

**AKUNTABILITAS KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DALAM PENERBITAN SIUP DI KOTA BENGKULU**

1. **Septi Rahayu**
2. **Iwin Arnova**

Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Unihaz Bengkulu

ABSTRAK

(1)Septi Rahayu, (2) Iwin Arnova; Akuntabilitas Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerbitan SIUP di kota Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan penerbitan SIUP di Kota Bengkulu. Metode analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data model interaktif. Model interaktif adalah teknik suatu pendekatan pembelajaran. Peneliti menggunakan metode analisis data model intraktif yang terdiri dari tiga analisa komponen reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Efisiensi DPM-PTSP Kota Bengkulu dilihat dari efisiensi biaya dibuktikan pada total anggaran dan realisasi tahun 2015 adalah $561.150.250 < 463.573.000$ dan tahun 2016 adalah $562.613.400 < 469.621.000$, dari segi waktu jadwal pelayanan sudah efisien, enam hari kerja yang dimulai pukul 08.00 wib hingga pukul 15.00 wib, dari segi pemanfaatan ruang sudah efisien karena fasilitas pendukung bisa meningkatkan pelayanan publik. Efektivitas DPM-PTSP Kota Bengkulu tahun 2015 s/d 2016 sudah efektif dilihat dari pencapaian seluruh target yang telah direncanakan berdasarkan laporan tahun 2015 s/d 2016. Akuntabilitas DPM-PTSP Kota Bengkulu sudah memenuhi pertanggungjawaban pada akuntabilitas legal Kegiatan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah secara rutin yang sudah dilaporkan kepada walikota, dan dari hasil akuntabilitas jumlah SIUP dari tahun 2015 s/d 2016 total 945 SIUP terbit serta redistribusi Rp. 0,-.

Kata kunci: Akuntabilitas Kinerja, Penerbitan SIUP

LATAR BELAKANG

Kinerja peranan aparatur pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat didalam mewujudkan kinerja instansi pemerintah yang bertanggung jawab (akuntabilitas) tentang pengelolaan sumber daya serta melaksanakan kebijakan yang telah dipercayakan kepadanya supaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggung jawaban berupa laporan, menyajikan pelayanan dan segala aktivitas akuntabilitas yang telah disusun. Instansi Pemerintah mempunyai fungsi-fungsi dalam penyelenggaraan diantaranya fungsi pengaturan (*regulation function*), Fungsi pemberdayaan (*empowering function*), dan fungsi pelayanan (*service function*) diterapkan sesuai kebijakan publik, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pemerintah mempunyai tugas pokok yang tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintah pada pembangunan serta pelaksanaan pelayanan publik. Dinyatakan pelayanan sektor publik apabila aparatur pemerintah melaksanakan dalam bentuk barang dan jasa, sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang mana didalamnya menyebutkan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yaitu merupakan rangkaian sistematis dari berbagai aktivitas, alat dan prosedur yang dirancang untuk tujuan penetapan dan pengukuran, pengumpulan data, pengklarifikasian, pengikhtisaran, dan pelaporan kinerja pada instansi pemerintah, dalam rangka pertanggungjawaban dan peningkatan kinerja instansi pemerintah yang bertujuan mendorong terciptanya akuntabilitas kinerja instansi pemerintah sebagai salah satu prasyarat untuk terciptanya pemerintah yang baik dan terpercaya. Akuntabilitas kinerja berfungsi supaya seluruh komponen menggerakkan jalannya kegiatan layanan publik sesuai dengan wewenang masing-masing sebagai kewajiban-kewajiban dari individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelolah sumber-sumber daya publik. Instrumen akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian kinerja hasil pada pelayanan publik dengan menyampaikan secara transparan kepada masyarakat. Pada pegawai instansi pemerintah harus meningkatkan lebih tinggi rasa tanggung jawab sehingga memuaskan hasil kinerja kepada atasan karena memberikan nilai kinerja dengan menjamin pelayanan yang baik mendorong munculnya tekanan untuk pelaku

kunci yang terlibat untuk bertanggung jawab. Kinerja pemerintahan salah satunya mengatur perizinan pada kegiatan usaha.

Salah satunya instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Bengkulu, dengan adanya DPM-PTSP maka pelayanan izin/non izin bisa dengan mudah dapat dilakukan oleh warga masyarakat Bengkulu. Pembagian wewenang dalam pelayanan izin/non izin telah dilakukan secara struktural dan silmutan mulai dari tingkat provinsi, kota administrasi/kabupaten, kecamatan dan kelurahan. Sehingga seluruh masyarakat Bengkulu yang melaksanakan kegiatan usaha dapat dengan mudah melakukan pengurusan perizinan pada kantor pelayanan publik sesuai dengan wewenang. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) merupakan solusi tempat pengurusan perizinan di kota Bengkulu. SIUP merupakan surat izin untuk melaksanakan kegiatan usaha perdagangan yang terdaftar di pemerintah. Perusahaan yang wajib memiliki SIUP adalah perusahaan perdagangan yang bentuk usahanya pada suatu sektor perdagangan yang berkelanjutan didirikan, bersifat tetap, bekerja dan berkedudukan dalam wilayah Negara Republik Indonesia dengan tujuan memperoleh keuntungan atau laba. Pelayanan Satu Pintu dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dapat diurus dan diterbitkan melalui Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Surat Izin Usaha Perdagangan sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No 77 / M-DAG/PER/12/2013. SIUP tersebut berlaku untuk melakukan kegiatan usaha perdagangan diseluruh wilayah Republik selama perusahaan tersebut masih menjalankan usaha. Salah satunya pelayanan perizinan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan yang disebut SIUP dapat melaksanakan perdagangan yang diterbitkan oleh Pejabat adalah Kepala Dinas yang bertanggungjawab dibidang perdagangan di wilayah kerjanya, pejabat yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penerbitan perizinan.

LANDASAN TEORI

Akuntansi Sektor Publik

Akuntansi sektor publik yaitu salah satu bidang akuntansi yang termasuk baru di Indonesia, tetapi sudah mengalami perkembangan yang sangat baik sejak kemunculannya karena organisasi publik memandang akuntansi sektor publik sebagai sesuatu yang sangat penting dalam aktivitasnya. Aktivitas akuntansi sektor publik merupakan suatu proses penghimpunan (pengumpulan), mengklasifikasikan, mencatat, menganalisis baik informasi atau pun laporan transaksi dalam sebuah organisasi publik yang menyediakan informasi bagi pihak yang membutuhkan pertanggungjawaban atau akuntabilitas untuk digunakan saat pengambilan sebuah keputusan. Akuntansi merupakan sesuatu aktivitas bertujuan yang diarahkan agar mencapai hasil tertentu yang memiliki manfaat baik bagi pihak internal ataupun eksternal perusahaan, organisasi maupun instansi. Akuntansi dalam suatu organisasi terdapat dua tujuan yaitu bermotif mencari laba dan organisasi bermotif selain mencari laba. Akuntansi pada organisasi yang bertujuan untuk mencari laba disebut akuntansi sektor bisnis sedangkan akuntansi pada organisasi selain bermotif mencari laba disebut akuntansi sektor publik. Sektor publik mempunyai peran yang sangat penting dalam kemajuan pelayanan publik kepada masyarakat umum. Akuntansi sektor publik merupakan sistem akuntansi yang dipakai oleh lembaga-lembaga publik sebagai salah satu pertanggung jawaban.

Didefinisikan akuntansi sektor publik menurut Bastian (2006) adalah mekanisme teknik analisis akuntansi yang diterapkan pada pengelolaan dana masyarakat di lembaga-lembaga tinggi Negara dan departemen-departemen dibawahnya, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, LSM dan yayasan sosial, maupun pada proyek-proyek kerjasama sektor publik dan swasta”.

Tujuan Akuntansi Sektor Publik

Adapun tujuan dari akuntansi sektor publik adalah sebagai berikut:

1. Penyediaan informasi pada pengendalian manajemen dan akuntabilitas. Penyediaan informasi bertujuan sebagai alat informasi baik bagi pemerintah sebagai manajemen maupun alat informasi bagi publik, menurut Mardiasmo (2009).
2. Pengendalian Manajemen (*Management Control*) bertujuan memberikan informasi yang bertujuan untuk dapat mengelolah suatu organisasi dengan tepat, cepat, efisien dan ekonomis alokasi penggunaan sumber daya yang telah dipercayakan dalam memberi pelayanan publik maupun anggaran kepada setiap organisasi.

3. Akuntabilitas (*Accountability*) mempunyai tujuantidak jauh berbeda dengan pengendalian manajemen yaitu memberi informasi yang berfungsi untuk manajer pelayanan sektor publik melaporkan pelaksanaan tanggungjawab pada divisi/ bidang/ sumber daya secara tepat serta efektif seluruh program yang menjadi wewenangnya. Bagi pegawai pemerintah bertanggungjawab melaporkan kepada publik atas seluruh hasil kinerja, alokasi sumber daya dan operasi pemerintah dalam menggunakan dana publik.

Akuntansi sektor publik berkaitan dalam tiga hal pokok, yaitu penyediaan informasi, pengendalian manajemen (*Management Control*), dan akuntabilitas (*Accountability*). Akuntansi sektor publik pada pemerintah maupun publik merupakan berfungsi sebagai manajemen atau alat informasi. Menurut Mardiasmo (2015) informasi akuntansi berguna untuk membantu dalam pemilihan program pelayanan publik secara efektif maupun ekonomis sangat membantu dalam proses penggaran. Pada sektor publik pelayanan yang baik harus seimbang dengan pengelolaan anggaran serta keahlian khusus sesuai dengan praktik yang nyata.

Pengertian Kinerja

Menurut Yeremias T. keban (2004:191) Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering juga diartikan oleh beberapa para cendekiawan, yaitu sebagai penampilan, unjuk kerja atau prestasi. Sesungguhnya kinerja menggambarkan sampai seberapa jauh perkembangan organisasi tersebut pencapaian dalam mendapatkan hasil pada saat dibandingkan dengan kinerjanya terdahulu, dibandingkan dengan target dan tujuan sesuai yang telah ditetapkan. Perbandingan dalam pengukuran pencapaian tujuan tersebut dapat dilakukan dengan sasaran, tujuan, output maupun outcome pelayanan dengan menggunakan suatu devisi operasional yang jelas pada tingkat kualitas pendefinisian diharapkan antara output atau outcomes tersebut, secara kuantitatif ataupun kualitatif berkesinambungan.

Menurut Agus Dharma (2001: 105) Memberi pengertian Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dicapai oleh pegawai tersebut, prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai sesuai kemampuan kerja berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor. Sedangkan Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2001:67) mengemukakan bahwa: "kinerja karyawan atau prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Bastian dalam Hessel Nogi (2005:175), yaitu kinerja organisasi didefinisikan sebagai tingkat pencapaian dalam pelaksanaan tugas pada organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi. Menurut Yuwono,dkk (dalam Hessel Nogi, 2005:178) begitu juga mengatakan bahwa konsep kinerja organisasi beerkaitan dengan berbagai aktivitas dalam rantai nilai (*value chain*) yang ada pada organisasi. Pada kegiatan kinerja organisasi pemerintah hanya tercapai tujuan instansi/ organisasi pemerintah tersebut apabila didukung oleh unit-unit kerja yang terdapat terlibat didalamnya. Dalam suatu organisasi pemerintah, baik buruknya dipengaruhi pada tingkat baik buruknya hasil kinerja yang terjadi dalam instansi/ organisasi tersebut.

Pengertian kinerja dari berbagai pendapat di atas, pada umumnya menekankan suatu pengukuran dari hasil aktivitas suatu pekerjaan demi pencapaian sasaran, tujuan, visi dan misi individu mapupun organisasi sesuai dengan wewenang. Terjadinya sebuah pekerjaan atau jabatan merupakan suatu proses yang mengelolah input menjadi output untuk mencapai hasil kerja, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja dari individu, kelompok orang dalam organisasi yang telah di tentukan sesuai prosedur yang disepakati bersama dengan harapan mendapatkan hasil yang baik. Kinerja berhubungan dengan prestasi kerja dalam tingkat kemampuan pencapaian kinerja dengan harapan mendapat hasil kerja yang baik.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi kinerja

Menghasilkan kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan diperlukan pengorbanan jasa, jasmani, dan pikiran untuk memperoleh hasil prestasi kinerja yang baik. Kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari tingkat kinerja yang dicapai, umumnya untuk memperoleh tingkat pegawai yang merupakan penyatu paduan sumber daya manusia secara efektif atau tujuan efisiensi sehingga kinerja diharapkan akan meningkatkan peranan produktifitas kerja. Menurut Soesilo dalam Hessel Nogi (2005:180-181), yaitu kinerja suatu organisasi dipengaruhi adanya faktor-faktor yaitu:

1. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi.
2. Kebijakan pengelolaan yang berupa tekad visi dan misi dalam organisasi.

3. Sistem informasi manajemen antara kualitas karyawan/pegawai/organisasi untuk berkerja serta berkarya secara optimal.
4. Sarana dan prasarana merupakan kepemilikan hubungannya dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas pada organisasi tersebut.
5. Sumber daya manusia berhubungan dengan pengelolaan data yang berguna untuk mempertinggi kualitas kinerja organisasi.

Pengertian Akuntabilitas

Menurut Mardiasmo (2006:3) akuntabilitas adalah suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Menurut Simbolon (2006) akuntabilitas adalah "kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif atau organisasi kepada pihak yang dimiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban". Sedangkan akuntabilitas publik menurut Wiltshire dalam BC Hardiandja (2002), Akuntabilitas publik merupakan penilaian yang dilakukan oleh sekelompok masyarakat maupun individu pada tingkatan tanggungjawab dalam tindakan-tingkatkan atas keputusan-keputusan termasuk semua pembelanjaan dan penggunaan uang publik yang diambil oleh pejabat Negara.

Aspek akuntabilitas terkandung dalam pengertian akuntabilitas adalah bahwa publik mempunyai hak mengetahui suatu kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pihak yang mereka beri percaya dan pertanggungjawaban atas kinerja. Dalam media pertanggungjawaban yang tidak terbatas pada laporan kinerja saja, tetapi mencakup juga seluruh kegiatan praktek-praktek supaya memudahkan si pemberi mandate mendapat informasi, baik secara langsung maupun tidak langsung secara lisan maupun tulisan. Akuntabilitas merupakan suatu proses evaluasi terhadap proses pelaksanaan kinerja/kegiatan organisasi agar dapat dipertanggungjawabkan dan sebagai umpan balik bagi pimpinan untuk lebih meningkatkan hasil kinerja.

Chandler and Plano dalam Joko Widodo (2001:148) menyatakan akuntabilitas merupakan "*refers to the institution of checks and balances in an administrative system*". (Akuntabilitas menunjuk pada institusi tentang "*checks and balances*" dalam system administrasi). Akuntabilitas merupakan penyelenggara terhadap penghitungan (*account*) pada sumber daya atau kekuasaan wewenang yang dipergunakan. Diharapkan atau diperlukan pertanggungjawaban untuk dapat member penjelasan atas semua aktivitas kinerja atas program yang berjalan, jadi akuntabilitas merupakan kewajiban mempertanggungjawabkan atau menjawab dalam menerangkan hasil kinerja pada tindakan individu maupun organisasi.

Tujuan Akuntabilitas

Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah yang biasa akrab disebut SAKIP yang mempunyai tujuan sebagai berikut :

- a) Bagi instansi pemerintah terwujudnya transparansi
- b) Bagi masyarakat terwujudnya partisipasi dalam pembangunan nasional
- c) Bagi masyarakat kepada pemerintah adalah terpeliharanya kepercayaan
- d) Instansi pemerintah menjadi akuntabel sehingga dapat melaksanakan kegiatan secara efisien, efektif dan *responsive* terhadap aspirasi masyarakat dan lingkungannya.

Dari berbagai peraturan Presiden pada tujuan akuntabilitas diatas dapat dijelaskan bahwa bagi instansi pemerintah harus mewujudkan sifat jelas, terang-terangan, keterbukaan, dan tanggung jawab. Sikap transparansi harus dimiliki oleh instansi pemerintah agar mencapai tujuan kegiatan dengan lancar. Instansi pemerintah yang baik harus mampu memberi contoh yang baik bagi sektor publik khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan keterbukaan dan bertanggung jawab pada setiap kegiatan aktivitas. Dalam pencapaian pelaksanaan kegiatan secara efisien, efektif dan *responsive* terhadap aspirasi masyarakat dan lingkungannya instansi pemerintah harus menjadi akuntabel untuk menghasilkan hasil yang baik dengan membersihkan *image* pemerintahan dikalangan masyarakat. Akuntabel memberikan dampak positif khususnya terhadap aspirasi masyarakat pada lingkungan instansi pemerintah.

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah surat izin apabila membuka atau melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Dimana Surat Izin Usaha Perdagangan ini diberikan kepada para pengusaha baik

perorangan, BUMN, PT, CV, Koprasi dan sebagainya yang bergerak dibidang usaha perdagangan wajib memperoleh SIUP yang diterbitkan berdasarkan domisili perusahaan dan berlaku di seluruh Indonesia. Surat Izin Usaha Perdagangan seperti yang kita kenal dimasyarakat yang disingkat SIUP merupakan surat izin untuk dapat melaksanakan usaha perdagangan. Sesuai dengan diperkuatnya dari sumberi informasi Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No: 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan pada BAB II ayat (1), yaitu setiap perusahaan yang melakukan usaha perdagangan wajib memiliki SIUP. SIUP ini berfungsi sebagai alat pengakuan usaha atau pengesahan oleh para investor atau para pengusaha dari pelaksanaan kegiatan perdagangan sesuai peraturan yang berlaku. Pentingnya bagi yang membuka kegiatan usaha untuk membuat SIUP dikarenakan mendapatkan pengakuan sertapengesahan dari pihak pemerintah dengan tujuan supaya mencegah terjadinya masalah yang akan mengganggu kelancaran usaha dikemudian harinya. Surat izin Usaha Perdagangan (SIUP) ini dapat diurus melalui Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 77/M-DAG/PER/12/2013.

Apabila ingin menjalankan bisnis perdagangan langkah awal yang harus dilakukan adalah mendaftarkan keberadaan kegiatan usaha tersebut sehingga mendapatkan izin untuk melakukan kegiatan usaha perdagangan. Sesuai Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 09/ M-DAG/ PER/ 3/ 2006 yaitu tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan surat Izin Usaha Perdagangan. Berdasar pertimbangan Peraturan Menteri Perdagangan sebagai mana disebutkan Surat Izin usaha (SIUP) merupakan salah satu legalitas usaha dibidang perdagangan yang harus bersifat keseragaman, kemudahan, dan ketertiban dalam pelaksanaan penerbitan SIUP. Dalam meningkatkan pelayanan publik yang seragam merupakan pelaksanaan sebagai tugas Pemerintah Daerah yang harus lebih transparan dalam memberikan pelayanan publik. Apabila sebagian Saham perusahaan yang dimiliki oleh Warga Negara Asing yang saat ini berkembang perusahaan nasional dibidang perdagangan menjual sahamnya kepada masyarakat melalui penawaran umum secara luas dan terbuka. Formulir SIUP pada permohonan izin yang diisi oleh perusahaan yang memuat data-data perusahaan agar memperoleh SIUP kecil/ Menengah/ Besar dan SIUP Perseroan Terbuka (Tbk).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Letak Geografis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Bengkulu

Kependudukan pada awalnya kantor DPM-PTSP berada berdampingan satu atap dengan kator Walikota yang sekarang di jadikan RSUD kota Bengkulu yaitu berada di Jl. Basuki Rahmat namun sejak tahun 2015 kantor Walikota berpindah kedudukan di Jl. WR. Supratman yang lebih dikenal Bentiring, DPM-PTSP pun ikut pindah kependudukan ke bentiring. Kelurahan Bentiring merupakan kelurahan yang terletak Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Bengkulu Tengah disebelah timur, disebelah utara Kelurahan Bentiring Permai, disebelah selatan Kelurahan Semarang, disebelah barat Kelurahan Benting Permai.

Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu

Pelayanan PTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yang diselenggarakan oleh kepala DPM-PTSP kota Bengkulu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Bengkulu merupakan kantor pelayanan publik tentang perizinan yang dilayani pada satu pintu. Perizinan yang dimaksud yaitu segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah yang mempunyai wewenang yang sejalan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Perizinan diwajibkan bagi penanam modal dengan segala bentuk kegiatan menanam modal, baik bagi penanam modal dalam negeri ataupun penanam modal asing yang melakukan usaha di wilayah Bengkulu. Sedangkan non perizinan merupakan segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi sesuai dengan ketentuan. Pemerintah kota yang dijabat oleh Walikota merupakan unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan segala urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom dan dibantu oleh perangkat daerah pada lembaga/organisasi. Jadi DPM-PTSP merupakan lembaga pelayanan daerah yang kedudukannya dibawah Pemerintah Kota dan bertanggungjawab langsung kepada Walikota, Kepala DPM-PTSP dilimpahkan wewenang untuk menjalankan tugas, hak, kewajiban, dan pertanggungjawaban perizinan dan non perizinan termasuk penandatanganannya atas nama pemberi wewenang. Pertanggungjawaban disampaikan kepala DPM-PTSP melalui Sekertaris Daerah kepada Walikota.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas pokok sebagai berikut ini :

- a. Melakukan koordinasi serta menyelenggarakan pelayanan administrasi perizinan secara terpadu melalui penatausahaan
- b. Evaluasi keuangan
- c. Evaluasi pelayanan
- d. Monitoring
- e. Penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan perizinan

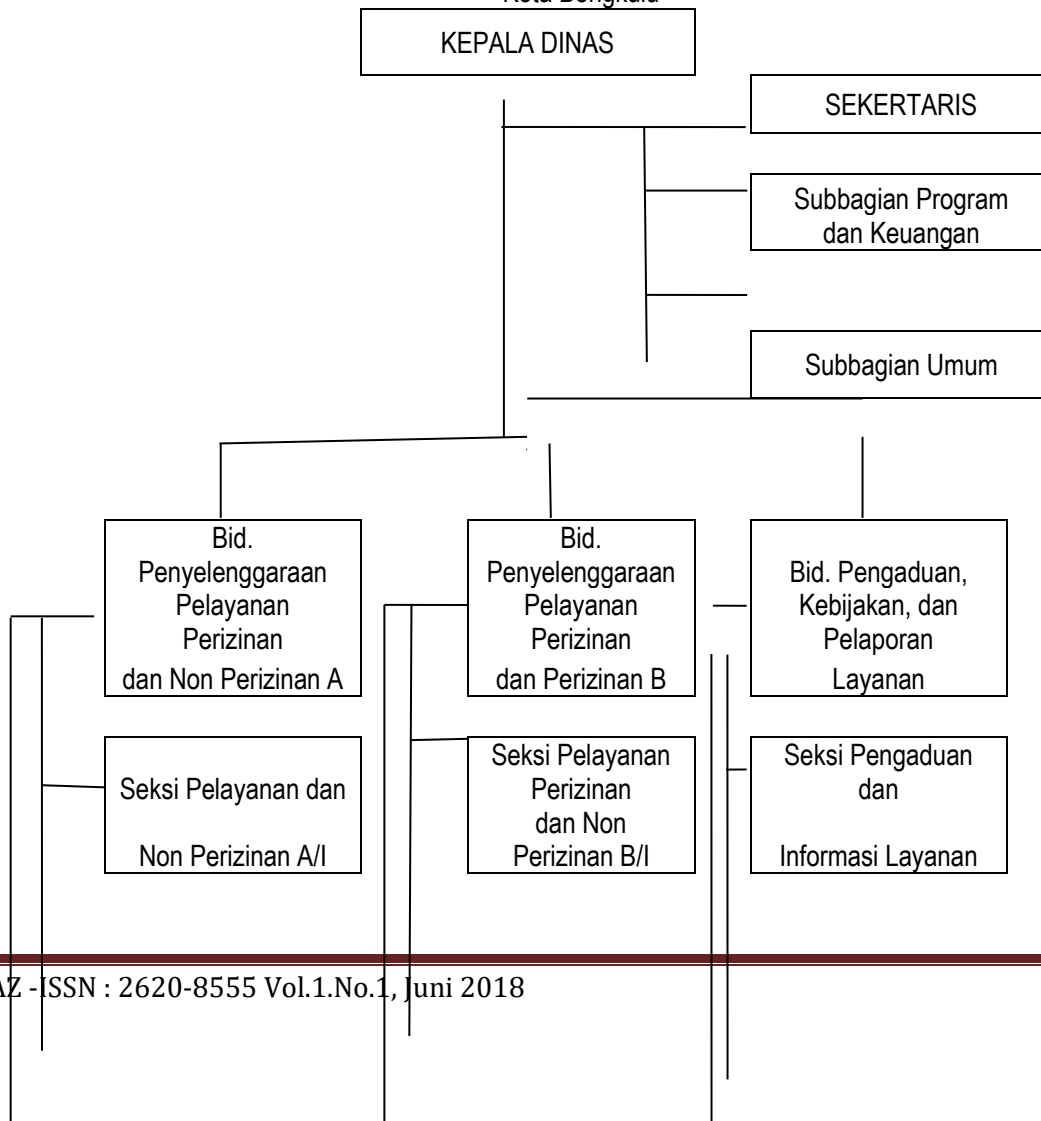
Pelaksanaan DPM-PTSP pada bidang pengendalian punya tugas pokok merumuskan serta melaksanakan kebijakan pada bidang pengendalian pelaksanaan DPM-PTSP dalam melaksanakan tugas dengan fungsi sebagai berikut:

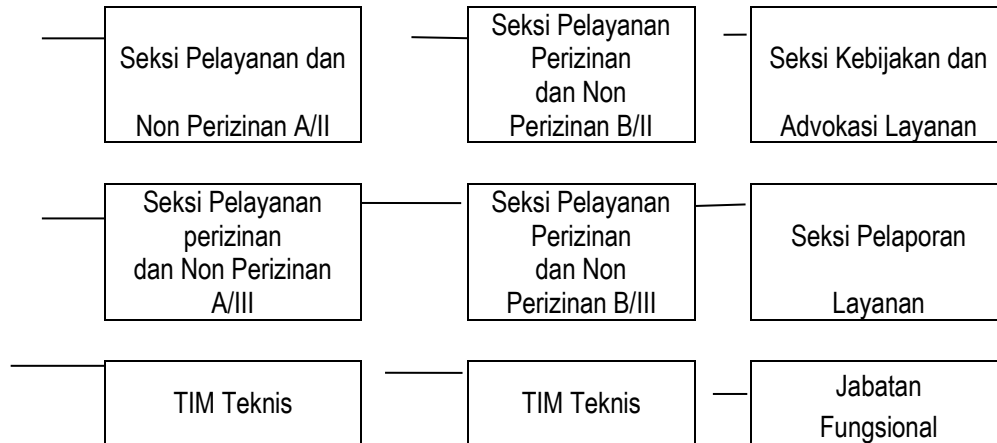
- a. Melaksanakan kebijakan dan pelaksanaan perumusan dibidang pengendalian pelaksanaan DPM-PTSP
- b. Penetapan standar, norma, prosedur kegiatan dibidang pengendalian pelaksanaan DPM-PTSP
- c. Pengusulan dan pengkajian kebijakan dibidang pengendalian pelaksanaan DPM-PTSP
- d. Pelaksanaan DPM-PTSP pemberian pelayanan, pembinaan, membantu menyelesaikan berbagai hambatan serta wadah konsultasi dalam perizinan
- e. Dalam memberi pelayanan kepada masyarakat DPM-PTSP bertanggungjawab melaksanakan tugas sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala DPM-PTSP.

Susunan Organisasi DPM-PTSP Kota Bengkulu

Sesui pada lampiran XII peraturan Walikota Bengkulu tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Bengkulu, supaya terarah suatu tugas, tanggung jawab, mengurai tugas, serta wewenang dari pejabat maka dibuatlah struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu sebagai berikut :

Gambar 1. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu





Sumber: DPM-PTSP kota Bengkulu, 2017

Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu

Tabel 1. Pejabat Secara Struktural Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Nama Jabatan	Keterangan
01	Kepala Dinas	1 Orang
02	Sekretaris	1 Orang
03	Ka. Bid	6 Orang
04	Ka. Subbag	2 Orang
05	Ka. Seksi	18 Orang
06	staf (PNS)	23 Orang
07	staf (honoror)	4 Orang
Jumlah Pegawai		55 Orang

Sumber: DPM-PTSP kota Bengkulu, 2017

Jenis Pelayanan DPM-PTSP Kota Bengkulu

Jenis pelayanan perizinan yang diselenggarakan DPM-PTSP kota Bengkulu meliputi jenis-jenis peyanan perizinan yang memiliki keterkaitan pada proses dan peyanan melalui satu pintu. Sesuai dengan Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 12 tahun 2017 Tentang Pelimpahan Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu. Sesuai Peraturan Walikota dari 99 jenis-jenis perizinan diantaranya adalah:

1. Izin Ganguan (HO)
2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
3. Izin Usaha Industri (IUI)
4. Izin Lokasi
5. Izin Lingkungan (SPPL/UKL_UPL/Amdal)
6. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
7. Izin Usaha Pemotongan Hewan
8. Izin prinsip
9. Izin penelitian
10. Izin Usaha Penanaman Modal.

Inventaris Ruang

1. Ruang Kepala

Tabel 2. Inventaris Ruang Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Nama Barang	Jumlah	Keadaan Barang
01	Lemari Kayu	1	Baik
02	Kursi Besi/Metal	9	Baik
03	Meja Rapat	1	Baik
04	Kursi Tamu	1	Baik
05	Kulkas/Lemari Es	1	Baik
06	Televisi	1	Baik
07	Meja Kerja	1	Baik
08	Kursi Kerja	1	Baik

Sumber: DPM-PTSP kota Bengkulu, 2017

2. Ruang Sekretaris

Tabel 3. Inventaris Ruang Sekertaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Nama Barang	Jumlah	Keadaan Barang
01	Kursi Tamu	1	Baik
02	Meja	1	Baik
03	Kursi	1	Baik
04	kursi Tamu	1	Baik
05	AC	1	Baik
06	Lemari Arsip	1	Baik

Sumber: DPM-PTSP kota Bengkulu, 2017

3. Ruang Tunggu Pelayanan

Tabel 4. Inventaris Ruang Informasi dan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Nama Barang	Jumlah	Keadaan Barang
01	Lemari Besi	1	Baik
02	Lemari Kaca	1	Baik
03	Lemari Kayu	5	Baik
04	Kursi Besi/Metal	17	Baik
05	Meja Reseption	3	Baik
06	Tongkat (pendukung kesehatan)	2	Baik
07	Bangku Tunggu	8	Baik
08	Kursi Lipat (kursi Roda)	1	Baik
09	Kursi Lipat	1	Baik
09	Moubiler (meja pelayanan)	2	Baik
10	AC Sentral	3	Baik
11	Televisi	2	Baik
12	Komputer	6	Baik

Sumber: DPM-PTSP kota Bengkulu, 2017

4. Ruang Sekretariat dan Staff

Tabel 5. Inventaris Ruang Sekretariat Dan Staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Nama Barang	Jumlah	Keadaan Barang
01	Lemari Besi	1	Baik
02	Filling Besi/Metal	1	Baik
03	Papan Pengumuman	1	Baik
04	Meja Rapat	1	Baik
05	Kursi	16	Baik
06	Meja Biro	14	Baik
07	Dispenser	2	Baik
08	Tandon Air (Merk Tedmon)	1	Baik
09	Gordeng	1	Baik
10	Note Book	1	Baik
11	Lemari Arsip	2	Baik

Sumber: DPM-PTSP kota Bengkulu, 2017

5. Ruang Sub. Bidang

Tabel 6. Inventaris Ruang Sub. Bidang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Nama Barang	Jumlah	Keadaan Barang
01	Filling Besi/Metal	2	Baik
02	Lemari Kayu	1	Baik
03	Kursi Lipat	6	Baik
04	Meja kerja (pegawai non struktur)	2	Baik
05	Kursi Kerja Pejabat	12	Baik

Sumber: DPM-PTSP kota Bengkulu, 2017

Prosedur Pelayanan DPM-PTSP Kota Bengkulu

Prosedur pada proses atau alur pelayanan yang ada di DPM-PTSP Kota Bengkulu adalah Proses berkas masuk, memerlukan waktu 5-10 menit untuk menjalankan mekanisme:

1. Informasi Persyaratan dapat dikonsultasi kepada bagian informasi pelayanan
2. Pemohon pengambilan formulir
3. Pemohon mengisi formulir
4. Pemohon menyerahkan berkas permohonan kepada petugas
5. Pemohon menunggu informasi dari petugas pengecekan kelengkapan persyaratan
6. Petugas penerima menyerahkan dokumen permohonan kepada petugas teknis

Proses input aplikasi, memerlukan waktu sekitar 15 menit untuk menjalankan mekanisme:

1. Petugas teknis meneliti keabsahan dokumen permohonan
2. Petugas teknis meembubuhkan paraf apabila dokumen tersebut lengkap/menambah catatan apabila kekurangan kelengkapan dokumen.
3. Petugas teknis menginformasikan kepada petugas
4. Petugas mencatat dan membuat tanda terima dokumen
5. Petugas menginformasikan kepada pemohon bahwa dokumen permohonan sudah lengkap/tidak lengkap
6. Petugas penerima menyerahkan dokumen yang telah lengkap kepada Tim

Pembahasan

A. Efisiensi DPM-PTSP Kota Bengkulu

Efisiensi merupakan perbandingan suatu pekerjaan diantaranya pikiran, waktu, ruang, biaya, dan hasil kerja yang dicapai oleh kerja tersebut, terutama meningkatkan jumlah pelanggan dan kepuasan pelayanan kepada pelanggan itu sendiri.

1. Efisiensi segi biaya (perbandingan kegiatan tahun 2015-2016 antara yang direncanakan dengan

kenyataan)

DPM-PTSP kota Bengkulu dalam melaksanakan seluruh kegiatan pelaksanaan pelayanan perijinan tidak terlepas dari yang namanya biaya, salah satunya dalam penerbitan SIUP. Dalam penerbitan SIUP walapun distribusinya tidak dikenakan pada pengguna pelayanan (pemohon), tetapi anggarannya berasal dari dana APBD.

Tabel 7. Perbandingan Kegiatan Tahun 2015-2016 Anggaran yang direncanakan dengan Realisasi

No	Uraian	Anggaran (Rp) 2015	Realisasi (Rp) 2015	Anggaran (Rp) 2016	Realisasi (Rp) 2016	Keterangan
01	Penyediaan Alat Tulis Kantor	50.000.000	45.706.000	50.000.000	46.202.000	Efisien
02	Penyediaan Jasa Surat Menyurat	2.100.400	2.050.000	2.200.400	2.100.000	Efisien
03	Persediaan Jasa Perbaikan Peralatan kerja	16.634.850	15.600.000	17.000.000	16.003.000	Efisien
04	Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan	150.000.000	128.000.000	150.000.000	131.000.000	Efisien
05	Uang Jalan Untuk Jasa Survei	75.000.000	47.250.000	75.000.000	49.250.000	Efisien
06	Pemeliharaan Rutin/ Berkala Kendaraan Dinas/Operasional	49.035.000	32.808.000	49.035.000	31.907.000	Efisien
07	Penyusunan Sistem Informasi Terhadap Layanan Publik	218.380.000	192.159.000	219.378.000	193.159.000	Efisien
	Total Anggaran dan Realisasi	561.150.250	463.573.000	562.613.400	469.621.000	

Sumber: DPM-PTSP kota Bengkulu, 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat diterangkan bahwa dari seluruh uraian antara anggaran dan realisasi mempunyai keterangan efisien. Dibuktikan pada total anggaran dan realisasi tahun 2015 adalah 561.150.250 < 463.573.000 begitu juga tahun 2016 adalah 562.613.400 < 469.621.000, jadi antara anggaran yang dikeluarkan dari APBD yang direncanakan lebih kecil dari pada realisasinya. Segi biaya DPM-PTSP bisa diketahui bahwa perbandingan kegiatan tahun 2015-2016 antara yang direncanakan dengan kenyataan dapat dikatakan efisien, karena semua kegiatan yang dilaksanakan antara realisasi biaya tahun 2015 dan 2016 lebih sedikit penggunaannya dari pada anggaran yang bersumber dananya dari APBD.

2. Efisiensi segi waktu (jadwal pelayanan dan waktu penyelesaian DPM-PTSP)

DPM-PTSP Kota Bengkulu merupakan instansi/organisasi pemerintah yang bergerak pada bidang pelayanan publik terutama pelayanan perizinan. DPM-PTSP kota Bengkulu mempunyai 6 (enam) hari kerja, dimulai pukul 08.00 wib hingga pukul 15.00 wib. Berikut ini jadwal pelayanan di DPM-PTSP Kota Bengkulu:

Tabel 8. Jadwal Pelayanan DPM-PTSP Kota Bengkulu

No	Hari	Jam Layanan	Keterangan
01	Senin-Kamis	08.00-12.00	12.00-13.00 Jam Istirahat
		13.00-15.00	
02	Jum'at	08.00-11.00	11.00-13.00 Jam Istirahat dan Sholat Jumat
		13.00-15.00	

Sumber: DPM-PTSP kota Bengkulu, 2017

Dari jadwal pelayanan DPM-PTSP kota Bengkulu pada tabel diatas setiap hari efisien kerja jam 08.00 wib dan istirahat jam 12.00 s/d 13.000, kecuali hari jumat jam istirahat dipercepat dan diperpanjang waktu istirahat yaitu 11.00 s/d 15.00 karena sholat jumat. Pegawai wajib melayani pemohon sesuai jadwal kerja begitu juga pemohon perizinan juga harus mengetahui jadwal pelayanan tersebut. Dari jadwal pelayanan ada DPM-PTSP Kota Bengkulu tidak diberi target oleh Walikota dalam penerbitan jumlah izin yang dilayani, namun DPM-PTSP Kota Bengkulu harus mampu melayani berapapun berkas/dokumen yang masuk kepada mereka semua akan diurus sesuai prosedur yang berlaku.

Dalam pengurusan SIUP di DPM-PTSP kota Bengkulu, pada setiap harinya berkisar antara 2-5 pemohon. Walaupun hanya sekitar 2-5 pemohon setiap harinya namun dari jumlah pemohon yang masuk itu lah yang nantinya akan dilayani oleh DPM-PTSP kota Bengkulu dan waktu kosong dimanfaatkan untuk membantu loket perizinan lain agar lebih cepat proses penyelesaian berkas. Apabila dilihat dari segi waktu kerja yang terdapat di DPM-PTSP kota Bengkulu, dalam proses penerbitan SIUP penggunaan waktu bisa dikatakan efisien karena waktu yang tersisa dari proses pelayanan penerbitan SIUP tersebut dimanfaatkan untuk melayani pelayanan dari pemohon yang lain dan merekapun disiplin dengan jadwal pelayanan.

3. Efisiensi segi ruangan

DPM-PTSP kota Bengkulu memiliki beberapa ruang seperti:

- 1) Ruang Kepala Dinas
- 2) Ruang Sekertaris
- 3) Ruang Informasi dan Pelayanan
- 4) Ruang Sekretariat dan Staff
- 5) Ruang Sub. Bidang

Pemanfaatan ruang dimanfaatkan sesuai dengan tataruangan yang ada, serta dilakukan semaksimal mungkin oleh pihak DPM-PTSP kota Bengkulu, hal tersebut dikarenakan ruang terdapat pada kantor yang baru ditempati sekitar tahun 2012 yang lalu.

Pernyataan yang diungkap oleh Kepala Dinas, dilengkapi pernyataan tambahan oleh Ka. Seksi Pelayanan dan Ka Subbag yang mengatakan bahwa dikarenakan sejak adanya perbaikan pada tata ruang lokasi perkantoran DPM-PTSP kota Bengkulu dari kantor yang mempunyai awalnya ruang yang sempit pada kantor lokasi lama namun sekarang di lokasi kantor yang baru sudah maksimal baik dari segi tata ruang maupun fasilitas pelengkap yang ada. Dipertengahan tahun 2011-2012 yang lalu terbentuk program menyusun tata ruang kantor agar terlihat lebih rapi dan komplit pada satu area wilayah bentiring sesuai dengan program standar yang ada salah satu nya yaitu DPM-PTSP kota Bengkulu. Program ini juga dihadiahkan kantor baru untuk DPM-PTSP kota Bengkulu karena telah menjadi pelayanan publik terbaik oleh Kementerian Dalam Negeri dan didukung oleh Walikota. Berdasarkan realisasi invertasi pada ruang-ruang yang ada, bisa dinyatakan bahwa DPM-PTSP kota Bengkulu dari segi pemanfaatan ruang sudah pasti bisa dikatakan efisien, karena semakin mendukungnya fasilitas ruang dan dimanfaatkan dengan baik sehingga pemohon merasa nyaman dan pelayanan pun dapat dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut terbukti dengan hadiah yang diberikan oleh Kementerian Dalam Negeri dan didukung oleh Walikota sehingga dengan adanya kantor yang baru dengan fasilitas mendukung bisa meningkatkan pelayanan publik.

4. Efisiensi pegawai

Jumlah pegawai DPM-PTSP kota Bengkulu, 51 orang PNS dan 4 orang honorer jadi total seluruh nya 55 orang. Pegawai dituntut untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik dan mengabdikan kepada masyarakat. Efisiensi DPM-PTSP kota Bengkulu dilihat dari total 55 orang kepegawaiannya, sudah bisa dikatakan baik dalam artian efisien. SIUP mempunyai kriteria dalam penghitungan atau pembagian jenis sesuai dengan kenyataan nilai kekayaan usaha yang dimiliki oleh perusahaan atau pemilik usaha. Jenis-jenis SIUP ditentukan keterianya karena dari perusahaan atau usaha tersebut akan dihitung yaitu modal dan kekayaan bersih (*netto*) yang dicek oleh tenaga yang ahli, jadi membutuhkan tenaga ahli seperti jurusan akuntansi untuk lebih tepatnya mengarahkan posisi kerja pegawai agar lebih tepat. Setiap menjalankan kinerjanya para pegawai tidak lepas dari masalah-masalah kecil antara pemohon dan pegawai yang ada misalnya penggunaan fasilitas mesin *touch screen*. Penggunaan fasilitas mesin *touch screen* untuk mendapat informasi tentang penggunaannyapemohon bisa meminta bantuan pegawai untuk informasi pengoprasiaannya. Pegawai pun seandainya menerima masukan dari para pemohon izin baik dari pelanggan/masyarakat maka pegawai harus

siap dan bisa diatasi dengan cepat. Pegawai perizinan khususnya perizinan SIUP dilayani oleh 2 orang diloket (diluar tim teknis dan Jabatan fungsional), namun bisa dilaksanakan pelayanan dengan baik. Dari berbagai jenis-jenis SIUP, perusahaan yang ingin membuka usaha wajib dimiliki SIUP dan pegawai pun wajib melayani dimulai dari proses awal sampai penerbitan SIUP.

Efisiensi DPM-PTSP kota Bengkulu dilihat dari total 55 orang kepegawaiannya dan 2 orang diloket perizinan SIUP (diluar tim teknis dan Jabatan fungsional) sudah bisa dikatakan baik dalam artian efisien karena mampu melayani para pemohon setiap hari sesuai jadwal pelayanan kerja.

B. Efektivitas DPM-PTSP Kota Bengkulu

Efektivitas merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan sebagai cara untuk mengetahui apakah suatu organisasi dilihat dari kinerjanya sudah masuk kriteria baik atau buruk. Dalam hal ini efektivitas diukur dari perbandingan antara hasil yang dicapai dengan target ditetapkan oleh organisasi. Apabila hasil yang dicapai suatu organisasi sudah sesuai dengan target yang ditetapkan, maka bisa dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif, namun jika hasil yang dicapai oleh organisasi belum sesuai dengan target yang ditetapkan maka organisasi tersebut belum efektif. Demikian halnya dengan DPM-PTSP kota Bengkulu sebagai sebuah organisasi, DPM-PTSP juga mempunyai target-target yang ingin dicapai. DPM-PTSP mempunyai target-target yang ingin dicapai yaitu tercantum dalam strategi jangka panjang dan jangka pendek, tetapi dalam penelitian ini, penulis memilih untuk melihat efektivitas DPM-PTSP kota Bengkulu dari segi jangka pendek, yaitu untuk program kerja tahun 2015 s/d 2016, sebagai berikut:

Tabel 9. Program Kerja 2015 s/d 2016

NO	TARGET	HASIL PENCAPAIAN
1	Meningkatkan target kelancaran oprasional	<p>Terdapat sarana informasi dan pengetahuan tentang perundang-undangan selama 2015</p> <p>Pencapaian bertambahnya Investasi dan sarana prasana DPM-PTSP kota Bengkulu selama 2015</p> <p>Kelancaran pelaksanaan tugas DPM-PTSP kota Bengkulu selama satu tahun</p> <p>Kelancaran komunikasi dan informasi DPM-PTSP kota Bengkulu selama satu tahun</p> <p>Terpenuhnya kebutuhan barang cetak dan pengadaan selama satu tahun</p> <p>Terpeliharanya alat untuk operasional selama setahun</p> <p>Terjaganya kebersihan lingkungan selama setahun</p> <p>Terpenuhnya komponen instansi listrik pada DPM-PTSP kota Bengkulu selama satu tahun</p> <p>Tercapainya hasil target instansi pada rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah selama satu tahun</p> <p>Kelancaran dalam pelaksanaan rapat atau koordinasi selama satu tahun</p>
2	Pemeliharaan secara rutin/berkala sarana dan prasarana	<p>Terjaganya kondisi perlengkapan bangunan kantor selama satu tahun</p> <p>Terjaganya kondisi bangunan selama satu tahun</p> <p>Terjaganya kondisi kendaraan dinas/operasional</p>

selama satu tahun

- | | | |
|---|--|---|
| 3 | Meningkatkan performa SDM di DPM-PTSP kota Bengkulu | Terpenuhinya keseragaman penampilan SDM
Terpenuhinya SDM dalam kriteria sesuai dengan kebutuhan |
| 4 | Penyempurnaan teknologi informatik pelayanan perizinan | Peningkatan kuantitas dan kualitas teknologi informatika pelayanan perizinan publik
Terciptanya perizinan <i>online</i> yang mempunyai aplikasi khusus untuk perizinan
Fasilitas mesin <i>touch screen</i> yang semakin canggih agar lebih membantu pemohon perizinan |

Sumber: DPM-PTSP kota Bengkulu, 2017

Efektivitas program Kerja DPM-PTSP kota Bengkulu diukur dari perbandingan antara hasil yang dicapai dengan target ditetapkan oleh organisasi. Target meningkatkan kelancaran operasional sudah mempunyai hasil pencapaian yaitu terdapat sarana informasi dan pengetahuan tentang perundang-undangan selama, pencapaian bertambahnya Investasi dan sarana prasana, kelancaran pelaksanaan tugas DPM-PTSP kota Bengkulu selama satu tahun, kelancaran komunikasi dan informasi, terpenuhnya kebutuhan barang cetak dan pengadaan, terpeliharanya alat untuk operasional, terjaganya kebersihan lingkungan, terpenuhnya komponen instansi listrik, tercapainya hasil target instansi pada rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah, dan kelancaran dalam pelaksanaan rapat atau koordinasi.

C. Kualitas Pelayanan DPM-PTSP Kota Bengkulu

Dalam penerbitan SIUP di DPM-PTSP kota Bengkulu juga bisa diukur kinerjanya dengan melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/masyarakat. Pengukuran kinerja dilihat dari kualitas pelayanan tersebut menggambarkan mutu pelayanan yang diberikan serta kesesuaian pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPM-PTSP kota Bengkulu, sebab pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan sangat ditentukan oleh penilai pengguna jasa pelayanan. Pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum dapat dinilai oleh pengguna jasa, karena pemohon izin akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan begitu juga sebaliknya.

Diperlukan indikator untuk menilai kualitas pelayanan DPM-PTSP kota Bengkulu seperti dibawah ini:

1. Kehandalan

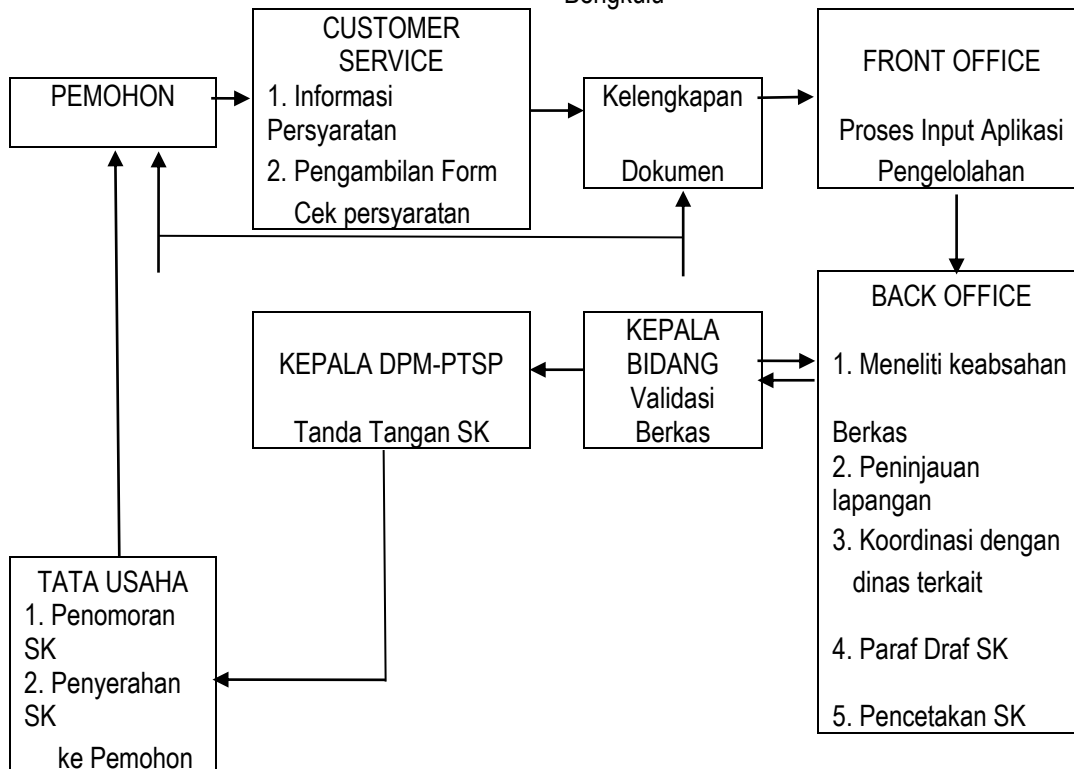
Kehandalan yang dimaksud adalah merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan secepat mungkin dan memuaskan. Kehandalan tersebut dapat dilihat dari kecepatan maupun kesigapan pegawai dalam memberi pelayanan harus menguasai materi tentang SIUP tersebut sehingga memudahkan dalam memberi informasi kepada pelanggan/masyarakat. Dalam hal ini pemohon izin merupakan pengguna jasa perizinan ketika mereka datang ke DPM-PTSP kota Bengkulu untuk mengajukan izin dan memperoleh informasi tentang apa yang ingin mereka ketahui pegawai tersebut dapat membantu memberikan layanan maupun informasi penerbitan SIUP dengan cepat dan tepat.

2. Jaminan kepastian

Adanya jaminan kepastian dari organisasi pelayanan publik kepada pelanggan/masyarakat dalam pelayanan diberikan maupun proses pelayanan maka akan ada juga pandangan positif kepada organisasi tersebut. Jaminan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan tersebut. Jaminan kepastian dapat diukur dari kejelasan suatu kepastian sebagai berikut:

- a) Produk layanan adalah Izin Usaha Penanaman Modal /Surat Izin Usaha Perdagangan
- b) Biaya Pelayanan (biaya/tarif) adalah tidak dikenakan biaya/gratis
- c) Waktu Pelayanan adalah 7 (tujuh) hari kerja setelah sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap
- d) Pengelolaan pengaduan pada Seksi Pengaduan dan Informasi layanan DPM-PTSP
- e) Prosedur/mekanisme yang ditetapkan dalam alur pelaksanaan penerbitan izin SIUP

Gambar 2. Prosedur/Mekanisme Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu



Sumber: DPM-PTSP kota Bengkulu, data primer 2017

Pengukuran jaminan kepastian dari kejelasan suatu kepastian dilihat dari Produk layanan DPM-PTSP salah satunya adalah Izin Usaha Penanaman Modal /Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Biaya pelayanan retribusi tidak dibebankan kepada pemohon sesuai perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan menyatakan tidak dikenakan retribusi untuk penerbitan SIUP. Waktu pelayanan diselesaikan melewati proses prosedur/mekanisme sampai selesai penerbitan SIUP selama 7 (tujuh) hari kerja setelah sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap. Pengelolaan pengaduan pada Seksi Pengaduan dan Informasi layanan bisa melewati telpon, sms, email, dan mendatangi langsung ke DPM-PTSP. Prosedur/mekanisme pelayanan DPM-PTSP kota Bengkulu, yaitu pemohon untuk mendapatkan informasi persyaratan dan pengambilan form persyaratan pada *Customer service* kemudian petugas mengecek kelengkapan dokumen kemudian proses penginputan aplikasi pengolahan lalu *back office* (kantor belakang) meneliti keabsahan berkas, meninjau lapangan, koordinasi dengan dinas terkait, paraf draf SK, dan pencetakan SK. *Back office* melakukan validasi data dengan Kepala Bidang kemudian dikembalikan lagi kepada *Back office*, setelah Kepala Bidang melakukan validasi data kemudian berkas SIUP ditanda tangani SK oleh Kepala Dinas, proses ahir dilakukan oleh pegawai pada tata usaha dengan penomoran SK dan proses ahir penyerahan SK kepada pemohon. Berdasarkan jaminan kepastian diukur dari kejelasan suatu kepastian, dapat dikatakan bahwa jaminan kepastian mengenai prosedur, biaya layanan, waktu pelayanan, produk layanan, dan pengelolaan pengaduan, bisa dikatakan sudah terjamin atas kepastiannya.

3. Fasilitas fisik

Fasilitas fisik yaitu kenampakan fisik dari gedung kantor, peralatan, perlengkapan kerja pegawai, seluruh fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia layanan. Pelanggan/masyarakat akan mempunyai persepsi positif apabila DPM-PTSP kota Bengkulu mempunyai kualitas layanan yang baik ditambah lagi nilai plus gedung ruangan yang bagus didukung oleh gedung yang baru. Selain gedung ruangan terlihat mewah serta peralatan yang menggunakan teknologi canggih/maju, perlengkapan yang lengkap, dan di ruangan disediakan fasilitas yang nyaman sambil menunggu proses berkas dicek oleh petugas loket atau seksi pelayanan. Pelanggan/masyarakat akan mengabarkan kepada orang lain bahwa DPM-PTSP kota Bengkulu ruang tunggu layanan tidak gerah

kepanasan karena AC yang adem, bisa menonton TV disela menunggu, kursi tunggu yg panjang berbaris-baris sehingga tidak sempit kita duduk, ada mesin *touch screen* anjungan informasi serta dimanjakan dengan fasilitas wifi gratis, kursi roda lengkap tongkat sebagai sarana kesehatan dan layanan lainnya. Hal-hal tersebut akan memberikan nilai positif serta kesan kenyamanan yang diberikan DPM-PTSP kota Bengkulu kepada pelanggan/masyarakat karena telah memberikan salah satu kualitas pelayanan yang baik.

Fasilitas fisik diukur dari tersedianya sarana pelayanan dan fasilitas penunjang pelayanan. Sarana pelayanan yang lengkap merupakan penunjang kelancaran pegawai, karena merupakan faktor yang mempengaruhi dalam memberi pelayanan. Selain itu fasilitas layanan yang tersedia juga akan mendapatkan nilai positif dan tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan. Pendapat dari pelanggan/masyarakat selaku pemeran pemohon izin usaha di DPM-PTSP kota Bengkulu menanggapi fasilitas yang ada sebagai yang menikmati sarana. Lengkapnya fasilitas yang ada khususnya diruang tunggu tidak kalah dengan ruang tunggu dibank-bank. Pada fasilitas fisik ini berdasarkan fakta dan dari pertanyaan-pertanyaan yang ditanggapi mempunyai nilai positif semua karena didukung dengan gedung yang baru dengan fasilitas yang baru serta lengkap juga.

4. Empati (kepedulian)

Empati merupakan peran yang sangat penting dalam kemampuan melaksanakan pelayanan perizinan karena harus diperhatikan mulai dari sikap peduli yang ditunjukkan kepada pelanggan/masyarakat maupun sesama pegawai. Dalam memberikan rasa kepedulian penuh terhadap pelanggan/masyarakat diperlukan kosep empati yang terarah untuk meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian, dan kepedulian memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk menilai empati adalah kemampuan pegawai DPM-PTSP kota Bengkulu untuk mudah dihubungi dan komunikasi yang baik dalam artian keramahan kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan publik. Terkadang berbagai karakter pelanggan/masyarakat salah satunya ingin diperlakukan lebih istimewa oleh petugas. Perlakuan istimewa tersebut baik merupakan ingin didahulukan dilayani perizinannya, ada pula seperti pemberian informasi secara langsung lewat telepon. Menjalin komunikasi dengan baik kepada pelanggan/masyarakat akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula, realisasi pada pegawai DPM-PTSP kota Bengkulu dari tanggapan-tanggapan pelanggan/masyarakat mereka sangat peduli apabila pemohon perizinan meminta info baik, sabar, ramah-tamah baik secara langsung maupun tidak langsung. DPM-PTSP kota Bengkulu dalam memberi pelayanan serta informasi cukup sabar dalam menghadapi berbagai macam karakter pelanggan sehingga menciptakan keinginan untuk menolong pemohon perizinan mulai dari informasi, cek berkas sampai penerbitan perizinan. Berbagai karakter yang dimiliki pelanggan dihadapi pegawai dengan sabar tanpa emosi sehingga timbul respon efektif bagi pelanggan/masyarakat. Informasi bisa langsung pada loket informasi maupun mesin anjungan informasi dan secara tidak langsung bisa melalui telepon, sms, email kepada petugas Seksi Pengaduan dan Informasi layanan perlakuan istimewa dalam komunikasi bisa terwujudnya perizinan yang efisien waktu dan biaya.

5. Daya tanggap

Pelayanan yang mempunyai kualitas baik dihasilkan apabila pemberi layanan benar-benar mempunyai kemampuan untuk melayani secara tanggap. DPM-PTSP kota Bengkulu memberikan jasa pelayanan perizinan kepada pemohon, jadi pelanggan membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian, kesigapan yang meliputi sikap cepat tanggap. Kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dengan cepat tanggap dengan segera kepada pelanggan, pegawai harus mempunyai indikator daya tanggap. Indikator daya tanggap dalam penelitian ini ditunjukkan melalui ketanggapan pegawai dalam memberi pelayanan keluhan pelanggannya.

Keluhan dari pelanggan merupakan salah satu ungkapan penilaian akan kualitas yang didapatkan oleh pelanggan tersebut. Keluhan tersebut timbul karena rasa ketidak puasaan dari para pelanggan pengguna jasa karena bagaimanapun keluhan itu datang, petugas harus siap mental dalam menghadapi berbagai keluhan, meskipun ada masalah kesalahan manusiawi akan diatasi secepat mungkin tetapi apabila masalah dinilai sudah *urgent* akan diadakan rapat untuk membahas dan menyelesaikan permasalahan yang ada. Pegawai dalam mendapat komplain dari pelanggan tidak segan untuk meminta maaf dan memperbaiki kesalahan misalnya kesalahan pada pengetikan nama akan diperbaiki sesuai kebenaran, Kepala Dinas pun ikut turun menyelesaikan masalah dengan ramah atas kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Petugas pelayanan DPM-PTSP kota Bengkulu akan selalu *responsive* terhadap seluruh komplain yang datang dengan selalu menyapa ramah dan menawarkan bantuan kepada pelanggan. Apabila semua permasalahan komplain diselesaikan dengan baik maka tercipta pula suatu kinerja pelayanan yang prima.

D. Akuntabilitas DPM-PTSP Kota Bengkulu

Akuntabilitas dapat disimpulkan sebagai kewajiban seseorang atau suatu organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan seluruh kebijakan yang dipercayakan. DPM-PTSP kota Bengkulu dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya harus lebih jelas dalam kewajiban dan pertanggungjawaban atas seluruh kegiatan yang dituangkan dalam bentuk laporan kepada atasannya dalam hal ini Walikota Bengkulu dan publik pihak-pihak yang membutuhkan pertanggungjawabannya. Sifat akuntabilitas atau lebih dikenal dengan pertanggungjawaban ini, yang bisa dilakukan secara langsung kepada instansi yang ada di atasnya atau pun dipublikasikan.

Akuntabilitas yang dilakukan di DPM-PTSP kota Bengkulu ada dua macam yaitu:

1. Akuntabilitas legal (*legal accountability*).

Akuntabilitas legal adalah pertanggungjawaban atas kegiatan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan. Kerja DPM-PTSP kota Bengkulu berdasarkan tugas pokok dan fungsi, yaitu sesuai dengan Perda kota Bengkulu No. 200 Tahun 2013 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah kota Bengkulu. Dalam Perda Kota Bengkulu tersebut pada pasal 20 disebut bahwa: "Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal mempunyai tugas pokok Membantu Walikota dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan serta koordinasi penanaman modal". Kegiatan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) isinya sesuai Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah yang biasa akrab disebut SAKIP.

2. Hasil Akuntabilitas (*Outcome accountability*) pada jumlah SIUP periode 2015 s/d 2016

Akuntabilitas ini merupakan pertanggungjawaban atas hasil pelaksanaan tugas. DPM-PTSP kota Bengkulu yang ditugasi sebagai organisasi/instansi untuk menerbitkan perizinan di kota Bengkulu yang harus dipertanggungjawabkan atas tugasnya kepada insatansi di atasnya yaitu Walikota. Pelaksanaan tanggung jawab yang dilakukan DPM-PTSP kota Bengkulu kepada Walikota yaitu sebagai wewenang melaksanakan tugas sebagai wadah pelayanan perizinan yaitu melayani sampai penerbitan perizinan, terutama penerbitan SIUP dimana penerbitan SIUP tidak dikenakan restribusi.

Tabel 10. Jumlah SIUP dan Restribusi SIUP Periode 2015 s/d 2016

No	Nama	Jumlah
01	SIUP Mikro	103
02	SIUP Kecil	652
03	SIUP Menengah	179
04	SIUP Besar	11
Total SIUP		945
Restribusi SIUP		Rp. 0,-

Sumber: DPM-PTSP kota Bengkulu, 2017

DPM-PTSP kota Bengkulu sesuai perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan pada poin b menyatakan tidak dikenakan restribusi untuk penerbitan SIUP didukung pada pasal 16 yang berbunyi setiap perubahan perdagangan yang mengajukan permohonan SIUP baru, pendaftaran ulang, perubahan dan/atau pengganti SIUP yang hilang atau rusak tidak dikenakan restribusi. Pertanggungjawaban DPM-PTSP kota Bengkulu memang hanya dititik beratkan laporan kinerja. Semua laporan kinerja baik hasil program kerja agar terwujudnya bagi instansi pemerintah terwujudnya transparansi, bagi masyarakat terwujudnya partisipasi dalam pembangunan nasional, bagi masyarakat kepada pemerintah adalah terpeliharanya kepercayaan. Dari uraian diatas akuntabilitas kinerja pada DPM-PTSP kota Bengkulu adalah instansi pemerintah yang menjadi akuntabel sehingga dapat melaksanakan kegiatan secara efisien, efektif dan responsive terhadap aspirasi masyarakat dan lingkungannya.

Kesimpulan

1. Efisiensi DPM-PTSP Kota Bengkulu dilihat dari efisiensi biaya perbandingan tahun 2015 dengan 2016 sudah efisien karena dibuktikan pada total anggaran dan realisasi tahun 2015 adalah 561.150.250 < 463.573.000 begitu juga tahun 2016 adalah 562.613.400 < 469.621.000, dari segi waktu jadwal pelayanan sudah efisien karena 6 (enam) hari kerja yang dimulai pukul 08.00 wib hingga pukul 15.00 wib dan setiap harinya 2-5 pemohon kemudian waktu penyelesaiannya 7 hari, dari segi pemanfaatan ruang sudah pasti bisa dikatakan

efisien karena fasilitas mendukung bisa meningkatkan pelayanan publik, dan dilihat dari efisiensi pegawai meskipun loket SIUP dilayani oleh 2 orang namun bisa dilaksanakan pelayanan dengan baik.

2. Efektivitas DPM-PTSP Kota Bengkulu pada program kerja tahun 2015 s/d 2016 sudah efektif karena dilihat dari pencapaian seluruh target yang telah direncanakan berdasarkan laporan tahun 2015 s/d 2016.
3. Kualitas pelayanan DPM-PTSP Kota Bengkulu sudah baik karena dari kehandalan sudah sudah mampu memberikan pelayanan dengan secepat mungkin dan memuaskan, jaminan kepastian sudah mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, fasilitas fisik merupakan faktor penunjang kelancaran pegawai dan pelanggan dalam memberikan pelayanan lebih utama pada ruang pelayanan atau ruang tunggu, empati pegawai sudah mempunyai kemampuan kepedulian istimewa dalam komunikasi informasi bisa terwujudnya efisien waktu dan biaya, dan daya tanggap pegawai sudah sigap dalam merespon keluhan dari pelanggan.
4. Akuntabilitas DPM-PTSP Kota Bengkulu sudah memenuhi pertanggungjawaban karena pada akuntabilitas legal Kegiatan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) secara rutin yang sudah dilaporkan kepada walikota, dan dari hasil akuntabilitas jumlah SIUP dari tahun 2015 s/d 2016 total 945 SIUP terbit serta redistribusi Rp. 0,-.

Instansi pemerintah DPM-PTSP kota Bengkulu dalam melaksanakan akuntabilitas kinerja dalam penerbitan SIUP sudah efektif, efektivitas, kualitas pelayanan yang baik, dan akuntabilitas.

Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah terlaksanakan, maka peneliti memberi saran sebagai berikut ini:

1. Efisien, efektivitas, kualitas pelayanan dan akuntabilitas lebih dioptimalkan untuk menjalankan kinerja DPM-PTSP kota Bengkulu
2. Akuntabilitas kinerja DPM-PTSP dalam penerbitan SIUP dikota Bengkulu lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan publiknya

DAFTAR PUSTAKA

Halim Abdul ,& Kusufi Syam. 2008. *Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Penerbit Selemba Empat.

Darmadi, Hamit. 2013. *Metode penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Desler, Gary. 2004. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Indeks.

Dharma, Agus.(2001). *Manajemen Supervisi*. Jakarta. Penerbit: Raja Grafindo Persada.

Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2015. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Indra Bastian, 2006.*Akuntansi Sektor Publik : Suatu pengantar*. Jakarta: Erlangga.

Joko widodo. 2001. *Good Governance Telaah dari Akuntabilitas dan Kontrol Birkiasi*. Surabaya: Insan Cendekia

Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Sketsa pada Masa Transisi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Mangkunegara, Anwar Prabu AA .(2001). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung. Penerbit: PT. Refika Aditama.

Mardiasmo. 2015. *Akuntansi Sektor Publik* . Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta

Moleng,L.J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Peberbitan PT. Remaja Rodakarya.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 77/M-DAG/PER/12/2013. Tentang Penerbitan Surat Uzin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan Secara silmultan bagi perusahaan perdagangan. Jakarta 2013.

Peraturan Presiden Nomor 29. 2014 *tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: Salinan Sekretariat Kabinet RI Deputi Bidang perekonomian.

Rasul, Syahrudin. 2002. *Pengitegrasian Sistem Akuntabilitas dan anggaran dalam Perspetif UU NO.17/2003 Tentang Keuangan Negara*. Jakarta: PNRI.

Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang: Aditya Media Publishing.

Simbolon, Anthon. 2006. *Akuntabilitas Birokrasi Publik. Edisi Revisi*. Yogyakarta: UGM.

Sukmadinata. 2006. *Metode penelitian deskriptif*. Bandung: Rosdakarya.

Swastha Bacal. 2002. *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta : Liberty.

Yeremias T. keban 2004. *Enam Dimensi Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.