesejahteraannya adalah pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan di berbagai sektor dan tingkatan. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jenis-jenis pelayanan perizinan di bidang usaha yang menjadi wewenang pemerintah tentu tidak hanya berfungsi sebagai instrumen untuk mengatur, menertibkan, mengarahkan dan sekaligus mengendalikan kegiatan masyarakat

dalam berusaha atau dalam mendirikan suatu usaha; namun berfungsi pula sebagai instrumen untuk menggali sumber-sumber pendapatan negara non pajak. Penggalan sumber-sumber pendapatan negara non pajak dari pelayanan perizinan ada yang tercakup dalam pelaksanaan kewenangan pemerintah; ada juga yang tercakup dalam pelaksanaan kewenangan daerah. Sebagai misal, kewenangan yang dilimpahkan Bupati Kubu Raya kepada Camat sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pemerintah Kabupaten Kepada Camat Dalam Kabupaten Kubu raya. Dalam peraturan Bupati tersebut dinyatakan bahwa dalam pelaksanaan tugasnya Camat memperoleh pelimpahan sebagian kewenangan Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Pelimpahan kewenangan dimaksud meliputi kewenangan dalam bidang

pelayanan perizinan, perpajakan, pendidikan dasar, dan kesehatan. Pelimpahan kewenangan sebagaimana dimaksud disertai dengan penyediaan pembiayaan, sarana dan prasarana, pegawai dan dokumen/arsip sesuai dengan besaran kewenangan yang dilimpahkan. Dalam bidang perizinan, Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016 menyatakan bahwa kewenangan untuk memproses dan menandatangani beberapa jenis perizinan adalah Surat Izin Usaha Perdagangan untuk peralatan kantor dan sekolah; penjahit dan tailor; usaha aksesoris; kebutuhan rumah tangga; telekomunikasi dan publikasi; rental; pertanian/perternakan dan sejenisnya; rempah-rempah dan sejenisnya; penjualan elektronik dan sejenisnya; jasa reparasi alat elektronik dan sejenisnya; dan kelontong/kain dan sejenisnya.

Pelaksanaan kewenangan Camat secara efektif dalam menyelenggarakan pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha

Perdagangan penting sekali. Mengapa demikian, karena dari data yang diperoleh dari kegiatan penelitian awal diketahui bahwa di Kecamatan Sungai Raya terdapat 1.700 pengusaha kecil namun belum semua pengusaha memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan; dan kalau pun ada, bila dicermati masa berlakunya telah selesai dan belum dilakukan perpanjangan atau pembaharuan surat izin tersebut. Sementara itu, dari total usaha kecil yang ada di Kecamatan Sungai Raya sampai dengan Desember 2017 yang telah melakukan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan baru mencapai 117 buah. Dengan demikian masih banyak pengusaha kecil yang belum memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan. Hal ini tentu menjadi tantangan aktual bagi Camat Sungai Raya dalam melaksanakan fungsi pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan secara efektif.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsepsi tentang public governance tersebut pada dasarnya juga erat kaitannya dengan good governance, yaitu tata pemerintahan yang baik, yang erat kaitannya dengan praktik kinerja governance yang berkualitas dan profesional dari aparat penyelenggara negara sebagai pelayan publik. Prinsip-prinsip umum good governance meliputi aspek-aspek (Dwiyanto, 2005:31) sebagai berikut:

1. Partisipatif (Participatory)
2. Orientasi kesepakatan (Consensus oriented)
3. Akuntabel (Accountable)
4. Transparan (transparent)
5. Cepat tanggap (Responsive)
6. Efektif dan efisien (Effective and efficient)
7. Adil dan inklusif (Equitable and inclusive)
8. Mengikuti aturan hukum (follows the rule of law)
9. Memiliki visi strategis (Strategic

vision).

Tata kelola pemerintahan yang baik juga harus menjamin kesetaraan, dalam pengertian bahwa pemberlakuan hukum adalah harus berimbang dan diperlakukan bagi setiap individu pada tataran yang sama dan harus mampu menjadi penengah berbagai macam kepentingan untuk mencapai tujuan terbaik bersama (Dwiyanto, 2005:23).

Konsep *Good governance* sebagai pemerintahan yang baik relevan dan berhubungan satu dengan lainnya. Ide dasarnya sebagaimana disebutkan Tangkilisan (2005:116) adalah bahwa Negara adalah institusi yang legal formal dan konstitusional yang menyelenggarakan pemerintahan dengan fungsi sebagai regulator maupun sebagai agent of change.

Prinsip-prinsip utama dalam *good governance* yaitu: transparansi, akuntabilitas, fairness, responsibilitas dan responsivitas. (Nugroho, 2004:216) yaitu:

1. Transparansi

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.

2. Akuntabilitas

Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada public dan lembaga-lembaga *stakeholder*. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan atau eksternal organisasi.

3. Keadilan

Semua warga Negara, baik laki-laki maupun perempuan mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka

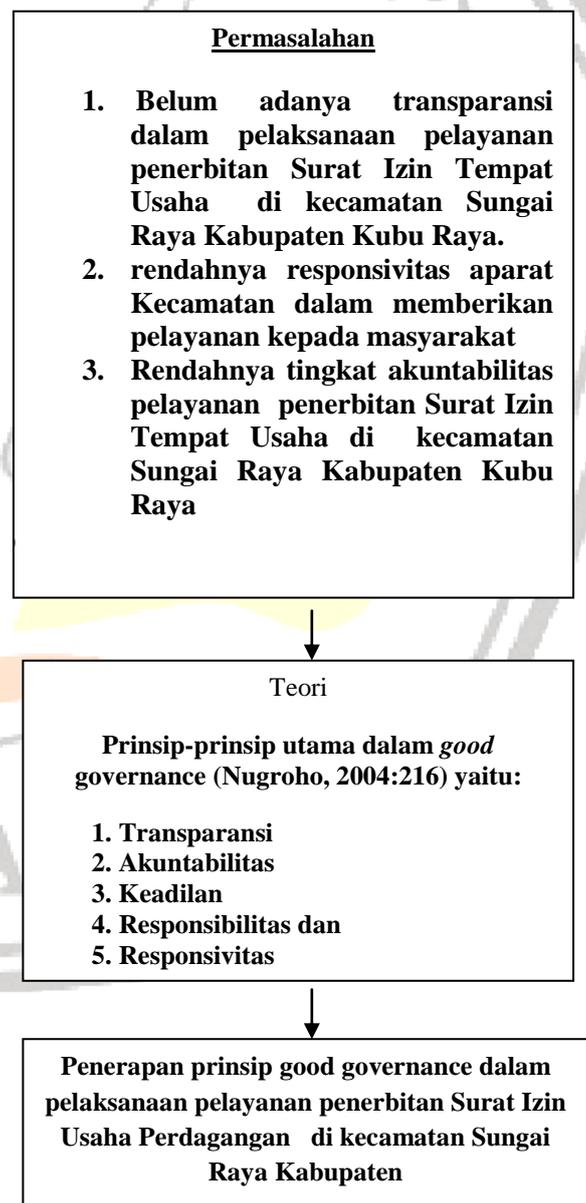
4. Responsibilitas adalah

pertanggungjawaban pelaksana

sebuah kebijakan. dalam konteks ini penilaian pertanggungjawaban lebih mengacu kepada etika

5. Responsivitas Lembaga-lembaga dan proses-proses kelembagaan harus mencoba untuk melayani setiap stakeholders

Gambar 1
Bagan Kerangka Pikir



METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, dimana menurut Kountur (2005:105) bahwa: “penelitian deskriptif adalah penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti”. Metode deskriptif dipilih karena peneliti ingin memperoleh gambaran dan deskripsi fenomena yang terjadi

1. Untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis menggunakan teknik wawancara dan observasi guna mendukung data lapangan yang telah didapatkan. Subjek penelitian ini dalam penelitian ini adalah mereka yang mempunyai pengetahuan luas mengenai berbagai sektor dalam masyarakat. Subjek penelitian dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Camat Sungai Raya
2. Sekretaris Camat
3. Kepala Seksi Pelayanan
4. Pegawai Bagian Pelayanan
5. Pengusaha Memiliki SIUP

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Miles and Huberman (Sugiyono, 2007: 91) mengemukakan bahwa “Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data diantaranya:

1. Meringkas (*reduksi*), tujuannya agar data yang dianalisis merupakan data-data yang benar-benar berkaitan dengan masalah penelitian.
2. Memaparkan (*display*), Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang

terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

3. Penyimpulan (*verifikasi*), data-data yang diperoleh yang telah diringkas dan dipresentasikan kemudian diambil beberapa kesimpulan yang paling relevan dengan masalah yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan Penerbitan SIUP

Adanya kewenangan maupun kewajiban organisasi publik dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat, perlu didukung oleh pencitraan organisasi publik tersebut untuk senantiasa memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang transparan dan berkualitas, Tugas pemerintahan yang dijalankan oleh para birokrat lebih banyak dilakukan sesuai dengan jalan pikiran dan keinginannya sendiri. Kondisi yang memungkinkan terciptanya iklim birokrasi dan aparatur Negara yang mengabdikan pada rakyat (*public servant*) harus terus dilakukan dan

ditingkatkan, karena kinerja birokrasi pemerintahan sangat prosedural, lamban, tidak produktif, cenderung berbiaya tinggi serta melalaikan kepentingan publik. Karena itu, diperlukan penerapan suatu standar pelayanan. Meski teknis pelayanan publik tidak bergantung pada kedudukan Camat yang menangani banyak urusan. Pendelegasian wewenang agaknya perlu dilakukan untuk hal-hal yang memang bisa ditangani staf.

Secara formal penyediaan loket pelayanan memang sudah disediakan. Untuk memberikan informasi mengenai prosedur Pelayanan Penerbitan SIUP. Tetapi persoalannya tidak cukup hanya penyediaan loket pelayanan secara fisik saja; bagaimana penataan loket pelayanan dan bagaimana kinerja petugas loket pelayanan pun menjadi penting setelah aturan penyediaan loket pelayanan itu dikeluarkan.

Kami sudah memberikan informasi dengan jelas mengenai prosedur atau mekanisme pembuatan SIUP, Saya lihat semua yang mengurus

Izin Usaha Perdagangan sangat senang karena mereka mudah dalam mengurus izinnya datang masukkan surat dan tunggu di loket. Walaupun sudah kita beritahu bahwa surat masuk harus melalui sekretariat bagian umum tetapi masyarakat tetap memasukkan ke loket dulu, setelah kita periksa kelengkapan baru mereka mau membawa ke bagian sekretariat untuk di agenda. (Wawancara dengan Staf Seksi Pelayanan Kecamatan Sungai Raya pada Tanggal 25 November 2017)

Kinerja pelayanan seperti itu bisa saja terjadi karena beberapa faktor. Pertama, karena kompetensi dan kinerja petugas pelayanan yang sudah siap untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengabaikan kepentingan pribadi. Kedua, karena adanya pemberian sesuatu dari pihak penerima kepada petugas pelayanan, dan karena pemberian itu petugas pelayanan mau melakukan hal-hal sesuai dengan permintaan pihak penerima layanan. Sudah menjadi rahasia umum bahwa untuk mendapat pelayanan yang mudah dan lancar di lingkungan birokrasi diperlukan “biaya pelicin” yang besarnya relatif.

Berdasarkan hasil observasi penulis, diketahui bahwa untuk sebagian warga masyarakat uang pelicin ini mungkin sudah dianggap menjadi kebiasaan aparaturnya, karena begitulah maunya aparaturnya biokrasi. Namun tentu tidak semua warga masyarakat bisa menerima kenyataan ini. Warga yang tidak menerima kenyataan seperti ini tidak hanya mengeluhkan pengenaan biaya di luar ketentuan; namun mengeluhkan hal lainnya seperti yang dikemukakan oleh informan berikut.

Memang tujuan loket di setiap kantor kecamatan terutama dikantor kecamatan Sungai Raya diperuntukkan untuk memudahkan masyarakat atau pengusaha mikro dalam menerima pelayanan pengurusan perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan, harapan kita masyarakat tidak harus bolak balik kesetiap ruangan dan meja petugas jadi setelah mereka memasukkan berkas tinggal tunggu saja diloket untuk mengambil. (Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Sungai Raya pada Tanggal 4 November 2017)

Dengan demikian, prosedur pelayanan menimbulkan keluhan pihak

penerima layanan. Artinya, pemberlakuan prosedur pelayanan dan penyediaan prasarana pelayanan tidak selaras. Ketidakselarasan ini merupakan salah satu kelemahan birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik

2. Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dalam Pelayanan Penerbitan SIUP

Dalam menganalisis Akuntabilitas layanan maka setiap unsur kualitas perlu dikenali dan dipertimbangkan baik sebelum, dalam proses, atau setelah layanan itu diberikan. Secara operasional kualitas teknis menyangkut dengan aspek fisik berupa produk yang dikeluarkan, prosedur atau persyaratan, ketelitian, bebas dari cacat, kecepatan, tempat yang nyaman dan menyenangkan, serta iklim kerja yang kondusif. Sementara kualitas fungsional adalah bagaimana sikap dan perilaku yang ditampilkan sang artis pemerintahan pada saat memberikan layanan kepada masyarakat.

Sementara itu, dari total usaha kecil yang ada di Kecamatan Sungai Raya

sampai dengan Desember 2017 yang telah melakukan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan baru mencapai 117 buah. Dengan demikian masih banyak pengusaha kecil yang belum memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan. Hal ini tentu menjadi tantangan aktual bagi Camat Sungai Raya dalam melaksanakan fungsi pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan secara efektif. Karena itu, keandalan Kantor Kecamatan Sungai Raya dalam menyelenggarakan pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan layak dipertanyakan.

Untuk ukuran kecamatan saya rasa sudah baik walaupun belum sempurna, memang kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kendala yang kami alami dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat baik itu masalah sarana dan prasarana maupun pegawai, tapi kami sudah berusaha sebaik mungkin untuk melayani masyarakat dalam mengurus SIUP di Kantor Kecamatan Sungai Raya. (Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Sungai Raya pada Tanggal 27 November 2017)

Untuk pelayanan kantor Camat secara keseluruhan masih belum maksimal, saya melihat pegawai belum masuk kantor tepat waktu, ruang tunggu panas, wc umum jorok dan tempat shalat masih seadanya, ini perlu menjadi perhatian Bapak Camat agar dapat memperbaiki sehingga masyarakat merasa nyaman bila berurusan di kantor kecamatan.

Belum dapat dikatakan baik, karena kesiapan petugas untuk datang ke kantor tepat waktu belum dapat dilihat di kantor Camat Sungai Raya ini, disamping petugas belum baik juga sarana dan prasarana kantor masih sangat kurang, bila listrik mati maka secara otomatis semua kegiatan terhenti karena tidak ada genset, ruang tunggu panas dan kurang bersih tempat shalat masih darurat dan juga wc kurang bersih. (Wawancara dengan Pengusaha Mebel pada Tanggal 14 November 2017)

Kecamatan sudah memberikan yang terbaik untuk masyarakat, masalah izin dan juga masalah pemerintahan desa dan yang terkait dengan semua pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan.

Untuk penerbitan Surat Izin Usaha Perdagang tidak ada yang dipersulit bahkan semua dipermudah yang penting pengusaha mau mengurus Surat Izin Usaha Perdagangannya.

3. Penerapan Prinsip responsibilitas

Standar pelayanan inilah yang perlu dikembangkan dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan. Pengembangan standar pelayanan yang dimaksud antara lain dilakukan dengan memandang penting responsibilitas petugas pelayanan dalam melayani pihak penerima layanan. Respon petugas pelayanan harus benar-benar profesional dalam menyikapi, mengatasi dan sekaligus mengantisipasi keluhan para penerima layanan. Profesionalitas yang dimaksud bisa tumbuh dan berkembang bila aparatur mempunyai komitmen yang kuat dalam melayani masyarakat.

Untuk respon kami sudah melaksanakan dengan baik, namun kadang-kadang ada warga atau pengusaha yang tidak sabar,

mereka semua meminta cepat setiap urusan terkadang kami juga terkendala dengan komputer yang cuma 1 unit dan otoritas yang menandatangani surat tidak berada ditempat misalnya Pak Camat ada rapat di Kabupaten atau turun ke Desa. (Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Sungai Raya pada Tanggal 4 November 2017)

Hak mendapat layanan yang sebaik-baiknya merupakan konsekuensi logis dari dipenuhinya kewajiban pihak penerima layanan atas layanan yang diterimanya dari pihak penyedia layanan. Dalam konteks inilah maka setiap aparaturnya penyelenggara pelayanan publik harus memiliki pemahaman yang jelas terhadap konsekuensi pelaksanaan tugasnya dalam memenuhi hak atau harapan pihak penerima layanan. Terlebih bila pelayanan yang dimaksud termasuk jenis pelayanan yang menghasilkan retribusi seperti pelayanan penerbitan SIUP, maka dengan sendirinya kepuasan pihak penerima layanan harus dijadikan tolok ukur keberhasilan membangun kinerja pelayanan publik. Jadi, apapun

alasannya, tidak benar kalau ada aparaturnya yang mengabaikan hak penerima layanan, yaitu mendapat pelayanan yang sebaik-baiknya menurut harapannya. Salah satu indikator terpenuhinya hak penerima layanan terungkap dari ungkapan

4. Penerapan Prinsip responsivitas Dalam Pelayanan Penerbitan SIUP

Kesan atau persepsi pihak penerima layanan yang semakin baik merupakan pertanda bahwa kinerja pelayanan semakin baik. Kinerja pelayanan yang semakin meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang meningkat pada akhirnya dapat memenuhi harapan pihak penerima layanan.

Petugas sangat respon bila kita kesulitan atau memerlukan bantuan dalam setiap pengurusan izin di kantor kecamatan Sungai Raya, ini juga saya rasakan dalam melakukan pengurusan izin Surat Izin Usaha Perdagangan yang mana saya memerlukan bantuan agar surat saya diproses terus sementara saya harus pulang dulu dan menjumpai kepala desa untuk

mengambil rekoendasi dari kepala desa, jadi dengan demikian proses perizinan saya tidak lama. . (Wawancara dengan Pengusaha warnet pada Tanggal 5 November 2017)

Dengan kenyataan bahwa dalam proses pengurusan SIUP bisa timbul kendala teknis, maka mengembangkan sikap pelayanan yang mempermudah teknis pelayanan adalah jauh lebih baik daripada sikap mempersulit teknis pelayanan. Terlebih lagi jika sikap mempersulit pelayanan itu didasarkan motif untuk mendapat keuntungan tertentu dari pihak penerima layanan, maka sikap seperti itu harus ditiadakan.

Kesulitan yang sering dihadapi masyarakat dalam pelayanan Izin Usaha Perdagangan di kantor kecamatan biasanya tidak lengkap persyaratan misalnya surat domisili usaha rekomendasi Kepala Desa. Tetapi di kantor kecamatan Sungai Raya saya dengar mereka meniyasati dengan memproses juga izin nya tetapi waktu mengambil harus membawa surat keterangan domisili tempat usaha kalau tidak ada ini bisa dibatalkan berarti usahanya memang tidak ada jadi untuk apa dibuat Surat Izin Usaha Perdagangan, bukan begitu. Jadi saya rasa mereka cukup respon

atas segala kesulitan dengan mempermudah setiap proses pelayanan perizinan tetapi juga harus diingat persyaratan harus dipenuhi.(Wawancara dengan Staf Seksi Pelayanan Kecamatan Sungai Raya pada Tanggal 5 November 2017)

Berdasarkan hasil observasi penulis, diketahui bahwa tidak semua pemohon SIUP memahami berbagai persyaratan yang ditentukan untuk mendapat SIUP. Untuk itu, petugas pelayanan harus bersikap membantu dengan memberi arahan yang jelas agar pihak si pemohon dapat melengkapi persyaratan. Agar setiap pemohon SIUP dapat memenuhi seluruh persyaratan yang ditentukan untuk mendapatkan SIUP, dan memahami prosedur pengurusan SIUP, sebaiknya di ruang tunggu pelayanan disediakan berbagai media informasi untuk mengkomunikasikan kebijakan pelayanan. Penyediaan berbagai informasi pelayanan secara efektif merupakan salah satu bentuk transparansi pelayanan yang dituntut publik. Sudah banyak instansi yang menerapkan

keterbukaan informasi pelayanan ini. Terlebih lagi bila dikaitkan dengan undang-undang tentang keterbukaan informasi publik, maka keterbukaan informasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unit kerja birokrasi sudah menjadi keharusan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa terjadinya Pengembangan pelayanan publik yang mampu mengaktualisasikan prinsip-prinsip *good governance* hanya bisa dilakukan apabila birokrasi telah membenahi diri dan berorientasi pada kepuasan para penerima layanan.

1. Dimensi Transparansi, Kejelasan Informasi mengenai prosedur Pelayanan Penerbitan SIUP merupakan hal yang sangat penting, tidak hanya bagi birokrasi tetapi juga bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan dari birokrasi. Untuk

memberikan informasi mengenai prosedur Pelayanan Penerbitan SIUP, dan informasi sudah diberikan dengan jelas kepada masyarakat mengenai prosedur atau mekanisme pembuatan SIUP, namun ketepatan waktu pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan. dan indikator kepedulian petugas pelayanan terhadap keluhan penerima layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan yaitu para pengusaha mikro dan pengusaha kecil yang mengurus keperluan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kantor Kecamatan Sungai Raya.

2. Responsibilitas pelayanan dalam penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan terungkap dari indikator respon petugas terhadap keluhan penerima layanan, indikator respon petugas terhadap

kritikan penerima layanan dan indikator respon petugas terhadap kesulitan penerima layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan.

3. Dalam dimensi responsivitas, pelayanan aparatur Kecamatan dalam pelayanan permohonan SIUP yang diberikan petugas kepada masyarakat cukup mudah. Prosedur serta persyaratan pengajuan SIUP sudah disosialisasikan kepada masyarakat luas, khususnya para pedagang. Oleh karena itu, masyarakat yang telah mengikuti prosedur serta melengkapi persyaratan yang diminta akan mendapat pelayanan yang cepat dan mudah.

4. Dalam dimensi *Akuntabilitas* rendahnya kualitas pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan terungkap dari indikator keandalan individu

petugas pelayanan, indikator keandalan unit-unit pelayanan, dan indikator keandalan Kantor Kecamatan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan. dan indikator kepedulian petugas pelayanan terhadap keluhan penerima layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan yaitu para pengusaha mikro dan pengusaha kecil yang mengurus keperluan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kantor Kecamatan Sungai Raya

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan maka saran yang disampaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kantor Kecamatan Sungai Raya serta peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan berbagai upaya pengembangan manajemen

birokrasi pelayanan publik yang transparan, profesional dan terfokus untuk menyikapi, mengatasi dan sekaligus mengantisipasi keluhan, kritikan dan kesulitan pihak penerima layanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada pihak penerima layanan

REPERENSI

- Dwiyanto, Agus. 2005, Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik, Gadjra Mada University Press, Yogyakarta
- Krina L.P.L. 2003. Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional: Jakarta
- Mardiasmo. 2004. Akuntansi Sektor Publik. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Moloeng, Lexy. J, 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nugroho, Riant. 2004. *Public Policy*. Jakarta: PT. Gramedia.