Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi
Vol. 1, No. 2 April 2024
p-ISSN: 3063-3877; ISSN: 3063-4040, Hal 82-98
DOI: https://doi.org/10.62383/konstitusi.v1i2.140
Available Online at: https://ejournal.appihi.or.id/index.php/Konstitusi

Peranan Prinsip Good Governance pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo

Jamal Qadar [1*], Burhanuddin Burhanuddin [2], Yusran Yusuf [3]
[1-3] Universitas Puangrimaggalatung, Indonesia

Alamat Kampus: Jl. Puangrimaggalatung, Maddukelleng, Kec.Tempe, Kab. Wajo, Sulawesi Selatan
*Korespondensi penulis: uniprima@gmail.com**

Abstract. *:This study aims to determine the application of good governance principles at the Wajo Regency Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPM-PTSP), the research informants consist of staff and employees along with the public who want to take care of licensing letters at the Wajo Regency DPM-PTSP Office. This study uses a qualitative method with a descriptive approach.The results of this study show that the application of Good Governance principles at the Wajo Regency Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPM-PTSP) has been running well, including accountability that has been effective and efficient in terms of achieving strategic objectives that contain vision, mission, goals and objectives, and activities that are equipped with performance indicators and targets to be achieved, Transparency with the accountability of staff and employees in carrying out their respective duties which are quite professional, Participation shows that the community feels very satisfied with public services, and the Rule of Law is also very good because it is carried out fairly without discriminating against the social status of the community. The conclusion is that the application of the Good Governance Principle at the Wajo Regency DPM-PTSP office has been realized and implemented well.*

Keywords: *Good Governance, Principles, Public Service, DPM-PTSP*

Abstrak. :Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip good governance pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo, Informan penelitian terdiri dari staff dan pegawai beserta masyarakat yang ingin mengurus surat perizinan di Kantor DPM-PTSP Kabupaten Wajo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, penerapan prinsip Good Governance pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo sudah berjalan dengan baik, diantaranya Akuntabilitas yang sudah efektif dan efesien dalam hal mencapai tujuan sasaran strategi yang memuat visi, misi, tujuan dan sasaran, dan kegiatan yang dilengkapi dengan indikator kinerja dan target yang akan dicapai, Transparansi dengan pertanggungjawaban para staff dan pegawai dalam melaksanakan tupoksi masing-masing yang cukup professional, Partisipasi menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan publik, dan Aturan Hukum juga sudah sangat baik karena dilakukan secara adil tanpa membeda-bedakan status sosial masyarakat. Kesimpulannya yaitu penerapan Prinsip Good Governance pada kantor DPM-PTSP Kabupaten Wajo telah terwujud dan terlaksana dengan baik.

Kata kunci: Good Governance, Prinsip-prinsip, Pelayanan Publik, DPM-PTSP

1. LATAR BELAKANG

Good Governance ialah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efesien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun seacara administrasi menjalani disiplin anggaran serta penciptaan legal bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Istilah good governance mulai dikenal luas di Indonesia sejak tahun 1990-an, terutama seiring interaksi dengan negara-negara pemberi pinjaman dan hibah yang selalu menyoroti kondisi objektif perkembangan ekonomi dan politik Indonesia.

Penerapan good governance adalah merupakan suatu kebutuhan mutlak masyarakat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat

Received Maret 07, 2024; Revised Maret 20, 2024; Accepted April 27, 2024; Published April 30, 2024

sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal, rakyat sangat berharap pada pemerintah agar dapat menyelenggarakan good governance, yaitu penyelenggaraan yang efektif, efesien, transparan, akuntabel, dan bertanggungjawab.

Tata pemerintahan yang baik secara umum ditandai dengan diterapkannya Prinsip Good Governance Menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) 2007, yaitu Akuntabilitas, transparansi, kesetaraan, supremasi, hukum, keadilan, partisipasi, desentralisasi, kebersamaan, profesionalitas, cepat tanggap, efektif dan efesien, berdaya saing. Dengan terciptanya paradigma governance yang baik di Indonesia, diyakini akan dapat mewujudkan pemerintah yang baik.

Penerapan Prinsip-Prinsip good governance merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah, baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat, dan swasta. Yang harus senantiasa berinteraksi untuk mewujudkan good governance, partispasi masyarakat merupakan kendala utama. Kurangnya partispasi dalam memberikan saran tentang program apa yang mendesak untuk program kegiatan Pembangunan, mengakibatkan kesalahan dalam prioritas pendanaan. Hal ini dikarenakan rendahnya tingkat Pendidikan. Kurangnya pemahaman masyarakat, dan kurangnya sosialisasi pemerintah.

Kunci utama dalam memahami good governance adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Berdasarkan prinsip-prinsip good governance ini, maka akan diperoleh indikator atau tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik buruknya pemerintahan bisa dinilai bila telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip good governance. Prinsip-prinsip good governance ini merupakan hal utama dan terpenting yang digunakan oleh para aparatur pemerintahan untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Buruknya kinerja pelayanan publik yang paling umum terjadi ialah belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun tidak semua pelayanan publik disebabkan oleh bad governance. Tidak terwujudnya pelayanan publik yang baik juga dikarenakan partisipasi masyarakat yang masih rendah dengan indikasi keinginan dan keangkuhan masyarakat masih tinggi. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik belum memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat (Umuri, 2019). Prinsip akuntabilitas dan transparansi menjadi sangat penting karena praktik pemerintahan dinilai baik jika mampu mewujudkan transparansi dan akuntabilitas publik (Dwiyanti, 2021).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di kota Sengkang yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu. DPM-PTSP Kota Sengkang sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah daerah yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Pembentukan DPM-PTSP Kabupaten Wajo sebagai wujud nyata komitmen Kab. Wajo dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan pelayanan secara terpadu sehingga memudahkan masyarakat dan dunia usaha dalam memperoleh perizinan. Salah satu bentuk pelayanan umum kepada masyarakat itu adalah pelayanan prima di bidang perizinan, yang dimaksud pelayanan perizinan yang prima adalah pelayanan terpadu satu pintu yang dapat mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang memenuhi prinsip pelayanan yang jelas, sederhana, pasti, aman, efektif, efesien, transparan, akuntabel, partisipasif, ekonomis, adil, dan merata.

Jika tercipta akuntabilitas maka terjadi peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga kredibilitas pemerintahan dapat diakui dan keberadaannya akan selalu didambakan. Hal itu menyebabkan masyarakat untuk ikut peduli dan memberikan partisipasinya dalam setiap program pemerintahan (Umuri, 2019).

Jika tercipta transparansi maka masyarakat dapat mengontrol atau mengetahui secara pasti apa yang harus dilakukan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan apa yang harus diterima oleh masyarakat sebagai penerima layanan (Harsini, 2018). Prinsip-prinsip good governance yang dijalankan dengan baik bisa memberi pelayanan dengan baik, dengan begitu maka birokrasi bisa mewujudkan pemerintahan dengan baik.

Kualitas partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan mewujudkan good governance melalui pelayanan publik sangat ditentukan oleh bentuk peran yang dijalankannya. Peran warga yang paling minimal dalam penyelenggaraan layanan publik dan menghasilkan kualitas partispasi yang paling rendah adalah ketika warga menempatkan dirinya sebagai pelanggan. Disamping sebagai pelanggan, warga sebenarnya memiliki peran lain yang apabila dijalankan dengan baik. Ada lima langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik, dimulai dari mengidentifikasi peran yang dapat dilakukan, mengidentifikasi instrument, menyesuaikan antara instrument dengan peran, memilih instrument yang akan dipakai, serta mengimplementasikan strategi dan instrument yang terpilih.

Berdasarkan hasil observasi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh instansi tersebut, seperti pada pelayanan yang ada di (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo yang diberikan kepada masyarakat belum memuaskan. Masih ada yang harus dibenahi agar masyarakat lebih mendapatkan kepuasan. Hal ini masih tampak dengan adanya permasalahan yang terjadi. Maka dari itu penulis merasa tertarik untuk mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu "Penerapan Prinsip Good Governance Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo". Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip good governance pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo, untuk mengetahui bagaimana hambatan-hambatan yang dihadapi dalam menerapkan prinsip good governance pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik adalah suatu bahasan ilmu sosial yang membahas tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif serta hal-hal yang berhubungan dengan publik, meliputi kebijakan publik dan manajemen publik serta berhubungan dengan tujuan negara, administrasi pembangunan, dan etika yang mengatur penyelenggaraan negara. Administrator publik bekerja di semua tingkat pemerintahan, baik di dalam maupun luar negeri, dan mereka mengelola semua jenis organisasi nirlaba, asosiasi, dan kelompok kepentingan.

Bidang sunstantif dimana manajer publik bekerja mencakup berbagai kepentingan pemerintah dan urusan publik, dari pertahanan dan keamanan nasional hingga kesejahteraan sosial dan kualitas lingkungan, dari desain dan kontruksi jalan dan jembatan hingga eksplorasi ruang angkasa, dan dari perpajakan dan adminstrasi keuangan hingga manajemen sumber daya manusia. Meskipun adminsitrasi publik sangat bervariasi dalam ruang lingkup dan substansinya, mereka yang bekerja di organisasi publik berbagai komitmen tertentu. Diantaranya, tidak ada lebih daripada komitmen untuk layanan publik.

Adminstrasi publik terdiri dari dua kata, yaitu adminstrasi dan publik. Adminsitrasi diartikan sebagai kegiatan atau kerjasama dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan atau diarahkan. Sedangkan publik bisa diartikan sebagai negara, klien, konsumen, warga masyarakat, dan kelompok kepentingan.

Adapun definisi administrasi publik menurut para ahli yaitu, Chandler dan Plano dalam Keban (2008 : 4) "Administrasi publik adalah proses Dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) Keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan keban menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen Tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008: 4)". Menurut Syafiie, (2016: 24) "Pengertian administrasi Publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan". Menurut Dr. H. Amin Ibrahim (2007) "Mengartikan bahwa Administrasi Publik adalah seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia". Menurut Harbani Pasolong (2007:8) "Mengartikan bahwa Administrasi Publik ialah bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efesien dan efektif ". Menurut Fesler (1980) "Arti administrasi publik adalah upaya penyusunan dan pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh birokrasi dalam skala besar untuk kemudian beralifiasi pada kepentingan publik (masyarakat), yang pada intinya arti ini di dapatkan untuk kepentingan masyarakat".

Pengertian Good Governance

Good Governance berasal dari bahasa Eropa-Latin "gubernare", yang dalam bahasa Inggris diserap menjadi govern, yang memiliki arti langsung (direct), mengarahkan (control), atau memerintah (govern). Arti utama dari istilah ini adalah memerintah dengan kewenangan (to rule with authority). Kata Governance pada awalnya digunakan di dalam lingkup usaha, dan konsep governance memiliki arti penting dalam keberhasilan suatu usaha, sehingga konsep dari good governance ini menjadi popular. Organisasi dunia seperti Bank Dunia, IMF, dan PBB menganggap good governance sebagai syarat negara dengan pembangunan yang baik dan berhasil, bahkan dijadikan sebagai standar istilah untuk bantuan yang optimal. Good governance dianggap sebagai standar istilah untuk organisasi publik dalam arti pemerintahan.

Arti Governance mengacu pada proses di mana masyarakat dapat mengola ekonomi, institusi, dan sumber daya sosial dan politik mereka tidak hanya untuk pembangunan, tetapi juga untuk mewujudkan kohesi, integritas, dan kesejahteraan rakyat. Kemampuan suatu negara

untuk mencapai tujuan negara sangat tergantung pada kualitas tata kepemerintahan, dimana terjadi interaksi antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat (Thoha, 2003 : 55).

Good governance sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik di mana terjalin hubungan sinergis dengan masyarakat luas. Masyarakat terlibat secara aktif dalam pengambilan keputusan dan proses pembangunan. Banyak juga yang mendefinisikan good governance sebagai tata pemerintahan, penyelenggara negara, atau sekedar pengelolaan atau pelaksanaan.

Pengertian Pelayanan Publik

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparatur pemerintah dan penyedia layanan jasa dituntut untuk bisa memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada msayarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah maupun penyedia jasa.

Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern, hal ini sesuai dengan pendapatan bahwa masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin dengan adanya kepastian. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara, Dimana pelayanan publik ini merupakan kunci utama keberhasilan dalam berbagai usaha.

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah service dalam bahasa Inggris, yaitu berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Philip dkk, 2017).

Sedarmayanti (2004) mengemukakan pelayanan masyarakat / publik yaitu usaha yang dilakukan seseorang / kelompok orang, atau intuisi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Hanya saja, dalam rangka melakukan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah tugas yang mudah mengingat usaha tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan. Oleh karena itu kemudian peran swasta dan masyarakat sangat diharapkan untuk melengkapi pemerintah dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang optimal.

Berdasarkan penjelasan tersebut pelayanan dapat siartikan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses. Proses pelayanan berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan oranng dalam masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Bab I Pasar 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik, adalah suatu kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan aturan pokok undang-undang bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyedia pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya, aktivitas pelayanan lekat dengan persoalan-persoalan bagaimana cara-cara yang tepat untuk mendapatkan jasa kepada pelanggan. Oleh karena itu, sebuah pelayanan dapat dilihat sebagai sebuah Outcome yang diterima oleh masyarakat.

Penelitian Terdahulu

Dalam rangka menunjang penelitian ini, maka penulis menyajikan beberapa penelitian terdahulu. Hal ini dianggap cukup penting oleh penulis karena sekaligus juga menelusuri penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya sehingga perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang ini dapat diketahui. Penulusuran ini juga sebagai tindakan penulis untuk membuktikan bahwa fokus penelitian yang dilakukan sekarang ini belum pernah dilakukan sebelumnya. Dengan demikian, orisinalitas penelitian ini akhirnya dapat terjamin. Berikut disajikan beberapa penelitian terdahulu, sebagai berikut:

Tabel 1 Penelitian terdahulu

NO	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITI	HASIL PENELITIAN
1	(Andika & Sukraaliawan, 2020)	Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD PElayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di	Dari hasil penelitian ditemukan bahwa Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Peningkatan Pelayanan Tujuan Pada Kantor UPTD Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng, sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal, sedangkan untuk faktor penghambat implementasi prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor UPTD Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng kualitas dan kuantitas SDM pegawai UPTD belum mencukupi. Solusi dalam

		Kabupaten Buleleng.	mengatasi faktor penghambat perlu diadaknannya diklat atau bintek untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.
2	(Umuri, 2019)	Penerapan Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Marisa	Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat masih rendah dengan indikasi keinginan masyarakat yang masih tinggi dan arogan yang masih tinggi untuk berpartisipasi. Kompetensi aparatur kecamatan kurang dalam melaksanakan tugas yang diberikan akibat kurangnya pelatihan dasar-dasar, tugas dan fungsi masing-masing aparatur.
3	(Hanafi & Rohman, 2019)	Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang telah dilaksanakan dengan lumayan baik. Akan tetapi dibeberapa bagian masih ditemukan kekurangan, baik kekurangan dari pegawai Kecamatan Lowokwaru, maupun kekurangan dari sistem sebagai sarana pemberian layanan publik yang baik kepada masyarakat, Hal-hal yang menjadi penghambat antara lain masyarakay kurang paham persayaratan pelayanan, petugas pelayanan yang izin tidak masuk.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian ini difokuskan pada permasalahan atas dasar fakta yang dilakukan dengan cara pengamatan/observasi, wawancara, dan mempelajari dokumen-dokumen. Penelitian ini diharapkan mampu mendeskripsikan tentang penerapan

prinsip-prinsip *good governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Menurut Sedarmayanti (2009:276) *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dengan bertanggung jawab, serta efektif dan efesien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara sektor swasta dan masyarakat. Apabila tercipta suatu hubungan yang harmonis antara masyarakat dan pemerintahan, maka *good governance* dapat terwujud. Suatu pemerintahan bisa dikatakan baik apabila kebijakan yang diterapkan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi. Terlihat dari banyaknya aktivitas usaha yang bisa berjalan karena proses perizinan yang tidak dibuat rumit, mudah, murah, dan transparan.

Konsep dari *good governance* sendiri ialah untuk membangun suatu sistem yang melahirkan kebijakan yang bertanggung jawab. Dimana tanggung jawab ini bisa ditanggung bersama dan bisa menguntungkan semua pihak. Tanpa terkcuali dan tanpa memihak (UNDP, 1996).

Dalam melaksanakan *good governance* diperlukan prinsip-prinsip sebagai peranan penting bagi sebuah instansi pelayanan publik untuk dapat mencapai keberhasilan dalam melayani masyarakat, Dimana di dalamnya terdapat prinsip-prinsip yang berdiri teguh sebagai landasan kebenaran suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik. Prinsip *good governance* diperlukan untuk dapat menjadikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo menjadi lebih baik lagi sehingga dapat terjadi keharmonisan yang dapat membantu kelancaran sistem tata kelolanya dengan teratur, rapi dan benar.

Deskripsi data dalam penelitian ini merupakan data fakta yang didapatkan melalui proses wawancara oleh peneliti kepada informan yang bersangkutan dengan fokus penelitian dan diuraikan kedalam deskriptif yang kemudian menghasilkan data baik berupa kata-kata maupun tindakan. Data-data kualitatif tersebut dapat dianalisis saat sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Data yang tidak terungkap melalui wawancara dilengkapi dengan data hasil observasi langsung secara partisipasif yang dilakukan selama proses penelitian berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian yang difokuskan pada Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Pelayanan Publik Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sengkang, Kecematan Tempe, Kabupaten Wajo.

a. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Good governance merupakan isu yang mengemukakan dalam pengelolaan pemerintahan. Meningkatknya semangat atau tuntutan untuk mewujudkan pemerintahan yang berceritakan *good governance* terjadi seiring dengan Gerakan Reformasi dalam upaya mengembalikan kepercayaan Masyarakat terutama sejak kemunduran kinerja ekonomi nasional yang terjadi.

Tata pemerintahan yang baik secara umum ditandai dengan diterapkannya prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan aturan hukum sebagai landasan awalnya. Prinsip tersebut kini lebih dikenal dengan prinsip tata Kelola yang baik (*good governance*) yang mengatur hubungan antara pemerintahan, masyarakat, dan dunia usaha. Dengan terciptanya paradigma pemerintahan yang baik di Indonesia, diyakini akan dapat mewujudkan pemerintahan yang baik. Jika telah terciptanya pemerintahan yang baik. Dengan sendirinya pula tindakan KKN akan berkurang dan menghilang.

Dari hasil penelitian yang didapatkan dari beberapa informan menyatakan bahwa tata pemerintahan yang baik secara umum ditandai dengan diterapkannya prinsip akuntabilitas, transparansi, partispasi dan aturan hukum sebagai landasan awalnya.

Berikut ini untuk mempertajam analisis data yaitu penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dikemukakan oleh (Sedarmayanti 2009:289) diantaranya sebagai berikut:

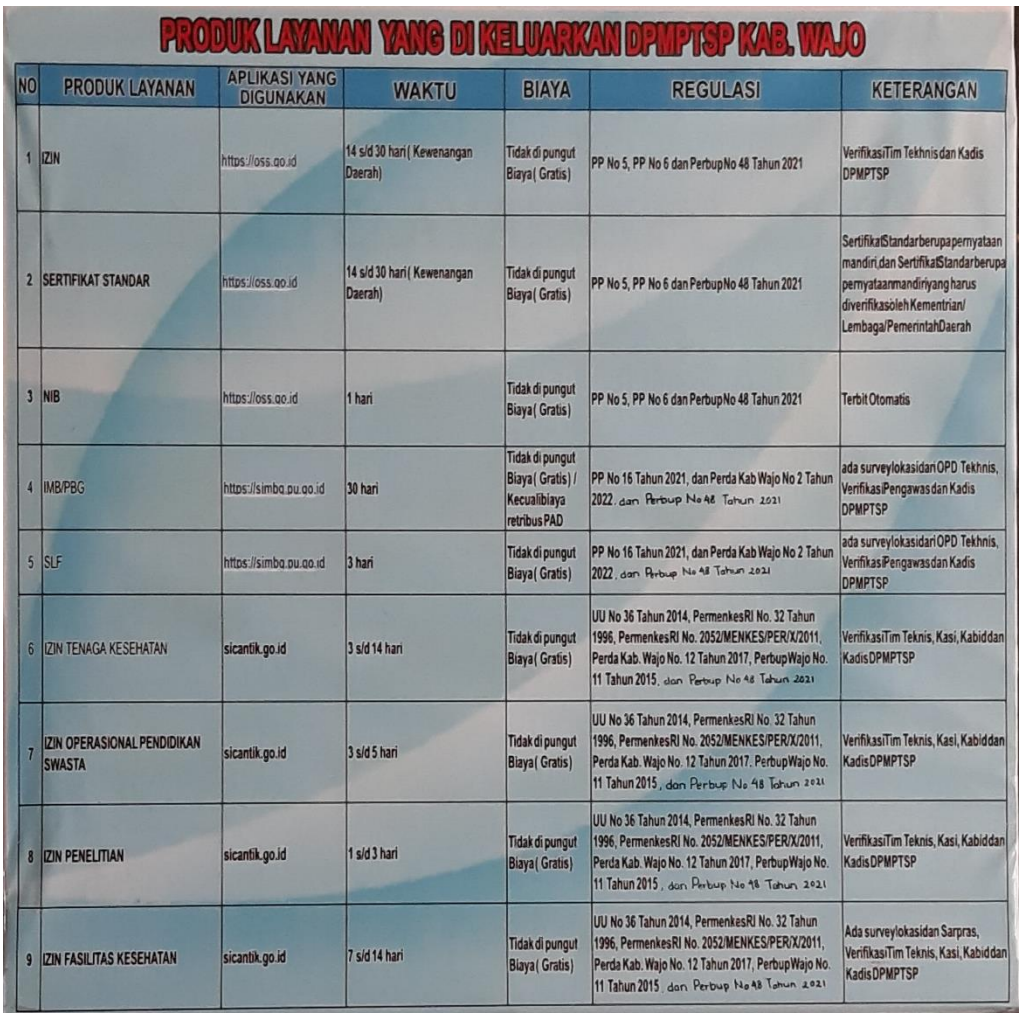
1) Akuntabilitas

   Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan.

2) Transparansi

   Kepemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Gambar 1 Produk Layanan Yang Di Keluarkan DPMPTSP Kab. Wajo



PRODUK LAYANAN YANG DI KELUARKAN DPMPTSP KAB. WAJO

NO	PRODUK LAYANAN	APLIKASI YANG DIGUNAKAN	WAKTU	BIAYA	REGULASI	KETERANGAN
1	IZIN	https://oss.go.id	14 s/d 30 hari (Kewenangan Daerah)	Tidak di pungut Biaya (Gratis)	PP No 5, PP No 6 dan Perbup No 48 Tahun 2021	Verifikasi Tim Tekhnis dan Kadis DPMPTSP
2	SERTIFIKAT STANDAR	https://oss.go.id	14 s/d 30 hari (Kewenangan Daerah)	Tidak di pungut Biaya (Gratis)	PP No 5, PP No 6 dan Perbup No 48 Tahun 2021	Sertifikat Standar berupa pernyataan mandiri, dan Sertifikat Standar berupa pernyataan mandiri yang harus diverifikasi oleh Kementrian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah
3	NIB	https://oss.go.id	1 hari	Tidak di pungut Biaya (Gratis)	PP No 5, PP No 6 dan Perbup No 48 Tahun 2021	Terbit Otomatis
4	IMB/PBG	https://simbg.pu.go.id	30 hari	Tidak di pungut Biaya (Gratis) / Kecualibiaya retribus PAD	PP No 16 Tahun 2021, dan Perda Kab Wajo No 2 Tahun 2022, dan Perbup No 48 Tahun 2021	ada survey lokasi dan OPD Tekhnis, Verifikasi Pengawas dan Kadis DPMPTSP
5	SLF	https://simbg.pu.go.id	3 hari	Tidak di pungut Biaya (Gratis)	PP No 16 Tahun 2021, dan Perda Kab Wajo No 2 Tahun 2022, dan Perbup No 48 Tahun 2021	ada survey lokasi dari OPD Tekhnis, Verifikasi Pengawas dan Kadis DPMPTSP
6	IZIN TENAGA KESEHATAN	sicantik.go.id	3 s/d 14 hari	Tidak di pungut Biaya (Gratis)	UU No 36 Tahun 2014, Permenkes RI No. 32 Tahun 1996, Permenkes RI No. 2052/MENKES/PER/X/2011, Perda Kab. Wajo No. 12 Tahun 2017, Perbup Wajo No. 11 Tahun 2015, dan Perbup No 48 Tahun 2021	Verifikasi Tim Teknis, Kasi, Kabiddan Kadis DPMPTSP
7	IZIN OPERASIONAL PENDIDIKAN SWASTA	sicantik.go.id	3 s/d 5 hari	Tidak di pungut Biaya (Gratis)	UU No 36 Tahun 2014, Permenkes RI No. 32 Tahun 1996, Permenkes RI No. 2052/MENKES/PER/X/2011, Perda Kab. Wajo No. 12 Tahun 2017. Perbup Wajo No. 11 Tahun 2015, dan Perbup No 48 Tahun 2021	Verifikasi Tim Teknis, Kasi, Kabiddan Kadis DPMPTSP
8	IZIN PENELITIAN	sicantik.go.id	1 s/d 3 hari	Tidak di pungut Biaya (Gratis)	UU No 36 Tahun 2014, Permenkes RI No. 32 Tahun 1996, Permenkes RI No. 2052/MENKES/PER/X/2011, Perda Kab. Wajo No. 12 Tahun 2017, Perbup Wajo No. 11 Tahun 2015, dan Perbup No 48 Tahun 2021	Verifikasi Tim Teknis, Kasi, Kabiddan Kadis DPMPTSP
9	IZIN FASILITAS KESEHATAN	sicantik.go.id	7 s/d 14 hari	Tidak di pungut Biaya (Gratis)	UU No 36 Tahun 2014, Permenkes RI No. 32 Tahun 1996, Permenkes RI No. 2052/MENKES/PER/X/2011, Perda Kab. Wajo No. 12 Tahun 2017, Perbup Wajo No. 11 Tahun 2015, dan Perbup No 48 Tahun 2021	Ada survey lokasi dan Sarpras, Verifikasi Tim Teknis, Kasi, Kabiddan Kadis DPMPTSP

3) Aturan Hukum

Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiapm kebijakan publik yang ditempuh.

b. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*

Hambatan merupakan semua hal yang dapat menghalangi kemajuan atau pencapaian suatu hal. Hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam pelaksanaan pemerintahan. Dalam penerapan prinsip *Good Governance* Sebagian Pemerintah mengalami kendala dalam mewujudkan *Good Governance* bukan suatu hal yang mudah seperti membalik telapak tangan, dan tentunya untuk mewujudkan itu dibutuhkan perjuangan dan waktu yang Panjang. Dari hasil observasi dan wawancara penulis menemukan data terkait kendala yang ditemui dalam penerapan prinsip *Good Governance* pada kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPM-PTSP) Kabupaten Wajo diantaranya: Belum optimalnya proses pelayanan perizinan terkait penanaman modal, kurangnya kemampuan kemampuan teknis yang dimiliki staf pelayanan perizinan, dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan.

c. Upaya Pemecahan Masalah Berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*

Dengan adanya hambatan, tentu saja ada pula upaya pemecahannya, demi tercapainya tata pemerintahan yang lebih baik, maka perlu dilakuka terobosan yang baik dalam pencapaian tersebut, sehingga *Good Governance* dapat tercapaindan memberikan dampak positif kepada pengguna layanan perizinan di DPMPTSP. Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan, maka diperoleh data-data terkait upaya yang diambil dalam menangani hambatan dalam penerapan prinsip *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dengan berpedoman pada rumusan masalah dan kerangka pikir, dalam pembahasan penelitian ini dapat kami deskripsikan hasil wawancara dan observasi secara tersktruktur serta intensif terkait dengan penerapan Prinsip *Good Governance* pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo, akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat banyak diantaranya:

a. Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban para penentu kebijakan dalam hal ini pemerintah daerah kepada publik atau masyarakat pemohon perizinan baik yang berusaha maupun non berusaha, berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh beberapa informan dan observasi yang dilakukan dilapangan bahwa kinerja DPM-PTSP Kabupaten Wajo sudah efektif dan efesien dalam hal mencapai tujuan sasaran strategi yang merupakan pelaporan capaian kinerja organisasi secara akuntabel dan transparan. DPM-PTSP Kabupaten Wajo telah menyusun rencana strategi selama 5 tahun 2019-2024, yang memuat visi, misi, tujuan dan sasaran, dan kegiatan yang dilengkapi dengan indikator kinerja dan target yang akan dicapai, serta rencana pendanaan/penganggaran selama 5 tahun. Sebagai bentuk akuntabilitas kinerja DPMPTSP kabupaten Wajo telah melaksanakan program dan kegiatan untuk mencapai sasaran strategi. Semua perizinan yang terbit di DPM-PTSP juga sudah

menggunakan sistem online yang biasa disebut dengan sistem OSS (Online Single Submission). Melalui sistem OSS, para pelaku usaha berbentuk badan usaha maupun perorangan, baik itu usaha mikro, kecil, menengah, dan besar dapat dengan mudah mengurus proses perizinan.

b. Transparansi dari pemerintah daerah kabupaten wajo selama ini untuk melakukan tugasnya sudah semakin membaik. Masyarakat sendiri menyampaikan aspirasinya melalui kotak saran atau kotak pengaduan yang disediakan oleh DPM-PTSP. Transparansi di era teknologi zaman sekarang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk menghilangkan dan meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat terhadap pelaksanaan tata Kelola pemerintahan, pelaksanaan transparansi atau keterbukaan informasi juga dapat di akses melalui media soial dengan menggunakan alat media sosial, dan juga setiap penyampaian saran dan kritik juga bisa disampaikan melalui internet dengan mengakses media sosial dari DPM-PTSP, diantaranya bisa melalui website resmi, OSS untuk perizinan berusaha dan nonberusaha, aplikasi spam lapor, dan nomor kontak yang sudah tertera di ruang pelayanan perizinan DPM-PTSP Kabupaten Wajo.
c. Partisipasi yang dilakukan oleh masyarakat dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah ikut terlibat dalam memberikan saran/aspirasinya kepada aparat pelayanan perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayana Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo agar kedepannya bisa lebih baik lagi. Dari hasil wawancara dan observasi sudah terlaksana dengan baik. Penanganan saran dan masukan perlu mendapatkan apresiasi dan terus dipertahankan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan petugas dalam hal penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang cepat, sehingga masyarakat tidak lama menunggu untuk mendapatkan informasi terhadap keluhan yang dialami. Berdasarkan dari hasil observasi sarana dan prasarana masih kurang dan perlu diperhatikan atau melakukan perbaikan. Hal ini dipersepsikan kurang puas oleh masyarakat terkait dengan jaringan internet yang digunakan masih kurang baik.
d. Aturan hukum adalah kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh. Dari hasil wawancara dan observasi. Keadilan penting dalam memberikan pelayanan publik karena sikap ini maka state selaku penyelenggara pelayanan dapat memberikan pelayanan dengan adil tanpa membeda-bedakan sehingga masyarakat yang menerima pelayanan merasa tenang dan senang dengan

sikap adil yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Wajo dilakukan secara adil tanpa ada dibeda-bedakan status sosial masyarakat dan pelayanan dilakukan diruang tunggu DPMPSTP Kabupaten Wajo yang mana tempat duduknya bisa membuat masyarakat nyaman dengan suasananya dan membuat masyarakat betah untuk berada lebih lama di DPMPTSP Kab. Wajo. DPMPTSP Kabupaten Wajo juga memberikan pelayanan untuk tamu disabilitas dan diberikan tempat tersindiri dan disediakan juga kursi roda sendiri.

2. Hambatan-Hambatan dan Upaya Pemecahan Masalah berkaitan dengan Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh kantor DPMPTSP dalam mewujudkan prinsip *Good Governance*, Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh beberapa informan dan hasil observasi dilapangan bahwa ada beberapa hambatan yaitu minimnya sumber daya manusia (SDM) yang teknis terkait keterampilan IT mengakibatkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam memberikan saran dan koneksi jaringan internet (wifi) yang masih kurang.

Untuk upaya pemecahan masalah terkait hambatan yang dihadapi, berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan, maka diperoleh data-data terkait upaya yang diambil dalam menangani hambatan dalam penerapan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo dengan meningkatkan kemampuan pegawai terkait keterampilan IT dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan dan menerapkan disiplin kerja, serta berupaya merubah pola pikir masyarakat dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, dan berupaya mempermudah masyarakat menyampaikan aspirasinya melalui sarana sosial media, dengan menampung dan menghimpun seluruh saran dari masyarakat untuk mengetahui kebutuhan masyarakat sesuai dengan potensi yang ada di kantor DPM-PTSP

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada BAB IV yang menyajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Penerapan Prinsip *Good Governance* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo, maka disimpulkan bahwa:

1. Mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo telah terwujud dan

terlaksana dengan baik, sebagaimana dibuktikan dari hasil penelitian: 1) Akuntabilitas yang sudah efektif dan efesien dalam hal mencapai tujuan strategi yang memuat visi, misi, tujuan dan sasaran, kegiatan yang dilengkapi dengan indikator kinerja dan target yang akan dicapai, 2) Transparansi dengan pertanggungjawaban para staff dan pegawai dalam melaksanakan tupoksi masing-masing yang cukup professional, 3) Partisipasi menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan publik, 4) Aturan hukum juga sudah sangat baik karena dilakukan secara adil tanpa membeda-bedakan status sosial masyarakat.

2. Hambatan-hambatan penerapan prinsip *good governance*, berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh beberapa informan dan hasil observasi dilapangan bahwa ada beberapa hambatan yaitu minimnya sumber daya manusia (SDM) yang teknis terkait keterampilan IT mengakibatkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam memberikan saran dan koneksi jaringan internet (wifi) yang masih kurang.

Saran

Berdasarkan kesimpulaln yang telah di jelaskan di atas, maka saran dan masukan dari peneliti yang ditujukan kepada pihak Pemerintah Kabupaten Wajo, khususnya staff dan pegawai DPM-PTSP, dan pengguna layanan sebagai berikut:

a. Pemerintah, khusunya SKPD DPM-PTSP Kabupaten Wajo diharapkan mampu memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga penerapan prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat terlaksana dan dilakukan dengan baik guna mencapai kesejahteraan masyarakat dan diharapkan tetap menjalin hubungan Kerjasama yang baik dengan instansi.
b. Pemerintah Kabupaten Wajo sebaiknya lebih memperhatikan hal-hal yang diperlukan Kantor DPM-PTSP Kabupaten Wajo dalam hal anggaran sehingga fasilitas yang dibutuhkan dalam membangun tempat untuk masyarakat melakukan pelayanan publik, juga program-program kedepannya dapat segera terlaksana.
c. Sosialisasi aplikasi OSS dalam hal pengurusan surat izin Kesehatan sebaiknya lebih ditingkatkan karena masih ada beberapa masyarakat yang harus datang kekantor untuk mengurus surat perizinan, padahal jenis layanan yang lain bisa.

Diharapkan DPMPTSP Kabupaten Wajo mengadakan perekrutan pegawai atau penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) dan meningkatkan kemampuan wagai terkait keterampilan IT dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan atau bimtek untuk memaksimalkan kembali pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

Kesimpulan ditulis secara singkat yaitu mampu menjawab tujuan atau permasalahan penelitian dengan menunjukkan hasil penelitian atau pengujian hipotesis penelitian, **tanpa** mengulang pembahasan. Kesimpulan ditulis secara kritis, logis, dan jujur berdasarkan fakta hasil penelitian yang ada, serta penuh kehati-hatian apabila terdapat upaya generalisasi. Bagian kesimpulan dan saran ini ditulis dalam bentuk paragraf, tidak menggunakan penomoran atau *bullet.* Pada bagian ini juga dimungkinkan apabila penulis ingin memberikan saran atau rekomendasi tindakan berdasarkan kesimpulan hasil penelitian. Demikian pula, penulis juga sangat disarankan untuk memberikan ulasan terkait keterbatasan penelitian, serta rekomendasi untuk penelitian yang akan datang.

DAFTAR REFERENSI

Andika, M. W. A., & Sukraaliawan, I. N. (2020). Implementasi Prinsip–Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Unipas, 12*(2), 102–110.

Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian: Suattu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.*

Chandler dan Plano dalam Keban. (2008). Definisi Administrasi Publik 7. BAB II (1).pdf (uin-suska.ac.id)

Dr. H. Amin Ibrahim. (2007). Pengertian Administrasi Publik Menurut Ahli. 15 Pengertian Administrasi Publik Menurut Para Ahli - Pinhome

Dwiyanti, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik – Agus Dwiyanto.* https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=fV0XEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=contoh+masalah+akuntabilitas+pada+pelayanan+masyarakat&ots=jO4uFyBjeH&sig=7hQKnoook2fbvdvEe940WCEcROLQ&redir_esc=y#v=onepage&q=contoh masalah akuntabilitas masyarakat

Fesler. (1980). Pengertian Administrasi Publik Menurut Ahli. 15 Pengertian Administrasi Publik Menurut Para Ahli - Pinhome

Hanafi, Y. S., & Rohman, A. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam. *Reformasi*, *9*(2), 153–160.

Harsini. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara, 10*(2), 65–71. https://doi.org/10.31849/nia.v10i2.1903

Herbani Pasolong. (2007). Pengertian Administrasi Publik Menurut Ahli. 15 Pengertian Administrasi Publik Menurut Para Ahli - Pinhome

Jaya, I. M. L. M. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata. *Anak Hebat Indonesia*, 232. https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif_dan_Kualit/yz8KEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=populasi+dan+sampel&printsec=frontcover

LAN, & BPKP. (2007). Akuntabilitas dan Good Governance. In *Modul 1*. AKIP.

Miles, M.B., & Huberman, M. (1992). *Analisa Data Kualitatif*, Universitas Indonesia.

Moleong L.J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revi). PT. Remaja Rosdakarya.

Philip, K., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2017). *Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital. PT. Gramedia.* https://www.google.co.id/books/edition/Marketing_4_0_Bergerak_dari_Tradisional/i-qGDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1

Sedarmayanti. (2004). *Good Governance (Pemerintahan yang baik).* CV. Mandar Maju.

Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja.* CV. Mandar Maju.

Sinambela, dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik.* PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* CV. Alfabeta.

Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D.* Bandung Alfabeta.

Suharsimi, A. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. PT. Rineka Cipta.*

Syafiie. (2016: 24). Pengertian Administrasi Publik Menurut Ahli. File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf (bsi.ac.id)

Thoha, M. (2003). *Birokrasi dan Politik di Indonesia* (cetakan ke). PT.Raja Grafindo Perkasa.

Umuri, H. (2019). Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Marisa. *Jurnal of Chemical Informatio and Modeling, 53*(9), 1689–1699.

UNDP. (1996). Human Development Report. *United Nations Development Programme.*

Zeithaml, A., Parasuraman, A. ., & Berry, L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Jurnal of Marketing, Vol 49*(Spring).

Peraturan dan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu