AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK
(Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan padaIzin Usaha di Dinas Perdagangan Kota Surabaya)

Fatimah Malahayati Windari Irom Putri

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Departemen Administrasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga

Abstract

This research will describe about the level of accountability and transparency possessed by the Trade Department of Surabaya City in providing public services to the public. This research is based on the number of supermarkets and public markets that have not yet been licensed but have been able to conduct trading activities. The number of supermarkets in Surabaya is 779 units but there are still 146 units supermarkets that do not have a Supermarket License (IUTS) and from 114 units of public market, there are 108 units of public market that do not have the Market License (IUP2R). To see the accountability of business permit services of Surabaya Trade Department used the theory of Agus Dwiyanto, the type of accountability used is accountability of public service products with three aspects of the Decree of the Minister of State Empowerment Number KEP / 26 / M.PAN / 2/2004 namely technical and administrative requirements must be clear and accountable in terms of quality and validity of service products, procedures and working mechanisms should be simple and implemented in accordance with established provisions, and product service received correctly, accurately, and legitimately. Then to see the transparency of the business license services of Surabaya Trade Department used the theory of Agus Dwiyanto with three aspects that are assessed is the level of openness of public service delivery process, the ease of regulation and the service procedure can be understood by the users and other stakeholders, and ease to obtain information about various aspects of public service delivery. This research uses qualitative research method with descriptive research type. The result of the research shows that the Trade Service can not be said to be accountable and transparent in providing business license services. Of the 3 aspects used to assess accountability have been implemented all but still can not be implemented maximally by the Trade Service of Surabaya City because the explanation of the requirements and procedures of service can not be done well so that business actors have not fully understand all procedures and service mechanism. Of the 3 aspects used to assess transparency have been implemented all, but still can not be implemented optimally by the Trade Service of Surabaya City because the Trade Department of Surabaya is still less active and communicative in the delivery of information to the public.

Keywords: Accountability, Transparency, Business License Service, IUTS, IUPPR

PENDAHULUAN

Kota Surabaya sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Timur dan juga sebagai kota metropolitan terbesar nomor dua setelah Kota Jakarta, menjadi pusat berbagai aktivitas bisnis dan perdagangan. Sektor perdagangan menjadi salah satu komponen utama penunjang perokonomian di Kota Surabaya. Semakin pesatnya perdagangan di Kota Surabaya, menjadikan dorongan bagi Pemerintah Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna layanan.

Pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat dibagi menjadi tiga yaitu pelayanan administrasi, pelayanan jasa, dan pelayanan barang. Pembuatan surat izin usaha termasuk dalampelayanan administratif, dimana pelayanan ini menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Dalam menjalankan suatu usaha dibutuhkan adanya surat izin usaha yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah yang wajib dimiliki oleh badan usaha ataupun pelaku usaha perorangan sebagai bukti pengesahan dari bisnis atau usaha yang dijalankan. Pelayanan perizinan tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien apabila pelayanan yang diberikan tidak memakan waktu yang lama dan dengan prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit.

Pemerintah mewajibkan para pelaku usaha untuk memiliki surat izin usaha sebagai bentuk realisasi dari Peraturan Menteri Perdagangan Indonesia yang diatur dalam Undang – Undang Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan. Tuntutan masyarakat terutama para pelaku usaha terhadap kualitas pelayanan izin usaha yang diberikan oleh pemerintah baik dari segi kualitas

sumber daya aparatur maupun kualitas prosedur pelayanan semakin berkembang. Kemudahan untuk mengakses layanan secara efektif dan efisien selalu menjadi hal yang diinginkan oleh pelaku usaha. Bank Dunia (World Bank) telah merilis laporan terkait dengan *Easy of Doing Business* tahun 2014-2018, dalam laporan tersebut peringkat kemudahan berbisnis di Indonesia semakin naik setiap tahunnya, dan pada tahun 2018 berada pada posisi 72.

Tabel 1.1
Laporan Bank Dunia (World Bank)
Terkait dengan *Easy of Doing Business* 2014-2018

Negara	Peringkat				
	2014	2015	2016	2017	2018
Selandia Baru	3	2	2	1	1
Singapura	1	1	1	2	2
Denmark	5	4	3	3	3
Korea Selatan	7	5	4	5	4
Hong Kong	2	3	5	4	5
Malaysia	6	18	18	23	24
Thailand	18	26	49	46	26
Brunei Darussalam	59	101	84	72	56
Vietnam	99	78	90	82	68
Indonesia	120	114	109	91	72

Sumber : Laporan World Bank terkait *Doing Business* Tahun 2014-2018

Akar permasalahan yang menyebabkan buruknya kinerja pelayanan publik adalah prosedur yang berbelit-belit dan tidak transparan serta tidak akuntabel. Oleh karena itu, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik merupakan salah satu hal yang harus diwujudkan untuk memenangkan persaingan di era globalisasi. Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Akuntabilitas dan transparansi menjadi upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kebijakan pemerintah untuk mengembangkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan izin usaha yang selama ini telah diterapkan oleh instansi terkait, menempuh proses yang panjang dan harus memenuhi beberapa persyaratan. Hal itu membuat masyarakat harus menunggu dalam jangka waktu yang lama sehingga menimbulkan kerugian bagi para pelaku usaha. Selain itu, kompetensi dan kemampuan dari SDM Aparatur yang memberikan pelayanan *(front line staff)* dalam menyelesaikan masalah dan tuntutan dari masyarakat masih rendah. Kondisi seperti ini diakibatkan kurangnya responsivitas aparatur terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa 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. Pemerintah Kota Surabaya yang memberikan layanan izin usaha adalah Dinas Perdagangan Kota Surabaya. Layanan yang diberikan meliputi Izin Usaha Toko Swalayan, Izin Usaha Pusat Perbelanjaan, Izin Usaha Pengelolaan Pasar Rakyat, Surat Tanda Pendaftaran Waralaba, Izin Pameran Seminar, Izin Pengedar Tumbuhan – Satwa Liar, Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol dan Tanda Daftar Gudang.

Dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, Dinas Perdagangan berintegrasi dengan UPTSA yang berada di bawah naungan Dinas Penanaman Modal untuk proses pengambilan formulir persyaratan dan penyerahan formulir yang telah dilengkapi. Selain itu, Dinas Perdagangan Kota Surabaya juga berintegrasi dengan Dinas Komunikasi, dimana terdapat *website* "*Surabaya Single Window"* yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Kota Surabaya untuk mengakses perizinan secara online, mulai dari melihat persyaratan, prosedur, hingga mengunduh formulir secara online. Dinas Perdagangan sebagai instansi yang menindak lanjuti berkas yang masuk melalui UPTSA.

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Usaha di Bidang Perdagangan dan Perindustrian pasal 3 ayat 1 menjelaskan bahwa setiap orang atau badan yang menyelenggarakan usaha dibidang perdagangan dan perindustrian wajib memperoleh izin, tanda daftar dan/atau persetujuan prinsip dari Kepala Daerah sesuai dengan jenis kegiatan usahanya. Menurut Laporan World Bank terkait *Easy of Doing Business* tahun 2018, kemudahan untuk memulai usaha di Indonesia masih rendah dibandingkan dengan Malaysia, Thailand, dan Singapura.

Masih buruknya pelayanan izin usaha menjadi hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah Kota Surabaya terutama Dinas Perdagangan yang memiliki tanggung jawab untuk menerbitkan surat izin usaha. Instansi terkait harus bekerja sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan mengenai pelayanan izin usaha sehingga bisa memberikan pelayanan yang akuntabel dan transparan. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia tentang tingkat kepatuhan Pemerintah Kota terhadap Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menunjukkan bahwa kota yang masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi sebesar 29% atau 16 Pemerintah Kota, yang masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang sebesar 56% atau 31 Pemerintah Kota, dan yang masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah sebesar 15% atau 8 Pemerintah Kota.

Tabel 1.3
Kepatuhan Pemerintah Kota dalam Menjalankan Pelayanan Pubik Sesuai dengan UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Zona Hijau		Zona Kuning		Zona Merah	
Kota	Persentase	Kota	Persentase	Kota	Persentase
Pontia-Nak	98,36%	Banjar-baru	80,07 %	Kotamo-bagu	48,30%
Banjar-masin	96,54%	Pekanba-ru	79,42 %	Tidore Kepulauan	47,58%
Suraba-ya	95,71%	Ternate	78,75 %	Tanjung Pinang	47,30%
Bandar Lampu-ng	92,78%	Lubuk Linggau	78,53 %	Jayapu-ra	46,78%
Padang Panjang	92,33%	Banda Aceh	78,14 %	Jambi	41,07%

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2016 (data diolah)

Kota Surabaya yang termasuk dalam kategori zona hijau mendapatkan penghargaan melalui Dinas Perdagangan Kota Surabaya sebagai Unit Pelayanan Predikat Baik pada tahun 2011. Namun faktanya pelayanan yang diberikan Dinas Perdagangan Kota Surabaya kepada masyarakat masih belum seperti penghargaan yang diraih, masih terdapat permasalahan mengenai izin usaha di Kota Surabaya. Permasalahan tersebut diantaranya terdapat 779 unit toko swalayan di Kota Surabaya namun masih terdapat 146 toko swalayan yang belum memiliki Izin Usaha Toko Swaayan (IUTS) dan juga terdapat 114 pasar rakyat yang dikelola oleh swasta namun hanya 6 pasar yang sudah memiliki Izin Usaha Pengelolaan Pasar Rakyat.

Tabel 1.4
Presentase Izin Toko Swalayan dan Pasar Rakyat di Kota Surabaya Tahun 2018

Jenis Perizinan	Presentase	
	Berizin	Belum Berizin
IUTS	81,25 %	18, 74 %
IUP2R	5,26 %	94, 73 %

Sumber : Data Dinas Perdagangan Kota Surabaya (data diolah)

Permasalahan seperti itu terjadi karena para pelaku usaha yang masih menganggap sepele perlunya memiliki surat izin usaha bagi kelegalan usaha mereka. Beberapa faktor yang mempengaruhi para pelaku usaha tidak segera mengurus surat izin usaha adalah untuk mengurus surat izin usaha diperlukan waktu yang lama, alur birokrasi yang berbelit, kelengkapan dokumen yang harus dimiliki dikeluarkan oleh badan pelayanan yang berbeda - beda, dan perbedaan antara aturan yang telah ditetapkan dengan praktik dilapangan. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan izin usaha oleh Dinas Perdagangan Kota Surabaya dikatakan belum optimal. Terkait permasalahan transparansi pelayanan izin usaha yaitu perbedaan waktu yang dibutuhkan untuk mengurus surat izin usaha antara yang ada pada lembar prosedur dengan yang terjadi senyatanya. Dinas Perdagangan Kota Surabaya harus sangat memperhatikan permasalahan ini karena menyangkut pertanggung jawaban kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha.

Proses kepemilikan surat izin usaha harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Salah satu syarat yang harus dipenuhi adalah surat pernyataan dari pemohon tentang lokasi usaha perusahaan. Di Kota Surabaya yang merupakan kota metropolitan dengan banyaknya usaha yang berdiri, Dinas Perdagangan Kota Surabaya sebagai instansi yang menerbitkan surat izin usaha selalu berupaya untuk meningkatkan dan membenahi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, namun masih saja memiliki permasalahan diantaranya yaitu adanya ketidak profesionalitasan Sumber Daya Aparatur dalam memberikan pelayanan, kurangnya pemahaman terhadap produk hukum yang dikeluarkan terkait tugas pokok dan fungsi instansi terkait dan penyalahgunaan wewenang.

Terdapat 8 jenis layanan izin usaha yang diberikan oleh Dinas Perdagangan Kota Surabaya. Namun diantara semua jenis izin usaha yang ada, terdapat dua jenis izin usaha yang sampai saat ini masih memiliki permasalahan, yaitu Izin Usaha Pengelolaan Pasar Rakyat (IUP2R) dan Izin Usaha Toko Swalayan (IUTS). Masih banyak didapati pasar rakyat dan toko swalayan yang belum memiliki izin usaha. Terdapat pasar rakyat milik swasta yang beroperasi atau melakukan aktivitas jual beli buah secara grosir namun izin yang dimiliki untuk operasi

jual belu buah secara ecer diantaranya yaitu Pasar Buah Tanjungsari dan Pasar Buah Dupak Rukun.

Permasalahan dari IUTS tidak lepas dari adanya Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 8 Tahun 2014 tentang Penataan Toko Swalayan di Kota Surabaya. Banyak toko swalayan yang telah berdiri sebelum peraturan tersebut ada, sehingga pihak toko swalayan harus menyesuaikan peraturan tersebut. Toko swalayan yang telah berdiri sebelum adanya perda tersebut ada, banyak yang di dirikan dekat dengan pasar rakyat, sedangkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2014 mengatur jarak antara toko swalayan dengan pasar rakyat minimal 500 meter. Salah satu hal inilah yang mendasari banyaknya toko swalayan yang dianggap melanggar peraturan.

Ketegasan dari pihak Dinas Perdagangan sangat dibutuhan untuk menangani permasalahan – permasalahan seperti ketidaksesuaian antara dokumen yang dikeluarkan dengan apa yang dijalankan oleh pelaku usaha. Selain mengenai izin pasar rakyat, toko swalayan di Kota Surabaya yang belum memiliki izin juga menjadi permasalahan yang belum terselesaikan hingga sekarang. Meskipun pihak Dinas Perdagangan Kota Surabaya sudah memberikan peringatan untuk mengurus surat izin namun pihak manajemen supermarket banyak yang belum mengurus surat izin yang seharusnya dimiliki untuk mendapat status legal bagi usahanya. Hal ini berkaitan dengan akuntabilitas dan transparansi yang harus dimiliki oleh Dinas Perdagangan Kota Surabaya sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 8 Tahun 2014 menjelaskan bahwa untuk memiliki Surat Izin Usaha Toko Swalayan, pemilik toko harus melakukan suatu kajian sosial ekonomi masyarakat setempat sehingga dapat diketahui kondisi *existing* masyarakat di sekitar toko swalayan dan dampaknya apabila toko swalayan itu didirikan bagi masyarakat sekitarnya. Hal ini juga menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Perdagangan Kota Surabaya ketika toko swalayan di Kota Surabaya yang belum memiliki surat izin tetapi sudah bisa melakukan aktivitas jual beli. Kurangnya akuntabilitas dan pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Surabaya bisa menjadi salah satu penyebab toko swalayan yang tidak memiliki izin usaha.

Permasalahan – permasalahan dalam surat izin usaha masih banyak didapati di Kota Surabaya. 146 unit toko swalayan dan 108 unit pasar rakyat yang belum memiliki surat izin namun sudah bisa melakukan aktivitas perdagangan harus bisa segera ditangani oleh Dinas Perdagangan Kota Surabaya. Hal ini dapat dipermudah dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Surabaya. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Usaha di Bisang Perdagangan dan Perindustrian, Kota Surabaya sebagai kota industri dan perdagangan diperlukan dukungan percepatan dalam pelayanan pemberian perizinan di bidang perdagangan dan perindustrian serta menciptakan iklim usaha yang sehat dan kepastian berusaha dengan penyederhanaan prosedur perizinan. Oleh karena itu, Dinas Perdagangan Kota Surabaya sebagai instansi yang memiliki wewenang dan kewajiban untuk memberikan layanan izin usaha harus bertindak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Tinjauan Teori

Good Governance

Secara umum, *Governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayanai dan dilindunginya, *Governance* mencakup 3 (tiga) domain yaitu *state* (negara/pemerintah), *privat sectors* (sector swasta/dunia usaha), dan *society* (masyarakat). Menurut *World Conference on Governance, UNDP, 1999,Good Governance* sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan meibatkan *stakeholder*, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, social politik dan pemanfaatan beragam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas : keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas.

Bob Sugeng Hadiwinata, menyatakan bahwa asumsi dasar *good governance* harus menciptakan suatu sinergi yang berhubungan antara sektor pemerintah (menyediakan perangkat aturan dan kebijakan), sektor bisnis (menggerakan roda perekonomian), dan sektor *civil society* (aktivitas swadaya guna mengembangkan produktivitas ekonomi, efektivitas dan efisiensi). Menurut Robert Charlick, mendefinisikan *good governance* sebagai pengelolaan segala bentuk urusan yang berhubungan dengan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan atau kebijakan yang absah demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan.

Prinsip *Good Governance*

Menurut UNDP (1997) terdapat 9 (Sembilan) prinsip *good governance*yang perlu untuk di penuhi dalam pelakasanaanya, 9 prinsip ini memiliki nilai yang saling berakaitan dan perlu untuk dianut dalam praktek yang dilakukan oleh pemerintah sehingga mampu menciptakan sebuah kondisi yang di harapakan. 9 prinsip tersebut antara lain adalah: *Participation, Rule of Law, Transparency, Responsiveness, Consensus Orientation, Equity, Effectiveness and Efficiency, Accountability, Strategic Vision.*

Menurut Bhatta terdapat 4 (empat) unsur utama dalam *good governance* yang harus dipenuhi agar tercipta tata kelola pemerintahan yang baik, 4 unsur tersebut antara lain yaitu : Akuntabilitas, Transparansi, Kerangka Hukum, dan Keterbukaan.

Akuntabilitas

Birokrasi publik sebagai pelaku kebijakan dan pelayanan publik, seharusnya tidak hanya sekedar netral terhadap partai politik dan golongan tertentu, tapi juga harus bertanggungjawab (*responsible)* terhadap apa yang menjadi sikap, perilaku, dan sepak terjangnya kepada publik (rakyat) dalam kerangka menjalankan tugas, fungsi, dan kewenangan yang diberikan kepadanya. Pertanggungjawaban tentang sifat, sikap, perilaku, dan kebijakan dalam kerangka melaksanakan apa yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya kepada publik tadi daam studi administrasi negara disebut dengan akuntabilitas (*accountability*). Akuntabilitas (*accountability*) adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi pubik atay pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai – nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya.

Akuntabilitas Publik

Candler dan Plano mengartikan akuntabilitas sebagai "*refers to the institution of check and balances in an administrative system".* Memiliki arti yaitu Akuntabilitas menunjuk pada institusi tentang "*check and balance*" dalam sistem administrasi. Dengan kata lain, akuntabilitas merupakan bentuk pelaporan tanggungjawab birokrasi publik kepada masyarakat. Sedangkan menurut *The Oxford Advance Leaner's Dictionary* yang dikutip Lembaga Administrasi Negara (2000) mengartikan akuntabilitas sebagai "*required or expected to give an explanation for one's action*". Akuntabilitas diperlukan atau diharapkan untuk memberikan penjelasan atas apa yang telah dilakukan. Degan demikian, akuntabilitas merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja atas tindakan seseorang/badan hukum/ pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki haka tau kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Finner dan Darwin menjelaskan akuntabiltas merupakan konsep yang berkenaan dengan standard eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan oleh administrasi negara (birokrasi publik). Birokrasi publik dikatakan *accountable* manakala mereka dinilai secara objektif oleh orang (masyarakat atau melalui wakilnya) dapat mempertanggungjawabkan segala macam perbuatan, sikap, dan sepak terjangnya kepada pihak mana kekuasaan dan kewenangan yang dimiliki itu berasal.

Model Akuntabilitas

Ferlie et al membedakan beberapa model akuntabilitas, yakni akuntabilitas ke atas (*accountability up-wards*), akuntabilitas kepada staff (*accountability to staff*), akuntabilitas kebawah (*accountability downwards*), akuntabilitas yang berbasis pasar (*market-based forms of accountability*), akuntabilitas kepada diri sendiri (*self accountability*). Agus Dwiyanto membagi akuntabilitas ke dalam 2 bentuk yaitu akuntabilitas eksplisit dan akuntabilitas implisit. Akuntabilitas eksplisit (atau secara konseptual dapat disebut *answerability*) adalah pertanggungjawaban seorang pejabat atau pegawai pemerintah manakala dia diharuskan untuk menjawab atau menanggung konsekuensi dari cara – cara yang mereka gunakan dalam melaksanakan tugas-tugas kedinasan. Sedangkan akuntabilitas implisit berarti bahwa setiap pejabat atau pegawai pemerintah secara implisit bertanggungjawab atas setiap kebijakan, tindakan atau proses pelayanan publik yang dilaksanakan.

Tipe Akuntabilitas Publik

Chandler and Plano membedakan akuntabilitas kedalam 5 tipe, diantaranya antara lain : *Fiscal Accountability, Legal Accountability, Program Accountability, Process Accountability, Outcome Accountability.* Lembaga Administrasi Negara (LAN) sendiri juga membedakan akuntabilitas dalam 3 macam yaitu : Akuntabilitas Keuangan, Akuntabilitas Manfaat, Akuntabilitas Prosedural.

Akuntabilitas pelayanan publik juga diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diantaranya yaitu: Akuntabilitas kinerja pelayanan publik, Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik, Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik.

Penelitian ini menggunakan aspek yang dinilai dari akuntabilitas produk pelayanan publik karena pelayanan izin usaha merupakan salah satu produk pelayanan publik, sehingga akuntabilitas produk pelayanan publik dengan tiga aspek yang dinilai yang digunakan sesuai untuk menjawab permasalahan dan menjelaskan akuntabilitas Dinas Perdagangan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Transparansi

Transparansi merupakan konsep yang penting sejalan dengan keinginan untuk menegakkan praktik *good governance.* Pemerintah dituntut untuk terbuka dan menjamin bahwa masyarakat dapat mengakses berbagai informasi mengenai proses kebijakan publik,

alokasi anggaran untuk pelaksanaan kebijakan, serta pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan. Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyeenggaraan pemerintahan, maka dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan publik.

Transparansi Publik

Transparansi publik adalah suatu keterbukaan secara seungguh-sungguh, menyeluruh, dan memberi tempat bagi partisipatif aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya publik. Arifin Tohir mengutarakan bahwa transparansi berarti jelas, dapat dilihat secara menyeluruh dalam arti kata keterbukaan. Dengan demikian, transparansi dapat diartikan sebagai keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan. Transparansi bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses serta dimengerti oleh semua pihak yang membutuhkan secara memadai.

Transparansi tidak hanya penting dalam penyelenggaraan pemerintahan tetapi juga dalam penyelenggaraan 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 *stakeholder* yang membutuhkan. Sedarmayanti mengemukakan tujuan transparansi untuk membangun rasa saling percaya antara pemerintah dengan publik dimana pemerintah harus memberikan informasi yang akurat, terutama berkaitan dengan permasalahan, serta mekanisme dalam mengakses informasi yang relevan.

Proses dan Model Transparansi

Transparansi dalam penyelenggaraan negara termasuk di dalamnya proses pembuatan dan pelaksanaan serta pencapaian hasil suatu kebijakan. Smith mengemukakan proses transparansi, meliputi : *Standard Procedural Requirements, Consultation Process, Appeal Rights*.

Tranparansi dalam aspek pelayanan izin usaha tidak hanya diukur melalui kemudahan mengakses informasi saja, akan tetapi tingkat transparansi suatu instansi pemerintahan dinilai pula dari tersedianya mekanisme yang tepat bagi masyarakat untuk menyampaikan saran dan kritikannya. Keterbukaan (*openness*) mengacu kepada terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritikan terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Oleh karena itu penelitian ini akan menjelaskan tentang informasi-informasi yang disediakan oleh pemerintah sebagai bentuk pertanggungjawaban. Upaya yang dilakukan pemerintah adalah dengan adanya transparansi informasi dan tersedianya mekanisme bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya karena dalam bidang pelayanan izin usaha sangat dibutuhkan informasi-informasi yang akurat sehingga mempermudah dalam kepemilikan surat izin usaha.

Transparansi dalam pelayanan publik meliputi 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. Olehkarena itu, terdapat 3 (tiga) aspek yang dinilai yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik.

1. Aspek yang dinilai pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayaan publik. Penilaian terhadap tingkat keterbukaan di sini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi.
2. Aspek yang dinilai kedua adalah menunjuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholders*yang lain. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna.
3. Aspek yang dinilai ketiga 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.

Penelitian ini menggunakan aspek transparansi diatas karena dalam memberikan pelayanan izin usaha, Dinas Perdagangan Kota Surabaya dituntut untuk selalu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses segala informasi yang dibutuhkan mulai dari prosedur, persyaratan, waktu dan juga biaya. Oleh karena itu, ketiga aspek yang dinilai diatas dapat digunakan untuk menjawab permasalahan dan menjelaskan transparansi Dinas Perdagangan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan Izin Usaha

Pelayanan memiliki arti sebuah kegiatan atau usaha yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan orang lain. Izin adalah persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Izin atau perizinan memiliki arti

pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin merupakan salah satu instrument yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga. Terdapat pengertian izin dalam arti sempit maupun luas:

1. Izin dalam arti luas yaitu semua yang menimbulkan akibat kurang lebih sama, yakni bahwa dalam bentuk tertentu diberi perkenaan untuk melakukan sesuatu yang mesti dilarang.
2. Izin dalam arti sempit yaitu suatu tindakan dilarang, terkecuali diperkenankan, dengan tujuan agar ketentuan-ketentuan yang disangkutkan dengan perkenaan dapat diteliti diberikan batas-batas tertentu bagi tiap kasus.

Sedangkan usaha memiliki arti yaitu setiap tindakan, perbuatan atau kegiatan apapun dalam bidang perekonomian yang dilakukan oleh setiap pengusaha untuk tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba. Oleh karena itu pelayanan izin usaha dapat diartikan sebagai kegiatan pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu di bidang perekonomian.

Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Izin Usaha

Demi memperbaiki birokrasi yang buruk tersebut, pemerintah mulai mereformasi system untuk menuju kepemerintahan yang baik (*Good Governance*) dengan salah satunya yaitu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan izin usaha. Pengurusan izin usaha selama ini dilakukan melalui berbagai macam tahapan dan persyaratan yang harus dipenuhi. Dibutuhkan informasi yang lengkap dari penyedia layanan, informasi tersebut mulai dari biaya yang diperlukan, berapa lama waktu yang diperlukan dari awal hingga diterbitkannya surat izin usaha, serta prosedur dan persyaratan pengurusan surat izin usaha.

Transparansi memiliki peranan penting dalam pengembangan akuntabilitas publik karena dengan mewujudkan transparansi maka pemerintah telah mempermudah warga untuk mengetahui tindakannya, rasionalitas dari tindakan tersebut, serta membandungkannya dengan system nilai yang ada. Tanpa transparansi maka tidak akan ada akuntabilitas publik. Transparansi memang tidak hanya penting dalam penyelenggaraan pemerintahan tetapi juga dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya yaitu pelayanan surat izin usaha. masyarakat seringkali susah untuk memperoleh akses informasi yang dibutuhkan terkait dengan pelayanan publik yang mereka perlukan.

Posisi penting transparansi dalam pelayanan izin usaha menjadi salah satu koridor pemerintah untuk mewujudkan akuntabilitasnya kepada masyarakat. Penyatuan antara akuntabilitas dan transparansi tersebut akan dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada aparatur birokrasi. Selain itu, konsistensi pemerintah dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi kepada publik juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga masyarakat tidak enggan berpartisipasi dalam proses pembangunan menuju masyarakat madani (*civil society*).

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dalam penelitian ini ditentukan secara *purposive* sehingga peneliti memilih Dinas Perdagangan Kota Surabaya sebagai lokasi penelitian. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling.* Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi data.

Hasil dan Pembahasan

Akuntabilitas Pelayanan Izin Usaha Dinas Perdagangan Kota Surabaya

Persyaratan Teknis dan Administratif harus Jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari Segi Kualitas dan Keabsahan Produk Pelayanan

Persyaratan yang diperlukan untuk mengurus izin usaha harus sesuai dengan peraturan yang berlaku, sehingga keabsahan dari pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Surabaya tidak diragukan dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam memberikan pelayanan Dinas Perdagangan mengacu pada SOP dan juga regulasi yang berlaku, namun masih terdapat pelaku usaha yang kurang memahami persyaratan yang dibutuhkan sehingga menimbulkan hambatan dalam menyelesaikan persyaratan teknis dan administrative untuk penerbitan IUTS maupun IUPPR. Hal ini menjadi tanggungjawab Dinas Perdagangan untuk memberikan penjelasan secara jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Prosedur dan Mekanisme Kerja harus Sederhana dan dilaksanakan Sesuai dengan Ketentuan yang Telah Ditetapkan

Pemberian layanan dari Dinas Perdagangan seharusnya dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, baik itu berupa SOP ataupun peraturan – peraturan yang berlaku. Dinas Perdagangan masih belum melaksanakan tugasnya sesuai dengan regulasi yang ada, dan masih diperlukan ketegasan

untuk menerapkan peraturan itu sehingga pelaku usaha juga akan mengikuti dan mematuhi peraturan yang ada dengan mudah. Banyaknya persayaratan yang dibutuhkan untuk mengurus IUTS dan IUPPR membuat pelaku usaha membutuhkan waktu yang lebih banyak untuk mendapatkan legalitas usahanya, karena untuk melengkapi persyaratan membuat surat izin harus mengurus ke beberapa dinas terkait. Akan tetapi jangka waktu penyelesaian surat izin dari Dinas Perdagangan masih belum sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ketidakjelasan waktu penerbitan IUTS membuat Dinas Perdagangan masih belum akuntabel, karena prosedur yang terlaksana tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Produk Pelayanan Diterima dengan Benar, Tepat, dan Sah

Pelayanan izin usaha yang diberikan oleh Dinas Perdagangan harus menghasilkan keluaran yang dapat dipertanggungjawabkan. Hasil dari pelayanan izin usaha adalah berupa surat izin usaha yang menjadi legalitas bagi pelaku usaha untuk mendapatkan status legal bagi usaha mereka, sehingga tidak akan menimbulkan permasalahan dikemudian hari. Adanya ketidak sesuaian antara yang diajukan oleh pelaku usaha dengan surat izin yang dikeluarkan menimbulkan permasalahan dan adanya anggapan dari pelaku usaha bahwa Dinas Perdagangan dalam menjalankan tugasnya masih belum bertanggungjawab sepenuhnya.

Penerbitan surat izin usaha merupakan salah satu kebijaksanaan yang dimiliki oleh Dinas Perdagangan Kota Surabaya dan sudah seharusnya produk pelayanan yang dikeluarkan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah apabila sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Transparansi Pelayanan Izin Usaha Dinas Perdagangan Kota Surabaya

Tingkat Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Pelayaan Publik

Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan izin usaha yang diberikan oleh Dinas Perdagangan melalui sosialisasi kepada pelaku usaha. Informasi yang disampaikan berupa segala persyaratan yang dibutuhkan, serta adanya perubahan peraturan yang menyebabkan pelaku usaha harus menyesuaikan dengan aturan yang berlaku.

Persyaratan pelayanan harus dipublikasikan dan dijelaskan secara terbuka dan mudah diketahui oleh masyarakat. Dinas Perdagangan telah menyampaikan secara langsung melalui sosialisasi maupun pembinaan kepada pelaku usaha mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan. Informasi yang disampaikan oleh Dinas Perdagangan sebagai penyedia layanan tidak hanya melalui pengumuman yang ditempel di papan pengumuman ataupun yang tersedia secara online, tetapi juga menyampaikan secara langsung kepada pelaku usaha. Hal itu sudah menjadi kewajiban Dinas Perdagangan untuk menjelaskan kembali tentang segala proses pelayanan yang harus diketahui oleh pelaku usaha.

Kemudahan Peraturan dan Prosedur Pelayanan dapat Dipahami oleh Pengguna dan Stakeholders yang lain

Dinas Perdagangan telah melakukan sosialisasi terkait dengan segala persyaratan teknis dan adminitratif, biaya yang gratis dalam mengurus surat izin usaha serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengurusan surat izin usaha serta peraturan yang harus dipatuhi oleh kedua belah pihak. Namun masih terdapat pelaku usaha yang belum sepenuhnya memahami persyaratan yang harus dilengkapi dengan mudah sehingga ketika menyerahkan persyaratan ke Dinas Perdagangan masih terdapat kekurangan ataupun persyaratan yang tidak sesuai dengan yang dibutuhkan.

Kemudahan Untuk Memperoleh Informasi Mengenai Berbagai Aspek Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyampaian informasi yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan yaitu melalui sosialisasi, pemberian brosur dan juga melalui *website* Surabaya Single Window ataupun *website* resmi Dinas Perdagangan yang bisa dengan mudah diakses oleh masyarakat. Akan tetapi masih terdapat pelaku usaha yang belum mengetahui bahwa informasi yang mereka butuhkan terkait persyaratan dan prosedur dapat diakses secara online, sehingga mereka harus datang secara langsung dan menanyakan segala kelengkapan yang harus mereka penuhi untuk mengurus IUTS ataupun IUPPR. Masih terdapat pelaku usaha yang merasa kesulitan untuk mendapatkan informasi secara lengkap dan jelas, sehingga harus beberapa kali kembali untuk melengkapi persyaratan yang kurang lengkap atau masih belum sesuai.

Keterkaitan antara Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Izin Usaha Dinas Perdagangan Kota Surabaya

Melalui Dinas Perdagangan Kota Surabaya, dalam memberikan pelayanan izin usaha harus mengedepankan aspek akuntabilitas dan transparansi. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan akuntabilitas ialah bagaimana Dinas Perdagangan sebagai pihak yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan izin usaha dan juga menerbitkan surat izin usaha dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, sesuai peraturan, dan menghasilkan *output* pelayanan yang tepat dan sah. Selain itu, transparansi yang dimaksud dalam penelitian ini ialah bagaimana seluruh informasi mengenai pelayanan izin usaha dapat diterima dengan

baik oleh masyarakat dan juga terdapat kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses segala informasi yang mereka butuhkan.

Keterkaitan antara akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan izin usaha adalah bahwa ketika pemerintah mampu mempertanggungjawabkan seluruh prosedur atau tahapan pelayanan dengan baik termasuk didalamnya tanggung jawab untuk memberikan informasi mengenai pelayanan secara lengkap, benar dan jelas kepada masyarakat.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang akuntabilitas dan transparansi pelayanan izin usaha Dinas Perdagangan Kota Surabaya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Akuntabilitas Pelayanan Izin Usaha Dinas Perdagangan Kota Surabaya

Secara umum, pelayanan izin usaha yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan belum dikatakan akuntabel. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perdagangan kepada pelaku usaha belum sepenuhnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pemberian penjelasan mengenai persyaratan teknis dan administratif dirasa masih kurang jelas oleh para pelaku usaha, sehingga adanya kekurangan dan kesalahan persyaratan baru diketahui oleh pelaku usaha ketika mereka mengajukan berkas yang dibutuhkan. Produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Dinas Perdagangan adalah surat izin usaha, akan tetapi masih terdapat pelaku usaha mendapatkan surat izin usaha yang tidak sesuai dengan apa yang mereka ajukan, hal ini menimbulkan permasalahan dan mengakibatkan turunnya kepercayaan masyarakat terhadap tanggungjawab yang dimiliki oleh Dinas Perdagangan Kota Surabaya.

2. Transparansi Pelayanan Izin Usaha Dinas Perdagangan Kota Surabaya

Secara umum, pelayanan izin usaha yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan belum dikatakan transparan. Dinas Perdagangan belum bisa memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat. Suatu instansi dikatakan transparan apabila segala aspek 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. Sedangkan masih terdapat beberapa penjelasan mengenai persyaratan yang tidak secara langsung diutarakan diawal ketika pelaku usaha ingin mengajukan pembuatan surat izin usaha. Permasalahan tentang pelaku usaha baru mendapatkan informasi lengkap ketika berkas yang mereka ajukan ternyata kurang ataupun salah masih terjadi dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan. Hal ini berhubungan dengan kemudahan masyarakat untuk mendapatkan informasi lengkap mengenai apa yang mereka butuhkan.

Saran

Terkait dengan aspek akuntabilitas, beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

a. Pada saat ada pelaku usaha yang ingin mengajukan pembuatan IUTS dan IUPPR, Dinas Perdagangan harus menjelaskan segala persyaratan baik itu teknis maupun administratif secara jelas dan mudah dipahami oleh pelaku usaha, sehingga tidak menciptakan anggapan pelaku usaha bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perdagangan berbelit-belit. Hal ini harus dilakukan untuk mengurangi terjadinya kekurangan berkas ataupun kesalahan isi berkas yang dikumpulkan oleh pelaku usaha, sehingga jangka waktu penyelesaian IUTS maupun IUPPR bisa lebih cepat. Penjelasan mengenai persyaratan tidak hanya dilakukan secara lisan, Dinas Perdagangan bisa membuat sebuah ilustrasi gambar (penyampaian secara visual) yang dapat ditampilkan di tempat pelayanan dan di wesite.

b. Berhubungan dengan prosedur dan mekanisme kerja yang harus lebih di sederhanakan lagi sehingga dapat memangkas waktu penyelesaian proses pelayanan izin usaha. Karena masih terdapat ketidaksesuaian antara regulasi dengan yang senyatanya dijalankan oleh Dinas Perdagangan. Penentuan jangka waktu penyelesaian harus lebih bisa dipastikan oleh Dinas Perdagangan sehingga pelaku usaha tidak lagi merasa terkendala dengan waktu yang tidak pasti. Dinas Perdagangan harus bisa memperbaiki prosedur dan mekanisme pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dimana hal itu dapat lebih meningkatkan akuntabilitas Dinas Perdagangan Kota Surabaya.

c. Terkait dengan dokumen atau *output* pelayanan dari Dinas Perdagangan yaitu berupa surat izin usaha harus lebih diperhatikan lagi, sehingga tidak lagi timbul permasalahan antara dokumen yang dikeluarkan, dengan yang diajukan pelaku usaha dan kegiatan usaha yang tidak sesuai. Dinas Perdagangan harus lebih teliti pada saat melakukan survey ke tempat usaha karena akan berpengaruh pada surat izin yang dikeluarkan. Sebelum diterbitkannya surat izin usaha, Dinas Perdagangan harus memanggil pelaku usaha yang bersangkutan untuk turut serta mengecek apakah semua isi dokumen tersebut sudah sesuai dan dianggap sah bagi kedua belah pihak.

Terkait dengan aspek transparansi, beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut :

a. Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan izin usaha harus lebih ditingkatkan lagi oleh Dinas Perdagangan. Apabila waktu penyelesaian tidak bisa

sesuai dengan peraturan yang berlaku, Dinas Perdagangan harus mencantumkan dan menjelaskan hal tersebut kepada pelaku usaha. Selain itu penjelasan secara lengkap mengenai persyaratan harus di publikasikan beserta penjelasannya. Peneliti juga menyarankan saat mengadakan sosialisasi mengenai izin usaha, Dinas Perdagangan mengajak kerjasama dengan instansi lain yang terkait dengan persyaratan yang dibutuhkan oleh pelaku usaha. Hal ini lebih memudahkan pelaku usaha untuk mendapatkan informasi lebih lengkap mengenai semua yang dibutuhkan untuk pengajuan izin usaha.

b. Pegawai Dinas Perdagangan Kota Surabaya yang memiliki tanggungjawab langsung dalam proses pelayanan izin usaha harus benar-benar memahami dan memiliki pengetahuansegala prosedur pelayanan dan peraturan yang berlaku dan mengapa semua itu dibutuhkan dalam pengajuan surat izin usaha. Penulisan dan penyampaian mengenai hal tersebut harus dengan Bahasa yang jelas, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami maksutnya oleh masyarakat. Selain itu, peneliti menyarankan Dinas Perdagangan harus melakukan sosialisasi atau Pendidikan yang ditujukan bagi staff, sehingga mereka akan benar-benar memahami prosedur dan peraturan yang berhubungan dengan izin usaha. Apabila staf Dinas Perdagangan sudah benar-benar memahami hal tersebut, maka penyampaian kepada masyarakat bisa lebih mudah diterima dan dipahami.

c.Dinas Perdagangan harus lebih komunikatif dalam penyampaian informasi tanpa menunggu adanya pertanyaan mengenai penjelasan lebih lengkap terkait pelayanan yang masyarakat butuhkan. Dinas Perdagangan dapat memasang spanduk di setiap jalan protokol di Kota Surabaya, melakukan kerjasama dengan media online seperti Instagram, twitter dan facebook untuk penyebaran informasi yang lebih masif, kemudian memasang banner di setiap kecamatan dan kelurahan terkait dengan akses apa saja yang dapat dijangkau oleh masyarakat.

Daftar Pustaka

Adrian Sutedi. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik.* Jakarta : Sinar Grafika

BicaraFakta.com. 2016. *Hambatan Perizinan Usaha di Indonesia.* http://www.bicarafakta.com/hambatan-perizinan-usaha-di-indonesia/(diakses pada 28 februari 2018 Pukul 12.13 WIB)

Data Dinas Perdagangan Kota Surabaya Tahun 2018

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik Edisi Ketiga*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa Pada Masa transisi.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2016 tentang Penilaian Kepatuhan di Pemerintah Kota

Peraturan Daerah Kota Surabaya nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Usaha di Bidang Perdagangan dan Perindustrian

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

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

Philipus M. Hadjono.1993. *Pengantar Hukum Perizinan.* Surabaya : Yuridika.

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

Sedarmayanti. 2007. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan yang Baik).* Bandung: CV. Mandar Maju.

Santoso, Pandji. 2008. *Administrasi Publik-Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama

Smith, Rex Deighton. 2004. *Regulatory Transparency in OECD Countries : Overview, Trends, and Challenges. Australia : Journal of Publik Administration.* Hal.66 dalam Tahir

Tahir, Arifin. 2011. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.* Jakarta : PT Pustaka Indonesia.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.* Surabaya: Insan Cendikia.

www.doingbusiness.org/rankings (di akses pada 17 Juli 2018 Pukul 14.54 WIB)