



EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN TERHADAP KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BENGKULU

Henny Aprianty¹⁾; Alia Arifah²⁾; Aleksander*²⁾

¹⁾ Department of Public Administration, Fisipol, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

²⁾ Department of Public Administration, Fisipol, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

Email Korespondensi: aleksanderhasyim@yahoo.com

How to Cite :

Aprianty, H.; Alia Arifah.; Aleksander. (2023). Efektivitas Pelayanan Perizinan Terhadap Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu. SENGKUNI Journal – Social Sciences and Humanities, 4(2) . DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.4.2.267-278>

ARTICLE HISTORY

Received [09 June 2023]

Revised [26 June 2023]

Accepted [28 July 2023]

Published [31 December 2023]

KEYWORDS

Effectiveness, Service, Licensing

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi implikasi pelayanan izin terhadap investasi di kota serta pelaksanaan pelayanan izin terpadu di wilayah Bengkulu. Populasi penelitian terdiri dari pemohon izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bengkulu. Pengambilan sampel dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan kriteria yang telah ditetapkan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bengkulu masih kurang dari 82%, sehingga H0 diterima.

ABSTRACT

The aim of this research is to find out the effectiveness of licensing services on the performance of the Bengkulu City Investment and One Stop Licensing Service. The population used in this study is the licensing applicant from the Bengkulu City Investment and One-Stop Service Office. The sampling technique uses descriptive qualitative based on predetermined criteria. Data collection techniques in this case are observation, documentation and questionnaires. The results of this study conclude that the effectiveness of licensing services on performance at the Bengkulu City Investment and One Stop Service Service is that the Effectiveness of Licensing Services at the Bengkulu City Investment and One Stop Service Service is still less than 82% or accept H0.

PENDAHULUAN

Harapan dari perkembangan otonomi daerah adalah mengurangi ketergantungan pada pusat dan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk lebih aktif dalam kehidupan mereka. Otonomi daerah juga memberikan wadah bagi masyarakat untuk mengungkapkan kebutuhan, keinginan dan kritik mereka kepada pemerintah pusat. Pengenalan kotamadya mendorong paradigma tata kelola baru dengan pemerintahan

yang memadai dan efisien untuk memastikan bahwa pemerintahan berjalan dengan lancar demokratis (Purnawan, 2020).

Sistem pemerintah daerah dengan otonomi terdiri dari Provinsi, Kabupaten/Kota, yang memiliki kebebasan untuk menetapkan kebijakan sendiri dalam memberikan pelayanan, meningkatkan peran pemerintah, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan.

Prestasi publik merupakan manifestasi Fungsi negara sebagai ekspresi pelayanan publik. Dikarenakan rendahnya kualitas kinerja di Indonesia, pemerintah saat ini perlu meningkatkan kualitas kinerja terutama dalam hal kinerja perizinan. dianggap masyarakat sebagai prestasi yang rumit, sulit dijangkau, dengan Prosedur yang sangat kompleks dan kurangnya kepastian dalam hal waktu dan transparansi biaya yang diperlukan. Untuk mencapai kinerja terbaik, pemerintah didorong oleh kebutuhan masyarakat lokal berusaha untuk memberikan prestasi Solusi yang terbaik dan optimal untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Kinerja publik yang terbaik harus dicapai dalam setiap pelaksanaan kinerja, baik di pemerintahan pusat, pemerintahan daerah tingkat provinsi maupun kabupaten/kota (Purnawan, 2021).

Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009, Pelayanan Publik merujuk pada kegiatan atau perilaku yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau pihak swasta demi memenuhi kebutuhan masyarakat, jajaran tindakan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan hukum untuk semua Individu dan rakyat memperoleh produk, layanan, dan/atau layanan administratif yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Dalam situasi ini, layanan publik menjadi isu utama yang berhubungan dengan pengelolaan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi saat melaksanakan tugas dan fungsi administratif yang diartikan sebagai penyediaan produk dan layanan publik yang sebenarnya menjadi tanggung jawab pemerintah.

Dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik terdiri dari tiga aspek, yakni pelayanan barang, jasa, dan administratif. Pelayanan administratif mencakup Pemberian izin, termasuk izin dan non-izin, adalah bagian penting dari layanan publik. Implementasi otonomi daerah memberikan kebebasan yang signifikan dalam mengatur dan mengelola layanan publik di wilayah, termasuk dalam hal pemberian izin.

Perubahan dalam manajemen kepegawaian dimulai dengan penerbitan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 503/125/PUOD pada tanggal 16 Januari 1997 yang menjelaskan tentang pembentukan Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA), dan kemudian diteruskan sesuai dengan persyaratan Badan Layanan Terpadu Satu Atap (BLTSA) yang diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. (PTSP). Jendela Tunggal. Perpres ini merupakan implementasi dari Inpres No. 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Penanaman Modal. Peraturan Pemerintah Keputusan Nomor 96 Tahun 2012 memperjelas bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan suatu tindakan yang mencakup baik izin maupun non-izin, yang melibatkan pengelolaan beragam jenis pelayanan dengan tujuan memberikan layanan secara terpadu dalam satu proses. hingga penyelesaian produk dan layanan melalui one-stop shop.

Menurut (Mone, 2021) Tujuan utama adalah untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat agar mereka dapat memperoleh layanan publik secara terbuka dan transparan, termasuk informasi tentang waktu, biaya, persyaratan, dan prosedur yang harus diikuti. Pelayanan terpadu (Triyanto et al., 2021) merupakan bagian dari upaya untuk memperbaiki tata kelola Tata kelola yang efektif. Dalam situasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pemimpin PTSP berhak menandatangani lisensi yang dibutuhkan untuk mempermudah proses pelayanan.

Simplifikasi layanan adalah usaha untuk memperpendek waktu, prosedur, dan biaya dalam memberikan izin dan non-izin (Rukayat, 2017). Izin adalah memberikan Kepastian hukum bagi perorangan atau pengusaha/kegiatan khusus, dapat diberikan melalui pemberian izin atau tanda daftar usaha. Dengan menerapkan Layanan Terpadu Satu Pintu, diharapkan dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk memperoleh izin (Purnawan et al., 2022). Akibatnya, pelayanan izin menjadi lebih efisien, mudah, dan hemat biaya (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Panduan Pelaksanaan Layanan Terpadu Satu Pintu).

Terbitnya Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 yang mengatur tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah dimulai di Kota Bengkulu melalui pembentukan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu pada tahun 2009. Langkah ini didukung oleh pemerintah daerah untuk memastikan keberhasilan implementasi PTSP pusat, serta kebutuhan masyarakat khususnya warga Kota Bengkulu dalam rangka memberikan Untuk mendorong pelayanan publik yang lebih baik dan unggul, Pemerintah Kota Bengkulu akan mendirikan. Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Bengkulu Pada tahun 2009, diperkenalkan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Gerbang.

Menurut (FAHLEVY, 2022) DPMPTSP Kota Bengkulu memiliki visi yaitu "Mewujudkan pelayanan perizinan penanaman modal yang unggul dan terpercaya secara bertanggung jawab menuju Kota Bengkulu Maju". Makna dan harapan yang terkandung dalam pernyataan visi DPMPTSP Kota Bengkulu merupakan bentuk dedikasi DPMPTSP terhadap pembangunan daerah tahap kedua dalam persiapan menjadi organisasi penyelenggara pelayanan, transparansi dan akuntabilitas yang tinggi terhadap penanaman modal dan perizinan yang handal. untuk mewujudkan kota Bengkulu yang maju.

Dalam menjalankan tugasnya, DPMPTSP Kota Bengkulu mengacu pada UU Walikota Bengkulu No. 27 Tahun 2018 mengenai Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kota Bengkulu. Tujuan utama DPMPTSP adalah memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini sangat penting untuk mencapai good governance di Kota Bengkulu. Perbaikan dan peningkatan layanan yang dilakukan secara terus-menerus akan berdampak positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kota Bengkulu. Selain itu, hal ini juga akan memperbaiki manajemen kinerja dan mendorong komitmen daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sesuai dengan Bengkulu harus melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan dalam Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 27 Tahun 2018 mengenai DPMPTSP Kota Bengkulu. Bengkulu memiliki izin niaga dan -izin niaga dan Investasi. Pernyataan tersebut diungkapkan oleh Kepala Bagian Data dan Informasi DPMCP Kota. Bengkulu, "Sampai saat ini kami telah menerbitkan 117 jenis izin, yang berdasarkan SK Wali Kota Bengkulu Nomor 27 tanggal 27 April 2018. 6 April 2018.

Menurut (Savinatunazah, 2019) Permendagri No. 2006 tentang Pedoman PTSP Untuk implementasi 24, gagasan utama dari kebijakan ini adalah untuk mengintegrasikan seluruh proses perizinan ke dalam satu sistem atau layanan tunggal dan menerapkan layanan tunggal Bengkulu single SOSS (Sistem Online Surat Izin Usaha) bertugas melaksanakan proses perizinan dan mengawasi pelaksanaan tugas penandatanganan izin oleh DPMPKA Kota Bengkulu Mempercepat proses pelayanan perizinan dengan mendelegasikan penanggung jawab. Saat ini DPMPTSP Kota Bengkulu menyediakan 117 pelayanan berizin.

Batasan diharapkan agar waktu penyelesaian sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP Kota Bengkulu. Proses pengajuan izin dimulai pada tahun

2009 dan tanggal penyelesaian standar diberlakukan pada tahun 2010 harus ditinjau dan dievaluasi secara berkala (Maningkue et al., 2022).

Pada Pada bulan Januari tahun 2016, terdapat sebanyak 668 orang yang mengajukan permohonan izin dan perijinan. Hal tersebut tercatat. ini karena proses perizinan dan perijinan di awal tahun 2016 berjalan lancar dan selesai tepat waktu didukung oleh personel yang kompeten serta sarana dan prasarana pendukung.

Di lingkungan DPMPPTSP Kota Bengkulu, observasi awal atau hasil observasi, yaitu pengamatan langsung (vision) terhadap kegiatan yang dilakukan oleh staf DPMPPTSP Kota Bengkulu dalam pemberian pelayanan perijinan, dan mendengarkan keluhan dari masyarakat yang berbeda terkait perijinan. pelamar.

Dari hasil pengamatan awal tersebut, terdapat permasalahan pertama dalam pengurusan izin, yakni waktu penyelesaian izin yang tidak sesuai dengan standar waktu penyelesaian. Menurut (Di Perdagangan Siup, 2019) Seperti saat mengajukan Surat Izin Usaha (SIUP), waktu yang dibutuhkan cukup lama. Hal ini bertentangan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan Badan Usaha (SIUP) dan juga melanggar Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 (Permendagri) tentang Pelaksanaan Penghentian Pelayanan Terpadu Saat Ini Pasal 11 yang menetapkan bahwa waktu pelaksanaan pelayanan yang berizin maupun tidak berizin tidak boleh melebihi 15 (lima belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya berkas permohonan dari pihak pengirim dan seluruh dokumen (Data diperoleh dari wawancara dengan Bapak B pada tanggal 20 Mei, selaku pemohon izin).

Permasalahan kedua adalah kurang efisiennya pelaksanaan proses pelayanan perizinan karena masih terdapat beberapa kendala. ada prosedur perizinan di luar dengan penerbitan IMB. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua tahapan dalam pengurusan IMB dapat dilakukan dengan tepat dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Dengan demikian, diharapkan proses pengurusan IMB dapat berjalan lancar dan efisien, serta meminimalisir terjadinya kesalahan atau pelanggaran dalam pengurusan IMB. pembayaran diterima dan voucher pembayaran ditunjukkan di loket pembayaran. Sedangkan di tempat kejadian, diketahui salah satu pegawai sedang melakukan proses pengurusan izin di luar SOP Dengan waktu penyelesaian yang lebih singkat dari biasanya, proyek tersebut berhasil diselesaikan dalam waktu enam hari kerja. Informasi ini didapat dari wawancara dengan Ibu E pada tanggal yang sama. 26 Mei 2022, pemohon izin).

Masalah ketiga adalah proses perizinan masih menemukan pelanggaran aturan karena kurangnya pengawasan dan kontrol. Karena belum adanya dinas pengawasan dan penertiban, mulai dari DPMPPTSP Kota Bengkulu.

Dari penelitian yg sudah dilakukan sang pakar tentang Efektivitas Layanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu, konklusi yg ditarik sang pakar merupakan bahwa Efektivitas Layanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu masih tingkat efisiensi pelayanan perijinan pada pelayanan penanaman modal dan pelayanan komposit kompleks di kota Bengkulu?"

Tujuan penelitian ini adalah untuk "menentukan tingkat kinerja pelayanan perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Universal Kota Bengkulu (DMPPTSP).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan memakai metode kuantitatif menggunakan pendekatan deskriptif (Creswell, 2019). Populasi pada penelitian ini 5646 dan sampel 99 dengan menggunakan rumus Taro Yamane. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner.

Kuesioner sebagai instrumen utama penelitian disusun dengan bentuk *checklist* dan menggunakan Skala Likert dengan empat skala yaitu “sangat setuju” pada skala 4, “setuju” pada skala 3, “tidak setuju” pada skala 2 dan “sangat tidak setuju”.

2. Observasi

Dalam penelitian ini juga digunakan observasi langsung, guna mencatat data, perilaku dan berbagai kejadian sebagaimana terjadi pada keadaan sebenarnya. Observasi juga dimaksudkan untuk mengecek kepercayaan data.

2. Dokumentasi.

Merupakan teknik pengumpulan data melalui penelitian dokumen di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kota Bengkulu yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan Tes Pemeriksaan uji hipotesis dilakukan dalam penelitian ini guna mengetahui signifikansi hipotesis yang telah diajukan. Dalam pengujian hipotesis penelitian, rumus uji-t digunakan sesuai dengan metode penelitian yang diterapkan.

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{s / \sqrt{n}}$$

Keterangan:

t = Nilai t hitung

x = rata-rata sampel

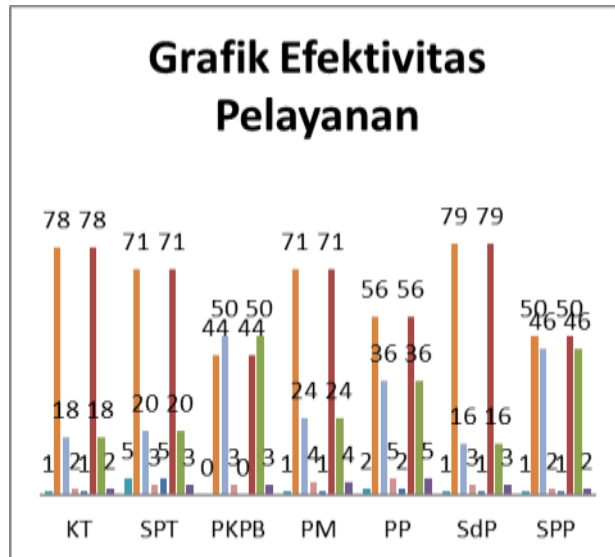
μ = Nilai Parameter

SD = Standar deviasi sampel n = Jumlah sampel

Hipotesis dalam penelitian ini adalah hipotesis nol (Ho) kurang dari atau sama dengan (\leq) 82% dan Hipotesis Alternatifnya (Ha) lebih dari (>) 82%, sehingga yang digunakan adalah uji pihak kanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 7 indikator Efektivitas pelaksanaan izin terhadap kinerja Dinas Investasi dan Layanan Satu Pintu di Kota. Bengkulu ada 4 indikator yang memiliki kategori kurang baik yaitu faktor Kejelasan Tujuan yang ingin dicapai, Strategi pencapaian tujuan, Perencanaan yang matang dan sarana dan prasarana. Jika digambarkan dalam bentuk grafik seperti pada grafik dibawah ini :

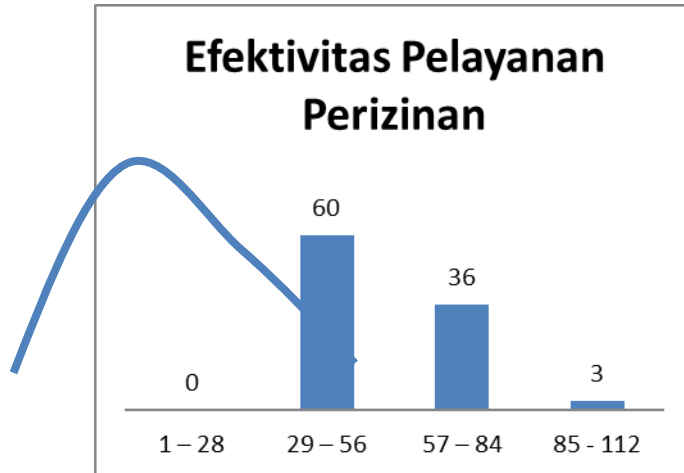


Gambar 1. Grafik Efektivitas Pelayanan Perizinan

Secara keseluruhan efektifitas pelayanan perizinan berdasarkan hasil pengolahan data penelitian dapat disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dibawah ini :

No	Interval	Frekuensi	Kategori
1	1 – 28	0	Tidak Baik
2	29 – 56	60	Kurang Baik
3	57 – 84	36	Baik
4	85 - 112	3	Sangat Baik
Jumlah		99	

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pada interval 5 – 8 memiliki frekuensi paling tinggi yaitu 60 responden atau 61 % dengan kategori kurang baik. Tabel frekuensi diatas dapat juga ditampilkan melalui diagram seperti pada gambar di bawah ini :



Gambar 2. Grafik Sistem Pengawasan dan Pengendalian

Dari grafik diatas menunjukan jawaban responden pada interval 29 – 56 adalah paling tinggi. Nilai rata-rata data dari hasil jawaban responden sebanyak 99 diproses melalui program SPSS dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Statistics

EPP		
N	Valid	99
	Missing	0
Mean		55.8484
Median		49.0000
Mode		53.00
Std. Deviation		3.24949
Variance		10.5592
Range		58.00
Sum		5229.00
Percentiles	4	43.0000
	25	49.0000
	50	53.0000
	75	59.0000

Nilai rata-rata pada efektivitas pelayanan perizinan adalah 55,8484.

Untuk menguji hipotesis Keefektifan layanan izin dari DPMPTSP adalah nilai rata-rata yang dihipotesiskan 0,82 x nilai maksimal yaitu $0,82 \times (4 \times 28 \times 99) : 99 = 46$

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{s / \sqrt{n}}$$

$$t = \frac{56,38 - 91,84}{10,41 / \sqrt{99}}$$

$$t = \frac{-35,45}{10,41 / 9,94}$$

$$t = \frac{-35,45}{1,046}$$

$$t = -33,88$$

Dari perhitungan diatas bahwa t hitung adalah - 33,88 sedangkan t tabel pada n = 99 dengan tingkat kepercayaan 10 % adalah 1,671 maka nilai t hitung < t tabel maka terima H0 yaitu -33,88 < 1,671 maka terima H0.

Dari hasil penelitian diatas maka dapat dijelaskan indikator efektivitas sebagai berikut :

1. Kejelasan Tujuan yang ingin dicapai

Dari hasil pengolahan data pada indikator Kejelasan Tujuan yang ingin dicapai di DPMPSTSP Kota Bengkulu yang dilihat dari tabel distribusi dan grafik diatas bahwa Kejelasan Tujuan yang ingin dicapai yang dilihat berdasarkan jawaban responden memiliki nilai paling tinggi adalah pada interval 5 – 8 dengan jumlah 78 atau 79 % dengan kategori kurang baik.

Tujuan dari investasi kota dan kantor pelayanan satu atap sudah jelas Bengkulu masih kurang baik karena data semua berada secara umum pada kategori kurang baik yaitu sebesar 79%. Berdasarkan hasil SPSS untuk melihat nilai rata-rata bahwa Kejelasan Tujuan yang ingin dicapai di DPMPSTSP Kota Bengkulu memiliki nilai 7,5050 sedangkan nilai median 7 maka sangat jelas bahwa hasil menunjukkan bahwa nilai mean masih rendah dengan kata lain bahwa Kejelasan Tujuan Ini dicapai melalui investasi kota dan pusat layanan dari satu sumber Bengkulu kurang baik.

2. Strategi Pencapaian Tujuan

Dari hasil pengolahan data pada indikator Strategi Pencapaian Tujuan di DPMPSTSP Kota Bengkulu yang dilihat dari tabel distribusi dan grafik diatas bahwa Strategi Pencapaian Tujuan yang dilihat berdasarkan jawaban responden memiliki nilai paling tinggi adalah pada interval 5 – 8 dengan jumlah 71 atau 72 % dalam kategori buruk. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa kota ingin mencapai tujuan DPMPSTSP melalui strateginya Bengkulu masih kurang baik karena data semua berada secara umum pada kategori kurang baik yaitu sebesar 72%. Berdasarkan hasil SPSS untuk melihat nilai rata-rata bahwa Strategi Pencapaian Tujuan di DPMPSTSP Kota Bengkulu memiliki nilai 7,5757 sedangkan nilai median 7 maka sangat jelas bahwa hasil menunjukkan bahwa nilai mean masih rendah dengan kata lain bahwa Strategi Pencapaian Tujuan DPMPSTSP Kota Bengkulu kurang baik.

3. Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan

Dari hasil pengolahan data pada indikator dari sudut pandang operasional, melibatkan tahapan-tahapan penting dalam pengumpulan data, evaluasi informasi, serta pembuatan keputusan strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat. dari tabel distribusi dan grafik diatas bahwa Proses evaluasi dan pembuatan kebijakan yang dirancang dan diterapkan dilihat berdasarkan jawaban responden memiliki nilai paling tinggi adalah pada interval 9 – 12 dengan jumlah 50 atau 51 % dengan kategori baik.

Hasil penelitian ini menampakan bahwa proses analisis & perumusan kebijakan yang disusun dan dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Bengkulu sudah baik. Dengan menggunakan hasil SPSS, lihat nilai rata-rata yang dicapai dan diimplementasikan melalui analisis dan proses perumusan kebijakan DPMPTSP Pemprov Bengkulu memiliki nilai 9,1919 sedangkan nilai median 9 maka sangat jelas bahwa hasil menunjukkan bahwa nilai mean atau rata-rata lebih besar dibandingkan nilai median dengan kata lain bahwa proses analisis dan perumusan kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan oleh DPMPTSP Bengkulu sudah baik.

4. Perencanaan yang matang

Dari hasil pengolahan data pada indikator Perencanaan yang matang dalam Penyelesaian perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu yang dilihat dari tabel distribusi dan grafik diatas bahwa Perencanaan yang matang dalam Penyelesaian perizinan yang dilihat berdasarkan jawaban responden memiliki nilai paling tinggi adalah pada interval 5 – 8 dengan jumlah 71 atau 72 % dengan katagori kurang memuaskan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Perencanaan yang matang dalam Penyelesaian perizinan DPMPTSP Kota Bengkulu masih kurang baik karena data semua berada secara umum pada kategori kurang baik yaitu sebesar 72%. Berdasarkan hasil SPSS untuk melihat nilai rata-rata bahwa Perencanaan yang matang perizinan yang digunakan di DPMPTSP Kota Bengkulu memiliki nilai 7,8484 sedangkan nilai median 8 maka sangat jelas bahwa hasil menunjukkan bahwa nilai mean masih rendah dengan kata lain bahwa Perencanaan yang matang dalam Penyelesaian perizinan DPMPTSP Kota Bengkulu kurang baik.

5. Penyusunan

Program yang Tepat Dari hasil pengolahan data pada indikator Penyusunan Program dalam pelaksanaan pelayanan yang dibuat di DPMPTSP Kota Bengkulu yang dilihat dari tabel distribusi dan grafik diatas bahwa Penyusunan Program dalam pelaksanaan pelayanan yang dibuat yang dilihat berdasarkan jawaban responden memiliki nilai paling tinggi adalah pada interval 5 – 8 dengan jumlah 56 atau 57 % dengan kategori kurang baik dan dengan nilai 36 atau 36% dengan kategori baik.

Studi penelitian ini menunjukkan bahwa Penyusunan Program dalam pelaksanaan pelayanan yang dibuat oleh DPMPTSP Kota Bengkulu sudah mendekati baik karena hanya 57% dengan kategori kurang baik. Berdasarkan hasil SPSS untuk melihat nilai rata-rata bahwa proses analisis dan perumusan kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan di DPMPTSP Kota Bengkulu memiliki nilai 8,3535 sedangkan nilai median 8 maka sangat jelas bahwa hasil menunjukkan bahwa nilai mean atau rata-rata lebih besar dibandingkan nilai median dengan kata lain bahwa Penyusunan Program dalam implementasi jasa yang dibuat oleh DPMPTSP Kota Bengkulu sudah baik.

6. Tersedia Sarana dan Prasarana

Dari hasil pengolahan data pada indikator Sarana dan Prasarana di DPMPTSP Kota Bengkulu yang dilihat dari tabel distribusi dan grafik diatas bahwa Sarana dan Prasarana yang dilihat berdasarkan jawaban responden memiliki nilai paling tinggi adalah pada interval 5 – 8 dengan jumlah 79 atau 80 % dengan kategori kurang baik.

Riset metode ini menunjukkan bahwa alat dan apat DPMPTSP Kota Bengkulu masih kurang baik karena data semua berada secara umum pada kategori kurang baik yaitu sebesar 80%. Berdasarkan hasil SPSS untuk melihat nilai rata-rata bahwa peralatan di DPMPTSP Kota Bengkulu memiliki nilai 7,4848 sedangkan nilai median 7 maka sangat jelas bahwa hasil menunjukkan bahwa nilai mean masih rendah dengan kata lain bahwa peralatan DPMPTSP Bengkulu kurang baik.

7. Sistem Pengawasan dan Pengendalian yang Bersifat Mendidik

Dari hasil pengolahan data pada indikator sistem Pengawasan dan Pengendalian yang dilaksanakan di DPMPTSP Kota Bengkulu yang dilihat dari tabel distribusi dan grafik diatas bahwa sistem Pengawasan dan Pengendalian yang dilaksanakan yang dilihat berdasarkan jawaban responden memiliki nilai paling tinggi adalah pada interval 5 – 8 dengan jumlah 50 atau 50 % dengan kategori kurang baik dan 46 % pada kategori baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem Pengawasan dan Pengendalian yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Bengkulu sudah mendekati baik karena hanya 50% dengan kategori kurang baik dan 46% pada kategori baik. Berdasarkan hasil SPSS untuk melihat nilai rata-rata bahwa sistem Pengawasan dan Pengendalian yang dilaksanakan di DPMPTSP Kota Bengkulu memiliki nilai 8,4242 sedangkan nilai median 8 maka sangat jelas bahwa hasil menunjukkan bahwa nilai mean atau rata-rata lebih besar dibandingkan nilai median dengan kata lain bahwa sistem Pengawasan dan Pengendalian yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Bengkulu sudah baik.

Dari 7 indikator di atas, 4 masuk dalam kategori kurang baik. Cek efisiensi jasa izin di DPMPTSP. Bengkulu dapat kita lihat dari hasil pengujian hipotesis yang dilakukan. Berdasarkan hasil perhitungan, saya berasumsi bahwa nilai t hitung lebih rendah dari t tabel, yaitu $H_0 - 33,88 < 1,671$ berarti H_0 sudah tercapai, upaya peningkatan efisiensi pelayanan perizinan belum mencapai 82%. Meskipun ada laporan kinerja yang terdokumentasi untuk DPMPTSP Kota Bengkulu, namun laporan tersebut tetap ada kekurangan dalam efektivitas pelayanan perizinan mencapai target.

Salah satu penyebab kenapa terjadi perbedaan antara hasil penelitian ini adalah adanya perbedaan sasaran antara survey yang dilaksanakan di kantor DPMPTSP Kota Bengkulu terhadap survey yang dilakukan oleh peneliti. Dari 7 indikator yang ada 4 indikator yang masih kurang baik yaitu waktu penyelesaian perizinan. Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa waktu penyelesaian perizinan selesai satu hari akan tetapi banyak faktor yang menghambat untuk menyelesaikan perizinan misalnya adanya kekurangan berkas pemohon namun ketika dihubungi ponsel pemohon tidak aktif atau ada kendala dalam alat elektronik sehingga menghambat waktu penyelesaian.

Indikator selanjutnya adalah kecermatan. Salah satu penghambat faktor Perencanaan yang matang ini adalah konsentrasi pegawai pelayanan perizinan bisa pada saat dalam penyelesaian ada pekerjaan lain yang belum selesai sehingga bisa mengganggu konsentrasi pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Selanjutnya indikator strategi yang ingin dicapai dalam pelayanan. Secara umum pegawai yang melaksanakan jasa di DPMPTSP adalah orang-orang yang serius jadi ketika ada pertanyaan dari pemohon mereka hanya memberikan jawaban yang seperlunya saya tidak dijelaskan secara rinci sehingga pemohon menganggap itu pelayanan tidak baik padahal belum tentu bisa saja kondisi pegawai sedang menyelesaikan perizinan yang banyak masuk.

Untuk indikator yang masih kurang lainnya adalah peralatan. Didalam Renstra DPMPTSP memang masih memiliki kekurangan sarana dan prasarana misalnya masih kurangnya komputer PC sehingga bisa menghambat pekerjaan pegawai DPMPTSP dalam melaksanakan penyelesaian izin baik Tujuan ingin dicapai, memecah konsentrasi pegawai sehingga tidak kurang perencanaan yang matang dalam mengamati kekurangan, dan akan mempengaruhi strategi dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan oleh pegawai walaupun tenaga yang dimiliki oleh pegawai adalah profesional.

Selain itu dalam laporan tahunan Dalam tahun 2021, DPMPTSP Kota Bengkulu hanya memiliki 2 jiwa pengembang program jelas merupakan salah satu faktor penghambat kinerja pegawai dalam memberikan layanan perizinan di instansi tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh para ahli tentang efisiensi DPMPTSP kota Bengkulu dan pelayanan perijinan pelayanan terpadu satu pintu, kesimpulan para ahli yaitu efisiensi DPMPTSP kota Bengkulu dan selalu tinggi di bawah standar. 82% atau menerima H0. Faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya keefektifan layanan izin di DPMPTSP Kota Bengkulu belum tercapai adalah sebagai berikut:

1. Salah satu penyebabnya adalah batas Jangka waktu perizinan melebihi waktu baku yang ditetapkan. Oleh karena itu Dinas Tata Kota dan Lingkungan Kota. Bengkulu seharusnya meningkatkan kualitas layanannya untuk memastikan kelancaran proses perizinan.
2. SDA pada DPMPTSP Kota Bengkulu masih perlu ditingkatkan karena kurangnya Sumber Daya Aparatur terutama programer dalam Disiplin SDA harus ditingkatkan agar pekerjaan dapat selesai tepat waktu.
3. DPMPTSP Kota Bengkulu belum sanggup mengakhiri prosedur izin Sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan, proses izin di daerah tersebut bahkan belum dapat diselesaikan lebih cepat dari seri standar. Hal ini menjadi faktor yang membuat pelayanan perizinan tidak efisien di daerah tersebut optimalnya layanan izin di DPMPTSP Kota Bengkulu.
4. Pelayanan dari SDA di DPMPTSP masih belum optimal dalam memberikan layanan perizinan dan menyelesaikan proses perizinan. Keluhan ini sering disampaikan oleh pemohon perizinan yang telah berurusan dengan DPMPTSP Kota Bengkulu. Oleh karena itu, perlu ada konsekuensi bagi menjalankan tugasnya.
5. Keterbatasan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung proses layanan perizinan dapat mempengaruhi efektivitas layanan. Fasilitas dan infrastruktur ini sangat penting untuk memastikan proses perizinan berjalan lancar serta memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pemohon izin.

Saran

Berdasarkan riset mengenai Kinerja Untuk meningkatkan jasa Perizinan di DMPPTSP Bengkulu, peneliti merekomendasikan tindakan-tindakan berikut ini :

1. Kualitas layanan harus ditingkatkan lagi terutama dalam hal waktu penyelesaian izin yang harus memenuhi Standar Waktu Penyelesaian.
2. Tenaga Kerja di DPMPTSP Kota. Bengkulu perlu ditambah khususnya untuk programer.
3. Untuk memenuhi sarana dan prasarana, perlu ditambahkan Pemanfaatan Pemanfaatan teknologi informasi seperti komputer dapat mempermudah pegawai untuk menyelesaikan tugas tepat waktu. Pastikan tersedia Area tunggu yang menyenangkan untuk pengajuan izin dan loket. yang memadai untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pendaftaran dan pendataan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2019). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Di Perdagangan Siup. (2019). *Efektivitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal Pembuatan Surat Izin Usaha*. 7(2), 675–686.
- FAHLEVY, M. F. (2022). *Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Di Kota Langsa Provinsi Aceh*.
- Maningkue, R. L., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan *Governance*, 2(1), 2022.
- Mone, A. (2021). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTSP) KOTA MAKASSAR*. 2.
- Purnawan, H. (2020). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DANA DESA DI DESA MAKARTITAMA DAN DI DESA ULAK MAS KECAMATAN LAHAT KABUPATEN LAHAT. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 9(1), 35–55.
- Purnawan, H. (2021). *Implementation of Central Government Policy on Priority for the Use of Village Funds in Makartitama and Ulak Mas Villages , Lahat Regency , Indonesia*. 06(1), 1–9.
- Purnawan, H., Noviyanto, H., & Tauran. (2022). IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN MULAK ULU KABUPATEN LAHAT. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 11(2), 229–237.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Adminisitrasi Negara*, 6(2), 70–77.
- Triyanto, D., Purnawan, H., Saputra, B., Padang, U. N., Governance, G., Publik, P.,

Bengkulu, K., Governance, G., Service, P., & City, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Application of Good Governance Principles in Public Services At the Betungan Community Health Center , Bengkulu City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*.