



Pengaturan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Meriyanti Mayesti Bauky^{1*}, Saryono Yohanes², Hernimus Ratu Udju³

¹⁻³Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Jl. Adisucpto, Penfui, Kupang, Nusa Tenggara Timur

Korespondensi penulis: meriyantibauki95@gmail.com*

Abstract. *This study aims to find out and analyze the regulation of good governance principles in the Kupang City One-Stop Integrated Service and One-Stop Integrated Service reviewed from Law No. 25 of 2009 concerning Public Services. This type of research is normative legal research, namely legal research conducted by researching literature materials or secondary data, in this case laws and regulations, books and legal journals. The results presented in this study are (1) Regulation of Good Governance Principles where there are five functions carried out by the Kupang City Investment and One-Stop Integrated Services Office (2) Good Governance Principles in Ensuring Legal Certainty and Justice where there are 6 foundations or Governance Principles enforced in the Kupang City Investment and One-Stop Integrated Services Office (3) Implications of the Principle of Good Governance in Public Services where the motto of the Kupang City Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) in carrying out licensing service activities is "CEPAT" with explanations, namely meticulous, efficient, professional, accountable and transparent.*

Keywords: *Rule of Law, Good Governance Principles, Public Services*

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan prinsip *good governance* di Dinas Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang di tinjau dari Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jenis Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder, dalam hal ini adalah Peraturan perundang-undangan, buku maupun jurnal hukum. Hasil yang dikemukakan dalam penelitian ini, yaitu (1) Pengaturan Prinsip *Good Governance* dimana terdapat lima fungsi yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang (2) Prinsip *Good Governance* dalam Menjamin Kepastian Hukum dan Keadilan dimana terdapat 6 landasan atau Prinsip Kepemerintahan yang diberlakukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang (3) Implikasi Prinsip *Good Governance* dalam *Pelayanan Publik* dimana moto Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kupang dalam melakukan kegiatan pelayanan perizinan adalah "CEPAT" dengan penjelasan, yaitu cermat, efisien, profesional, akuntabel dan transparan.

Kata Kunci: Aturan Hukum, Prinsip *Good Governance*, Pelayanan Publik

1. LATAR BELAKANG

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum bersama Undang-undang (UU) serta kewenangan untuk mengatur komunitas di wilayah tertentu, yang umumnya adalah sebuah negara. Dalam menjalankan kekuasaan dan kewenangannya, terntulah diharapkan tercipta Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) demi kesejahteraan dan kemakmuran semua pihak yang berada di dalam sebuah negara. Hal ini merupakan tujuan dasar dari negara itu sendiri.

Good Governance pada dasarnya merupakan suatu konsep pemerintahan yang membangun serta menerapkan prinsip profesionalitas, demokrasi, transparan, efisiensi, akuntabilitas, efektivitas, pelayanan prima, serta bisa diterima dengan baik oleh seluruh masyarakat (Anggara, 2012). *Good Governance* mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu Negara.

Pemerintah dalam menjalankan ke tujuh prinsip *Good Governance* di atas tentulah berpatokan pada Aturan Hukum (*Rule of Law*), apalagi Indonesia merupakan negara hukum yang artinya segala aspek kehidupan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus didasarkan pada hukum dan segala produk Perundang-undangan serta turunannya yang berlaku di wilayah Indonesia, karena hukum merupakan tatanan atau kaidah yang harus dijunjung tinggi seluruh oleh komponen yang berada dalam suatu negara. Aturan hukum (*rule of law*) yang menjadi acuan bagi pemerintah dalam menjalankan Pemerintahan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip pemerintahan, diatur dalam berbagai Peraturan Perundang-undangan di Negara Indonesia antara lain; Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Ketetapan MPR, Undang-undang, Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden serta Peraturan Daerah. Apabila hal-hal penting ini dilakukan dengan konsisten, maka akan tercapai tujuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik di Indonesia.

Pemerintah Indonesia dalam menjalankan tanggungjawab pemerintahannya, menerapkan prinsip otonomi daerah, yakni memberikan kewenangan penuh kepada daerah untuk mengatur urusan pemerintahannya, asalkan tetap berada dalam jalur atau lingkaran Aturan Hukum (*rule of law*) yang berlaku di Indonesia. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berada di lingkup Wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang (DPMPTSP) mempunyai Visi yakni “Terwujudnya Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Perizinan Menuju Kota Kupang Yang Layak Huni, Cerdas, Mandiri dan Sejahtera Dengan Tata Kelola Bebas KKN,” dan Misi yakni “Memberikan Pelayanan Yang Memuaskan, Memelopori Pemberantasan Korupsi, serta Meningkatkan Iklim Usaha Yang Berdampak Pada Kesejahteraan Rakyat.” Selain Visi dan Misi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang juga mempunyai tugas pokok yakni membantu walikota

melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan serta Tugas Pembantuan. Agar Visi, Misi serta tujuan pokok yang berkaitan dengan pelayanan publik ini dapat tercapai sesuai dengan Prinsip-prinsip Pemerintahan yang baik “*Good Governance*,” maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang melandasinya dengan aturan hukum (*rule of law*) yang berlaku.

Aturan hukum(*rule of law*) menjadi dasar pengaturan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang dalam memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Aturan hukum merupakan peraturan baku sebagai tempat berpijak dan titik tolak dalam melaksanakan tugas, tanggung jawab dan kewenangan pemerintahan.

Merujuk dari penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Pengaturan prinsip-prinsip Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) berdasarkan Aturan Hukum (*Rule of law*) dalam pelaksanaan pelayanan publik agar tercapai visi, misi serta tugas pokok dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang berkaitan dengan pelayanan publik, dibawah judul “Pengaturan Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang ditinjau dari Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.”

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan normatif empiris. Untuk memperoleh hasil yang objektif dan dapat dibuktikan kebenaran atau keakuratan serta dapat dipertanggung jawabkan hasil datanya, maka di pergunakan alat pengumpulan data, yaitu Studi Kepustakaan (*Library Research*) dan Studi Lapangan (*Field Research*). Dalam menganalisis atau menelaah data-data yang diperoleh, maka akan digunakan metode analisis normatif, yakni cara menginterpretasikan dan mendiskusikan bahan hasil penelitian berdasarkan pada pengertian hukum, aturan-aturan hukum (*Rule of Law*), norma atau kaidah hukum, teori-teori hukum dan serta doktrin yang berkaitan dengan inti penelitian. Norma, kaidah atau aturan hukum (*Rule of Law*) diperlukan sebagai premis mayor, kemudian dikorelasikan dengan fakta-fakta relevan (*legal facts*) yang dipakai sebagai premis minor dan melalui proses silogisme akan diperoleh kesimpulan(*conclusion*) yang menjawab inti penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Prinsip *Good Governance*

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana tersebut di atas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan Kebijakan Data di Bidang Penanaman Modal dan PTSP
- b. Pelaksanaan Kebijakan di Bidang Penanaman Modal dan PTSP
- c. Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Bidang Penanaman Modal PTSP
- d. Pelaksanaan Administrasi Dinas Daerah di Bidang Penanaman Modal
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan terkait tugas dan fungsinya.

Selanjutnya tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang dijabarkan dalam berbagai bentuk kegiatan sesuai Rencana Strategis dalam rangka mewujudkan upaya mencerdaskan, mensejahterahkan dan melindungi masyarakat melalui penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan masyarakat secara profesional akuntabel, transparan dan partisipatif.

Prinsip *Good Governance* dalam Menjamin Kepastian Hukum dan Keadilan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang dalam menjalankan tugas dan kewenangannya, berpatokan pada Prinsip-Prinsip Kepemerintahan Yang Baik agar mampu memberikan atau menyediakan pelayanan yang tepat dan maksimal kepada publik.

Penerapan Prinsip-Prinsip Kepemimpinan yang baik atau *Good Governance* secara tepat dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Pasal 2d Tentang Prinsip-Prinsip Kepemerintahan yang baik. Pemberian atau penyediaan layanan Publik di Lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang didasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang baik.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah ditetapkan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 untuk melaksanakan ketentuan Pasal 25 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi, meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat, serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

Sasaran dari penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah adalah terwujudnya pelayanan terpadu satu pintu yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan

perizinan dan non perizinan. Untuk memenuhi sasaran tersebut di atas, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang menyusun Buku DPMPTSP Kota Kupang Dalam Angka Tahun 2023 untuk memberikan gambaran dan informasi pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah terlebih dahulu diterapkan atau dilakukan di tahun sebelumnya.

Landasan atau Aturan Hukum tentang Prinsip-prinsip (6 Prinsip) Kepemerintahan yang baik yang diberlakukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang adalah sebagai berikut:

a. Prinsip Profesionalitas

Dikutip dari (Tjokowinoto, 2001;3) Profesionalitas merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur pemerintah yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas.

b. Prinsip Akuntabilitas

Dikutip dari (Dwiyanto,2012) Akuntabilitas pelayanan publik bermakna bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah, baik mengenai proses pelayanan, biaya pelayanan maupun produk pelayanan publik masyarakat.

Menurut Nordiawan (2018:36) menyatakan “Akuntabilitas Publik adalah mempertanggung jawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan-tujuan atau sasaran dalam hal ini pemerintah kepada masyarakat.

c. Prinsip Transparansi

Menurut Kristian (2016:73) transparansi sebuah proses penyelenggaraan pelayanan yang mampu diukur dari beberapa indikator di antaranya, kesediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi dan keterbukaan proses. Transparansi dalam hal ini diartikan sebagai keterbukaan informasi oleh jajaran pemerintahan yang dapat diakses oleh masyarakat (publik). Dengan adanya keterbukaan informasi tersebut, tentunya akan lebih memudahkan masyarakat dalam menanggapi, mengawasi dan mengevaluasi kinerja dari pemerintah.

d. Prinsip Pelayanan Prima

Menurut Atep Adya Barata (2013), Pelayanan Prima adalah pemberian pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani dalam hal ini publik. Ada enam konsep dalam pelayanan prima, diantaranya: Sikap, Kemampuan, Penampilan, Perhatian, Tindakan, serta Tanggung Jawab.

Sehingga pada akhirnya hakekat pelayanan publik adalah pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat atau publik.

e. Prinsip Demokrasi dan Partisipasi

Dikutip dari Dwipayana (2022), Prinsip Partisipasi sebagai salah satu prinsip good governance dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, dimaksud adalah semua warga Negara mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingan mereka. Prinsip partisipasi masyarakat member ruang masyarakat untuk diberdayakan, diberikan kesempatan dan diikutsertakan untuk berperan dalam birokrasi.

Muwardi (2014), prinsip Demokrasi, Penerapan good governance dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dan demokratisasi, yang merefleksikan dijunjung tingginya aspek pemenuhan hak-hak rakyat oleh penguasa, ditegakannya nilai-nilai keadilan dan solidaritas sosial, serta adanya penegakan HAM dalam berbagai aspek kehidupan Negara, misalnya dengan menegakan prinsip Rule of Law atau supremasi hukum dalam berbagai aspek negara.

f. Prinsip Efisiensi dan Efektivitas

Menurut Gandiutomo (2016), Efisiensi pelayanan adalah merupakan perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan.

Sementara dikuti dari Widyasih (2021), Efektivitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan sendiri adalah dimana ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada publik. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan-perencanaan yang ditetapkan.

Implikasi Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik

Adapun yang menjadi moto Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kupang dalam melakukan kegiatan pelayanan perizinan adalah “CEPAT” dengan penjelasan atau pemaparan, yaitu cermat, efisien, professional, akuntabel dan transparan.

- a. Cermat: Undang-undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik pasal 4 mengatur keseluruhan prinsip *good governance* yang artinya proses pelayanan dilakukan secara sungguh-sungguh, teliti, seksama dan hati-hati. Ini menjadi acuan atau pedoman dalam melaksanakan prinsip pelayanan publik yang baik dan benar.
- b. Efisien: pasal 4 huruf (l) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik mengatur penyederhanaan dalam prosedur pelayanan, artinya bahwa dalam rangka kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan perizinan hanya melibatkan tahapan-tahapan penting serta penyederhanaan dalam persyaratan-persyaratan berkaitan dengan perizinan.
- c. Professional: diatur dalam pasal 4 huruf (e) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang pelayanan publik pemrosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, validasi administrasi, verifikasi lapangan, pengukuran dan penelitian tingkat kelayakannya, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan.
- d. Akuntabel: sistem, prosedur, persyaratan dan pembiayaan dari izin yang diberikan kepada masyarakat/pemohon berdasarkan peraturan Perundang-undangan yang berlaku sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Prinsip akuntabilitas pelayanan publik diatur dalam pasal 4 huruf (i) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik. Menjadi tanggungjawab dalam dinas tersebut untuk dapat memberi pelayanan yang akuntabel bagi individu yang membutuhkan pelayanan publik.
- e. Transparan: semua aktifitas pelayanan perizinan dilakukan secara terbuka atau transparan, mudah serta dapat diakses untuk semua pihak tanpa terkecuali secara *online*. Prinsip ini diatur dalam pasal 4 huruf (h) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik, transparansi atau keterbukaan dalam pelayanan yang mudah dijangkau bagi setiap individu yang mendapatkan pelayanan publik.

4. KESIMPULAN

Dalam menyelenggarakan tugasnya Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan Kebijakan Data di Bidang Penanaman Modal dan PTSP
- b. Pelaksanaan Kebijakan di Bidang Penanaman Modal dan PTSP
- c. Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Bidang Penanaman Modal PTSP
- d. Pelaksanaan Administrasi Dinas Daerah di Bidang Penanaman Modal
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan terkait tugas dan fungsinya.

Selanjutnya tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang dijabarkan dalam berbagai bentuk kegiatan sesuai Rencana Strategis dalam rangka mewujudkan upaya mencerdaskan, mensejahterahkan dan melindungi masyarakat melalui penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan masyarakat secara profesional akuntabel, transparan dan partisipatif.

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang dalam Menjamin Kepastian Hukum dan Keadilan menggunakan landasan atau Prinsip-prinsip yang diberlakukan, yaitu:

- a. Prinsip Profesionalitas
- b. Prinsip Akuntabilitas
- c. Prinsip Transparansi
- d. Prinsip Pelayanan Prima
- e. Prinsip Demokrasi dan Partisipasi
- f. Prinsip Efisiensi dan Efektivitas

Dalam implikasi prinsip *good governance* dalam pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kupang memiliki moto dalam melakukan kegiatan pelayanan perizinan yaitu “CEPAT” yang merupakan singkatan dari:

- a. Cermat
- b. Efisien
- c. Professional
- d. Akuntabel
- e. Transparan

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Adianto, dkk. (2017). *Prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan perizinan di Kota Pekanbaru. Administratif: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 3.
- Agus Dwiyanto. (2017). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Universitas Gadjah Mada.
- Agus Pramusinto, & Purwanto, E. A. (2009). *Reformasi birokrasi, kepemimpinan dan pelayanan publik*.
- Alfisyahrin, M. (2018). *Kualitas pelayanan publik di Indonesia*.
- Amiruddin, & Asikin, H. Z. (n.d.). *Pengantar metode penelitian hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bharata, A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan publik*. Jakarta: Gramedia.
- Budianto, T. (2011). *Evaluasi implementasi pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah*.
- Caesar, M. A. (2017). *Pengertian good governance menurut para ahli*.
- Deddy Mulyadi. (2016). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. (2023). *Buku profil*.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Jakarta: Gramedia.
- IAN & BPKP. (2000). *Pelayanan publik*. Malang: CV Citra Malang.
- Ibad, S. (2020). *Manajemen tata ruang kota: (Konteks kewenangan badan perencanaan pembangunan kota dalam perencanaan, koordinasi, dan pengendalian tata ruang kota)*.
- Ibrahim, J. (2006). *Teori dan penelitian hukum normatif*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Ismayanti. (2021). *Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Masalle, Kab. Enrekang*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Josep. (2018). *Tata kelola pemerintahan, pelayanan publik dan pengukurannya*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (2012-2023).
- Kurhayadi. (2020). *Kebijakan publik di era digitalis*. Jakarta: Gramedia.
- Mariyam, N. S. (2016). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Politeknik Kridatama Bandung.
- Maryam, S. N. (2016). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*.

- Maulidiah, S. S. (2014). *Pelayanan publik, pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten)*.
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen pelayanan publik menuju tata kelola yang baik*.
- Moenek, R., Suwanda, D., & Santoso, Y. P. (2020). *Sistem informasi pelayanan publik*.
- Muh, P., & Marzuki. (2008). *Penelitian hukum normatif*. Jakarta: Kencana.
- Munawara. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di kantor camat Bandar Dua, Kabupaten Pedia Jaya. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, Banda Aceh.
- Muttahar, F. (2021). *Pengaturan yang baik*. Jakarta: Gramedia.
- Qothrunnada, K. (2021). Pengertian good governance dan prinsip-prinsipnya.
- Ratminto, & Winarsi, A. S. (2006). *Manajemen pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rezki, S. (2021). Jenis, bentuk dan cara pelayanan publik yang baik. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Sedarayanti. (2012). *Good governance dua edisi revisi: Membangun sistem manajemen kinerja guna meningkatkan produktivitas menuju good governance*.
- Shaid, N. J. (2020). Tentang pengertian, sejarah, fungsi, tujuan, dan prinsip good governance dalam pelayanan publik.
- Sirajuddin. (2011). *Hukum pelayanan publik*.
- Soekanto, S., & Mamuji, S. (2013). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sulistiani, T. (2019). Memahami good governance dalam perspektif sumber daya manusia.
- Utrecht, E. (2012). *Pengantar dalam hukum Indonesia*. Jakarta: Ichtiar.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Negara Republik Indonesia 1945.
- Undang-Undang Nomor 101 Tahun 2000 tentang Prinsip-Prinsip Pemerintahan Yang Baik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Kupang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 118 Tahun 2022

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu Daerah

Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang

Peraturan Walikota Kupang Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi, dan Tata Kerja DPMPTSP Kota Kupang

Peraturan Walikota Kupang Nomor 68 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Kupang Nomor 42 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan dari Walikota Kupang kepada Kepala DPMPTSP Kota Kupang

Peraturan Walikota Kupang Nomor 44 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Kupang Nomor 43 Tahun 2018 Tentang Jenis dan Mekanisme Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang