

HASIL PENELITIAN

**IMPLEMENTASI PRINSIP TATA KELOLA PEMERINTAHAN
YANG BAIK PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MAKASSAR**

Program Studi Magister Manajemen



WIDYA ANGGRENY UMAR

NIM : 4620104001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PASCASARJANA UNIVERSITAS BOSOWA
MAKASSAR**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

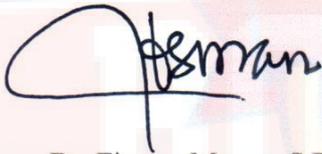
1. Judul : Adaptasi Pemanfaatan Teknologi Berbasis
Pelayanan Perpustakaan Di Kabupaten Pinrang
2. Nama Mahasiswa : Hadriah Tajuddin
3. NIM : 4620104030
4. Program Studi : Magister Manajemen

Menyetujui

Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Firman Menne, S.E, M.Si. Ak

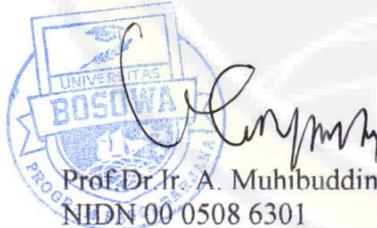


Dr. Thamrin Abduh, S.E, M.Si

Mengetahui

Direktur
Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Manajemen



UNIVERSITAS
BOSOWA
PROGRAM PASCA SARJANA

Prof. Dr. Ir. A. Muhibuddin, M.Si
NIDN 00 0508 6301



Dr. Ir. Lukman Setiawan, S.Si., S.Psi., SE., MM. IPU
NIDN 09 3112 7501

HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari / Tanggal :

Tesis Atas Nama : Hadriah Tajuddin

NIM : 4620104030

Telah Diterima Oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Pada Proram Studi Manajemen

PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Dr. Firman Menne, S.E, M.Si. Ak

(Pembimbing 1)

Sekretaris : Dr. Thamrin Abduh, S.E, M.Si

(Pembimbing 2)

Anggota Penguji : 1. Dr. Seri Suriani, S.E, M.Si

2. Dr. Miah Said, S.E, M.Si

Makassar,

Direktur Pascasarjana,



Prof. Dr. Ir. Andi Muhibuddin, M. Si
NIDN: 0005086301

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hadriah Tajuddin

Nim : 4620104030

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Tesis : Adaptasi Pemanfaatan Teknologi Berbasis Pelayanan
Perpustakaan Di Kabupaten Pinrang

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis penelitian yang saya serahkan
melalui penelitian ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Makassar, Agustus 2022

Pembuat Pernyataan



Hadriah Tajuddin

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikumu Wr. Wb.

Penulis panjatkan kehadirat Tuhan atas limpahan rahmat dan taufiknya kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Tesis ini berjudul Analisis Kapasitas, dan Kompetensi Kerja Pegawai Terhadap Kinerja pegawai melalui Tunjangan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar

Upaya maksimal dalam menulis tentu banyak menguras tenaga, pikiran dan waktu, serta segenap potensi telah diupayakan dengan harapan kesempurnaan dalam penulisan tesis ini, namun demikian penulis tesis ini masih membutuhkan sumbangsi pikiran berupa saran dan kritik yang sifatnya konstruktif.

Tersusunnya tesis ini tidak lepas dari berbagai kendala yang penulis hadapi mulai saat persiapan sampai dengan penulisan, dan tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan arahan kemudahan dan motivasi, mustahil tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Untuk itu perkenankanlah pada kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan terima kasih banyak yang tidak terhingga kepada **Prof. Dr. Oesman Lewangka, M.Si** selaku Pembimbing I dan **Dr. Ir. Lukman S., S.Si.,S.Psi.,SE.,MM.,IPU** selaku Pembimbing II yang dengan penuh perhatian dan kesabaran dan membimbing, mengarahkan dan memberikan dukungan moril kepada penulis selama penyusunan proposal hingga penyelesaian tesis ini.

Dan tak lupa penulis ingin menghaturkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Kedua Orangtua kami yang tercinta dan terkasih Ayahanda **Drs. Muh. Umar , M.Si** dan Ibunda **Dra. Hamsinah Thaha .**
2. Bapak Rektor dan segenap birokrasi institute yang telah menyediakan fasilitas dan kemudahan berupa instrumen-instrumen Universitas Bosowa Makassar dimana penulis menimba ilmu.

3. Bapak Direktur Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar, beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar.
4. Bapak Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar, beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Pascasarjana Unibos Makassar.
5. Rekan-rekan kami di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu yang senantiasa selalu memberikan motivasi dalam proses penyelesaian pendidikan dan diskusi tentang prospek masa depan baik tentang individu, kelompok maupun bangsa dan negara.
6. Teman-teman kami di Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar khususnya pada program studi magister manajemen konsentrasi manajemen pemasaran yang senantiasa menemani penulis dalam memberikan motivasi, saran dan kritikan dalam proses penyelesaian studi penulis.
7. Dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Harapan penulis, semoga segala bantuan, petunjuk, dorongan dan pengorbanan yang telah diberikan oleh berbagai pihak yang memungkinkan selesainya tesis ini, bernilai ibadah dan memperoleh imbalan yang berlipat ganda di sisi Tuhan. Amin ...

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, Juli 2022

Widya Aggreny Umar

ABSTRAK

Widya Anggreny Umar 2022. Implementasi Prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Siste Satu Pintu Kota Makassar (dibimbing oleh Oesman Lewangka dan Lukman S.).

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk : (1) menganalisis bagaimana penerapan kinerja pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, (2) Bagaimana upaya dalam menciptakan kinerja pegawai dalam pelayanan publik secara pemerintahan yang baik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Penelitian ini menggunakan data primer melalui wawancara berdasarkan pedoman wawancara dari 4 informan dari masyarakat kota Makassar sebagai sampel dari seluruh jumlah Pegawai sebanyak 74 orang, survei dilakukan selama 2 (dua) bulan yaitu Mei s.d Juni 2022. Data dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi yang didukung dengan akuntabilitas birokrasi reformasi melalui *good governance* bisa diwujudkan bila adanya sarana yang menjamin tercapainya suatu tujuan setiap kebijakan yang dirumuskan dan fasilitas pelayanan yang kurang memadai ini di sebabkan kerana keterbatasan dana, sehingga pegawai agak kesulitan dalam melaksanakan pelayanan, saat ini aparatur hanya memanfaatkan fasilitas yang ada dalam melaksanakan tugas pelayanan..

Kata Kunci : Implemetasi Tata Kelola Peerintahan Yang Baik.

ABSTRACT

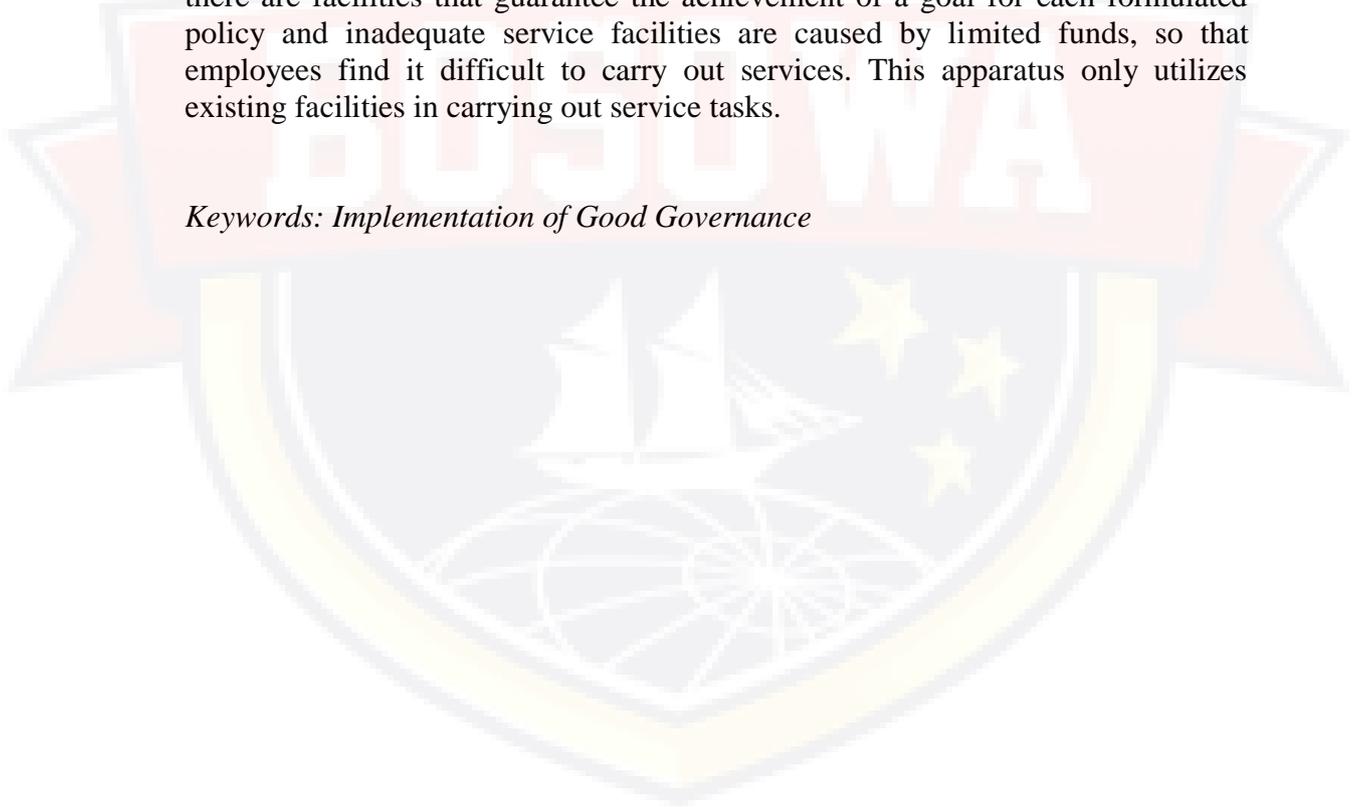
Widya Anggreny Umar, 2022. Implementation of Good Governance Principles at the Makassar City One Stop System Investment and Integrated Services Office (supervised by Oesman Lewangka and Lukman S.).

This research aims to: (1) analyze how the implementation of good government performance in public services at the Makassar City Investment and One Stop Integrated Service Office, (2) How efforts are made to create employee performance in good government public services at the Office Makassar City One-Stop Integrated Service and Investment Service

This study uses primary data through interviews based on interview guidelines from 4 informants from the Makassar city community as a sample of the total number of employees as many as 74 people, the survey was conducted for 2 (two) months, from May to June 2022. The data were analyzed using qualitative analysis.

The results of the study indicate that transparency which is supported by bureaucratic accountability reform through good governance can be realized if there are facilities that guarantee the achievement of a goal for each formulated policy and inadequate service facilities are caused by limited funds, so that employees find it difficult to carry out services. This apparatus only utilizes existing facilities in carrying out service tasks.

Keywords: Implementation of Good Governance



DAFTAR ISI

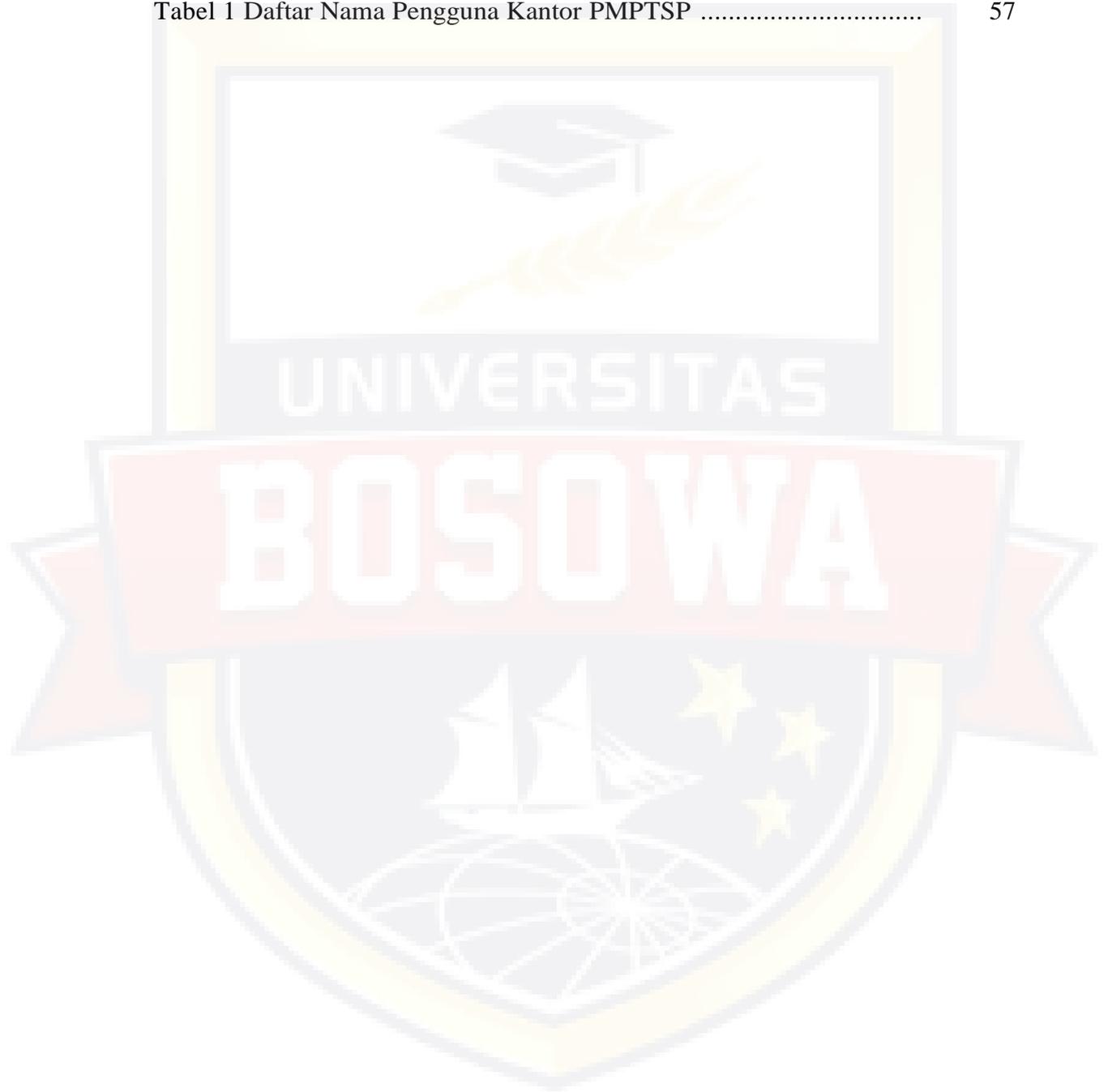
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
Daftar Isi	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	12
1. Pengertian Implementasi	12
2. Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	23
3. Kendala Mewujudkan <i>Good Governance</i>	27
4. Prinsip Responsif Dalam <i>Good Governance</i>	31
5. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	33
6. Standar Pelayanan Publik	35
7. Kualitas Pelayanan Publik	38

8. Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan	39
9. Konsep Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan	44
B. Penelitian Terdahulu	46
C. Kerangka Konseptual Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	50
B. Pendekatan, Metode dan Desain Model Penelitian.....	50
C. Instrmen Penelitian	51
D. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	51
E. Teknik Analisis Data	52
F. Peeriksaan Keabsahan Data	53
G. Defenisi Operasional.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Obek.....	56
B. Deskripsi Informan.....	58
C. Analisis Hasil Penelitian	58
D. Temuan Penelitian	62
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Nama Pengguna Kantor PMPTSP

57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	49
Gambar 2 <i>Uji Kredibilitas Data</i>	54



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik sangat ditentukan oleh keterlibatan dan sinergi tiga aktor utama yaitu aparatur pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, aparatur pemerintah merupakan salah satu aktor penting yang memegang kendali proses berlangsungnya governance.

Tuntutan terhadap *good governance* pada sektor publik dalam beberapa tahun ini menjadi sebuah keharusan. Hal ini belajar dari pengalaman akibat banyaknya organisasi sektor publik yang memiliki kinerja yang kurang baik. White, J.F Wolf (2015) mengemukakan bahwa sektor swasta dan sektor publik menghadapi tantangan lingkungan yang kurang lebih sama. Perubahan lingkungan yang meliputi segala aspek kehidupan, baik yang bersifat ekonomi, sosial, budaya, dan politik menjadi penyebab akan tuntutan tersebut. Dalam upaya mengantisipasi perubahan kondisi lingkungan, sektor publik perlu mengarahkan kembali usaha mereka sesuai dengan kebutuhan dan kesempatanyang baru. Mereka perlu mereview dan mengoreksi kembali cara-cara bekerja, contohnya dengan memperkenalkan sistem yang baru, reorganisasi, mengadopsi metode pekerjaan yang baru dan lain sebagainya termasuk juga perubahan manajemen (Ulupui,2016).

Sektor publik juga perlu melakukan efisiensi dan efektivitas dengan melakukan pemotongan pengeluaran pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa sektor publik saat ini diharapkan dapat memperlihatkan ciri-ciri yang dimiliki sektor swasta, termasuk perilaku kewirausahaan. Pelaksanaan pembangunan di daerah sangat tergantung dari pendapatan asli daerah serta pengelolaan daerah itu sendiri.

Hadirnya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat erwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Upaya pemerintah untuk membangun harus ditingkatkan dengan melakukan pembinaan dan pengarahan kepada segenap masyarakat sehingga dapat terwujud tujuan dari pembangunan itu sendiri, disamping peran serta masyarakat untuk mendukung kelancaran proses pembangunan.

Pelimpahan wewenang dari Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan umum dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang Pemerintah daerah untuk mampu berpikir inovatif yang berdasarkan pada efisiensi dan efektivitas, akuntabel, transparan dan pelibatan masyarakat di dalam pengambilan setiap kebijakan daerah yang semuanya bertujuan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat tergantung pada kemampuan keuangan daerah (PAD), sumber daya yang dimiliki daerah, serta kemampuan daerah untuk mampu mengoptimalkan potensi yang ada. Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang netral dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan negara, ternyata dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Padahal di tengah rintangan itu, masyarakat sangat merindukan pelayanan publik yang baik, dalam arti proporsional dengan kepentingan (kebutuhan), yaitu birokrasi yang berorientasi kepada penciptaan keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab (*accountability*) yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani.

Setiap daerah memiliki keunikan sendiri-sendiri, baik dari segi kependudukan maupun dari geografisnya. Akibat dari hal itu maka pemberian otonomi daerah juga akan berbeda antara daerah yang satu dengan daerah yang lainnya, disesuaikan dengan kebutuhan. Analisis terhadap kebutuhan masyarakat merupakan suatu hal yang mutlak dilaksanakan sebelum suatu urusan diserahkan kepada daerah otonom untuk menghindari kejadian seperti kasus pada alinea diatas. Kelemahan dalam mencetak aparatur yang handal dan profesional beberapa tahun belakangan ini mengakibatkan semakin banyaknya protes dari masyarakat dan hal itu merupakan indikator dari gagalnya pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Pemerintahan daerah baru hasil pilihan langsung rakyat punya peluang membangun tradisi pelayanan publik yang ideal Melalui mekanisme *good*

governance dalam era informasi yang bersendikan demokratisasi dituntut untuk mampu menggalang partisipasi, mengedepankan akuntabel dan responsive dalam menyelenggarakan pelayanan umum dalam rangka mensejahterakan masyarakatnya. Oleh karena itu, dalam hal ini akan terlihat esensi dari *good governance* sebagai salah satu proses sektor publik, swasta dan masyarakat untuk menangani persoalan-persoalan publik. Penerapan *good governance* adalah merupakan kebutuhan mutlak masyarakat demi meningkatkan suatu kinerja pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat dengan aturan-aturan yang berlaku secara universal.

Hal ini dapat juga menjadi faktor terwujudnya *good governance* yang menghendaki bahwa berbagai proses pemerintahan baik itu dari segi proses perumusan tingkatan kinerja kerja, perumusan arus investasi, dan pelaksanaan kebijakan pemerintah terhadap SDM yang ada dalam ruang lingkup pemerintahan agar berjalan secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Praktek *good corporate governance* mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktek *good governance*. Informasi mengenai tindakan pemerintahan, misalnya alasan melatarbelakangi tindakan, bentuk tindakan serta waktu dan cara melakukan tindakan, harus tersedia bagi para pemegang saham (*stakeholder*) dan masyarakat luas. Dengan memiliki akses terhadap berbagai jenis informasi semacam itu maka

masyarakat dan *stakeholder* dapat menilai apakah pemerintah telah benar-benar mengabdikan pada kepentingan masyarakat atau kepentingan pihak lain. Masyarakat dan stakeholder dapat menilai sejauh mana keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan mereka dan menentukan sikap yang tepat dalam merespon kebijakan dari pemerintah tersebut.

Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, maka dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan rakyat. Masyarakat secara mudah dapat menentukan apakah akan memberikan dukungan kepada pemerintahan, atau sebaliknya, kritikan, dan protes yang dilakukan agar pemerintah lebih berpihak kepada kepentingan dalam publik, lebih dari itu hak untuk memperoleh informasi adalah hak asasi dari setiap warga negara agar dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintahan secara tepat. Pelaksanaan pemerintahan yang baik semakin berkembang ditengah-tengah masyarakat kita seiring dengan semakin tingginya kompleksitas permasalahan bangsa dalam berbagai aspek penyelenggaraan negara.

Perkembangan ini ditandai dengan dikembangkannya paradigma baru dibidang pemerintahan saat ini yang dikenal secara luas saat ini dengan istilah *good governance* atau seiring diartikan secara umum sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Alasan peneliti dalam melakukan penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang bersifat Akuntabilitas dan Transparan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar khususnya pada Kota Makassar, agar dalam pembentukan kinerja yang baik secara akuntabel dan responsive dalam pelayanan publik yang dilakukan pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Adapun jumlah pegawai di duabagian tersebut adalah 8 (delapan) orang yang terdiri dari kalangan PNS dan kalangan Honorer yang akan menciptakan *good corporate governance* secara transparan dan responsif yang dilakukan melalui sosialisasi langsung terhadap masyarakat dan dibantu dengan pihak aparat pemerintahan tingkat desa/kelurahan. Hal yang terjadi di lingkungan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, pada umumnya birokrasi pemerintahan daerahnya cenderung sulit berubah ke arah yang lebih baik karena mereka masih berada pada posisi yang kurang atau tidak stabil dan belum menentukan pola kerja yang baik. Maka dari itu Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar perlu membangun kepercayaan masyarakat dan mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai landasan berpikir dan perilaku pemerintah Apabila prinsip-prinsip *good corporate governance* telah terinternalisasi didalam tubuh aparatur Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, maka hal-hal di atas tidak perlu terjadi, karena ketika *good corporate governance* telah diterapkan

sedemikian rupa maka fungsi-fungsi penyelenggaraan pemerintahan seperti pembangunan, pelayanan umum dan pemberdayaan masyarakat akan berjalan semestinya dan akan membawa masyarakat pada keadilan dan kesejahteraan sosial.

Menurut Lawton dan Rose (2016) akuntabilitas dapat dikatakan sebagai sebuah proses dimana seorang atau sekelompok orang yang diperlukan untuk membuat laporan aktivitas mereka dan dengan cara yang mereka sudah atau belum ketahui untuk melaksanakan pekerjaan mereka. Dalam pencapaian target yang sudah di realisasikan, setiap pegawai berperanan kinerja pegawai yang berjalan, sangat dibutuhkan kinerja pegawai yang bersifat Akuntabel yaitu memberikan suatu petunjuk sasaran pada hampir semua sektor serta mendorong pada munculnya tekanan untuk pelaku kunci yang terlibat untubertanggungjawab dan untuk menjamin kinerja pelayanan publik yang baik.

Prinsip Akuntabilitas dan Transparan digunakan untuk menciptakan sistem kontrol yang efektif berdasarkan distribusi yang dipegang oleh Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Berdasarkan pembahasan diatas, bahwa dalam pelaksanaan pelayanan yang bersifat akuntabel dan responsif pada masyarakat Makassar, diperlukan kinerja ASN secara akuntabel dalam hal melakukan pelayanan terhadapmasyarakat,halini setiap Aparatur Sipil Negara maupun pihak honorer dibutuhkan suatu tanggung jawab yang besar terhadap pimpinan masing-masing, dengan diberikannya suatu wewenang pada setiap ASN dalam pelayanan publik secara langsung terhadap

masyarakat maka akan mampu meningkatkan kinerja secara akuntabel dan transparan sehingga para ASN diharuskan mampu memberikan berbagai informasi tentang kepengurusan berbagai kebutuhan masyarakat seperti kartu keluarga, akte lahir dan lainnya.

Berdasarkan uraian diatas tentang transparansi dan responsif, pihak Aparatur Sipil Negara pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sudah melakukan transparansi dan responsif dalam hal pelayanan publik dibidang aspek.

Namun demikian masih ada yang terjadi dalam pelaksanaan kinerja pelayanan publik nampaknya belum dapat dilaksanakan sepenuhnya secara keterbukaan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dilingkungan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, rendahnya pertanggungjawaban kinerja pada pegawai baik pada atasan sendiri maupun terhadap masyarakat, diantara pegawai masih ada ditemukan dilapangan melakukan pelanggaran yaitu melakukan pengutipan pada masyarakat dalam kepengurusan administrasi publik seperti berbagai macam izin yang dilakukan oleh masyarakat serta surat-surat lainnya yang berhubungan dengan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

Namun demikian hal ini perlu di kaji ulang agar setiap OPD mampu memahami tentang kinerja dan pelayanan terhadap masyarakat, bahwa dalam pengurusan administrasi publik pada saat ini adalah di gratiskan oleh pemerintah. Dalam hal ini Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Makassar khususnya pada bagian pelayanan publik, masih rendahnya kinerja sumber daya manusia aparatur, belum memadainya sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar untuk dapat menunjang pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan secara efisien dan efektif, sehingga akan berimbas pada pelayanan publik yang berakibat akan rendahnya kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana inti permasalahan tentang perihal Prinsip-prinsip *Good Governance* Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul: **“Implementasi Prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Siste Satu Pintu Kota Makassar”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun perumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan kinerja pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu Kota Makassar

2. Bagaimana upaya dalam menciptakan kinerja pegawai dalam pelayanan publik secara *good corporate governance* pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Bagaimana penerapan kinerja pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar
2. Untuk mengetahui Bagaimana upaya dalam menciptakan kinerja pegawai dalam pelayanan publik secara pemerintahan yang baik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat atau kegunaan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, bagi peniliti baru ataupun calon peneliti yang berminat dalam penelitian sejenis sebagai bahan pemasukan dan pembanding atas penelitian yang akan dilakukan nanti serta menambah wawasan bagi penulis.
2. Bagi Instansi, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan pengetahuan tentang prinsip-prinsip *good corporate*

governance yaitu akuntabel dan responsive dan meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik.

3. Bagi pihak lain bisa dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama dimasa yang akan datang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritis

1. Pengertian Implementasi

Menurut Nurdin Usman, 2010, Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. implementasi adalah bermuara pada aktivitas,aksi,tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas , tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Guntur Setiawan berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif. Dari pengertian-pengertian diatas memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada mekanisme suatu sistem. Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan implementasi adalah suatu kegiatan yang terencana, bukan hanya suatu aktifitas dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, implemementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya yaitu kurikulum. Implementasi kurikulum merupakan proses pelaksanaan ide, program atau aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan perubahan terhadap suatu

pembelajaran dan memperoleh hasil yang diharapkan. Menurut Riant Nugroho (2014:163) Faktor – faktor implementasi kebijakan dilaksanakan dalam sekuensi manajemen implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan di kelola dalam tugas-tugas:

- a. Implementasi strategi yaitu kebijakan dapat langsung dilaksanakan atau memerlukan kebijakan turunan sebagai kebijakan pelaksanaan. Adapun konsep-konsepnya sebagai berikut :
 - a. Menyesuaikan struktur dengan strategi.
 - b. Melembagakan strategi.
 - c. Mengoperasionalkan strategi.
 - d. Menggunakan prosedur untuk memudahkan implementasi.
- b. Pengorganisasian yaitu merumuskan prosedur implementasi, yang diatur dalam model dasar mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan dengan konsep-konsepnya:
 - a. Desain organisasi dan struktur organisasi.
 - a. Pembagian pekerjaan dan desain pekerjaan.
 - b. Integrasi dan koordinasi.
 - c. Perekrutan dan penempatan sumber daya manusia.
 - d. Hak, wewenang dan kewajiban.
 - e. Pendelegasian.
 - f. Pengembangan kapasitas organisasi dan kapasitas sumber daya manusia.
 - g. Budaya organisasi.

- c. Faktor yang ketiga yaitu penggerakan dan kepemimpinan adalah melakukan alokasi sumber daya, menyesuaikan prosedur implementasi dengan sumber daya yang digunakan, saat kebijakan pada fase ini sekaligus diberikan pedoman diskresi atau ruang gerak bagi individu pelaksana untuk memilih tindakan sendiri yang otonom dalam batas wewenang apabila menghadapi situasi khusus dan menerapkan prinsip-prinsip dasar good governance. Dengan konsep-konsepnya:
- a. Efektivitas kepemimpinan.
 - b. Motivasi.
 - c. Etika.
 - d. Mutu.
 - e. Kerja sama tim.
 - f. Komunikasi organisasi.
 - g. Negoisasi
- d. Faktor yang keempat adalah pengendalian yaitu mengendalikan pelaksanaan dengan melakukan proses monitoring secara berkala dan konsep-konsepnya:
- a. Desain pengendalian.
 - b. Sistem informasi manajemen.
 - c. Monitoring.
 - d. Pengendalian anggaran atau keuangan.
 - e. Audit.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada

dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program – program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Implementasi merupakan tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan, tindakan tersebut dilakukan baik oleh individu, pejabat pemerintah ataupun swasta. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Faktor –faktor yang berpengaruh dalam implementasi menurut George C. Edwards (2015:89) sebagai berikut :

a. Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementors mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluaskannya. Di samping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan

interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan. Jika para aktor pembuat kebijakan telah melihat ketidakjelasan spesifikasi kebijakan sebenarnya mereka tidak mengerti apa sesungguhnya yang akan diarahkan. Para implementor kebijakan bingung dengan apa yang akan mereka lakukan sehingga jika dipaksakan tidak akan mendapatkan hasil yang optimal. Tidak cukupnya komunikasi kepada para implementor secara serius mempengaruhi implementasi kebijakan.

b. Sumberdaya

Tidak menjadi masalah bagaimana jelas dan konsisten implementasi program dan bagaimana akuratnya komunikasi dikirim. Jika personel yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana. Sumberdaya manusia

yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu perlu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program. Ketidakmampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan konservasi energi merupakan hal yang baru bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus, paling tidak mereka harus menguasai teknik-teknik kelistrikan.

Informasi merupakan sumberdaya penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan/program serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung keputusan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang. Kenyataan dilapangan bahwa tingkat pusat tidak tahu kebutuhan yang diperlukan para pelaksana dilapangan. Kekurangan informasi/pengetahuan bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bertanggungjawab, atau pelaksana tidak ada di tempat kerja sehingga menimbulkan inefisien. Implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada.

Sumberdaya lain yang juga penting adalah kewenangan untuk menentukan bagaimana program dilakukan, kewenangan untuk membelanjakan/mengatur keuangan, baik penyediaan uang, pengadaan staf, maupun pengadaan supervisor. Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan, serta dana yang mencukupi. Tanpa fasilitas ini mustahil program dapat berjalan.

c. Disposisi atau Sikap

Pengertian disposisi menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”. Edward III dalam Widodo (2010:104-105) mengatakan bahwa : jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (implementors) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III dalam Agustinus (2006:159-160) mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari:

- 1) Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap

implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat. Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah. Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan; kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut.

Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada didalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program. Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan karakteristik demografi yang lain.

Disamping itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan/program.

d. Struktur Birokrasi

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Menurut Edwards III dalam Winarno (2012:150) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni: "Standard Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi". Menurut Winarno (2005:150), "Standard operational procedure (SOP) merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya

serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas". Edward III dalam Widodo (2010:107) menyatakan bahwa :demikian pula dengan jelas tidaknya standar operasi, baik menyangkut mekanisme, system dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, dan tanggung jawab diantara pelaku, dan tidak harmonisnya hubungan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

Namun, berdasarkan hasil penelitian Edward III dalam Winarno (2012:152) menjelaskan bahwa: SOP sangat mungkin dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi Edward III dalam Winarno (2012:155) menjelaskan bahwa "fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi" Edward III dalam Widodo (2010:106), mengatakan bahwa: struktur birokrasi yang terfragmentasi (terpecah-pecah atau tersebar.) dapat meningkatkan gagalnya komunikasi, karena kesempatan untuk instruksinya terdistorsi sangat besar. Semakin terdistorsi dalam pelaksanaan kebijakan, semakin membutuhkan koordinasi yang intensif".

Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Van Horn dan Van Meter menunjukkan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam implementasi kebijakan, yaitu:

1. Kompetensi dan ukuran staf suatu badan.
2. Tingkat pengawasan hirarkhis terhadap keputusan-keputusan sub unit dan proses-proses dalam badan pelaksana.
3. Sumber-sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan di antara anggota legislatif dan eksekutif).
4. Vitalitas suatu organisasi.
5. Tingkat komunikasi “terbuka”, yaitu jaringan kerja komunikasi horizontal maupun vertikal secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relatif tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu di luar organisasi.
6. Kaitan formal dan informal suatu badan dengan badan pembuat keputusan atau pelaksana keputusan. Bila sumberdaya cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, implementasi masih gagal apabila struktur birokrasi yang ada menghalangi koordinasi yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Kebijakan yang

komplek membutuhkan kerjasama banyak orang, serta pemborosan sumberdaya akan mempengaruhi hasil implementasi. Perubahan yang dilakukan tentunya akan mempengaruhi individu dan secara umum akan mempengaruhi sistem dalam birokrasi.

2. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Menurut Dede Rosyada (2012). Negara dengan birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan dari birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Penerapan cita *good governance* pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakat sebagai kekuatan penyeimbang Negara. Namun cita *good governance* kini sudah menjadi bagian sangat serius dalam wacana pengembangan paradigma birokrasi dan pembangunan kedepan.

Karena peranan implementasi dari prinsip *good governance* adalah untuk memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para stakeholders dalam memenuhi kepentingannya masing-masing. Dari berbagai hasil yang dikaji Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan ada sembilan aspek fundamental dalam perwujudan *good governance*, yaitu:

1. Partisipasi (*Participation*)

Partisipasi antara masyarakat khususnya birokrasi terhadap bawahan dalam proses kinerja sangatlah dibutuhkan. Karena tanpa partisipasi ataupun supervisor tidak akan mampu mengatasi. Apalagi melihat dunia sekarang yang semakin tingginya persaingan kerja yang mana akan membawa pengaruh terhadap beban kerja jika tidak ada pengawasan dari atasan.

2. Penegakan hukum (*Rule Of Law*)

Dalam pelaksanaan tidak mungkin dapat berjalan dengan kondusif apabila tidak ada sebuah hukum atau peraturan yang ditegakkan dalam penyelenggaraannya. Aturan-aturan itu berikut sanksinya guna meningkatkan komitmen dari semua pihak untuk mematuhi. Aturan-aturan tersebut dibuat tidak dimaksudkan untuk mengekang kebebasan, melainkan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan fungsi-fungsi pendidikan dengan seoptimal mungkin.

3. Transparansi (*Transparency*)

Persoalan pada saat ini adalah kurangnya keterbukaan atasan kepada para staf-stafnya atas segala hal yang terjadi, dimana salah satu dapat menimbulkan percekocokan antara satu pihak dengan pihak yang lain, sebab manajemen yang kurang transparan. Apalagi harus lebih transparan diberbagai aspek baik dibidang kebijakan, baik di bidang keuangan ataupun bidang-bidang lainnya untuk memajukan kualitas dalam pendidikan.

4. Responsif (Responsiveness)

Salah satu untuk menuju cita good governance adalah responsif, yakni atasan yang peka, tanggap terhadap persoalan-persoalan yang terjadi di lembaga pemerintahan, atasan juga harus bisa memahami kebutuhan masyarakatnya, jangan sampai atasan menunggu staf-staf menyampaikan keinginan-keinginannya. Atasan harus bisa menganalisa kebutuhan-kebutuhan mereka, sehingga bisa membuat suatu kebijakan yang strategis guna kepentingan-kepentingan bersama.

5. Konsensus (Consensus Orientation)

Aspek fundamental untuk cita good governance adalah perhatian atasan dalam melaksanakan tugas-tugasnya adalah pengambilan keputusan secara konsensus, di mana pengambilan keputusan dalam suatu lembaga harus melalui musyawarah dan semaksimal mungkin berdasarkan kesepakatan bersama (pencapaian mufakat). Dalam pengambilan keputusan harus dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak juga dapat menarik komitmen komponen-komponen yang ada di lembaga. Sehingga keputusan itu memiliki kekuatan dalam pengambilan keputusan.

6. Kesetaraan dan keadilan (*Equity*)

Asas kesetaraan dan keadilan ini harus dijunjung tinggi oleh atasan dan para staf-staf didalam perlakuannya, di mana dalam suatu lembaga pendidikan yang plural baik segi etnik, agama dan budaya akan selalu memicu segala permasalahan yang timbul. Proses pengelolaan atasan

yang baik itu harus memberikan peluang, jujur dan adil. Sehingga tidak ada seorang pun atau para staf yang teraniaya dan tidak memperoleh apa yang menjadi haknya.

7. Efektifitas dan efisien

Efektifitas dan efisien disini berdaya guna dan berhasil guna, efektifitas diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau besarnya kepentingan dari berbagai kelompok. Sedangkan efisien dapat diukur dengan rasionalitas untuk memenuhi kebutuhan yang ada di lembaga. Dimana efektifitas dan efisien dalam proses pendidikan, akan mampu memberikan kualitas yang memuaskan.

8. Akuntabilitas

Asas akuntabilitas berarti pertanggung jawaban atasan terhadap staf-stafnya, sebab diberikan wewenang dari pemerintah untuk mengurus beberapa urusan dan kepentingan yang ada di lembaga. Setiap supervisor harus mempertanggung jawabkan atas semua kebijakan, perbuatan maupun netralitas sikap-sikap selama bertugas di lembaga.

9. Strategi (*Strategic Vision*)

Visi strategi adalah pandangan-pandangan strategi untuk menghadapi masa yang akan datang, karena perubahan-perubahan yang akan datang mungkin menjadi perangkat bagi atasan dalam membuat kebijakan-kebijakan. Disinilah diperlukan strategi-strategi jitu untuk menangani perubahan yang ada.

Dari uraian di atas, terdapat sembilan prinsip-prinsip good governance, penulis mengambil dua kategori di atas untuk dijadikan sebagai bahan penelitian yaitu segi transparansi dan akuntabilitas.

3. Kendala Mewujudkan *Good Governance*.

Upaya perbaikan sistem birokrasi belum berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat. Hal tersebut terkait dengan tingginya kompleksitas dalam mencari solusi perbaikan. Demikian pula masih tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktik KKN, dan masih lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur negara merupakan cerminan kondisi kinerja birokrasi yang masih jauh dari harapan. Banyaknya permasalahan birokrasi tersebut belum sepenuhnya teratasi, baik dari sisi internal maupun eksternal (Sedarmayanti, 2010). Dari sisi internal, faktor demokrasi dan desentralisasi telah membawa dampak pada proses pengambilan keputusan kebijakan publik. Dampak tersebut terkait dengan makin meningkatnya tuntutan akan partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik, meningkatnya tuntutan penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik antara lain transparansi, akuntabilitas, dan kualitas kinerja publik serta taat hukum. Secara khusus dari sisi internal birokrasi, berbagai permasalahan masih banyak yang dihadapi, antara lain pelanggaran disiplin, penyalahgunaan kewenangan, dan banyaknya praktik KKN. Dari sisi eksternal, faktor globalisasi

dan revolusi teknologi informasi (e-government) merupakan tantangan tersendiri dalam upaya menciptakan pemerintahan yang bersih, baik, dan berwibawa.

Hal tersebut terkait dengan makin meningkatnya ketidakpastian akibat perubahan faktor lingkungan politik, ekonomi, dan sosial yang terjadi dengan cepat (Sedarmayanti, 2010). Selain itu, problem demokrasi dari segi lembaga dan perilaku individu masih muncul. Rakyat masih belum merasa terwakili oleh keberadaan wakilnya di DPRD karena partisipasinya hanya pada saat pemilu, setelah itu rakyat ditinggal dalam proses pengambilan kebijakan. Rendahnya partisipasi dalam masyarakat mengurangi tingkat legitimasi pemerintah sehingga munculnya pemerintahan yang kuat ditingkat lokal maupun pusat masih dalam cita-cita (Nugroho, 2001 dalam Sedarmayanti, 2010).

4. Prinsip Akuntabilitas Dalam *Good Governance*

Akuntabilitas dibedakan menjadi beberapa tipe, diantaranya menurut Rosjidi (2015) jenis akuntabilitas dikategorikan menjadi dua tipe yaitu :

- a. Akuntabilitas Internal. Berlaku bagi setiap tingkatan organisasi internal penyelenggara pemerintah negara termasuk pemerintah dimana setiap pejabat atau pengurus publik baik individu maupun kelompok secara hierarkiberkewajiban untuk mempertanggungjawabkan kepada atasannya langsung mengenai perkembangan kinerja kegiatannya secara periodik maupun sewaktu-waktu bila dipandang perlu. Keharusan dari akuntabilitas internal pemerintah tersebut telah diamanatkan dari Instruksi Presiden

Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP).

b. Akuntabilitas Eksternal.

Melekat pada setiap lembaga negara sebagai suatu organisasi untuk mempertanggungjawabkan semua amanat yang telah diterima dan dilaksanakan ataupun perkembangannya untuk dikomunikasikan kepada pihak eksternal lingkungannya. Ellwood (1993) menjelaskan bahwa terdapat empat dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik (badan hukum), yaitu :

a. Akuntabilitas Kejujuran dan Akuntabilitas Hukum.

Akuntabilitas kejujuran terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan (abuse of power), sedangkan akuntabilitas hukum terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik.

b. Akuntabilitas Proses.

Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang telah digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan system informasi akuntansi, sistem informasi manajemen dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan public yang cepat, responsif, dan murah biaya.

c. Akuntabilitas Program.

Akuntabilitas program terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal.

d. Akuntabilitas Kebijakan.

Akuntabilitas kebijakan terkait dengan petanggungjawaban pembina, pengurus dan pengawas atas kebijakan-kebijakan yang diambil. Dalam sektor publik, dikenal beberapa bentuk dari akuntabilitas, yaitu : Akuntabilitas ke atas (*upward accountability*) Menunjukkan adanya kewajiban untuk melaporkan dari pimpinan puncak dalam bagian tertentu kepada pimpinan eksekutif, seperti seorang dirjen kepada menteri.

1) Akuntabilitas keluar (*outward accountability*) Bahwa tugas pimpinan untuk melaporkan, mengkonsultasikan dan bmenanggapi kelompok-kelompok klien dan stakeholders dalam masyarakat.

2) Akuntabilitas ke bawah (*downward accountability*) Menunjukkan bahwa setiap pimpinan dalam berbagai tingkatan harus selalu mengkomunikasikan dan mensosialisasikan berbagai kebijakan kepada bawahannya karena sebgas apapun suatu kebijakan hanya akan berhasil manakala dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai.

Dari uraian di atas, bahwa sekian banyaknya indikator-indikator dari good governance peneliti melakukan penelitian dari sekian banyak indikatornya adalah akuntabilitas yang terlaksana.

4. Prinsip Responsif Dalam *Good Governance*

Menurut Loina Lalolo Krina P (2003) Asas responsif adalah dalam pelaksanaan prinsip-prinsip good and clean governance bahwa pemerintah harus tanggap terhadap persoalan-persoalan masyarakat, serta pemerintah harus memahami kebutuhan masyarakat, bukan menunggu mereka menyampaikan keinginan-keinginannya pemerintah harus proaktif dalam membimbing masyarakat serta mempelajari dan menganalisis kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Dalam persoalan Negara yang muncul bertubi-tubi juga merupakan suatu yang harus menjadi perhatian pemerintah, sikap pemerintah yang tegas dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di Negara dapat memberi distribusi kepada masyarakat, sehingga menumbuhkan kepercayaan rakyat terhadap pemerintah, sehingga keinginan rakyat sejalan dengan roda pemerintahan, tercapailah cita-cita Negara membentuk pemerintahan yang baik.

Prinsip ini memiliki 2 aspek, yaitu :

- 1) komunikasi publik oleh pemerintah, dan
- 2) hak masyarakat terhadap akses informasi.

Keduanya akan sangat sulit dilakukan jika pemerintah tidak menangani dengan baik kinerjanya. Manajemen kinerja yang baik adalah titik awal dari transparansi. Komunikasi publik menuntut usaha afirmatif dari pemerintah

untuk membuka dan mendiseminasi informasi maupun aktivitasnya yang relevan.

Transparansi harus seimbang, juga, dengan kebutuhan akan kerahasiaan lembaga maupun informasi-informasi yang mempengaruhi hak privasi individu. Karena pemerintahan menghasilkan data dalam jumlah besar, maka dibutuhkan petugas informasi profesional, bukan untuk membuat dalih atas keputusan pemerintah, tetapi untuk menyebarkan keputusan-keputusan yang penting kepada masyarakat serta menjelaskan alasan dari setiap kebijakan tersebut. Peran media juga sangat penting bagi responsif pemerintah, baik sebagai sebuah kesempatan untuk berkomunikasi pada publik maupun menjelaskan berbagai informasi yang relevan, juga sebagai “watchdog” atas berbagai aksi pemerintah dan perilaku menyimpang dari para aparat birokrasi. Jelas, media tidak akan dapat melakukan tugas ini tanpa adanya kebebasan pers, bebas dari intervensi pemerintah maupun pengaruh kepentingan bisnis.

Keterbukaan membawa konsekuensi adanya kontrol yang berlebih-lebihan dari masyarakat dan bahkan oleh media massa. Karena itu, kewajiban akan keterbukaan harus diimbangi dengan nilai pembatasan, yang mencakup kriteria yang jelas dari para aparat publik tentang jenis informasi apa saja yang mereka berikan dan pada siapa informasi tersebut diberikan.

5. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Secara umum, pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (tangible), barang tidak nyata (intangible), dan juga dapat berupa jasa. Layanan barang tidak nyata dan jasa adalah jenis layanan yang identik. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa relatif lebih sulit untuk dinilai. Walaupun demikian dalam prakteknya keduanya sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, demikian pula sebaliknya pelayanan barang selalui diikuti dengan pelayanan jasanya. Nurcholis (Nurcholis Hanif, 2005) membagi fungsi pelayanan publik ke dalam bidang-bidang sebagai berikut:

- a. Pendidikan.
- b. Kesehatan.
- c. Keagamaan.
- d. Lingkungan: tata kota, kebersihan, sampah, penerangan.
- e. Rekreasi: taman, teater, museum.
- f. Sosial.
- g. Perumahan.
- h. Pemakaman.
- i. Registrasi penduduk: kelahiran, kematian.
- j. Air minum.

k. Legalitas (hukum), seperti KTP, paspor, sertifikat, dll.

Konsep dasar peran pemerintah sebagai penyedia layanan umum dan peran warga masyarakat sebagai pengguna atau penerima layanan sekaligus peran dalam membantu penyelenggaraan pelayanan publik (co-produser). Dalam Keputusan Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah :

- 1) Pelayanan administratif
- 2) Pelayanan barang
- 3) Pelayanan jasa

Dari berbagai jenis pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut, umumnya akan timbul beberapa persoalan dalam hal penyediaan pelayanan publik. LAN, (LAN, 2003) mengidentifikasi persoalan-persoalan sebagai berikut:

- 1) Kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
- 2) Pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki ketidakpastian tinggi dalam hal Service Participation Government Co-Producer masyarakat teknologi produksi sehingga hubungan antara output dan input tidak dapat ditentukan dengan jelas.

- 3) Pelayanan pemerintah tidak mengenal “bottom line” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut.
- 4) Berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalities, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalities. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

6. Standar Pelayanan Publik

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang baik, diperlukan penyusunan standar pelayanan publik yang dapat menjadi tolok ukur pelayanan yang berkualitas. Penetapan standar pelayanan publik merupakan fenomena yang berlaku baik di negara maju maupun di negara berkembang. Di Amerika Serikat pada era pemerintahan Presiden Bill Clinton, ditandai dengan dikeluarkannya executive order 12863, yang mengharuskan semua instansi pemerintah untuk menetapkan standar pelayanan konsumen (setting customer service standard). Isi executive order intinya adalah adanya upaya identifikasi pelanggan yang (harus) dilayani oleh instansi, mensurvei pelanggan untuk menentukan jenis dan kualitas pelayanan yang mereka inginkan dan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang sedang berjalan, mengukur hasil yang terbaik,

menyediakan berbagai pilihan sumber –sumber pelayanan kepada pelanggan dan sistem pengaduan yang mudah diakses, serta menyediakan sarana untuk menampung dan menyelesaikan keluhan/pengaduan. Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan, diantaranya adalah UU RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konsep, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan.

Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN, 2003) adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya.

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan (LAN, 2003) antara lain adalah:

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik.

Perbaikan kinerja pelayanan public mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan public menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan public yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya.

3. Meningkatkan mutu pelayanan.

Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti

hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan.

Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

7. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas

pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda misalnya dari segi:

1. Product Based, di mana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.
2. User Based, di mana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan.\
3. Value Based, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.

8. Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan

Menurut Irfan Islamy (2010) Dalam pembahasan ini, pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Jumlah staf/aparat yang ada sesuai, tidak kurang dan tidak pada level menengah dan level atas agar pelayanan publik dapat tepat sasaran . pelayanan yang diberikan juga harus mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan.

Tetapi ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas publik, antaralain :

1. Konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak ada dorongan yang

kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah

2. Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik.

Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan. Beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik, maka prinsip-prinsip dalam pelayanan publik antara lain:

1. Prinsip Aksestabelitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)
2. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan

4. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.

5. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini bagi setiap lini organisasi pemerintahan di Indonesia, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung

jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8. Ketepatan Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Ada beberapa cara yang dilakukan untuk mengatasi masalah pelayanan publik dalam pemerintah yang baik, antara lain:

- 1) Merubah tekanan-tekanan sistem pemerintahan yang sifatnya sentralistik otoriter menjadi sistem pemerintahan desentralistik demokratis.
- 2) Membentuk asosiasi/perserikatan kerja dalam pelayanan publik.
- 3) Meningkatkan keterlibatan masyarakat, baik dalam perumusan kebijakan pelayanan publik, proses pelaksanaan pelayanan publik maupun dalam monitoring dan pengawasan pelaksanaan pelayanan publik.
- 4) Adanya kesadaran perubahan sikap dan perilaku dari aparat birokrasi pelayanan public menuju model birokrasi yang lebih humanis (Post weberian).
- 5) Menyadari adanya pengaruh kuat perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menunjang efektivitas kualitas pelayanan publik.
- 6) Pentingnya faktor aturan dan perundang-undangan yang menjadi landasan kerja bagi aparat pelayanan publik.

- 7) Pentingnya perhatian terhadap faktor pendapatan dan penghasilan (wages and salary) yang dapat memenuhi kebutuhan minimum bagi aparat pelayanan publik.
- 8) Pentingnya faktor keterampilan dan keahlian petugas pelayanan publik.
- 9) Pentingnya faktor sarana fisik pelayanan publik.
- 10) Adanya saling pengertian dan pemahaman bersama (mutual understanding) antara pihak aparat birokrasi pelayanan publik dan masyarakat yang memerlukan pelayanan untuk mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku khususnya dalam pelayanan publik.

9. Konsep Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan

Menurut Tjandra (2010) Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah

memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di “Front Office”. Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di “Back Office” yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat. Mengapa dalam konsep pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah harus dilakukan oleh seluruh pegawai karena, tugas apa saja yang dilakukan oleh setiap pegawai mengandung unsur pelayanan yang pada gilirannya akan mempengaruhi mutu pelayanan jasa produk dari instansi dimana pegawai tersebut bekerja yang diterima oleh masyarakat.

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut.

Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak

masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan peneliti uraikan penelitian terdahulu yang serupa tetapi memiliki perbedaan yang cukup jelas sebagai batasan agar tidak terjadi kesamaan dengan penelitian ini perbedaan tersebut untuk menjamin keaslian penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu yang meneliti tentang *good governance* sebagai berikut :

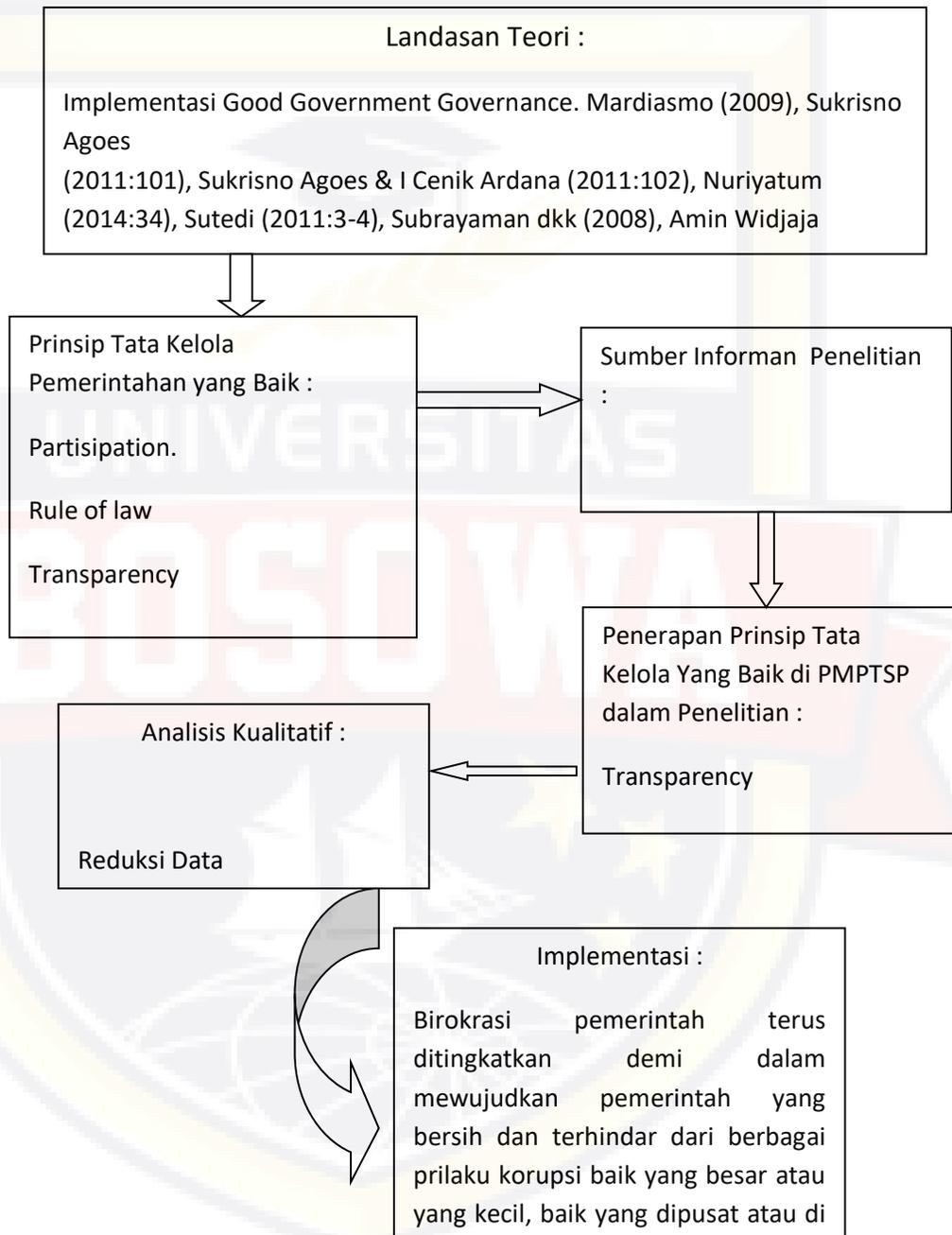
1. Analisis Hubungan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dengan Kinerja Pegawai Di Dinas Kesehatan Kabupaten Luwu Timur. (Tesis jurusan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin, 2011). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara prinsip akuntabilitas dengan kinerja pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Luwu Timur.
2. Annisa Asisiura (2014) Penelitian ini berjudul Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* Pada PT Len Industri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip GCG secara umum telah diterapkan dengan cukup baik namun beberapa hal masih perlu diperbaiki.

3. Vivi Sulvianti (2013) Penelitian ini berjudul Implementasi Prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) Pada PT Pelita Jaya Prima di Tarakan. Hasilnya adalah PT Pelita Jaya Prima belum melaksanakan prinsip-prinsip Good Corporate dengan sempurna pada perusahaannya, karena Direksi (Direktur Utama) PT Pelita Jaya Prima telah melanggar beberapa prinsip tersebut, yaitu prinsip transparansi, akuntabilitas dan tanggung jawab, yang juga telah melanggar pasal 97 UU No 40 tentang Perseroan Terbatas.
4. Diana Fajarwati (2011) Penelitian ini berjudul Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* di Lingkungan Internal Perusahaan Umum Badan Urusan. Hasil penelitian menunjukkan Perum Bulog Jakarta dalam hal penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* sudah baik. Berdasarkan rumusan diatas maka, penelitian akan mengemukakan beberapa teori, pendapat, ataupun gagasan yang akan dijadikan sebagai titik tolak atau landasan berfikir dalam penelitian ini. Konsep *governance* bukanlah konsep baru, konsep *governance* sama luasnya dengan peradaban manusia, salah satu pembahasan tentang *good governance*. Menurut J.S Endarlin Setyawan (2010) Good Governance adalah suatu peyelegaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan

political framework bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Good governance pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara.



C. Kerangka Koseptual Penelitian



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu Kota Makassar. Penelitian dilakukan selama 2 bulan, mulai Mei 2022 sampai dengan Juli 2022.

B. Pendekatan, Metode, dan Desain Model Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah penelitian evaluasi kebijakan yang bertujuan untuk pengambilan keputusan. Pendekatan dalam analisis kebijakan yang bertujuan untuk pengambilan keputusan menurut W.Dunn (2011) adalah pendekatan dengan metode deskriptif untuk melihat hasil dari pelaksanaan kebijakan. Dunn (2011) menjelaskan ada tiga elemen dasar pada evaluasi kebijakan, yaitu; kebijakan publik; lingkungan kebijakan; pelaku kebijakan.

Desain penelitian evaluasi kebijakan terdapat metode penelitian dan model evaluasi. Pada penelitian Goor Corporate Governace (GCG) pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu Kota Makassar, model evaluasi yang digunakan adalah *Stake's Countenance Model*. Model evaluasi *countenance* memiliki akuntabilitas Internal dan Akuntabilitas eksternal..

Sesuai dengan model evaluasi diatas, dalam penelitian Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu Kota Makassar.

C. Instrumen Penelitian

Kisi-Kisi Instrumen Untuk wawancara Variabel *good governance* memiliki akuntabilitas internal dan akuntabilitas eksternal, Transparansi, dan efektivitas dan efisiensi, dan kesetaraan dan keadilan.

D. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui pedoman wawancara yang berisikan akuntabilitas internal dan akuntabilitas eksternal, catatan lapangan dari apa yang dilihat, didengar, dan dialami peneliti, dan mengkaji data yang terkumpul.

1. Observasi.

Pada penelitian ini observasi dilakukan untuk mendeskripsikan lingkungan yang diamati dalam rangka melaksanakan evaluasi semua komponen yang akan dievaluasi mulai dari kondisi awal, proses dan hasil implementasi *good corporate governance*.

2. Wawancara.

Dalam penelitian ini akan digunakan wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tidak terstruktur. Menurut Esterberg seperti yang dikutip oleh Sugiyono, wawancara terstruktur adalah wawancara yang pertanyaan dan alternatif jawabannya telah disiapkan oleh peneliti, sedangkan wawancara semiterstruktur adalah wawancara yang pertanyaannya telah disiapkan oleh peneliti, tetapi jawabannya menggali ide-ide dari pihak yang diwawancarai, dan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang lebih bebas dimana

peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sudah disiapkan, sehingga dapat menggali lebih dalam tentang pokok permasalahan.

3. Dokumentasi.

Peneliti akan mencari data dari sumber dokumentasi yang berhubungan dengan fokus penelitian. Menurut Creswell, bahwa kelebihan sumber data dari dokumentasi adalah data ini biasanya sudah ditulis secara mendalam oleh partisipan. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya seni, dan dokumen digunakan sebagai pelengkap data metode observasi maupun wawancara

4. *Focus Group Discussion*.

Diskusi yang dilakukan oleh kelompok antara 5-10 orang yang berkecimpung dibidang yang sama, misalnya kelompok mitra kerja atau kelompok personel Ditbekangad. Diskusi dilakukan untuk menyingkap fakta lebih detail, keperluan verifikasi atau penyamaan persepsi sekaligus untuk melakukan validasi data.

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan sebelum peneliti memasuki lapangan dan selama peneliti berada di lapangan.

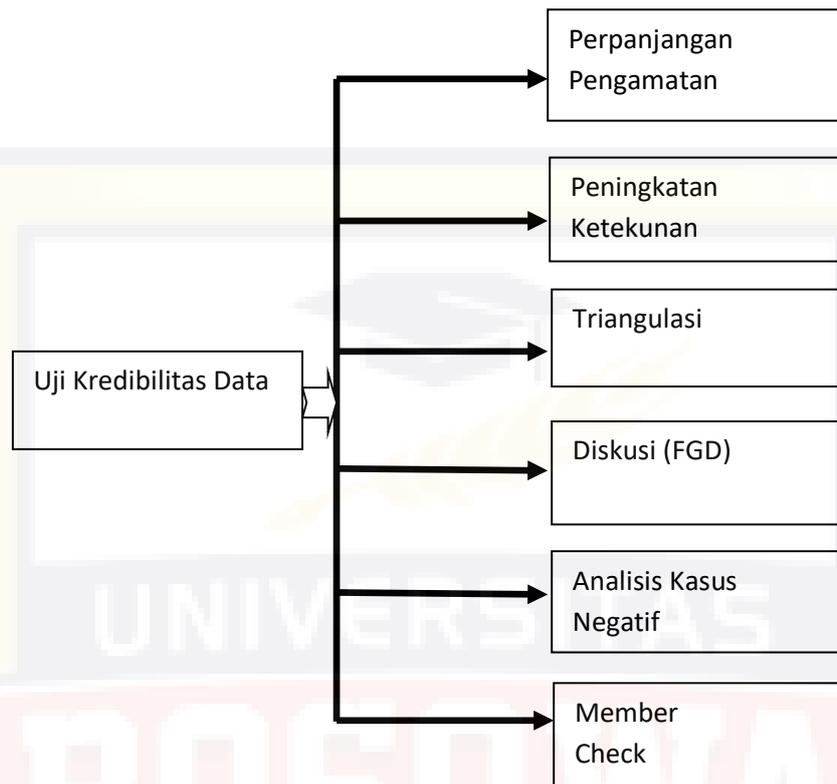
1. Analisis sebelum di lapangan. Analisis dilakukan terhadap data tentang good corporate governance dari hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan.

2. Analisis selama di lapangan. Dalam penelitian ini analisis selama di lapangan menggunakan analisis kongruensi yang digunakan untuk membandingkan data empiris hasil rekaman data yang bersifat obyektif dengan kriteria evaluasi yang sudah ditetapkan, selanjutnya dibandingkan kembali dengan tujuan yang sudah ditetapkan untuk diambil keputusan sebagai hasil kesimpulan dari analisa dan sebagai jawaban dari permasalahan dalam penelitian. Selanjutnya dilakukan pula analisis kontingensi untuk menganalisis hubungan setiap komponen evaluasi.

F. Pemeriksaan Keabsahan Data

1. Kredibilitas

Pada penelitian ini, uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi (*Focus Group Discussion*), analisis kasus negatif, dan *member check*. seperti gambar dibawah ini,



Gambar 1 Uji Kredibilitas Data

Dalam rangka melakukan pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau tehnik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

2. Transferabilitas

Dalam penelitian ini akan dilakukan evaluasi terhadap goor governace di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Oleh karena itu, agar orang lain dapat memahami hasil penelitian ini maka penelitian akan membuat laporan dengan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian hasil penelitian akan menjadi jelas dan dimengerti oleh pembacanya, sehingga dapat

memutuskan bisa atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian ini di tempat lain.

3. Dependabilitas

Peneliti akan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian, salah satunya melalui pengecekan jejak aktivitas lapangan oleh dosen pembimbing mulai dari menentukan masalah/fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan akan ditunjukkan dan dimintakan pengesahan kepada dosen pembimbing.

4. Konfirmabilitas

Pengujian konfirmabilitas dilaksanakan bersamaan dengan uji dependabilitas, karena sama-sama menguji hasil penelitian. Peneliti akan melaksanakan seluruh proses penelitian untuk memperoleh hasil penelitian yang diinginkan. Peneliti akan memastikan bahwa seluruh hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti adalah hasil dari proses penelitian. Pembuktiannya adalah dengan pengesahan oleh pembimbing maupun pejabat yang berwenang untuk setiap proses penelitian yang dilakukan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek

Penelitian ini dilaksanakan bertujuan untuk menguji apakah system pelayanan public di kantor Dinas Penanamam Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu tetap menerapkan system pelayanan pemerintahan yang baik atau good governance yang memenuhi indicator pemerintahan yang baik, yakni partisipasi, penegakkan hukum, transparansi, *responsive*, *consensus*, kesetaraan dan keadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas dan visi startegi.

Obyek penelitian ini membahas tentang kesadaran pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik pemerintah kepada masyarakat terkait indicator pemerintahan yang baik (*good governace*). Tempat atau lokasi penelitian yang berkaitan dengan sasaran atau permasalahan penelitian juga merupakan sumber data, dalam hal ini Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu. Informasi mengenai kondisi dari lokasi peristiwa atau aktifitas dilakukan bisa digali lewat sumber lokasinya, baik yang merupakan tempat maupun lingkungannya, peneliti bisa secara cermat mencoba mengkaji dan secara kritis menarik kemungkinan kesimpulan.

Adapun informasi penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1 : Daftar Nama Pengguna Kantor PMPTSP

No	Nama	Alamat
1	Abdul Rauf, ST	Kecamatan Manggala Makassar
2	Sudirman	Kecamatan Sakkarrag Makassar
3	Muh. Asdar, SH	Kecamatan Tamalate Makassar
4	Nuranini, SKM	Kecamatan Biringkanaya Makassar
5	Wawan Mardianto	Kapasa Kec.Tamalanrea Makassar

Sumber : Data Pelayanan PMPTSP Kota Makkassar, 2022



B. Deskripsi informan

Adapun informasi penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2 : Daftar Nama Pengguna Kantor PMPTSP

No	Nama	Alamat
1	Abdul Rauf, ST	Kecamatan Manggala Makassar
2	Sudirman	Kecamatan Sakkarrag Makassar
3	Muh. Asdar, SH	Kecamatan Tamalate Makassar
4	Nuranini, SKM	Kecamatan Biringkanaya Makassar
5	Wawan Mardianto	Kapasa Kec.Tamalanrea Makassar

Sumber : Data **Pelayanan PMPTSP** Kota Makkassar, 2022

C. Analisis Hasil Penelitian

Observasi, Pengumpulan data dari hasil observasi atau dengan melihat secara nyata objek penelitian yang selanjutnya melakukan pendalaman informasi dan pengambilan data melalui wawancara.

1. Wawancara, Yaitu Penulis mengadakan wawancara langsung dengan informan yang menjadi pelaku perikaha dini

Berikut petikan wawancaranya, yaitu :

Peneliti :

Apakah pegawai memberikan pelayanan secara transparan kepada anda?

Informan I (*Kec. Manggala Kota Makassar*)

“... sebenarnya pelayanan yang diberikan cukup baik, saya lihat pegawainya ramah-ramahki dan nasampaikanki secara terbuka.

Peneliti :

Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan tidak melihat-lihat oaring yang dilayani?

Informan I (*Kec. Manggala Kota Makassar*)

“... terkadang memang waktu saat dilayani ada kesan pegawai melihat-lihat status masyarakatnya, ini saya rasakan alias perasaankuji. Semoga tidak sesuai dengan yang saya rasakan.

Peneliti :

Apakah pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan sesuai SOP yang ditetapkan atau bagan alur pelayanan?

Informan I (*Kec. Manggala Kota Makassar*)

“... model pelayanannya cukup bagus karena petunjuk-petunjuk alur pelayanannya sangat jelas dan saya lihat berbasis waktuuji pegawai dalam melayani..

Peneliti :

Apakah model pelayanannya cukup efektif dan efisien?

Informan II (*Kecamatan Sa'karrang Makassar*)

“... kalau saya lihat bagan alur pelayanannya cukup bagus, hanya yang menjadi kendala terkadang orang yang kita cari untuk ditemui khususnya yang terkait tanda tangan biasanya gaka adaki ditempat sehingga terkadang kita menunggu sehingga gaik efisienki saya lihat.

Peneliti:

Kalau kita lihat model pelayanannya sudah efektifkah ?

Informan II (*Kecamatan Sa'karrang Makassar*)

“... untuk model sistemnya sebenarnya cukup bagus, yang kendala saya lihat terkadang orangnya cukup sibuk sehingga terbenturki di waktu, apalagi kalau disuruhki datang berulang-ulang.

Peneliti :

Bagaimana penerapan keterbukaan pegawai dalam memberikan informasi dalam pelayanan?

Informan II (Kecamatan Sa'karrang Makassar)

“... pegawai dalam memberikan informasi yang terkait yang kita urus cukup jelas, hanya itu biasanya kalau lagi banyak-banyak yang dilayani terpaksa kita menunggu.

Peneliti :

Apakah penerapan basis kesetaraan dan keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai tetap patuh dalam pelaksanaannya?

Informan II (Kecamatan Sa'karrang Makassar)

“...ini yang menjadi soal yang saya lihat, pegawainya biasanya melihat strata sosial, kalau kita berpakaian rapi dan neces langsung nalayani dengan cepat tidak napandang entengki..hehe.

Peneliti :

Apa tanggapan anda terkait model pelayanan perbedaan strata sosial ?

Informan II (Kecamatan Sa'karrang Makassar)

“... harapan saya bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat janganlah membeda-bedakan status sosial kodong, karena itukan sudah menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

.

Peneliti :

Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bertanggung jawab segala dokumen yang dimasukkan dan hasilnya?

Informan III (Kecamatan Tamalate Makassar)

“... sering sekali muncul konflik tertentu, yakni masalah dokumen-dokumen yang dimasukkan terkadang tercecer, tapi saya lihat kalau kita agar tetap dicari dokumennya munculji karena saya sudah berbasis teknologi informasi dan system informasi sehingga adaji backup datanya..

Peneliti :

Kalau kantor PMPTSP sudah menganut system informasi dan teknologi informasi itu sudah efektif dan efisien?

Informan III (Kecamatan Tamalate Makassar)

“... inilah yang menjadi harapan kita sebagai masyarakat bahwa berikanlah pelayanan yang baik yang efisien dan efektif sehingga waktu kita dan energy kita tidak habis hanya mengurus satu macam saja, karena banyak juga yang kita mau urus.

Peneliti :

Tahukah anda batas minimal usia untuk menikah?

Peneliti :

Apakah system keterbukaan pegawai PMPTSP dalam memberikan pelayanan terbuka langsung kepada masyarakat?

Informan IV (Kecamatan Biringkanaya Makassar)

“... pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat saya lihat terbukaji semua dalam memberi informasi khususnya terkait dokumen-dokumen yang dibutuhkan dan waktu penyelesaiannya, hanya yang biasanya menjadi kendala adalah masalah kalau ada dokumen tambahan yang diminta serta yang berhubungan dengan tanda tangan..

Peneliti :

Apa tanggapan anda terkait taransparansi pegawai dalam memberikan pelayanan?

Informan IV (Kecamatan Biringkanaya Makassar)

“... pegawaai dalam memberiakn pelayanan cukup terbuka dan memberikan informasi yang cukup jelas. Inilah yang kami butuhkan kasian sehingga masyarakat merasa dekat dengan pemerintah.

Analisis data merupakan proses mengatur aturan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satu uraian dasar. Pada tahap ini data yang diperoleh dari berbagai sumber yaitu wawancara, pengamatan, diklasifikasikan dan di analisa induktif.

D. Temuan Penelitian

Merujuk pada hasil penyajian data yang peneliti sajikan pada sub bab sebelumnya, saat ini secara mendetail dan sistematis dapat kami sampaikan temuan-temuan apa saja yang diperoleh dari hasil penyajian data tersebut. Proses Prinsip *Good Governance* itu diterapkan oemerintah untuk memperbaiki penyelenggaran pelayanan publik terutama dalam aspek manajemen pelayanan publik. Aspek- aspek yang harus ada didalam pelayanan publik yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Hal itu menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Dari beberapa prinsip Good Governance yang ada salah satu yang menjadi fokus pemerintah yakni pada prinsip akuntabilitas dan transparansi. Kedua prinsip itu dipandang sangat perlu dalam memerangi patologi birokrasi yang sudah ada sejak lama. Dari seluruh penjelasan informan diatas, menyebutkan

bahwa informan pada umumnya mengetahui akan hal tersebut yang terkait dengan pelaksanaan undang-undang minimal pernikahan. Namun hal ini tidak menjadi perhatian khusus dalam melanjutkan hubungannya, sehingga ada kecederubgan melakukan pelanggaran akan undang-undang tersebut. Aturan pemerintah terkait regulasi yang dimaksud sangat memberikan informasi namun diperlukan adanya tindakan yang tegas terhadap pelanggar undang-undang tersebut. Serta diperlukan adanya pembinaan dan sosialisasi yang dukup dari pihak-pihak yang terkait.

E. Pembahasan Hasil Penelitian.

Adapun penerapan prinsip pemerintahan yang baik dalam penelitian ini adalah peneliti focus kepada pemerintahan yang baik terkait tarnsparansi, kesetaraan dan kedailan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu (PMPTSP)

1. Prinsip Transparansi

Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui inter-mediasi isntitusi legitimasi yang mewakilkan kepentingannya. Tranparansi di bangun atas dasar kebebasan arus informasi yang berkaitan dengan kepentingan pubik secara langsung dapat diperoleh masyarakat yang membutuhkan. Prinsip-Prinsip Tata Kelola Kepemerintahan yang baik (2007:13) menyebutkan secara umum istilah *government* lebih mudah dipahami sebagai Pemerintah yaitu lembaga beserta aparturnya yang mempunyai tanggung jawab untuk mengurus negara dan menjalankan kehendak rakyat.

Governance merupakan seluruh rangkaian proses pembuatan keputusan/ kebijakan dan seluruh rangkaian proses dimana keputusan itu di implementasikan atau tidak diimplementasikan. *UN Commission on Human Settlements* (1996) menjelaskan bahwa *governance* adalah kumpulan dari berbagai cara yang diterapkan oleh individu warga negara dan para lembaga baik pemerintah maupun swasta dalam menangani kepentingan-kepentingan umum mereka. Hal ini merupakan sebuah proses yang berkesinambungan dimana segala jenis kepentingan maupun kebutuhan dapat di akomodasikan dan tindakan korektif diterapkan. Termasuk pula didalamnya lembaga dan regim formal yang dikuasakan untuk menegakkan kepatuhan, maupun pengaturan secara informal sehingga masyarakat dan lembaga memiliki kesepakatan atau kesamaan kepentingan.

Hal ini sejalan yang telah diterapkan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu (PMPTSP) Kota Makassar dalam melakukan penerapan prinsip pemerintahan yang baik terkait transparansi yakni melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan menegakkan kepatuhan sehingga masyarakat dan lembaga memiliki kesamaan kepentingan. Hal ini sejalan dengan temuan Widodo, terkait implementasi prinsip transparansi guna mewujudkan pemerintahan yang baik bahwa Transparansi birokrasi pemerintah terus ditingkatkan demi dalam mewujudkan pemerintah yang bersih dan terhindar dari berbagai perilaku korupsi baik yang besar atau yang kecil,

baik yang dipusat atau di daerah, baik yang nampak maupun yang tersembunyi.

Itulah sebabnya perlu ada perumusan kembali tentang pemerintahan yang baik atau *good governance* tersebut, agar kita memiliki kesepahaman yang sama. Karena sering pemerintahan yang baik dapat diartikan dengan penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan berdasarkan aturan perundang-undangan dengan memperhatikan aspirasi publik atau hanya memenuhi aspirasi publik. Disinilah pentingnya kesepahaman bersama tentang istilah pemerintahan yang baik atau *good governance* dalam konteks otonomi daerah. Perlu dipahami bahwa konsep otonomi daerah secara filosofis telah mengubah makna *government* yang berorientasi pada otoritas kepada *governance* yang berorientasi pada interaksi antara pemerintah (*government*), masyarakat (*public*) dan swasta (*privaty sector*).

2. Kesetaraan Keadilan

Prinsip ini menuntut adanya perlakuan yang adil dalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian serta Perundang-undangan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan temuan Sugandi, 2011 bahwa kesetaraan keadilan dalam pelayanan public terkait birokrasi pada sektor publik, pada dasarnya di hadirkan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Meskipun birokrasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsip prinsip efisiensi, efektivitas, dan

menempatkan masyarakat sebagai stakeholder, yang harus di layani secara optimal. Layanan publik merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip: sederhana, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. Olehnya itu Dalam peraturan pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Evaluasi Pemerintah Daerah. Yang mengatur tentang Penyelenggaraan pemerintahan daerah meliputi penyelenggaraan urusan wajib dan urusan pilihan yang dilaksanakan berdasarkan asas otonomi dan asas tugas pembantuan. Yang dimaksud dengan "tata pemerintahan yang baik adalah proses penciptaan lingkungan kelembagaan yang memungkinkan adanya interaksi antar strata pemerintahan dan antara pemerintah dan rakyatnya (masyarakat dan swasta/dunia usaha) dalam suatu tata nilai yang baik. Melalui prinsip *Good Governance*, setiap warga Negara memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan. Akan tetapi karena kemampuan masing-masing warga Negara berbeda-beda, sector publik harus memainkan peranan agar kesejahteraan dan keadilan dapat berjalan seiring sejalan. Berdasarkan hal tersebut Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu Kota Makassar telah dilakukan dan ditegakkan atas dasar penerapan prinsip kesetaraan dan keadilan dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini sejalan dengan temuan Rosididn, 2004 bahwa Terselenggaranya *Good Governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk

mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan serta cita cita berbangsa dan bernegara. Dalam rangka itu di perlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, dan legitimate sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

3. Prinsip Efektifitas dan Efisiensi

Penerapan prinsip ini dalam system tata kelola pemerintahan yang baik adalah Agar mampu berkompetisi secara sehat dalam pencatutan dunia, kegiatan ketiga domain dan Governance harus mengutamakan efektifitas dan efesiensi dalam setiap kegiatan. Tekanan perlunya efektifitas dan efesiensi terutama di tujukan pada sector public karena sector ini menjalankan aktifitasnya secara monopolistic.tanpa kompetisi, tidak akan ada efesiensi. Hal ini sejalan dengan temuan Adisasmita, 2013 bahwa Arti *Good* dalam *Good Governence* mengandung dua pengertian. Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. berdasarka pengertian ini, *good governance* berorientasi pada, yaitu pertama orientasi ideal negara yang di arahkan pada pencapaian tujuan nasional, dan yang kedua pemerintah yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan

efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional. Hal ini sejalan dengan Rosidin, 2004 bahwa Dalam rangka itu di perlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, dan legitimate sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Dalam undang-undang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 pasal 27 ayat (1) menyatakan bahwa penyelenggara ber kewajiban untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. (Yusuf.2011:145). Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara.

Penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam prinsip efektivitas dan efisiensi sejalan dengan temuan Widodo, 2002 bahwa Aparatur pelayanan publik dalam penelitian ini di maksudkan adalah alat negara, pegawai negeri yang memberikan pelayanan untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat atau orang banyak dalam urusan administrasi negara sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Penerapan prinsip tata kelola yang baik terkait efektifitas dan efisiensi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu telah dilakukan dengan baik terkait implementasinya. Hal ini sejalan dengan temuan Arif, 2008 bahwa Melakukan reformasi internal dari aparat birokrasi tentang tugas yang diembannya. Persepsi selama ini ia dibutuhkan rakyat atau publik harus dirubah bahwa dialah yang membutuhkan rakyat, Peningkatan suasana kompetensi dengan sesama aparat dalam memberikan layanan. Dengan kompetisi output layanan menjadi lebih baik namun tidak menambah biaya, Mendeskripsikan dan mempublikasikan secara jelas dan tegas, kriteria efisien dan efektif suatu kegiatan layanan publik. Efisien atau efektif tidaknya aktifitas layanan publik menjadi indikasi kinerja dan jenjang karier aparat yang bersangkutan. Adanya otonomi, demokratisasi serta keterlibatan aparat dalam merumuskan suatu kebijakan, Peningkatan moralitas aparat, ini bersangkut paut dengan kesadaran masing-masing aparat birokrasi sebagai aktor pelayanan. Dalam penerapannya prinsip-prinsip *Good Governance* di kamatan kluet utara sangat jauh dari yang telah di tegaskan dalam Prinsip-prinsip *Good Governance*, dan tidak sesuai dengan tuntutan jaman, sebagai mana *Good Governance* sudah sangat lama berkembang dalam sistem pelayanan publik. Dalam sistem pelayanan publik di kecamatan Kluet Utara Sudah seharusnya

mengupayakan menyempurnakan sistem pelayanan dan terus membangun pemahaman seluruh aparatur pelayanan terhadap *Good Governance*.

Sebagai pendukung dalam proses pelayanan fasilitas harus di lengkapi guna mempermudah dalam menjalankan proses pelayanan dengan efektif dan efisien. Untuk mewujudkan hal tersebut membutuhkan komitmen pimpinan kecamatan, seluruh aparatur pelayanan, pemerintah tingkat kabupaten dan kerjasama masyarakat.

4. Prinsip Akuntabilitas

Setiap aktifitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu mempertanggungjawabkannya kepada publik. Tanggung gugat dan tanggung jawab tidak hanya di berikan kepada atasan saja, tetapi juga pada pemegang saham (stake holder), yaitu masyarakat luas, secara teoritis, akuntabilitas dapat di bedakan menjadi lima macam, yaitu: Akuntabilitas organisasi, Akuntabilitas legal, Akuntabilitas politik, Akuntabilita professional, Akuntabilitas moral. Dalam era reformasi dimana pilar-pilar Good Governance telah menjadi sesuatu yang urgen dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka saat itu pula transparansi penyelenggaraan pemerintahan sudah menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan lagi.

Hal ini sejalan dengan temuan Andiek, 2015 bahwa penyelenggaraan pemerintahan adalah kepercayaan. Artinya ketika sang kandidat masuk dalam sistem pemerintahan, maka seperangkat janji-janji yang diucapkan dalam kampanyenya harus direalisasikan demi

terbangunnya kepercayaan terhadap publik atau konstituennya. Kepercayaan akan tumbuh karena pemerintah mampu dan mau untuk memenuhi janji yang telah disampaikan. Kemampuan untuk menjawab atau memenuhi janji atau commitment kepada orang lain atau diri sendiri tersebut adalah tanggung jawab (responsibility). Untuk mewujudkan pertanggungjawaban pemerintah terhadap publik, maka salah satu cara dilakukan adalah dengan menggunakan prinsip-prinsip transparansi (keterbukaan). Transparansi penyelenggaraan pemerintahan memiliki arti yang sangat penting dimana masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui kebijakan yang akan dan telah diambil oleh pemerintah. Bahkan dengan adanya transparansi penyelenggaraan pemerintahan tersebut, masyarakat dapat memberikan feedback atau outcomes terhadap kebijakan yang telah diambil oleh pemerintah. Ini berarti bahwa transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat memberikan makna yang sangat berarti yakni disamping sebagai salah satu wujud pertanggung jawaban pemerintah kepada rakyat, kecuali itu pula dapat menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau *good governance* dan juga dapat mengurangi kesempatan praktek kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN). Disinilah kuncinya mengapa transparansi sangat diperlukan dalam *Good Governance* bahkan merupakan salah satu syarat penting. Mungkin masih segar dalam ingatan kita, bahwa salah satu yang menjadi persoalan diakhir masa masa orde baru adalah merebaknya kasus-kasus korupsi. Dan

salah satu yang dapat menimbulkan dan memberi ruang gerak kegiatan ini adalah manajemen pemerintah yang tidak transparan

5. Kendala-kendala yang dialami Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu (PMPTSP) adalah dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* banyak terdapat kendala-kendala yang sangat menghambat kelancaran dalam proses pelayanan. Di antaranya fasilitas pelayanan yang kurang memadai ini di sebabkan karena keterbatasan dana, sehingga aparatur kecamatan agak kesulitan dalam melaksanakan pelayanan, saat ini aparatur hanya memanfaatkan fasilitas yang ada dalam melaksanakan tugas pelayanan. Dan tingkat pemahaman sebagian besar aparatur terhadap *Good Governance* juga masih sangat kurang. Di samping itu kendala dari masyarakat juga ada, karena tingkat kesadaran sebagian masyarakat untuk memahami proses pelayanan sangat kurang, sebagian masyarakat tidak sabar menunggu proses pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Purwanto (2008:190) pelayanan publik, prinsip partisipasi dalam upaya mewujudkan *Good Governance*, sejalan dengan pandangan baru yang berkembang di dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan melainkan sebagai warga negara yang memiliki negara dan sekaligus pemerintahan yang ada didalamnya. Pergeseran pandangan ini mengisyaratkan bahwa masyarakat sejak awal harus dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut

pelayanan publik, misalnya mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk menyelenggarakan pelayanan publik, mekanisme untuk mengawasi proses pelayanan, dan yang tak kalah pentingnya adalah mekanisme untuk mengevaluasi. Selain itu Rosidin (2010:179) mendukung tentang pentingnya keterlibatan warga negara dalam merumuskan kebijakan. Sebagai pemilik kedaulatan, setiap warga Negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, berpemerintahan, serta bermasyarakat. Lebih jauh Rosidin (2010) menjelaskan *Good Governance* dilaksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan tidak pandang bulu. Tanpa penegakan hukum yang tegas tidak akan tercipta kehidupan yang demokratis, tetapi anarki. Tanpa penegakan hukum, orang secara bebas berupaya mencapai tujuannya sendiri tanpa mengindahkan kepentingan orang lain, dengan menghalalkan segala cara. Oleh karena itu, langkah awal penciptaan *Good Governance* adalah menghubungkan sistem hukum yang sehat, baik perangkat lunaknya (software), perangkat kerasnya (hardware) maupun sumber daya manusia yang menjalankan sistemnya (human ware). Sebagai mana yang telah di sampaikan di atas masih jauh dari temuan-temuan penulis di lapangan, kurangnya pengawasan dari pemerintah mengakibatkan kurang di perhatikan fasilitas guna dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan transparansi yang didukung dengan akuntabilitas birokrasi reformasi melalui *good governance*, di Indonesia sangat penting. Hal ini bisa diwujudkan bila adanya sarana yang menjamin tercapainya suatu tujuan setiap kebijakan yang dirumuskan. Tidak ada jaminan bahwa upaya perbaikan dalam sistem birokrasi akan menunjang keberhasilan menerapkan transparansi. Sehingga perlu dilakukan Implementasi berbagai perundang undangan secara konsisten, *Cheks and balances* harus terus dikembangkan di setiap lembaga pemerintah Transparansi birokrasi pemerintah terus ditingkatkan demi dalam mewujudkan pemerintah yang bersih dan terhindar dari berbagai perilaku korupsi baik yang besar atau yang kecil, baik yang dipusat atau di daerah, baik yang nampak maupun yang tersembunyi
2. Kendala-kendala yang dialami Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Sistem Satu Pintu (PMPTSP) adalah dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* Di antaranya fasilitas pelayanan yang kurang memadai ini di sebabkan kerena keterbatasan dana, sehingga pegawai agak kesulitan dalam melaksanakan pelayanan, saat ini aparatur hanya memanfaatkan fasilitas yang ada dalam melaksanakan tugas

pelayanan. Dan tingkat pemahaman sebagian besar aparatur terhadap *Good Governance* juga masih sangat kurang. Di samping itu kendala dari masyarakat juga ada, karena tingkat kesadaran sebagian masyarakat untuk memahami proses pelayanan sangat kurang, sebagian masyarakat tidak sabar menunggu proses pelayanan.

B. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya telusuran keberagaman wacana tata pemerintahan yang baik, terdapat sekumpulan nilai yang perlu diterapkan di Indonesia sebagian dari nilai tersebut sebenarnya telah tumbuh dan berkembang dalam akar budaya masyarakat Indonesia. Walaupun demikian, nilai-nilai tersebut sangat relevan untuk kembali diterapkan dalam kehidupan, hanya saja istilah dan kemasannya yang berbeda.
2. Perlu banyak kegiatan program bantuan yang masuk dalam kategori *governance* tidak lebih dari bantuan teknis yang diarahkan untuk meningkatkan kapasitas pemerintah dalam menjalankan kebijakan publik dan mendorong adanya pemerintah yang bersih (menghilangkan korupsi)

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rajawali Press.
- Brainer & Conway, 2005. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*, Penerjemah Nurul Imam, LPPM dan Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Dessler G. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bagian Penerbitan SITE YPKPN, Jakarta.
- Conwey, dkk. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bagian Penerbitan SITE YPKPN, Jakarta.
- Dessler G., 2009. *Pelatihan Kerja dalam Produktivitas*. Penerbit Cipta Karya, Surabaya.
- Dwiyanto, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajahmada Universiti Press.
- Handoko H.T, 2003. *Principle of Personnel Management*, New York. McGraw Hill. Book Company, Inc.
- Hasan Iqbal, (2010). *Statistik Inferensik*. Edisi kedua. Jakarta. Penerbit PT. Bumi Aksara.
- Ivancevich, 2008. *Manajemen Pelatihan Kerja*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Mangkunegara, A. A., Anwar Prabu, 2003. *Evaluasi Kinerja SDM*, Edisi I Cetakan Pertama, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Mangkunegara, A. A., Anwar Prabu, 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*, Edisi II Cetakan Kedua, PT. Refika Aditama, Bandung.

- Mathutina, 2008. *Teori Pelatihan dan Aplikasinya*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Mathis & Jackson, 2002. *Motivasi dengan Pemenuhan Kebutuhan Fisiologis*. Penerbit Cipta Ilmu, Surabaya.
- Nawawi, H., 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*, Penerbit UGM Press, Yogyakarta.
- Nelson, 2004. *Manajemen Sumberdaya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*, Edisi 1, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 pasal 2 ayat (2 dan 3).. Rosidin.2010. Otonomi daerah dan Desentralisasi. Bandung: Pustaka Setia.
- Rivai, 2005. *Materi Pengembangan dan Aplikasinya*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ruky, 2003. *Manajemen dan Pelatihan Kerja*. Penerbit UGM Press, Yogyakarta.
- Safrijal, dkk., 2016. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah* Volume 1, Nomor 1: 176-191.
- Siagian, P. Sondang. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Penerbit Bina Aksara. Jakarta.
- Simanjuntak, S . Payaman. 2007. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Penerbit Fakultas Ekonomi UI. Jakarta.
- Simanjuntak, S. P, 2005. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Edisi 3, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sinabubar, 2001. *Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono.2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sulastyo, 2000. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

Swasto, 2002. *Kumpulan Teori-Teori Pelatihan*, Penerbit Cipta Karya, Surabaya.

Wankell, 2000. *Manajemen Kinerja*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Wardono, 2000. *Manajemen dan Pelatihan Kerja*. Penerbit Andi Press, Yogyakarta.

Winardi, (2007), *Motivasi dan Promotivasion dalam Manajemen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Zulian, Yamit, 2008, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi 3. Cetakan 1
Penerbit Ekonisia, Fakultas UII, Yogyakarta.

UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945 Pasal 1 ayat (2). Undang-Undang
No.23 Tahun 2014 Pemerintah Daerah.

Undang-undang nomor 11 Tahun 2006 Pemerintahan Aceh.. Undang-undang
Nomor30 Tahun 2014



UNIVERSITAS BOSOWA

PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Urip Sumoharjo Km. 4 Telp. (0411) 452901 - 452789 Fax. (0411) 424568
Website: <http://www.univ45.ac.id> E-mail: pascasarjana_empatlima@yahoo.com
MAKASSAR - INDONESIA

Makassar, 4 Februari 2022

No. : **117/B.03/PPs/Unibos/IV/2022**
Lamp. : **Satu buah Proposal Penelitian**
Hal : **Izin Penelitian dan Pengambilan Data**

Kepada Yth.
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPM dan PTSP) Provinsi Sulawesi Selatan
di
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan bahwa Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Penelitian pada Tanggal **Tiga Puluh Satu** Bulan **Januari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua** Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar atas nama:

Nama : **Widya Anggreny Umar**
NIM : **4620104001**
Program Studi : **Magister Manajemen**
Konsentrasi Studi : **-**
Judul Tesis : **Implementasi Prinsip Tata Kelola Pemerintahan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar**

Untuk mendukung penulisan Tesis Mahasiswa tersebut di atas maka Kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa tersebut di atas untuk melakukan penelitian.

Mahasiswa tersebut di atas dibimbing oleh:

1. Prof. Dr. H. Osman Lewangka, M.A.
2. Dr.Ir.Lukman Setiawan,S.Si.,S.Psi.,SE.,MM.

Demikian permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih



Direktur
u.b. Asisten Direktur,

Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si.
NIDN 00 1501 6704

Tembusan:

1. Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Peringgal