**MAKALAH
TRANSPARANSI PADA KEBIJAKAN PUBLIK**

DI SUSUN OLEH :
❖ LINDA SEIRA
❖ MEITA INDRIATI
❖ TRISKA LEVIA SIALLAGAN

**INSTITUT STIAM
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
2018**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmatnya sehingga makalah ini dapat tersusun hingga selesai. Tidak lupa kami juga mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan dari pihak yang telah berkontribusi dengan memberikan sumbangan baik materi maupun pikirannya.

Dan harapan kami semoga makalah ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca, Untuk ke depannya dapat memperbentuk maupun menambah isi makalah agar menjadi lebih baik lagi.

Karena keterbatasan pengetahuan maupun pengalaman kami, Kami yakin masih banyak kekurangan dalam makalah ini, Oleh karena itu kami sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan makalah ini.

Jakarta, 25 oktober 2018

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan	5
BAB II PEMBAHASAN	
2.1 Pengertian Transpransi	6
2.2 Pentingnya Transparansi Pada Pelayanan Publik.....	7
2.3 Konsep Transparansi Pada Pelayanan Publik.....	8
2.3 Transparansi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik	9
BAB III PERMASALAHAN DAN PEMBAHASAN TRANSPARANSI	
3.1 Permasalahan transparansi.....	
3.2 Pembahasaa	19
Daftar Pustaka	20

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem pemerintahan di Indonesia mengalami perubahan seiring dengan adanya semangat reformasi dan globalisasi. Perubahan – perubahan tersebut terjadi bagai pada berbagai bidang terutama yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan. Perubahan yang dilakukan diharapkan menjadi suatu langkah yang strategis untuk mewujudkan pemerintahan Indonesia dengan dasar – dasar efisiensi, efektifitas, dan demokratisasi.

Dengan keluarnya UU No.22 Th.1999 tentang pemerintahan daerah yang kemudian diperbaharui dengan UU No.32 Th.2014 yang telah direvisi UU No.23 Th.2014 telah membawa perubahan yang mendasar. Pertama sebelum berlaku UU No. 22 Th. 1999, daerah hanya memiliki otonomi nyata dan bertanggungjawab saja, dengan berlakunya UU No.22 Th. 1999 menjadi otonomi luas, nyata dan bertanggungjawab. Kedua sejalan dengan besarnya wewenang dan tanggungjawab yang dimiliki oleh pemerintah daerah perlu adanya aparat birokrasi yang semakin transparan dan bertanggungjawab.

Dalam kaitannya dengan aparat birokrasi yang bertanggungjawab, ada isu sentral yang mencuat ke permukaan yaitu good governance. Good Governance sudah lama menjadi mimpi banyak orang Indonesia, meskipun pemahaman mereka tentang Good Governance berbeda – beda.

Membahas lebih lanjut mengenai Good Governance perlu diketahui terlebih dahulu pengertian dari Good Governance. Di dalam bahasa Indonesia Good Governance diterjemahkan sebagai pemerintahan yang baik. Akan tetapi ada juga yang menerjemahkan sebagai pemerintahan yang amanah. Lahirnya Good Governance diharapkan dapat membantu pemerintah beradaptasi secara signifikan dengan meningkatkan kinerja dan kepercayaan publik setelah terjadinya krisis multi dimensi.

Berbicara pelayanan public maka subjeknya adalah birokrat / pemerintah dan masyarakat akan memposisikan diri pada tataran objek. Dalam konteks Negara, setiap warga negara, setiap warga negara tidak akan pernah bisa menghindar dari hubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah adalah satu – satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan pada masyarakat dan setiap warga negara.

Setiap warga negara, sejak dari lahir sampai dengan meninggal dunia, harus berurusan dengan birokrasi pemerintah. Ketika lahir seorang bayi sudah harus mendapatkan pengakuan dari pemerintah lewat akta kelahiran, beranjak dewasa kemudian mempunyai kewajiban memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP), pada saat nikah harus memiliki akta nikah, dan berbagai bentuk-bentuk pelayanan publik yang lain dalam bidang kependudukan

seperti pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), pembuatan surat-surat perizinan, hingga meninggal dunia, pihak keluarga harus mengurus surat kematian dari Lurah untuk memperoleh kapling di TPU (Tempat Pemakaman Umum).

Dalam pelaksanaannya, tentu banyak masalah dan kekurangan pada taraf pelayanan publik di bidang ini, ketersediaan informasi secara komprehensif (transparansi), kualitas pelayanan yang diberikan/tidak berbelit-belit (akuntabilitas), serta banyak lagi permasalahan yang berkaitan dengan prinsip utama good governance.

1.2 Rumusan Masalah

- Mengapa transparansi pelayanan publik itu penting ?
- Apa konsep transparansi pelayanan publik
- Bagaimana transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik ?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penulisan

Penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan – tujuan berikut :

- Untuk mengetahui pentingnya transparansi pelayanan publik
- Untuk mengetahui konsep transparansi pelayanan publik
- Untuk mengetahui transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

BAB II PEMBAHASAN

2.1 PENGERTIAN TRANSPARANSI

Transparansi adalah prinsip menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakannya kepada masyarakat. Transparansi adalah sebagai produk hukum yang memberikan jaminan untuk mengatur tentang hak memperoleh akses dan penyebar luasan informasi kepada publik. Apalagi transparansi memang telah menjadi semacam suatu etika pergaulan internasional yang mesti ada untuk menjamin terselenggaranya sistem pemerintahan yang akuntabel dan transparan merupakan salah satu kunci perwujudan good governance. Transparansi dalam publik disampaikan melalui media Cetak, Papan pengumuman dan melalui pemerintah Desa/kelurahan, namun karena kondisi sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga program ini belum dapat diterapkan secara maksimal. Adapun faktor-faktor yang menghambat adalah adalah: minimnya kualitas sumber daya manusia, Sarana dan Prasarana, Pekerjaan dan Akses.

2.2 Pentingnya Transparansi Pelayanan Publik

Pelayanan public dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang / kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberika kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Miftah Thoha 1991). Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Lonsdale dan Enyedi mengartikan *service* sebagai *assisting or benefitting individuals through making useful things available to them*. Sedangkan *public service* diberi makna sebagai *something made available to the whole of population, and it involves things which people can not normally provide for themselves i them a people must act collectively* (Lonsdale and Enyedi : 1991). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa diperlukan mereka.

Pada sector publik, terminology pelayanan pemerintah (government service) diartikan sebagian pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of a service by a government agency using its own employees* (Savas, 1987 : 62). Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Pelayanan publik adalah representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Di masa lalu, paradigma pelayanan publik lebih memberi peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai *sole provider*, peran pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapat tempat atau termarjinalkan. Masyarakat dan dunia swasta hanya memiliki sedikit peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting- seiring dengan semakin kuatnya keinginan untuk terus mengembangkan praktik good governance- yang mensyaratkan adanya ruang khusus transparansi dalam seluruh proses penyelenggaraan ke pemerintahan dan pelayanan kemasyarakatan. Dengan kata lain- pemerintah pada setiap tingkatan, terutama pada level layanan yang bersentuhan langsung dengan penerima manfaat layanan- dituntut untuk terbuka dan menggaransi ruang yang dapat diakses oleh stakeholder's terhadap berbagai sumber informasi tentang proses kebijakan publik- alokasi anggaran untuk pelaksanaan kebijakan dimaksud serta pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan kebijakan tersebut. Sejumlah point informasi mengenai tindakan pemberi layanan, misalnya : alasan yang melatar belakangi tindakan, bentuk tindakan yang diharuskan serta waktu dan cara melakukan tindakan dimaksud- harus tersedia bagi stakeholders dan masyarakat luas. Dengan leluasa mengakses berbagai informasi, secara tidak langsung dapat menumbuhkan kepedulian masyarakat untuk turut menilai sejauh mana keberpihakan pemerintahnya- telah mengakomodir kebutuhan dasar yang selama ini- menjadi harapan masyarakat.

Terhadap alokasi anggaran misalnya- masyarakat dan stakeholders berhak memperoleh informasi dari mana sumber anggaran diperoleh, berapa jumlah dana yang dialokasikan serta apakah pemerintah membelanjakan anggaran sedemikian itu- untuk kepentingan masyarakat luas ataukah hanya untuk sekelompok orang tertentu yang memberikan keuntungan daur ulang bagi dirinya sendiri ataukah hanya untuk kepentingan oknum- oknum aparat layanan tertentu saja. Lebih dari itu- masyarakat dan stakeholders semakin perlu untuk mengetahui, apakah kebijakan yang diterapkan tersebut beserta sejumlah resources yang mendukungnya, benar- benar menghasilkan kinerja yang terukur sesuai yang diharapkan atau tidak. Pengalaman adalah guru terbaik- kata orang bijak dan karena alasan tertentu, banyak kebijakan yang telah direncanakan tidak dapat dijalankan seperti yang direncanakan maupun banyak belanja yang digelontorkan- tidak seperti yang diharapkan.

2.3 Konsep Transparansi Pelayanan Publik

Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan stakeholders yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Sebaliknya, kalau sebagian atau semua aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan itu tertutup dan informasinya sulit diperoleh oleh para pengguna dan stakeholders lainnya, maka penyelenggaraan pelayanan itu tidak memenuhi kaidah transparansi.

Karena itu, setidaknya ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik. Indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian terhadap tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi. Persyaratan pelayanan harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna. Penyelenggaraan layanan harus berusaha menjelaskan kepada para pengguna mengenai persyaratan yang harus dipenuhi beserta alasan diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan.

Banyak pelayanan publik yang persyaratannya tidak diketahui secara pasti oleh warga pengguna. Para penyelenggara sering kali merasa tidak bertanggung jawab untuk menyebarluaskan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh para pengguna. Mereka menganggap bahwa mengetahui persyaratan pelayanan sepenuhnya menjadi urusan pengguna layanan, bukan menjadi bagian dari tanggung jawab dan peran mereka sebagai penyelenggara layanan. Walaupun mereka menganggap perlu menjelaskan persyaratan pelayanan, mereka cukup melakukannya dengan menempel pengumuman di papan tulis yang terdapat di ruang tunggu atau disekitar tempat penyelenggaraan layanan. Bagi mereka, menempel di papan pengumuman ini dianggap sudah cukup.

Pada kenyataannya, para pengguna seringkali tidak mengetahuinya karena mereka tidak bisa membaca, memahami, atau bahkan tidak melihat

papan pengumuman yang ada karena diletakkan di tempat yang tidak strategis. Karena itu, untuk hal-hal yang sangat penting seperti persyaratan, biaya, dan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan, para petugas pemberi layanan perlu menjelaskannya kembali, atau setidaknya mengecek kembali ketika berinteraksi dengan para pengguna. Menjelaskan kepada para pengguna mengenai berbagai aspek penting dalam proses upaya penyebarluasan informasi pelayanan yang dilakukan Dinas Perizinan dan Penanaman Modal (DPPM) Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur.

Indikator kedua dari transparansi menunjuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan stakeholders yang lain. Maksud dari dipahami di sini bukan hanya dalam artitiliter semata tetapi juga makna dibalik semua prosedur dan peraturan itu. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna. Jika rasionalitas dari semua hal itu dapat diketahui dan diterima oleh para pengguna, maka kepatuhan terhadap prosedur dan aturan akan mudah diwujudkan.

Indikator ketiga dari transparansi pelayanan 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. Dengan menggunakan ketiga dimensi transparansi tersebut maka penilaian terhadap transparansi pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih lengkap. Selama ini rezim pelayanan sering mengklaim dirinya telah bertindak transparan ketika hanya menempel papan pengumuman, misalnya berisi mengenai besaran biaya dan prosedur pelayanan, diloket pelayanan. Tentu mengumumkan biaya dan prosedur pelayanan secara terbuka ditempat yang mudah diakses oleh para pengguna adalah sesuatu yang baik dan menjadi bagian dari transparansi pelayanan. Namun, hal tersebut belumlah cukup.

2.4 Transparansi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti (Ratminto, Winarsih, 2005 : 19). Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima kebutuhan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2005 : 18). Jadi secara konseptual, transparansi dalam penyelenggaraan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan. Desentralisasi merupakan konsekuensi dari demokrasi, dan tujuannya adalah membangun *good governance* mulai dari akan rumput politik. Desentralisasi inilah yang menghasilkan *local government* (pemerintahan daerah) (Grosroos, 2001 : 59). Dalam konsep *good governance* tersebut, ada 3 aktor yang bermain, yaitu

pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat (Wibawa dan Yuyun, 2002 : 39). Pemerintah di sini berfungsi untuk memediasi kepentingan-kepentingan yang antara lain berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan publik (Pamudji, 2000 : 23), dan menurut Zeithaml dan Berry (2001 : 67) pelayanan publik itu harus dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah dengan sebaik-baiknya, transparan, dan akuntabel agar tidak merugikan warga yang dilayani. Pelayanan publik yang transparan adalah merupakan salah satu prinsip dalam perwujudan *good governance* (pemerintahan yang baik).

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik secara umum didasarkan pada filosofi dari UUD 1945 dan UU No. 32 Tahun 2004. Khusus untuk kebijakan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dijabarkan dalam Kep.Menpan RI No.KEP/26/ M.PAN/2/ 2004. Maksud ditetapkan Keputusan tersebut adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi pelayanan yang meliputi pelaksanaan prosedur, persyaratan teknis dan administratif, biaya, waktu, akta/janji, *motto* pelayanan, lokasi, standar pelayanan, informasi, serta pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun tujuannya adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas dan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dibangun dalam suasana adanya aliran informasi yang bebas. Dalam suasana ini, proses, institusi, dan informasi dapat secara langsung di akses oleh mereka yang berkepentingan. Di samping itu, juga tersedia cukup informasi untuk memahami dan memonitor ketiga hal itu (Hamdi, 2001 : 52-51). Menurut Riswandha (2003 : 59), transparansi adalah rakyat paham akan keseluruhan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah. Jadi, transparansi itu berarti bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi mensyaratkan bahwa pelaksana pelayanan publik memiliki pengetahuan tentang permasalahan dan informasi yang relevan dengan yang kegiatan pelayanan.

Dalam konteks transparansi pelaksana pelayanan publik, pelaksana harus terbuka pada setiap tindakannya dan siap menerima kritikan maupun masukan, terutama yang dapat dari masyarakat adalah merupakan kebutuhan utama agar aparat memahami aspirasi riil masyarakat. Keterbukaan sangat diperlukan untuk mengurangi peluang timbulnya perilaku aparat yang dapat merugikan negara dan masyarakat. Selanjutnya, menurut Ratminto dan Winasih (2005 : 209-216), paling tidak ada 10 (sepuluh) dimensi atau kondisi aktual yang diharapkan terjadi dalam transparansi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

1. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggara pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Prosedur pelayanan harus dibuat dalam bentuk Bagan Alir. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk *Flow Chart* (Bagan Alir) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai berikut :
 - (a) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
 - (b) Informasi bagi penerima pelayanan.
 - (c) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.
 - (d) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
 - (e) Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan Bagan Alir adalah sebagai berikut :
 - (a) Bagan Alir harus mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan 3. dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan.
 - (b) Model Bagan Alir dapat berbentuk bulat, kotak, dan tanda panah atau disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing.
 - (c) Ukuran Bagan Alir disesuaikan dengan luas ruangan, ditulis dalam huruf cetak dan mudah dibaca dalam jarak pandang minimal 3 (tiga) meter oleh penerima pelayanan atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
 - (d) Bagan Alir diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh penerima pelayanan.
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam 4. menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

4. Kepastian rincian biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan per undang-undangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan. Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan per undang-undangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

5. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari di lengkapinya/ di penuhi persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan asas *First in First Out/ FIFO*). Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

6. Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan SK. Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/

7. persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat/petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang. Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan sebagai berikut :

- (a) Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani.
- (b) Kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima pelayanan, dan dapat mengubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman.
- (c) Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik, dan pandangan mata.
- (d) Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan.
- (e) Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.

8. Lokasi pelayanan harus jelas. Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika). Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di Kantor Kelurahan/ Desa/Kecamatan serta di tempat-tempat strategis lainnya.

9. Janji pelayanan harus tertulis secara jelas. Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan. Dapat pula dibuat "*Motto Pelayanan*", dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan. Akta/janji, *motto* pelayanan tersebut harus diinformasikan dan ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

10. Standar pelayanan publik harus realistis dan dipublikasikan pada masyarakat. Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

11. Informasi Pelayanan harus dipublikasikan dan disosialisasikan pada masyarakat melalui media. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/ janji, *motto* pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak

(brosur, *leaflet, booklet*), media elektronik (*Website, Home Page*, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

BAB III

PERMASALAHAN DAN PEMBAHASAN TRANSPARANSI

3.1 permasalahan transparansi

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah yaitu keterbukaan sumber keuangan dan jumlahnya, rincian penggunaan, dan pertanggungjawabannya harus jelas sehingga bisa memudahkan pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengetahuinya. Transparansi sulit untuk dilaksanakan oleh semua pihak yang terkait dengan pengelolaan data, karena tidak semua data dapat diakses oleh semua orang terkait dengan fungsi dan keamanan data itu. Oleh sebab itu hak setiap warga Negara untuk mengakses data pun diatur oleh undang-undang, data yang mana yang bersifat informasi publik dan data yang mana yang bersifat rahasia tidak merupakan informasi publik. Hal ini diatur dengan tegas dalam Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UUKIP). Lemahnya transparansi itu digambarkan betapa sulitnya mendapatkan data riil, pihak hanya bisa mendapatkan Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah keterbukaan, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

(Ratminto, Winarsih, 2005). Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima kebutuhan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dibangun dalam suasana adanya aliran informasi yang bebas. Dalam suasana ini, proses, institusi, dan informasi dapat secara langsung diakses oleh mereka yang berkepentingan. Di samping itu, juga tersedia cukup informasi untuk memahami dan memonitor ketiga hal itu (Hamdi, 2001).

penyelenggaraan pelayanan publik secara umum didasarkan pada filosofi dari UUD 1945 tahun 2004 khusus untuk kebijakan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dijabarkan dalam Kep.menpan. RI No. KEP/26/M.PAN/2/2004 Keputusan tersebut adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi pelayanan meliputi pelaksanaan prosedur, persyaratan teknis dan administrasi biaya Adapun tujuannya adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas dan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Penerapan Transparansi dalam kebijakan publik

- Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat
- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan harus memiliki Kepastian rincian biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas.
- pada masyarakat, Sehingga masyarakat diinformasikan secara jelas pada masyarakat.
- Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan SK. Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan.
- komunikasi yang baik serta perilaku melayani.
- Kemampuan melaksanakan pelayanan, dan dapat mengubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman.
- Standar pelayanan publik harus realistis dan dipublikasikan pada masyarakat.

- Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni memberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan ikhlas.
- Kejelasan yang mencakup: rician biaya atau tarif pelayanan publik, prosedur atau tata cara umum, baik teknis maupun administratif.
- Informasi Pelayanan harus dipublikasikan dan disosialisasikan pada masyarakat melalui media Publikasi dan atau sosialisasi atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik (Website, Home Page, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

3.1. PEMBAHASAN

Transparansi berarti terbukanya akses bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap setiap informasi terkait --seperti berbagai peraturan dan perundang-undangan, serta kebijakan pemerintah-- dengan biaya yang minimal. Informasi sosial, ekonomi, dan politik yang andal (reliable) dan berkala haruslah tersedia dan dapat diakses oleh publik (biasanya melalui filter media massa yang bertanggung jawab). Artinya, transparansi dibangun atas pijakan kebebasan arus informasi yang memadai disediakan untuk dipahami dan (untuk kemudian) dapat dipantau. Transparansi jelas mengurangi tingkat ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan publik. Sebab, penyebaran berbagai informasi yang selama ini aksesnya hanya dimiliki pemerintah dapat memberikan kesempatan kepada berbagai

komponen masyarakat untuk turut mengambil keputusan. Oleh karenanya, perlu dicatat bahwa informasi ini bukan sekedar tersedia, tapi juga relevan dan bisa dipahami publik. Selain itu, transparansi ini dapat membantu untuk mempersempit peluang korupsi di kalangan para pejabat publik dengan “terlihatnya” segala proses pengambilan keputusan oleh masyarakat luas. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dibangun dalam suasana adanya aliran informasi yang bebas. Dalam suasana ini proses, institusi dan informasi dapat secara langsung diakses oleh mereka yang berkepentingan. Disamping itu juga tersedia cukup informasi untuk memahami dan memonitor ketiga hal tersebut. Transparansi masyarakat bahwa pelaksanaan pelayanan publik memiliki pengetahuan tentang permasalahan dan informasi yang relevan dengan kegiatan pelayanan. Dalam konteks transparansi pelaksanaan pelayanan publik, pelaksanaan harus terbuka pada setiap tindakannya dan siap menerima kritikan dan masukan, terutama yang dapat dari masyarakat adalah.

BAB VI

KESIMPULAN

Transparansi dalam penyelenggaraan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan. Untuk mencapai hal di atas, diperlukan kondisi aktual seperti : manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat; prosedur pelayanan harus dibuat dalam bentuk Bagan Alir; persyaratan teknis dan administratif pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat; kepastian rincian biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat; kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat; pejabat/ petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan SK; lokasi pelayanan harus jelas; janji (motto) pelayanan harus tertulis secara jelas; standar pelayanan publik harus realistis dan dipublikasikan pada masyarakat; serta informasi pelayanan harus dipublikasikan dan disosialisasikan pada masyarakat melalui media.

Selain itu, diperlukan juga sejumlah faktor penunjang seperti dukungan kebijakan, ketersediaan teknologi, kemampuan pegawai, dukungan dan kesadaran warga, kecukupan anggaran, komitmen pegawai, pengawasan dan sanksi, budaya kerja, dan pola pelayanan yang tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- <http://sibolangmamasa.blogspot.com/2017/04/transparansi-dan-akuntabilitas.html>
- <http://kebijakan-publik.blogspot.com/2011/03/transparansi-penyelenggaraan-pelayanan.html>
- <https://media.neliti.com/media/publications/220448-menggagas-birokrasi-yang-transparan-dala.pdf>
- https://www.researchgate.net/publication/47664609_Akuntabilitas_dan_Transparansi_dalam_Pelayanan_Publik_Studi_Kasus_Pelayanan_KTP_dan_KK_di_Kelurahan_Martubung_Kecamatan_Medan_Labuhan_Medan