

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP)
KOTA MAKASSAR**



SKRIPSI

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

OLEH:

ARIYANA ERIKA TULAK

4518021053

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BOSOWA
MAKASSAR
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa, tersebut namanya di bawah ini:

Judul Skripsi : Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Ariyana Erika Tulak

Nomor Stambuk : 4518021053

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, 18 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Svamsuddin Maldun, M.Pd
NIDN. 0904046601

Pembimbing II

Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si
NIDN. 0915098603

Mengetahui,

Dekan FISIP
Universitas Bosowa Makassar

Drs. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si
NIDN. 0905107005

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Drs. Natsir Tompo, M.Si
NIDN. 0901065901

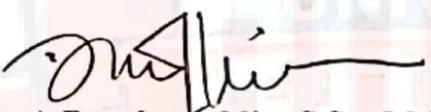
HALAMAN PENERIMAAN

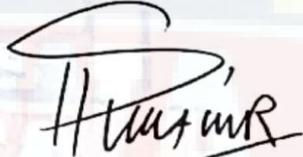
Pada hari Selasa Tanggal Dua Puluh Tiga Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua Dengan Judul Skripsi **Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.**

Nama : Ariyana Erika Tulak
Nomor Stambuk : 4518021053
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

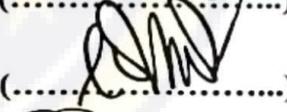
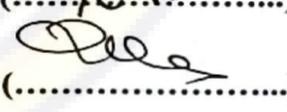
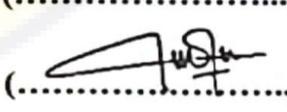
Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Panitia Ujian :


Dr. A. Burchanuddin, S.Sos, M.Si
Ketua


Drs. Natsir Tompo, M.Si
Sekretaris

Tim Penguji :

1. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd  (.....)
2. Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si  (.....)
3. Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si  (.....)
4. Ade Ferry Afrisal, SH., M.Sc  (.....)

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ariyana Erika Tulak
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri bukan dari orang lain, baik sebagian ataupun seluruhnya. Pendapat para ahli dan rujukan lain (Penelitian sebelumnya dan Jurnal terdahulu) ini dikutip atau dirujuk berdasarkan Kode Etik Ilmiah.

Apabila karya ilmiah atau penulisan skripsi ini terbukti merupakan duplikat ataupun plagiasi dari hasil karya penulisan lain atau dengan sengaja mengajukan karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Makassar, 22 Agustus 2022

Penulis,



Ariyana Erika Tulak
4518021041

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kasih karunia, kebaikan, dan limpahan berkat-Nya sehingga penulis dimampukan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas FISIP di Universitas Bosowa. Tentunya dalam penyusunan skripsi ini penulis mengalami banyak rintangan, pergumulan, juga membutuhkan ketekunan dan usaha yang keras, sehingga oleh karena kemurahan dan pertolongan dari Tuhan Yesus juga bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Oleh karena itu dengan kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan banyak terima kasih serta memberikan penghargaan setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah mengarahkan dan mendukung penulis antara lain, kepada:

1. Kedua orang tua saya yang sudah mau berjuang bersama, selalu mendokan, memberikan motivasi dan dukungan selama proses perkuliahan. Terima kasih atas didikan, kasih sayang, dan kesabaran yang selalu diberikan sehingga Papa dan Mama menjadi satu-satunya alasan utama skripsi ini bisa terselesaikan.
2. Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si, selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar.

3. Dr. Andi Burcahanuddin, S.Sos., M.Si, selaku Dekan FISIP Universitas Bosowa Makassar.
4. Drs. Natsir Tompo, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara, Fakultas FISIP, Universitas Bosowa.
5. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing I yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan, motivasi, bantuan, saran, bahkan waktunya selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Nining Haslinda Zainal, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, bahkan ilmu yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Segenap dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas FISIP Universitas Bosowa yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Kepala Tata Usaha, Pak Budi Setiawan, S.Pt beserta staff dilingkup FISIP Universitas Bosowa yang telah membantu dan memberi arahan selama proses perkuliahan sampai selesainya skripsi ini.
9. Kedua orangtua tercinta penulis, Antonius Tulak dan Meike Dorus yang dengan tulus selalu mendoakan dan mendukung penulis, baik secara materi maupun secara moral selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini, bahkan kasih sayang yang tidak pernah berhenti tercurah selama ini.
10. Kedua saudara perempuan penulis, Agresiyana Rezkita Tulak dan Angelica Octaviani Tulak yang selalu mendoakan, memotivasi, memberikan semangat kepada penulis, bahkan keponakan tercinta, Gerald Oktaniel Tulak yang

selalu menghibur disaat penulis sedang lelah dan suntuk selama proses penyusunan skripsi.

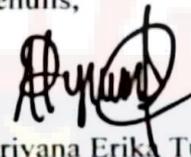
11. Teman spesial penulis, Richard Edric Jovan Wijaya yang selalu ada, memberikan dukungan, menjadi *rolemodel* kepada penulis, bahkan dengan setulus hati membantu penulis dalam segala hal selama penyusunan skripsi ini hingga boleh selesai dengan baik.
12. Seluruh keluarga besar penulis yang tidak pernah berhenti mendukung dalam doa.
13. Seluruh staff dan pegawai yang berada di Kantor DPM-PTSP Kota Makassar yang telah memberikan ruang dan kesempatan kepada penulis, terkhusus Kak Andri Nindya Karina, S. Si yang telah membantu, mengedukasi, bahkan memberikan informasi kepada penulis sehingga mampu melaksanakan penelitian dengan baik dan lancar.
14. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 Jurusan Ilmu Administrasi Negara, atas segala dukungan dan kerjasamanya, juga menemani dalam melaksanakan pendidikan di Universitas Bosowa hingga sama-sama merasakan suka dan duka menjadi mahasiswa.
15. *Last but not least*, para bestie ku yang terlahir dari KKN Posko Balang Toa: Melvy, Yessy, Melda, dan Ifa yang selalu memberikan dukungan bahkan menghibur penulis sehingga skripsi ini boleh terselesaikan dengan baik. *See you on top yagesya!*

Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat

memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan ilmu di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih sangat terbatas dan jauh dari kata sempurna.

Akhir kata tiada yang patut penulis ucapkan selain ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan doa yang tulus. Walaupun penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu, namun penulis berharap semoga Tuhan mengetahui kebaikan hati kita semua dan senantiasa memberkati setiap langkah kehidupan kita semua.

Makassar, 30 Agustus 2022
Penulis,



Ariyana Erika Tulak

DAFTAR ISI

PENERAPAN PRINSIP <i>GOOD GOVERNANCE</i> DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA MAKASSAR.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah.....	13
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Konsep Good Governance.....	15
1. Pengertian Good Governance.....	15
2. Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i>	17

a.	Akuntabilitas	18
b.	Transparansi	20
3.	Indikator Good Governance.....	23
4.	Faktor yang mempengaruhi <i>Good Governance</i>	25
B.	Teori Pelayanan Publik.....	27
1.	Pengertian Pelayanan Publik.....	27
2.	Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	29
3.	Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	30
4.	Indikator Pelayanan Publik.....	32
C.	Penelitian Terdahulu.....	33
D.	Kerangka Konsep Penelitian	35
BAB III	METODE PENELITIAN	37
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian	38
C.	Sumber Data Penelitian	38
1.	Data Primer	38
2.	Data Sekunder.....	39
D.	Informan Penelitian.....	39
E.	Deskripsi Fokus dan Indikator Penelitian.....	40
F.	Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	41
1.	Observasi (Pengamatan)	41
2.	Wawancara atau <i>Interview</i>	42
3.	Dokumentasi	42

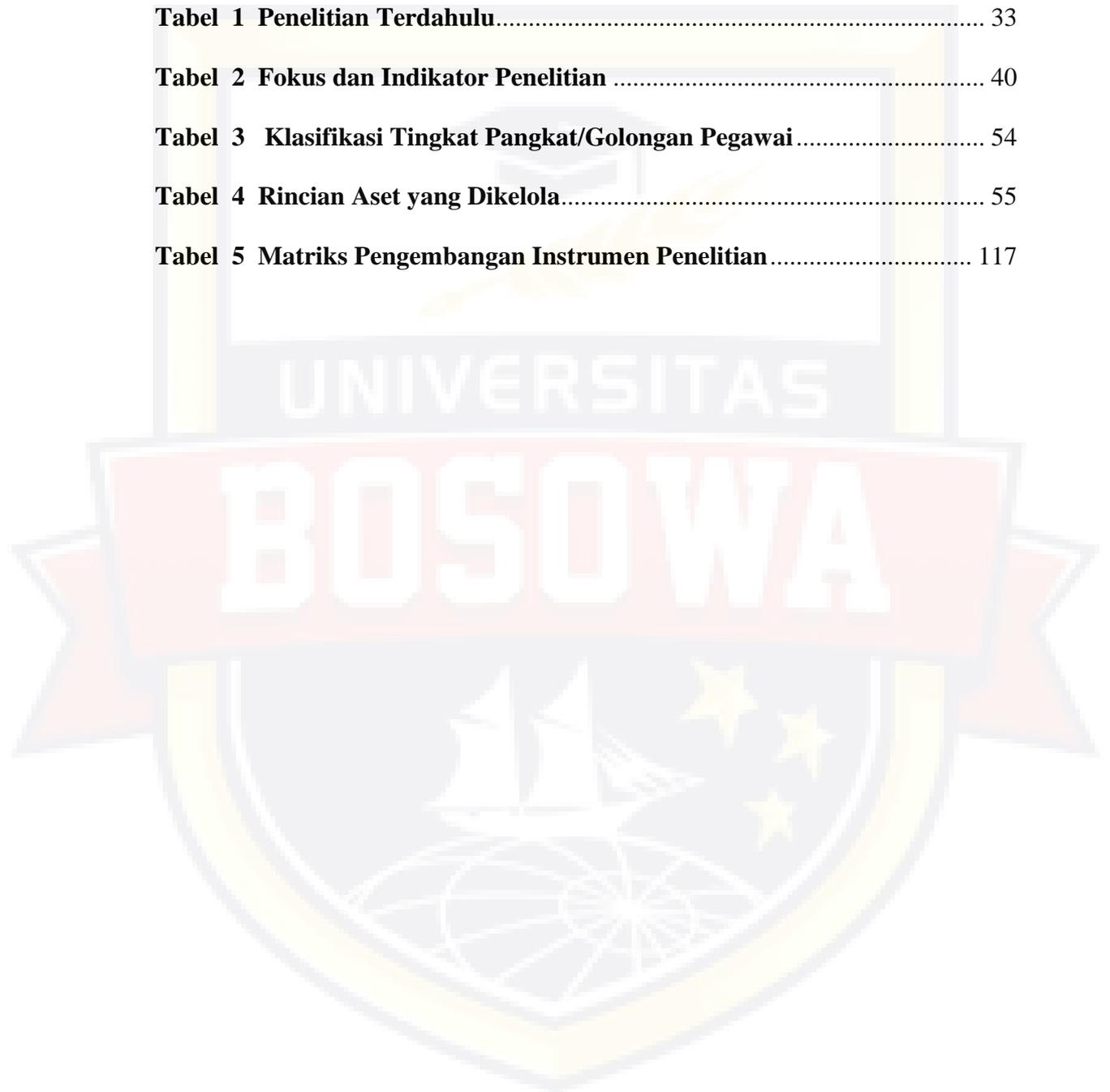
G. Teknik Pengabsahan Data Penelitian	43
H. Teknik Analisis Data Penelitian	45
1. Pengumpulan Data	46
2. Reduksi Data	46
3. Penyajian Data	46
4. Penarikan Kesimpulan	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
1. Profil Kota Makassar	47
2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar	49
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	59
1. Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar	61
a. Komitmen	64
b. Sistem	70
c. Tujuan dan Sasaran	81
2. Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar	86
a. Akses Masyarakat (Aksesibilitas)	88

b. Gagasan Masyarakat.....	94
3. Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik yang berkualitas sehingga tercipta <i>Good Governance</i> Pada DPM-PTSP Kota Makassar	102
BAB V PENUTUP.....	108
A. KESIMPULAN	108
B. SARAN	109
DAFTAR PUSTAKA	111
RIWAYAT HIDUP.....	127

BOSOWA

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 2 Fokus dan Indikator Penelitian	40
Tabel 3 Klasifikasi Tingkat Pangkat/Golongan Pegawai.....	54
Tabel 4 Rincian Aset yang Dikelola.....	55
Tabel 5 Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian.....	117



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian	36
Gambar 2 Peta Kota Makassar	47
Gambar 3 Bagan Struktur Organisasi DPM-PTSP Kota Makassar	58
Gambar 4 Tampilan website DPM-PTSP Kota Makassar	90
Gambar 5 Tampilan Pedoman Pelaksanaan Kerja DPM-PTSP Kota Makassar	91
Gambar 6 Loker khusus penyandang disabilitas	91
Gambar 7 Tampilan website pengaduan masyarakat	99

BOSOWA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Matriks Pengembangan Instrumen	116
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	118
Lampiran 3 Pedoman Observasi	120
Lampiran 4 Daftar Informan.....	121
Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian	122
Lampiran 6 Dokumentasi.....	125



ABSTRAK

Ariyana Erika Tulak. 4518021053: “Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar”. (dibimbing oleh Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd dan Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.si).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip *good governance* yaitu prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi dalam pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar. Informan penelitian terdiri dari staaf dan pegawai beserta masyarakat yang ingin mengurus surat perizinan di Kantor DPM-PTSP Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik pada Kantor DPM-PTSP Kota Makassar telah terwujud dengan melihat pertanggungjawaban para staff dan pegawai dalam melaksanakan tupoksi masing-masing yang cukup profesional. Adapun telah diberlakukannya penerbitan surat izin berusaha melalui sistem OSS-RBA yang semakin memudahkan penerima layanan, juga tujuan dan sasaran yang sudah terealisasi dengan baik. Untuk prinsip akuntabilitas telah diterapkan dan terlaksana secara efektif dan efisien. Para penerima layanan mengungkapkan bahwa sangat mudah untuk mengakses pelayanan di DPM-PTSP Kota Makassar dan gagasan masyarakat pun diperlukan sebagai penunjang untuk terwujudnya pelayanan publik yang transparansi. Dengan diterapkannya akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Kantor DPM-PTSP, maka *good governance* telah terwujud dan terlaksana dengan baik.

Kata Kunci: *Good Governance*, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Publik, DPM-PTSP

ABSTRACT

Ariyana Erika Tulak. 4518021053: “Application of Good Governance Principles in Public Services at the Makassar City Investment and One Stop Integrated Service (DPM-PTSP)”. (supervised by Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd and Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.si).

This study aims to determine the application of the principles of good governance, namely the principle of accountability and the principle of transparency in public services at the Makassar City Investment and One Stop Integrated Service (DPM-PTSP). Research informants consisted of staff and employees as well as the community who wanted to take care of licensing letters at the Makassar City Investment and One Stop Integrated Service Office. This study uses a qualitative method with a descriptive approach.

The results of the study reveal that the principle of accountability in public services at the Makassar City Investment and One Stop Integrated Service Office has been realized by looking at the accountability of staff and employees in carrying out their main duties and functions which are quite professional. Meanwhile, the issuance of business licenses through the OSS-RBA system has made it easier for service recipients, as well as goals and targets that have been well realized. The principle of accountability has been implemented and implemented effectively and efficiently. Service recipients revealed that it was very easy to access services at the Makassar City Investment and One Stop Integrated Service and that community ideas were needed as a guide for the realization of transparency public services. With the implementation of accountability and transparency in public services at the Makassar City Investment and One Stop Integrated Service Office, good governance has been realized and implemented well.

Keywords: Good Governance, Accountability, Transparency, Public Services, DPM-PTSP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak reformasi muncul, Indonesia mulai menghadirkan suatu tatanan demokrasi dan pemerintahan yang baru, begitu juga dengan kehidupan politik, hukum, ekonomi, sosial, budaya dan bidang-bidang kehidupan lainnya. Hal tersebut terlihat lebih terbuka dan lebih maju dibandingkan dengan era orde lama dan orde baru.

Perubahan pengetahuan dan tingkat pendidikan masyarakat yang semakin kritis serta perubahan zaman telah menciptakan semangat reformasi birokrasi untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan di Indonesia agar lebih transparan dan mengarah pada kepentingan masyarakat. Oleh sebab itu, masyarakat mengharapkan pemerintah meningkatkan kinerjanya di berbagai bidang seperti fungsi dan tugas-tugas pemerintahan sehingga *good governance* yang merupakan pemerintahan yang baik muncul dan menjadi isu sentral untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik (Aminuddin, 2014:1).

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang mendorong setiap anggota masyarakat untuk meningkatkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Wujud utama dari fungsi pemerintahan ialah pelaksanaan dan peningkatan pelayanan publik, seperti yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban

melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Sinambela, 2008).

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas yang dimaksud ialah dari segi peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) secara efektif dan efisien guna meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga menjadi faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik (Suhanda, 2016).

Pemerintah terus berupaya melakukan langkah-langkah konkrit dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas SDM aparatur negara. Karena itu sesungguhnya pelayanan publik merupakan wujud dari fungsi aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Peningkatan SDM harus didukung oleh adanya ketentuan hukum yang memberikan ruang bagi aparatur negara dalam menjalankan tanggung jawabnya (Badan Kepegawaian Negara, 2014).

Dalam rangka mendukung reformasi birokrasi secara konsisten dibidang kepegawaian, maka pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (UU ASN). Dalam UU ASN ini ditegaskan mengenai pengembangan peningkatan kualitas Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui pengembangan karir yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang tercantum pada pasal 69 nomor 1 (Pengembangan karier PNS dilakukan berdasarkan kualifikasi, kompetensi, penilaian kinerja, dan kebutuhan Instansi Pemerintah),

dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang tercantum pada pasal 102 nomor 1 (PPPK diberikan kesempatan untuk pengembangan kompetensi). Ketentuan tersebut memberikan dorongan bagi ASN dalam rangka menciptakan pelayanan yang berkualitas untuk mencapai tujuan tatanan pemerintahan yang baik dan pembangunan yang berkelanjutan (Hayat, 2014).

Untuk mendukung peningkatan sumber daya aparatur negara pelayanan publik melalui UU ASN, maka pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 17 tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025, yaitu pembangunan aparatur negara dilakukan melalui reformasi kepegawaian atau reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara dan untuk meningkatkan tatanan pemerintahan yang baik dalam mendukung pembangunan secara nasional (Hayat, 2014). Namun demikian, semakin tinggi tingkat kebutuhan masyarakat akan pelayanan, semakin tinggi pula tingkat pengembangan aparatur negara dari segi kualitas dan profesionalisme. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk dapat menyediakan sumber daya aparatur yang mempunyai kompetensi dibidangnya masing-masing agar mampu menjalankan tugas dan fungsi sebagai Aparatur Sipil Negara.

ASN merupakan unsur utama sumber daya aparatur yang mempunyai peranan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Suhanda, 2016). Dalam menjalankan kewajiban sebagai birokrat, ASN harus memiliki prinsip etika yang tinggi dalam melaksanakan tugas negara.

Etika menjadi landasan bagi aparatur negara dalam membentengi diri dari kondisi dan situasi birokrasi yang semakin kompleks. Birokrat yang beretika akan

menjaga harkat dan martabat bangsa dengan moranya, moral yang tinggi memberikan efek positif dalam kinerja pegawai. Kondisi birokrat saat ini dipengaruhi oleh karakter birokrat yang ada didalamnya, sehingga membutuhkan peningkatan karakter yang berwibawa dan berkualitas untuk merubah paradigma yang muncul dan berkembang dalam birokrasi Indonesia (Hayat, 2014). Oleh karena itu, kualitas SDM aparatur berpengaruh terhadap kinerja yang dilakukan sehingga berdampak kepada kinerja pelayanan publik yang menjadi tanggung jawabnya dan menjadi faktor penentu terciptanya tatanan pemerintahan yang baik dan berkualitas.

Namun dalam realitanya masalah pelayanan publik di lingkungan pemerintahan sudah lama menjadi pusat perhatian masyarakat seiring dengan banyaknya kasus pelayanan publik yang dianggap kurang berpihak kepada kepentingan masyarakat. Hal ini dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing SDM aparatur menghambat tercapainya proses peningkatan kinerja aparatur negara dalam pelayanan publik. SDM aparatur yang mempunyai tugas pokok dan fungsi jabatan yang tidak sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya masih banyak di lembaga-lembaga pemerintahan, sehingga tidak heran jika di berbagai instansi pemerintah masih saja ada penumpukan pegawai yang mengakibatkan in-efisiensi dari kinerjanya. Dengan demikian, hal ini akan berpengaruh terhadap layanan yang diberikan dengan berbagai sebab dan akibat yang ditimbulkannya. (Suhanda, 2016).

Hingga saat ini kualitas pelayanan publik di Indonesia masih diwarnai oleh berbagai masalah, seperti sulitnya mengakses pelayanan, prosedur yang berbelit-

belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, pembiayaan yang tidak jelas, serta marak terjadi praktek pungutan liar (pungli) yang merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan keberadaannya oleh rakyat. Selain itu, terdapat pula keluhan kurangnya transparansi dalam hal biaya administrasi, serta prosedur dan mekanisme kerja pelayanan kurang informatif, kurang akomodatif, juga terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana yang tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya), serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN. Kejadian-kejadian tersebut lebih disebabkan karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar dari paradigma pelayanan konvensional. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparatur negara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani, dan bukannya untuk melayani (*to serve*). Padahal pemerintah menurut paradigma pelayanan prima seharusnya pemerintah melayani bukan dilayani (Umuri, 2019).

Oleh karena itu diperlukan langkah strategis untuk mulai memperbaiki praktik pemerintahan. Perwujudan *good governance* akan lebih mudah jika dimulai dengan reformasi pelayanan publik karena penerapan nilai-nilai *good governance* dalam praktik pelayanan publik relatif lebih mudah daripada melembagakan semua nilai tersebut di seluruh aspek kegiatan pemerintahan. Penyelenggaraan *good governance* merupakan syarat utama untuk mewujudkan cita-cita rakyat dalam mencapai tujuan dan nilai-nilai bangsa dan negara. Dalam rangka hal tersebut, diperlukan pengembangan sistem akuntabilitas yang nyata,

jelas, dan tepat agar penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung secara efisien, efektif, dan bertanggung jawab.

Dalam kaitan di atas, pemerintah mengeluarkan kebijakan tentang pengembangan transparansi pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. KEP/ 26/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan ini didasarkan pada amanat Undang-Undang Dasar 1945 bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Samma, 2016).

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. Prinsip-prinsip *good governance* tersebut menjadi indikator baik atau buruknya kinerja aparatur pemerintah dalam hal memberikan pelayanan publik.

Sedarmayanti (2009:289) memandang bahwa terdapat 4 (empat) unsur atau prinsip utama dari *good governance* yaitu:

1. Akuntabilitas: adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan.
2. Transparansi: pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.
3. Partisipasi: menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap serta pemerintah yang dinilainya transparan. Pemerintahan yang baik juga menyediakan sarana publik untuk menampung aspirasi masyarakat terkait pelaksanaan tugas pemerintahan.
4. Aturan hukum; pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Prinsip-prinsip inilah yang melekat pada sebuah pemerintahan dalam rangka mencapai apa yang diharapkan sehingga hubungan yang baik dengan masyarakat dapat dirasakan. Dalam kehidupan dunia birokrasi pemerintah, akuntabilitas merupakan sebuah konsep yang digunakan untuk menjelaskan dan memperlihatkan pencapaian misi organisasi. Secara eksistensi, organisasi birokrasi pemerintah dirancang untuk memenuhi kepentingan publik, dan karena itu masalah pertanggungjawaban tindakan dan kebijakan pemerintah kepada publik menjadi fokus dari akuntabilitas publik. (Sawir, 2017).

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 (Dwiyanto, 2021).

Hasil survei dari Ombudsman yaitu lembaga independen pengawas pelayanan publik yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia melaporkan bahwa, rapor pelayanan publik Pemkot Makassar masih berada pada status zona kuning atau tingkat kepatuhan sedang. Bahkan status tersebut diterima Pemkot Makassar dalam 7 tahun berturut-turut. Belum sekalipun masuk zona hijau. Artinya, kepatuhan belum maksimal sesuai dengan standarisasi pelayanan publik pada umumnya (Syam, 2020)

Ketua Ombudsman Sulsel, Subhan Djoer usai menyerahkan hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2021 kepada Walikota Makassar pada tanggal 27 Januari 2022 ketika diwawancarai mengatakan bahwa:

“Makassar satu-satunya kota di Indonesia yang tujuh kali ikut survei tidak pernah zona hijau. Contohnya yang terparah adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Makassar yang masih lelet. Proses pelayanan yang seharusnya hanya butuh hitungan jam, namun diselesaikan dalam beberapa hari, bahkan berbulan-bulan. Saya menyaksikan sendiri bagaimana rumitnya SKPD itu mengeluarkan surat. Bisa orang datang berhari-hari, berminggu-minggu, atau izin di PTSP itu bisa berbulan-bulan, yang katanya PTSP kelas dunia.”
(<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--pemkot-makassar-tujuh-tahun-zona-kuning-kepatuhan-pelayanan-publik>)

Ombudsman menilai ada beberapa organisasi perangkat daerah (OPD) di Sulsel yang belum menerapkan standar pelayanan. Terutama di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) di wilayah Kota Makassar.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di kota Makassar yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu. DPM-PTSP Kota Makassar 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 Kota Makassar sebagai wujud nyata komitmen kota Makassar 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.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Makassar Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, disebutkan dalam pasal 2 pelayanan terpadu satu pintu bertujuan: 1) memperpendek proses pelayanan, 2) mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, 3) mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat. Sebagaimana tertuang pada Peraturan Daerah Kota Makassar No. 6 Tahun 2014, tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar antara lain merumuskan kebijakan teknis pelayanan terpadu di bidang perizinan, non perizinan dan penanaman modal, baik untuk masyarakat maupun aparatur/pegawai yang berbasis pada potensi daerah.

Sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh instansi tersebut, seperti pada pelayanan yang ada di (DPM-PTSP) Kota Makassar 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.

Mengacu pada fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji apakah pemerintah telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* secara utuh, dan dalam penelitian ini beberapa prinsip *good governance* yakni prinsip akuntabilitas dan transparansi menjadi dua pilihan dari beberapa prinsip yang lainnya untuk diangkat dalam penelitian ini, karena peneliti berpendapat bahwa akuntabilitas dipandang sangat perlu dalam penyelenggaraan pemerintahan bahwa akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat maka hal tersebut sangat dibutuhkan, guna menghilangkan patologi birokrasi seperti yang kita ketahui yaitu korupsi, kolusi, nepotisme dan sebagainya

Prinsip akuntabilitas mengharuskan pemerintah menata seluruh pelayanannya dengan sebaik-baiknya karena merupakan salah satu prinsip yang harus dilaksanakan secara utuh oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Demikian juga dengan transparansi dimana memiliki aspek pendukung pada prinsip *good governance* yang dapat dilihat dari berbagai sisi yakni keterbukaan dimana bukan hanya pemerintah saja yang mengetahui seluk-beluk pelaksanaan program yang ada melainkan masyarakat berhak mendapatkan informasi yang terbuka, mudah dijangkau, bebas diperoleh, dan tepat waktu.

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.

B. Batasan Masalah

Pada rencana penelitian ini, peneliti membatasi masalah pada penerapan prinsip *good governance* dimana memiliki 4 (empat) prinsip, yaitu prinsip akuntabilitas, prinsip transparansi, prinsip partisipasi dan aturan hukum. Akan tetapi peneliti hanya fokus pada prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi agar memudahkan peneliti untuk membatasi ruang lingkup masalah atau objek yang akan dilakukan penelitian, juga mengingat kedua prinsip ini lebih *urgent* untuk diteliti dengan alasan sebagai berikut:

1. Prinsip akuntabilitas mengharuskan pemerintah menata seluruh pelayanannya dengan sebaik-baiknya karena merupakan salah satu prinsip yang harus dilaksanakan secara utuh oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
2. Prinsip transparansi memiliki aspek pendukung pada prinsip *good governance* yang dapat dilihat dari berbagai sisi yakni keterbukaan dimana bukan hanya pemerintah saja yang mengetahui seluk-beluk pelaksanaan program yang ada melainkan masyarakat berhak mendapatkan informasi yang terbuka, mudah dijangkau, bebas diperoleh, dan tepat waktu.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik dalam menciptakan *good governance* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar?
2. Bagaimana penerapan prinsip transparansi pelayanan publik dalam menciptakan *good governance* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik dalam menciptakan *good governance* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip transparansi pelayanan publik dalam menciptakan *good governance* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

E. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

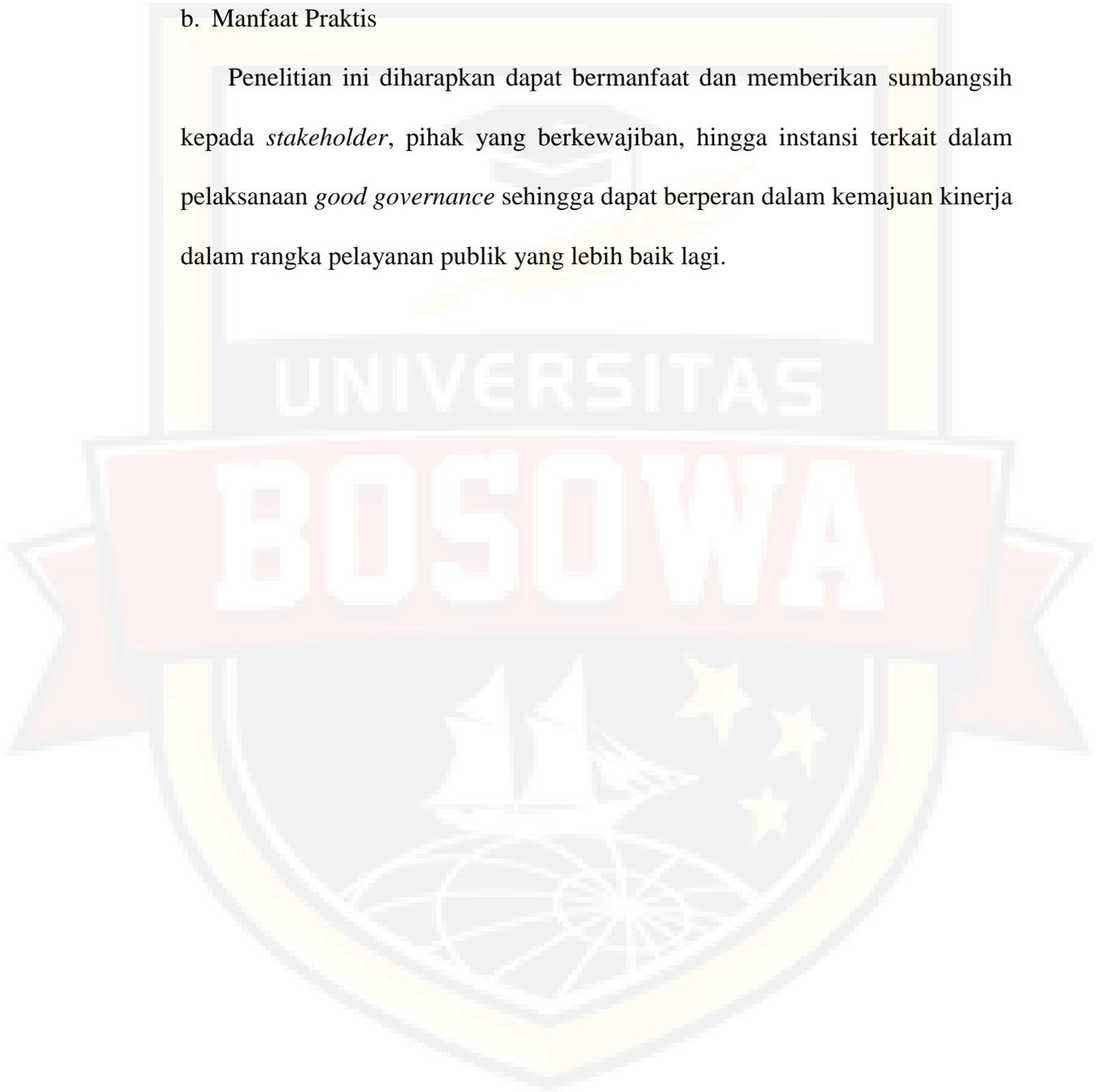
a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan kepada peneliti dan dapat membantu memperluas pemahaman tentang bagaimana menerapkan prinsip *good governance* dalam meningkatkan

pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini pula dapat bermanfaat bagi peneliti lain yang sejenis di masa depan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan sumbangsih kepada *stakeholder*, pihak yang berkewajiban, hingga instansi terkait dalam pelaksanaan *good governance* sehingga dapat berperan dalam kemajuan kinerja dalam rangka pelayanan publik yang lebih baik lagi.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Good Governance

1. 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 kriteria untuk mendapatkan bantuan yang optimal. *Good governance* dianggap sebagai standar istilah untuk organisasi publik dalam arti pemerintahan (Tangkilisan & Hessel Nogi S, 2005).

Arti *Governance* mengacu pada proses di mana masyarakat dapat mengelola ekonomi, *institusi*, dan sumber daya sosial dan politik mereka tidak hanya untuk pembangunan, tetapi juga untuk mewujudkan kohesi, integrasi, 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).

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.”

World Bank (1992) mendefinisikan *good governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang stabil dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran terhadap kemungkinan salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik yang secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal* dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha

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.

Beberapa definisi *governance* menunjukkan bahwa institusi melibatkan meliputi tiga sektor yang saling bersinergi meliputi *state* (negara atau pemerintah), *private sector* (sektor swasta atau dunia usaha) dan *civil society* (masyarakat sipil). Pemerintah atau lembaga Negara bertanggung jawab menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif., sementara sektor swasta menyediakan lapangan kerja dan pendapatan, serta masyarakat sipil berperan positif interaksi sosial, ekonomi, dan politik, termasuk memotivasi kelompok masyarakat untuk berperan dalam kegiatan ekonomi, sosial, dan politik. Ketiganya harus menjalankan perannya secara seimbang, karena jika kekuasaan Negara untuk mengatur berbagai permasalahan yang timbul dalam kehidupan

bersama melebihi kekuasaan masyarakat (*civil society*) dan pasar (*market*), maka demokrasi dinilai tidak akan tumbuh karena terlalu dikendalikan oleh kekuasaan negara. Situasi demokrasi yang paling ideal adalah ketiga bidang kekuasaan ini tumbuh seimbang, sama-sama kuat, dan saling mempengaruhi.

2. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Pada hakekatnya konsep *good governance* memberikan pertimbangan bagi struktur pemerintahan yang memprioritaskan pada pemerataan di lembaga-lembaga negara baik pemerintah pusat maupun daerah, sektor swasta, dan masyarakat sipil (*civil society*). Karakteristik atau prinsip *good governance* ialah saling memperkuat dan saling terkait serta tidak bisa berdiri sendiri. Selanjutnya, Sedarmayanti (2009:289) menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu 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: pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.
- 3) Partisipasi: menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap serta pemerintah yang dinilainya transparan. Pemerintahan yang baik juga menyediakan sarana publik untuk menampung aspirasi masyarakat terkait pelaksanaan tugas pemerintahan.

- 4) Aturan hukum; pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Seperti yang dijelaskan diatas, kunci utama untuk memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersingungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*.

Pendapat para ahli, peraturan perundang-undangan, maupun kelembagaan mengenai sifat atau prinsip-prinsip *good governance* sangat banyak dan bervariasi, namun setidaknya ada beberapa prinsip yang dianggap sebagai landasan terpenting dari *good governance*, yaitu prinsip akuntabilitas, prinsip transparansi, dan prinsip partisipasi (Nengsih dkk, 2019)

a. Akuntabilitas

Thoha (2003) mengatakan bahwa salah satu wujud akuntabilitas adalah bahwa semua kebijakan dan produk hukum yang mempengaruhi kehidupan masyarakat harus terlaksana berdasarkan undang-undang. Peraturan perundang-undangan digunakan sebagai salah satu indikator untuk mengukur proses penyelenggaraan pemerintahan. Dalam bentuk undang-undang ini, masyarakat memiliki akses terhadap pengelolaan dan pengendalian produk yang sah.

Meskipun demikian, akuntabilitas merupakan kunci dari semua prinsip-prinsip ini. Akuntabilitas berarti pertanggungjawaban dengan menetapkan pengendalian melalui distribusi kekuasaan di berbagai lembaga negara untuk

mengurangi akumulasi kekuasaan dan menciptakan kondisi saling mengawasi (*checks and balance system*). Akuntabilitas adalah kondisi yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi produksi dan pelayanan jasa publik. Akuntabilitas juga merupakan alat untuk memulihkan kepercayaan publik kepada pemerintah.

Untuk mengetahui sejauh mana penerapan prinsip akuntabilitas dalam proses pelaksanaan pelayanan publik, maka dapat dilihat beberapa indikator akuntabilitas yang dikemukakan oleh Lembaga Administrasi Negara (2010) yaitu:

1. Komitmen. Harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
2. Sistem. Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pencapaian tujuan dan sasaran. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
4. Pencapaian visi dan misi. Harus berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
5. Objektif. Harus jujur, obyektif, transparan, dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah dalam bentuk pemutakhiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas berhubungan dengan kewajiban dari institusi pemerintahan maupun para aparat yang bekerja di dalamnya untuk membuat kebijakan maupun melakukan aksi yang sesuai dengan nilai yang berlaku maupun kebutuhan masyarakat. Akuntabilitas publik menuntut

adanya pembatasan tugas yang jelas dan efisien dari para aparat birokrasi. Karena pemerintah bertanggungjawab baik dari segi penggunaan keuangan maupun sumberdaya publik dan juga akan hasil, akuntabilitas internal harus dilengkapi dengan akuntabilitas eksternal, melalui umpan baik dari para pemakai jasa pelayanan maupun dari masyarakat. Prinsip akuntabilitas publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau normanorma eksternal yang dimiliki oleh para *stakeholders* yang berkepentingan dengan pelayanan tersebut.

b. Transparansi

Untuk mewujudkan partisipasi masyarakat yang efektif, diperlukan adanya pemahaman dari masyarakat terhadap informasi pelayanan dan permasalahan atau kendala yang dihadapi. Sehingga transparansi atau keterbukaan informasi merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan *good governance*. Unsur-unsur mendasar dari *good governance* antara lain adalah transparansi dan keterbukaan. Unsur-unsur tersebut dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kualitas penerapan *good governance*. Transparansi lebih mengarah pada kejelasan mekanisme formulasi dan implementasi kebijakan, program dan proyek yang dibuat dilaksanakan pemerintah. Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang bersifat transparan terhadap rakyatnya (Harsini, 2018).

Masyarakat secara pribadi dapat mengetahui secara jelas dan tanpa ada yang ditutupi mengenai proses perumusan kebijakan publik dan implementasinya juga keterbukaan menyangkut kepada terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak

transparan. Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang bersifat terbuka dan transparan dalam memberikan data dan informasi yang memadai bagi masyarakat sebagai bahan untuk melakukan penilaian atas jalannya pemerintahan, pemerintah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berperan bukan hanya sebagai konsumen yang pasif, tapi juga sebagai pemangku kepentingan yang perlu didengar dan dilibatkan. Menurut Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diawali dengan pengembangan standar pelayanan dan diakhiri dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. Keterlibatan masyarakat yang dimaksud berupa peran positif dalam wujud kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta keterlibatan aktif dalam pembentukan kebijakan pelayanan publik.

Menurut Adrianto (2007) bahwa keberhasilan transparansi dapat dilihat dari beberapa indikator diantaranya yaitu:

1. Adanya akses masyarakat. Masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi seluas-luasnya yang mudah dan murah bagi seluruh kalangan masyarakat, tanpa membedakan status sosial dan ekonomi.
2. Keputusan yang diambil melibatkan masyarakat. Keputusan yang diambil dalam penyusunan anggaran yang diputuskan dalam musyawarah rencana pembangunan melibatkan masyarakat.
3. Gagasan masyarakat. Pemerintah kota harus mengakomodir aspirasi masyarakat yang kemudian dijadikan sebuah keputusan.

Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah mudah, terbuka, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Secara konseptual, transparansi dalam penyelenggaraan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan.

Transparansi adalah ketika rakyat paham akan keseluruhan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah (Riswandha, 2003). Jadi, transparansi berarti bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi mensyaratkan bahwa pelaksana pelayanan publik memiliki pengetahuan tentang permasalahan dan informasi yang relevan dengan kegiatan pelayanan. Dalam konteks transparansi pelaksana pelayanan publik, pelaksana harus terbuka pada setiap tindakannya dan siap menerima kritikan maupun masukan, terutama dari masyarakat adalah merupakan kebutuhan utama agar ada aspirasi riil masyarakat.

Baik buruknya pemerintahan ditentukan oleh transparansi, dengan mengetahui mekanisme partisipasi masyarakat misalnya, maka masyarakat tidak akan merasa ragu untuk berpartisipasi dalam proses perencanaan pembangunan di daerahnya. Sebab itu, transparansi merupakan salah satu aspek mendasar bagi

terwujudnya penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintahan (Solihin Dadang, 2007). Pemerintah dituntut untuk terbuka dan menjamin akses *stakeholders* terhadap berbagai informasi mengenai proses kebijakan publik, alokasi anggaran untuk pelaksanaan kebijakan, serta memantau dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan.

Transparansi juga memiliki keterkaitan yang erat dengan akuntabilitas publik. Seberapa jauh warga dapat menilai tindakan pemerintah. Hal ini tentu sangat tergantung pada transparansinya. Warga dapat menilai tindakan pemerintah bersifat akuntabel atau tidak, tergantung kepada warga untuk memahami dengan mudah apa yang dilakukan oleh pemerintah, mengapa pemerintah melakukannya, dan seberapa jauh tindakan pemerintah itu sesuai dengan nilai-nilai yang ada. Kalau warga tidak dapat memahami apa yang dilakukan oleh pemerintahnya, memahami rasionalitas tindakan itu serta membandingkannya dengan nilai-nilai yang mereka miliki, maka sulit untuk menilai akuntabilitas dari tindakan pemerintah, tanpa transparansi maka tidak akan ada akuntabilitas publik.

3. Indikator Good Governance

Menurut *United Nations Development Programme* (UNDP, 1996) menyatakan karakteristik atau indikator *good governance*, sebagai berikut:

- 1) *Participation*. Setiap warga Negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun

atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.

- 2) *Rule of Law*. Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak asasi manusia.
- 3) *Transparency*. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.
- 4) *Responsiveness*. Lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap *stakeholders*.
- 5) *Consensus Orientation*. *Good Governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan-pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur.
- 6) *Equity*. Semua warga Negara, baik laki-laki maupun perempuan, mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.
- 7) *Effectiveness and Efficiency*. Proses-proses dan lembaga-lembaga sebaik mungkin menghasilkan sesuai dengan apa yang digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia.
- 8) *Accountability*. Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan Lembaga-lembaga “*stakeholders*”. Akuntabilitas ini tergantung pada

organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

- 9) *Strategic Vision*. Para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini.

4. Faktor yang mempengaruhi *Good Governance*

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* untuk menciptakan pemerintahan yang baik salah satunya melalui sistem pelayanan publik yang akuntabel. Pelayanan Publik saat ini memiliki berbagai kelemahan, sebagaimana diungkapkan oleh Mahsyar (2011) antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, kurang birokratis, kurang mau mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, dan kurang in-efisien.

Sementara itu, dari sisi kelembagaan, kelemahan utama sistem pelayanan publik adalah terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit serta tidak terkoordinasi. Terdapat beberapa kelemahan mendasar pelayanan publik oleh pemerintah antara lain menurut (Thoha, 2003) ialah kesulitan pengukuran output maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan prinsip *good governance* menurut Dwiyanto (2021) yaitu:

a. Partisipasi masyarakat

Meski pemerintah kota membuka ruang bagi keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan kota, tetapi belum semua masyarakat ikut berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan kota. Hal ini dikarenakan aktivitas masyarakat di yang juga sibuk melaksanakan tugas mereka masing-masing, baik sebagai buruh harian, tukang, dan pegawai (baik pegawai swasta maupun pegawai negeri).

b. Sumber Daya Manusia

Latar belakang pendidikan menentukan kompetensi yang dimiliki oleh aparat namun kenyataannya belum semua aparat desa mengenyam pendidikan strata satu. Penempatan aparat belum didasarkan pada kompetensi keahlian yang dimiliki oleh aparat desa. Sehingga untuk memaksimalkan pelaksanaan tugas pemerintahan desa, kompetensi aparat perlu ditingkatkan.

c. Kedisiplinan

Kedisiplinan aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal. Masih terdapat aparat desa yang masuk kantor tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan, hal ini tentunya mengganggu proses pemberian layanan kepada masyarakat.

Dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang baik (*good governance*), menuntut setiap pejabat publik baik politisi maupun birokrasi, untuk wajib bertanggungjawab dan mempertanggungjawabkan kepada publik segala sikap, perilaku dan kebijakannya dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan kewenangan yang diamanahkan kepadanya. Pemerintahan pada hakekatnya

adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidak dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri, kelompoknya, keluarganya, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kretivitasnya demi mencapai tujuan bersama.

B. Teori Pelayanan Publik

1. 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 masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan 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.

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 *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Philip dkk, 2017)

Sedarmayanti (2004) mengemukakan pelayanan masyarakat / publik yaitu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau instansi untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Menurut Thoha (2003) pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu usaha oleh seorang / kelompok orang, atau institusi 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 diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses. Proses pelayanan berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan orang dalam masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 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 (Widodo, 2001)

Berdasarkan uraian pengertian diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan dengan cara pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang wajib untuk dilaksanakan oleh penyelenggaraan negara sesuai dengan aturan pokok yang telah ditentukan.

Pelayanan publik identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah, yaitu memberikan pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari kualitas birokrasi pemerintah.

2. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (MENPAN RI, 2003) bahwa didalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.

- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Sebuah pelayanan dikatakan prima menurut Sedarmayanti (2009:244) apabila memenuhi karakteristik:

- a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan dan berbelit-belit.
- b. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
- c. Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif dan efisien.
- d. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.
- e. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka.
- f. Dalam melayani, pelanggan diperlakukan dengan moto “pelanggan adalah raja”

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MENPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

Publik (MENPAN RI, 2003), menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip, yaitu:

- a) Kesederhanaan, yaitu dalam proses pemberian pelayanan tidak harus berbelit- belit dan tidak mempersulit pelaksanaan pelayanan.
- b) Kejelasan, yaitu dalam segala persyaratan pelayanan publik harus jelas seperti rincian biaya pembayaran dan juga harus ada kejelasan mengenai tata cara pelayanan yang sesuai prosedur.
- c) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat terselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.
- d) Akurasi, yaitu dalam proses pelayanan pu-data yang diterima dengan benar, sesuai dengan fakta, tepat dan sah.
- e) Keamanan, yaitu dalam proses pelayanan publik harus mampu memberikan kepastian hukum dan rasa aman kepada penerima layanan.
- f) Tanggung jawab, yaitu para penyelenggara pelayanan mampu menyelesaikan segala keluhan atau persoalan yang diadukan masyarakat.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan layak untuk para penerima layanan, agar masyarakat dapat merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan.
- h) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersifat sopan, santun, ramah, disiplin serta memberikan pelayanan dengan

ikhlas agar dapat tercipta hubungan yang baik antara pemberi dan penerima layanan.

- j) Kenyamanan, yaitu dalam lingkup pelayanan harus menyediakan fasilitas yang lengkap, teratur, nyaman, bersih dan sehat.

4. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, dkk (1985), kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan lima indikator yang mencakup:

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- c. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
- d. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori di atas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk

mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (Sinambela, 2008 : 8).

C. 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 telah dilakukan sebelumnya sehingga perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang ini dapat diketahui. Penelusuran 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 berjaan 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

			<p>UPTD belum mencukupi. Solusi dalam mengatasi faktor penghambat perlu diadakannya diklat atau bintek untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.</p>
2	(Umuri, 2019)	Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Marisa	<p>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.</p>
3	(Hanafi & Rohman, 2019)	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang	<p>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 di beberapa 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.</p>

D. Kerangka Konsep Penelitian

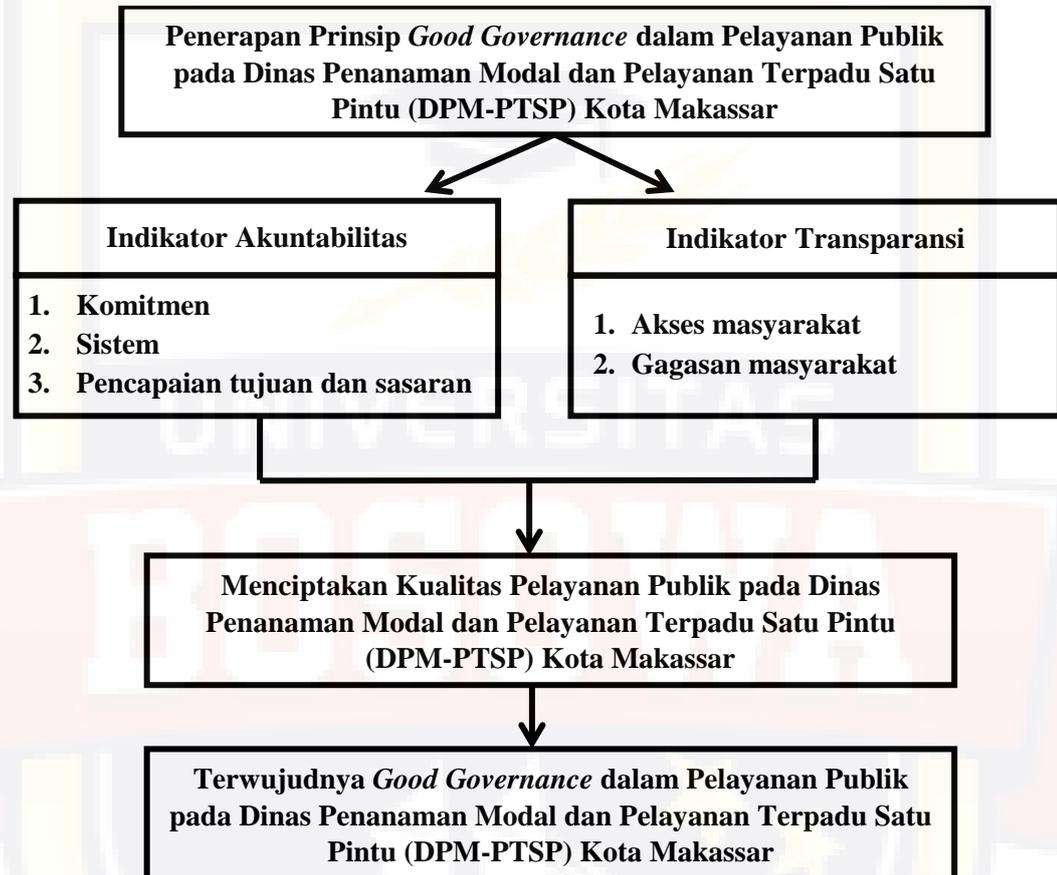
Kerangka konseptual adalah keterkaitan antara teori-teori atau konsep yang mendukung dalam penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam menyusun sistematis penelitian. Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah diuraikan sebelumnya, berikut ini dikemukakan kerangka yang berfungsi sebagai penuntun, sekaligus mencerminkan alur pikir dan merupakan dasar analisis.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dari segi peningkatan Sumber Daya Manusia melalui aparatur negara, sehingga dapat mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance*.

Terwujudnya *good governance* apabila menerapkan prinsip-prinsip *good governance* yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan aturan hukum. Penelitian ini memfokuskan prinsip akuntabilitas dan transparansi agar dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat mewujudkan *good governance* dalam pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar dengan membandingkan indikator-indikator prinsip tersebut dengan realita yang terjadi di lapangan.

Berikut kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan secara sederhana sebagai berikut:

Gambar 1
Kerangka Konsep Penelitian



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah keseluruhan cara atau kegiatan dalam suatu penelitian yang dimulai dari perumusan masalah sampai membuat suatu kesimpulan. Pendekatan penelitian ada tiga macamnya itu pendekatan metode kuantitatif, pendekatan metode kualitatif dan pendekatan metode campuran. Pendekatan kuantitatif artinya informasi atau data yang disajikan berupa angka. Pendekatan kualitatif informasi atau data yang disajikan berupa pernyataan. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian. Pendekatan metode campuran atau *mixed methods* ialah jenis penelitian di mana peneliti menggabungkan unsur-unsur pendekatan penelitian kualitatif dan kuantitatif.

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* dalam pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar dalam jangka waktu 1 bulan, sehingga peneliti dapat memperoleh data-data dan informasi yang tepat dan sesuai kenyataan dari berbagai pihak yang terkait

C. Sumber Data Penelitian

Menurut Jaya (2020), bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Menurut Lofland, sumber utama data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, sedangkan tindakan lainnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2007)

Penelitian yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari partisipan yang relevan dan aktual di lapangan melalui wawancara. Data primer merupakan informasi yang diperlukan untuk mendapatkan hasil penelitian ini. Frase sampel dalam penelitian kualitatif diganti dengan istilah subjek, informan, partisipan, atau target studi penelitian (Moleong, 2007).

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sebuah data yang telah diterima dan dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan peneliti. Adapun laporan yang bersifat informasi tertulis yang dikumpulkan peneliti adalah data yang berasal dari jurnal, koran, buku, dan majalah atau sumber-sumber lainnya yang dapat mendukung data yang diperlukan dalam melakukan proses penelitian.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah narasumber atau orang yang dimintai keterangan berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Informan penelitian ini dipilih dari orang-orang yang mengetahui pokok permasalahan penelitian. Dimana informan ini diharapkan memberikan data secara objektif, netral dan dapat dipertanggungjawabkan.

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Nur Intan Abdullah, SE, MM selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DPM-PTSP Kota Makassar
2. Muhammad Al Gazali, SE selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan
3. Hamirah. HA, S.Sos selaku pegawai Bidang Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan
4. Merry Pangemanan (Apoteker) selaku masyarakat yang mengurus perjinan
5. Adinda Fauzi (Dokter Muda) selaku masyarakat yang mengurus perjinan
6. Nur Andini (Dosen Psikolog UN) selaku masyarakat yang mengurus perjinan

7. Nurhudaya (Mahasiswa Apoteker Umum) selaku masyarakat yang mengurus perjinan
8. Jovan Wijaya (Wirausaha) selaku masyarakat yang mengurus perjinan

E. Deskripsi Fokus dan Indikator Penelitian

Deskripsi fokus penelitian adalah penjelas atau uraian dari masing-masing dari fokus yang diamati untuk memberi kemudahan dan kejelasan tentang pengamatan. Tujuan dari fokus penelitian ini ialah sebagai pembatas dalam penyelidikan kualitatif serta penelitian untuk mengidentifikasi data mana yang berguna dan mana yang tidak penting (Moleong, 2007). Penelitian ini difokuskan pada “Penerapan Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance*” yang objek utamanya merupakan jajaran pimpinan, pegawai kantor PTSP Kota Makassar dan masyarakat yang merupakan pengunjung kantor PTSP Kota Makassar.

Peneliti beranggapan bahwa untuk mendukung diterapkannya akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik guna menciptakan *good governance* diperlukan indikator atau tolak ukur dari akuntabilitas dan transparansi, yaitu:

Tabel 2
Fokus dan Indikator Penelitian

VARIABEL	INDIKATOR
Akuntabilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komitmen 2. Sistem 3. Tujuan dan Sasaran
Transparansi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses Masyarakat 2. Gagasan Masyarakat

F. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. (Sugiyono, 2013 : 224). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh atau mengumpulkan data (informasi) yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, sehingga menjadi langkah yang paling utama dalam penelitian tersebut, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Tanpa mengetahui pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan atau mengumpulkan data (informasi), yang dapat menjelaskan dan menjawab permasalahan penelitian secara objektif.

Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan tinjauan, pengamatan, dan pencatatan data terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan penelitian. Pengamatan dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat semua peristiwa secara langsung, melalui hidup langsung bersama, ikut merasakan, juga ikut dalam aktivitas dalam kehidupan objek pengamatan. Maksud dari teknik ini yaitu untuk mengetahui kebenaran atau fakta yang ada di lapangan (Moleong, 2007 : 125)

Pada teknik ini, observasi dilakukan secara langsung kepada yang akan diteliti guna memberikan gambaran yang jelas bagi peneliti. Observasi dilakukan untuk melihat masalah yang terjadi dilapangan serta proses kerja yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Wawancara atau *Interview*

Wawancara (*interview*), adalah proses penelitian dengan cara bertatap muka dan tanya jawab, wawancara dilakukan dengan orang-orang yang dipilih sebagai informan, bertatap muka langsung dengan menggunakan indepth interview dimana pelaksanaan lebih bebas (Sugiyono, 2013)

Responden atau informan dalam penelitian ini adalah Staff dan pegawai beserta pemohon yang akan mengajukan pendaftaran surat izin perizinan di Kantor DPM-PTSP Kota Makassar. Peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih luas karena setiap responden bebas meninjau berbagai aspek menurut pendirian dan pemikiran masing-masing, serta dapat memperoleh pandangan peneliti. Informan atau narasumber merupakan orang yang memberikan informasi yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Adanya wawancara mendalam ini, diharapkan dapat mengungkapkan lebih rinci dan mendalam tentang permasalahan yang diteliti.

3. Dokumentasi

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat yang berupa

catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan lain sebagainya (Suharsimi, 1998 : 236)

Peneliti melakukan dokumentasi pelaksanaan kegiatan penelitian melalui foto atau gambar, sebagai bukti fisik pelaksanaan penelitian. Jadi, dokumen menurut pandangan diatas dapat dipahami sebagai catatan tertulis yang berkaitan dengan masalah atau peristiwa yang perlu dipersiapkan dalam mendukung suatu penelitian

G. Teknik Pengabsahan Data Penelitian

Teknik pengabsahan data atau biasa juga disebut uji validitas dan reliabilitas data memiliki keterkaitan antara deskripsi dan eksplanasi. Terdapat dua macam validitas, yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal adalah penelitian kualitatif disebut kredibilitas, yaitu hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan tinggi yang sesuai dengan fakta dilapangan. Kemudian validitas eksternal dalam penelitian kualitatif disebut transferabilitas. Hasil penelitian kualitatif memiliki standar transferabilitas tinggi bilamana pembaca memperoleh gambaran/ pemahaman yang jelas tentang konteks dan fokus penelitian.

Menurut Moleong (2007:324) kriteria keabsahan data ada empat macam yaitu: 1. kepercayaan (*kredibility*), 2. keteralihan (*tranferability*), 3. kebergantungan (*dependability*), 4. kepastian (*confirmability*). Dalam pengecekan data peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data yaitu triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan

sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.

Peneliti menggunakan teknik ini untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain, peneliti dapat mengecek temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori. Langkah yang digunakan dalam teknik triangulasi data ini adalah dengan menggunakan sumber dan metode.

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Dengan menggunakan teknik ini peneliti dapat membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu, membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berada, orang pemerintahan, dan membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan”.

Sedangkan menurut Moleong (2007) mengemukakan Triangulasi dengan metode terdapat dua strategi, yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

H. Teknik Analisis Data Penelitian

Analisis data merupakan salah satu langkah penting dalam rangka memperoleh temuan hasil penelitian. Menurut Moleong (2007:280), analisis data adalah proses mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai macam sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi),

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles & Huberman, 1992 : 246). Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan menerus. Masalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul.

Proses awal dari pengolahan data adalah mengkategorikan atau mengelompokkan data setiap data yang telah terkumpul. Kemudian barulah dilakukan analisis data setelah data primer dan sekunder terkumpul dan diolah serta dijelaskan lebih detail dalam pembahasan penelitian. Dalam analisis data kajian ini menggunakan analisis *interactive model*.

Adapun langkah-langkah dalam proses analisis data menurut (Miles & Huberman, 1992) sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Aktivitas mencari data yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, seperti Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah bagian dari analisis, atau suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh, kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

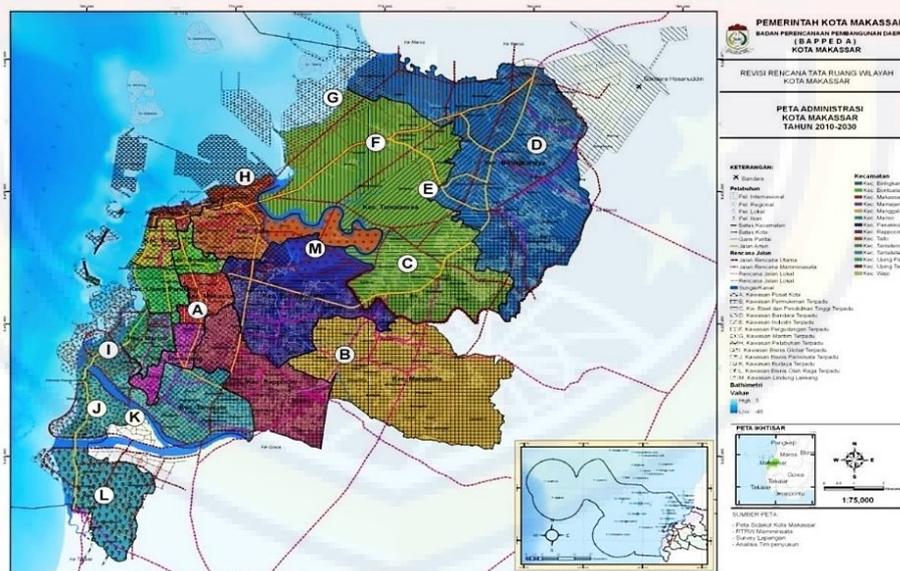
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Kota Makassar

Kota Makassar merupakan ibukota Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan kota internasional serta terbesar di Kawasan Indonesia Timur yang secara astronomis terletak antara 1190 24' 17' 38" Bujur Timur dan 50 8' 6' 19" Lintang Selatan. Secara administratif, kota ini terbagi menjadi 15 kecamatan dan 143 kelurahan. Berdasarkan posisi geografisnya, Kota Makassar memiliki batas-batas sebagai berikut: Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Maros; Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa; Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar; dan Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Maros.

Gambar 2
Peta Kota Makassar



Sumber: BAPPEDA Kota Makassar, 2022

Luas wilayah Kota Makassar tercatat 175,77 kilometer² yang meliputi 15 kecamatan, yaitu: Kecamatan Mariso, Mamajang, Tamalate, Rappocini, Makassar, Ujung Pandang, Wajo, Bontoala, Ujung Tanah, Talo, Panakukkang, Manggala, Biringkanaya, Tamalanrea, dan Kep. Sangkarrang. Kota Makassar merupakan dataran rendah dengan ketinggian yang bervariasi antara 1-25 m.dpl.

Sulawesi Selatan berpenduduk 9,07 juta jiwa, menurut temuan Sensus Penduduk (SP) 2020. Penduduk Kota Makassar pada tahun 2018 sebanyak 1.489.011 jiwa yang terdiri atas 737.146 jiwa penduduk laki-laki dan 751.865 jiwa penduduk perempuan. Selama dekade sebelumnya, rata-rata laju pertumbuhan penduduk adalah 1,18 persen.

Berdasarkan sistem perkotaan nasional, Kota Makassar telah ditetapkan sebagai Pusat Kegiatan Nasional (PKN). Dalam RPJMN 2015-2019, Kota Makassar merupakan bagian dari Kawasan Perkotaan Metropolitan Mamminasata dan diarahkan sebagai Pekan Kegiatan Nasional (PKN) berskala global yang mendorong pertumbuhan kota-kota di sekitarnya sebagai sentra produksi wilayah pulau serta sebagai pusat orientasi pelayanan berskala internasional dan penggerak utama bagi Kawasan Timur Indonesia (KTI). Kota Makassar juga termasuk ke dalam Kawasan Strategis Nasional Perkotaan Mamminasata.

Visi Kota Makassar adalah mewujudkan kota dunia untuk semua dan tata lorong bangun kota dunia, sedangkan misi Kota Makassar adalah (1) merekonstruksi nasib rakyat menjadi masyarakat sejahtera standar dunia, (2) merestorasi tata ruang kota menjadi kota nyaman kelas dunia, serta (3)

mereformasi tata pemerintahan menjadi pelayanan publik kelas dunia bebas korupsi.

Penjabaran dari misi ketiga yaitu reformasi tata pemerintahan menjadi pelayanan publik kelas dunia bebas korupsi dalam kerangka pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berskala dunia adalah model pelayanan publik langsung ke rumah, fasilitas pelayanan publik terpusat terpadu di kecamatan, pembayaran pajak dan retribusi tahunan online terpadu, dan bebas bayar internet di ruang publik kota “Makassar Cyber City”. Untuk memenuhi standar pelayanan publik kelas dunia, maka dibangunlah Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bintang Lima di Kantor Walikota Makassar Jl. Balaikota, Makassar.

2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM- PTSP) Kota Makassar dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembar Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8) dan Surat Keputusan Walikota Makassar No. 395/505/KEP/I/2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Sebagai lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab kepada Walikota Makassar, maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar memiliki tugas membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah dalam bidang perizinan terpadu dan penanaman modal.

Sebagaimana tertuang pada Peraturan Daerah Kota Makassar No. 6 Tahun 2014, tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar antara lain merumuskan kebijakan teknis pelayanan terpadu di bidang perizinan, non perizinan dan penanaman modal, baik untuk masyarakat maupun aparatur/pegawai yang berbasis pada potensi daerah.

Dengan adanya Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar diharapkan dapat mempercepat upaya mensejahterakan rakyat Makassar, baik masyarakat maupun aparatur pemerintah melalui perluasan kesempatan di bidang usaha yang sifatnya dalam kegiatan mempermudah pelayanan kepada masyarakat, yang dilaksanakan mengarah pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat yang dibutuhkan guna meningkatkan profesionalisme pegawai dan masyarakat untuk mampu bekerja sebagai wirausaha yang mandiri. Untuk mencapai harapan tersebut diperlukan suatu pelayanan yang mudah, cepat, transparan dan pasti serta konsekuen, komprehensif dan sistematis.

Visi

“Terwujudnya Iklim Investasi yang Kondusif Bagi Semua Melalui Penyelenggaraan Perizinan dan Penanaman Modal yang Berkelas Dunia”.

Misi

- 1) Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan dan penanaman modal yang transparan, akuntabel dan bebas korupsi, dengan tujuan peningkatan investasi melalui percepatan pelayanan perizinan.

- 2) Modernisasi pelayanan perizinan dan penanaman modal melalui penerapan teknologi informasi, dengan tujuan mempermudah akses informasi tentang penanaman modal melalui percepatan pelayanan perizinan secara online.
- 3) Meningkatkan kompetensi aparatur Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar melalui penerapan sistem reward dan punishment, dengan tujuan peningkatan SDM aparatur dalam meningkatkan mutu pelayanan perizinan.
- 4) Memberikan kemudahan investasi kepada pelaku usaha PMA dan PMDN dalam bentuk fasilitasi/insentif kebijakan penanaman modal untuk meningkatkan perekonomian Kota Makassar.

Motto

“Mewujudkan Pelayanan Prima untuk Rakyat (Mudah, Cepat Akurat dan Transparan)”

Kebijakan

Dalam menjalankan misi ada dua tujuan utama yang ingin dicapai. Sasaran utama pertama adalah: “Peningkatan kesejahteraan rakyat berbasis daya saing perdagangan dan jasa” dengan indikator kinerja PDRB/kapita (Juta Rupiah), Tingkat Pengangguran (%), Kontribusi usaha perdagangan dalam PDRB (%), Kontribusi bisnis jasa PDRB, dan jumlah wisatawan domestik dan mancanegara. Arah kebijakan untuk mencapai sasaran utama peningkatan daya saing perdagangan dan jasa sesuai dengan visinya adalah “Pengembangan pusat niaga dan fasilitas penunjang perdagangan, jasa dan pariwisata, pengembangan UKM dan penguatan BUMD, serta penguatan iklim investasi”.

Untuk mendukung pencapaian Visi dan Misi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sesuai dengan Peraturan Walikota Makassar Nomor 99 Tahun 2016 Bab III pasal 4 tentang tugas pokok yaitu: Melaksanakan urusan Daerah pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, meliputi pengembangan iklim penanaman modal, promosi penanaman modal, pelayanan penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, data dan sistem informasi penanaman modal, serta pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah Provinsi, melaksanakan tugas dekonsentrasi dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun fungsi pokok dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP yaitu:

- a. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- b. Perumusan dan pengendalian pelaksanaan program dan kegiatan Sekretariat, Bidang Penanaman Modal dan Bidang Pelayanan Penanaman Modal;
- c. Pengoordinasian penyusunan perencanaan penanaman modal daerah meliputi bidang pengembangan penanaman modal, promosi penanaman modal, pelayanan penanaman modal dan pengendalian dan pengawasan;
- d. Pembinaan dan penyelenggaraan tugas dalam bidang pengembangan penanaman modal, promosi penanaman modal, pelayanan penanaman modal dan pengendalian dan pengawasan;
- e. Penyelenggaraan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan Visi, Misi, Motto dan Tugas dan Fungsi Pokok Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar maka dalam melaksanakan pelayanannya DPM-PTSP Kota Makassar senantiasa berpedoman pada Standar Pelayanan yang tercantum dalam Standar Operasional Prosedur pelayanan publik. Standar pelayanan ini merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur dan transparan. Penerapan standar pelayanan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, DPM-PTSP Kota Makassar memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. SOP ini dimaksudkan sebagai panduan bagi seluruh aparatur dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sesuai dengan kewenangannya serta untuk menghindari bertumpuknya pelaksanaan tugas masing-masing aparatur. Selain itu, DPM-PTSP Kota Makassar juga menerapkan beberapa kebijakan-kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan iklim investasi, yaitu:

- 1) Melakukan penyusunan serangkaian kegiatan yang dapat meningkatkan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar.
- 2) Melakukan kegiatan-kegiatan dan pelatihan bagi aparatur penyelenggara pelayanan yang diharapkan mampu mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Melakukan penataan kembali ruang pelayanan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat sebagai penerima pelayanan.
- 4) Menempatkan tim teknis pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam lingkup Pemerintah Kota Makassar untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya DPMPTSP Kota Makassar didukung oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai. Dapat di lihat pada Tabel klasifikasi tingkat pangkat/golongan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar.

Tabel 3
Klasifikasi Tingkat Pangkat/Golongan Pegawai

No.	Golongan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	IV/b	1	1	2
2.	IV/a	9	4	13
3.	III/d	9	12	21
4.	III/c	4	2	6
5.	III/b	2	2	4
6.	III/a	7	1	8
7.	II/d	2	1	3
8.	II/c	-	1	1
11.	Laskar Pelangi	31	56	87
Total		65	80	145

Sumber : DPMPTSP Kota Makassar 2022

Pada tabel 3 klasifikasi tingkat pangkat atau golongan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar di urutkan dari golongan tertinggi yaitu golongan IV/b sampai dengan golongan II/c, dan Laskar Pelangi . Hal ini berarti bahwa sebagian besar pegawai di tunjang oleh tingkat pangkat/golongan yang memadai dalam memberikan pelayanan sesuai tugas pokok dan fungsinya.

Tabel 4
Rincian Aset yang Dikelola

No.	Aset yang dikelola	Jumlah Aset (Unit)	No.	Aset yang Dikelola	Jumlah Aset (Unit)
1.	AC	13	26.	<i>Notebook</i>	6
2.	Lemari	13	27.	<i>Printer</i>	36
3.	Brankas	1	28.	Televisi	10
4.	Komputer	59	29.	<i>Whiteboard</i>	2
5.	Notebook/Tablet	27	30.	<i>Hardisk</i>	1
5.	Dispenser	7	31.	<i>Wireless</i>	1
6.	<i>Filling Cabinet</i>	7	32.	<i>CCTV</i>	2
7.	Kamera Digital	1	33.	Mesin Genset	2
8.	<i>Keyboard</i>	44	34.	Alat Ukur	3
9.	<i>Exhaust Fan</i>	3	35.	Mesin Fotocopy	1
10.	<i>Handy Taky</i>	6	36.	Papan Informasi	1
11.	Kulkas	7	37.	Papan Tarif	1
12.	Kursi Rapat	53	38.	Alat Ukur Digital	10
13.	Kursi Kerja	113	39.	Mesin Penghancur Kertas	2
14.	Kursi Pimpinan	7	40.	Mesin Absensi	1
15.	Kursi Tamu	52	41.	Mesin No. Antrian	2
16.	Layar Proyektor	1	42.	Mesin Laminating	1
17.	Lemari Arsip	7	43.	Meja Antrian	2
18.	Meja Kerja	95	44.	Resepsionis	1
19.	Meja Pimpinan	4	45.	Mesin Penghisap Debu	24
20.	Meja Rapat	3			1
21.	Mesin Ketik	4			

22.	Mobil	10	46.	<i>Sound System</i>	1
23.	Motor	27	47.	<i>Monitor</i>	4
24.	Genset	1	48.	CCTV/set	2
25.	Alat Pemadam	5	49.	ATK lainnya	461

Sumber : DPMPTSP Kota Makassar 2022

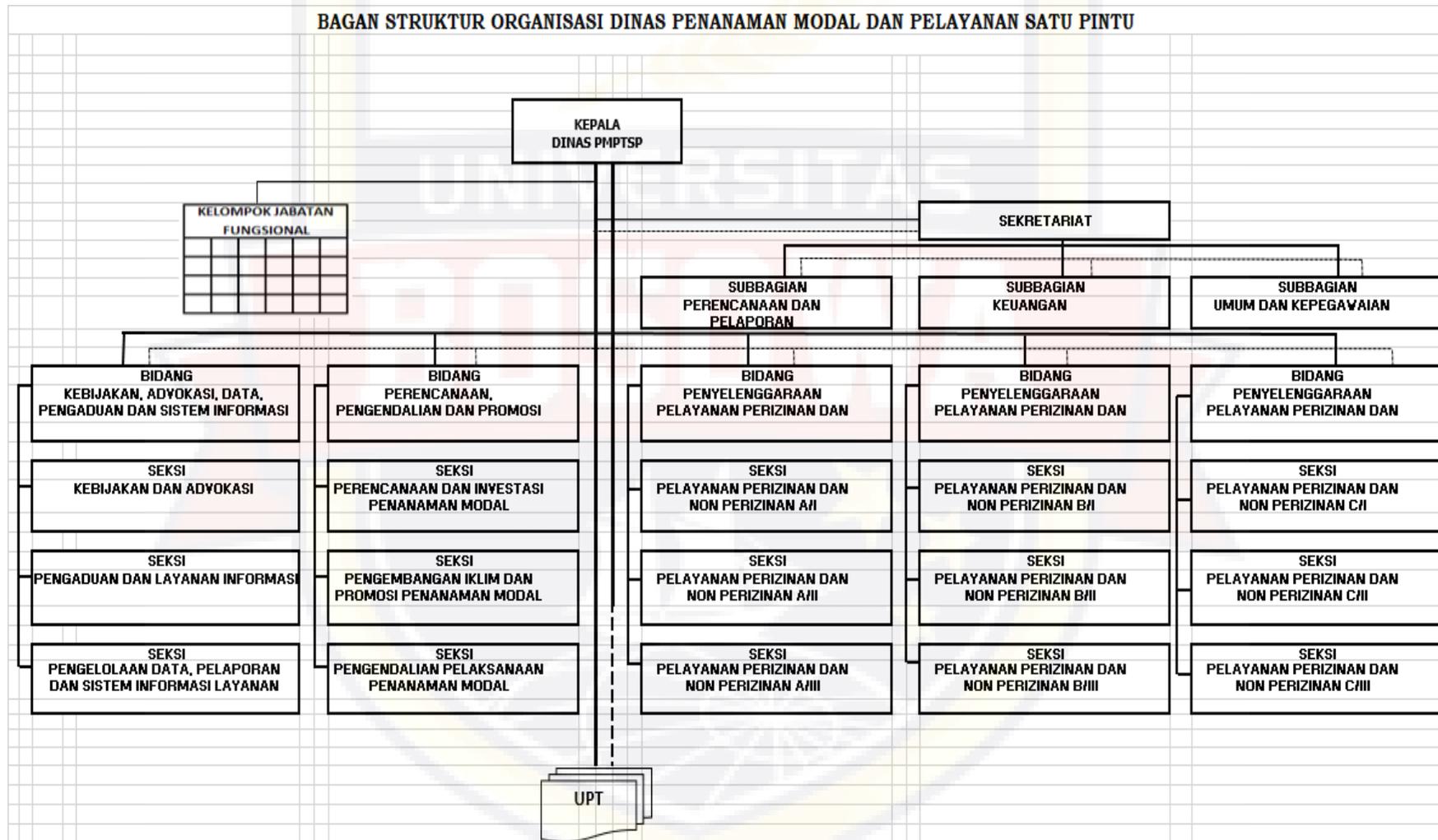
Pada tabel 4 bisa di lihat rincian aset yang di kelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, hal ini berarti dengan jumlah aset yang di kelola tersebut, sudah memadai untuk menunjang dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

Adapun susunan organisai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar, yang terdiri atas:

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretariat, terdiri atas:
 - a) Subbagian Umum dan Kepegawaian
 - b) Subbagian Keuangan
 - c) Subbagian Perencanaan dan Pelaporan
- 3) Bidang Kebijakan, Advokasi, Pengaduan, Data dan Sistem Informasi Layanan, terdiri atas:
 - a) Seksi Kebijakan dan Advokasi
 - b) Seksi Pengaduan dan Layanan Informasi
 - c) Seksi Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Layanan
- 4) Bidang Perencanaan, Pengendalian, dan Promosi Penanaman Modal terdiri atas:
 - a) Seksi Perencanaan dan Investasi Penanaman Modal

- b) Seksi Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal
 - c) Seksi Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
- 5) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, terdiri atas :
- a) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I
 - b) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/II
 - c) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/III
- 6) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, terdiri atas :
- a) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B/I
 - b) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B/II
 - c) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B/III
- 7) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, terdiri atas :
- a) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/I
 - b) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/II
 - c) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/III
- 8) Kelompok Jabatan Fungsional
- 9) Unit Pelaksana Teknis (UPT)

Gambar 3
Bagan Struktur Organisasi DPM-PTSP Kota Makassar



B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

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 berjaan 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) Kota Makassar menjadi lebih baik sehingga dapat terjadi keharmonisan yang dapat membantu kelancaran sistem tata kelolanya dengan teratur, rapi dan benar.

Sedarmayanti (2009) memandang bahwa terdapat 4 (empat) unsur atau prinsip utama dari *good governance* yaitu: Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, dan Aturan Hukum. Pada akhirnya peneliti membatasi ruang lingkup masalah sehingga proses penelitian hanya fokus pada prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi agar pembahasannya tidak terlalu luas kepada aspek-aspek yang jauh dari relevansinya. Hal ini dapat menghindari terjadinya kerancuan ataupun kesimpangsiuran dalam menginterpretasikan hasil penelitian.

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Intan selaku Kepala Sub bagian Umum dan Kepegawaian yang mengemukakan pendapatnya mengenai pengertian dari *good governance*, berikut:

“*Good Governance* itu kan artinya pemerintahan yang baik, jadi kalau berbicara tentang pemerintahan yang baik itu adalah suatu konsep mewujudkan pengelolaan pemerintahan negara yang baik dan bertanggung jawab itupun terlihat juga dari berbagai aspek, misanya politik, sosial, administrasi, hingga ekonomi dan keuangannya” (Intan, 21 Juli 2022)

Dari hasil penelitian diatas, peneliti dapat memberi kesimpulan bahwa konsep *good governance* dipahami oleh staff atau pemberi layanan di DPM-PTSP Kota Makassar, dimana Ibu Intan selaku Kepala Sub bagian Umum dan Kepegawaian menjelaskan bahwa *good governance* merupakan sebuah konsep dalam mewujudkan pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab, sehingga dapat dilihat dari berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Berikutnya peneliti juga bertanya hal yang sama kepada pengguna layanan yaitu Jovan Wijaya, berikut:

“Kurang pahamka iya tentang *good governance* tapi pernah-pernahja dengar tentang itu. Kalau menurutku nah seingatku yang pernahka baca *good*

governance itu suatu pengelolaan tata pemerintahan yang baik. Ituji dek kutau” (Jovan, 21 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat memberi kesimpulan bahwa informan belum memahami secara utuh mengenai *good governance*. Para informan memberi penjelasan menurut pengertian yang pernah dibaca dari beberapa referensi sebelumnya.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan telaah dokumen maka hasil penelitian dari penerapan *good governance* dalam pelayanan publik Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar yang dimana dalam terdapat beberapa indikator prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi yang menjadi tolak ukur keberlangsungan penyelenggaraan pelayanan publik.

1. Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar

Pelayanan perizinan terpadu merupakan suatu pelayanan yang sangat kompleks, perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik di bidang perizinan usaha memainkan peranan penting dalam menarik investor untuk menanamkan modanya di suatu daerah. (MENPAN RI, 2003).

Kualitas pelayanan perizinan sendiri juga dapat diidentifikasi dari peraturan pemerintah daerah dalam mendukung sekaligus memberikan legitimasi lembaga perizinan di daerah untuk memberikan pelayanan secara lebih efisien dan efektif. Dalam hal penyediaan pelayanan perizinan, petugas birokrasi seringkali

memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Jika mekanisme yang rumit terus tetap berjaan, otomatis membuat masyarakat menjadi malas dan enggan dalam mengurus perizinan.

Menurut Halim (2014:83) akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum atau pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Akuntabilitas kepada manusia dilakukan dengan memberikan laporan-laporan, informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam aktifitas organisasi. Sehingga realisasi kegiatannya baik keberhasilan maupun kegagalan dalam pencapaian sasaran yang telah ditetapkan mendapat penjelasan.

Keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat umum, dunia usaha dan juga pemerintah itu sendiri. Bagi masyarakat, dengan adanya DPM-PTSP Kota Makassar, masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang lebih baik serta mendapatkan kepastian dan jaminan hukum serta kemudahan dalam perizinan usaha. Sementara itu keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar mampu mengurangi beban administratif, karena pelayanan yang lebih efisien dan efektif sehingga mengurangi beban satuan kerja perangkat daerah

(SKPD) lain serta menghindari adanya duplikasi pelayanan perizinan dan non perizinan, selain itu juga berdampak positif terhadap peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) karena masyarakat akan semakin percaya dengan pelayanan publik pemerintah khususnya Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Intan selaku Kepala Sub bagian Umum dan Kepegawaian yang mengemukakan pendapatnya mengenai pengertian dari akuntabilitas, berikut:

“Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban atas hasil yang diperoleh setelah melakukan suatu aktivitas seperti penyelenggaraan publik. Akuntabilitas terkaitki sama instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat. Dipertanggungjawabkan dan mempertanggungjawabkan” (Intan, 21 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa informan memberikan pernyataan bahwa akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban untuk hasil yang diperoleh apabila suatu aktivitas seperti penyelenggaraan publik telah dilakukan. Akuntabilitas disini memiliki makna keadaan untuk dipertanggungjawabkan ataupun keadaan untuk diminta pertanggungjawaban.

Adapun hasil wawancara dengan staff lainnya yaitu Muh Al Gazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan, berikut:

“disini kami tiap tahun merumuskan LAKIP, SAKIP, RENJA, RENSTRA, SP, SOP, RKA, DPA, PK dinas. Adaji semua kami buat untuk mewujudkan akuntabilitas itu tadi. Itu salah satu bentuk pertanggungjawaban kami ke masyarakat. Semuanya itu dengan mudah masyarakat dapat melihat dan

membacanya di website kantor. Bisa jiki pake itu komputer diluar. Langsung tersambung dengan website” (Al Gazali, 21 Juli 2022)

Dari hasil penelitian diatas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kantor DPM-PSTP Kota Makassar memberikan bentuk pertanggungjawaban berupa laporan-laporan, rencana-rencana, dan lain sebagainya yang bisa dilihat langsung oleh masyarakat pada website instansi yang telah tersedia di internet dan dapat mengakses langsung di kantor.

Upaya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang merupakan harapan masyarakat dan sekaligus tujuan dari Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Maka dari itu, diperlukan akuntabilitas dalam pelayanan publik seperti yang diungkapkan LAN & BPKP (2010) yang berindikator pada: Komitmen, Sistem, Tujuan dan Sasaran,

a. Komitmen

Komitmen (Sinambela, 2008) adalah sikap setia untuk bertanggungjawab terhadap sesuatu, baik itu berkaitan dengan diri sendiri, pekerjaan, organisasi, hubungan, maupun hal lainnya sehingga atas dasar inilah seseorang yang sudah melakukan kesepakatan akan senantiasa memenuhi apa yang telah menjadi kewajibannya. Menurut Indra Kharis (2010) Komitmen Organisasi adalah suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Staff dan Pegawai DPM-PTSP Kota Makassar harus memiliki komitmen dalam bekerja. Komitmen tersebut ditunjukkan oleh individu (pegawai) melalui keterlibatan dirinya pada organisasi, khususnya ia meyakini atau mempercayai tujuan dan nilai organisasi, berupaya untuk membantu usaha organisasi mencapai

tujuan, dan mempertahankan diri untuk tetap menjadi pegawai di organisasi.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Intan selaku Kepala Sub Bagian Umum dan

Kepegawaian berikut:

“Disini Bapak Kadis dan kami selalu menegaskan kepada para staff dan seluruh pegawai lainnya untuk bisa bertindak secara professional dan berkompeten dalam bekerja, artinya bisa membedakan mana yang menjadi pekerjaan kantor dengan permasalahan pribadinya agar pekerjaan kantor yang dilakukan tidak terbengkalai dan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Harus disertai dengan rasa tanggung jawab yang besar. Tanggung jawab terhadap dirinya sendiri dan pekerjaannya. Tentunya kepentingan dinas itu di sesuaikan juga dengan pekerjaan pegawai dan apa-apa yang akan dikerjakan berdasarkan tugas pokok masing-masing (Intan, 21 Juli 2022).”

Adapun pernyataan oleh Hamirah, selaku pegawai Bidang Sistem Informasi,

Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan berikut:

“Sebagai seorang pegawai, memang perlu mengedepankan kepentingan pekerjaan di bandingkan dengan kepentingan pribadi, karena hal tersebut sudah menjadi tuntutan kerja setiap pegawai supaya pekerjaan itu bisa dikerjakan dengan baik. Dan yang terpenting tiap pegawai jangan pernah mengurus pekerjaan orang lain. Kerjakan saja tugasnya masing-masing. Karena terkadang ada beberapa pegawai yang suka masuk-masuk di pekerjaannya orang bikin kita tidak fokus kerja (Hamirah, 21 Juli 2022)

Dari hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa komitmen kerja staff dan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di tuntut untuk professional dalam hal bekerja, dimana pegawai perlu mengedepankan kepentingan pekerjaan di bandingkan dengan kepentingan pribadinya sendiri. juga fokus pada tugas masing-masing. Tidak perlu mengurus atau mengambil bagian pekerjaan pegawai lainnya agar pekerjaan dapat dikerjakan dengan baik.

Profesional disini artinya pegawai yang ada di instansi tersebut harus bekerja lebih optimal, berkompeten dan memperhatikan tugas-tugas yang diberikan. Adanya rasa loyaltas atau kesetiaan terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan. Hal tersebut juga dikemukakan oleh Kusnanto (2004) bahwa Profesional merupakan seseorang yang memiliki kompetensi dalam suatu pekerjaan tertentu.

Sejalan dengan hal tersebut David H. Maister (1998:56) pun mengatakan bahwa orang-orang profesional adalah orang-orang yang diandalkan dan dipercaya karena mereka ahli, terampil, punya ilmu pengetahuan, bertanggung jawab, tekun, penuh disiplin, dan serius dalam menjalankan tugas pekerjaannya.

Oleh karena itu tidak hanya komitmen antara atasan dan pegawai ataupun komitmen pegawai terhadap diri sendiri. Salah satu penunjang keberhasilan pelayanan publik yaitu komitmen pegawai terhadap masyarakat pengunjung DPM-PTSP Kota Makassar. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Intan selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berikut:

“Berbicara mengenai komitmen, tentunya kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga tujuan dan sasaran dapat tercapai. Komitmen itu terlihat ketika pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mau mengurus perizinan. Seringkali saya ingatkan kepada pegawai yang bertugas di loket, jangan lupa 3S. Dengan begitu para pengunjung akan merasa puas dan nyaman mengurus perizinan disini. (Intan, 21 Juli 2022)

Lanjutan yang disampaikan Ibu Intan sebagai berikut:

“Bapak Kadis juga berusaha meningkatkan kompetensi SDM staff dan pegawai dengan mengikutsertakan pelatihan-pelatihan, sosialisasi dan belum lama ini ada kegiatan bimbingan teknis pokoknya sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga pegawai memiliki komitmen kerja yang tinggi ketika mereka memahami betul apa yang harus mereka kerjakan (Intan, 2 Juli 2022)

Dari hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa komitmen pegawai terhadap pengunjung sangat penting untuk menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang hendak dicapai sehingga ada *feedback* dari masyarakat terhadap pelayanan di DPM-PTSP Kota Makassar seperti yang telah disampaikan oleh Ibu Intan bahwa sangat penting menerapkan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam) agar komitmen pegawai dalam bersikap dapat terealisasi sehingga pengunjung akan merasa puas dan nyaman mengurus perizinan disini.

Adapun juga untuk memaksimalkan komitmen kerja yang tinggi, para staff dapat meningkatkan kompetensi masing-masing dengan ikut serta dalam kegiatan ataupun pelatihan, sosialisasi untuk menunjang proses pelayanan publik. Komitmen kerja para pegawai dapat profesional dan berkualitas Ketika mereka memahami betul apa yang akan mereka kerjakan.

Selanjutnya untuk mengetahui apakah sikap/tindakan tersebut telah terealisasi, peneliti melakukan wawancara dengan Nurhudaya selaku pemohon yang ingin mengurus surat perizinan di DPM-PTSP berikut:

“Kalau saya tanggapanku belum menunjukkan sikap yang ramah, karena waktu bertanya mereka tidak kasih informasi yang jelas baru cara menjawabnya cuek sekali. Tidak spesifik menjelaskan jadi bingungka juga dengan pengumpulan berkasnya kerena tidak jelaski arahan atau prosedurnya. Jam operasionanya juga tidak jelas karena waktu datangka bertanya masih bisa mengurus atau lagi istirahat sekarang? Mereka jawab belum, kesana saja. Sampai di loket ternyata pegawainya lagi istirahat (Nurhudaya, 22 Juli 2022)

Dari hasil wawancara di atas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa komitmen antara pegawai dengan pengguna layanan belum terwujud dikarenakan informan beranggapan bahwa pegawai yang bertugas pada saat itu belum menunjukkan sikap yang ramah, belum menunjukkan 3S kepada penerima

layanan, juga tidak memberikan informasi yang jelas kepada penerima layanan sehingga membuat pemohon menjadi sedikit kesal dan waktu mereka terbuang.

Adapun pernyataan lain yang disampaikan oleh penerima layanan, yaitu sebagai berikut:

“menurutku pegawai disini baik-baikji, waktuku bertanya na respon ji dengan cepat. Terus disuruhma menunggu nanti dipanggil. Disuruh memang mi siapkan berkas-berkas yang mau disetor karna mau di validasi dulu. Bagus-bagusji pegawai disini nakerja perkerjaan nya dengan baik” (Merry, 22 Juli 2022)

Dari hasil wawancara di atas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa komitmen antara pegawai dengan pengguna layanan telah berjalan dengan maksimal, melihat respon dari penerima pelayan yang mengakui bahwa para pegawai dapat melakukan tupoksi masing-masing dengan baik dan dengan cepat dan tanggap memberi penjelasan kepada penerima layanan yang sedang bertanya.

Hal tersebut merujuk pada komitmen menurut Sri Kuntjoro (2002) yang mengemukakan bahwa komitmen dalam suatu organisasi ialah memperlihatkan rasa identifikasi, keterlibatan, dan loyalitas yang dinyatakan oleh seseorang terhadap organisasinya.

Adapun pertanyaan lain Adapun pernyataan lain yang disampaikan oleh penerima layanan, yaitu sebagai berikut:

“kalau ditanya mengenai komitmen pagawai disini baik-baikji tawwa karena yang kurasa langsung mereka bekerja secara professional, adalah miss-miss nya sedikit tapi amanji menurutku karena tidak terlalu menyangkutji sama komitmen yang kita maksud tadi dek” (Adinda, 22 Juli 2022)

Dari hasil wawancara di atas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa komitmen antara pegawai dengan pengguna layanan telah berjalan dengan baik melihat respon dari penerima pelayan yang mengakui bahwa para pegawai sudah

membangun komitmen untuk mendukung pelayanan publik yang baik di Kantor DPM-PTSP Kota Makassar. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah atau sebuah instansi memang tidak bisa dihindari. Bahkan ini juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut yang dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pelayanan publik, maka hal di atas tidak sejalan dengan indikator pelayanan publik menurut Moenir (dalam Tangkilisan (2005:208) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu: tingkah laku yang sopan; cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; waktu menyampaikan yang tepat; dan keramahan.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa komitmen yang diberikan dalam pelayanan publik pada Kantor DPM-PTSP Kota Makassar sudah menunjukkan hasil yang maksimal dengan melihat adanya tanggapan dari para penerima layanan bahwa staff atau pegawai sudah menjalankan tugas dan fungsi masing-masing dengan baik. Dikutip dari Greenberg dan Baron (1993, dalam Chairy, 2002), karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi adalah karyawan yang lebih stabil dan lebih produktif sehingga pada akhirnya juga akan lebih menguntungkan bagi organisasi. Oleh karenanya, komitmen pelaksana pelayanan publik menjadi faktor penting dalam proses penyelenggaraannya karena merupakan wajah terdepan penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri. Sebaik-baiknya sistem ataupun

Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam suatu instansi penyelenggara pelayanan, tanpa adanya komitmen tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Maka perlu digaris bawahi, peran aparatur pelaksana pelayanan publik sangat penting untuk terus ditingkatkan, terutama komitmen dalam mewujudkan pelayanan prima.

b. Sistem

Menurut Jogianto dalam Hutahaean (2014) “Sistem adalah kumpulan dari elemen – elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem pelayanan menurut arti kata, sistem adalah cara teratur untuk melakukan sesuatu. Sistem pelayanan publik sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik.

Sistem pelayanan umum ini terdiri atas empat faktor: pertama sistem prosedur dan metode yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Kedua, personil terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan umum aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. Ketiga, sarana dan prasarana dalam pelayanan umum diperlukan peralatan dan ruangan kerja serta fasilitas pelayanan umum misanya: ruang tunggu, tempat parkir yang memadai. Keempat, masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan umum masyarakat umum masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Pandemi Covid-19 membiasakan kehidupan masyarakat untuk beradaptasi dengan sistem online agar aktivitas yang sebelumnya diluar rumah dapat dilakukan di dalam rumah agar terhindar dari bahaya virus corona sehingga aktivitas ataupun pekerjaan dapat tetap terlaksana. Melihat kondisi tersebut, pemerintah berupaya agar menyediakan pelayanan perizinan berusaha berbasis online agar sistem pelayanan dapat tetap berjalan walaupun tidak bertatap muka secara langsung di kantor.

Pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha saat ini telah terintegrasi secara langsung melalui sistem online OSS (*One Single Submission*). OSS adalah sistem perizinan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di daerah dan pusat dalam rangka mempermudah kegiatan usaha di dalam negeri yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS (Kementerian Investasi / BKPM). OSS ini juga merupakan amanat dari Perpres Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Kebijakan *single submission* merupakan implementasi tahap kedua dari Peraturan Presiden (Perpres) No. 91/2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Dengan semangat Undang-Undang Cipta Kerja, kini sistem OSS melayani perizinan berusaha berbasis risiko. Sebelumnya, izin usaha dimohonkan melalui sistem perizinan berusaha berbasis elektronik, yakni online single submission (OSS) versi 1.1. Namun sejak 2 Juli 2021, permohonan perizinan berusaha terintegrasi

secara elektronik melalui sistem OSS-RBA sesuai dengan Surat Menteri Investasi /Kepala BKPM Nomor 1342/A.1/2021.

OSS-RBA atau Online Single Submission Risk-Based Approach (Perizinan Daring Terpadu dengan Pendekatan Perizinan Berbasis Risiko) menggantikan versi sebelumnya, yaitu OSS 1.1. Sesuai namanya, OSS-RBA, izin usaha akan dikeluarkan melalui pendekatan risiko. Pada OSS versi 1.1 belum terdapat standar perizinan berusaha di kementerian dan Lembaga terkait dan daerah. Sedangkan dalam OSS RBA, Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) perizinan berusaha berbasis risiko pada setiap sektor akan digunakan acuan tunggal dalam perizinan berusaha. Pelaku usaha hanya perlu mengurus perizinan sesuai tingkat risiko kegiatan usahanya. Sebagai contoh, kegiatan usaha berisiko rendah hanya memerlukan Nomor Induk Berusaha (NIB), sedangkan kegiatan usaha berisiko tinggi memerlukan NIB sekaligus izin usaha.

Ketika melakukan mendaftaran melalui OSS, maka akan diterbitkan identitas pelaku usaha atau NIB (Nomor Induk Berusaha) dari Lembaga OSS setelah pelaku mengisi data secara lengkap. Dengan terbitnya NIB, pelaku usaha dapat mengajukan Izin Usaha dan Izin Komersial atau operasional sesuai dengan bidang usaha masing-masing. Selain itu, NIB juga bisa digunakan sebagai Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Angka Pengenal Importir (API), dan hak akses kepabeanan.

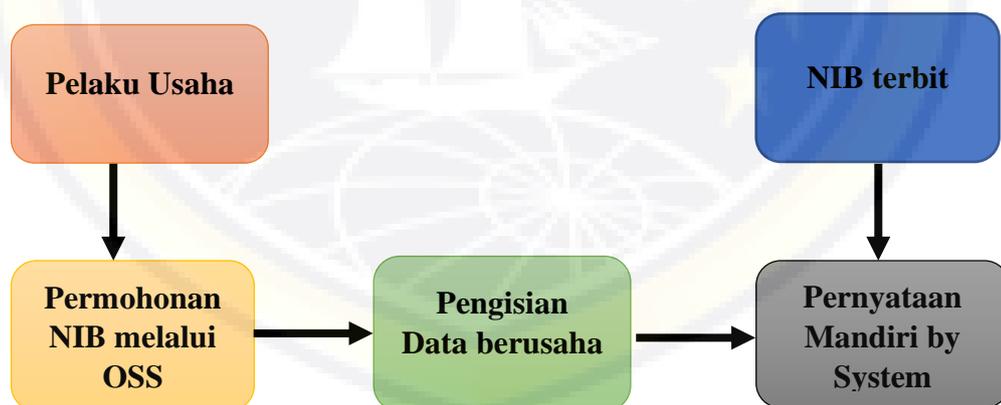
Adapun tujuan dan manfaat OSS, yaitu:

1. Memangkas Proses Pengurusan Izin;
2. Pengajuan Izin makin cepat dengan *Automatic Approval* dari Sistem OSS;

3. Mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha baik prasyarat untuk melakukan usaha, izin usaha, maupun izin operasional;
4. Memfasilitasi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua stakeholder dan memperoleh izin secara aman, cepat dan real time;
5. Memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat;
6. Memfasilitasi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

Pendaftaran OSS dapat dilakukan secara mandiri oleh pelaku usaha pada halaman <https://oss.go.id/> dengan menyiapkan Email aktif, NPWP, KTP, dan Data Usaha (Akte dan AHU untuk Badan Usaha). Namun apabila menjumpai kesulitan saat pendaftaran, pelaku usaha dapat mengunjungi Kantor DPMPSTSP untuk konsultasi dan mendapatkan pendampingan.

Gambar 4
Alur pembuatan NIB melalui aplikasi OSS



Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2022

Bagaimana alur penerbitan izin usaha secara umum melalui OSS? Pertama, pelaku usaha mendaftar melalui situs web OSS supaya mendapatkan akses dengan

membuat nama pengguna dan kata sandi. Untuk pelaku usaha yang berkewarganegaraan Indonesia (WNI), syaratnya adalah memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK), sedangkan untuk warga negara asing (WNA), syaratnya adalah memiliki nomor paspor; baik WNI maupun WNA harus memiliki surel aktif untuk membuat akun di platform OSS. Langkah berikutnya adalah memasukkan bidang usaha dan nilai investasi. Setelah semua data dilengkapi, sistem akan mengeluarkan NIB. Pemberitahuan akan diberikan kepada tiap lembaga pemerintah yang berwenang sebagai penerbit izin usaha. Jika verifikasi diperlukan, lembaga pemerintah yang berwenang akan memverifikasi kesesuaian usaha.

Sistem OSS kemudian akan memverifikasi pengajuan dengan status disetujui, kurang lengkap, atau ditolak. Sistem juga akan mengirimkan permintaan untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan jika statusnya kurang lengkap.

Pelaku usaha dengan risiko skala rendah dan skala menengah-rendah dapat menyelesaikan pengurusan izin usahanya melalui OSS. Undang-undang mengatur bahwa kegiatan usaha yang tidak berdampak signifikan pada lingkungan dan sumber daya alam atau mudah untuk dijalankan dapat memulai kegiatannya langsung setelah memperoleh NIB. Sementara itu, kegiatan usaha berisiko skala menengah-tinggi dan skala tinggi wajib memiliki NIB, lalu kementerian/lembaga/pemerintah daerah akan memverifikasi persyaratan/standar dan melakukan pengawasan terhadap kegiatan usaha tersebut.

OSS merupakan sistem satu pintu. Karena itu, pelaku usaha tidak perlu mengunjungi banyak tempat untuk mengurus izin. Sistem OSS-RBA telah

terintegrasi dengan Kementerian Dalam Negeri (Dukcapil), Kementerian Keuangan (Kantor Pelayanan Pajak), Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (informasi perusahaan), dan Kementerian Agraria dan Tata Ruang (tata ruang terperinci) untuk pendirian kegiatan usaha. OSS juga terintegrasi dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Teknis dan Lembaga Daerah untuk izin usaha, izin lokasi, dan izin lingkungan, sedangkan proses pendaftaran di OSS dan pengembangan usaha dikelola oleh Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, penetapan KBLI yang berbasis pada risiko dibagi atas empat tingkat risiko, yaitu:

- 1) Kegiatan Usaha dengan tingkat Risiko Rendah, Pelaku Usaha wajib mengurus Nomor Induk Berusaha (NIB) yang merupakan Identitas Pelaku Usaha sekaligus legalitas untuk melaksanakan kegiatan usaha dan juga berlaku sebagai SNI (Standar Nasional Indonesia)
- 2) Kegiatan Usaha dengan tingkat Risiko Menengah Rendah, Pelaku Usaha wajib memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Sertifikat Standar. Sertifikat Standar sebagaimana dimaksud merupakan legalitas untuk melaksanakan kegiatan usaha dalam bentuk persyaratan pelaku usaha untuk memenuhi standar usaha dalam rangka melakukan kegiatan usaha yang diberikan melalui sistem OSS.
- 3) Kegiatan Usaha dengan tingkat Risiko Menengah Tinggi, Pelaku Usaha wajib memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Sertifikat Standar. NIB dan

Sertifikat Standar merupakan Perizinan Berusaha bagi Pelaku Usaha untuk melakukan kegiatan operasional dan/atau komersial kegiatan usaha.

- 4) Kegiatan Usaha dengan tingkat Risiko Tinggi, pada bagian ini Pelaku Usaha wajib memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Izin. Persyaratan untuk penerbitan Izin, pemenuhan persyaratan termasuk Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup dan NIB sekaligus Izin sebagai perizinan berusaha berlaku untuk tahap operasional dan komersial.

Sistem Pelayanan perizinan berusaha mempermudah dalam pengurusan berbagai perizinan berusaha. Untuk mengetahui tanggapan para pegawai mengenai sistem OSS, telah dilakukan wawancara dengan Bapak M. Al Gazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan berikut:

“sekarang itu serba online. Itulah kenapa kantor sepi sekali tidak kayak dulu, supaya memudahkan masyarakat untuk mengurus surat izin. Itu pengunjung yang datang ke kantor kalau mau urus surat izin praktek Kesehatan karena memang berkasnya harus di serahkan secara langsung. Itupun kalau datang ke kantor langsung kalau bermasalah data-datanya atau orang tua yang tidak tau akses, ada pegawai *stand by* di depan komputer untuk bantu mereka (Al Gazali, 22 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa bahwa sistem OSS dibentuk untuk mempermudah pendaftaran/pengurusan perizinan kegiatan usaha tanpa perlu membuat surat perizinan di kantor lagi. Menurut Badan Koordinasi Penanaman Modal atau BKPM (2020), Sistem OSS ditujukan untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha serta mempermudah Pelaku Usaha, baik perorangan maupun non perorangan. Pemerintah Indonesia berkomitmen untuk membuat pengurusan perizinan

semakin sederhana dan cepat, sehingga ketika hendak berinvestasi calon investor tidak perlu lagi khawatir akan mengalami kesulitan saat mengurus perizinan

(<https://www.bkpm.go.id/id/publikasi/detail/berita/pengenalan-tentang-oss-berbasis-risiko>).

Pendaftaran surat izin melalui OSS menunjukkan penilaian yang baik, terlihat dari situasi yang peneliti lihat secara langsung pada saat observasi memperlihatkan bahwa keadaan kantor sangat sepi pengunjung. Bahkan sehari para pemohon yang berkunjung hanya 1-3 orang. Dan memang betul bahwa pemohon yang datang ialah mau mengurus surat izin praktek (SIP) kesehatan. Oleh sebab itu instansi juga sedang merencanakan bagaimana pelayanan tetap berjalan walaupun sudah menggunakan sistem OSS dan itu yang menjadi tantangan pelayanan publik di DPM-PTSP Kota Makassar.

Adapun pernyataan oleh Hamirah, selaku pegawai Bidang Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan berikut:

“Sistem OSS ditujukan untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha serta mempermudah Pelaku Usaha, baik perorangan maupun non perorangan. Untuk mempermudah pendaftaran/pengurusan perizinan kegiatan usaha. OSS versi RBA memiliki perizinan berusaha yang dibedakan berdasarkan risiko dan skala kegiatan usaha sehingga memudahkan pelaku UMKM dengan tingkat usaha rendah untuk mengantongi perizinan berusaha dengan mudah. Berbeda dengan versi sebelumnya, sistem ini telah terpusat dan terintegrasi sehingga seluruh kegiatan usaha yang mencakup 16 sektor dapat melakukan permohonan perizinannya melalui OSS-RBA. Dalam OSS-RBA juga terdapat subsistem pengawasan yang digunakan sebagai sarana untuk melakukan pengawasan perizinan berusaha berbasis risiko. Hal-hal itu akan memberikan kemudahan kepada para pelaku usaha sehingga OSS-RBA diklaim lebih *user friendly*” (Hamirah, 22 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa, pernyataan yang diungkapkan oleh Hamirah sejalan dengan yang dinyatakan oleh Badan Kementrian Investasi / BKPM (2017) yang menyatakan bahwa: Sistem OSS ditujukan untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha untuk mempermudah pelaku usaha, baik perorangan maupun non perorangan dapat memulai bisnis di Indonesia. Kini ketika pelaku usaha hendak memulai usaha, tidak perlu lagi khawatir harus melalui proses birokrasi panjang dan rumit untuk mendapatkan perizinan berusaha. Segala pengurusan perizinan dapat dilakukan secara daring melalui sistem OSS dengan bebas biaya.

Selanjutnya untuk membandingkan pernyataan antara staff dengan pemohon pengurusan surat, peneliti telah wawancara dengan salah satu pemohon yang ditemui saat itu, Adinda yaitu berikut:

“saya belum pernah akses itu OSS karena temanku yang arahkan kesini untuk urus surat izin. Memang syaratnya juga harus datang ke kantor langsung bawa berkas-berkasnya karena tidak bisa melalui online. Jadi kalau ditanya mengenai itu OSS saya tidak tau sama sekali” (Adinda, 22 Juli 2022”

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa informan tidak mengetahui sistem OSS sehingga belum pernah mengakes. pengurusan surat izin praktek pun bersifat non-OSS sehingga pehomon diwajibkan datang ke kantor untuk mendaftar secara langsung. Oleh sebab itu sangat perlu untuk para pegawai melakukan edukasi kepada masyarakat yang akan melakukan pengurusan surat perizinan dengan terjun ke masyarakat langsung untuk membantu pendaftaran melalui sistem OSS ini sehingga kemudahan masyarakat dalam berinvestasi dapat dirasakan.

Adapun hasil wawancara dengan Nurhudaya, selaku pemohon yang ingin mengajukan Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian, berikut:

“sudah pernah askes OSS, tapi ternyata harus ke kantor bawa berkas-berkas. Tidak bisa diinput langsung makanya saya ke kantor untuk mengurus suratku langsung. Tidak tau kenapa izin yang lain bisa, kayaknya khusus izin kesehatan ji deh harus ke kantor” (Nurhudaya, 22 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pemohon sudah pernah mengakses tetapi harus membawa berkas langssung ke kantor untuk melakukan mengurus surat izin secara langsung. Wawancara dengan pemohon Nurhudaya membuat pertanyaan baru yang akan peneliti tanyakan kepada staff, mengapa hanya surat izin kesehatan yang tidak bisa melakukan pendaftara melalui aplikasi OSS, berikut pernyataan dari Humairah selaku pegawai Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan berikut:

“iya memang untuk saat ini pengurusan surat izin kesehatan harus datang ke kantor langsung untuk diuruskan berkasnya. belum bisa melalui aplikasi karena ada berkas-berkas yang harus diolah secara langsung di kantor dan beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan secara langsung kepada yang mau urus suratnya” (Humairah, 22 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi OSS belum mampu melakukan pengurusan untuk surat izin praktek Kesehatan karena ada beberapa berkas yang diperlukan kantor untuk untuk diterima secara langsung sehingga pemohon harus ke kantor langsung. Padahal dengan adanya system OSS dapat memudahkan penerbitan surat perizinan tetapi masih ada yang belum mampu di *handle* oleh OSS itu sendiri. Berdasarkan 190 kasus investasi pada Pokja 4 Kemenko Perekonomian (2021) diketahui bahwa permasalahan paling besar 32,6 persen kemudahan berusaha adalah terkait perizinan

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemohon yang lainnya yang ingin menerbitkan NIB mengenai sistem online OSS yaitu Ibu Merry, berikut:

“Bagus. Maksudnya cepat lah bisa langsung masuk (login) mendukung sekali ini website nya. Saya datang ke kantor karena masih kurang ngerti. Takut salah-salah masukkan data persyaratan. Pegawainya baik langsung di layani baru bagus karena tidak dipungut biaya. Setelah mendaftar tunggu beberapa menit langsung terbit tawwa NIB nya. Mungkin kalau yang tidak mengerti teknologi agak kesusahan itu mami ku ajak anakku karena dia cepata mengerti (Merry, 25 Juli 2021)

Dari hasil wawancara kedua pemohon diatas, peneliti menyimpulkan bahwa Merry memberi pernyataan sistem OSS bagus karena NIB (Nomor Induk Berusaha) langsung terbit kurang dari 1 jam. Pemohon juga mengatakan bahwa pegawai yang bertugas pada saat itu cepat dibantu dalam proses pengurusan. Adapun hal yang membuat pemohon datang ke kantor langsung karena takut salah memasukkan data yang diminta oleh website sehingga mengajak anak untuk menemani proses pengurusan karena masih kurang mengerti dengan teknologi berbasis online. Adapun informasi yang diberikan peneliti bahwa tidak ada pemungutan biaya (non retribusi) dimana sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah Pasal 14 (1) yang berisi: Pelaksanaan pelayanan Perizinan Berusaha oleh DPMPTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf a tidak dipungut biaya

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa sistem yang diberikan dalam pelayanan publik pada Kantor DPM-PTSP Kota Makassar sudah menunjukkan hasil yang memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan perizinan yaitu dengan

melalui sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yaitu sistem OSS yang diterbitkan langsung oleh Lembaga Kementrian Investasi / BPKM yang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. Dengan semangat Undang-Undang Cipta Kerja, kini sistem OSS melayani perizinan berusaha berbasis risiko.

c. Tujuan dan Sasaran

Menurut (Philip et al., 2017) Tujuan adalah penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi suatu organisasi, yaitu sesuatu (apa) yang akan dicapai atau apa yang akan dihasilkan dalam jangka waktu perencanaan. Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan yang telah ditetapkan atau merupakan tujuan antara. Ini berarti bahwa tujuan akan tercapai apabila sasaran bisa tercapai atau dengan kata lain berhasil.

Perencanaan tujuan kerja adalah suatu proses mempersiapkan usaha untuk melaksanakan suatu pekerjaan secara sistematis dan logis, sampai pekerjaan itu selesai dan membuahkan hasil yang diharapkan bersama. Tujuan dalam mewujudkan Tata Kelola Pemerintah Yang Bersih dan Efektif diatur dalam sasaran strategis yaitu Meningkatnya kinerja penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik. Pengukuran tingkat kinerja SKPD yang diukur selama 5 (lima) tahun melalui pencapaian realisasi kinerja dalam pelaporan akuntabilitas SKPD.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar melaksanakan tugas pokok yaitu membantu Walikota Makassar dalam melaksanakan fungsi pelaksana urusan pemerintahan dan tugas pembantuan dalam Misi 1: “Revolusi Sumber Daya Manusia (SDM) dan percepatan reformasi

birokrasi menuju SDM Kota yang unggul dengan pelayanan publik kelas dunia bersih dari indikasi korupsi”. Sasaran pokok yang hendak dicapai dalam menjalankan misi ini adalah *Terwujudnya Pelayanan Publik yang “Sombere’ dan Smart”*. Arah kebijakan pembangunan untuk mencapai sasaran pokok ini adalah Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik di kecamatan dan kelurahan, Peningkatan kapasitas SDM aparatur pemerintahan dan standarisasi layanan publik dan Optimalisasi pelayanan publik berbasis *e- government*. Program dan kegiatan sesuai dengan tugas pokok tersebut yang akan dilaksanakan pada Tahun 2022-2026 diarahkan untuk mencapai tujuan dan sasaran Renja Perangkat Daerah sebagai bagian dari pencapaian tujuan dan sasaran RPJMD Tahun 2021-2026. Tujuan dan sasaran strategis perangkat daerah disusun untuk mendukung pelaksanaan visi dan misi Kepala Daerah Kota Makassar Tahun 2021-2026. Untuk itu sasaran strategis yang ingin dicapai oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Adapun hasil wawancara dengan Muh. Al Gazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan berikut:

“jadi ada 9 target yang ingin di capai di sini tentunya untuk mencapai tujuan kinerja organisasi diantaranya itu terwujudnya organisasi pemerintah yang tertib efisien dan efektif, tersedianya sarana dan prasarana dalam pelayanan pengelolaan SKPD, terwujudnya aparatur yang disiplin. tersedianya aparatur pelayanan yang memiliki kapasitas di bidang pelayanan, tersedianya laporan keuangan yang akuntabel, terwujudnya pelayanan publik yang cepat dan berkualitas, jumlah permohonan rekomendasi izin yang di proses sesuai aturan, terwujudnya keinginan masyarakat dan dan pelaku usaha untuk mendapatkan informasi terkait perizinan dan menciptakan iklim investasi yang kondusif. Alhamdulillah semua target yang ingin di capai sudah terealisasi” (Al Gazali, 25 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa ada beberapa target yang telah ditetapkan dalam mendukung proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan semua target tersebut telah terealisasi atau telah tercapai. Dengan demikian, hal tersebut dapat memenuhi salah satu indikator dari *good governance* menurut UNDP (1996) yaitu *Strategic Vision* yang merupakan para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia (*Human Development*) telah terpenuhi dalam pelayanan publik di DPM-PTSP Kota Makassar.

Sejalan dengan hal tersebut, adapun pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Intan selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, berikut:

“Tentunya untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien harus mencapai target yang telah di tentukan dinas, makanya setiap tahun itu harus membuat Laporan Akhir Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), ada Program Utamanya juga, Program Peningkatan Pelayanan Perizinan, Program Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Investasi, Program Pengolahan Perizinan Teknis, dan Program Penyediaan Data dan Informasi Perizinan inimi Program-Program yang sudah mencapai kategori tinggi” (Intan, 25 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja DPM-PTSP Kota Makassar sudah efektif dan efisien dalam hal mencapai pencapaian tujuan program berdasarkan Laporan Akhir Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) DPM-PTSP Kota Makassar yang merupakan pelaporan capaian kinerja organisasi secara akuntabel dan transparan. Di dalamnya sudah terdapat program yang utama yaitu Program Peningkatan Pelayanan Perizinan dan lainnya. 9 target yang ingin di capai di sini tentunya untuk mencapai tujuan kinerja organisasi

diantaranya itu terwujudnya organisasi pemerintah yang tertib efisien dan efektif, tersedianya sarana dan prasarana dalam pelayanan pengelolaan SKPD, terwujudnya aparatur yang disiplin. tersedianya aparatur pelayanan yang memiliki kapasitas di bidang pelayanan, tersedianya laporan keuangan yang akuntabel, terwujudnya pelayanan publik yang cepat dan berkualitas, jumlah permohonan rekomendasi izin yang di proses sesuai aturan, terwujudnya keinginan masyarakat dan dan pelaku usaha untuk mendapatkan informasi terkait perizinan dan menciptakan iklim investasi yang kondusif, dan target yang telah ditentukan sebelumnya telah terealisasi. Dengan demikian, hal tersebut dapat memenuhi salah satu indikator dari *good governance* menurut UNDP (1996) yaitu *Effectiveness and Efficiency* yaitu setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber yang tersedia, dapat dikatakan telah terpenuhi dalam pelayanan publik di DPM-PTSP Kota Makassar.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa tujuan dan sasaran yang dilaksanakan dalam pelayanan publik pada Kantor DPM-PTSP Kota Makassar sudah terwujud, dilihat dari beberapa kebijakan-kebijakan bahkan program-program yang dicanangkan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik atau instansi terkait telah terealisasi yang berpedoman pada PERMENPAN Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, *Good Governance* memiliki tujuan yaitu: Birokrasi yang bekerja secara bersih sesuai dengan koridor nilai-nilai Pancasila sehingga dapat mencegah

timbulnya berbagai tindak penyelewengan seperti korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Dari hasil penelitian, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilaksanakan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu DPM-PTSP Kota Makassar sudah terwujud tetapi belum maksimal. Untuk sumber daya manusia seperti staff dan pegawai sudah menjalankan pertanggungjawaban dalam bekerja dengan cukup baik, tekun, dan professional. Telah menjalankan tupoksi masing-masing dengan penuh tanggung jawab. Instansi juga telah memenuhi amanat dari Perpres Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dengan melakukan pengurusan izin berusaha melalui media elektronik sistem. yaitu OSS-RBA atau Online Single Submission Risk-Based Approach (Perizinan Daring Terpadu dengan Pendekatan Perizinan Berbasis Risiko). Sistem OSS ini telah membantu masyarakat agar lebih mudah melakukan pengurusan izin berusaha tanpa harus bolak-balik ke kantor. Beberapa tujuan dan target yang ingin dicapai sudah terealisasi. Tetapi ada dari beberapa penerima layanan yang mengungkapkan belum mendapatkan tanggung jawab yang baik dari penerima layanan secara utuh.

2. Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar

Aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan masyarakatnya. Sejalan dengan perkembangan masyarakat, maka akan pelayanan publik pun semangkin meningkat.

Bentuk layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berdasarkan *good governance* harus sesuai dengan apa yang menjadi kewenangannya.

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap aparatur yang kurang responsif. Oleh karena itu didalam suatu pelayanan publik sangat di perlukan adanya transparansi pelayan publik, untuk menciptakan rasa kepercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan pemerintah.

Krina (2003:13) mendefinisikan transparansi sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi. Transparansi penyelenggaraan pemerintahan merupakan keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Informasi tersebut tersedia bagi

setiap orang yang memiliki kepentingan terhadapnya dan dapat dengan mudah memperolehnya.

Salah satu bentuk transparansi pemerintahan di pemerintah daerah kota Makassar adalah memberikan kejelasan tentang peraturan perundang-undangan dan ketersediaan informasi pada masyarakat umum. Adapun hasil wawancara dengan Ibu Intan mengenai transparansi, berikut:

“Transparansi artinya nyata, bersifat terbuka. Maksudnya ialah transparansi itu suatu hal yang tidak ada maksud tersembunyi di dalamnya, harus disertai dengan ketersediaan informasi yang lengkap yang diperlukan sehingga jelas dan lebih terbuka” (Intan, 25 Juli 2022)

Adapun hasil wawancara dengan penerima layanan yaitu Merry Pangemanan, mengenai pengertian transparansi, berikut:

“Transparansi itu berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi terhadap pihak-pihak yang membutuhkan informasi” (Merry, 25 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pemahaman mengenai transparansi pelayanan publik cukup dimngerti oleh semua unsur yang terlibat dalam pelayanan publik, yaitu transparansi berintikan pada makna keterbukaan.

Ibu Intan selaku pemberi layanan di kantor DPM-PTSP merasusmsi bahwa transparansi bersifat terbuka sehingga tidak boleh ada hal sekecil apapun yang disembunyikan. Ketersediaan informasi harus lengkap dan lebih terbuka. Dan untuk Merry Pangemanan yang merupakan penerima layanan memaknai transparansi sebagai keterbukaan yang terkait dengan aktivitas pengelolaan

sumber daya publik pemerintah kepada pihak yang membutuhkan informasi dalam memberikan pelayanan.

Sangat penting untuk menerapkan transparansi dalam pelayanan kepada masyarakat agar penyelenggaraan pemerintahan kepada masyarakat berjalan dengan baik. Transparansi haruslah jelas dan tanpa adanya sedikitpun suatu rekayasa yang dikerjakan oleh sebuah instansi. Instansi pun harus memberikan informasi yang benar adanya dan dapat dipercaya oleh publik. Adapun tolak ukur dari transparansi menurut Adrianto (2011) ialah: Akses Masyarakat dan Gagasan Masyarakat.

a. Akses Masyarakat (Aksesibilitas)

Ada dua macam aksesibilitas, yaitu fisik dan nonfisik. Aksesibilitas fisik adalah aksesibilitas terkait dengan infrastruktur bangunan dan lingkungan, seperti gedung, jalanan umum. Aksesibilitas nonfisik terkait dengan lingkungan sosial, seperti pelayanan umum dan pelayanan informasi teknologi.

Suatu instansi atau organisasi sangat penting memberikan aksesibilitas kepada masyarakat yang mudah dan memberikan keuntungan baik bagi masyarakat maupun badan publik. Bentuk transparansi dan tanggungjawab badan publik terhadap masyarakat sebagai pengguna informasi publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan publik, ada akses yang diperlukan masyarakat sebagai fokus utama perwujudan transparansi, seperti yang dikatakan Bapak Muh AL Gazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan berikut:

“seperti yang sudah saya jelaskan tadi, masyarakat sudah sangat mudah mi mengurus surat perijinan karena adami aplikasi OSS yang bisa secara langsung di akses masyarakat. bisami melakukan registrasi pendaftaran online pada website tersebut. Pemohon juga dapat memonitoring perkembangan dari prosedur perizinan dari jarak jauh hingga jarak dekat sehingga memudahkan masyarakat tanpa harusmi lagi datang disini secara rutin untuk memantau, coba kita lihat di depan itu jarangmi ada orang yang datang karena itu kami sudah adakan ini melalui online. Semua di dalam di tampilkan. LAKIP, RENJA, RENSTRA, SP, SOP ada semua di dalam coba miki buka <https://dpmptsp.makassarkota.go.id/index.php/#>” (Al Gazali, 25 Juli 2022).

Adapun lanjutan dari wawancara Pak Al Gazali berikut ini:

“kalau kamu bertanya soal aksesibilitas, ada juga itu difabel. Aksesibilitas difabel adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat atau difabel guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan, itulah yang disebut dengan aksesibilitas” (Al Gazali, 25 Juli 2022).

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa DPM-PTSP kota Makassar saat ini telah menggunakan sistem online OSS untuk memudahkan masyarakat melakukan pengurusan pembuatan surat izin berusaha berbasis risiko yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik, Sebagaimana diatur dalam ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (PP 5/2021).

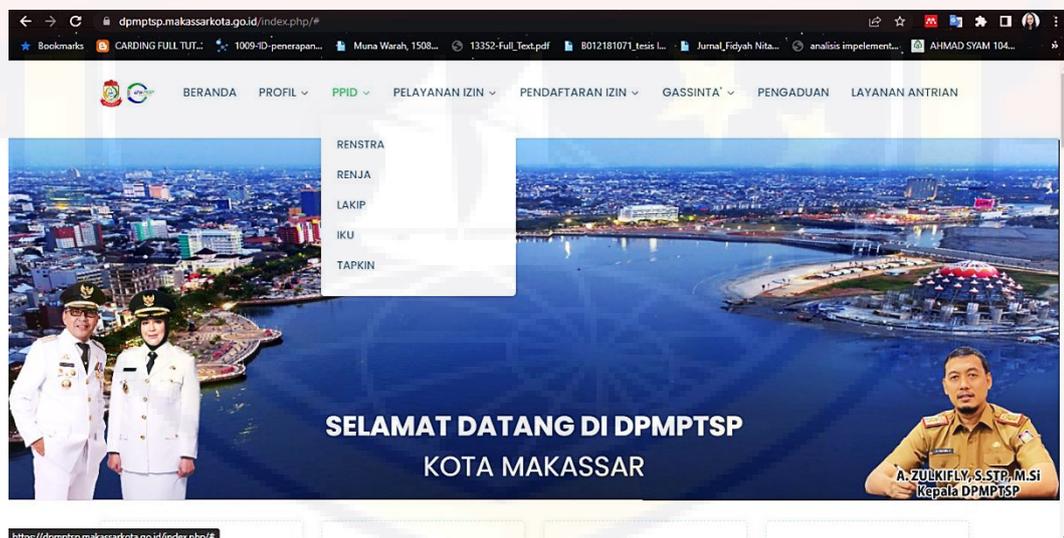
Pemohon atau masyarakat yang ingin mengrus surat tidak perlu lagi datang ke kantor untuk memantau izin yang ingin di buat karena sudah bisa di akses oleh masyarakat melalui layanan online yang bisa diakses pada webstite tersebut, Adapun kepanjangan dari singkatan-singkatan yang Bapak Al Gazali sampaikan adalah: LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan), RENJA

(Rencana Kerja) SKPD merupakan dokumen perencanaan SKPD untuk periode 1 (satu) tahun, RENSTRA (Rencana Strategi) suatu dokumen Perencanaan yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai dalam kurun waktu 1-5 tahun sehubungan dengan tugas dan fungsi SKPD serta disuse dengan memperhitungkan perkembangan lingkungan strategis, SP (Standar Pelayanan) yaitu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, SOP (Standar Operasioan Pelayanan) yaitu penyusunan dan Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik

Berikut tampilan dari website resmi DPM-PTSP Kota Makassar yang mencantumkan beberapa file untuk menunjang wujud transparansi kepada masyarakat:

Gambar 4

Tampilan website DPM-PTSP Kota Makassar

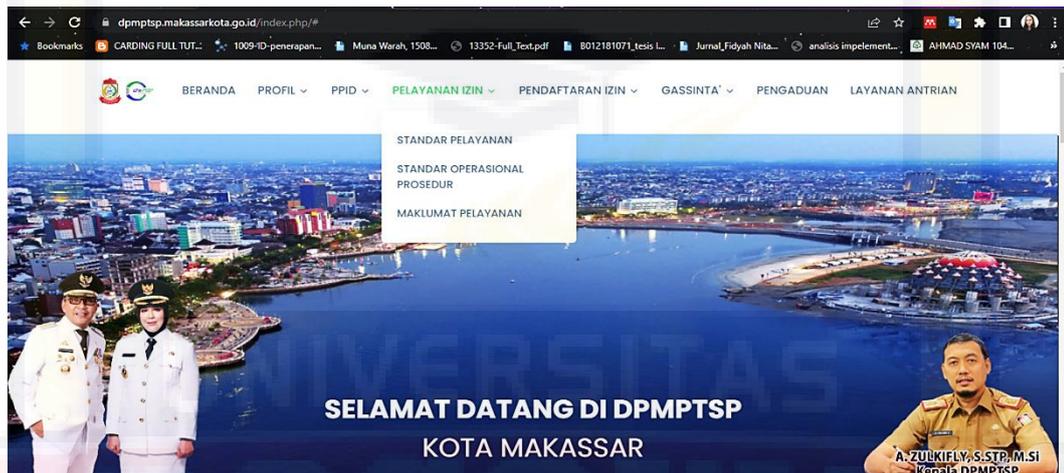


Sumber: <https://dpmpstp.makassarkota.go.id/index.php/#>

Pada gambar 6 diatas memperlihatkan beberapa pilihan pada tampilan website resmi DPM-PTSP Kota Makassar dimana terdapat file laporan pertanggungjawaban instansi tersebut kepada masyarakat yang telah diolah PPID

(Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Hal ini semakin kuat mendukung adanya transparansi dalam hal akses masyarakat.

Gambar 5
Tampilan Pedoman Pelaksanaan Kerja DPM-PTSP Kota Makassar



Sumber: <https://dpmptsp.makassarkota.go.id/index.php/#>

DPM-PTSP juga mewujudkan indikator pelayanan publik yang berkualitas yaitu kesamaan, tanpa membedakan-pembedakan penerima layanan dengan menghadirkan aksesibilitas difabel. Aksesibilitas difabel merupakan kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat atau difabel guna mewujudkan kesamaan, kesempatan, bahkan sarana dan prasarana dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Gambar 6
Loket khusus penyandang disabilitas



Sumber: Lokasi penelitian bagian pelayanan umum

Adapun peneliti melakukan wawancara dengan pengguna layanan yaitu Ibu Andini yang melakukan pengurusan SIP (Surat Izin Praktek Psikolog) sebagai berikut:

“Pemberian informasinya mengenai prosedur serta apa saja yang diperlukan untuk membuat surat izin sudah jelas dek karena sudah online jadi tidak perlu lagi mengulur waktu untuk datang memantau surat yang dibuat di kantor ini, seperti inikan surat yang saya ingin buat itu sudah adami izinnya cuman saya mau efektifkan lagi” (Andini, 25 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa penyediaan informasi bagi para pengguna layanan dan keterbukaan informasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota makassar tersedia pada website sehingga pengurusan bisa dilakukan dari jarak jauh jadi masyarakat yang ingin membuat izin sudah masuk kategori sangat baik karena pengguna dari layanan tidak perlu lagi datang memantau surat izin yang di buat, karena sudah melalui online.

Adapun hasil wawancara dengan penerima layanan di Kantor DPM-PTSP Kota Makssar, berikut:

“kalau dikatakan mengakses dalam hal pendaftaran, membantu ji karena ada semua informasi dikasih liat di website nya ini PTSP pernahkan juga buka-buka LAKIP, bagaimana SOP, Standar Pelayanan ada semua mereka tampilkan di website jadi bagusji menurutku tanpa kita minta dikantor mereka sudah tampilkan di website. Tapi kalo untuk akses perijinan disini kurang puas karena tidak ada lahan parkir yang memadai” (Nurhuda, 26 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa semua informasi-informasi yang diperlukan oleh pengguna layanan dapat ditemukan pada website resmi kantor yang telah tersedia. Tetapi infroman juga

memberikan tanggapan bahwa akses perjalanan ke kantor masih belum memadai dikarenakan lahan parkir yang tidak tersedia sehingga para pengunjung terpaksa melakukan parkir pada bahu jalan.

Berikutnya hasil wawancara dengan pemohon, berikut:

“kalau ditanya soal masyarakat akses aplikasi adaji semua. Cuma kadang tiba-tiba *server down*. Lumayan lah” (Nur Andini, 26 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa aplikasi untuk melakukan pendaftaran sudah tersedia tetapi kadang tiba-tiba *server* masih *down* sehingga pelayanan belum dapat dikatakan memuaskan.

Berikutnya hasil wawancara dengan pemohon, berikut:

“bagus tawwa adami aplikasi OSS jadi lebih mudah akses informasi yang diperlukan” (Merry, 26 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa dengan adanya aplikasi OSS sangat membantu masyarakat yang ingin menerbitkan surat izin berusaha sehingga lebih mudah untuk mengakses informasi.

Berikutnya hasil wawancara dengan pemohon, berikut:

“*Not bad* lah, semakin memudahkan pengurusan pembuatan surat izin. Makin canggih tawwa” (Jovan, 26 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa aplikasi yang sudah disediakan semakin memudahkan pengurusan pembuatan surat izin sehingga pelayanan semakin canggih dan mengikuti perkembangan zaman.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa masyarakat menilai dapat mengakses informasi dengan baik karena sudah

menggunakan sistem online sehingga telah tersedia beberapa informasi-informasi yang diperlukan pemohon dalam mengurus surat izin di DPM-PTSP Kota Makassar. Adapun pernyataan lain dari pemohon bahwa untuk mengakses lokasi atau kantor belum memuaskan karena belum tersedia parkir yang luas untuk pengunjung, seperti yang diamati peneliti secara langsung. Pelayanan kepada masyarakat harus diberikan dengan mudah dan tidak berbelit-belit untuk mengefisienkan waktu.

Dengan demikian, Akses Masyarakat dalam pelayanan publik di DPM-PTSP Kota Makassar dapat dikatakan telah terpenuhi karena melihat salah satu prinsip dari pelayanan publik menurut (Sedarmayanti, 2009) yaitu prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan dan berbelit-belit. Oleh sebab itu praktik pemerintahan harus selalu mengutamakan kepentingan masyarakat selaku pengguna layanan.

b. Gagasan Masyarakat

Pelayanan yang sudah diberikan kepada *stakeholder* tidak akan dapat kita ketahui tanpa adanya penilaian. Penilaian menggambarkan sejauh mana pelayanan yang sudah kita berikan selama ini. Penilaian tersebut dapat berbentuk kuesioner maupun survey kepuasan. Dari hasil survey maupun kuesioner inilah nanti yang menentukan apakah pelayanan yang kita berikan sudah baik, cukup, ataukah masih perlu diperbaiki lagi (Azman, 2021)

Dalam menunjang pelayanan yang baik, diperlukan gagasan masyarakat agar bukan hanya pimpinan, staff ataupun pegawai yang memberikan masukan

atau saran, tetapi masyarakat juga perlu. Seperti yang dikatakan Bapak Muh AL Gazali selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan berikut:

“disini kami sediakan kritik dan saran jika ada keluhan dari penerima pelayan, di aplikasi juga ada. Jadi dari hasil masukan masyarakat kami melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengupayakan perbaikan pelayanan publik. Ada terdapat Sembilan unsur pelayanan dari persyaratan pelayanan sampai penanganan pengaduan, saran dan masukan dari ke 9 unsur ini semua sudah sangat baik, dari ke 9 unsur ini yang nantinya menjadi penilaian dari masyarakat pengguna layanan karena kami disini setiap tahun mengadakan survey indek kepuasan masyarakat yang tentunya masyarakat akan menilai kinerja pelayanan di kantor ini, nanti saya perlihatkan IKM nya dari tahun-ketahun tapi sejauh ini sudah sangat baikmi dek.” (Al Gazali, 26 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tersedia Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengisi kritik dan saran pelayanan di DPM-PTSP sesuai dengan Permenpan 14 Tahun 2017. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. sehingga wujud nyata transparansi dapat dirasakan oleh pemberi layanan maupun pengguna layanan. Pengumpulan pendapat maupun gagasan masyarakat secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien

Hal tersebut juga berpengaruh pada kepuasan pelanggan seperti yang jabarkan oleh Kotler (dalam Tjiptono 2005) yang memberti arti bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kierja suatu perusahaan yang

memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang/bahagia bila harapan mereka dilebihi.

Adapun hasil wawancara dengan pemohon yang ingin mengurus surat izin, yaitu sebagai berikut:

“yang kutau ada di website nya pas dibuka tertera disitu survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di PTSP. Bagus tawwa jadi bisaki lebih transparan kasih masukan-masukan apa yang mau dibenahi, saran, kritik, ada ji di websitenya” (Jovan, 26 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pengguna layanan mengetahui bahwa penyelenggara pelayanan atau DPM-PTSP itu sendiri sudah menyediakan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) kepada para penerima layanan maupun para pengunjung untuk memberikan komentar, masukan, ataupun saran dimana merupakan salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga berfungsi sebagai bahan evaluasi kepada pihak penyelenggara pelayanan publik atau DPM-PTSP.

Hal tersebut merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Regulasi tersebut sungguh-sungguh merupakan transformasi paradigmatik penyelenggaraan pelayanan publik. Regulasi pelayanan publik yang ada sangat menekankan pada partisipasi dan hak-hak masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar dimaksudkan sebagai acuan dalam menetapkan kebijakan-kebijakan terkait

peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya melalui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan. Sedangkan bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat menggambarkan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar Tahun 2021 dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip, sebagai berikut: transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

Adapun hasil wawancara dengan pemohon lain yang ingin mengurus surat izin, yaitu:

“kami dikasih kesempatan untuk mengutarakan pendapat di kotak masukan dan saran. Ada kuliati di meja itu. Tidak taumi mereka liatji atau tidak tapi kalau dibilang melibatkan masyarakat mungkin itumi dengan kotak saran” (Adinda, 26 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pihak penyelenggara pelayanan publik menyediakan wadah bagi penerima pelayanan maupun pengunjung di kantor DPM-PTSP Kota Makassar yaitu kotak saran yang merupakan salah satu fasilitas untuk menampung atau mengumpulkan keluhan kritik atau saran sebagai sarana untuk pelayanan kepada penerima layanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyediaan sarana tersebut berpedoman pada Pasal 36 Ayat (4) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berisikan tentang “Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan”.

Akan tetapi informan yang bernama Adinda ini masih ragu apakah aspirasi pengunjung yang telah dimasukkan dalam kotak saran diperhatikan dan dikelola oleh pihak instansi terkait atau hanya menjadi pajangan semata untuk memperlihatkan kondisi sarana dan prasarana yang telah memadai.

Berikut ini hasil wawancara dengan pemohon lain yang ingin mengurus surat izin, yaitu:

“gagasan kayak aspirasi, pemikiran, tanggapan, masukan jadi bisa dikatakan seperti survei kepuasan atau kotak saran. Adaji saya liat di meja tapi belum pernah berkontribusi memasukkan keluhan dan saran sih” (Nurhuda, 26 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa masyarakat sangat berperan dalam proses pelayanan publik. Salah satu wujud *good governance* menurut UNDP (1996) ialah pelibatan semua unsur *good governance*. Keterlibatan masyarakat saat ini menjadi bagian yang perlu dioptimalkan. Dengan adanya keterlibatan masyarakat, para pihak dapat Bersama-sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fungsi kontrol dari masyarakat juga dapat membantu bagaimana pelayanan publik dapat terselenggara dengan sebagaimana mestinya.

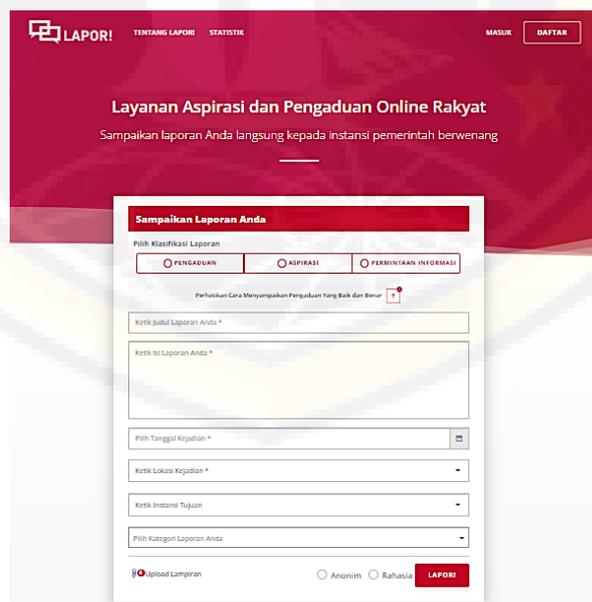
Untuk mewujudkan keterlibatan masyarakat tersebut, dibutuhkan kesadaran dan pengetahuan kepada masyarakat mengenai seperti apa peran masyarakat di dalam pelayanan publik, termasuk seperti apa hak dan kewajiban masyarakat. Masyarakat berkewajiban untuk memenuhi ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik dan mematuhi peraturan terkait.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan publik, melainkan juga sebagai pengawas eksternal, bersama Ombudsman dan DPR/DPRD. Masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan yang diselenggarakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Namun bentuk pengawasan tersebut harus berdasarkan dengan ketentuan yang berlaku.

Bentuk pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 35 ayat (3) yaitu: Masyarakat dapat melakukan aduan atau menyampaikan laporan sebagai bentuk pengawasan.

Hal itu pula dapat ditemukan dalam laman website resmi DPM-PSTP kota Makassar yang menyediakan fitur “pengaduan” yang langsung terhubung di website <https://lapor.go.id/>.

Gambar 7
Tampilan website pengaduan masyarakat



The image shows a screenshot of the LAPOR! website. The main header is dark red with the LAPOR! logo and navigation links: 'TENTANG LAPOR!', 'STATISTIK', 'MASUK', and 'DAFTAR'. Below the header, the text reads 'Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat' and 'Sampaikan laporan Anda langsung kepada instansi pemerintah berwenang'. A white form titled 'Sampaikan Laporan Anda' is overlaid on the page. The form includes a 'Pilih Klasifikasi Laporan' section with radio buttons for 'PENGADUAN', 'ASPIRASI', and 'PERMINTAAN INFORMASI'. Below this is a note: 'Perhatikan Cara Menyampaikan Pengaduan Yang Baik dan Benar'. The form contains several input fields: 'Ketik Judul Laporan Anda *', 'Ketik Isi Laporan Anda *', 'Pilih Tanggal Kejadian *', 'Ketik Lokasi Kejadian *', 'Ketik Instansi Tujuan', and 'Pilih Kategori Laporan Anda'. At the bottom of the form, there are radio buttons for 'Upload Lampiran', 'Anonim', and 'Rahasia', followed by a red 'LAPOR!' button.

Sumber: <https://lapor.go.id/>

Website ini ialah Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dimana dapat memberi kemudahan bagi para penerima layanan untuk menyampaikan pengaduan akan dilaporkan langsung kepada instansi pemerintah berwenang. Pengaduan dapat dilakukan apabila masyarakat menemukan bahwa penyelenggara pelayanan publik tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya atau terdapat penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau prosedur yang berlaku.

Gagasan masyarakat diperlukan dalam hal aspirasi, masukan, kritik, atau saran yang dapat disampaikan melalui kotak saran yang sudah tersedia di kantor ataupun survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang bisa ditemukan di website <http://www.dpmptsp.makassarkota.go.id/>

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa masyarakat diberikan hak atau kewenangan untuk berkontribusi ataupun terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor DPM-PTSP Kota Makassar dalam hal memberikan gagasan, masukan, ataupun saran dalam menunjang pelayanan yang berkualitas di lokasi penelitian. Adapun tersedianya kotak saran di lokasi penelitian yang dapat menampung aspirasi masyarakat selama menggunakan pelayanan di kantor. Selain itu dapat ditemukan juga website pengaduan masyarakat yang dapat dijumpai pada situs resmi DPM-PTSP Kota Makassar. Penerima layanan dapat melaporkan instansi terkait apabila terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan selama proses pelayanan berlangsung.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *New Public Services* (NPS) yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu upaya yang secara terus menerus harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan publik yaitu dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan publik yang merupakan salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar. Serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha di berbagai bidang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima.

Dari hasil penelitian, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilaksanakan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa penerapan prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar dapat dikatakan telah terwujud dan sudah berjalan dengan maksimal, melihat respon staff atau pegawai selaku pemberi layanan dan penerima layanan yang mengungkapkan masyarakat mampu melakukan pengurusan surat izin karena telah tersedia pendaftaran sistem online OSS dan gagasan masyarakat atau melibatkan masyarakat pun diperlukan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha di berbagai bidang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima sehingga terciptanya pelayanan publik yang transparansi.

3. Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik yang berkualitas sehingga tercipta *Good Governance* Pada DPM-PTSP Kota Makassar

Good governance merupakan salah satu usaha pemerintah untuk memperbaiki pola penyelenggaraan layanan publik dalam rangka perwujudan reformasi birokrasi, mengingat bahwa visi dari reformasi birokrasi itu sendiri adalah terwujudnya *good governance* (Sinambela, 2008). Maka perlu disadari bahwa hal tersebut layak dan sangat penting untuk di kembangkan dalam tubuh pelayanan publik di Indonesia. *Good governance* merupakan suatu terminologi yang diharapkan dapat mengatasi kompleksitas persoalan pelayanan, mengingat semakin besarnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas.

Penerapan prinsip *good governance* merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara

universal. Hal ini dapat pula menjadi faktor pendorong terwujudnya *political governance* yang menghendaki bahwa berbagai proses pemerintahan baik itu dari segi proses perumusan kebijakan publik, penyelenggaraan pembangunan, pelaksanaan birokrasi publik pemerintahan agar berjalan secara transparan, efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Adapun cara mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sehingga tercipta *good governance* di DPM-PTSP Kota Makassar menurut Ibu Intan dalam hasil wawancara berikut:

“Cara mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas ialah melaksanakan semua visi yang ada, partisipasi semua unsur, regulasi-rehulasi juga, terlaksananya pelayanan, utamanya indikator seperti akuntabilitas dan transparansi harus diwujudkan agar *good governance* dapat tercipta di DPM-PTSP Kota Makassar. pokoknya semua mi dek yang saya jelaskan dari pertanyaanmu bisa menciptakan *good governance*. LAKIP penting itu laporan pendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, makanya harus ad aitu di tiap instansi” (Intan, 27 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dapat terwujud apabila melaksanakan segala aspek-aspek pendukung seperti seperti yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2004) ada 4 prinsip *good governance* yaitu indikator utamanya ialah akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik, juga prinsip lainnya seperti partisipasi dan regulasi (aturan hukum). Prinsip-prinsip ini diperlukan penyelenggara pemerintahan untuk mengukur kinerja suatu pemerintahan

Adapun juga hasil wawancara dengan Pak Al Gazali sebagai berikut:

“mewujudkan *good governance* sebetulnya bukan hal yang mudah. Harus didukung oleh beberapa aspek, seperti sumber daya manusia, pimpinan atasnya bagaimana, pelayanannya di kantor bagaimana, para penerima

pelayanan bagaimana. Kalau semuanya bisa bekerja sama yang dengan baik, gampangji mau wujudkan itu *good governance*.” (Al Gazali, 27 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa untuk mewujudkan *good governance* sebetulnya bukan hal yang mudah. Diperlukan beberapa aspek untuk mendukung pelaksanaan konsep tersebut, seperti SDM, bahkan pelayanan yang mendukung pelayanan dapat berjalan dengan baik. Harus ada kerjama yg baik.

Hal tersebut tentunya sejalan dengan yang dikemukakan oleh Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulsel (2019) bahwa ada 6 (enam) indikator kinerja pelayanan prima yang dimana sesuai dengan Peraturan Menteri No. 17/2017 yakni Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM Penyelenggara, Sarana Prasarana Pelayanan Publik, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan, dan Inovasi Pelayanan.

Adapun hasil wawancara dengan penerima layanan, berikut:

“cara untuk mengembangkan *good governance* adalah dengan meningkatkan kreativitas dan inovasi dalam pemerintahan, dimulai dari tingkat individu, meningkat kepada kelompok, dan kemudian menuju pada inovasi internasional.” (Nur Huda, 27 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa dengan meningkatkan kreativitas dan inovasi dalam pemerintahan maka *good governance* dapat dikembangkan. Hal tersebut dimulai dari tingkat individu, selanjutnya meningkat kepada kelompok, dan kemudian menuju pada inovasi internasional.

Adapun hasil wawancara dengan penerima layanan, berikut:

“kalau saya pelayanan nya sih Kembali lagi disitu, staff pegawai harus berkualitas semua jangan asal kerja” (Jovan, 27 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa informan mengungkapkan bahwa perwujudan *good governance* dapat terbentuk apabila para staff ataupun pegawai memiliki kualitas kerja yang baik. Lebih focus terhadap tupoksi masing-masing, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat tersalurkan dengan baik.

Adapun hasil wawancara dengan penerima layanan, berikut:

“tingkatkan kreativitas dan berikan inovasi-inovasi baru yang berkualitas” (Andini, 27 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa peningkatan kreayivtas sangat penting juna mewujudkan *good governance* yang berkualitas. Seperti memberikan pelatihan-pelatihan atau mengikutsertakan semua unsur yang terkait dalam pelayanan sehingga mampu menumbuhkembangkan inovas-inovasi baru yang memajukan pelayanan publik pada DPM-PTSP Kota Makassar.

Adapun hasil wawancara dengan penerima layanan, berikut:

“kalau saya perlu program-program, kebijakan yang lebih baik lagi sih” (Adinda, 27 Juli 2022)

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa diperlukan program-program terkait pelayanan yang efektif dan efisien juga lebih mengembangkan kebijakan-kebijakan yang berlandaskan Undang-Undang.

Dari semua hasil wawancara diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa cara mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas agar *good governace* dapat tercipta apabila menerapkan prinsip-prinsip dari *good governance* menurut UNDP (1996) yaitu, tanggung jawab, transparansi, kepastian hukum, partisipasi, berorientasi pada kesepakatan, keadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategi.

Para staff dan pegawai harus melakukan tugas dan fungsi pokok masing-masing dengan baik secara professional dan berkompeten, mampu melayani masyarakat dengan baik, memperhatikan pendukung-pendukung terlaksananya pelayanan dan program dan kebijakan lebih diperhatikan.

Dari hasil penelitian, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilaksanakan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa cara mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas agar *good governace* dapat tercipta yaitu staff dan pegawai melakukan tugas fungsi dan pokok masing-masing dengan baik secara professional dan berkompeten, sehingga mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, juga memperhatikan pendukung-pendukung terlaksananya pelayanan, program dan kebijakan lebih diperhatikan sehingga *good governance* dalam pelayanan publik dapat terwujud secara akuntabilitas dan transparan.

Good governance pada dasarnya merupakan birokrasi yang bekerja secara efisien, efektif dan produktif sehingga mampu memberikan dampak kerja yang bermanfaat kepada masyarakat. Melalui *good governance*, dalam pelayanan publik diukur oleh 2 (dua) prinsip, yaitu prinsip akuntabilitas dan prinsip

transparansi yang merupakan dimensi *good governance* yang dimana bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, mengingat berdasarkan hasil penelitian, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan sebelum penelitian bahwa kedua prinsip inilah yang urgent untuk diteliti.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan mengenai Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar, maka peneliti telah menyimpulkan bahwa:

1. Prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu DPM-PTSP Kota Makassar telah terwujud. Untuk sumber daya manusia seperti staff dan pegawai sudah menjalankan pertanggungjawaban dalam bekerja dengan cukup baik, tekun, dan profesional. Telah menjalankan tupoksi masing-masing dengan penuh tanggung jawab. Instansi juga melakukan pengurusan izin berusaha melalui media elektronik sistem, yaitu OSS-RBA. Sistem OSS ini telah membantu masyarakat agar lebih mudah melakukan pengurusan izin berusaha tanpa harus bolak-balik ke kantor. Beberapa tujuan dan target yang ingin dicapai sudah terealisasi. Tetapi ada dari beberapa penerima layanan yang mengungkapkan belum mendapatkan tanggung jawab yang baik dari penerima layanan secara utuh.
2. Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar dapat dikatakan telah terlaksana dengan melihat respon staff atau pegawai selaku pemberi layanan dan penerima layanan yang mengungkapkan masyarakat mampu melakukan pengurusan surat izin secara mandiri karena telah tersedia

pendaftaran sistem online OSS dan gagasan masyarakat pun diperlukan sebagai penunjang untuk terlaksananya pelayanan publik yang transparansi.

3. *Good governance* pada dasarnya merupakan birokrasi yang bekerja secara efisien, efektif dan produktif sehingga mampu memberikan dampak kerja yang bermanfaat kepada masyarakat. Melalui *good governance*, dalam pelayanan publik diukur oleh 2 (dua) prinsip, yaitu prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi yang merupakan dimensi *good governance* yang dimana bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, mengingat berdasarkan hasil penelitian, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan sebelum penelitian bahwa kedua prinsip inilah yang *urgent* untuk diteliti.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah di jelaskan di atas, maka saran dan masukan dari peneliti yang ditujukan kepada pihak Pemerintah Kota Makassar, khususnya staff dan pegawai DPM-PTSP, dan penggunaa layanan sebagai berikut:

- a. Pemerintah, terkhusus SKPD DPM-PTSP Kota Makassar 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 Kota Makassar sebaiknya lebih memperhatikan hal-hal yang diperlukan Kantor DPM-PTSP Kota Makasar dalam hal anggaran sehingga fasilitas yang dibutuhkan dalam membangun tempat untuk masyarakat

melakukan pelayanan publik, juga program-program kedepannya dapat segera terlaksanakan.

- c. Pemerintah sebaiknya memperhatikan sarana pendukung dalam pelayanan yang berupa parkir lebih luas agar masyarakat sebagai penerima layanan secara maksimal diberi tempat yang teduh dan ruang tunggu yang representatif karena pengunjung telah melakukan parkir liar di badan jalan. Penyelenggaraan pelayanan publik Kota Makassar pun menjadi lebih aman, nyaman dan mendapat poin plus.
- d. 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.
- e. Staff dan pegawai bisa melayani dengan prosedur yang sudah diterapkan dalam SOP dan Standar Pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan memuaskan.
- f. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi dan sebagai bahan pertimbangan untuk memperdalam penelitian selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adrianto, N. (2007). *Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui e-Government*. Bayumedia.
- Aminuddin, I. (2014). *Hukum Tata Pemerintahan*. Kencana.
- 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.
- Badan Kepegawaian Negara. (2014). Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS. *Jurnal ASN*, 8. <https://www.scribd.com/doc/314937904/Jurnal-ASN>
- Dwiyanto, 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=7hQKnook2fbvdvEe940WCEcRPLQ&redir_esc=y#v=onepage&q=contoh masalah akuntabilitas pada pelayanan masyarakat](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=7hQKnook2fbvdvEe940WCEcRPLQ&redir_esc=y#v=onepage&q=contoh%20masalah%20akuntabilitas%20pada%20pelayanan%20masyarakat)
- 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 (Dpmpptsp) Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 10(2), 65–71. <https://doi.org/10.31849/niara.v10i2.1903>
- Hayat. (2014). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara the Quality Improvement of Human Resources Apparatus Public Serviceswithin the Framework of Law No. 5 of 2014 . *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 8(1), 31–44.
- 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&prints ec=frontcover
- LAN, & BPKP. (2010). Akuntabilitas dan Good Governance. In *Modul 1*. AKIP.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- MENPAN RI. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kementerian Pendayagunaan

Aparatur Negara Republik Indonesia.
https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf

- Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisa Data Kualitatif*. Universitas Indonesia.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). PT. Remaja Rosdakarya.
- Nengsih, W., Adnan, F., & Eriyanti, F. (2019). Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(1), 112–124. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i2.26>
- 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
- Riswandha, I. (2003). Desentralisasi, Demokratisasi, dan Pembentukan Good Governance. *Jurnal Otonomi Daerah, Vol II*.
- Samma, A. S. (2016). Transparansi Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 647–658.
- Sawir, M. (2017). Konsep Akuntabilitas Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 9–18. <http://jurnal.uniyap.ac.id/jurnal/index.php/jurnalfisip/article/viewFile/395/352>
- Sedarmayanti. (2004). *Good Government (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.
- Solihin Dadang. (2007). *Anggaran Berbasis Kinerja dalam Perencanaan dan Penganggaran Pembangunan*. <https://www.slideshare.net/DadangSolihin/anggaran-berbasis-kinerja-dalam-perencanaan-dan-penganggaran-pembangunan>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Suhanda. (2016). Urgensi Sumber Daya Manusia Menuju Aparatur Sipil Negara Potensial Berbasis Ketangguhan Mental-Spiritual. *Ri'ayah: Jurnal Sosial Dan Keagamaan*, 1(02), 206. <https://doi.org/10.32332/riayah.v1i02.114>

- Suharsimi, A. (1998). *Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta.
- Syam, S. M. (2020). *Penerapan Prinsip-Prinsip Hukum Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Pada Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar*.
- Tangkilisan, & Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- 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. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- UNDP. (1996). Human Development Report. *United Nations Development Programme*.
- Widodo, J. (2001). *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. CV. Citra Malang.
- World Bank. (1992). *Governance and Development*. World Bank.
- Zeithaml, A., Parasuraman, A. ., & Berry, L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Jurnal of Marketing*, Vol 49(Spring).

Artikel

- Hermawan. (2022). *Catatan 1 Tahun Danny Pimpin Makassar: Masalah Pelayanan Publik*. DetikSulsel.Com. <https://www.detik.com/sulsel/berita/d-5960701/catatan-1-tahun-danny-pimpin-makassar-masalah-pelayanan-publik-banjir>

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (UU ASN) Pasal 69 dan 102.
- Undang-Undang Nomor 17 tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025.
- UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Peraturan Walikota Makassar Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Peraturan Daerah Kota Makassar No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembar Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8)

Peraturan Daerah Kota Makassar No. 6 Tahun 2014, tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar

Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1 Matriks Pengembangan Instrumen

I. Judul Penelitian

PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA MAKASSAR

II. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik dalam menciptakan *good governance* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar?
2. Bagaimana penerapan prinsip transparansi pelayanan publik dalam menciptakan *good governance* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar?

III. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik dalam menciptakan *good governance* pada kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Makassar.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip transparansi pelayanan publik dalam menciptakan *good governance* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

IV. Fokus Penelitian

1. Penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik dalam menciptakan *good governance* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

2. Penerapan prinsip transparansi pelayanan publik dalam menciptakan *good governance* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

V. Informan Penelitian

1. Internal Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar:
 - a. Kepala Sub bagian umum dan kepegawaian = 1 orang
 - b. Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan = 1 orang
 - c. Pegawai Bidang Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan = 1 orang
2. Eksternal Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Makassar:
 - a. Masyarakat pengguna layanan = 5 orang

Tabel 5
Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian

No	Rumusan Masalah	Fokus Penelitian	Indikator Penelitian	Sumber Informan	Teknik Pengumpulan Data
1.	Bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik dalam menciptakan <i>good governance</i> pada Dinas Penanaman Modal Dan	Penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik dalam menciptakan <i>good governance</i> pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan	1. Komitmen 2. Sistem 3. Pencapaian tujuan dan sasaran	1. Kepala Sub bagian umum dan kepegawaian 2. Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan 3. Pegawai Bidang	1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi

	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar?	Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.		Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan 4. Masyarakat Pengunjung DPM-PTSP	
2.	Bagaimana penerapan prinsip transparansi pelayanan publik dalam menciptakan <i>good governance</i> pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar?	Penerapan prinsip transparansi pelayanan publik dalam menciptakan <i>good governance</i> pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses masyarakat 2. Pelibatan masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sub bagian umum dan kepegawaian 2. Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan 3. Pegawai Bidang Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan 4. Masyarakat Pengunjung DPM-PTSP 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Judul Penelitian :

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA MAKASSAR**

- I. Penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik dalam menciptakan *good governance* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

1. Komitmen

Apakah ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar untuk melaksanakan pelayanan publik agar lebih akuntabel?

2. Sistem

Bagaimana dengan sistem yang terlaksana, apakah sudah menggunakan teknologi dalam proses pendaftaran (sistem online)?

3. Pencapaian tujuan dan sasaran

Apakah pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar telah menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan?

II. Penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik dalam menciptakan *good governance* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar

1. Akses masyarakat

Apakah masyarakat telah memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan mudah, praktis, transparan dan tanpa membedakan status sosial dan ekonomi masyarakat?

2. Pelibatan masyarakat

Apakah masyarakat dilibatkan dalam menunjang proses pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar melibatkan masyarakat?

Lampiran 3 Pedoman Observasi

Judul Penelitian :

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA MAKASSAR**

1. Observasi Umum Lokasi Penelitian
 - a. Pelayanan publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar
2. Penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik dalam menciptakan *good governance* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.
 1. Komitmen
 2. Sistem
 3. Pencapaian tujuan dan sasaran
3. Penerapan prinsip transparansi pelayanan publik dalam menciptakan *good governance* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.
 1. Akses masyarakat
 2. Pelibatan masyarakat

Lampiran 4 Daftar Informan

Judul Penelitian:

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA MAKASSAR**

DAFTAR INFORMAN

No	Jabatan dan Asal Informan	Nama Informan
1.	Kepala Sub bagian umum dan kepegawaian	Nur Intan Abdullah, SE, MM
2.	Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan	Muhammad Al Gazali, SE
3.	Pegawai Bidang Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan	Hamirah. HA, S.Sos
4.	Masyarakat yang mengurus Perizinan (Apoteker)	Merry Pangemanan
5.	Masyarakat yang mengurus Perizinan (Dokter Muda)	Adinda Fauzi
6.	Masyarakat yang mengurus Perizinan (Dosen Psikologi UNM)	Nur Andini
7.	Masyarakat yang mengurus Perizinan (Mahasiswa Apoteker Umum)	Nurhudaya
8.	Masyarakat yang mengurus Perizinan (Wirausaha)	Jovan Wijaya

Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian

Surat Izin Penelitian DPM-PTSP Provinsi Sulawesi Selatan



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **5455/S.01/PTSP/2022** Kepada Yth.
Lampiran : - Walikota Makassar
Perihal : **Izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fisip Univ. Bosowa Makassar Nomor : A.356/FSP/UNIBOS/VII/2022 tanggal 14 Juli 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **ARIYANA ERIKA TULAK**
Nomor Pokok : **4518021053**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
Alamat : **Jl. Urip Sumoharjo Km. 04 Makassar**

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **15 Juli s/d 15 Agustus 2022**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 15 Juli 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.
Pangkat : **PEMBINA UTAMA MADYA**
Nip : **19630424 198903 1 010**

Tembusan Yth
1. Dekan Fisip Univ. Bosowa Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Surat Izin Penelitian Badan KesBangPol Kota Makassar



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867
Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 19 Juli 2022

K e p a d a
Yth. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAKASSAR

Di -
MAKASSAR

SURAT IZIN PENELITIAN
Nomor : 070/1662 -II/BKBP/III/2022

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
 3. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8).

Memperhatikan : Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor **5455/S.01/PTSP/2022** Tanggal 15 Juli 2022 perihal Izin Penelitian.

Setelah membaca maksud dan tujuan penelitian yang tercantum dalam proposal penelitian, maka pada prinsipnya Kami menyetujui dan memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : **ARIYANA ERIKA TULAK**
NIM / Jurusan : 4518021053 / Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / Univ. Bosowa
Tanggal pelaksanaan: **18 Juli s/d 15 Agustus 2022**
Jenis Penelitian : Skripsi
Alamat : Jl. Urip Sumoharjo Km. 04, Makassar
Judul : **"PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA MAKASSAR"**

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar Melalui *Email* Bidanghublabakesbangpolmks@gmail.com.

a.n. WALIKOTA MAKASSAR
KEPALA BADAN KESBANGPOL.



up.
SEKERTARIS,
DR. HARI, S.IP., S.H., M.H., M.Si
Pangkat : Pembina Tingkat I/IV.b
NIP. : 19730607 199311 1 001

Tembusan :

1. Walikota Makassar di Makassar (*sebagai laporan*);
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel. di Makassar;
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar (*sebagai laporan*);
4. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
5. Dekan Fisip Univ. Bosowa Makassar di Makassar;
6. *Mahasiswa yang bersangkutan*;
7. Arsip.

Surat Keterangan selesai penelitian



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat : JL. Ahmad Yani No. 2, Makassar 90171
Website : www.dpmtsp.makassar.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 / 635 / DPMPTSP / VIII / 2022

Yang Bertanda Tangan dibawah ini:

Nama : **NUR INTAN ABDULLAH, SE., MM**
NIP : 19700730200112001
Pangkat/Gol : Pembina / IV.a
Jabatan : Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian

Menyatakan bahwa Mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : **ARIYANA ERIKA TULAK**
NIM : 4518021053
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Benar telah melakukan **PENELITIAN** pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar selama satu bulan.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 19 Agustus 2022
Kepala Subbagian Umum dan
Kepegawaian



NUR INTAN ABDULLAH, SE., MM
Pangkat: Pembina
NIP : 19700730200112001

Lampiran 6 Dokumentasi





RIWAYAT HIDUP



Ariyana Erika Tulak lahir di Ujung Pandang (Makassar), Sulawesi Selatan pada tanggal 10 Juni 1999. Penulis lahir dari pasangan Antonius Tulak dan Meike Dorus dan merupakan anak kedua dari tiga bersaudara yakni Agresiyana Rezkita Tulak dan Angelica Octaviani Tulak.

Pada tahun 2005 penulis masuk Sekolah Dasar Hati Kudus Rajawali Makassar dan lulus pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama pada tahun yang sama di SMP Katolik Frater Makassar dan lulus tiga tahun kemudian pada tahun 2014. Selanjutnya masuk pada Sekolah Menengah Akhir di SMA Frater Makassar dan lulus pada tahun 2017.

Pada tahun yang sama penulis diterima menjadi mahasiswi Jurusan Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Tadulako Palu, Sulawesi Tengah dan menjalani perkuliahan selama satu tahun. Kemudian di tahun berikutnya yakni tahun 2018 penulis Kembali terdaftar sebagai mahasiswi di Universitas Bosowa Makassar Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Pada tahun 2022 penulis menyelesaikan perkuliahan selamat empat tahun dan dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).