

misunderstandings between service providers and recipient communities. Whereas for the complaints mechanism a special field has been established which handles public complaints but a suggestion box has not been provided as a facility to receive complaints. Factors that hamper transparency are human resources factors that are still lacking in quantity and quality, factors of Facilities and Infrastructure that are still inadequate as one-stop integrated service agencies, and technological factors, namely service applications that are still not perfect.

Keywords: Transparency, Public Service, One-Stop Integrated Service

Pendahuluan

Tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik saat ini. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik selain adanya pengaruh globalisasi adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat. Mereka berfikir bahwa dengan adanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik maka kualitas pelayanan publik pun akan menjadi semakin lebih baik, berkurangnya angka korupsi, dan pemerintah menjadi lebih peduli terhadap kepentingan warganya. Hal ini tentu merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik, yaitu salah

satunya dengan melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik.

Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis, dan menjadi prioritas sebagai kunci utama jalan masuk untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia. Pertama, pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas. Kedua, berbagai aspek good governance dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah dalam ranah pelayanan publik. Ketiga, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance (Dwiyanto, 2008:).

Oleh karena itu, pemerintah melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut melalui berbagai langkah kebijakan. Salah satunya adalah pada pertengahan tahun 2009 telah resmi disahkannya UU pelayanan publik No. 25 tahun 2009. Hal ini untuk perbaikan pelayanan publik yang ada di tatanan birokrasi pemerintahan. Undang-Undang Pelayanan Publik ini mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (good governance) yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Berdasarkan kebijakan tersebut, maka pemerintah dalam hal ini birokrasi pemberi layanan memiliki kewajiban untuk mengembangkan manajemen pelayanan yang mampu menjamin semua warga untuk dapat mengakses pelayanan publik tanpa terkecuali, karena memperoleh jasa pelayanan publik yang

diselenggarakan oleh pemerintah adalah hak warga yang sudah seharusnya didasarkan pada norma-norma hukum yang mengaturnya secara jelas.

Hal ini juga sejalan dengan pergeseran paradigma administrasi New Public Services (NPS). Dimana dalam perspektif NPS pelayanan publik dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan dan kepentingan publik yang didefinisikan melalui proses dialog publik yang rasional dengan pertimbangan politik, ekonomi maupun organisasional. Dengan demikian, peran pemerintah adalah melayani (serving, tidak lagi steering atau bahkan rowing) dan posisi publik bukan lagi sekedar klien, konstituen ataupun pelanggan, tetapi lebih sebagai warga negara (citizens).

Dalam pandangan J V. Denhardt & R B. Denhardt (2003) tentang New Publik Service menegaskan bahwa pemerintah harusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis adil, merata tidak diskriminatif, jujur, transparan dan akuntabel. Karena paradigma New Publik Service meliputi: 1) nilai-nilai demokratis (Faturahman, 2018a), kewarganegaraan dan

kepentingan publik merupakan landasan utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, 2) nilai-nilai tersebut memberikan energi kepada pegawai negeri atau aparatur/birokrasi dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara adil, merata, terbuka/jujur dan bertanggung jawab.

Akan tetapi, tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia saat ini memang masih belum menunjukkan hasil yang maksimal. Hal ini ditandai dengan kenyataan bahwa aksesibilitas warga miskin terhadap pelayanan seperti masalah kesehatan, pangan dan pendidikan masih rendah, sikap dan perilaku pejabat pelayanan publik tidak mencerminkan sikap sebagai public servant, serta hak dan kewajiban antara warga dan pemberi layanan masih merugikan warga (Dwiyanto, dalam Pramusinto dan Purwanto, 2009).

Buruknya kinerja pelayanan publik, menurut (Ratminto & Winarsih : 2014) antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana pelayanan publik yang transparan merupakan salah satu upaya agar masyarakat dapat mengontrol atau mengetahui secara pasti apa yang harus

dilakukan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan apa harus diterima oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Transparansi dalam pelayanan publik merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk melaksanakan dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dimana transparansi juga adalah salah satu prinsip yang terdapat dalam good governance. Konsep transparansi menunjuk kepada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan stakeholders yang membutuhkan.

Komitmen Pemerintah untuk melakukan perbaikan pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal ini disinyalir memudahkan masyarakat dan

dunia usaha dalam memperoleh perizinan, dimana yang dimaksud pelayanan perizinan yang prima adalah pelayanan terpadu satu pintu yang dapat mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang transparan akan informasi biaya, waktu pengurusan surat izin dan prosedur pelayanan. Dengan adanya PTSP, aparatur pemberi layanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan dibenahi untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban (karena birokrasi yang panjang) dan tidak transparan menjadi efektif sesuai dengan tujuan pelayanan publik (Setyawati, Rifa'i, & Sasmito, 2018).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kabupaten Merauke yang menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu. DPMPTSP sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah daerah, yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini

menunjukkan konsistensi dan komitmen pemerintah Kabupaten Merauke dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang perizinan.

Akan tetapi, berdasarkan observasi dilapangan serta informasi dari informan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke bahwa peneliti menemukan beberapa fenomena yang dihadapi oleh pemerintah kabupaten Merauke dalam hal transparansi pelayanan publik diantaranya adalah: Dilihat dari segi kemampuan sumber daya manusia masih sangat minim yakni SDM pengelola layanan masih kurang dalam pengoperasian sistem informasi dan teknologinya masih terbatas, masih belum jelasnya waktu penyelesaian sehingga masyarakat tidak memperoleh informasi yang jelas dalam batas waktu yang telah ditentukan dalam pelayanan perijinan, serta ketidak pastian tentang syarat serta dokumen/ prosedur untuk mengurus perijinan yang mengakibatkan masyarakat tidak mengetahui tentang prosedur administrasi perijinan sehingga mereka harus menunggu lama diakibatkan prosedur administrasi yang belum lengkap. Jika hal seperti ini terjadi terus menerus, tentu saja akan berdampak negatif kepada citra instansi

pemerintah. Dimana pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat.

2. Transparansi Pelayanan Publik

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai (Krina, 2003). Sedangkan Agus Dwiyanto (2008) mendefinisikan transparansi sebagai penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai. Dari pengertian tersebut dijelaskan bahwa transparansi tidak hanya sekedar menyediakan informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, namun harus disertai dengan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi tersebut.

Lebih lanjut Dwiyanto mengatakan bahwa setidaknya ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik, yang pertama;

mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian terhadap tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme/prosedur pelayanan yang harus dipenuhi. Persyaratan pelayanan harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna. Penyelenggara pelayanan harus berusaha menjelaskan kepada para pengguna mengenai persyaratan yang harus dipenuhi beserta alasan yang diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan. Kedua; Kemudahan dalam memahami peraturan dan prosedur pelayanan. Maksud dari pada dipahami adalah bukan hanya dalam arti literal semata tetapi juga makna dibalik semua prosedur dan peraturan yang telah ditentukan. 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 diketahui dan diterima oleh para pengguna, maka kepatuhan terhadap prosedur dan aturan akan mudah diwujudkan. Ketiga; Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan

2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian adalah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke. lokasi ini dipilih berdasarkan substansi masalah yang berkaitan dengan transparansi pelayanan publik, dimana pada instansi tersebut merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah daerah yang bekerjasama dengan instansi-instansi lain untuk menangani perijinan.

3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data diperoleh melalui informan yakni dengan informan terkait langsung dalam kegiatan pelayanan perijinan, diantaranya: Kepala Kantor, Kepala Bidang Pelayanan, Staf Pelayanan, Bidang Pengaduan dan Pengguna jasa pelayanan perijinan (masyarakat). Data juga diperoleh melalui peristiwa atau fenomena yang terjadi dilokasi penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian. Sumber data yang lainnya yakni dokumen-dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan

yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman (1998), yang mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Ada tiga aktifitas dalam analisis data yaitu: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Pembahasan

1. Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke

Transparansi pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam proses pelayanan publik untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. Sebagaimana diatur dalam Keputusan Menpan Nomor 26 tahun 2004 yang utamanya diwujudkan dalam aspek pembiayaan, waktu, persyaratan, prosedur, informasi, pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, mekanisme

pengaduan masyarakat, standar, dan lokasi pelayanan. Tujuan dari Keputusan Menpan ini adalah untuk menciptakan keterbukaan informasi pelayanan publik, yang kemudian didukung dengan Undang-Undang No. 18 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi pelayanan publik.

Riswandha (2003), mengatakan 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 aparaturnya memahami aspirasi riil masyarakat. Keterbukaan sangat diperlukan

untuk mengurangi peluang timbulnya perilaku aparaturnya yang dapat merugikan negara dan masyarakat.

Transparansi pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke dilihat dari beberapa indikator berikut ini :

a. Keterbukaan proses pelayanan

Transparansi adalah suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pelanggan izin investasi usaha. 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 masyarakat, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi.

DPMPTSP Kabupaten Merauke telah menerapkan keterbukaan proses pelayanan

dalam hal pembiayaan dan waktu yang diperlukan dalam kepengurusan perijinan sesuai dengan peraturan dan SOP yang ada. Sebagai contoh dalam kepengurusan IMB telah ditetapkan maksimal waktu yang dibutuhkan adalah tidak lebih dari 3 hari, dan untuk biaya juga telah tertera dalam berkas kepengurusan tersebut. Sehingga tidak akan ada lagi keterlambatan penanganan jika berkas tersebut sudah lengkap dan siap diproses.

Akan tetapi, yang menjadi permasalahan adalah belum jelasnya prosedur administrasi perijinan yang mengakibatkan masyarakat harus menunggu lama penyelesaian pelayanan yang diakibatkan belum lengkapnya persyaratan yang diajukan. Kurangnya penjelasan tentang prosedur pelayanan ini juga mengakibatkan masyarakat menunggu, padahal mereka tidak mengetahui jika persyaratan yang diajukan belum lengkap.

Padahal ketika kita melihat salah satu indikator transparansi sebagai kemudahan

tahapan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan adalah dilihat dari sisi kesederhanaan alur mekanisme pelayanan. Agar proses penyelenggaraan pelayanan perizinan tidak mengalami hambatan, maka diperlukan alur mekanisme pelayanan yang sederhana dan dapat dipahami oleh masyarakat pengguna layanan.

Sehingga penulis menilai untuk indikator ini belum semuanya berjalan dengan baik, terbukti masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui kejelasan apakah prosedur yang mereka ajukan sudah memenuhi persyaratan. Seperti yang dikatakan oleh Dwiyanto (2008) bahwa persyaratan pelayanan harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna. Penyelenggara pelayanan harus berusaha menjelaskan kepada para pengguna mengenai persyaratan yang harus dipenuhi beserta alasan yang diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan.

b. Kemudahan akses informasi

Kemudahan memperoleh informasi adalah kemudahan masyarakat di dalam memperoleh informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Akses informasi secara langsung yaitu informasi yang didapatkan dengan langsung berhadapan dengan pihak terkait mengenai informasi yang dibutuhkan. Informasi tidak langsung adalah informasi yang didapatkan melalui media perantara seperti pengumuman lewat IT, brosur, pamflet dan lain-lain.

Informasi secara langsung tentang prosedur pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Merauke bisa didapatkan melalui penjelasan oleh petugas terkait ketika ada sesuatu yang kurang jelas. Sedangkan untuk informasi secara tidak langsung terlihat dari adanya informasi prosedur administrasi berupa banner dan spanduk serta bagan alir yang telah dipasang di depan ruang pelayanan. Bagan alir sangat penting dalam penyelenggaraan

pelayanan publik, karena berfungsi sebagai petunjuk kerja pemberian pelayanan, informasi bagi penerima layanan, media publikasi secara terbuka, pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien, dan pengendali / alat kontrol dan acuan masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian dan pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja pelayanan (Ratminto & Atik, 2014).

Akan tetapi, media informasi tersebut hanyalah bersifat manual dan belum dijelaskan atau disampaikan pada media internet, sehingga membuat masyarakat hanya akan mengetahui tentang persyaratan perijinan jika mereka datang langsung ke kantor. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam mengakses informasi sudah memberikan kemudahan masyarakat untuk memperoleh informasi namun masih harus ditambahkan dengan menggunakan media internet agar ketika masyarakat datang ke

kanthro tersebut untuk melakukan pengurusan ijin sudah datang dengan persyaratan yang lengkap.

c. Mekanisme Pengaduan

Mekanisme pengaduan merupakan indikator transparansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti adanya penyediaan kotak saran dan sms center sebagai sarana pengaduan tidak langsung. Sedangkan untuk pengaduan secara langsung pihak instansi pelayanan terpadu telah membentuk bagian khusus yang menangani permasalahan keluhan/pengaduan yaitu Bidang Pengaduan. Akan tetapi mekanisme pengaduan ini belum sepenuhnya berjalan, karena bidang pelayanan hanya mengelola pengaduan yang dilakukan secara langsung yang dilakukan dengan cara menyelesaikan permasalahan secara langsung ketika ada yang datang mengadu terkait soal pelayanan. Sedangkan untuk kotak saran dan sms center belum tersedia disana.

Untuk mekanisme pengaduan bidang pelayanan yaitu terdiri atas menerima pengaduan yang masuk, kemudian diidentifikasi dan diproses lebih lanjut untuk dicarikan solusi atas permasalahan yang diadukan. Hal ini telah sejalan seperti yang dikatakan oleh Tjiptono (2012) bahwa proses penanganan pengaduan secara efektif dimulai dari pengidentifikasian dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat karena menentukan langkah-langkah selanjutnya. Dengan demikian, transparansi pelayanan sudah optimal dilakukan dalam penanganan pengaduan secara langsung. Namun itu saja belum cukup, karena dalam mekanisme pengaduan juga dibutuhkan kotak saran dan sms center yang seharusnya dapat dijadikan sebagai fasilitas untuk mempermudah masyarakat dalam pengaduan keluhan tentang pelayanan perijinan (Irawan, 2016).

2. Faktor Penghambat Transparansi Pelayanan Pada DPMPTSP Kabupaten Merauke

a. Sumber Daya Manusia

Yang menjadi faktor penghambat adalah SDM yang kurang, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kurangnya kompetensi SDM tersebut mengakibatkan masih lambatnya penanganan pelayanan terpadu satu pintu, karena untuk menggunakan aplikasi pelayanan tentu membutuhkan orang-orang yang terampil dibidang teknologi. Untuk itu perlu adanya pembinaan SDM untuk dapat mengurangi dampak buruknya terhadap pelayanan perijinan.

b. Faktor Sarana dan Prasarana

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu adalah instansi pemerintah yang juga menjadi eksekutor dalam hal pelayanan perijinan. Akan tetapi gedung DPMPTSP kabupaten Merauke kondisinya masih belum layak jika dibandingkan dengan intensitas pekerjaan yang harus mereka kerjakan. Hal ini

tentunya membuat pelayanan kurang maksimal dan lama-kelamaan akan menjadi suasana yang tidak nyaman dan tidak kondusif.

Selain gedung juga terakit dengan sarana teknologi yaitu aplikasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan terpadu satu pintu DPMPTSP Kabupaten Merauke masih minim sehingga proses pelayanan masih belum maksimal. hal ini masih juga mengharuskan untuk menggunakan input data manual yang tentunya semakin memperlambat kinerjanya dalam melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan perijinan.

Kesimpulan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke belum cukup transparan. Hal ini dapat kita lihat dari hasil analisis yang menunjukkan bahwa indikator transparansi yaitu keterbukaan proses pelayanan, kemudahan akses informasi, dan mekanisme pengaduan secara umum belum menunjukkan hasil

yang maksimal. Proses layanan perijinan sudah dilakukan secara terbuka yaitu dengan mencantumkan biaya dan waktu pelayanan serta memberikan bagan alir di ruang pelayanan. Namun proses dan prosedur pelayanan yang tertera di bagan alir tersebut masih sulit dipahami oleh masyarakat. Kemudahan akses informasi juga belum didapatkan oleh masyarakat, karena informasi hanya didapat di kantor dan belum memanfaatkan internet dalam memberikan informasi. Sedangkan untuk indikator mekanisme pengaduan hanya menggunakan pengaduan secara langsung dibidang pengaduan, belum ada kotak saran maupun sms center sebagai fasilitas untuk menerima pengaduan masyarakat.

Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan transparansi pelayanan di DPMPSTSP Kabupaten Merauke adalah faktor SDM yang masih kurang secara kuantitas maupun kualitas, faktor Sarana dan Prasarana yang masih belum memadai sebagai instansi pelayanan terpadu satu pintu, belum adanya fasilitas pengaduan masyarakat baik kotak saran maupun sms center, dan faktor teknologi yaitu aplikasi pelayanan yang masih belum sempurna.

Referensi

- Denhardt, Janet V & Denhardt, Robert B. (2013). *Pelayanan Publik Baru: Dari Manajemen Steering ke Serving*. Kreasi Wacana: Bantul.
- Denzin, Norman K & Lincoln, Yvonna S. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus (editor). (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Faturahman, B. M. (2018a). Aktualisasi Nilai Demokrasi dalam Perekrutan dan Penjaringan Perangkat Desa. *SOSPOL*, 4(1), 132–148.
- Faturahman, B. M. (2018b). KONSEPTUALISASI MITIGASI BENCANA MELALUI PERSPEKTIF KEBIJAKAN PUBLIK. *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 122–134.
- Irawan, A. (2016). MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MERAUKE. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 5(01), 22–31.

Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *MADANI Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 50-63.

Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi: Yogyakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.