

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

by Jamal Qadar

Submission date: 17-Sep-2024 10:11AM (UTC+0700)

Submission ID: 2456526269

File name: al_Dan_Pelayanan_Terpadu_Satu_Pintu_DPM-PTSP_Kabupaten_Wajo.docx (587.61K)

Word count: 6800

Character count: 47027

Peranan Prinsip *Good Governance* Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo

Jamal Qadar ¹, Burhanuddin ², Yusran Yusuf ³

Fakultas Ilmu Sosial/Administrasi Publik/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 efisien 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 membedakan 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

LATAR BELAKANG

Good Governance ialah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun secara 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

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

²⁴ 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 efisien, berdaya saing. ³ 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, partisipasi masyarakat merupakan kendala utama. Kurangnya partisipasi 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.

¹⁶ 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.

¹² 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).

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, efisien, transparan, akuntabel, partisipatif, 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 partisipasi 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 partisipasi 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 observasi⁵ 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 itu²⁴ 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,¹² 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

KAJIAN TEORITIS

¹⁹ 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 administrasi keuangan hingga manajemen sumber daya manusia. Meskipun administrasi 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.

Administrasi publik terdiri dari dua kata, yaitu administrasi dan publik. Administrasi 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 efisien 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”.

10

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 populer. 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 pemerintahan, 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

²⁰ Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, ²⁰ aparatur pemerintah dan penyedia layanan jasa dituntut untuk bisa memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat 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 pendapat 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.

²¹ 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).

⁶ 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.

C. Penelitian Terdahulu

⁴ 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 <i>Good Governance</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kabupaten Buleleng.	Dari hasil penelitian ditemukan bahwa Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> 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 <i>Good Governance</i> 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 mengatasi faktor penghambat perlu diadakkannya 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 <i>Good Governance</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> 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 masyarakat kurang paham persyaratan pelayanan, petugas pelayanan yang izin tidak masuk.

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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Menurut Sedarmayanti (2009:276) *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dengan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien 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 terkecuali 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 partisipatif 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, Kecamatan Tempe, Kabupaten Wajo.

a. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Good governance merupakan isu yang mengemukakan dalam pengelolaan pemerintahan. Meningkatnya 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.

24 Dari hasil penelitian yang didapatkan dari beberapa informan menyatakan bahwa tata pemerintahan yang baik secara umum ditandai dengan diterapkannya prinsip akuntabilitas, 22 transparansi, partisipasi 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.

11 Maka berikut disampaikan hasil wawancara dengan informan terkait dengan Akuntabilitas :

Berdasarkan wawancara dengan 25 Wahdaniyah, S.E., M.A.P. selaku Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

23 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) 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 DPMPSTSP kabupaten Wajo telah melaksanakan program dan kegiatan untuk mencapai sasaran strategi.

Adapun tanggapan lain yang disampaikan oleh Widiastuti, ST., M.Si. Bagian analisis kebijakan ahli muda DPM-PTSP Kabupaten Wajo:

Semua perizinan yang terbit di DPM-PTSP sudah menggunakan sistem online yang biasa disebut dengan 8 sistem OSS. 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. Misalnya adalah Izin Lingkungan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan lainnya.

Selanjutnya disampaikan oleh Arifuddin Arman selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo:

Bentuk pelaksanaan terkait Akuntabilitas kami berpegangan dengan menggunakan sistem online dalam melaksanakan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo, zaman sekarang juga masyarakat sudah banyak yang lebih memilih menggunakan sistem online karena lebih mudah dan lebih cepat.

Adapun tanggapan dari Asriani Sarirahma, S.E. sebagai pelaku/pengguna layanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo:

Cukup baik, waktu saya membuat perizinan saat itu pegawai DPM-PTSP memberikan arahan yang cukup dimengerti dan pelayanannya juga sangat ramah.

Terakhir disampaikan oleh Alfian Madani sebagai pelaku/pengguna layanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo:

Menurut saya pelaksanaan akuntabilitas mengenai pelayanan publik di DPMPSTSP sudah cukup baik.

22

2) Transparansi

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

5
Seperti yang disampaikan oleh Wahdaniyah, S.E., M.A.P. selaku Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

Pada DPMPTSP segala bentuk pelayanan sudah transparansi hal ini dilihat dengan adanya spanduk yang dipasang pada ruang pelayanan terkait persyaratan. Jenis izin/pelayanan, dan biaya atau tarif yang 0% atau gratis, hal ini juga di sebarluaskan melalui media elektronik (Wa, Instagram, Fb, Web) kantor DPMPTSP.

Gambar 4.3
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 dipungut Biaya (Gratis)	PP No 5, PP No 6 dan Perbup No 48 Tahun 2021	Verifikasi Tim Teknis dan Kadis DPMPTSP
2	SERTIFIKAT STANDAR	https://oss.go.id	14 s/d 30 hari (Kewenangan Daerah)	Tidak dipungut 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 Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah
3	NIB	https://oss.go.id	1 hari	Tidak dipungut Biaya (Gratis)	PP No 5, PP No 6 dan Perbup No 48 Tahun 2021	Terbit Otomatis
4	IMB/PBG	https://simba.pu.go.id	30 hari	Tidak dipungut Biaya (Gratis) / Kecuali biaya retribusi 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 Teknis, Verifikasi Pengawas dan Kadis DPMPTSP
5	SLF	https://simba.pu.go.id	3 hari	Tidak dipungut Biaya (Gratis)	PP No 16 Tahun 2021, dan Perda Kab Wajo No 2 Tahun 2022, dan Perbup No 48 Tahun 2021	Ada survey lokasi dan OPD Teknis, Verifikasi Pengawas dan Kadis DPMPTSP
6	IZIN TENAGA KESEHATAN	sicanik.go.id	3 s/d 14 hari	Tidak dipungut Biaya (Gratis)	UU No 36 Tahun 2014, Permenkes RI No. 32 Tahun 1996, Permenkes RI No. 2052/MENKES/PER/2011, Perda Kab. Wajo No. 12 Tahun 2017, Perbup Wajo No. 11 Tahun 2015, dan Perbup No 48 Tahun 2021	Verifikasi Tim Teknis, Kasli, Kabid dan Kadis DPMPTSP
7	IZIN OPERASIONAL PENDIDIKAN SWASTA	sicanik.go.id	3 s/d 5 hari	Tidak dipungut Biaya (Gratis)	UU No 36 Tahun 2014, Permenkes RI No. 32 Tahun 1996, Permenkes RI No. 2052/MENKES/PER/2011, Perda Kab. Wajo No. 12 Tahun 2017, Perbup Wajo No. 11 Tahun 2015, dan Perbup No 48 Tahun 2021	Verifikasi Tim Teknis, Kasli, Kabid dan Kadis DPMPTSP
8	IZIN PENELITIAN	sicanik.go.id	1 s/d 3 hari	Tidak dipungut Biaya (Gratis)	UU No 36 Tahun 2014, Permenkes RI No. 32 Tahun 1996, Permenkes RI No. 2052/MENKES/PER/2011, Perda Kab. Wajo No. 12 Tahun 2017, Perbup Wajo No. 11 Tahun 2015, dan Perbup No 48 Tahun 2021	Verifikasi Tim Teknis, Kasli, Kabid dan Kadis DPMPTSP
9	IZIN FASILITAS KESEHATAN	sicanik.go.id	7 s/d 14 hari	Tidak dipungut Biaya (Gratis)	UU No 36 Tahun 2014, Permenkes RI No. 32 Tahun 1996, Permenkes RI No. 2052/MENKES/PER/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, Kasli, Kabid dan Kadis DPMPTSP

Adapun Tanggapan lain yang disampaikan oleh Widiastuti, ST., M.Si. Bagian analisis kebijakan ahli muda DPM-PTSP Kabupaten Wajo: Masyarakat telah memperoleh informasi secara transparan tanpa membedakan status sosial.

Selanjutnya disampaikan oleh Arifuddin Arman selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo:

Untuk mewujudkan transparansi di DPM-PTSP Kabupaten Wajo itu dengan melibatkan peranan masyarakat atau lembaga non pemerintah yang partisipasif guna memberikan masukan, usulan, dan kritikan kepada kami. Begitu pula sebaliknya, kami juga selalu memberitahu kepada karyawan terutama bagian pelayanan perizinan untuk lebih responsive terhadap kebutuhan-kebutuhan pelayanan publik yang diinginkan oleh masyarakat.

Adapun tanggapan dari Asriani Sarirahma, S.Ak. sebagai pelaku/pengguna layanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo:

DPMPTSP telah memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, pegawai juga memberikan informasi soal sistem online yang digunakan, jadi jika mengurus perizinan kembali bisa menggunakan sistem online.

Selanjutnya tanggapan ini hampir sama dari sebelumnya oleh Alfian Madani, S.E. sebagai pelaku/pengguna layanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo:

Pegawai DPMPTSP telah memberikan pelayanan yang efektif dan tepat waktu kepada pemohon, mereka memberikan tanggapan yang cepat terhadap permohonan, memberikan update status perizinan, dan memberikan klarifikasi atau bantuan.

3) Partisipasi

Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap serta pemerintah yang nilainya transparan.

Pemerintahan yang baik juga menyediakan sarana publik untuk menampung aspirasi masyarakat terkait pelaksanaan tugas pemerintahan.

Seperti yang disampaikan oleh Wahdaniyah, S.E., M.A.P. selaku Kabid Penyelenggaraan ⁵ Pelayanan Perizinan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

Peran partisipasi masyarakat dalam memberikan saran tentang pelayanan publik sangat membantu dan mendukung dalam hal memberikan pelayanan karena tujuan kami adalah memberikan pelayanan yang maksimal dan dapat memuaskan masyarakat, sehingga dengan adanya masukan dari masyarakat kami bisa membenahi apa yang menjadi kekurangan DPM-PTSP dalam memberikan layanan.

Adapun Tanggapan lain yang disampaikan oleh Widiastuti, ST., M.Si. Bagian analisis kebijakan ahli muda DPM-PTSP Kabupaten Wajo:

Sebaiknya masyarakat dilibatkan dalam memberikan Keputusan terkait pelayanan publik dan melibatkan dalam tahap perencanaan, penerapan dan evaluasi pelayanan publik.

Selain itu Adapun yang disampaikan oleh Arifuddin Arman selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo:

Partisipasi masyarakat memberikan saran kepada kami cukup baik, baik melalui media sosial maupun secara langsung, itu sudah cukup banyak memberikan masukan-masukan kepada kami terkait pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Wajo.

Selanjutnya tanggapan dari Asriani Sarirahma, S.Ak. sebagai pelaku/pengguna layanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo:

Menurut saya peran masyarakat sangat penting dalam memberikan saran, karena hal tersebut dapat membuat perubahan kepada DPMPTSP menjadi lebih baik lagi.

Selanjutnya tanggapan lain dari Alfian Madani, S.E. sebagai pelaku/pengguna layanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo:

Menurut pendapat saya, peran partisipasi masyarakat sangat penting untuk lebih baik kedepannya. Dengan adanya keterlibatan masyarakat, para pihak dapat bersama-sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kontrol dari masyarakat juga dapat membantu bagaimana pelayanan publik dapat terselenggara dengan sebagaimana mestinya.

4) Aturan Hukum

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

5
Seperti yang disampaikan oleh Wahdaniyah, S.E., M.A.P. selaku Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

Setiap kegiatan pada pelayanan publik DPMPTSP harus berdasarkan aturan hukum/regulasi yang telah ditetapkan. Kebijakan regulasi tersebut termuat pada spanduk produk layanan DPMPTSP yang dipajang di ruang pelayanan.

Adapun Tanggapan lain yang disampaikan oleh Widiastuti, ST., M.Si. Bagian analisis kebijakan ahli muda DPM-PTSP Kabupaten Wajo:

Adapun penerapan kebijakan publik di DPMPTSP menurut saya yaitu: menerapkan prinsip *good governance*, menggunakan OSS RBA untuk memudahkan pelayanan, mengadakan pendamping dalam mengurus izin, dan mengadakan konsultasi.

Selanjutnya disampaikan oleh Arifuddin Arman selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo:

Penerapan kebijakan publik di DPM-PTSP Kabupaten Wajo sesuai dengan regulasi, kita ada beberapa regulasi mulai dari Undang-Undang

Cipta Kerja, kemudian turun ke PP No. 5 dan PP No. 6 Tahun 2021, kemudian turun ke Permenkes, Perbup, kami melaksanakannya sesuai dengan aturan yang ada, kami menerapkan semaksimal mungkin apa yang sudah digariskan dengan regulasi.

Selain itu Adapun yang disampaikan oleh Asriani Sarirahma, S.Ak. sebagai pelaku/pengguna layanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo:

Penerapan kebijakan publik yang ada di DPM-PTSP menurut saya sudah cukup baik.

Adapun tanggapan lain oleh Alfian Madani, S.E. sebagai pelaku/pengguna layanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo:

Pelayanannya sangat baik untuk mempermudah masyarakat dalam membuat surat izin usaha atau memperpanjang surat izin usaha.

23
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 5 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.

Berikut hasil wawancara terkait hambatan-hambatan yang dihadapi dengan informan terkait mewujudkan prinsip *Good Governance*.

Seperti yang disampaikan oleh Wahdaniyah, S.E., M.A.P. selaku Kabid Penyelenggaraan **Pelayanan Perizinan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu** (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

Adapun hambatan yang dihadapi DPM-PTSP yaitu aplikasi yang digunakan merupakan aplikasi langsung dari pusat sehingga apabila error akan menunggu *maintenance*/perbaikan dari pusat dan bergantung pada kekuatan jaringan, kadang jika sudah siang hari jaringan yang kami gunakan mulai lambat. Kami juga masih butuh yang teknis terkait keterampilan IT, sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan. Kita berupaya dalam penerapan *Good Governance* dapat berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan di dalamnya, namun semua itu tidak dapat dicapai dengan mudah, banyak sekali kendala dan penghambat dalam kenyataan, tapi kami juga tidak tinggal diam, dalam menanganinya. Tentu semuanya butuh kerja keras dan kerja sama, namun yang perlu diperhatikan adalah kinerja karyawan dalam melakukan pelayanan publik dan jaringan yang digunakan harus dalam kondisi baik dan lancar.

Adapun Tanggapan lain yang disampaikan oleh Widiastuti, ST., M.Si. Bagian analisis kebijakan ahli muda DPM-PTSP Kabupaten Wajo:

Hambatan yang dihadapi DPMPTSP yaitu kurangnya kesadaran masyarakat tentang *good governance*, keterbatasan kemampuan sumber daya dan struktur yang memadai, kurangnya transparansi dan koordinasi, dan keterbatasan masyarakat mengatasi masalah pada saat pelayanan publik.

Selanjutnya tanggapan dari Arifuddin Arman selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo:

Adapun hambatannya yaitu terkait dengan Sumber Daya Manusia (SDM), SDM kami belum maksimal dan masih kurang, biasanya itulah yang menjadi hambatan kami, terkadang banyak masyarakat yang dilayani tapi SDM kami masih terbatas.

Selain itu Adapun yang disampaikan oleh Asriani Sarirahma, S.Ak. sebagai pelaku/pengguna layanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo:

Menurut saya mungkin hambatan yang dihadapi kinerja pegawai yang belum efektif,

Adapun tanggapan lain oleh Alfian Madani, S.E. sebagai pelaku/pengguna layanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo:

Mengenai hambatan mungkin SDM yang masih kurang dan jaringan internet masih kurang, saran saya meningkatkan SDM nya, memberikan pelatihan-pelatihan terkait pelayanan publik, dan untuk jaringan internet wifi mungkin ada baiknya ada untuk umum (pelaku pelayanan perizinan).

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 tercapai dan 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.

Berikut tanggapan dari beberapa informan terkait upaya pemecahan masalah yang berkaitan Upaya dalam mewujudkan Prinsip *Good Governance*.

Seperti yang disampaikan oleh Wahdaniyah, S.E., M.A.P selaku Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo, sebagai berikut:

Kita berupaya dalam penerapan *Good Governance* dapat berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan didalamnya, amun semua itu tidak dapat dicapai dengan mudah, banyak sekali kendala dan penghambat dalam kenyataannya, tapi kami juga tidak tinggal diam dalam menanganinya. Tentu semuanya butuh kerja keras dan kerja sama dari pemerintah itu sendiri, namun yang perlu diperhatikan adalah partisipasi

aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan perizinan. Untuk itu kami berupaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan organisasi demi menyatukan Visi dan Misi DPMPTSP agar lebih baik lagi.

Kami akan berupaya memberikan pelatihan-pelatihan kepada masyarakat seperti pelatihan menggunakan sistem OSS (Online Single Submission) dan media lainnya yang dapat mudah di akses oleh masyarakat, jadi kami mencoba memberikan kejelasan melalui keterbukaan informasi terkait izin berusaha dan non berusaha.

Selanjutnya, disampaikan oleh Widiastuti, ST., M.Si. selaku Analis Kebijakan Ahli Muda di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo, Sebagai berikut:

Sebagai bagian analisis kebijakan ahli muda, maka kami harus memperbaiki dulu dari kualitas kerja karyawan yang ada, kami melakukannya dengan cara menerapkan disiplin kerja tanpa adanya konsekuensi hukuman bagi pelanggarnya tidak ada artinya, dan mereka akan menganggap remeh kalau tidak ada konsekuensinya, untuk itu kami menyarankan agar karyawan yang melanggar baiknya diberikan teguran dan peringatan jika tidak sesuai dengan aturan disiplin kerja.

Selanjutnya, disampaikan oleh Arifuddin Arman selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Wajo, Sebagai berikut:

Upaya pemecahannya yaitu memaksimal SDM yang kami miliki sekarang kemudian kami mencoba mengikutsertakan teman-teman (karyawan DPM-PTSP) untuk mengikuti Bimbingan Teknis (Bimtek) mengenai pelayanan publik.

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 terstruktur serta intensif terkait dengan penerapan Prinsip *Good Governance*

5 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 efisien 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 DPMPSTP 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 sosial 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 Pelayanan 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 pemerintahan 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 tersendiri 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 lapangan 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

11

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 efisien 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 profesional, 3) Partisipasi menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan publik, 4) Aturan hukum juga sudah sangat baik karena dilakukan secara adil tanpa membedakan 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

15 Berdasarkan kesimpulan 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, khususnya 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 ke kantor 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.

1 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: Suatu 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=fV0XEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=contoh+masalah+akuntabilitas+pada+pelayanan+masyarakat&ots=jO4uFyBjeH&sig=7hQKnook2fbvdvEe940WCEcROLQ&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 (Dpmpst) 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_Kualitatif/yz8KEAAQBAJ?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

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

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

e-journal.poltek-kampar.ac.id

Internet Source

1%

2

www.bpkp.go.id

Internet Source

1%

3

Submitted to Hoa Sen University

Student Paper

1%

4

journal.unespadang.ac.id

Internet Source

1%

5

prokabar.com

Internet Source

1%

6

tidakadaalamatnya.blogspot.com

Internet Source

1%

7

jurnal.fe.umi.ac.id

Internet Source

1%

8

eticon.co.id

Internet Source

1%

repository.lppm.unila.ac.id

9	Internet Source	1 %
10	edu301blog.wordpress.com Internet Source	1 %
11	journal.lppspsemarang.org Internet Source	1 %
12	indeksprestasi.blogspot.com Internet Source	1 %
13	jurnal.poliupg.ac.id Internet Source	1 %
14	jurmafis.untan.ac.id Internet Source	1 %
15	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1 %
16	Submitted to Sekolah Global Jaya Student Paper	1 %
17	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	1 %
18	halimtrinanta.blogspot.com Internet Source	1 %
19	Submitted to Police Academy – University of Police Science Student Paper	1 %

20	lldikti7.ristekdikti.go.id Internet Source	1 %
21	eprints.ums.ac.id Internet Source	1 %
22	gowakab.go.id Internet Source	1 %
23	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	1 %
24	eprints.polsri.ac.id Internet Source	1 %
25	Submitted to Brigham Young University Student Paper	1 %
26	www.pustaka.ut.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%

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

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25
