

Analisis Kepuasan Pemohon Izin Pemasukan/Pengeluaran Sektor Peternakan di Provinsi Bali

Satisfaction Analysis of Applicants for Import/Export License of The Livestock Sector in Bali Province

**Nyoman Tri Lukpitasari Korri^{*)}
I Made Sudarma
Ratna Komala Dewi**

Fakultas Pertanian, Universitas Udayana, Bali, Indonesia

^{*)} Email: lupitakorri22@gmail.com

ABSTRACT

Livestock sector is one of the agricultural development priorities in the effort to make Indonesia as the world's food barn by 2045. Livestock business has enormous potential to be developed. The purpose of this study is to (1) identify the business characteristics of the applicant for the entry/export permit for livestock sector products; (2) identify the level of accountability, effectiveness and transparency of the application for the entry/export permit for livestock sector products; (3) identify the satisfaction level of the applicant for the entry/export permit for livestock sector; (4) to identify the effect of accountability, effectiveness and transparency on the satisfaction of applicants for entry/export permits for livestock sector products. This study utilize a sample of 80 companies by means of the slovin formula. The analytical method used in this research is descriptive method and structural equation model (SEM). The results shows that (1) the form of the company applying for the permit is dominated by trading businesses (UD) by 36.25 percent which have been operating for about 1-10 years with share ownership and the source of company funding comes from private funding. The majority of companies have a turnover of less than Rp. 300,000,000, - per year which is included in the category of micro-enterprises. The types of permits that are often applied for by applicants are permits for the issuance of inter-provincial beef cattle; (2) the level of accountability, effectiveness and transparency of application for entry/export permits for livestock sector products is in the good category. (3) the satisfaction level of the applicant for entry and exit permits for livestock sector products is in the very satisfied category. (4) effectiveness and transparency have a positive and significant effect on the satisfaction of the permit applicant, but accountability has no effect on the satisfaction of the permit applicant. Thus, it is suggested that there should be a consistent development of e-licensing and procedures, to enable the organizations to increase their capacity in dealing with community demands; and the handling of complaints is expected to be executed swiftly.

Keywords : *Accountability, Effectiveness, Satisfaction, Transparency*

ABSTRAK

Sektor peternakan menjadi salah satu prioritas pembangunan pertanian dalam mewujudkan Indonesia sebagai lumbung pangan dunia pada tahun 2045. Bisnis di bidang peternakan memiliki potensi yang sangat besar untuk dikembangkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) mengidentifikasi karakteristik usaha pemohon izin pemasukan/pengeluaran produk sektor peternakan (2) mengidentifikasi tingkat akuntabilitas, efektifitas dan transparansi pengajuan izin pemasukan/pengeluaran produk sektor peternakan (3) mengidentifikasi tingkat kepuasan pemohon izin pemasukan/pengeluaran produk sektor peternakan (4) mengidentifikasi pengaruh akuntabilitas, efektifitas dan transparansi terhadap kepuasan pemohon izin pemasukan/pengeluaran produk sektor peternakan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 80 perusahaan dengan rumus slovin. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan *structural equation model* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) bentuk perusahaan pemohon izin didominasi oleh usaha dagang (UD) sebesar 36,25% yang sudah beroperasi sekitar 1-10 tahun dengan kepemilikan saham dan sumber pendanaan perusahaan berasal dari pendanaan pribadi. Mayoritas perusahaan memiliki omset kurang dari Rp 300.000.000 per tahun yang termasuk kategori usaha mikro. Adapun jenis izin yang sering diajukan oleh pemohon adalah izin pengeluaran sapi potong antar provinsi; (2) tingkat akuntabilitas, efektifitas dan transparansi pengajuan izin pemasukan/pengeluaran produk sektor peternakan tergolong dalam katagori baik. (3) tingkat kepuasan pemohon izin pemasukan/pengeluaran produk sektor peternakan tergolong dalam katagori sangat puas (4) efektifitas dan transparansi berpengaruh positif dan signifikan kepuasan pemohon izin namun akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemohon izin. Dengan demikian disarankan perlu dilakukan pengembangan secara konsisten pada e-perizinan dan prosedur, agar organisasi dapat meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat; serta penanganan pengaduan diharapkan dapat ditangani dengan cepat.

Kata kunci : Akuntabilitas, Efektifitas, Kepuasan, Transparansi

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sektor peternakan menjadi salah satu prioritas pembangunan pertanian dalam mewujudkan Indonesia sebagai lumbung pangan dunia pada tahun 2045 (Mulyani dan Fahmuddin, 2017). Bisnis di bidang peternakan memiliki potensi yang sangat besar untuk dikembangkan. Pertumbuhan sektor peternakan di Indonesia mengalami penurunan dimana pada tahun 2019 sebesar 3,61 persen menjadi 1,75 persen pada tahun 2020 (Arifin, 2021). Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) menyebabkan kegiatan distribusi bahan baku terganggu dan kegiatan industri terhenti. Kebijakan PSBB mengakibatkan banyak pekerja yang mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK). Peningkatan pengangguran menyebabkan penurunan pendapatan dan daya beli pada sektor Peternakan (Ilham dan Gito, 2020). Penurunan jumlah permintaan pada produk peternakan, juga berpengaruh terhadap pengajuan izin pemasukan/pengeluaran produk sektor peternakan antar provinsi pada Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali merupakan salah satu instansi pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik merupakan penggerak utama yang dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Terselenggaranya *good governance* dapat dilihat dari penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab (Maryam, 2016).

Penyelenggaraan *good governance* menjadi model sinergitas antara tiga pilar bernegara, yaitu rakyat memiliki fungsi sebagai pelaksana dari berjalannya kebijakan, pemerintah sebagai penyelenggara atau yang membuat suatu kebijakan, dan pengusaha berpartisipasi sebagai penyeimbang dari berjalannya suatu kebijakan. *Good governance* menjadi isu yang menonjol dalam pengelolaan administrasi publik sejalan dengan kemajuan tingkat pengetahuan serta pengaruh globalisasi (Cahyani, 2018). Konsep *self accountability* pada dasarnya proses akuntabilitas internal yang sangat bergantung kepada penghayatan mengenai nilai-nilai moral atau etika para pejabat birokrat yang melaksanakan tugas pelayanan publik (Baharuddin, 2020). Kelembagaan pemerintahan yang menerapkan akuntabilitas publik dapat mempertanggung jawabkan aktivitasnya kepada publik. Selain akuntabilitas penerapan prinsip *good governance* memperhatikan efektifitas. Menurut Febliany *et al.*, (2014) efektifitas menjadi kegiatan atau tugas pokok yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara memaksimalkan tujuan agar sasaran yang dicapai dapat dinilai tepat dan positif. Dilain pihak keberhasilan suatu pelayanan tidak terlepas dari proses penyajian layanan yang tansparan. Asnawi (2016) menyatakan transparansi penyelenggaraan pemerintahan memiliki arti yang sangat penting dimana masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui kebijakan yang akan dan telah diambil oleh pemerintah. Transparansi pelayanan memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi atau akses tentang prosedur-prosedur dalam pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Secara umum banyak ditemui permasalahan-permasalahan dalam proses pengajuan perizinan. Rahim *et al.*, (2017) menyatakan rendahnya kualitas pelayanan publik khususnya bidang perizinan menjadi salah satu sorotan masyarakat pada birokrasi pemerintahan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai lembaga penunjang untuk mempercepat proses perizinan, menerapkan transparansi, tidak mengambil biaya di luar retribusi, tepat waktu sesuai dengan *standard operating procedure* (SOP). Keadaan tersebut terus dibiarkan tanpa ada kepastian penyelesaian dapat memperburuk investasi. Kondisi pelayanan perizinan dan non perizinan saat ini memiliki “*image*” sangat buruk, tidak ada kepastian, sistem dan prosedurnya tidak jelas, persyaratan banyak dan beragam, proses berbelit-belit, lama dan tidak ada limit waktu, mahal dan sarat akan nuansa korupsi, kolusi, nepotisme (KKN) serta pungli. Masyarakat menganggap bahwa semua urusan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah beum efektif dan efisien. Buruknya “*image*” terhadap pelayanan perizinan berdampak dengan terganggunya iklim investasi dan aktivitas kegiatan usaha perekonomian di masyarakat.

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu menganalisis karakteristik usaha pemohon izin pemasukan/pengeluaran produk sektor peternakan, menganalisis tingkat akuntabilitas,

efektifitas dan transparansi pengajuan izin pemasukan/pengeluaran produk sektor peternakan, menganalisis tingkat kepuasan pemohon izin pemasukan/ pengeluaran produk sektor peternakan, menganalisis pengaruh akuntabilitas, efektifitas dan transparansi terhadap kepuasan pemohon izin pemasukan/pengeluaran produk sektor peternakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali pada bulan Nopember-Desember 2021. Penentuan lokasi ini ditentukan secara sengaja (*purposive*). Lokasi ini dipilih secara sengaja karena merupakan dinas yang mengeluarkan izin pemasukan/pengeluaran sektor peternakan di Provinsi Bali. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan software SmartPLS. Populasi pemohon izin tahun 2021 belum diketahui, oleh sebab itu dalam penelitian ini pemohon izin tahun 2021 diasumsikan sama seperti tahun 2020 yaitu sebanyak 101 perusahaan. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan formulasi teori Slovin. Berdasarkan formulasi slovin ditentukan sampel sebanyak 80 perusahaan.

Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur dan wawancara mendalam. Jenis variabel yang digunakan yaitu variabel independent (akuntabilitas, efektifitas, transparansi) dan variabel dependent (kepuasan pemohon izin). Penelitian ini menggunakan kuesioner dan *google form* sebagai instrumen penelitian dengan menggunakan *skala likert*. Prosedur penelitian dilakukan dengan uji validitas dan uji reabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Usaha Pemohon Izin Pemasukan/Pengeluaran Sektor Peternakan

Karakteristik pemohon izin yang digunakan dibedakan dengan klasifikasi yang disediakan yaitu, jenis kelamin, jenis/bidang usaha sesuai dengan izin yang diajukan, bentuk perusahaan, lamanya perusahaan berdiri/beroperasi (tahun), kepemilikan saham, sumber pendanaan, omset perusahaan pertahun, jumlah karyawan, berapa kali pengajuan izin. Hasil dari karakteristik pemohon izin dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik pemohon izin

| No | Jenis Data | Jumlah | No | Jenis Data | Jumlah | | |
|----|-----------------------|-------------|----|-----------------------------|-----------|----------------------------------|----|
| 1 | Jenis Kelamin (Orang) | | 5 | Sumber Pendanaan | | | |
| | | • Laki-laki | | | 66 | • Gabungan | 16 |
| | | • Perempuan | | | 14 | • Pinjaman dari lembaga keuangan | 57 |
| | | | | | • Pribadi | 2 | |
| | Total | 80 | | • Pribadi dan pinjaman bank | | | |
| | | | | Total | 80 | | |
| 2 | Bentuk Perusahaan | | 6 | Omset per tahun | | | |

| | | | | |
|---|---|----|-------------------------|----------------------------|
| | • UD | 29 | • <300 juta | 45 |
| | • CV | 18 | • >300 juta-2,5 milyar | 21 |
| | • PT | 20 | • >2,5 milyar-50 milyar | 14 |
| | • Koperasi | 1 | • >50 milyar | 0 |
| | • Perseorangan | 11 | | |
| | • UD/ Lainnya | 1 | | |
| | Total | 80 | Total | 80 |
| 3 | Lamanya perusahaan berdiri/beroperasi (Tahun) | | 7 | Jumlah Karyawan |
| | • 1-10 | 55 | • <4 orang | 26 |
| | • 11-20 | 13 | • 5 orang-19 orang | 34 |
| | • 21-30 | 7 | • 20 orang-99 orang | 16 |
| | • 31-40 | 3 | • >100 orang | 4 |
| | • 41-50 | 1 | | |
| | • >50 | 1 | | |
| | Total | 80 | Total | 80 |
| 4 | Kepemilikan Saham | | 8 | Berapa kali pengajuan izin |
| | • Gabungan | 15 | • 1-10 kali | 31 |
| | • Pribadi | 64 | • 11-50 kali | 33 |
| | • Tbk | 1 | • 60-100 kali | 15 |
| | | | • >100 kali | 1 |
| | Total | 80 | Total | 80 |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Tingkat Akuntabilitas, Efektifitas, Transparansi dan Kepuasan Pemohon Izin Pemasukan/Pengeluaran Sektor Peternakan

Hasil dari kuesioner yang dilakukan kepada pemohon menunjukkan bahwa Akuntabilitas, Efektifitas, Transparansi dan Kepuasan Pemohon Izin Pemasukan/Pengeluaran Sektor Peternakan dalam kategori baik dapat dilihat pada Tabel 2, Tabel 3, Tabel 4, dan Tabel 5.

Tabel 2. Tingkat akuntabilitas pengajuan izin pemasukan/pengeluaran sektor peternakan

| No | Indikator | Skor | Kategori |
|----|--|------|-------------|
| 1 | Respon Pelayanan | 281 | Baik |
| 2 | Evaluasi Pelayanan | 346 | Sangat baik |
| 3 | Kepatuhan Terhadap Hukum Dan Peraturan Yang Berlaku | 327 | Baik |
| 4 | Penghindaran Penyalahgunaan Jabatan Dalam Organisasi | 304 | Baik |

Sumber: Data primer (diolah), 2021

Tabel 3. Tingkat efektifitas pengajuan izin pemasukan/pengeluaran sektor peternakan

| No | Indikator | Skor | Kategori |
|----|---------------|------|-------------|
| 1 | Produktivitas | 342 | Sangat Baik |
| 2 | Efisiensi | 338 | Baik |
| 3 | Fleksibilitas | 332 | Baik |
| 4 | Kepuasan | 294 | Baik |

| | | | |
|---|--------------|-----|------|
| 5 | Keunggulan | 312 | Baik |
| 6 | Pengembangan | 324 | Baik |

Sumber: Data primer (diolah), 2021

Tabel 4. Tingkat transparansi pengajuan izin pemasukan/pengeluaran sektor peternakan

| No | Indikator | Skor | Kategori |
|----|--|------|-------------|
| 1 | Prosedur Pelayanan | 322 | Baik |
| 2 | Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan | 358 | Sangat Baik |
| 3 | Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab | 282 | Baik |
| 4 | Janji Pelayanan | 337 | Baik |
| 5 | Standar Pelayanan | 337 | Baik |
| 6 | Lokasi Pelayanan | 348 | Sangat Baik |
| 7 | Informasi Pelayanan | 348 | Sangat Baik |

Sumber: Data primer (diolah), 2021

Tabel 5. Tingkat kepuasan pemohon izin pemasukan/pengeluaran sektor peternakan

| No | Indikator | Skor | Kategori |
|----|--------------------------|------|-------------|
| 1 | Kompetensi Pelaksana | 388 | Sangat Puas |
| 2 | Penanganan Pengaduan | 311 | Puas |
| 3 | Maklumat Pelayanan | 331 | Puas |
| 4 | Pelayanan Via Elektronik | 326 | Puas |

Sumber: Data primer (diolah), 2021

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Pengujian validitas dari suatu variabel penelitian dapat dilakukan dengan cara melihat nilai dari *convergen validity* dan *discriminat validity*. Nilai *convergent validity* adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur (Ghozali, 2014).

Tabel 6. Hasil analisis *convergen validity*

| | X1 | X2 | X3 | Y |
|------|-------|-------|-------|---|
| X1.1 | 0,909 | | | |
| X1.2 | 0,875 | | | |
| X1.3 | 0,930 | | | |
| X1.4 | 0,895 | | | |
| X2.1 | | 0,864 | | |
| X2.3 | | 0,837 | | |
| X2.4 | | 0,738 | | |
| X2.5 | | 0,803 | | |
| X2.6 | | 0,900 | | |
| X2.7 | | 0,738 | | |
| X3.1 | | | 0,932 | |
| X3.2 | | | 0,869 | |

| | | |
|------|-------|-------|
| X3.4 | 0,819 | |
| X3.5 | 0,753 | |
| X3.6 | 0,892 | |
| X3.7 | 0,777 | |
| X3.8 | 0,870 | |
| Y1.2 | | 0,920 |
| Y1.3 | | 0,955 |
| Y1.4 | | 0,935 |
| Y1.5 | | 0,810 |

Sumber: Data primer (diolah), 2021

Selanjutnya, dilakukan pengujian validitas diskriminan dengan pendekatan berdasarkan nilai *Average Variance Extraxted (AVE)*. Pengujian validitas diskriminan, dilihat dari nilai akar kuadrat AVE lebih besar dari korelasi variabel laten lainnya. Selain itu direkomendasikan adalah lebih besar dari 0,5. Apabila syarat tersebut terpenuhi, maka dapat disimpulkan bahwa telah memenuhi syarat validitas diskriminan.

Tabel 7. Hasil Pengujian Validitas Diskriminan

| Variabel | AVE | Akar AVE |
|---------------|-------|----------|
| Akuntabilitas | 0,816 | 0,903 |
| Efektifitas | 0,665 | 0,816 |
| Transparansi | 0,717 | 0,847 |
| Kepuasan | 0,823 | 0,907 |

Sumber: Data primer (diolah), 2021

Sebagai standar minimal dalam penelitian, pengujian reliabilitas terhadap model merupakan hal yang wajib untuk dilakukan untuk membuktikan keakuratan, konsistensi, dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan mengukur *Composite Reliability* dan *Cronbach'alpha* terhadap keempat variabel dan model dikatakan riabel apabila memiliki nilai diatas 0,7.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>Composite Reliability</i> |
|---------------------------|-------------------------|------------------------------|
| Akuntabilitas (X1) | 0.925 | 0.947 |
| Efektifitas (X2) | 0.898 | 0.922 |
| Transparansi (X3) | 0.933 | 0.946 |
| Kepuasan Pemohon Izin (Y) | 0.927 | 0.949 |

Sumber: Data primer (diolah), 2021

Inner Model

Inner model menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk. Penelitian ini menjelaskan mengenai hasil uji *path coefficient* dan uji *goodness of fit*. Salah satu kriteria untuk menilai uji kelayakan model persamaam struktural (*goodness of fit*) dilihat dari nilai

R-Square dan Q-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R-Square) memiliki nilai sebesar 0,829 artinya bahwa variabel kepuasan pemohon dipengaruhi oleh akuntabilitas, efektifitas dan transparansi. Nilai pengaruhnya adalah 82,9% dan sisanya 17,1% diterangkan oleh variabel lainnya diluar yang diteliti dalam penelitian ini. Q-Square (*stoner-geisser coefficient*) merupakan ukuran non parametric yang diperoleh dari algoritma *blindfolding* yang digunakan untuk penelitian validitas predektif atau relevansi dari sekumpulan variabel laten predictor pada variabel kriteria. Model struktural yang baik harus memiliki nilai Q-Square > 0. Hasil penelitian menunjukkan nilai Q-Square sebesar 0,675 yang berarti menunjukkan validitas predektif yang baik.

Tabel 9. Tabel *Fit Model*

| | Model Saturated | Model Estimasi |
|------------|-----------------|----------------|
| SRMR | 0,062 | 0,062 |
| d_ ULS | 0,887 | 0,887 |
| d_ G | 1,561 | 1,561 |
| Chi_square | 548,164 | 548,174 |
| NFI | 0,746 | 0,746 |

Sumber: Data primer (diolah), 2022

Fit model merupakan model ideal untuk suatu penelitian. Apabila nilai NFI semakin mendekati nilai 1 (satu) maka semakin baik/sesuai model yang dibangun. Pengukuran *Inner Model* selanjutnya dengan cara *bootstrapping* pada *outer model* akhir dengan melihat nilai t-statistik. *Bootstrapping* sebagai acuan untuk menilai signifikansi statistik model penelitian untuk menguji hipotesis pada setiap jalur hubungan dari variabel eksogen ke variabel endogen. *P-Value* atau *Probability Value* tingkat kemungkinan terjadinya kesalahan lebih kecil dari pada 5 persen (t-statistik > t-tabel yaitu 1,96 serta *p-value* < 0,05). *Path Coefficient* secara lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 10.

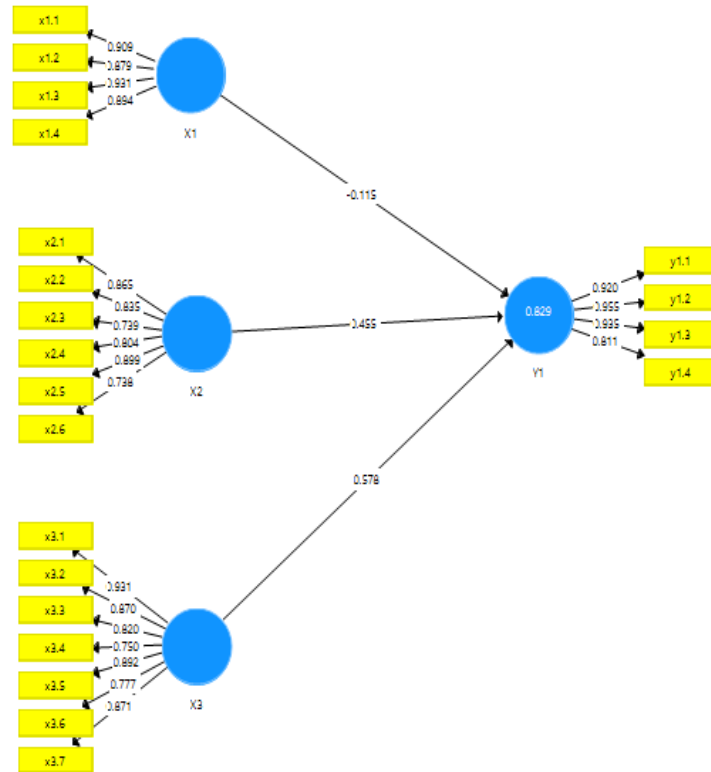
Tabel 10. *Path coefficient*

| | Original Sampel (O) | Sampel Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|---|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| Akuntabilitas (X1) → Kepuasan Pemohon Izin (Y) | -0,115 | -0,127 | 0,155 | 1,000 | 0,318 |
| Efektifitas (X2) → Kepuasan Pemohon Izin (Y) | 0,455 | 0,455 | 0,160 | 2,843 | 0,005 |
| Transparansi (X3) → Kepuasan Pemohon Izin (Y) | 0,578 | 0,589 | 0,143 | 4,047 | 0,000 |

Sumber: Data primer (diolah), 2021

Model pengukuran (*Outer Model*) mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Analisis data dengan menggunakan *smartpls* semula

dilakukan terhadap model awal. Evaluasi *Outer Model* dilakukan terhadap konstruk yang direflesikan oleh indikator-indikatornya.



Gambar 1. Hasil outer model pengaruh akuntabilitas, efektifitas dan transparansi terhadap kepuasan pemohon izin pemasukan/pengeluaran produk sektor peternakan

Pengaruh Variabel Akuntabilitas terhadap Kepuasan Pemohon Izin

Tabel 10 dan Gambar 1 menunjukkan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemohon izin. Berdasarkan observasi dan pengamatan di lapangan, diindikasikan hal ini terjadi karena permohonan pengajuan izin dilakukan secara online mulai Juni 2021 secara bertahap sampai dengan September 2021 (semua jenis izin Pemasukan/Pengeluaran Produk Sektor Peternakan), dengan demikian indikator-indikator pembentuk akuntabilitas sudah sangat jelas ukurannya. Secara lebih lengkap diuraikan sebagai berikut: 1) Petugas yang menangani sektor peternakan telah mampu menguasai standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali. SOP tersebut berisi tentang persyaratan serta dasar hukum yang berlaku. 2) Evaluasi Pelayanan dilaksanakan untuk membandingkan standar dengan fakta yang terjadi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali memiliki satu bidang yang menangani pengaduan pemohon izin. Bidang pengaduan telah menampung keluhan-keluhan pemohon dan dapat dijadikan evaluasi kedepan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali. 3) Kepatuhan Terhadap Hukum dan Peraturan yang berlaku, telah diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali khususnya Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

yang menangani sektor peternakan bekerja berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko serta Peraturan Gubernur Bali Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 4) Penghindaran penyalahgunaan jabatan dalam organisasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali sudah menerapkan zona integritas (kawasan bebas pungli, korupsi dan grativikasi).

Pengaruh Variabel Efektifitas terhadap Kepuasan Pemohon Izin

Beberapa indikator terkuat pembentuk variabel efektifitas (X2) adalah keunggulan (X 2.5), produktivitas (X 2.1) dan efisiensi (X 2.2). Keunggulan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali adalah tersedianya fasilitas yang memadai untuk digunakan oleh pemohon izin. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali menyediakan ruang menyusui, arena bermain anak, dan fasilitas penyandang disabilitas. Produktivitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali diukur dari kemampuan organisasi untuk menerbitkan izin sesuai dengan pengajuan pemohon. Jumlah izin yang diterbitkan tahun 2021 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali khususnya sektor peternakan sejumlah 5846 izin. Penerapan efisiensi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali, terlihat dari kemampuan organisasi untuk menerbitkan izin sesuai dengan permintaan pemohon, dalam hal ini dinilai dari waktu kerja. Waktu kerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali hari Senin s/d Kamis mulai pukul 08.00-14.00 Wita, hari Jumat mulai pukul 08.00-11.00 Wita. Pemohon izin dapat mengajukan permohonan pada waktu tersebut, jika pengajuan melewati waktu kerja akan diproses pada hari kerja berikutnya.

Pengaruh Variabel Transparansi terhadap Kepuasan Pemohon Izin

Tabel 10 dan Gambar 1 menunjukkan bahwa variabel transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon izin. Beberapa indikator terkuat pembentuk variabel transparansi (X3) adalah prosedur pelayanan (X 3.1), janji pelayanan (X 3.5) dan persyaratan teknis dan administratif pelayanan (X 3.2). Mayoritas pemohon izin menyatakan prosedur pelayanan yang diberikan mudah dipahami. Rangkaian proses pengajuan izin berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam proses permohonan Izin Pemasukan/Pengeluaran Sektor Peternakan. Petugas melakukan pelayanan berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dikuatkan oleh hasil penelitian. Janji pelayanan terpasang pada lingkungan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali. Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk mengenai standar kualitas pelayanan. Persyaratan Teknis dan Administratif sesuai dengan aturan yang berlaku. Persyaratan teknis dan persyaratan administratif tertuang pada Peraturan Gubernur Bali Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar

Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Persyaratan tersebut merupakan acuan dari organisasi perangkat daerah (OPD) terkait.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan. Tingkat akuntabilitas, efektifitas dan transparansi pada DPMPTSP Provinsi Bali dalam kategori baik. Indikator akuntabilitas yaitu respon pelayanan, kepatuhan terhadap hukum, penghindaran penyalahgunaan jabatan dalam organisasi tergolong dalam kategori “baik” dan evaluasi pelayanan tergolong dalam kategori “sangat baik”. Indikator efektifitas yaitu efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, keunggulan, pengembangan termasuk dalam kategori “baik” dan produktifitas termasuk dalam kategori “sangat baik”. Indikator transparansi yaitu prosedur pelayanan, pejabat yang berwenang, janji pelayanan, standar pelayanan termasuk dalam kategori “baik” sedangkan indikator persyaratan teknis, lokasi pelayanan dan informasi pelayanan termasuk dalam kategori “sangat baik”. Tingkat kepuasan pemohon izin pemasukan/pengeluaran produk sektor peternakan tergolong dalam katagori sangat puas. Indikator kepuasan pemohon yaitu penanganan pengaduan, maklumat pelayanan, pelayanan via elektronik termasuk dalam kategori “puas” dan kompetensi pelaksana termasuk dalam kategori “sangat puas”. Efektifitas dan transparansi berpengaruh positif dan signifikan kepuasan pemohon izin. Akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemohon izin. Tidak berpengaruhnya akuntabilitas terhadap kepuasan berdasarkan observasi dan pengamatan di lapangan, diindikasikan hal ini terjadi karena permohonan pengajuan izin dilakukan secara online mulai Juni 2021 secara bertahap sampai dengan September 2021 (semua jenis izin Pemasukan/Pengeluaran Produk Sektor Peternakan), dengan demikian indikator-indikator pembentuk akuntabilitas sudah sangat jelas ukurannya.

Saran

Saran yang dapat diberikan 1) perlu dilakukan pengembangan secara konsisten pada e-perizinan dan prosedur, agar organisasi dapat meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Pengajuan izin pada sektor peternakan sudah menggunakan sistem online, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali diharapkan agar terus mengevaluasi sistem dan meminimalisir terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh operator kantor; 2) Penanganan pengaduan yang diajukan pemohon melalui online maupun langsung diharapkan dapat ditangani dengan cepat oleh petugas. Masalah atau kendala yang dihadapi pemohon dilanjutkan mencari solusi sehingga pemohon dapat melaksanakan permohonan untuk memperlancar kegiatan usaha.

DAFTAR PUSTAKA

Arifin, Bustanul. 2021. *Pertanian Bantalan Resesi: Resiliensi Sektor selama Pandemi Covid-19*. Jakarta: Pustaka INDEF.

- Asnawi. 2016. Paradigma Transparansi Dalam *Good Governance*. *Jurnal Publik UNDHAR Medan*, 1(1): 57–67.
- Baharuddin, Tawakkal. 2020. Keterbukaan Informasi Publik: Studi Pada Keberhasilan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara 2019. *Journal of Governance and Local Politics*, 2(2): 151–163. <https://doi.org/10.47650/jglp.v2i2.133>
- Cahyani, Neni. 2018. Transparansi Anggaran Desa dalam Pencapaian *Good Governance* (Studi Kasus di Desa Jeruk Tipis). (tesis). Banten: Universitas Islam Negeri SMH. <http://repository.uinbanten.ac.id/2629/>
- Febliany, Imelda, Nur Fitriyah, dan Enos Paselle. 2014. Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi di Kalimantan Timur (Studi pada Badan Perijinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Administrative Reform*, 2(3): 410–420.
- Ghozali. 2014. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit UNDIP.
- Ilham, Nyak dan Gito Haryanto, G. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 pada Produksi dan Kapasitas Peternak. *Pusat Sosial Ekonomi Dan Kebijakan Pertanian, Balitbang Kementerian Pertanian Jakarta*: 193–214.
- Maryam, Neneng Siti. 2016. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1): 1–18.
- Mulyani, Anny dan Fahmuddin Agus. 2017. Kebutuhan dan Ketersediaan Lahan Cadangan Untuk Mewujudkan Cita-Cita Indonesia Sebagai Lumbung Pangan Dunia Tahun 2045. *Analisis Kebijakan Pertanian*, 15(1): 1–17. <https://doi.org/10.21082/akp.v15n1.2017.1-17>
- Rahim, Abdul, Hasbullah, dan Sastrio Mansur. 2017. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Donggala. *E Jurnal Katalogis*, 05(11): 25–35.