**Dinamika Penerapan Dimensi Akuntabilitas dalam Merespons PP No.
24 Tahun 2018
Studi Komparasi di DPMPTSP Kabupaten Bandung dan
Kota Bandung**

*Dynamics of Accountability Dimensions Application
in Responding to Government Regulation No. 24 of 2018
Comparative Study in DPMPTSP
Bandung Regency and Bandung City*

Joni Dawud, Deni Fauzi Ramdani¹, Rodlial Ramdhan Tackbir Abubakar

*Politeknik STIA LAN Bandung
Jalan Hayam Wuruk No. 34-38 Kota Bandung
Telp. dan Fax. (022) 4237375*

(Diterima 05/10/20; disetujui 13/04/21)

Abstract

This article explains about the response of the local government in implementing Government Regulation No. 24 of 2018 by using the dimension of accountability process in public services at the Investment and Integrated One-Stop Services Agency of Bandung Regency and Bandung City. The dynamics of changes in local authority are a consequence of policy changes related to local government that occur today. This research used descriptive methods with qualitative approach. Data was obtained through direct interviews by purposively selecting informants and secondary data. As a result, there was a dynamic in the application of accountability because it was still constrained by regional regulatory disharmony. Moreover, it required a review in the implementation of central policies applied in the region so that it would not become contra productive toward decentralization principle.

Keywords: *public service, accountability, decentralization.*

Abstrak

Artikel ini menjelaskan tentang respons pemerintah daerah dalam menjalankan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik menggunakan dimensi proses akuntabilitas dalam pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung dan Kota Bandung. Dinamika perubahan dalam kewenangan daerah adalah konsekuensi dari perubahan kebijakan terkait dengan pemerintah daerah yang terjadi saat ini. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui wawancara langsung

¹ Email : deni.fauzi@poltek.stialanbandung.ac.id

dengan teknik pemilihan informan secara *purposive* dan menggunakan data sekunder. Hasilnya, terjadi dinamika dalam penerapan akuntabilitas karena masih terkendala oleh disharmoni regulasi daerah dan memerlukan tinjauan ulang dalam penerapan kebijakan pusat yang diterapkan di daerah sehingga tidak kontaproduktif terhadap konsep desentralisasi.

Kata Kunci: pelayanan publik, akuntabilitas, desentralisasi.

1. PENDAHULUAN

Pada tahun 2018, Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) menginformasikan ada 5 (lima) keluhan investor soal kendala investasi yaitu terdiri dari inkonsistensi peraturan, pajak, kualitas tenaga kerja, ketersediaan lahan dan hambatan izin pembangunan, serta kualitas infrastruktur (Nur Fadhillah & Prabawati, 2019). Berdasarkan data tersebut, tidak konsistennya peraturan merupakan salah satu keluhan yang perlu diperhatikan sejak awal, agar implementasi suatu kebijakan dapat berjalan dengan benar dan tepat sasaran. Kemudian pemerintah terus melakukan berbagai upaya, salah satunya adalah dengan meresmikan Sistem Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik atau disebut juga dengan *Online Single Submission* yang tertuang dalam kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Berdasarkan aturan tersebut, semua pelayanan perizinan menjadi terintegrasi melalui satu sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik *Online Single Submission* (OSS). Sistem ini berusaha untuk meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan dari tingkat pusat sampai daerah. Namun, peraturan baru tersebut dianggap masih memiliki banyak kendala (Amri, 2019). Permasalahan yang dibahas dalam artikel ini melihat respons pemerintah daerah dalam melaksanakan aturan tersebut yang sifatnya sentralistik dalam aturan pelayanan. Pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini yakni apakah keberadaan Peraturan Pemerintah (PP) No 24 Tahun 2018 bisa memberikan penerapan akuntabilitas dalam pelayanan publik di daerah? Kebijakan pemerintah ini tidak diperintahkan secara tegas oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2017. PP tersebut juga disebut menghilangkan sebagian kewenangan Badan Koordinasi Penanaman Modal yang sudah diakui dan diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 serta membentuk lembaga baru yang disebut Lembaga OSS (Adrianty et al., 2019).

Pemerintah kemudian memberikan instruksi kepada Pemerintah Daerah (Pemda) untuk mencabut perda-perda yang bertentangan dengan OSS. Hal tersebut diatur dalam Pasal 89 PP 24/2018. Namun, di balik niat baik pemerintah untuk memperbaiki proses perizinan yang merata di seluruh Indonesia, ternyata terdapat potensi masalah. Pertama, kesiapan masing-masing daerah untuk melaksanakan OSS. Kesiapan daerah dalam menjalankan OSS membutuhkan rentang waktu yang berbeda-beda. Pemerintah pusat harus memberikan rentang waktu yang cukup untuk melakukan revisi terhadap Perda dalam situasi peralihan.

Memang di satu sisi, keinginan pemerintah pusat itu supaya perizinan sama rata di seluruh wilayah negara ini, tetapi dalam konteks ini yang jadi masalah adalah kesiapan masing-masing daerah berbeda-beda, ada yang kemudian dalam waktu cepat mengikuti revisi itu atau juga bisa lebih lama. Sehingga pada situasi peralihan ini, bagaimana caranya pemerintah pusat memberikan rentang waktu dalam konteks regulasi daerah menyangkut proses akuntabilitas.

Terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan keinginan dan cita-cita kita sebagai penerima manfaat pelayanan publik. Akuntabilitas diyakini mampu mengubah kondisi pemerintahan yang menyimpang sehingga tidak dapat memberikan pelayanan publik secara baik dan cenderung korup, menuju suatu tatanan

pemerintahan yang berintegritas. Penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel akan mendapat kepercayaan yang kuat dari masyarakat. Ada kepercayaan masyarakat atas apa yang diselenggarakan, direncanakan, dan dilaksanakan oleh program yang berorientasi kepada publik.

Pada pihak pemerintah, akuntabilitas mencerminkan komitmen dalam melayani publik. Sebagai konsekuensi organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan publik, pemerintah dalam pengelolaannya harus melakukan transparansi dan akuntabilitas publik. Akuntabilitas kinerja pemerintah daerah adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui alat pertanggungjawaban secara periodik.

Akuntabilitas publik adalah salah satu komponen penting dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau yang kita kenal dengan *good governance*. Karena dengan adanya akuntabilitas publik, aparat pemerintah dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan seluruh aktivitas dan kegiatan kerjanya kepada khalayak (Rondonuwu & Lopian, 2017). Dalam konteks organisasi pemerintahan, akuntabilitas publik lebih dikenal sebagai pemberian informasi atas aktivitas dan kinerja pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*), sehingga yang menjadi fokus utama dari akuntabilitas publik adalah pemberian informasi kepada publik dan konstituen lainnya sebagai *stakeholders* (Mahmudi, 2009).

Akuntabilitas publik tidak hanya diperlukan oleh pemerintah, tetapi juga bagi masyarakat. Sebagai bentuk partisipasi dalam akuntabilitas, masyarakat memiliki peran untuk melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap lembaga pemerintah. Masyarakat juga perlu diberikan akses, hak, dan kesempatan yang sama dalam melakukan kontrol, sehingga pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh masyarakat terhadap lembaga pemerintah dapat berjalan secara optimal.

Beberapa manfaat akuntabilitas bagi lembaga pemerintah di antaranya adalah adanya penetapan visi, misi, tujuan, dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. Proses akuntabilitas juga dapat mengukur tanggung jawab lembaga pemerintah terhadap pencapaian hasil penyelenggaraan dan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan, khususnya dalam hal pelayanan publik.

Secara teoretis pemerintah baik pusat maupun daerah memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum (Lembaga Administrasi Negara, 2007). Adapun penjelasan keseluruhan fungsi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Fungsi pelayanan, terkait unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.
2. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu di sektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function*/fungsi pembangunan dan *adaptive function*/fungsi adaptasi.
3. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketenteraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

Ketiga fungsi lembaga birokrasi tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah, cakupannya sangat luas, terutama pelayanan yang menghasilkan barang publik seperti jalan, jembatan, pasar dan lain-lain. Selain itu, juga pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang harus dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi), seperti berbagai jenis dokumen perizinan, KTP, KIA, SIM dan kebutuhan lainnya.

Pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah umumnya masih belum menunjukkan kinerja yang sesuai dengan harapan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat, baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui media massa & media elektronik (koran/televisi/internet/media sosial). Keluhan-keluhan tersebut di antaranya yaitu menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang dianggap masih berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyaknya dijumpai praktik pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Padahal, di sisi lain masyarakat mengharapkan pelayanan publik prima yang dapat menciptakan hubungan simbiosis mutualisme (hubungan saling menguntungkan) di antara pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain karena masih banyaknya lembaga birokrasi yang belum melaksanakan salah satu prinsip dalam good governance yaitu akuntabilitas. Selain itu, meluasnya praktik-praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam nadi birokrasi berdampak kepada citra negatif dari birokrasi itu sendiri. Disadari atau tidak, kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum berdaya guna dan berhasil guna serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, aktivitas pelayanan publik perlu dilaksanakan secara akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik akan berdampak luas terhadap pencapaian kesejahteraan masyarakat.

Studi komparasi dilakukan dalam penerapan dimensi akuntabilitas antara Kota Bandung dan Kabupaten Bandung. Mengacu pada peran pemerintah sebagai pelayan publik, Pemerintah Kabupaten Bandung dan Pemerintah Kota Bandung sebagai bagian dari pemerintah daerah di Indonesia wajib memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat di daerah masing-masing. Namun, berdasarkan pengamatan penulis di lapangan, masih ditemukan beberapa fenomena yang menghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bandung dan Kota Bandung. Fenomena-fenomena tersebut di antaranya:

1. Jumlah sumber daya manusia aparatur yang tidak berimbang dengan tuntutan jumlah pelayanan. Jumlah jenis pelayanan bertambah setiap tahunnya, tetapi tidak berbanding lurus dengan jumlah pemberi layanan.
2. Perlu waktu lebih lama untuk dapat beradaptasi dengan pemberian layanan berbasis daring (*online*). Mengubah sistem pelayanan manual kepada sistem daring membutuhkan masa transisi yang cukup lama, Kabupaten Bandung sendiri sudah mulai bertransisi sejak tahun 2017.
3. Banyaknya penilaian yang dilakukan oleh beberapa kementerian, lembaga pemerintah non-kementerian, dan lembaga non-struktural terkadang membuat lembaga birokrasi pemberi layanan mengalami disorientasi pelayanan, sehingga mengabaikan hal-hal substansial pelayanan yang dampaknya dapat langsung dirasakan oleh masyarakat.
4. Belum adanya regulasi turunan terkait *online single submission* sehingga menimbulkan kebingungan dalam pelaksanaan teknis penyelenggaraan pelayanan berbasis daring.
5. Masyarakat masih mengeluhkan adanya prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang dinilai masih berbelit-belit, dan belum menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya), serta adanya tindakan-tindakan yang mengindikasikan adanya penyimpangan, terutama dalam hal pembuatan Akte, Kartu Identitas Anak, Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, Kartu Keluarga, dan dokumen-dokumen lainnya.

Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan dinamika yang terjadi pada proses akuntabilitas dalam penyelenggaraan perizinan di tingkat pemerintah daerah dengan merespons kebijakan *Online Single Submission* (OSS). Sehingga daerah harus mampu melakukan percepatan dalam beradaptasi, berdasarkan penelitian-penelitian yang berkaitan dengan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian, penulis memodifikasi metodologi penelitian disesuaikan dengan topik penelitian penulis. Hal tersebut yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini berusaha untuk mengetahui penerapan dimensi akuntabilitas dalam merespons PP No. 24 tahun 2018 sebagai studi komparasi di DPMPTSP Kabupaten Bandung dan Kota Bandung.

2. TINJAUAN TEORETIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

Pada tahun 1990-an, dampak negatif dari penekanan yang tidak pada tempatnya terhadap efisiensi dan ekonomi dalam pengelolaan masalah-masalah publik mulai menyebabkan menurunnya penyampaian pelayanan publik kepada masyarakat khususnya yang menyangkut barang-barang yang bersifat publik (*public goods*). Barang-barang publik tersebut ternyata tidak disediakan secara memadai melalui penerapan yang ketat dari kekuatan pasar. Melalui penerapan yang berlebihan terhadap perilaku manajemen sektor privat telah menyebabkan sektor publik kehilangan orientasinya terhadap tanggung jawab yang diembannya untuk kepentingan umum (Rosenthal, 2005).

Oleh karena itu, perubahan dalam *governance* atau yang lebih kita kenal dengan tata kelola pemerintahan, merupakan penggunaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua level (Krina, 2003). Adapun definisi lain yang menyebutkan bahwa *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor publik, swasta, dan masyarakat dalam suatu usaha kolektif. Definisi tersebut mengasumsikan banyak aktor yang terlibat, tidak ada yang lebih dominan dan dapat menentukan gerak aktor lain (Meuthia, 2000).

Berikut adalah karakteristik-karakteristik Good Governance menurut UNDP dalam (Mardiasmo, 2002) mencakup sembilan hal sebagai berikut: Participation, Rule of law, Transparency, Responsiveness, Consensus Orientation, Equity, *Efficiency and Effectiveness*, *Accountability* dan Strategic vision.

Berdasarkan karakteristik-karakteristik tersebut, setidaknya terdapat tiga hal yang dapat diperankan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu penciptaan transparansi, akuntabilitas publik dan *value for money* (*economy, efficiency, dan effectiveness*). Adapun menurut United Kingdom Overseas Development Administration (UKODA) dalam (Haryanto, 2007) menjelaskan bahwa *Good Governance* memiliki empat karakteristik yaitu legitimasi, akuntabilitas, kompetensi, dan penghormatan terhadap hukum dan hak asasi manusia.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa untuk mendukung terwujudnya *Good Governance* diperlukan adanya penyelenggaraan pelayanan publik secara transparan dengan mendasarkan konsep *value for money* yaitu efektif dan efisien sehingga dapat tercipta sebuah akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

2.1. Akuntabilitas

Secara etimologi, kata akuntabilitas atau *accountability* berasal dari dua kata yaitu *account* yang artinya rekening, laporan, catatan dan *ability* yang artinya kemampuan. Dengan demikian, akuntabilitas dapat diartikan sebagai kemampuan menunjukkan laporan atau catatan yang dapat dipertanggungjawabkan (Suharto, 2005). Akuntabilitas juga dapat

didefinisikan sebagai pertanggungjawaban pihak yang diberi mandat untuk memerintah kepada mereka yang memberi mandat (Budiarjo, 1998). Sementara itu, akuntabilitas publik diartikan sebagai kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. (Mardiasmo, 2002).

Headington dalam (Zamroni, 2000) berpendapat bahwa, "*Accountability has moral, legal, and financial dimensions and operates at all levels of the education system.*" Ada tiga dimensi yang terkandung dalam akuntabilitas yaitu dimensi moral, dimensi hukum, dan dimensi keuangan yang menuntut tanggung jawab dari organisasi untuk dapat mewujudkannya. Tidak hanya bagi publik, tetapi pertama-tama harus dimulai bagi anggota organisasi itu sendiri. Akuntabilitas yang tinggi hanya dapat dicapai dengan pengelolaan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien. Akuntabilitas sebagai suatu konsep etika yang sangat berkaitan dengan administrasi publik dan pemerintahan, memiliki persamaan kata dengan konsep yang dapat dipertanggungjawabkan (*responsibility*), konsep yang dapat dipertanyakan (*answerability*), yang dapat dipersalahkan (*blameworthiness*), dan yang mempunyai ketidakbebasan (*liability*), termasuk istilah lain yang mempunyai keterkaitan, dengan harapan dapat menerangkan salah satu aspek dari administrasi publik (Djalil, 2014).

Akuntabilitas yang lebih luas biasanya melibatkan lembaga-lembaga publik dan birokrasi untuk mengendalikan berbagai harapan yang berasal dari dalam dan luar organisasinya. Akuntabilitas publik terdiri dari empat macam yaitu akuntabilitas birokrasi, akuntabilitas politik, akuntabilitas profesional, dan akuntabilitas legal. Sementara (Jabra, Joseph and Dwivedi, 1995) menambahkan konsep akuntabilitas moral. Hal paling penting yang dapat membentuk sistem akuntabilitas publik itu sendiri adalah tergantung bagaimana mengendalikan berbagai harapan khalayak. Dengan demikian, akuntabilitas publik sangat erat kaitannya dengan bagaimana lembaga birokrasi dapat mewujudkan harapan-harapan khalayak. Prinsip akuntabilitas menetapkan bahwa sesungguhnya setiap program dan *output* dari aktivitas penyelenggaraan pemerintahan melalui lembaga birokrasi harus dapat dipertanggungjawabkan kepada khalayak. Selain itu, terdapat beberapa ciri pemerintahan yang akuntabel yaitu sebagai berikut:

1. Mampu menyajikan informasi penyelenggaraan pemerintahan secara terbuka, cepat, dan tepat kepada masyarakat.
2. Mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.
3. Mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap kebijakan kepada publik.
4. Mampu memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pembangunan dan pemerintahan.
5. Sebagai sarana bagi publik, untuk menilai kinerja pemerintah.

Akuntabilitas publik sering kali digunakan sebagai mekanisme dalam mengatur dan mengelola agen-agen publik. Fungsi mekanisme akuntabilitas birokrasi mencakup hubungan formal dan terorganisir antara atasan dan bawahan dengan memperhatikan peraturan-peraturan yang wajib ditaati serta adanya pengawasan dan standardisasi jelas mengenai regulasi yang akan dijalankan. Akuntabilitas publik berfokus pada persoalan demokrasi. Dalam hal ini, akuntabilitas publik mengakui kekuasaan otoritas publik untuk mengatur dan memastikan kepatuhan terhadap sebuah aturan. Sehingga dapat dikatakan bahwa para pejabat publik dan agen publik dapat memberikan pertanggungjawaban secara politik kepada khalayak, dan masyarakat juga dapat mengkritisi pejabat politik atau aktor politik.

Praktik akuntabilitas dapat berbeda pada berbagai profesi karena kriteria yang digunakan untuk menentukan derajat akuntabilitas dari sebuah proses dan aktivitas yang

dilakukan oleh organisasi sangat dipengaruhi oleh norma dan etika yang dimaknai oleh masing-masing profesi pekerjaan (Jabra, Joseph., and Dwivedi, 1995). Salah satu prinsip utama dalam mewujudkan *good governance* adalah akuntabilitas itu sendiri. Dalam perspektif historis, konsep akuntabilitas sebagai suatu sistem sudah lama dikenal yaitu sejak zaman Mesopotamia pada tahun 4000 SM, yang pada saat itu sudah dikenal adanya hukum Hammurabi yang mewajibkan seorang raja untuk mempertanggungjawabkan segala tindakannya kepada pihak yang memberi wewenang (Dunn, 2000). Dalam konteks birokrasi pemerintahan, akuntabilitas merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menjelaskan dan memperlihatkan pencapaian misi yang ditetapkan (Benveniste, 1991). Menurut (Widodo, 2001) organisasi pemerintah dibuat oleh publik dan untuk kepentingan publik karena itu perlu mempertanggungjawabkan tindakan dan kebijakannya kepada publik, dan dalam studi administrasi negara disebut dengan akuntabilitas.

Akuntabilitas merupakan bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik (Mardiasmo, 2002). Adapun dimensi akuntabilitas terbagi menjadi 5 bagian (Syahrudin, 2002) yaitu:

1. Akuntabilitas hukum dan kejujuran (*accountability for probity and legality*)
Akuntabilitas hukum adalah kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam organisasi. Akuntabilitas kejujuran adalah penghindaran penyalahgunaan jabatan, korupsi, dan kolusi. Akuntabilitas hukum menjamin ditegakkannya supremasi hukum, sedangkan akuntabilitas kejujuran menjamin adanya praktik organisasi yang sehat.
2. Akuntabilitas Manajerial
Akuntabilitas manajerial atau akuntabilitas kinerja (*performance accountability*) merupakan pertanggungjawaban untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien.
3. Akuntabilitas Program
Program organisasi hendaknya adalah program yang bermutu dan mendukung strategi dalam pencapaian visi, misi, dan tujuan organisasi. Lembaga publik harus mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat hingga pelaksanaan program.
4. Akuntabilitas Kebijakan
Lembaga publik harus bisa mempertanggungjawabkan kebijakan yang sudah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak yang akan dihadapi di masa depan.
5. Akuntabilitas Finansial
Akuntabilitas finansial adalah pertanggungjawaban lembaga publik untuk menggunakan dana publik (*public money*) secara ekonomis, efisien, dan efektif, tidak ada pemborosan dan kebocoran dana, serta korupsi.

Berdasarkan dimensi-dimensi yang telah dikemukakan oleh Syahrudin di atas, maka penulis menggunakan akuntabilitas hukum, akuntabilitas manajerial, akuntabilitas program, akuntabilitas kebijakan, dan akuntabilitas finansial sebagai instrumen untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

2. 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai aktivitas pemberian layanan/mengakomodir keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa menyelenggarakan pemerintahan pada hakikatnya

merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga setiap lembaga birokrasi memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk dapat memberikan layanan yang prima dan profesional.

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2002). Tujuan dilaksanakannya pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan-pelayanan yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh khalayak, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada khalayak mengenai pilihannya yang telah disediakan oleh pemerintah.

Selanjutnya pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut (Moenir, 2002):

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses, dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Pelayanan publik yang profesional perlu disertai akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (Widodo, 2001), dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan) yakni adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan.
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan, wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti:
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
 - b. Adanya mekanisme yang mencegah pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan, waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
8. Adaptif, cepat dalam menyelesaikan tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Secara teoretis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang wajib dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan (Widodo, 2001), Sementara, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara atau daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif atau pelayanan jasa, demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakat.

Tujuan pelayanan publik secara umum adalah mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh masyarakat dan menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihan dan cara mengakses yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah (Bitner, 2003).

Lebih lanjut (Bitner, 2003) mengatakan, tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai keinginan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.

Adapun ciri khusus pelayanan publik menurut Coglianese & Lazer (2003) adalah:

1. Tidak dapat memilih konsumen.
2. Perencanaan dibatasi oleh peraturan.
3. Pertanggungjawaban yang kompleks.
4. Sangat teliti.
5. Semua tindakan mendapat justifikasi.
6. Tujuan dan *output* sulit diukur dan ditentukan.

Beberapa tulisan dan penelitian terdahulu mengenai akuntabilitas sudah dilakukan. Namun, tidak ada yang menggabungkan akuntabilitas dengan isu kebijakan tersebut. Salah satunya penelitian menggunakan analisis studi akuntabilitas pada Kebijakan Program Banjar Cerdas di Kota Banjar (Ramdani, 2016), pada tahun 2013 yang menjelaskan dimensi akuntabilitas pada sebuah kebijakan pendidikan.

Selanjutnya yang dijadikan referensi sebagai bahan telaah dalam tulisan ini di antaranya penelitian yang dilakukan oleh Wiwin Rahmanti (2005) tentang Analisis Pelaporan Keuangan Sektor Publik untuk Pengukuran Kinerja, Transparansi, Akuntabilitas Publik dan *Good Governance* (Studi Kasus pada Pemda Tingkat II Provinsi DIY), menggunakan teknik Analisis Statistik Uji-t, uji beda rata-rata, Analisis Perbandingan dan Uji *Mean*. Memberikan kesimpulan secara umum Pengelolaan Keuangan akuntabel dan transparan. Menunjukkan adanya perbedaan antara informasi yang disampaikan pihak eksekutif dengan kebutuhan informasi pihak auditor.

Penelitian lainnya adalah dari Sutedjo (2009) tentang Persepsi *Stakeholder* terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Sekolah dengan uji beda, menyimpulkan penyebab adanya perbedaan persepsi antara *stakeholder* internal dan *stakeholder* eksternal terhadap pengelolaan keuangan sekolah adalah *stakeholder* internal sudah terlibat sejak sekolah membuat perencanaan, melaksanakan anggaran, dan pembuatan laporan keuangannya. Sedangkan *stakeholder* eksternal tidak terlibat sebagaimana *stakeholder* internal.

Berikutnya, penelitian yang dilakukan oleh Santosa & Makhfath (2005) tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Keuangan, Partisipasi Pembayaran, dan Efisiensi Penyelenggaraan Pendidikan di Kabupaten Banyumas. Menggunakan metode Statistik Uji-t dan analisis Spearman. Mendapatkan kesimpulan secara umum pengelolaan keuangan oleh sekolah telah diselenggarakan secara akuntabel dan transparan. Tidak ada perbedaan antara sekolah yang efisien dan inefisien dalam hal: tingkat partisipasi masyarakat dalam pembiayaan pendidikan, akuntabilitas, dan transparansi.

Penelitian-penelitian terdahulu mengenai akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia memang sudah pernah ada yang melakukan. Namun, penelitian mengenai Penerapan Dimensi Akuntabilitas dalam Merespons PP No. 24 tahun 2018 sebagai studi komparasi di DPMPPTSP Kabupaten Bandung dan Kota Bandung sepengetahuan penulis belum pernah dilakukan.

3. METODE PENELITIAN

Metode dalam artikel menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena artikel ini berupaya untuk menjelaskan dinamika dalam menerapkan dimensi akuntabilitas merespons PP No. 24 tahun 2018. Selanjutnya, dimensi ini bisa dijabarkan dalam eksplorasi data yang sudah tersaji dalam olahan data kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan teknik pemilihan informan secara *purposive* yang dilakukan secara langsung dengan informan kunci yaitu Kepala Dinas dan jajarannya. Sedangkan data sekunder yaitu data atau dokumen yang berasal dari sumber berita *online*, artikel, buku, jurnal yang terkait dengan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan mengategorikan tahapan analisis data penelitian ke dalam beberapa kegiatan, yaitu melakukan pengorganisasian data dengan memilah data yang menjadi kunci dan data tambahan, sehingga menghasilkan pola yang memberikan gambaran sebagai hasil penelitian dengan proses pengodean dan penerapan ide, tema dan kategori sehingga mendapatkan alternatif penjelasan untuk dijelaskan dalam sebuah laporan. Selanjutnya, uji keabsahan data menggunakan proses Triangulasi (Widiyarta & Nawangsari, 2016).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hal ini pembahasan dibatasi pada analisis berdasarkan dimensi akuntabilitas menurut Rasul, (2002) yang terdiri dari 5 bagian yaitu:

4.1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran

Berdasarkan dimensi ini kedua lokus (DPMPPTSP Kota Bandung dan DPMPPTSP Kabupaten Bandung) menerapkan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam organisasi tersebut. Dimensi hukum ini dibagi dalam dua jenis aturan yaitu ada yang mengatur kelembagaan dan yang mengatur teknis pelayanan. Begitu

dinamisnya dalam perubahan aturan pelayanan perizinan sehingga pemerintah daerah harus siap dengan segala kondisi yang sedang terjadi. Seperti pada saat ini pemerintah pusat sedang menyosialisasikan penerapan PP No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik yang disebut OSS (*Online Single Submission*) yaitu Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Peraturan tersebut menjadi terkendala karena diberlakukan tanpa pasal peralihan atau aturan peralihan pada bulan September 2018 sejak diundangkan sudah berlaku harus merevisi Perda Pergub segala macam sehingga tidak ada waktu untuk itu. Selain itu, adanya desakan pemerintah dengan akan disusunnya *Omnibus Law* yaitu suatu Undang-Undang (UU) yang dibuat untuk menyasar satu isu besar yang mungkin dapat mencabut atau mengubah beberapa UU sekaligus sehingga menjadi lebih sederhana. Karena selama ini investor di sektor riil selalu mengeluhkan tumpang tindihnya berbagai aturan yang pada akhirnya menghambat berbagai kegiatan usaha. Ekonomi menjadi sangat tidak efisien karena berbagai regulasi itu pada ujungnya hanya menciptakan berbagai peluang kongkalikong birokrat dan politikus. Hanya pebisnis berkoneksi kuat yang mampu bergerak. Segala macam kegiatan ekonomi pada akhirnya membutuhkan biaya lebih besar karena praktik perburuan renten ekonomi itu. Namun, pada praktiknya muncul beberapa permasalahan yang terjadi di daerah dalam menerapkan kebijakan pusat. Di antaranya adalah disharmoni aturan yang menyebabkan belum efektifnya kerja pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Hal tersebut terjadi di pemerintah Kabupaten Bandung maupun Kota Bandung.

Disharmoni yang dimaksud adalah aturan-aturan yang dipakai saat ini belum disesuaikan dengan perubahan mekanisme izin yang baru. Semua izin terkait usaha terhubung dengan OSS. Konsep tersebut baik, tetapi dari segi detail belum harmonis. Setiap perizinan berkaitan antar Kementerian/Lembaga masih belum harmonis atau bahkan yang sudah keluar pun masih harus ditinjau ulang, misalnya yang berkaitan dengan tata ruang. Ketidakharmonisan tersebut disebabkan oleh tuntutan untuk menyesuaikan aturan di atasnya, pemerintah daerah harus segera mengeluarkan regulasi berkaitan dengan perizinan misalnya Pemerintah Kabupaten Bandung mengeluarkan Perbup No. 16 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan pada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung sebagai upaya melaksanakan amanah dari pemerintah pusat tentang pelayanan izin terpadu. Begitu juga Pemerintah Kota Bandung sudah mengeluarkan Perwal No. 24 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Wali Kota Bandung No. 235 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Struktur baru DPMPSTP Kabupaten Bandung saat ini menyesuaikan dengan kebutuhan yang urgen terkait dengan dinamika perubahan regulasi yang terjadi dengan menambahkan satu bidang yaitu bidang pengaduan, advokasi, dan peningkatan layanan. Ini adalah bidang baru, muncul berdasarkan pengalaman selama ini, bidang izin tersebut tidak fokus memberikan pelayanan karena harus menyelenggarakan tugas-tugas lain di luar pelayanan langsung. Bidang izin ini sibuk juga menafsirkan peraturan membuat SOP, membuat SP, dan melayani pengaduan. Oleh karena itu, kurang optimal dalam memberikan pelayanan, waktu habis dengan urusan lain. Bidang pengaduan dan advokasi ini mendukung bidang layanan izin yang menyusun SOP, SP, dan IKM untuk melayani pengaduan segala macam sehingga bidang izin bisa lebih fokus. Seksi advokasi bisa bertugas ketika ada tafsir irisan antara pusat dan daerah dengan difasilitasi, baru pada tahun 2019 ada Perda SOTK terbaru.

Akuntabilitas kejujuran adalah penghindaran penyalahgunaan jabatan, korupsi dan kolusi. Akuntabilitas hukum menjamin ditegakkannya supremasi hukum, sedangkan akuntabilitas kejujuran menjamin adanya praktik organisasi yang sehat. Sampai saat ini aturan mengenai kedisiplinan dalam pelayanan, terkait dengan tugas kepegawaian dalam pembinaan. Tercatat misalnya di DPMPTSP Kabupaten Bandung, ada bagian dari Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) melaksanakan teguran lisan sampai tertulis, usulan sanksi itu berlaku umum, juga pada tugas pelayanan maupun terhadap petugas di luar pelayanan karena aturan diimplementasikan sama kepada semua pegawai yang melakukan pelanggaran.

4. 2. Akuntabilitas Manajerial

Akuntabilitas manajerial atau akuntabilitas kinerja (*performance accountability*) merupakan pertanggungjawaban untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien. Dalam hal ini DPMPTSP mengatur organisasinya dengan membangun sistem tepat yang tidak dimungkinkan adanya intervensi manual yang dapat merusak sistem kerja. Maka, perlu adanya otomatisasi proses kerja yang harus terus disempurnakan. Sebagaimana yang dilakukan pada DPMPTSP baik Kabupaten Bandung maupun Kota Bandung. Masing-masing sudah menerapkan sistem manajemen kerja yang efektif dalam melakukan pelayanan yaitu menggunakan pelayanan dengan proses digitalisasi.

DPMPTSP Kabupaten memiliki aplikasi SAMIRINDU yang di dalamnya terdapat menu berbagai pelayanan. Begitu juga DPMPTSP Kota Bandung, sudah menyediakan perizinan *online* yang tergabung dalam *website* <https://dpmptsp.bandung.go.id/>. Dalam pelaksanaannya, pola manajerial DPMPTSP Kota Bandung lebih rapi dibandingkan dengan DPMPTSP Kabupaten Bandung. Sistem yang digunakan secara terperinci bisa memudahkan masyarakat dan pemberi layanan dalam melakukan proses izin. Meskipun sumber daya yang ada di DPMPTSP tersebut terbatas, tetapi dengan sistem perizinan menggunakan aplikasi memungkinkan untuk melakukan verifikasi melibatkan pihak dinas teknis tanpa harus membawa sumber daya pegawai ke DPMPTSP.

Proses administrasi dalam permohonan izin dilakukan dengan sistem yang sudah tersedia dengan melibatkan setiap instansi dinas terkait untuk melakukan verifikasi dokumen tanpa harus memindahkan sumber daya ke DPMPTSP. *Server* sudah terintegrasi dengan masing-masing dinas teknis yang bersangkutan agar bisa segera melakukan verifikasi pada tingkat jabatan Kasi, Kabid, dan Kepala Dinas.

Berbeda dengan Kota Bandung, DPMPTSP Kabupaten Bandung justru merasa sangat kekurangan SDM dalam perizinan karena idealnya satu orang Kepala Seksi (Kasi) memiliki minimal tiga orang staf. Saat ini ada 6 Kasi, masing-masing Kasi memiliki satu atau dua staf. Semua perizinan terkait DPMPTSP *bussines process* dilaksanakan di DPMPTSP. Jadi, meskipun sudah pendelegasian kewenangan perizinan dari perangkat teknis, tidak dibarengi dengan petugas teknis yang sudah terbiasa. Ibaratnya, barang baru, hal baru, oleh orang baru.

4. 3. Akuntabilitas Program

Program organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu dan mendukung strategi dalam pencapaian visi, misi, dan tujuan organisasi. Lembaga publik harus mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat hingga pelaksanaan program. DPMPTSP Kota Bandung maupun Kabupaten Bandung melakukan proses pembagian pelayanan perizinan ke dalam dua bagian yaitu pelayanan perizinan OSS dan non-OSS.

Perizinan OSS yaitu yang sudah diintegrasikan dengan perizinan kementerian/Lembaga di pemerintah pusat. Pemerintah daerah hanya sebagai *user*, semua perangkat yang diberikan kepada daerah sudah ditentukan oleh pemerintah pusat. Diibaratkan OSS itu adalah ruang tamu dan DPMPTSP adalah dapur, jadi setiap pemohon izin usaha harus mengisi identitas di sistem yang sudah disediakan oleh OSS dan selanjutnya melakukan pemenuhan syarat yang akan diverifikasi oleh DPMPTSP.

Menariknya, perizinan yang berkaitan dengan OSS dapat terbit lebih dulu, persyaratan kemudian demi percepatan. Jika syarat tidak memenuhi, pihak DPMPTSP menolak izin yang sudah terbit karena ada klausul belum berlaku efektif sebelum memenuhi komitmen persyaratan. Ini berdampak pada rawannya penyalahgunaan, dengan keluarnya izin pertama yang disangka pemohon sudah final dan melakukan kegiatan. Dari 126 program pelayanan, semua sudah memiliki SOP perizinan di DPMPTSP. Program yang dilaksanakan oleh DPMPTSP masih perlu banyak perbaikan. Berbagai kendala yang masih ada di antaranya, masalah regulasi yang harus diperbaharui dan sumber daya manusia yang kurang mempengaruhi berjalannya program pelayanan yang dilakukan.

Pada dimensi ini, pemerintah belum sepenuhnya menjalankan akuntabilitas program karena masih memakai dualisme sistem pada proses pelayanan, beragam alasan diantaranya masalah disharmoni regulasi yang pada dimensi akuntabilitas hukum sudah dibahas dan masa transisi pengembangan aplikasi yang digunakan. Ada peralihan *server* yang tadinya bertempat di Kementerian Perekonomian saat ini berpindah ke BKPM sebagai *leading sektor*. Hal ini menyebabkan gangguan pelayanan di daerah seperti halnya di DPMPTSP Kota Bandung sekitar 2 minggu (Juli 2019) pemohon izin tidak bisa akses. Berdasarkan pantauan peneliti, beberapa mengeluhkan kejadian tersebut dan DPMPTSP Kota Bandung tidak bisa mengambil langkah apapun selain sabar menunggu perbaikan sistem.

4. 4. Akuntabilitas Kebijakan

Lembaga publik harus bisa mempertanggungjawabkan kebijakan yang sudah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak yang akan dihadapi di masa depan. Kebijakan daerah mengikuti kebijakan pusat apalagi saat ini arahan dari presiden harus segera mengimplementasikan *One Single Submission* (OSS) pada praktiknya daerah masih merasa banyak kendala, karena menyangkut perbaikan infrastruktur IT, sumber daya, dan lainnya. Meskipun begitu, pemerintah daerah memaksimalkan amanat dari kebijakan pusat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pemohon. Di antaranya adalah Pemda harus memfasilitasi pemohon izin dengan 3 kriteria yang harus dilakukan: *pertama* loket berbantuan, pada segmen ini pemohon harus dibantu mendaftar sampai dia dapat izin dengan kriteria-kriteria tertentu. *Kedua*, ada juga loket mandiri, pihak DPMPTSP menyiapkan komputer di depan dan masyarakat sebagai pemohon bisa mengakses sendiri. *Ketiga*, ada loket prioritas yang investasinya besar, dengan perlakuan khusus. Ini sebagai intruksi presiden langsung (Kebijakan presiden) dengan pelayanan VVIP, diberi ruangan khusus yang nyaman dalam proses perizinan. Kalau ada investasi kereta cepat misalnya, apalagi kalau investasi nasional atau internasional, maka prosesnya akan dibantu oleh petugas.

Kebijakan dalam melakukan pelayanan perizinan sudah ditentukan oleh pemerintah pusat dalam implementasi PP No. 24 Tahun 2018 yang diterjemahkan ke dalam Peraturan Wali Kota. Pada peraturan tersebut, Pemerintah daerah harus menetapkan standar operasional prosedur Perizinan dan Nonperizinan dengan memenuhi aspek sebagai berikut:

- a. Administrasi;
- b. Yuridis;
- c. Teknis;
- d. Waktu;
- e. Biaya; dan
- f. Manajerial.

Selanjutnya setiap keputusan Perizinan dan Nonperizinan wajib memuat paling sedikit: pejabat yang berwenang menerbitkan Perizinan dan Nonperizinan; ada dasar hukum pemberian Perizinan dan Nonperizinan; subjek Perizinan dan Nonperizinan; diktum yang mencantumkan ketentuan, pembatasan, dan syarat; pemberian alasan penerbitan Perizinan dan Nonperizinan; dan hal-hal lain yang terkait dengan ketentuan yang mencegah terjadinya pelanggaran Perizinan dan Nonperizinan dan/atau peraturan perundang-undangan.

4.5. Akuntabilitas Finansial

Akuntabilitas finansial adalah pertanggungjawaban lembaga publik untuk menggunakan dana publik (*public money*) secara ekonomis, efisien, dan efektif, tidak ada pemborosan dan kebocoran dana, serta korupsi. Anggaran yang dimiliki DPMPTSP kurang karena DPMPTSP paling kecil anggarannya dibandingkan dinas-dinas lain. Pertanggungjawaban dilakukan melalui mekanisme baku dan terbukti akuntabilitas sudah baik karena DPMPTSP Kabupaten Bandung mendapatkan penghargaan informasi paling terbuka di antara dinas-dinas di Kabupaten Bandung. Untuk pelayanan yang memakai tarif, DPMPTSP Kota Bandung sudah memakai tarif sesuai standar biaya pelayanan dan dicantumkan dalam pengumuman *website* DPMPTSP Kota Bandung sebagai tata cara perhitungan retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagai berikut:

Biaya Pembinaan Penyelenggaraan Bangunan Gedung, terdiri dari:

1. Untuk bangunan gedung, pembangunan baru.
Luas = luas bangunan
Indeks terintegrasi = Hasil perkalian dari indeks-indeks parameter (ditentukan tim teknis) dengan harga satuan Rp25.000,- per m².
2. Untuk bangunan gedung, rehabilitasi/renovasi/pemugaran.
Luas = luas bangunan
Indeks terintegrasi = Hasil perkalian dari indeks-indeks parameter (ditentukan tim teknis) dengan harga satuan Rp25.000,- per m².
Tingkat Kerusakan = Berat/sedang

Tarif yang diumumkan secara terbuka pada *website* ini untuk menunjukkan komitmen transparansi, seberapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon, yang berlaku secara resmi. Bahkan DPMPTSP Kota Bandung memudahkan pemohon untuk mengirimkan surat perizinan melalui pos yang sudah bekerja sama. Hal tersebut dapat mengurangi tatap muka yang berisiko menyebabkan penyimpangan, seperti tarif yang tidak sesuai dengan standar biaya pelayanan yang sudah ditentukan.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis artikel dalam merespons perubahan kebijakan pemerintah pusat terjadi dinamika Penerapan Akuntabilitas baik oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung maupun Kota Bandung. Dalam Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran terjadi disharmoni

karena aturan-aturan yang dipakai saat ini belum disesuaikan dengan perubahan mekanisme izin yang baru. Semua izin terkait usaha yang terhubung dengan OSS. Konsepnya sudah bagus, tetapi detailnya belum harmonis. Setiap perizinan yang berkaitan antar Kementerian/Lembaga masih belum harmonis atau bahkan yang sudah keluar pun masih harus ditinjau ulang, misalnya yang berkaitan dengan tata ruang. Karena dituntut untuk menyesuaikan aturan di atasnya, pemerintah daerah harus segera mengeluarkan regulasi berkaitan dengan perizinan, misalnya Pemerintah Kabupaten Bandung mengeluarkan Perbup No. 16 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung, sebagai upaya melaksanakan amanah dari pemerintah pusat tentang pelayanan izin terpadu. Begitu juga Pemerintah Kota Bandung sudah mengeluarkan Perwal No. 24 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Wali Kota Bandung No. 235 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dalam akuntabilitas manajerial masing-masing sudah menerapkan sistem manajemen kerja yang efektif dalam melakukan pelayanan yaitu menggunakan pelayanan dengan proses digitalisasi. DPMPTSP Kabupaten memiliki aplikasi SAMIRINDU. Begitu juga DPMPTSP Kota Bandung sudah menyediakan perizinan *online* yang tergabung dalam *website* <https://dpmptsp.bandung.go.id/>. Dalam praktiknya, proses manajerial DPMPTSP Kota Bandung lebih rapi dibandingkan dengan DPMPTSP Kabupaten Bandung. Sistem yang digunakan secara terperinci bisa memudahkan masyarakat dan pemberi layanan dalam melakukan proses izin. Meskipun sumber daya yang ada di DPMPTSP tersebut terbatas, tetapi sistem perizinan menggunakan aplikasi memungkinkan verifikasi melibatkan pihak dinas teknis tanpa harus membawa sumber daya pegawai ke DPMPTSP. Berikut pernyataan Kasubag Data dan Informasi DPMPTSP Kota Bandung:

Dalam akuntabilitas program, kebijakan, dan finansial ini, pemerintah belum sepenuhnya menjalankan akuntabilitas karena masih memakai dualisme sistem pada proses pelayanan. Beragam alasan di antaranya masalah disharmoni regulasi dan masa transisi pengembangan aplikasi yang digunakan. Ada peralihan server yang tadinya bertempat di Kementerian Perekonomian saat ini berpindah ke BKPM sebagai leading sektornya. Hal ini menyebabkan gangguan pelayanan di daerah seperti halnya di DPMPTSP Kota Bandung sekitar 2 minggu (pada Juli 2019) pemohon izin tidak bisa mengakses. Mengakibatkan beberapa keluhan penerima layanan DPMPTSP Kota Bandung tidak bisa mengambil langkah apapun, selain sabar menunggu perbaikan sistem.

Rekomendasi yang dapat dijadikan masukan adalah perlunya jeda waktu dalam penerapan kebijakan untuk peralihan aturan, sehingga mengurangi ketidakpastian aturan pada segi sistem OSS yang masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat dan memperhatikan implementasinya di lapangan. OSS ini seyogyanya mematangkan dan menguatkan konsep desentralisasi pelayanan dengan memangkas beragam regulasi, disesuaikan dengan kebutuhan daerah, bukan hanya mengikuti keinginan pusat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianty, S. A., Goutama, L., & Nakayo, N. R. (2019). Kewenangan Badan Koordinasi Penanaman Modal Pasca Berlakunya OSS. *Perspektif Hukum*, 19(2), 250–262.
- Amri, F. H. Al. (2019). *Implikasi yuridis Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik terhadap fungsi izin dalam*

- perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup.*
- Benveniste, G. (1991). *Birokrasi*. Rajawali Press.
- Bitner, Z. (2003). Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Further Research. *Journal Of Marketing*, 58.
- Budiarjo, M. (1998). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Coglianesi, C., & Lazer, D. (2003). Management-based regulation: Prescribing private management to achieve public goals. *Law & Society Review*, 37(4), 691-730.
- Djalil. (2014). *Akuntabilitas Keuangan Daerah, Implementasi Pasca Reformasi*. Semester Rakyat Merdeka.
- Dunn. (2000). *Pengantar Analisa Kebijakan Publik*. Gadjah Mada Press.
- Haryanto. (2007). *Akuntansi Sektor Publik*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jabra, Joseph., and Dwivedi, O. . (1995). *Public Service Accountability*. Kumarian Press.
- Krina. (2003). *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Lembaga Administrasi Negara. (2007). *Modul 1. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management) Eselon 4*. Lembaga Administrasi Negara.
- Mahmudi. (2009). *Manajemen Keuangan Daerah*. Erlangga.
- Mardiasmo. (2002). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. ANDI.
- Meuthia. (2000). *Good Governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya*. KOMNAS HAM.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Nur Fadhilah, A., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 7(4).
- Ramdani, D. F. (2016). Analisis Politik Keuangan Daerah di Era Desentralisasi Studi Akuntabilitas Kebijakan “Program Banjar Cerdas” di Kota Banjar tahun 2013. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 4(2).
- Rasul, S. (2002). *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja Dan Anggaran*. Detail Rekod.
- Rondonuwu, B. C., & Lopian, M. T. (2017). *Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan*.
- Rosenthal, G. (2005). The Economic and Social Council of the United Nations. *An Issues Paper*. New York: Friedrich-Ebert-Foundation (Occasional Paper No. 15).
- Santosa, B. P., & Makhfatih, A. (2005). *Akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan, partisipasi pembiayaan, dan efisiensi penyelenggaraan pendidikan:: Studi pada Sekolah Menengah Pertama di Kabupaten Banyumas*. [Yogyakarta]: Universitas Gadjah Mada.
- Suharto. (2005). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Refika Aditama.
- Sutedjo, S. (2009). *Persepsi Stakeholders terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Sekolah (Studi Kasus di Sekolah Menengah Pertama Standar Nasional Kabupaten Kendal)*. UNIVERSITAS DIPONEGORO.
- Syahrudin, R. (2002). *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja dan Anggaran*. Detail Rekod.
- Widiyarta, A., & Nawangsari, E. R. (2016). Pelayanan Kesehatan Dari Perspektif Participatory Governance (Studi Tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Dasar Kesehatan Di Kota Surabaya). *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(1).
- Widodo. (2001). *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendikia.
- Wiwin Rahmanti, S. E. (2005). *Analisis pelaporan keuangan sektor publik untuk kinerja, transparansi dan akuntabilitas publik:: Studi kasus pada Pemerintah Tingkat II Daerah*

*Istimewa Yogyakarta. [Yogyakarta]: Universitas Gadjah Mada.
Zamroni. (2000). *Paradigma Pendidikan Masa Depan*. Bigraf Publishing.*