

**PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM  
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN GORONTALO UTARA**

**Oleh:**  
**WISNA PAKAJI**  
**NIM :S2118054**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat Ujian Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GORONTALO UTARA

OLEH :

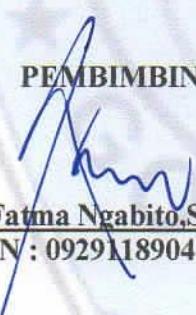
WISNA J. PAKAJI  
NIM : S21.18.054

#### SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Sarjana  
dan telah disetujui oleh Pembimbing

Gorontalo, 27 Maret 2022

PEMBIMBING I

  
Dr. Fatma Ngabito, S.I.P., M.SI  
NIDN : 0929118904

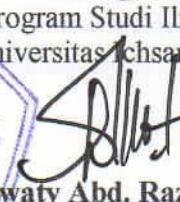
PEMBIMBING II

  
Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.AP  
NIDN : 0924076701

#### Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Universitas Ihsan Gorontalo



  
Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.AP  
NIDN : 0924076701

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GORONTALO UTARA

OLEH :

WISNA J. PAKAJI  
NIM. S21.18.054

#### SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat yang disetujui oleh  
Pembimbing pada tanggal 27 Maret 2022

#### TIM PENGUJI

1. Dr. Arman S.SOS.,M.SI
2. Sandi Prahara,ST.,M.SI
3. Dr. Ibrahim Paneo,,M.Kes
4. Dr. Fatma Ngabito, S.IP.,M.Si
5. Darmawaty Abd. Rajak S.IP.,M.SI

(.....)  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

#### Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Ichsan Gorontalo

  
Dr. Arman S.Sos.,M.Si  
NIDN : 0913078602

  
Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan  
  
Darmawaty Abd. Razak, S.IP.,M.AP  
NIDN : 0924076701

## **PERNYATAAN**

Nama : Wisna J Pakaji  
Nim : S.21.18.054  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Social Dan Ilmu Politik

Dengan Ini Saya Menyatakan Bahwa :

1. Skripsi Ini Adalah Hasil Dan Belum Pernah Diajukan Untuk Mendapatkan Gelar Akademik ( Sarjanan ,Magister ,Atau Doctor ) Baik Di Universitas Ichsan Gorontalo Maupun Di Perguruan Tinggi Lainya.
2. Skripsi Ini Murni Gagasan ,Rumusan Dan Penelitian Saya Sendiri Tanpa Bantuan Dari Pihak Lain ,Kecuali Arahan Dan Tim Pembimbing
3. Dalam Skripsi Ini Tidak Terdapat Karya Atau Pendapat Yang Telah Dipublikasikan Orang Lain Kecuali Secara Tertulis Di Cantumkan Sebagai Acuan Dalam Naskah Dengan Disebutkan Nama Pengarang Dan Di Cantumkan Dalam Daftar Pustaka
4. Pernyataan Ini Saya Buat Dengan Sesungguhnya Dan Apabila Dikemudian Hari Terdapat Penyimpangan Dan Ketidak Benaran Dalam Pernyataan Ini,Maka Saya Bersedia Menerima Sanksi Akademik Berupa

Pencabutan Gelar Yang Telah Diperoleh Karena Skripsi Ini Serta Sanksi Lainnya Sesuai Dengan Norma Yang Berlaku Di Perguruan Tinggi.



## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

Dalam Setiap Perkataan Mengandung sebuah Doa (Wisna )  
Besarnya Pahala Sesuai Dengan Ujian Dan Cobaan Sesunguhnya Allah  
SWT ,Bila Menyenangi Suatu Kaum Allah Menguji Mereka Barang  
Siapa Siapa Bersabar Maka Bagian Manfaat Kesabarannya Dan Barang  
Siapa Murka Maka Baginya Allah

Kesabaran Seseorang Tidak Díukur Dari  
Kekuatannya,Tetapi Díukur Dari Kesabaranya,Bagaimana  
Dia Berdiri Tegak Set  
Iap Kali Dia Terjatuh

## **TERUNTUK**

Kepersembahan Karya Ini Sebagai Dharma Baktiku Kepada :  
Ayah Handa : (Jon Pakají) Dan Ibunda-Ku Tercinta ( Rabia Utina )  
Yang Telah Memberikan Dukungan Moril Serta Materil ,Dan Kepada  
Kaka-Ku Yang Tercinta ( Lisnawaty Pakají Dan Yasin Pakají ) Yang  
Selalu Memberikan Semangat

Almamaterku Tercinta  
Universitas Ihsan Gorontalo Utara  
Tempatku Menimba Ilmu

## **ABSTRAK**

### **WISNA PAKAJI. S2118054. PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GORONTALO UTARA.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Faktor akuntabilitas pelayanan menunjukkan sudah sesuai dengan pedoman regulasi dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku diantaranya terkait dengan kemudahan berinvestasi; 2) Faktor transparansi pelayanan menunjukkan peningkatan yang cukup optimal, dimana media pelayanan yang ada di DPM-PTSP sudah sebagian berbasis webside; 3) Faktor partisipasi pelayanan menunjukkan belum cukup maksimal dimana keterlibatan publik dalam pemberian ide-ide pelayanan belum dapat dimaksimalkan oleh DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo; 4) Faktor supremasi hukum pelayanan menunjukkan peningkatan yang cukup optimal dimana regulasi tentang Undang-Undang No 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja berdampak langsung pada kemudahan proses pelayanan perizinan.

**Kata Kunci:** Good Governance; Pelayanan Publik; Perizinan

## ***ABSTRACT***

***WISNA J. PAKAJI. S2118054. THE IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE IN PUBLIC SERVICES AT THE OFFICE OF ONE-STOP INTEGRATED SERVICES AND INVESTMENT OF NORTH GORONTALO REGENCY***

*This study aims to: (1) identify and describe efforts to implement good governance in public services at the Office of One-Stop Integrated Service and Investment, North Gorontalo Regency, (2) find out the driving factors in the implementation of good governance in public services at the Office of One-Stop Integrated Service and Investment, North Gorontalo Regency. The research method used is a qualitative approach. The results of the study indicate that: (1) service accountability is following applicable regulatory guidelines and Standard Operating Procedures (SOP), (2) service transparency shows an optimal increase, (3) service participation illustrates that it is not enough where public involvement in providing service ideas cannot be maximized, and (4) the service law upholding factor shows an optimal increase in which the regulation lies on Law No. 11 of 2020 concerning Job Creation leading to a direct impact on the accessibility of the licensing service process.*

*Keywords:* implementation, good governance, public service

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat maha besar Illahi Rabbi Allah SWT,atas segala anugrah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “ *Peneran good governance dalam pelayanan public pada dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu kabupaten gorontalo utara.* ”Adapun maksud dari penyusunan Skripsi ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Skripsi sarjana ( S1 ) Jurusan Ilmu social dan ilmu Politik Universitas Gorontalo.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa adanya bantuan dari pihak yang telah memberikan saran maupun masukan selama penyusunan Skripsi ini ,Oleh karenanya pada kesempatan in dengan segala kerendahan hati ,penulis menyampaikan terimah kasih yang setulus – tulusnya kepada yang terhormat : Dr Fatma Ngabito ,S.IP.,M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I Dan Ibu Darmawaty Abdul Razak S.IP.,M.AP.Selaku pembimbing II yang meluangkan waktunya dalam membimbing saya dalam penyusunan Skripsi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terimah kasih sebesar - besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini,terutama kedua orang tua penulis papa ( Jon Pakaji ) dan Mama ( Rabia Utina ) yang telah melahirkan dan membesarkan penulis serta mendoakan yang memberikan dukungan moril dan semangat kepada penulis dan kepada kedua Kakaku yang tercinta ( Lisnawaty Pakaji ,Yasin Pakaji ) yang selalu memberikan semangat sehingga dapa menyelesaikan Skripsi in .Dr Abdul

Gaffar Latjoke M.SI Rektor Universitas Ichsan Gorontalo ,Dr Arman ,S.Sos,.M.SI Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Dengan segala keterbatasna dan kemampuan yang dimiliki penulis berusaha untuk tetap meanampulkan karya tulis ini dengan sebaik – baiknya .Akan tetapi penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan Skripsi ini yang berjudul “ *Penerapan good governance dalam pelayanan terpadu satu pintu kabupaten gorontalo utara* ”.

Gorontalo , Maret 2022

Penulis

WISNA J. PAKAJI  
NIM : S2118054

## **DAFTAR ISI**

### **HALAMAN JUDUL**

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN .....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
Latar Belakang.....	1
Rumus Masalah.....	8
Tujuan Penelitian .....	8
Manfaat Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	10
Ruang Lingkup Good Governance .....	10
Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik.....	15
Ruang Lingkup Pelayanan Public .....	17
Prinsip – Prinsip Pelayanan Public .....	19

Kerangka Konseptual Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN .....	24
Objek Penelitian.....	24
Jenis Penelitian .....	24
Fokus Penelitian .....	25
Informan Penelitian.....	25
Jenis Data.....	26
Tehnik Pengumpulan Data .....	27
Tehnik Analisis Data.....	28
Pengecekan Keabsahan Data .....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	32
Gambaran Umum Lokasi Penenlitian .....	32
Sejarah Kantor Dpm – Ptsp Kabupaten Gorontalo Utara .....	32
Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	33
Upaya Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Public PadaDpm – Ptsp	
Kabupaten Gontalo Utara .....	36
Kualitas Pelangan.....	36
Kualitas Profesional .....	39
Kualitas Proses.....	41
Faktor Pendorong Dalam Penerapan Goog Governance Dalam Pelayanan	
PublicPada DPM – PTSP Kabupaten Gorontalo Utara.....	43
Akuntabilitas.....	43

Trasparansi .....	48
Partisipasi .....	54
Supermasi Hukum .....	58
BAB V PENUTUP.....	64
5./1 Kesimpulan.....	64
5.2. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	66
Lampiran	

## **DAFTAR TABEL**

3.4 Informan Penelitian.....	26
------------------------------	----

## **DAFTAR GAMBAR**

**GAMBAR. 1** Informan Bapak ,Efendi S.Mobilingo,S.Sos

**GAMBAR. 2** Informan Bapak Faisal Nusi

**GAMBAR. 3** Informan Bapak Moh Hidayat ,Sh

**GAMBAR. 4** Informan Bapak Herlijanto Musa ,Sh

**GAMBAR. 5** Informan Ibu Wiwin Talib,Se

**HAMBAR.6** Informan Bapak Reymon Adam ,S.Kom

**GAMBAR.7** Informan Bapak Ramin Hadisi

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Pedoman Wawancara
2. Daftar Informan
3. Struktur Organisasi
4. Surat Lemlit
5. Surat Pernyataan Penelitian
6. Surat Rekomendasi Bebas Plagiasi
7. Hasil Turniting
8. Biodata Mahasiswa

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Era globalisasi seekarang ini mendorong pemerintah untuk lebih mengupayakan perubahan terhadap system pemerintahan supaya dapat mengikuti perkembangan zaman dan menjadikan Negara Indonesia Negara terbelakang yang tidak dapat mengikuti perkembangan zaman. Pemerintah sering melakukan perubahan dengan menciptakan inovasi-inovasi baru didalam pengelolaan pemerintahan.

Perubahan-perubahan ini tentunya banyak mengadopsi prinsip-prinsip Good Governance. Perubahan –perubahan ini dimulai dengan adanya era reformasi. Konsep Good governance merupakan pilihan yang strategis dalam pengembangan pelayanan public di Indonesia.

Sementara itu faktor pendorong mewujudkan penerapan *Good Governance*, hal yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah “Optimalisasi Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance” yang bertujuan meningkatkan kinerja (*Performance*) pemerintah dalam hal pelayanan publik. Penerapan Good Governance Di Indonesia sejatinya dikerucutkan menjadi 4 komponen yaitu: 1) Akuntabilitas; Pertanggungjawaban pengambil kebijakan dalam hal ini pemerintah merupakan hal yang sangat penting karena menyangkut pertanggung jawaban terhadap publik. Pertanggung jawaban ini merupakan hal yang sangat riskan dan paling sering tidak dilaksanakan

dengan baik, dalam hal ini kembali lagi kepada pribadi pengambil kebijakan yang tidak memahami betul bagaimana bentuk tanggung jawab yang diembannya. 2) Transparansi; transparansi adalah hal yang sangat berperan dalam penerapan prinsip good governance. Keterbukaan dalam hal ini, informasi tentang kebijakan dan pelayanan publik dapat dengan mudah diakses oleh publik. 3) Partisipasi; Partisipasi yang dimaksud dalam hal ini adalah, dimana terdapat keterwakilan warga negara dalam setiap pengambilan keputusan. 4) Supremasi Hukum; Adanya keadilan hukum bagi setiap warga negara. Penjelasan ini sesuai dengan pendapat Sedarmayanti,(2015) yang mengemukakan bahwa prinsip good governance terdiri dari akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan supremasi hukum.

Berdasarkan data yang berhasil peneliti himpun dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Gorontalo, survey tingkat kepatuhan pelayanan public di Kabupaten Gorontalo Utara berada dalam kategori zona merah. Survey terendah dari 6 Kabupaten/Kota Se-Provinsi Gorontalo. Berikut peneliti menampilkan data nilai kepatuhan pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara rentang tahun 2018:

Produk Layanan	Nilai
1. Rekomendasi IMB	10.50
2. Izin Lingkungan	55.50
3. Izin Pembuangan Air Limbah Ke Air atau Sumber Air	55.50

4. Izin Pembuangan Air Limbah Ke Laut	55.50
5. Izin Pembuangan Air Limbah Ke Media Lingkungan	55.50
6. Izin Penumpukan Limbah Bahan Berbahaya Beracun (B3)	55.50
7. Izin Prinsip Penanaman Modal	55.50
8. Izin Usaha Untuk Berbagai Sektor	55.50
9. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	55.50
10. Izin Usaha Perluasan Untuk Berbagai Sektor	55.50
11. Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal Untuk Berbagai Sektor Usaha	55.50
12. Izin Penyelenggaraan dan Pembangunan Fasilitas Parkir	55.50
13. Izin Penyelenggara Angkutan Orang Dalam Trayek Pedesaaan dan Perkotaan	61.50
14. Izin Usaha Taksi Angkutan Kawasan Tertentu	55.50
15. Izin Usaha Angkutan Laut Bagi Badan Usaha	55.50
16. Izin Usaha Angkutan Barang	61.50
17. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	49.50
18. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	61.50
19. Izin Lokasi	55.50
20. Izin Pendidikan Dasar yang Diselenggarakan	61.50

Oleh Masyarakat	
21. Izin Paud dan Pendidikan Non Formal Yang Diselenggarakan Oleh Masyarakat	61.50
22. Izin Usaha Agen Travel	61.50
23. Izin Operasional Sanggar Budaya dan Ekonomi Kreatif	61.50
25. Izin Membawa Cagar Budaya Keluar Daerah Kab/Kota Dalam 1 (Satu) Daerah Provinsi	61.50
26. Tanda Daftar Usaha Pariwisata	61.50
Nilai Rata-Rata.	44.93 <b>Zona Merah</b>

Keterangan Kategorisasi Penilaian Pemerintah Daerah :

Nilai	Tingkat Kepatuhan	Zona
0 – 50	Rendah	Merah
51 – 80	Sedang	Kuning
81 – 100	Tinggi	Hijau

Berdasarkan uraian diatas jelas maka kesimpulan awal peneliti, DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara memiliki kendala manajeman pelayanan dalam rangka mewujudkan Good Governance, diantaranya a) kurangnya efektivitas pelayanan publik dalam arti pelayanan yang diberikan kurang tepat sasaran; b) mutu pelayanan public kurang berjalan optimal; c) menurunkan biaya pelayanan publik karena hilangnya inefisien dan terjadinya

penghematan dalam penggunaan input; d) alokasi belanja yang lebih berorientasi pada kepentingan organisasi.

Melalui fenomena permasalahan diatas peneliti tertarik untuk melakukan aktivitas penelitian lebih mendalam dengan judul “Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo Utara”

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian konteks penelitian diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Upaya Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara?
2. Apa Faktor Pendorong Dalam Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara?

### **Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Dan Mendeskripsikan Upaya Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara
2. Untuk Mengetahui Faktor Pendorong Dalam Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara

## **Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian tersebut diatas, maka kegunaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Teoritis

Memperdalam pengetahuan peneliti dibidang pemerintahan khususnya pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo Utara.

2. Praktis

- a. Bagi pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara bahwa hasil penelitian ini sebagai bahan informasi dalam upaya untuk meningkatkan kemajuan dan efektifnya pembangunan di Kabupaten Gorontalo Utara
- b. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian dalam rangka ikut serta mengawasi dan sumbang saran terhadap pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **Ruang Lingkup *Good Governance***

*Good Governance* lebih merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan tersebut. Sedangkan arti *good* dalam kepemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung pemahaman: (a) Nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan, kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan keadilan social; (b) aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif, efisien dalam pelaksanaan tugas untuk mencapai tujuan (Sedarmayanti, 2009: 274); (c) Kepemerintahan (*governance*) adalah *governance* lebih merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut (Sedarmayanti, 2009: 273).

Secara umum, *governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya, *private sectors* (sektor swasta/ dunia usaha), dan *society* (masyarakat). Oleh sebab itu, *good governance* sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan *stakeholders* terhadap berbagai

kegiatan perekonomian, sosial politik, dan pemanfaatan berbagai sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas (*World Conference on Governance, UNDP, 1999* dalam Sedarmayanti, 2007: 2).

Selanjutnya Sedarmayanti (2015) mengemukakan bahwa good governance mengandung dua pengertian yaitu: pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional), kemandirian pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial; kedua, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. Sejalan dengan hal tersebut Sarundajang (2005) mengemukakan bahwa good governance menjadi acuan dalam mencari perbaikan organisasi sesuai dengan tuntutan reformasi. Governance menunjukkan suatu proses dimana rakyat bisa mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politilnya tidak hanya digunakan untuk pembangunan, tetapi juga menciptakan kohesi, integrase dan untuk kesejahteraan rakyatnya.

Berdasarkan uraian diatas jelas teridentifikasi betapa pentingnya good governance dalam penyelenggaran Negara. Berikut ini akan dikemukakan beberapa butir tentang bagaimana membangun manajemen publik yang bercirikan good governance, antara lain: organisasi sektor publik agar memperhatikan value of money dalam menjalankan aktivitasnya. Value of

money merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasar antara lain: a) meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam arti pelayanan yang diberikan tepat sasaran; b) meningkatkan mutu pelayanan publik; c) menurunkan biaya pelayanan publik karena hilangnya inefisien dan terjadinya penghematan dalam penggunaan input; d) alokasi belanja yang lebih berorientasi pada kepentingan publik; e) meningkatkan kesadaran akan uang publik (public costs awareness) sebagai akar pelaksana akuntabilitas publik (Mardiasmo:2002).

Selanjutnya Dwiyanto (2014) menyimpulkan bahwa apapun terjemahannya, good governance menunjukan pada pengertian bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah. *Good governance* menekan ada pelaksanaan fungsi governing secara bersama-sama oleh pemerintah dan institusi-institusi lain, yaitu LSM, perusahaan swasta maupun warga Negara. Bahkan institusi non pemerintah ini dapat saja memegang peran dominan dalam governance tersebut, atau bahkan lebih dari itu pemerintah tidak mengambil peran apapun “governance without government” .

Lebih lanjut Dwiyanto (2014) mengemukakan bahwa meskipun perspektif governance mengiplikasikan terjadinya pengurangan peran pemerintah, pemerintah sebagai institusi tidak bisa ditinggalkan begitu saja, tetapi bagaimana Negara (pemerintah) menempatkan diri dan bersikap ketika berlangsung proses governing dalam konsep governance atau bagaimana pemerintah berperan dalam mengelola Negara atau publik. Setidaknya

terdapat 6 prinsip yang ditawarkan yang dapat diajukan untuk menjawab pertanyaan ini yaitu: 1) Dalam kolaborasi yang dibangun, Negara (Pemerintah) tetap bermain sebagai figur kunci namun tidak mendominasi, serta memiliki kapasitas mengkoordinasi (bukan memobilisasi) aktor-aktor pada institusi-institusi semi dan non pemerintahan untuk mencapai tujuan-tujuan publik; 2) Kekuasaan yang dimiliki Negara harus ditransformasikan, dari yang semula dipahami sebagai “kekuasaan atas” menjadi “kekuasaan untuk” menyelenggarakan kepentingan, memenuhi kebutuhan, dan menyelesaikan masalah publik; 3) Negara, NGO, swasta, dan masyarakat lokal merupakan aktor-aktor yang memiliki posisi dan peran yang saling menyeimbang untuk tida menyebut setara; 4) Negara harus mampu mendesain ulang struktur dan kultur organisasinya agar siap dan mampu menjadi katalisator bagi institusi lainnya untuk menjalin sebuah kemitraan yang kokoh, otonom, dan dinamis; 5) Negara harus melibatkan semua pilar masyarakat dalam proses kebijakan mulai dari formulasi, implementasi, dan evaluasi kebijakan, serta penyelenggaraan layanan publik; 6) negara harus mampu meningkatkan kualitas resposivitas, adaptasi, dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan kepentigan, pemenuhan kebutuhan dan penyelesaian masalah publik.

Dari berbagai prinsip di atas disimpulkan bahwa sistem administrasi good governance haruslah melibatkan banyak pelaku, jaringan, dan institusi diluar pemerintahan untuk mengelola masalah dan kebutuhan publik. Dengan demikian, dalam penyelesaian masalah dan kepentingan publik selalu

melibatkan mutli-stakeholders dari berbagai lembaga yang terkait dengan masalah dan kepentingan publik itu. *Stakeholder* dalam tata pemerintahan (good governance) tersebut memiliki kedudukan yang setara dan hanya diikat oleh suatu jaringan dan prosedur yang sengaja diciptakan untuk memfasilitasi mereka dalam perumusan, pelaksanaan, monitoring, dan juga evaluasi kebijakan.

Selanjutnya UNDP mendefinisikan *good governance* sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta dan masyarakat (society). Berdasarkan definisi tersebut UNDP mengajukan karakteristik good governance yang saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri sebagai berikut : (a) Participation, setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif; (b) Rule of law, kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa perbedaan, terutama hukum hak asasi manusia; (c) Transparency, transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dipantau; (d) Responsiveness, lembaga dan proses harus mencoba untuk melayani setiap stakeholders; (e) Consensus orientation, good governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam hal kebijakan maupun

prosedur; (f) Effectiveness and Efficiency, proses dan lembaga menghasilkan sesuai dengan menggunakan sumber yang tersedia sebaik mungkin; (g) Accountability, para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (civil society) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga stakeholders. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi; (h) Strategic vision, para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif good governance dan pengembangan manusia yang luas serta jauh kedepan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini (Sedarmayanti:2003).

### **Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik**

Sebagaimana dikemukakan di atas bahwa *Good governance* awalnya digunakan dalam dunia usaha (corporate) dan adanya desakan untuk menyusun sebuah konsep dalam menciptakan pengendalian yang melekat pada korporasi dan manajemen professionalnya maka diterapkan good corporate governance. Sehingga dikenal prinsip-prinsip utama dalam governance korporat yaitu: transparansi, akuntabilitas, fairness, responsibilitas dan responsivitas. (Nugroho, 2004:216)

Transparansi bukan berarti ketelanjangan, melainkan keterbukaan, yakni adanya sebuah sistem yang memungkinkan terselenggaranya komunikasi internal dan eksternal dari korporasi. Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban secara bertingkat ke atas. Dari organisasi manajemen paling bawah hingga dewan direksi, dan dari dewan direksi kepada dewan

komisaris. Akuntabilitas secara luas diberikan oleh dewan komisaris kepada masyarakat. Sedangkan akuntabilitas secara sempit dapat diartikan secara financial. Fairness agak sulit diterjemahkan, karena menyangkut keadilan dalam konteks moral. Fairness lebih menyangkut moralitas dari organisasi bisnis dalam menjalankan hubungan bisnisnya, baik secara internal maupun eksternal.

Responsibilitas adalah pertanggungjawaban korporat secara kebijakan. Dalam konteks ini penilaian pertanggungjawaban lebih mengacu kepada etika korporat, termasuk dalam hal ini etika professional dan etika manajerial.

United Nations Development Program (UNDP) merekomendasikan beberapa karakteristik governance, yaitu: Legitimasi politik; b) Kerjasama dengan institusi masyarakat sipil; c) Kebebasan bersosialisasi dan berpartisipasi; d) akuntabilitas birokratis dan keungan (financial); e) Manajemen sektor publik yang efisien; f) Kebebasan informasi dan ekspresi; g) Sistem yudisial yang adil dan dapat dipercaya; (h) Sedang world bank mengungkapkan sejumlah karakteristik good governance adalah: (i) Sipil yang kuat dan partisipatoris; (j) Masyarakat yang terbuka; (k) Pembuatan kebijakan yang dapat diprediksi ; (l) Eksekutif yang bertanggung jawab; (m) Birokrasi yang professional dan aturan hukum.

Reponsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan

mengembangkan program- program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. (Tangkilisan,2005:177)

Berdasarkan pernyataan Tangkilisan di atas maka disebutkan bahwa responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik, maka kinerja organisasi tersebut akan dinilai semakin baik. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan suatu organisasi public dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang sangat rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek.

### **Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu Administrasi publik menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap “belum baik atau tidak memuaskan”. Hal ini seperti dikemukakan Dwiyanto, dan kawan-kawan (2014), dalam *Govenance and Desentralization* disingkat GDS 2002 bahwa di 20 Provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan “walapun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan

publik” tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (Good Governance).

Karakteristik pelayanan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut, *Pertama* berkaitan dengan intangibility atau tak berwujud, bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna. Kedua inseparability atau tak terpisahkan, maksudnya bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun organisasi serta perangkat mesin atau teknologi karena jasa umunya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus. Ketiga variability atau bervariasi, maksudnya bahwa pelayanan sangat beraneka ragam, tergantung siapa yang memberikan, kapan dan dimana, serta kepada siapa pelayanan diberikan. Keempat perishability atau dapat dimusnahkan, bermakna bahwa pelayanan tidak bisa disimpan, sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

Berdasarkan uraian tentang konsep pelayanan diatas dapat dimakna bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum pelayanan yang diberikan digunakan oleh pengguna. Karakteristik pelayanan yang bersifat tidak berwujud, tak terpindahkan, bervariasi, dapat musnah menunjukkan perbedaan mendasar antara pelayanan dan barang.

Pelayanan publik yang responsif berarti pelayanan yang diberikan harus mampu mengenali kebutuhan masyarakat dan mencari cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut secara wajar. Untuk membuat pelayanan yang responsif, Dwiyanto (2010) menyatakan bahwa “aparat birokrasi yang berada

digaris depan harus diberi kewenangan untuk mengambil diskresi karena mereka dituntut oleh keadaan untuk mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi warganya.” Hal ini berarti bahwa aparat yang berhubungan langsung dengan masyarakat ketika melakukan pelayanan menjadi symbol birokrasi sehingga mereka harus mampu merespon setiap persoalan yang ada di lapangan. Mereka dituntut untuk kreatif, berwawasan luas, dan diberi kewenangan untuk mengambil keputusan secara transparan.

Memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Saat ini permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administrative saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi administrator pelayanan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik (Sumartono, 2007)

### **Prinsip-prinsip pelayanan publik**

*Sherwood* dalam Supriyono (2000:7) menyatakan: Profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat

politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standart profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pemberian secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang professional guna memenuhi tuntutan masyarakat. Dalam kondisi demikian tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat maka salah satu alasan penting kehadiran pelayanan pemerintah, termasuk pelayanan publik yaitu diperlukan untuk melindungi kepentingan masyarakat.

Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah saat ini sesungguhnya sebagaimana dikatakan Rasyid (1997:11) adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat. Seperti juga disampaikan oleh *David Osborne* dan *Ted Gaebler*: mengupayakan peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada swasta lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka

memperbaiki sistem untuk mewujudkan masyarakat lebih baik maka *David Osborne dan Ted Gaebler* menyimpulkan prinsip-prinsip yang mereka anggap sebagai keputusan model baru yaitu:

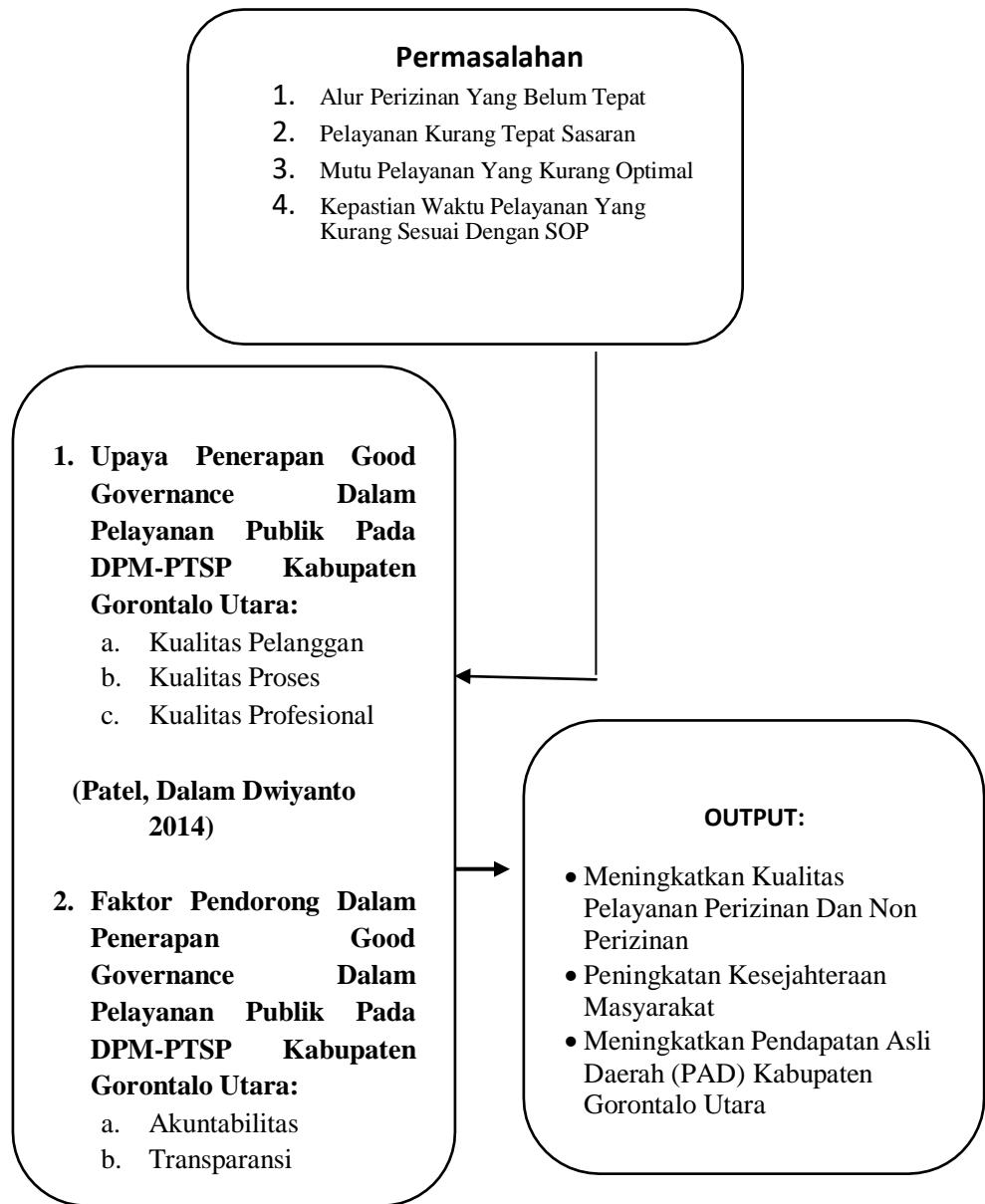
- a) Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintah tetapi cukup sebagai penggerak.
- b) Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.
- c) Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintah yang baik (good governance). Agar dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik maka terdapat asas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi:

- a) Asas kepastian hukum, adalah adanya peraturan per undang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b) Asas keterbukaan, bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c) Asas partisipatif, yaitu untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaran pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d) Asas akuntabilitas, bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan per undang-undangan yang berlaku.
- e) Asas kepentingan umum, yaitu dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- f) Asas profesionalisme, adalah aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya.
- g) Asas kesamaan hak, yaitu dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- h) Asas keseimbangan hak dan kewajiban, adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

- i) Asas efesiensi, bahwa yang menentukan tingkat keberhasilan penyelenggaran pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan yang sederhana, cepat dan murah, tidak memberikan pembebanan pembiayaan kepada masyarakat secara tidak wajar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- j) Asas efektifitas, adalah orientasi penyelenggara pelayanan publik untuk mencapai penyelenggaran pelayanan publik untuk mencapai penyelenggaran pelayanan publik yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 2.1: Kerangka Konseptual Penelitian

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo Utara bertujuan agar penelitian lebih terarah dan mudah dalam pencarian data sehingga terlebih dahulu ditentukan unit analisisnya. Manfaat dari fokus analisis ini adalah pertama, penetapan unit analisis dapat membatasi studi. Kedua, penetapan unit analisis itu berfungsi untuk memenuhi *criteria inklusi-ekslusi* atau kriteria keluar-masuk suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Gorontalo Utara. Adapun tujuan peneliti adalah sektor perizinan merupakan salah satu banteng pertahanan para pelaku usaha mulai dari sektor mikro, kecil, menengah, sampai dengan industeri-industri dalam rangka memastikan kesimbangan perekonomian nasional, khususnya perekonomian di Kabupaten Gorontalo Utara.

#### **3.2. Jenis Penelitian**

Berdasarkan permasalahan penelitian yang dikemukakan sebelumnya, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau

tulisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini juga menggunakan tipe penelitian Studi Kasus.

### **Fokus Penelitian**

Adapun yang menjadi fokus penelitian yang diangkat oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Apa Faktor Pendorong Dalam Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara, dengan indikator fokus sebagai berikut:

1. Akuntabilitas
2. Transparansi
3. Partisipasi
4. Supremasi Hukum.

### **Informan Penelitian**

Penelitian ini tidak menggunakan angka dalam mengumpulkan data dan dalam memberikan penafsiran terhadap hasil penelitiannya. Responden dalam metode penelitian kualitatif berkembang terus (*snowball*) atau bola salju yang menggelinding semakin lama semakin besar.

Pada penelitian ini yang menjadi informan adalah mereka yang mempunyai kaitan erat dengan penerapan good governance dalam pelayanan public di DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara, serta upaya peningkatan kinerja pegawai yang mencakup informasi tentang kompetensi pegawai, desain pekerjaan, perilaku pegawai, kinerja pegawai, Reward Pegawai serta motivasi pegawai yang diantaranya para pejabat dan pegawai pada lingkup DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara.

**Tabel. 3.1**  
**Jumlah Informan**

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala DPM-PTSP Gorontalo Utara	1 orang
2.	Sekretaris Dinas	1 orang
3.	Kasubag Umum dan Kepegawaian	1 orang
4.	Kasubag Perizinan	1 orang
5.	Kasubag Non Perizinan	1 orang
6.	Staf Pegawai	7 orang
7.	Masyarakat Umum Penerima Layanan	7 orang
8.	Jumlah	19 orang

**Sumber: Data Primer: 2021**

### **Jenis Data**

#### 1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari lapangan yaitu di DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara dan melalui informan. Data primer ini berupa pedoman wawancara yaitu daftar pertanyaan yang ditujukan kepada informan dalam hal ini pejabat maupun pegawai di kantor DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara.

#### 2. Data Sekunder

Data yang diperoleh ditempat peneelitian yaitu pihak pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara serta masyarakat umum penerima layanan yang

berhubungan dengan penelitian ini yaitu masalah penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayan public.

### **Teknik Pengumpulan Data**

instrumen penelitian adalah berupa alat bantu yang di gunakan dalam kelancaran penelitian .Ada pun instrumen yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu :

#### 1. Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti dilakukan sendiri secara langsung ditempat yang menjadi objek menggunakan metode observasi langsung yaitu pengamatan penelitian dalam hal ini di kantor DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara

#### 2. Interview / Wawancara

Teknik pengumpulan data ini adalah melakukan tanya jawab secara lisan kepada responden untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian.

#### 3. Dokumentasi.

Dokumen didapatkan dari dokumen-dokumen yang sudah ada di tempat penelitian. Dalam penelitian ini dokumentasi yang digunakan yakni dokumentasi berupa surat-surat dan foto-foto lapangan dalam kegiatan pengumpulan data.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data interaktif menurut Miles and Huberman, yaitu :

### 1. Reduksi data

Reduksi data adalah memilih-milah data yang dikumpulkan, membuang data yang tidak dibutuhkan dan mengambil data yang berhubungan dengan penelitian. Dan apabila data yang dikumpulkan dianggap belum valid, proses ini dilakukan berulang kali sampai data yang dikumpulkan dianggap valid.

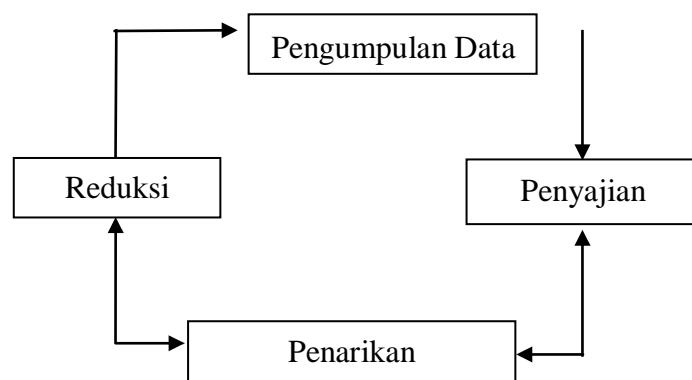
### 2 .Penyajian data

Penyajian data yaitu, data yang telah melalui proses reduksi data disajikan sebagai hasil penelitian. Selanjutnya dapat dilanjutkan untuk penarikan kesimpulan penelitian.

### 3 .Penarikan kesimpulan.

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dan dianggap valid sudah melalui konfirmasi kebenaran data. Disajikan dalam bahasa yang singkat dan jelas. Tiga jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data merupakan suatu proses siklus dan interaktif, dapat dilihat gambar berikut ini :

**Gambar 3.1. Model Analisis Interaktif (*Interactive model of analysis*)**



**Sumber : Miles dan Huberman (2007 : 20)**

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### **Sejarah Kantor DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara**

Berdirinya kantor DPM-PTSP pada tahun 2007 dan 2008.Berdirinya kantor pelayanan terpadu satu pintu ( PTSP ) sejak tahun 2014,sehingga perda terbentuknya badan pelayanan terpadu satu pintu ,kemudian berselang beberapa tahun beradanya ada undang – undang baru berdirinya Dinas penanaman modal ( DPM ) itu tahun 2016 itu sesuai dengan PP No 18 tahun 2006 tentang

perangkat Daerah.Terbentuknya Dinas Penanaman Modal ( DPM ),kemudian adanya aturan itu PP itu ,ada aturan mentri harus menyatakan dinas penanaman modal ( DPM )itu harus menjadi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sehingga pada tahun 2019 terbentuk berdasarkan perda No 9 tahun 2019 dinas penanaman modal berubah menjadi dinas oenanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sampai sekarang.

#### **VISI**

“Terwujudnya pelayanan perizinan yang profesional ,Maju ,Mudah Trasparan dan akuntabel dalam pelayanan terpadu satu pintu “

#### **MISI**

“Mengotimalkan Pelayanan Perizinan Melalui Peningkatan Kualitas SDM yang professional Dibidangnya”.

## **TUGAS DAN FUNGSI**

Dinas sebagaimana dimaksud dalam pasal mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah .dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam 4 menyelenggarakan fungsi .

- a.) Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup Tugasnya ;
- b.) Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c.) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya ;
- d.) Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan Lingkup tugasnya; dan
- e.) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya;

Jumlah pegawai Dinas Penanaman Modal dan –Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPM – PTSP ) Kabupaten Gorontalo Utara yaitu sebanyak 52 orang dan PNS 25 Orang Pegawai dengan Perjanjian Kontrak

## **Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Faktor pendorong mewujudkan penerapan *Good Governance*, hal yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah “Optimalisasi Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance” yang bertujuan meningkatkan kinerja (*Performance*) pemerintah dalam hal pelayanan publik. Penerapan Good Governance Di Indonesia sejatinya dikerucutkan menjadi 4 komponen yaitu:

1) Akuntabilitas; 2) Transparansi; 3) Partisipasi; 4) Supremasi Hukum.  
(Sedarmayanti, 2015)

Dalam konteks Pelayanan di DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara, berikut peneliti mengungkapkan fakta dilapangan berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan yang kemudian didukung oleh pendapat para ahli berdasarkan beberapa rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini:

**Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada  
DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara**

**Kualitas Pelanggan**

Dari aspek kualitas pelanggan, peneliti ingin melihat dan memperdalam apakah kualitas pelanggan mampu memberikan pada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang diukur dari penguasaan jasa, misalnya kepuasan pelanggan atau keluhan pelanggan di DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan kepala dinas DPM- PTSP Kabupaten Gorontalo Utara menerangkan bahwa:

“... Dalam melakukan pelayanan ,pegawai telah bekerja sesuai dengan tupoksi masing-masing sesuai dengan peraturan dan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Pegawai sangat memegang komitmen dalam hal penyelesaian tugas Yng dianamat kepada mereka, sehingga hal yang diutamakan adalah kepuasan dari penerima layanan, sewajuh ini belum ada keluhan yang dilayangkan penerima layanan berhubungan dengan ketidak professional pegawai dalam melakukan pelayanan.”

(Wawancara dengan Kepala DPM-PTSP/20 Oktober 2021)

Salah seorang masyarakat pemohon perizinan ketika diwawancara terkait komitmen layanan oleh DPM-PTSP Gorontalo utara mengatakan bahwa:

“...Seingat saya DPM-PTSP Gorontalo utara pernah menyelenggarakan pameran layanan publik baru-baru ini, saya pikir kegiatan seperti ini harus sering dibuat oleh gabungan instansi pemerintah agar dapat menjadi ajang sosialisasi kepada masyarakat luas. (Wawancara dengan Masyarakat/2 November 2021)

### **Kualitas Profesional**

Dari aspek kualitas profesional peneliti ingin melihat apakah manajemen pelayanan publik di DPM-PTSP Kota Gorontalo mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang didefinisikan secara profesional, dan apakah prosedur dan standar professional tersebut dapat dipercaya untuk meghasilkan produk atau jasa yang diinginkan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah seorang staf pegawai di *Front Office* DPM-PTSP Kota Gorontalo mengatakan bahwa:

“... Selama saya menjadi petugas *front office* saya merasakan tidak kendala yang tidak begitu berat sehingga semua aspek pelayanan pada konsumen dapat berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara dengan Staf DPM-PTSP/20 Oktober 2021)

Salah satu masyarakat pemohon perizinan ketika diwawancara mengatakan bahwa:

“... Sebenarnya hal-hal sederhana semacam ini kan hanya bisa dikerjakan dalam waktu 3 jam sampai dengan setengah hari paling lama. Karena berkas-berkas saya juga sudah lengkap. Tapi ketika saya menanyakan kepada petugas front office beliau beralasan pejabat yang menandatangani masih ada rapat diluar kantor. Saya masih bisa memaklumi tapi ketika ini terjadi terus menerus tentu saja ini

merugikan orang lain. (Wawancara dengan Masyarakat/2 November 2021)

Selanjutnya menurut pengamatan peneliti ada beberapa faktor juga yang mempengaruhinya misalnya SOP pelayanan yang tidak dimaksimalkan. Pegawai DPMPTSP berdalih SOP layanan yang dikeluarkan pemerintah pusat terkadang tidak sejalan dengan visi misi regulasi SOP yang ada di daerah.

#### **4.2.1.3 Kualitas Profesional**

Dari aspek Kualitas Proses, peneliti ingin melihat dan memperdalam apakan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo menggunakan sumber daya dengan cara yang paling efisien untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pernyataan lain juga diungkapkan oleh pegawai DPM-PTSP yang mengatakan bahwa:

“... Pelayanan sudah baik namun masih ada yang harus dibenahi. Ketidakmampuan aparatur pelaksana dalam menjelaskan hal-hal yang bersifat teknis tentang bangunan misalnya lebih disebabkan oleh tidak sering ditempatkannya petugas teknis dari OPD terkait di DPM-PTSP kami. Padahal kami sudah menyiapkan ruangan khusus untuk petugas teknis di kantor ini. akibatnya untuk meminta penjelasan teknis bangunan tersebut, masyarakat pemohon harus mendatangi Dinas PU. Hal ini jelas akan menambah panjangnya tahapan yang harus dilalui untuk mengurus pelayanan perizinan”. Wawancara dengan Staf DPM-PTSP/20 Oktober 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan keinginan membantu dari pihak aparatur untuk masyarakat sebagai berikut:

“... Kesediaan aparatur dalam membantu mengurus surat cukup baik, tapi katanya ini sudah bisa online tapi sampai sekarang saya lihat websidenya masih banyak kekurangan jadi saya masih urus manual saja. Jadi kita kurang paham cara pendaftarannya, kalau kita kurang paham bisa bertanya tapi terkadang jawabannya kurang jelas dan kita kurang mengerti jadi lebih baik kita datang ke kantor dan bertanya langsung ke bagian informasi.” (Wawancara dengan Masyarakat/2 November 2021)

Dwiyanto (2014) Profesional artinya ahli dalam bidangnya, paham terhadap apa yang ia hadapi dalam pekerjaannya, dan menjalankannya dengan penuh tanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara dan dukungan para ahli diatas peneliti berkesimpulan bahwa kualitas professional yang masyarakat harapkan pada DPM-PTSP Gorontalo Utara dapat mencerminkan adanya kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

### **Faktor Pendorong Dalam Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara**

#### **Akuntabilitas**

Terkait dengan kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelayanan, Kepala Dinas DPM-PT SP Kabupaten Gorontalo Utara mengungkapkan bahwa:

“... Standar pelayanan dikantor kami setiap tahun di supervise oleh empat lembaga yang berbeda yang terkait dengan standar pelayanan yang pertama (1).mipad kementerian pengendaian aparatur Negara dan reformasi birokrasi ( 2).kementerian investasi dkpm (3).kpk dan (4).ombusman. empat lembaga ini memberikan

penilaian kepada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu ,sejauh mana kinerja pelayanan yang di berikan oleh DPTSP terhadap masyarakat umum yang di berikan pelayanan puplik,dari empat lembaga itu dinas penanaman modal mendapatkan apresiasi dan penghargaan kita masuk kategori DPM-PTSP yang ada di provinsi gorontalo kategori yang sangat baik,yaitu tandanya bahwa kita sudah melaksanakan standar oprasional seperti yang diamanatkan oleh regulasi. (Wawancara dengan Kepala DPM-PTSP/20 Oktober 2021)

Selanjutnya terkait apakah terdapat sanksi yang ditetapkan pada setiap kesalahan atau kelainan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan public, Kepala Dinas DPM-PTSP berpendapat bahwa:

“... Di kantor DPPTSP ada namanya peraturan pemerintah penyelengaraan perizinan daerah yaitu PT24 terkait kemudahan investasi dari sana jelas di atur ada namanya pemberian insentif kepada pelaku usaha yang menjalankan aturan – aturan yang di atur di regulasi ,terkait dengan persoalan misalnya panismen ada kewenangan bisa mencabut izin bagi pelaku usaha yang tidak taat atas yang tidak taat aturan tetapi di gorontalo utara belum yang ada penutupan sementara ,ada beberapa yang dilakukan termasuk Indomaret dilakukan penutupan karena tidak menjalankan aturan yang di amanatkan.bagaimana tatacara investasi di daerah. .kita ada bidang pengawasan pengendalian mereka jalan terus dan memantau terus kepada pelaku usaha kita juga ada yang namanya penyidik PTNS kalau memang itu rasa diperlukan. (Wawancara dengan Kepala DPM-PTSP/20 Oktober 2021)

Akuntabilitas dimaksud adalah perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya, dalam hal ini fokus pada pelayanan di DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Perencanaan Penanaman Modal, berpendapat bahwa:

“... Pelaksanaan perizinan sesuai dengan SOP memang berjalan dengan SOPnya contoh ada yang terkait dengan izin mendirikan bangunan ( IMB) nah di imb itu sesuai dengan SOP dari PU kurang lebih dia dari 30 hari ,dari dinas penanaman modal ,dan pelayanan terpadu satu pintu ( DPM-PTSP ) minimal 7 hari sampai 14 hari itu sudah keluar izin terkait mendirikan bangunan jadi antara sesuai SOP dengan pelaksanaan berjalan dengan baik. Terkait sanksi Iya ada karna di sini kita berjalan sesuai dengan regulasi jadi otomatis ketika ada kesalahan kita ada sanksinya ,baik sanksi sebagai ASN ,sanksi juga pelayanan di Dinas penanaman Modal. (Wawancara dengan Kepala Bagian Perencanaan Penanaman Modal/20 Oktober 2021

Terkait dengan standar prosedur pelayanan dan sanksi yang diterapkan, Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara menerangkan bahwa:

”... Kami di sini mengacu pada SOP pelayanan walaupun skarang system kita lagi peralihan dari sistim perizinan dan pelayanan perizinan sesuai basis sebelumnya kita menggunakan persi online singgel sancition ( OSS ) versi rengking satu sekarang kita sudah menggunakan yang versi RBA perizinan berusaha berbasis resiko onlien singgel sancition rich becs RBA autoris itu sudah termasuk basis resiko. Saksi secara administrasi secara lisan itu kalau teguran ada mungkin teguran secara lisan ,sanksi kelalaian selama ini belum pernah terjadi kelalaian yang fatal kalau missal pengaduan dari masyarakat itu satu dua ada tapi sifatnya terkait dengan jaringan kelalaian kita Alhamdulillah tidak ada. Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan/20 Oktober 2021)

Hal yang hampir sama juga diutarakan oleh Kasubag Umum Dan Kepegawaian, yang mengatakan bahwa:

“... Standar SOPnya dengan pelaksanaan lapangan, karena skarang aturannya itu berubah ubah jadi ketika berubah – ubah maka seharusnya ada prosedur yang terbaru lagi .jadi ketika prosedur pelaksanann pelayanan sudah sesuai ,biasanya dari pihak pemohon

karena tidak mengetahui maka dari pemohon kurang update dengan informasi peraturan yang baru. kalau dengan prosedur sudah sesuai.

Kalau dengan sanksi pasti ada,dengan sanksi diberi teguran kalau di Dinas Penanaman Modal dan pelayan terpadu satu pintu di sini ada pelayanan PNS dan PTT kalau PNS sanksinya memang sudah di atur dan PTT juga mengikuti tapi tidak sama dengan sanksi PNS.( Wawancara dengan Kasubag Umum Dan Kepegawaian/20 Oktober 2021)

Tanggapan informan pegawai di DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara cukup beragam tetapi hampir sama. Peneliti selanjutnya mengkonfirmasi langsung kepada masyarakat umum selaku penerima layanan, yang berpendapat bahwa:

“... Dari sisi pelayanan bagus cumin dari sisi pelaksanaan itu yang agak repot memahamin aturanya kemudian dari waktu yang sedikit termakan oleh waktu dalam hal pengurusan pelayanan pelaksana,dari sisi umdang –undangnya pencernaan undang-undangnya begitu banyak kemudian dari sisi pelaksanaan waktunya saja di situ kendala yang ada,kalau pelayanan masih di bilang bagus perlu di tingkatkan lagi . Kalo dari Dari sanksi belum masuk pada sanksi mungkin kita di berika teguran secara lisan dan teguran secara tertulis apabila kita belum sesuai perundang – undangan atau aturan yang ada otomatis kita di berikan sanksi. (Wawancara dengan Masyarakat Penerima Layanan/27 Oktober 2021)

Tanggapan lain juga diutarakan oleh masyarakat pemohon perizinan ketika dikonfirmasi peneliti yang mengatakan bahwa:

“... Pelaksanaan pelayanan publik yang berkesesuaian dengan SOP ,pemenuhan jasa kepada publik yaitu masyarakat yang merupakan obyek pembangunan sudah sesuai dan pertanggung jawaban walaupun dalam proses yang lama. Sanksi ada tetapi jika masih dalam pertimbangan merujuk pada masasalah yang masih bisa di atasi atau di tegur secara lisan atau tulisan. (Wawancara dengan Masyarakat Penerima Layanan/27 Oktober 2021)

Oleh karena itu peneliti berpedapat bahwa aspek akuntabilitas dalam organisasi layanan publik seperti DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara dapat menciptakan output yang diharapkan dari Governance. Yang merujuk pada proses penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara dengan melibatkan bukan saja negara tetapi juga semua stakeholder yang ada.

Sebagai institusi yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kenderaan bermotor kepada masyarakat, Samsat berupaya memenuhi kepuasan wajib pajak dengan menyediakan jasa pelayanan terhadap wajib pajak. Semua bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dipertanggung-jawabkan secara terbuka kepada masyarakat luas , melalui media publik baik cetak maupun elektronik.

Berdasarkan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada aparatur dilingkungan DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara yang menekankan bahwa terwujudnya akuntabilitas merupakan tujuan utama dari lembaga-lembaga sektor publik. Tuntutan akuntabilitas publik mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban.

### **Transparansi**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas DPM-PTSP Kabuapten Gorontalo Utara terkait dengan ketersediaan informasi dalam setiap jenis perizinan, beliau berpendapat bahwa:

“... Itu salah satu instrument penilaian transparansi terkait dengan pelayanan artinya tidak boleh lagi istilah tatapmuka makanya kami ada media yang kita gunakan termasuk pintu pincet prind kami juga ada webseid sebagai media informasi kepada masyarakat terkait

apa yang kita lakukan di sini tatacara berusaha syarat-syarat berusaha . Salah satu kita memberikan edukasi kepada pelaku usaha dalam bentuk sosialisasi bentuk bimbingan tehnis supaya kita semacam kita dengan usaha itu mitra ,kita selaku pemerintah kita wajib memberikan pengawasan kepada pelaku usaha ,pelaku usaha juga wajib melakukan hal – hal yang di amanatkan dalam aturan.misalnya sistem peraturannya ,mereka harus membuat laporan minimal setiap triwulan setiap 3 bulan satu sekali membuat laporan LKPS. (Wawancara dengan Kepala Dinas DPM-PTSP/20 Oktober 2021)

Hal senada juga dikomentari oleh Kepala Bagian Perencanaan Penanaman Modal, yang mengatakan bahwa:

“... Transparansinya itu kita ada membentuk SOP standar pelayanan kemudian terkait dengan SOP atau standar pelayanan,kita pampang di depan ada liflet ,bender ,baliho ,di situ teruang kode etik ,kemudian terkait dengan kegiatan perizinan ,izin – izin yang ada di kantor yang kita proses ada terpampang di bender ada mungkin terpampang di baliho kemudian terkait dengan mejaga kepercayaan masyarakat Pelayanan atau kinerja kita selalu nilai oleh pemerintah pusat apakah melalui BKT, KPK, OMBUSMAN dan kementerian pandang Rb terkait dengan pelayanan kita jadi kita di nilai dari situ terkait jalannya kinerja atau pelayanan di Dinas pelayan Modal da pelayanan satu pintu gorontalo utara. (Wawancara dengan Kepala Bagian Perencanaan Penanaman Modal/20 Oktober 2020)

Sementara itu, Kabid Perizinan Dan Non Perizinan ketika dikonfirmasi terkait ketersediaan informasi dan bagaimana cara DPM-PTSP meningkatkan kepercayaan masyarakat, berpendapat bahwa:

“... Tersedia kita punya web perizinan ,bener dan punya sup yunit informasi jadi ada loket untuk informasi dan clining service yang melayani setiap pelaku usaha yang ingin mendapatkan informasi perizinan. Kemudian computer semua pelayanan ,jadi mengenai kepercayaan mereka Alhamdulillah kepercayaan diri petugas pelayanan ,selama ini masyarakat sudah tau kalau dalam hal perurusan izin mereka ke DPM-PTSP jadi mereka sudah cukup tau segala

pemguurusan perizinan lewat PTSP satu pintu ke dinas yang terkait semua disini kita akan mengirimkan permohonan ke dinas – dinas yang terkait .Kepercayaan diri petugas pelayanan itu Alhamdulillah sudah cukup baik karna kita di dukung oleh front Office yang ada tepampang di depan kemudian sarana dan prasarana sudah memadai maka kita skarang sudah ada anjungan mandiri untuk pelayanan mandiri pelaku usaha datang nanti kita akan bantu. (Wawancara dengan Kabid Perzizinan Dan Non Perizinan ketika dikonfirmasi terkait ketersediaan informasi dan bagaimana cara DPM-PTSP)

Selanjutnya Kasubag Umum dan Kepegawaian berpendapat bahwa:

“... Dari segi pelayanan kita ada oprator sudah cukup percaya diri dan sudah menguwasai berbasis computer semua pelayanan ,jadi mengenai kepercayaan mereka Alhamdulillah kepercayaan diri petugas pelayanan ,selama ini masyarakat sudah tau kalau dalam hal perurusan izin mereka ke DPM-PTSP jadi mereka sudah cukup tau segala pemguurusan perizinan lewat PTSP satu pintu ke dinas yang terkait semua disini kita akan mengirimkan permohonan ke dinas – dinas yang terkait .Tersedia kita punya web perizinan ,bener dan punya sup yunit informasi jadi ada loket untuk informasi dan clining service yang melayani setiap pelaku usaha yang ingin mendapatkan informasi perizinan terkait. (Wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian/20 Oktober 2021)

Selanjutnya peneliti memintai keterangan dari masyarakat Azas keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh DPM-PTSP, yang mengomentari bahwa:

“... Iya tersedia cuman kita dari sisi memahami setiap ITnya penjabaran perundang – undangan agak sedikit repot dan banyak konsultasi dari sisi pelayanan bagus dari sisi pelaksana uuntuk banyak makan waktu karna harus banyak melakukan konsultasi hal- hal yang ada dalam sistim pelayanan dari pengurusan izin itu sendiri penanaman modal dalam berinvestasi. Seharusnya mereka lebih banyak melakukan langkah – langkah sosialisasi lebih matang lagi terutama dari segi aturan – aturan yang berkaitan langsung dengan penanaman modal khususnya yang ada aturan aturan yang di tingkat

daerah dantingkat provinsi kabupaten / kota seharusnya itu lebih banyak yang di sosialisasikan dan undang-undang dari pusat kementerian dan pemerintah pusat bisa kita sudah memahaminya karena banyak aturan aturan kebijakan – kebijakan aturan yang di buat oleh baik pemerintah provinsi baik pemerintah kabupaten/kota. (Wawancara dengan masyarakat 1 November 2021)

### **Partisipasi**

Jika melihat layanan di DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara dari segi partisipasi, kita dapat melihatnya dari dua sisi. Partisipasi aparatur dalam berbagai jenis perizinan dan non perizinan sebagai pelaksana layanan publik dan yang kedua adalah partisipasi dari masyarakat sebagai user.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kapala Dinas DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara terkait dengan bagaimana pemahaman pegawai tentang proses dan metode yang partisipatif, beliau berpendapat bahwa:

“... Partisipatif masyarakat ada hukum kausar transparansi itu melahirkan partisipatif semakin kita transparan otomatis masyarakat itu semakin partisipatif selama ini tingkat partisipatif masyarakat kita bisa lihat sejauh mana mereka bisa mengikuti aturan – aturan yang ada misalnya untuk survey kepuasan masyarakat itu yang perlu kita lakukan instrument siapa sasarannya siapa adalah pelaku usaha ,karna konsep kita disini bukan masyarakat umum kita melayani adalah pelaku usaha mitra kita adalah pelaku usaha. (Wawancara dengan Kapala Dinas DPM-PTSP/20 Oktober 2021)

Selanjutnya Kepala Bagian Perencanaan Penanaman Modal ketika ditanyai pertanyaan yang sama menerangkan bahwa:

“... Kita kerja sesuatu tupoksi masing – masin dalam bidang pelayanan perizinan yang di depan mereka memahami tupoksi mereka jadi mereka berkerja selama ini dan terbukti dengan di berikan

apresiasi oleh pemerintah pusat Gorontalo Utara khusus Dinas Penanaman Modal mendapatkan kategori baik yang terbaik Nomor satu di Provinsi Gorontalo jadi mereka sudah memahami sesuai Tupoksi Mereka apalagi di bidang lain kami sudah memahami itu jadi sudah menjalankan baik dengan kinerja kami yang ada di dinas penanaman modal ini. (Wawancara dengan Kepala Bagian Perencanaan Penanaman Modal/20 Oktober 2021)

Metode pelayanan yang partisipatif itu mengandung banyak definisi, seperti yang diutarakan oleh Kabid Perizinan dan Non Perizinan bahwa:

“... Dilihat dari keseluruhan pegawai DPM-PTSP Aalhamdulillah sudah cukup menguwasai apa yang menjadi tugas pokok fungsi mereka di bagian pelayanan sudah cukup mengetahui mereka juga sudah dibekali bimtek maupun pelatihan service ekselen pelatihan untuk pegawai yang ada di kantor DPM-PTSP. Good governance pemerintahan yang baik kalau pemerintahan yang baik good governance di kita itu ada beberapa indicator dari segi metode partisipatif saya menjelaskan 1 indicator yang menegaskan bahwa kita itu sudah yang terbaik dan tidak ada yang sempurna dalam sebuah dan kita menuju kesitu kita sudah harus dan akan menuju ke pemerintahan yang baik,jadi penerapan good governance di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu Alhamdulillah dari segi indicator kesluruhan dari pasilitas pelayanan, sdmnya ITnya sudah cukup menungjang peningkatan pelayanannya. (Wawancara dengan Kabid Perizinan dan Non Perizinan/20 Oktober 2021)

Peneliti selanjutnya mengkonfirmasi kepada masyarakat terkait bagaimana pengalaman mereka tentang partisipasi masing-masing pegawai di PTSP dan mengatakan bahwa:

“... Bagus mereka lumayan menyampaikan hal hal yang berkaitan dengan lansung penanaman modal cuman perlu di tingkatkan lagi bahwa pemahaman lebih bagus mendetail lagi bukan secara umum yang di kuasai oleh pegawai dinas penanaman modal lebeh medetail dari hal – hal yang prisip ilmu maupun tehnis atau

juknis maupun junlak. (Wawancara dengan masyarakat 2 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan pegawai dilingkungan DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara dan masyarakat umum penerima layanan, Partisipasi dapat dilihat dari sisi hak dan kewajiban sesama. Oleh karena itu peneliti berharap ada Dukungan dan kontribusi yang diberikan oleh masyarakat dalam hal pelayanan perizinan sagatlah membantu untuk perkembangan daerah Gorontalo utara. sebab pendapatan terbesar datu suatu daerah khususnya gorontalo yaitu dari investasi masyarakat. oleh masyarakat sangatkah menguntungkan bagi pemerintah, sebab pembangunan daerah diperlukan anggaran yang begitu banyak sehingga kesadaran masyarakat akan sangat membantu mempercepat pembangunan yang ada di Kabupaten Gorontalo Utara.

### **Supermasi Hukum**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara terkait dengan bagaimana regulasi pada setiap jenis perizinan apakah tidak bertentangan dengan satu jenis perizinan dengan izin lainnya, beliau berpendapat bahwa:

“... Karna aturan diindonesia sering tumpang tindih,karena kita berkerja di Dinas Penanaman Modal ini terkait dengan perizinan tapi terkair rekomendasi itu ada di dinas teknis ,dinas tehnis juga di bawa kendali kementerian tehnis contoh PU ada kementerian PU mereka mempunya regulasi tersendiri kita terkait pelayanan terpadu mempunyai regulasi terkait penanaman modal PTSP mempunyai regulasi bagaimana menyingkrongkan aturan tehnis yang ada di kementerian atau dinas tehnis dengan kita ada di Dinas Pelayanan Modal.maka kita sudah singkrongkan melalui standar pelayanan SOP

insa allah kita buat regulasi tersendiri terkait dengan melimpahkan kewenangan perizinan dan non perizinan atau dengan ada yang terbaru PSS kita singkrongkan kita padukan dalam suatu aturan mungkin aturan bupati sehingga kita mempunyai aturan tersendiri, itu patokan kita untuk bekerja di Dinas pananaman Modal Dan pelayanan terpadu satu pintu( DPM-PTSP ) ada regulasi tersendiri yang terkait perizinan. Kebutuhan kita disini setiap tahun kita membuat sosialisasi undang – undang terkait perizinan dan sebelum membuat peraturan itu kita juga membuat sosialisasi terkait dengan RAB rancangan peraturan ,dengan raf rancangan peraturan kita menggali aspirasi masyarakat,masyarakat khususnya pelaku usaha terkait dengan izin – izin yang ada kita kelolah ,kalau izin- izin bertribusi kita minta pendapat masyarakat apakah mampu ketika ketribusi kita terapkan kepada masyarakat apakah mereka mampu ,kalau mereka tidak mampu mungkin kita ada kebijakan lain terkait dengan jumlah detribusi ,jadi kita sebelumnya membuat suatu aturan kita sosialisasikan dulu kepada masyarakat minta pendapat dari mereka atau masukan ketika ada masukan nantinya pada saat membuat naska peraturan kita masukan saran saran mereka nntinya kita akan muat dalam rancangan peraturan sehingga di sahkan bersama dan mereka sudah meyujui itu karna melalui sosialisa sebelumnya. (Wawancara dengan Kepala DPM-PTSP/20 Oktober 2021)

Kasubag Umum dan Kepgawaiyan ketika ditanyai pertanyaan yang sama menambahkan bahwa:

“... Skarang ini mengurus perizinan ini sudah di permudah untuk masyarakat ,jadi itu sesuai dengan kondisi atau kebutuhan masyarakat Kebutuhan kita disini setiap tahun kita membuat sosialisasi undang-undang terkait perizinan dan sebelum membuat peraturan itu kita juga membuat sosialisasi terkait dengan RAB rancangan peraturan ,dengan raf rancangan peraturan kita menggali aspirasi masyarakat,masyarakat khususnya pelaku usaha terkait dengan izin – izin yang ada kita kelolah ,kalau izin- izin bertribusi kita minta pendapat masyarakat apakah mampu ketika ketribusi kita terapkan kepada masyarakat apakah mereka mampu ,kalau mereka tidak mampu mungkin kita ada kebijakan lain terkait dengan jumlah detribusi ,jadi kita sebelumnya membuat suatu aturan kita sosialisasikan

dulu kepada masyarakat minta pendapat dari mereka atau masukan ketika ada masukan nantinya pada saat membuat naska peraturan kita masukan saran saran mereka nntinya kita akan muat dalam rancangan peraturan sehingga di sahkan bersama dan mereka sudah meyestuji itu karna melalui sosialisa sebelumnya. (Wawancara dengan Kasubag Umum Dan Kepegawaian/20 Oktober 2021)

Terkait hal tersebut, salah seorang masyarakat berkomentar bahwa:

“...Kalau menurut kita sementara belum ada bertentangan cuman harus ada perbaikan dalam hal pemahaman ,pemahaman yang satu arah oleh parapegawai oleh parah birokrasi yang berurusan langsung dengan di bidan penanaman modal dan investasi artinya lebih selarasnya mereka satu suara dalam hal menjermahkan sebuah aturan regulasi yang ada di dinas penanaman modal dan investasi itu agar penanam modal tidak bingung kita biasanya menanyakan regulasi kepada yang lain di penjesanya regulainya lain padahal tujuanya sama satu arah ,cuman sisi penjelasan tidak satu arah bermacam berbagai komentar tapi tujuanya satu yang lebih bagus seperti kita penanaman modal harusnya dinas itu pegawai yang berhubungan langsung dengan investasi penanaman modal menganalisa maupun menyampaikan secara sebuah regulasi perundang – undangan atau aturan seharusnya satu arah dan satu jawaban Banyak aturan yang harus di penuhi invertor dalam hal regulasi baik undang – undang maupun aturan di tingkat provinsi dan kabupaten/kota. Baru Menurut saya berbicara dengan itu belum ada yang adil ,masih dikuasai oleh parah pemegang hak kekuasaan untuk penyususn undang – undang kita bisa lihat dalam hal undang – undang ketenaga kerjaan undang – undang penanaman modal begitu banyak yang harus yang harus di penuhi oleh investor dalam hal penanaman modal di suatu daerah . (Wawancara dengan masyarakat/2 November 2021)

## **BAB V**

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diungkapkan peneliti pada bab sebelumnya maka yang menjadi simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor akuntabilitas pelayanan menunjukkan sudah sesuai dengan pedoman regulasi dan standar operasioanl prosedur (SOP) yang berlaku diantaranya terkait dengan kemudahan berinvestasi
2. Faktor transparansi pelayanan menunjukkan peningkatan yang cukup optimal, dimana media pelayanan yang ada di DPM-PTSP sudah sebagian berbasis website
3. Faktor partisipasi pelayanan menunjukkan belum cukup maksimal dimana keterlibatan publik dalam pemberian ide-ide pelayanan belum dapat dimaksimalkan oleh DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo
4. Faktor supremasi hukum pelayanan menunjukkan peningkatan yang cukup optimal dimana regulasi tentang Undang-Undang No 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja berdampak langsung pada kemudahan proses pelayanan perizinan..

### **Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan peneliti diatas, maka yang menjadi saran-saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Di harapkan agar DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara agar lebih mengoptimalkan layanan berbasis e-Governance sehingga dapat di mempercepat arus informasi dan pelayanan terhadap berbagai jenis pelayanan perizinan dan non perizinan
2. Di harapkan agar DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara senantiasa mensosialisasikan alur pelayanan perizinan kepada masyarakat langsung ditingkat kecamatan maupun desa serta melakukan evaluasi kinerja petugas pelayanan di secara berjenjang agar kinerja organisasi lebih mudah dikontrol.
3. Agar DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara terus melakukan inovasi terbaru dalam memberikan efektivitas dan efisiensi pelayanan dengan menciptakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih praktis dan mudah bagi masyarakat dan calon investor.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, Agus dkk. 2014. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, PSKK-UGM, Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. 2016. *Memimpin Perubahan Dibirokrasi Pemerintah*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik : Perduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Nugroho Riant. 2013. *Metode Penelitian Kebijakan*, Cet I; Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1996. *Mewirausaha Birokrasi*, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Sedarmayanti. 2015. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Mandar Maju. Bandung.
- Sarundajang, S.H, 2005, *Babak Baru Sistem Pemerintahan Daerah*, Kata Hasta, Jakarta
- Sedarmayanti. 2009. *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Mandar Maju. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2015. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Mandar Maju. Bandung.
- Nugroho, Riant. 2014. *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

Sugiono. 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cet.IX; Bandung: CV. Alfabeta.

Tangkilisan Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta. Grasindo.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Miles, Matthew B dan Amichael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi*. Jakarta: Universitas Indonesia.

## LAMPIRAN 1

### **PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN**

### **PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GORONTALO UTARA**

#### **I .BIODATA PENGISI**

1. No. Responden : .....
2. Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan.
3. Unit Kerja/Bagian : .....
4. Pendidikan Terakhir :  SMA.  Diploma.  S1.  S2.

#### **II. PETUNJUK PENGISIAN**

Sebelum Mengisi pernyataan berikut, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian ini.

Setiap pernyataan harap bapak/ibu jabarkan dalam bentuk kalimat

#### **Pertanyaan Untuk Pegawai DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo Utara**

#### **A. AKUNTABILITAS**

1. Bagaimana kesesuaian antrara pelaksanaan dengan standar prosedur pelayanan?
2. Adakah sanksi yang ditetapkan pada setiap kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan penanaman modal dan pelayanan perizinan? Tolong dijelaskan!

## **B. TRANSPARANSI**

1. Apakah tersedia informasi yang memadai pada setiap jenis pelayanan perizinan?
2. Bagaimana cara DPM-PTSP meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan perizinan?

## **C. PARTISIPASI**

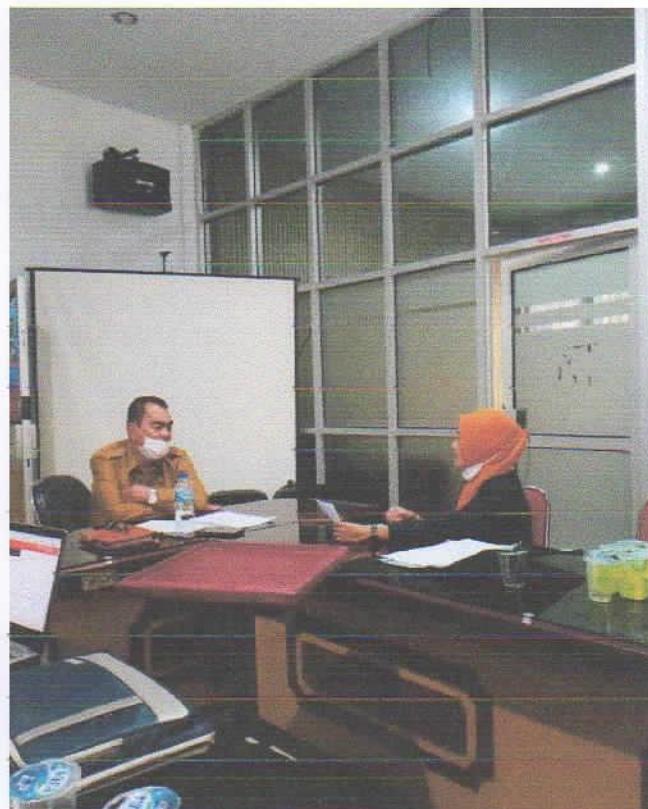
1. Bagaimana pemahaman pegawai DPM-PTSP tentang proses atau metode yang partisipatif?
2. Bagaimana pemahaman pegawai DPM-PTSP terkait proses dan metode yang partisipatif dalam penerapan Good Governance?

## **D. SUPERMASI HUKUM**

1. Apakah regulasi disetiap jenis pelayanan tidak bertentangan antara satu dengan yang lainnya? Jelaskan!
2. Apakah hukum disusun berdasarkan aspirasi masyarakat luas dan mampu mengakomidasi kebutuhan publik secara adil? Jelaskan!

## **LAMPIRAN 2**

### **DOKUMENTASI**



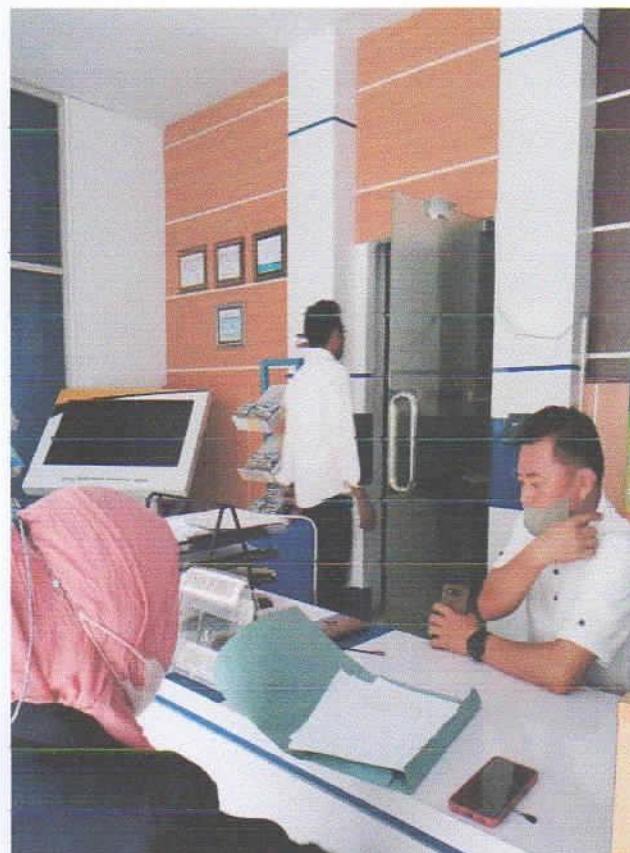
**( Gambar 1. Wawancara Kepala Dinas Penanaman Modal )**

## DOKUMENTASI



(Gambar 2.Wawancara Dengan Masyarakat )

## DOKUMENTASI



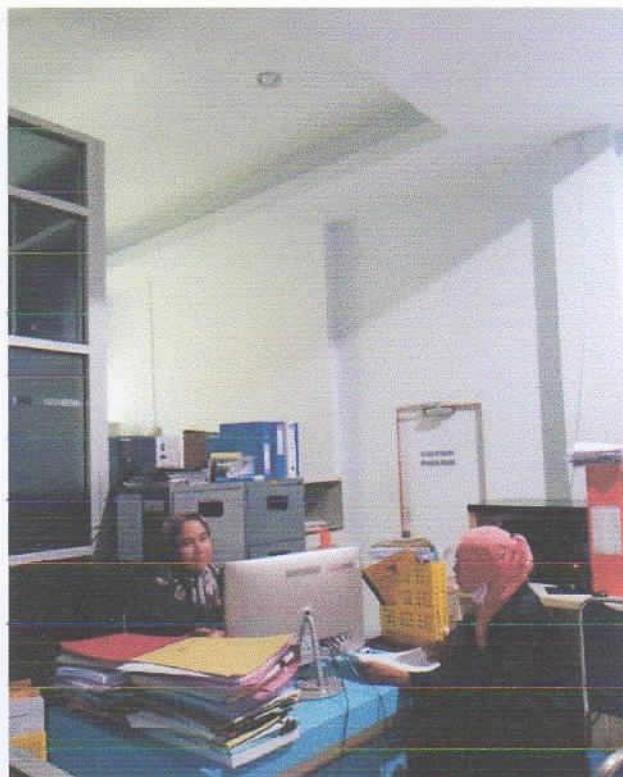
( Gambar 3.Wawancara Dengan Staf DPM-PTSP )

## **DOKUMEN**



**( GAMBAR.4 : Wawancara Dengan Kasubag umum dan kepegawaian 20 oktober 2021 )**

## DOKUMENTASI



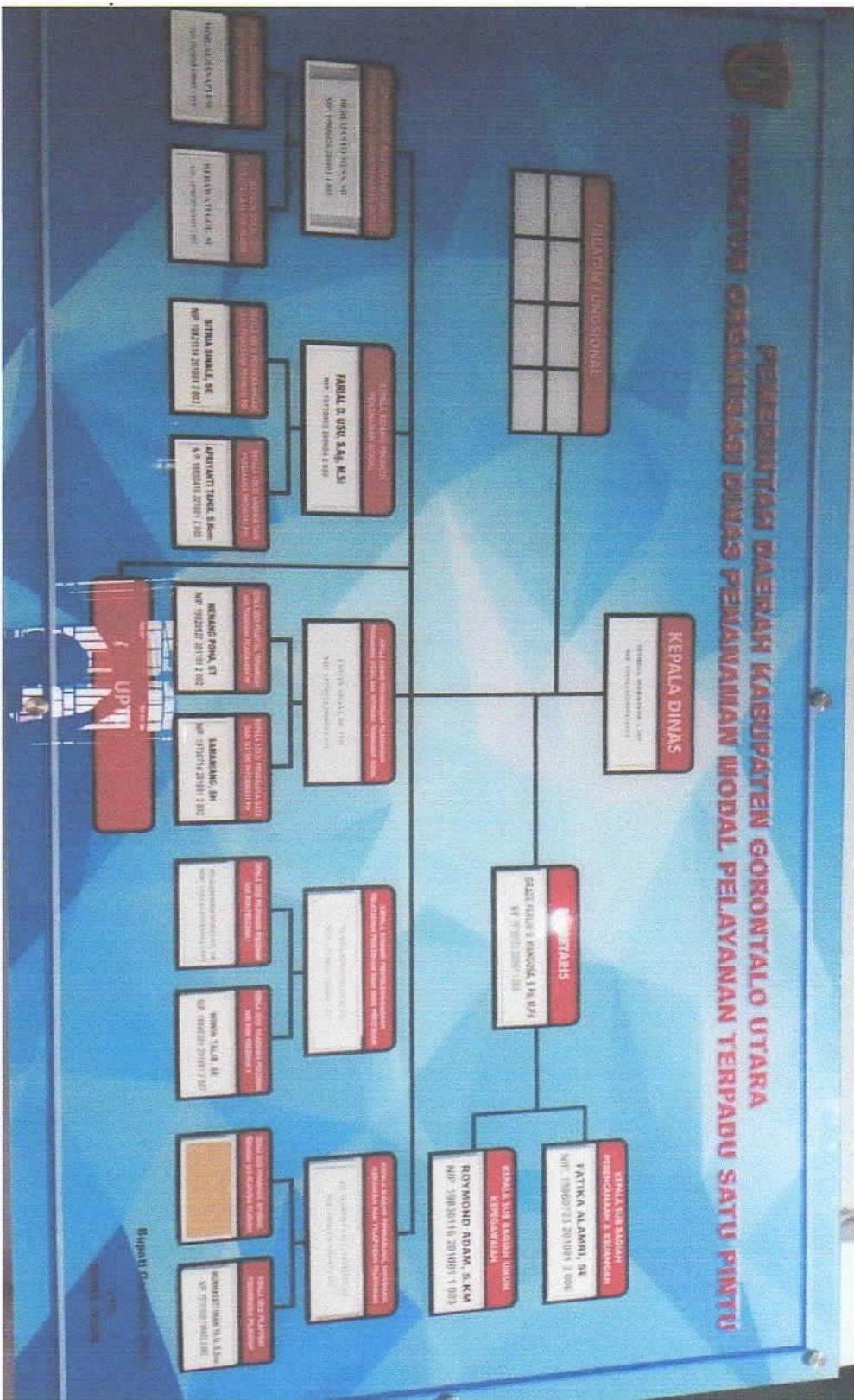
( Gambar 5. Wawancara Dengan kabit Perizinan Dan Non Perizinan )

## **DOKUMENTASI**



**( GAMBAR 6.Wawancara Dengan Kasubag Perencanaan Penanaman Modal )**

**PENGERTIAN DAERAH KABUPATEN GORONTALO UTARA**





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3606/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2021

Lampiran :-

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Gorontalo Utara

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D  
NIDN : 0911108104  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Wisna J. Pakaji  
NIM : S2118054  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GORONTALO  
UTARA  
Judul Penelitian : PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN  
PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN  
GORONTALO UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.





**PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Kusnodanupojo komp. Blok Plan Desa Molingkapoto Kec. Kwandang

**SURAT PERNYATAAN**

Nomor : 503/DPMPTSP/ 276/XII/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Efendi Sudirman Mobilingo, S.Sos  
Nip : 196912052000121003  
Jabatan : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dengan ini menyatakan :

Nama : Wisna J. Pakaji  
NIM : S2118054  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Universitas Ichsan Gorontalo

Bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian dan pengambilan data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "**PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**" pada Bulan Agustus sampai dengan Oktober 2021 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Demikian surat pernyataan ini diberikan kepada yang bersangkutan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 13 Desember 2021

Kepala Dinas,

EFENDI SUDIRMAN MOBILINGO, S.SOS  
NIP. 19691205 200012 1 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001  
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp ( 0435 ) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

Nomor : 093/FISIP-UNISAN/S-BP/V/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.AP  
NIDN : 0924076701  
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : WISNA PAKAJI  
NIM : S2118054  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik  
Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo Utara

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar **26%**, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Terlampir :  
Hasil Pengecekan Turnitin



## ● 26% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 26% Internet database
- Crossref database
- 3% Submitted Works database
- 10% Publications database
- Crossref Posted Content database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	repository.unja.ac.id	4%
	Internet	
2	scribd.com	4%
	Internet	
3	orang-one-chee-punya.blogspot.com	3%
	Internet	
4	123dok.com	2%
	Internet	
5	edu301blog.wordpress.com	2%
	Internet	
6	repository.ub.ac.id	2%
	Internet	
7	fr.slideshare.net	2%
	Internet	
8	contoh-kumpulan-makalah.blogspot.com	1%
	Internet	

9	repository.widyamandala.ac.id Internet	<1%
10	core.ac.uk Internet	<1%
11	repository.poliupg.ac.id Internet	<1%
12	digilib.unila.ac.id Internet	<1%
13	erepo.unud.ac.id Internet	<1%
14	sosiopublika.wordpress.com Internet	<1%
15	ejurnal.binawakya.or.id Internet	<1%
16	muhammadsyailan.blogspot.com Internet	<1%
17	jurnal.unswagati.ac.id Internet	<1%
18	guntara96.wordpress.com Internet	<1%
19	digilib.uinsgd.ac.id Internet	<1%

## **BIODATA MAHASISWA**



### Identitas

Nama : Wisna j. pakaji

Nim : S21.18.054

Tempat Tanggal Lahir : Tolongio ,20 Desember 1992

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Alamat : Dusun Niola Desa Motilanggo,Kecamatan Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara .

Alamat e-mail : [wisnapakaji\\_201292@gmail.com](mailto:wisnapakaji_201292@gmail.com)

### **1. Riwayat Pendidikan**

#### **1. Pendidikan Formal**

- a. Sekolah Dasar Negeri 2 Tolongio ,Tahun 2005
- b. Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Anggrek,Tahun 2008
- c. Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Kwandang ,Tahun 2011