

Analysis of the Implementation of Good Governance Principles in the Framework of Public Services at the One Stop Integrated Investment and Licensing Service in North Sumatra Province

Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Rangka Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara

Jania Fadila Aryanti ¹⁾; Marliyah ²⁾

^{1,2)} *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*

Email: ¹⁾ jania.fadilaaryanti24@gmail.com; ²⁾ marliyah@uinsu.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [11 April 2022]

Revised [13 April 2022]

Accepted [27 April 2022]

KEYWORDS

Public Service, Good Governance

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini mendeskripsikan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara. Latar belakang penelitian ini adalah bagaimana penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik dan kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan prinsip-prinsip good governance. Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan pencatatan. Narasumber dalam penelitian ini tidak hanya pegawai, pendataan dan penetapan, tetapi juga masyarakat yang ikut serta dalam pelayanan perizinan. Mengumpulkan, membandingkan, dan menganalisis data melalui analisis deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance berjalan dengan baik, terutama dalam hal partisipasi, akuntabilitas, supremasi hukum, transparansi, efektivitas dan efisiensi, dan daya tanggap.

ABSTRACT

This study describes the One Stop Integrated Investment and Licensing Service Office of North Sumatra Province. The background of this research is how to apply the principles of good governance in public services and what obstacles are encountered in the application of the principles of good governance. The research was conducted at the One Stop Integrated Investment and Licensing Service, North Sumatra Province. Data was collected through interviews, observation, and recording. The resource persons in this study were not only employees, data collection and determination, but also the people who participated in licensing services. Collect, compare, and analyze data through qualitative descriptive analysis. The results showed that the application of the principles of good governance went well, especially in terms of participation, accountability, rule of law, transparency, effectiveness and efficiency, and responsiveness.

PENDAHULUAN

Dengan terselenggaranya pemerintah yang baik, bersih dan berwibawa (*clean and good governance*) menjadi cita-cita dan harapan setiap bangsa "*government*" menunjukkan pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (negara dan pemerintahan). Konsep "*government*" melibatkan tidak sekedar pemerintah dan negara tapi juga peran berbagai sektor di luar pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas. Paradigma penyelenggaraan pemerintah telah menjadi pergeseran dari paradigma "*rule government*" menjadi "*good governance*". Pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik (*public service*) menurut paradigma "*rule government*" senantiasa lebih menyandarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berbeda dengan paradigma "*good governance*", dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik tidak semata-mata didasarkan pada pemerintah (*government*) atau negara (*state*) saja, tetapi harus melibatkan sebuah elemen, baik di dalam (*intern*) birokrasi maupun diluar birokrasi publik (masyarakat).

Mengingat Pengembangan *good governance* memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar maka diperlukan sebuah langkah strategis untuk memulai pembaharuan praktik *governance*. Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Nilai-nilai seperti efisiensi, transparansi akuntabilitas, dan partisipasi dapat diterjemahkan secara relatif mudah dalam penyelenggaraan layanan publik.

Mengembangkan sistem pelayanan publik yang berwawasan *good governance* dapat dilakukan secara relatif lebih mudah daripada melembagakan nilai-nilai tersebut dalam keseluruhan aspek kegiatan

pemerintahan. Pemilihan reformasi pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dinilai strategis karena pelayanan publik dianggap penting oleh semua aktor dari semua unsur governance. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, masih adanya praktik calo, prosedur pelayanan masih terkesan bertele-tele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan, sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara-cara tertentu. Masyarakat di tempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi masalah tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri good governance. Untuk itu, aparaturnegara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien. Dapat disadari, mewujudkan tata pemerintahan yang baik membutuhkan waktu yang tidak singkat dan tentu saja dengan upaya yang terus menerus. Sangat di harapkan dengan penerapan good governance dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dengan berdasar pada uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPPTSP Povinsi Sumatera Utara dan untuk mengetahui apa saja ha-hal yang berperan didalamnya.

LANDASAN TEORI

Good Governance

Good governance merupakan suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta dimana kesepakatan tersebut mencakup pembentukan mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

"*Good governance*" sering di artikan sebagai "kepemerintahan yang baik". Adapula yang mengartikannya sebagai "tata pemerintah yang baik" dan ada pula yang mengartikannya sebagai "sistem pemerintahan yang baik". Selanjutnya dijelaskan pula bahwa istilah "*governance*" sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan publik *good and service*. Sedangkan arti "*good*" dalam "*good governance*" mengandung dua pengertian, pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial; kedua, aspek-aspek fungsional dan pemerintah yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Praktek terbaiknya disebut "*good governnace*" atau pemerintahan yang baik. Sehingga dengan demikian "*good governance*" didefenisikan sebagai penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat".

Menurut Riswanda Imawan (2002:32) "*good governance*" diartikan sebagai cara kekuasaan negara digunakan dalam mengatur sumber-sumber ekonomi dan sosial bagi pembangunan masyarakat.

Menurut Sedarmayanti (2003:76) *good governance* adalah suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut administrasi pembangunan. Dengan demikian ia berpendapat bahwa pemerintah berada pada posisi sentral (*agent of chance*) dari suatu masyarakat dalam suatu masyarakat berkembang. Dalam *good governance* tidak hanya pemerintah, tetapi juga citizen, masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang terorganisir, seperti LSM, asosiasi-asosiasi kerja, bahkan paguyuban.

Prinsip-Prinsip Good Governance

Secara harfiah, asas dapat diartikan sebagai landasan yang menjadi pedoman yang harus dijunjung Tinggi badan seseorang atau kelompok seperti yang diyakini kebenarannya. Lembaga Administrasi Negara memberikan pengertian tentang good governance, yaitu:

menyelenggarakan pemerintahan negara yang kokoh dan akuntabel, serta efisien dan efektif, Dengan memelihara interaksi yang sinergis dan konstruktif antara bidang dan departemen nasional, swasta dan masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, prinsip pemerintahan yang baik Keduanya meliputi:

1. Profesionalisme, meningkatkan kompetensi dan moral penyelenggara pemerintahan, mampu layanan sederhana, cepat, tepat dengan biaya terjangkau.
2. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas pengambil keputusan di berbagai bidang Masalah kepentingan sosial.
3. Transparansi, dengan membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat Memberikan informasi dan memastikan akses mudah ke informasi yang akurat dan cukup.
4. Pelayanan yang berkualitas, pelaksanaan pelayanan publik termasuk prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kenyamanan, keterpaduan sarana dan prasarana, dan pelayanan yang ramah dan disiplin.
5. Partisipasi demokratis dan dorongan setiap warga negara untuk menggunakan haknya Sebuah suara dalam proses pengambilan keputusan, yang melibatkan pemangku kepentingan masyarakat langsung atau tidak langsung
6. Efisiensi dan efektivitas, memastikan masyarakat terlayani oleh menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
7. Supremasi hukum, yang diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan penegakan hukum yang adil oleh semua pihak, tanpa kecuali, dan melindungi hak asasi manusia dan memperhatikan nilai-nilai hidup dalam masyarakat.

Penerapan Good Governance

Penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik adalah proses dimana instansi pemerintah melakukan kegiatan administrasi melalui pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya yang ada, dimana pejabat pemerintah ditetapkan sebagai pelaksana roda pemerintahan, yaitu melalui prinsip efektivitas dan efisiensi, partisipasi, supremasi hukum, perebutan kekuasaan, dan akuntabilitas.

Kinerja suatu instansi pemerintah merupakan hasil kualitas dan kuantitas kerja, merupakan perpaduan antara kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerja yang dilakukan atas tugas yang dibebankan kepadanya, dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Tata pemerintahan yang baik dapat tercapai apabila instansi pemerintah dan lembaga publik secara keseluruhan dapat merangkul ide dan gagasan baru serta merespon kepentingan masyarakat. Dapat dipahami bahwa pelaksanaan pemerintahan yang baik adalah menganut prinsip-prinsip partisipasi, transparansi, penegakan hukum, responsive, kesetaraan, efektifitas, dan efisiensi, serta akuntabilitas yang baik oleh pemerintah maupun diluar pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik seperti yang diharapkan.

Secara singkat dapat dinyatakan bahwa kepentingan umum adalah himpunan dari kepentingan pribadi yang telah disublimasikan, dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. Apabila kepentingan itu beralih menjadi kepentingan kelompok, dan selanjutnya jika kelompok itu makin besar kepentingannya berubah menjadi kepentingan umum.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Moenir (200:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau keompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Sinambela (2005:5) dalam Pasolog (2010:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait memiliki kegiatan dalam suatu kumpulan.

Dengan beragamnya pendapat para ahli, dapat disimpulkan pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara, Negara didirikan oleh masyarakat tentu dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Goest dan Darviz (dalam Tjiptono, 2004:51) "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Artinya bahwa kualitas selalu berubah sesuai dengan berubahnya pandangan dari kepuasan

masyarakat. Kondisi masyarakat yang dinamis menimbulkan akibat pada masyarakat yang cenderung kritis bahkan mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Pendapat ini dikemukakan oleh Edvarson (dalam Tjiptono, 2004:52) yaitu "Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan dimana fokus utamanya adalah customer utility". Dengan kata lain, pelayanan ditujukan untuk memenuhi harapan/kebutuhan dari penerimaan layanan.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2017: 2), metode penelitian pada hakikatnya adalah suatu cara atau teknik ilmiah dalam usaha mencari data yang tujuan dan kegunaannya bersifat ilmiah. Berdasarkan pengertian tersebut maka terdapat empat aspek kunci yang patut diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah memiliki arti yaitu kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, antara lain rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilaksanakan menggunakan cara-cara yang masuk akal yang dapat dijangkau oleh nalar manusia. Empiris mengandung arti yaitu cara-cara yang dilakukan dapat dilihat oleh indera manusia, sehingga orang lain juga dapat mengamati serta mengetahui cara atau metode yang digunakan. Sistematis ialah suatu proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah-langkah khusus yang bersifat logis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Berdasarkan penjelasan Moleong (2011:6) yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah penelitian yang mempunyai tujuan untuk memahami fenomena terkait apa saja hal yang dialami oleh subjek penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara dengan sumber data berupa penelitian kepustakaan (*Library Research*) dan penelitian lapangan (*Field Work Research*) yang terdiri dari observasi, wawancara dan penelitian dokumen. Data-data yang dikumpul dianalisis menggunakan metode kualitatif untuk mendeskripsikan dan menganalisis suatu keadaan dengan bersumber pada fakta-fakta dalam memperoleh gambaran yang lengkap mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam rangka pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara

Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat memiliki pengertian setiap warga masyarakat, laki-laki dan perempuan wajib mempunyai hak suara yang tidak berbeda dalam proses pemilihan umum dengan kebebasan berpendapat secara konstruktif. Hal ini juga bisa diartikan adanya keaktifan masyarakat dalam kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berhubungan dengan keberlangsungan sinergitas antara pemerintah dengan masyarakat.

Dalam hal ini banyaknya kritik saran yang masuk mempengaruhi proses penyusunan dan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan. Hal tersebut sangat penting mengingat masyarakat merupakan objek dari penyelenggaraan layanan publik. Oleh karena itu sudah seharusnya masyarakat yang menilai secara langsung dari kualitas layanan tersebut. Semakin tinggi tingkat partisipasi masyarakat berarti kebijakan yang dihasilkan murni keinginan dan kebutuhan masyarakat sehingga akan terbina hubungan yang harmonis diantara keduanya.

Penerapan prinsip partisipasi dalam layanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara bisa dilihat dari peranan masyarakat yang ikut serta dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti keterlibatan masyarakat dalam menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik.

Dengan penyediaan saluran komunikasi masyarakat seperti kotak kritik dan saran, website resmi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara, Indeks Kepuasan Masyarakat, serta penyediaan saluran komunikasi masyarakat agar dapat mengutarakan pendapatnya, secara tidak langsung partisipasi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara sudah mulai terlaksana.

Penegakan Hukum

Penegakan hukum memiliki arti yaitu sebuah rangka yang dimiliki haruslah berkeadilan dan dipatuhi. Hal ini dapat diartikan bahwa dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat setiap

pelayanan publik harus berpedoman pada peraturan-peraturan yang berlaku. Adanya jaminan hukum bagi masyarakat, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan kepercayaan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, financial dan kepercayaan pada diri sendiri.

Aturan hukum dapat dinilai berdasarkan yang pertama, adanya penegakan hukum secara utuh dalam berbagai aspek pemerintahan daerah, kedua, adanya peraturan hukum serta perundang-undangan yang jelas dan tegas serta yang mengikat seluruh aparat pemerintahan daerah tanpa terkecuali, dan terakhir adanya lembaga peradilan dan hukum yang kredibel dan bebas KKN.

Dapat dikemukakan bahwa penerapan aturan hukum di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara telah mencapai tingkat rata-rata atau cukup baik. Realitas ini sesuai dengan hasil wawancara terhadap staff yang menyatakan bahwa penerapan prinsip aturan hukum telah diupayakan dengan dilakukannya penegakan hukum yang dilakukan oleh oknum tertentu dan pelayanan kepada masyarakat selalu dilaksanakan berdasarkan aturan hukum yang berlaku. Faktor-faktor yang mendukung antara lain adanya dukungan dari pemerintah penyelenggara serta adanya koordinasi terkait meliputi lembaga hukum dan peradilan serta unsur masyarakat lainnya dan adanya peraturan hukum serta sanksi yang diterapkan secara tegas dan tidak memihak.

Transparansi

Transparansi mempunyai arti yaitu pemerintahan harus dibangun dalam kebebasan aliran informasi yang ingin dimiliki oleh mereka yang membutuhkannya. Hal ini dapat diukur dengan seberapa mudahnya masyarakat memperoleh informasi misalnya terkait kegiatan-kegiatan atau anggaran-anggaran yang digunakan, mengukur tingkat transparansi pelayanan publik, menunjuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna layanan.

Bagan Alur yang telah disediakan cukup membantu dan memudahkan masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan. prinsip transparansi yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara telah terlaksana dengan baik. Namun kurangnya penjelasan mengenai tindak lanjut berkas yang kurang lengkap kepada masyarakat menyebabkan terjadinya kesalahpahaman pada masyarakat.

Segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggaraan dan penggunaan layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah dipahami oleh masyarakat, maka praktek pelayanan ini dapat dinilai memiliki transparansi yang baik.

Daya Tanggap

Salah satu prinsip good governance yang paling penting adalah daya tanggap petugas pemberi layanan. Responsivitas merupakan kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas, dan mengembangkannya ke dalam program-program yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu responsivitas menunjuk pada kesesuaian antara program dan kegiatan yang ada dengan aspirasi atau kebutuhan masyarakat. Responsivitas juga dapat diukur dari sejauh mana daya tanggap petugas pelayanan dalam merespon kebutuhan ataupun keluhan masyarakat.

Daya tanggap petugas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara terhadap masyarakat cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi. Petugas sebagai pengendalian dan fasilitator dalam menyediakan pelayanan perizinan diharapkan agar lebih peka lagi dalam mendengarkan dan menanggapi permintaan maupun keluhan dari masyarakat.

Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah pertanggung jawaban pemerintah kepada publik. Akuntabilitas termasuk dalam salah satu prinsip good governance yang harus diterapkan dalam pemerintahan.

Dengan adanya akuntabilitas, maka proses pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Sumatera Utara harus berjalan sesuai dengan aturan yang ada. Akuntabilitas yang baik akan bermuara kepada pelayanan yang berkualitas. Dengan begitu akuntabilitas menjadi prasyarat demi terwujudnya pemerintahan yang baik atau good governance.

Dengan demikian pertanggung jawaban merupakan bentuk akuntabilitas pemerintah, dimana aparat pemerintah harus mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan di

bidang tugasnya. Akuntabilitas terutama berkaitan erat dengan pertanggung jawaban terhadap efektivitas kegiatan dalam pencapaian sasaran atau target kebijakan atau program yang telah ditetapkan. Dengan adanya tanggung jawab kepada pemerintah atas kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara maka dapat menjadi fungsi control pemerintah sehingga nantinya diharapkan akan timbulnya kepercayaan dari masyarakat.

Dengan demikian prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara telah berjalan dengan baik. Standar Operasional Prosedur yang ada telah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Bentuk pertanggung jawaban khususnya terhadap waktu dan biaya pelayanan untuk menjamin masyarakat telah diwujudkan dengan baik.

Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi dapat diartikan sebagai perbandingan yang terbaik antara input dan output. Efektivitas dan efisiensi pelayanan dapat diukur dari waktu, biaya dan tenaga yang digunakan untuk menyelesaikan suatu bentuk pelayanan publik. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara sebagai instansi teknis Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat prosedur dan tata cara pelayanan telah diatur dan ditentukan sedemikian rupa agar dalam pelaksanaan pelayanannya dapat terukur, sehingga dalam prosedur pelayanannya dibuat sesederhana mungkin.

Prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara telah diterapkan dengan baik. Komitmen Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dibuktikan dengan kebijakan yang sangat membantu dan memudahkan masyarakat. Kecepatan waktu dan kesederhanaan prosedur membuat masyarakat dapat lebih menghemat waktu, biaya dan tenaga dalam proses pengurusan dokumen. Dengan begitu, kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat tidak mustahil untuk diwujudkan.

Hal-Hal Pendukung Penerapan Prinsip *Good Governance* di Dinas Penanamn Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara

Dari hasil penelitian langsung di lapangan, hal-hal yang dapat mendukung penerapan prinsip-prinsip *good governance* yaitu pertama, keramahan petugas pemberi layanan. Keramahan petugas pemberi layanan merupakan salah satu hal penting yang mendukung dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.

Kedua, sarana dan prasarana tentu sangat mendukung penerapan *good governance* dalam pelayanan publik. Tersedianya alat kelengkapan kantor, seperti komputer dapat membantu mempermudah kerja yang akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Ruang kerja dan ruang pelayanan masyarakat yang nyaman tentu dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Ketiga, partisipasi masyarakat, peranan masyarakat yang ikut andil dalam proses penilaian serta mengevaluasi kualitas dalam pelayanan publik, dalam hal ini banyaknya kritik dan saran yang masuk dapat mempengaruhi proses penyusunan serta pengambilan keputusan. Hal tersebut sangat penting mengingat masyarakat merupakan objek dari penyelenggaraan publik. Semakin tinggi tingkat partisipasi masyarakat maka akan terbentuklah kebijakan yang merupakan kebutuhan masyarakat. Keempat, penegakan hukum, melalui tingginya kesadaran dari masyarakat serta para pemerintah pelaksana mengenai penegakan aturan hukum dapat membatu dalam berjalannya aturan hukum tersebut. Begitu pula dukungan dari lembaga hukum terkait mengenai peraturan hukum serta sanksi yang ditetapkan secara tegas dan tidak memihak. Kelima, transparansi, kelengkapan mengenai persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggaraan dan penggunaan layanan dipublikasikan secara terbuka, sehingga mudah dipahami oleh masyarakat. Keenam, efektivitas dan efisiensi, kecepatan waktu serta kesederhanaan prosedur menjadi suatu keunggulan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu tersebut, sehingga dapat lebih menghemat waktu, biaya dan tenaga dalam proses pengurusan dokumen.

Hal-Hal Penghambat Penerapan Prinsip *Good Governnce* di Dinas Penanamn Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara

Dari hasil penelitian langsung di lapangan yang telah dilakukan oleh peneliti ditemukan hasil bahwa masih terdapat beberapa hal yang dapat menghambat antara lain masih banyaknya masyarakat

yang belum menyadari tentang pentingnya surat perizinan, sempitnya lahan parkir, fasilitas toilet yang kurang memadai, meskipun transparansi telah dilaksanakan, namun pencaloan tidak dapat dihindari untuk itu dalam mengurus perizinan yang bersangkutan dapat langsung datang agar ruang gerak calo perizinan dapat diminimalisir, kurangnya penjelasan mengenai tindak lanjut berkas yang kurang lengkap kepada masyarakat menyebabkan terjadinya kesalahpahaman kepada masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah peneliti lakukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara peneli menarik suatu kesimpulan yaitu:

1. Keterlibatan masyarakat dalam menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Menyediakan saluran komunikasi masyarakat seperti kotak kritik, website resmi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara, indeks kepuasan masyarakat, serta menyediakan saluran komunikasi masyarakat untuk menyampaikan pendapat. Secara tidak langsung partisipasi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara. Kinerja pelayanan juga dinilai dari keterlibatan masyarakat, dan kepuasan masyarakat ditentukan melalui kuesioner. Selain itu, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara telah berupaya meningkatkan pelayanan berdasarkan masukan dan kritik masyarakat, membuktikan bahwa penerapan prinsip perikatan good governance berjalan dengan baik.
2. Supremasi hukum dilaksanakan sepenuhnya dalam segala hal dan didukung oleh peraturan perundang-undangan yang mengikat pejabat pemerintah tanpa kecuali. Memberikan sanksi yang sesuai bagi masyarakat dan individu yang melanggar aturan perizinan. Adanya koordinasi yang relevan meliputi keberadaan lembaga hukum dan peradilan serta unsur masyarakat lainnya, serta adanya peraturan perundang-undangan dan sanksi yang diterapkan secara tegas dan adil. Selain itu, adanya perlindungan hukum bagi masyarakat, serta upaya memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan merupakan bentuk nilai norma sosial dalam masyarakat. Jaminan kepercayaan dalam bentuk keamanan pribadi, keuangan dan kepercayaan diperlukan. Hal tersebut kemudian dapat dilihat dari rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat, melalui ketersediaan informasi dan kemudahan memastikan informasi yang akurat dan memadai.
3. Penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara berjalan dengan baik. Pengungkapan tentang jam layanan, biaya, syarat dan prosedur tersedia untuk umum. Masyarakat cukup menuntut pejabat memperoleh informasi yang jelas tentang pelayanan publik. Selain itu juga disediakan flowchart tata cara pelayanan dan rincian biaya pengurusan izin untuk memudahkan masyarakat.
4. Penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik akuntabilitas waktu dan biaya Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara dalam pelayanan publik berjalan dengan baik. Prosedur operasi standar yang ada telah dilaksanakan dengan baik. Bentuk tanggung jawab pekerjaan jaminan kecepatan melayani aplikasi sertifikat komunitas telah terwujud dengan baik.
5. Penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi Pelayanan dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara dapat dilihat dari kecepatan waktu pengurusan dokumen dan kesederhanaan prosedur. Masyarakat dapat lebih menghemat waktu, biaya dan tenaga dalam proses pengolahan dokumen. Hal ini memungkinkan tercapainya kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat.
6. Penerapan prinsip tanggap terhadap pelayanan publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara terlihat pada komitmen lembaga untuk tetap melayani dengan hati apapun kondisinya. Hal ini juga terlihat pada ketanggapan pelayanan dalam memberikan dan menjawab pertanyaan publik, dalam memperoleh izin sebagai bukti penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam hal ketanggapan atau responsiveness.

DAFTAR PUSTAKA

Sedarmayati. (2003). *Good Governance: Kepemerintahan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.

- Moleong, Lexy. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Rohman, A. A. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Palangda, Listriyanti., J. M. Dame. (2020). *Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. *Journal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*.
- Rosyada, Ayu Amrina. (2016). *Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda*. *Journal Ilmu Pemerintahan*. 4(1).