

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BERCIRIKAN GOOD GOVERNANCE PADA
BIDANG PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN KETENAGAKERJAAN
KABUPATEN DAIRI**

Jadi Pane¹, Jonson Rajagukguk², Talenta Emma³

¹Universitas Prima Indonesia

²Universitas HKBP Nommensen Medan

³Universitas Sisingamangaraja XII Tapanuli

Email Korespondensi: jadipame@unprimdn.ac.id; jonson.rajagukguk@uhn.ac.id;
emmatalenta@gmail.com

ABSTRACT

Issues plaguing public services include the prevalence of collusion and nepotism (KKN) across central and regional government agencies, sluggish bureaucracy, unfriendly government staff, a lack of information transparency, budgetary waste on matters that do not enhance public welfare, restrictions on freedom of expression, and discriminatory service practices based on ethnicity, religion, social status, or kinship ties. To address these challenges, the government is striving to improve the image of public services by implementing the principles of good governance. It is hoped that applying these principles will maximize service quality and elicit a positive public response, thereby fostering satisfaction and trust in the government. The Investment and Integrated Licensing Agency of Dairi Regency is the government body responsible for handling licensing services for the local community. An assessment of good governance at the agency reveals that these principles have not yet been fully implemented; issues persist regarding the timeliness of administrative processing, discriminatory treatment of the public, the prioritization of kinship ties, and a lack of responsiveness among staff. Four specific principles have not been optimally applied: excellent service, democracy and participation, effectiveness and efficiency, and fairness. This study aims to examine the extent to which good governance principles have been effectively implemented. It employs a qualitative approach to understand the situation and provide an explanatory overview of the issues facing the Dairi Regency Investment and Integrated Licensing Agency. The study utilizes both key and primary informants, with data collected through interviews and document analysis. Data analysis involves the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

Keywords: Governance, Public services, Citizen satisfaction.

ABSTRAK

Beberapa masalah dalam pelayanan publik adalah seperti maraknya tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) disetiap instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, birokrasi yang lamban, pegawai pemerintah yang tidak ramah, tertutupnya informasi kepada masyarakat, pemborosan anggaran pada hal yang tidak mendukung kesejahteraan masyarakat, ketidak bebasan mengeluarkan pendapat, serta masalah diskriminasi pelayanan yang sering melihat suku, agama, jabatan, status sosial masyarakat, serta adanya hubungan kekeluargaan. Menghadapi masalah diatas maka pemerintah berupaya memperbaiki citra pelayanan publik dengan berusaha mewujudkan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik. Melalui penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat lebih maksimal dan mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat sehingga masyarakat puas dan percaya kepada pemerintah. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Dairi Merupakan instansi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat di Kabupaten Dairi dalam hal perizinan. Kondisi good governance di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Dairi menunjukkan bahwa penerapan

prinsip-prinsip good governance belum dapat terimplementasikan secara keseluruhan. Dimana masih terdapat ketepatan waktu yang kurang dalam proses pengurusan administrasi, masih membedakan masyarakat, mendulukan hubungan kekeluargaan, dan pegawai yang kurang respon. Terdapat empat prinsip yang belum dapat terimplementasikan secara maksimal yaitu, prinsip pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efektivitas dan efisiensi, dan berkeadilan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan meneliti bagaimana penerapan prinsip good governance apakah sudah terimplementasikan dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, yang berupaya memahami gejala dan memberikan gambaran penjelasan mengenai masalah yang dihadapi di Kantor Dinas Pendapatan dan Perizinan Terpadu Pemkab Dairi. Adapun informan dalam penelitian ini adalah, informan kunci dan informan utama. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi, teknik analisis data menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kata kunci: Tata kelola,, Pelayanan publik, Kepuasan warga.

PENDAHULUAN

Penelitian ini memfokuskan pada bagaimana proses, mekanisme, dan hal-hal apa saja yang mendukung pelayanan publik dengan latar belakang tata kelola pemerintahan yang baik dengan prinsip good governance. Saat ini pelayanan pada bidang perizinan merupakan hal yang sangat penting sebagai sebuah pembahasan karena ini menyangkut keberlanjutan proses pembangunan di negara kita secara umum, khususnya di daerah. Reformasi tahun 1998 menjadi tonggak sejarah Indonesia yang berhasil mendorong perubahan tata pemerintah dinegeri ini. Gerakan Reformasi berhasil melakukan perubahan dengan jalan menumbangkan rezim Soeharto yang berkuasa selama 32 tahun lebih. Reformasi menuntut perubahan diberbagai bidang kehidupan, baik sosial, ekonomi, politik, hukum termasuk dalam konteks pemerintahan.

Reformasi 1998 juga membawa konsekuensi untuk melakukan reformasi pada birokrasi. Ini tidak bisa dilepaskan dari kondisi birokrasi pemerintahan yang mengalami penyakit yang ditandai dengan penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi dan nepotismeserta dijadikan alat oleh aparaturn pemerintah Orde Baru untuk mempertahankan kekuasaan yang ada. Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa birokrasi yang berkembang di Indonesia adalah birokrasi yang berbelit-belit, tidak efisien dan mempunyai pegawai birokrat yang makin membengkak. Persoalan yang menghinggapi birokrasi membuat reformasi birokrasi menjadi isu yang sangat kencang untuk direalisasikan. Pasalnya birokrasi dipemerintahan telah memberikan sumbangan yang tidak sedikit terhadap keterpurukan bangsa, penyimpangan-penyimpangan yang terjadi pada praktik pemerintah seperti KKN. Beragam kekecewaan terhadap penyelenggaraan pemerintah tersebut pada akhirnya melahirkan tuntutan untuk mengembalikan fungsi-fungsi pemerintah yang ideal. Pada masa transisi otonomi daerah, kesejahteraan masyarakat harus tetap dijadikan pedoman dalam perumusan peran dan tugas pemerintah. Dalam reformasi sistem pemerintah, perumusan tentang tugas dan peran pemerintah merupakan suatu bagiannya. Dengan adanya perumusan tentang tugas dan peran pemerintah, maka dapat dipilih fungsi-fungsi pemerintah dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, dikarenakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yaitu sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.

Di era modrenisasi seperti ini, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat. Paradigma atau pandangan pergeseran sistem pemerintah yang dulu sentralistis kini telah berubah menjadi desentralisasi. Sistem desentralisasi memberikan kemudahan untuk membentuk lingkungan kerja yang ideal, memperluas cakupan pelayanan publik dan partisipasi, peningkatan responsibilitas serta pengawasan dapat dilakukan secara intensif oleh pemerintah. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 terkait Pemerintahan Daerah adalah suatu peraturan yang mengatur lebih rinci pemberlakuan sistem Desentralisasi di indonesia. Dari Undang-Undang tersebut maka konsekuensinya sebagai daerah yang

otonom diamanahkan kewenangan yang lebih besar dalam hal mengatur urusan rumah tangga dan kepentingan serta kebutuhan daerah tersebut. Otonomi daerah mempunyai maksud untuk mendistribusikan kewenangan agar dapat terkoordinasi secara baik.

Pelayanan Publik oleh Pemerintah Kabupaten Dairi dalam hal ini Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu satu Pintu dan Ketenagakerjaan dewasa ini, mengalami pasang surut dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat. Bagaimana memberikan pelayanan yang optimal agar pelayanan perizinan sebagai salah satu bentuk pelayanan yang prima bisa diupayakan dengan baik adalah sebuah tuntutan pada Pemerintah Kabupaten Dairi saat ini dan juga di masa depan. Artinya, keberlanjutan pelayanan perizinan yang baik oleh Dinas Penanaman Modal Terpadu dan pelayanan Satu Pintu dan Ketenagakerjaan adalah hal yang harus dilakukan untuk pelayanan yang lebih baik. Untuk mendukung pelayanan bidang perizinan yang baik haruslah didukung oleh tata kelola yang baik oleh pemerintahan. Good governance adalah sebuah sistem yang dalam menjalankan pemerintahan berdasarkan dari pola hubungan antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha atau swasta dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintah dengan didukung oleh prinsip-prinsip dasar seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis.

Good governance diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik yang buruk dimata masyarakat. Beberapa masalah pelayanan publik adalah seperti maraknya tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) di setiap instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, birokrasi yang lamban dan berbelit-belit, pegawai pemerintah yang tidak ramah, tertutupnya informasi kepada masyarakat, pemborosan anggaran pada hal-hal yang tidak mendukung kesejahteraan rakyat, ketidakbebasan mengeluarkan pendapat, kritikan maupun saran, serta masalah diskriminasi pelayanan yang sering melihat suku, agama, jabatan, status sosial masyarakat serta hubungan kekeluargaan. Masalah-masalah diatas telah menyebabkan kekecewaan masyarakat dan hilangnya kepercayaan kepada pemerintah.

Menghadapi masalah diatas maka pemerintah berupaya memperbaiki citra pelayanan publik dengan berusaha mewujudkan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik, good governance diharapkan mampu mengobati penyakit pemerintah dalam melayani masyarakat. Melalui penrapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik diharapkan kualitas pelayanan publik bisa lebih maksimal dan bisa mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat sehingga masyarakat puas dan percaya kepada pemerintah. Kedelapan prinsip good governance merupakan suatu kesatuan dan tidak bisa berdiri sendiri. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Merupakan instansi pemerintah yang bertugas untuk melayani semua unsur masyarakat. Berbagai kepentingan publik dikerjakan dan diurus dikantor camat ini. Kantor camat ini mengurus berbagai kebutuhan masyarakat, seperti urusan kependudukan, pendidikan, perhubungan, kesehatan dan berbagai kebutuhan publik lainnya.

Seperti yang dilansir oleh Website Pemerintah Kabupaten Dairi bahwa pelayanan publik harus di optimalkan oleh Pemkab Dairi untuk menunjang iklim investasi yang baik di Kabupaten Dairi. Sebagai instansi pemerintah pasti kantor Dinas Penanaman Modal ini juga pernah mengalami masalah dalam pemerintahan yang buruk. Prinsip-prinsip good governance seharusnya sudah dipahami dan diterapkan oleh semua Instansi Pemerintah di Indonesia baik dipusat maupun di daerah. Setiap kantor pemerintah pasti memiliki cara tersendiri untuk mewujudkan good governance dalam pelaksanaan tugasnya sebagai pelayanan publik. Begitu juga dengan Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu satu Pintu dan Ketenagakerjaan.

METODE

Penelitian ini tergolong penelitian Deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan tujuan menggambarkan atau mendeskripsikan objek dan fenomena yang ingin diteliti. Penelitian deskriptif bersifat menggambarkan dan melukiskan sesuatu hal yang didapat dari lapangan dan kemudian menjelaskannya dengan kata-kata. Denzim dan Linclon (Meolong 2017:5) menyatakan bahwa, “penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah dengan maksud menafsirkan

fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada”. Melalui penelitian deskriptif ini penulis ingin meneliti Bagaimana kualitas pelayanan publik dengan Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan satu pintu dan ketenagakerjaan

PEMBAHASAN

Pengertian Good Governance

Penerapan prinsip-prinsip good governance sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip good governance untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, disamping itu masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biaya mahal. Gambaran buruknya birokrasi antara lain organisasi birokrasi gemuk dan kewenangan antar lembaga yang tumpang tindih, sistem, metode, dan prosedur kerja belum tertib, pegawai negeri sipil belum profesional, belum netral dan sejahtera, praktik korupsi, kolusi dan nepotisme masih mengakar, koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi program belum terarah serta disiplin dan etos kerja aparatur negara masih rendah.

Menurut Kamus Besar Good Governance adalah, tata kelola organisasi yang baik dan sehat. Tata Pemerintahan yang baik, suatu tata pemerintahan atau Governance yang mendasarkan diri pada prinsip-prinsip, yang kemudian dikenal dengan "Prinsip Tata Pemerintahan yang Baik" antara lain (1) partisipasi, (2) kepastian hukum, (3) transparansi, (4) tanggung jawab, (5) berorientasi pada kesepakatan, (6) keadilan, (7) efektifitas dan efisiensi, (8) akuntabilitas, (9) visi strategis.

Peraturan pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti good governance sebagai, pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh masyarakat. Good dalam good governance. LAN (dalam Isti Adatul Khusniah, 2018 : 21), menyatakan bahwa good governance mengandung dua pengertian. Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Wujud good governance menurut LAN adalah penyelenggara pemerintah negara yang solid dan bertanggungjawab serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat.

Manajemen Pelayanan Publik. UNDP (dalam Hayat, 2017 : 165), mendefinisikan bahwa :

“good governance adalah *“the exercise of political, economic and administrative authority a nation’s affair at all level”* (penerapan kekuasaan politik, ekonomi dan administratif untuk mengelola urusan suatu bangsa pada semua tingkat)”.

Menurut UNDP (dalam Darwinsyah, 2012 : 9), menyatakan ada tiga model good governance yaitu:

1. Kepemerintahan politik (*political governance*) yang mengacu pada proses pembuatan berbagai keputusan untuk perumusan kebijakan.
2. Kepemerintahan ekonomi (*economic governance*) yang mengacu pada proses pembuatan keputusan (*decision making process*) yang memfasilitasi kegiatan ekonomi didalam negeri dan berinteraksi diantara penyelenggara ekonomi. Kepemerintahan ekonomi memiliki implikasi terhadap masalah pemerataan, penurunan kemiskinan, dan peningkatan kualitas hidup.
3. Kepemerintahan administratif (*administrative governance*) yang mengacu pada sistem implementasi kebijakan.

Sesuai dengan definisi menurut UNDP bahwa good governance menyangkut tiga aspek yaitu pemerintahan yang baik dalam bidang politik, ekonomi, dan administrasi atau pembuatan kebijakan-kebijakan. Governance juga bisa diartikan sebagai mekanisme-mekanisme, proses-proses dan institusi

melalui warga negara mengartikulasikan kepentingan-kepentingan mereka, memediasi perbedaan-perbedaan serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka. Governance memiliki hakikat esensial yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi dengan pengakuan hak berdasarkan pada pemerintahan hukum.

Prinsip penting dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah good governance (pemerintahan yang baik). Good governance sebagai tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Seluruh komponen organisasi harus mendukung pencapaian tujuan good governance. Sistem pemerintahan yang dibangun harus berdasarkan pada kebutuhan masyarakat dan kepentingan umum. Aspek kebutuhan masyarakat adalah orientasi dari penyelenggaraan pemerintahan sebagai penerima pelayanan. Masyarakat menjadi objek pelayanan karena pemerintah sebagai penyedia layanan harus berfokus pada pola kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat. Disamping itu, pengembangan sumberdaya aparatur sebagai pemeran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan harus menjadi perhatian utama, baik dari aspek pendidikan, pelatihan maupun dari peningkatan kualitasnya. Sumberdaya manusia harus mempunyai kompetensi yang tinggi sesuai dengan bidang pekerjaannya, sehingga tujuan good governance tercapai secara baik.

Begitu juga sarana prasarana penunjang, harus mendukung tercapainya tatanan pemerintahan yang baik. Sarana dan prasarana sebagai penunjang terhadap terciptanya good governance yang menjadi instrumen bagi sumberdaya aparatur untuk menjalankan tugas dan tanggungjawab aparatur pelayanan publik. Melalui sarana dan prasarana, aparatur dapat bekerja secara maksimal dan profesional karena keterkaitan keduanya saling membutuhkan. Apalagi saat ini, teknologi informasi semakin cepat dan berkembang, sehingga penyediaan tidak bisa dihindari dan menjadi kebutuhan bagi aparatur dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

Pengantar Kebijakan Publik. Tussman (dalam Muhammad Ridha Suaib, 2015 : 143), menyatakan bahwa “*Governance non by the best among all of as but by the best within each of as*. Pemerintahan itu dilaksanakan sebaiknya bukan oleh orang-orang yang terbaik diantara para aparatur negara, tetapi justru oleh kemampuan terbaik dari setiap individu aparatur negara yang bersangkutan”.

Konsep Dasar Good Governance

Konsep good governance sebenarnya telah lama dilaksanakan oleh semua pihak yaitu pemerintahan, swasta, dan masyarakat. Namun demikian, masih banyak yang rancu memahami konsep good governance. Secara sederhana, banyak pihak menerjemahkan governance sebagai tata pemerintahan. Tata pemerintahan disini bukan hanya dalam pengertian struktur dan manajemen lembaga yang disebut eksekutif, karena pemerintahan (*government*) hanyalah salah satu dari tiga aktor besar yang membentuk lembaga yang disebut governance. Dua aktor lain adalah *private sector* (sektor swasta) dan *civil society* dalam suatu aturan main yang disepakati bersama.

Lembaga pemerintah harus mampu menciptakan lingkungan ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum dan keamanan yang kondusif. Sektor swasta berperan aktif dalam menumbuhkan kegiatan perekonomian yang memperluas lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan, sedangkan *civil society* harus mampu berinteraksi secara aktif dengan berbagai macam aktivitas perekonomian, sosial dan politik termasuk bagaimana melakukan control terhadap jalannya aktivitas -aktivitas tersebut. Safroni mengutip pendapat Sofian Efendi dan Lokakarya Nasional Reformasi Birokrasi (dalam Hayat, 2017 : 168), menyatakan bahwa:

1. Istilah *government* dan *governance* acapkali ditafsirkan secara sama dan dianggap mempunyai pengertian yang sama, yaitu cara menerapkan otoritas dalam suatu organisasi, lembaga, atau negara. *Government* atau pemerintah juga adalah nama yang diberikan kepada entitas yang menyelenggarakan kekuasaan pemerintahan dalam suatu negara.
2. Governance sejatinya sudah lama dikenal dalam ilmu administrasi atau ilmu politik. Hampir 120 tahun perkembangan governance diperbincangkan, sejak woodrow wilson memperkenalkan bidang ilmu administrasi sekitar 125 tahun lamanya. Oleh para praktisi dan teoritis administrasi

negara indonesia, istilah *good governance* telah diterjemahkan menjadi penyelenggaraan pemerintahan yang amanah (Bintoror Tjokroamidjojo).

3. Sementara istilah pemerintahan (*government*) lebih dimaknai sebagai lembaga yang mengemban fungsi memerintah dan mengemban fungsi mengelola administrasi pemerintahan. Dan tata pemerintahan (*governance*), lebih pada pola hubungan yang sebaik-baiknya antar elemen, yaitu pola hubungan antara pemerintahan, partai politik, kelembagaan ekonomi, dan kelembagaan sosial dalam upaya menciptakan kesepakatan bersama menyangkut pengaturan proses pemerintahan.
4. Cakupan tata pemerintahan (*governance*) lebih luas dibandingkan dengan *government* (pemerintahan), karena unsur yang ada didalamnya yaitu bahwa tata pemerintahan mencakup semua kelembagaan yang ada, termasuk pemerintahan (*government*) itu sendiri.
5. Hubungan antara pemerintahan (*government*) dengan tata pemerintahan (*governance*), dikatakan seperti hubungan antara rumput dan padi. Jika menanam rumput, tidak mungkin akan tumbuh padi, tetapi jika kita menanam padi, pasti rumputnya juga tumbuh. Jika hanya ingin menciptakan pemerintah (*government*) yang baik, maka tata *good governance* (tata pemerintahan) yang baik belum tentu bisa dihasilkan, tetapi jika kita menciptakan tata pemerintahan (*good governance*) yang baik, maka pemerintah (*government*) yang baik akan mengikutnya.

Konsep yang dipaparkan diatas memberikan pengertian yang jelas antara *government* dan *governance* yang acap kali disamakan dalam konteks penafsiran maupun substansinya. Jelas keduanya mempunyai pengertian yang tidak sama dan mempunyai substansi yang berbeda pula. *Governance* adalah tata pemerintahan yang menyangkut berbagai aspek lembaga secara keseluruhan, termasuk pemerintah (*government*) serta aspek lainnya, seperti lembaga politik, sosial, dan ekonomi.

Prinsip-Prinsip Good Governance

Dalam peraturan pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri atas:

- a. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dengan biaya terjangkau.
- b. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
- c. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjadi kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
- d. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
- e. Demokrasi dan Partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
- f. Efisiensi dan efektifitas, menjamin terselenggarannya pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab.
- g. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hdiup dalam masyarakat.

United Nations Development Program/UNDP (dalam Neneng Siti Maryam, 2016 : 5), menyatakan ada 14 prinsip *good governance*, yaitu :

- a. Wawasan kedepan (*visionary*);
- b. Keterbukaan dan transparansi (*openess and transparency*);
- c. Partisipasi masyarakat (*participation*);
- d. Tanggung jawab (*accountability*);

- e. Supremasi hukum (*rule of law*);
- f. Demokrasi (*democracy*);
- g. Profesionalisme dan kompetensi (*professionalism and competency*);
- h. Daya tanggap (*responsiveness*);
- i. Keefisienan dan keefektifan (*efficiency and effectiveness*);
- j. Desentralisasi (*decentralization*);
- k. Kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat (*private sector and civil society partnership*);
- l. Komitmen pada pengurangan kesenjangan (*commitment to reduce inequality*);
- m. Komitmen pada lingkungan hidup (*commitment to environmental protection*);
- n. Komitmen pasar yang fair (*commitment to fair market*)

Karakteristik Good Governance

Manajemen Pelayanan Publik. Sasmita (dalam Hayat, 2017:171), menyatakan beberapa karakteristik good governance yaitu :

1. *Participation*, setiap warga negara memiliki partisipasi dalam pengambilan keputusan, secara langsung atau tidak langsung.
2. *Rule of law*, kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Hukum harus kuat dan tajam. Hukum harus dijadikan sebagai fundamen penegakkannya untuk sebuah keadilan.
3. *Transparency*, transparansi untuk keterbukaan informasi. Informasi harus diberikan oleh lembaga publik kepada masyarakat dengan berbagai media sebagai bentuk pengawasan dan control dari masyarakat terhadap tindakan dan keputusan penyelenggara negara.
4. *Responsiveness*, pemerintah harus responsif terhadap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Setiap pelayanan sejatinya adalah memenuhi kebutuhan masyarakat.
5. *Consensus orientation*, good governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan yang terbaik bagi kepentingan yang lebih luas dalam kebijakan maupun prosedur.
6. *Equity*, undang-undang dasar 1945 pasal 27 ayat (2) bahwa tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan kehidupan yang layak bagi kemanusiaan.
7. *Effectiveness and efficiency*, memanfaatkan sebaik-baiknya sumber daya yang ada untuk hasil dalam penyelenggaraan negara.
8. *Accountability*, aspek akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban kepada pihak yang berwenang sebagai bentuk kontrol terhadap kinerja yang sudah dilakukan.
9. *Strategic vision*, perspektif good governance harus dimaknai secara luas dan komprehensif serta global.

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang sedang berjuang dan mendambakan terciptanya good governance. Namun, keadaan saat ini menunjukkan bahwa hal tersebut masih sangat jauh dari harapan. Kepentingan politik, KKN, peradilan yang tidak adil, bekerja diluar kewenangan, dan kurangnya integritas dan transparansi adalah beberapa masalah yang membuat pemerintah yang baik masih belum dapat tercapai. Untuk mencapai good governance dalam tata pemerintahan di Indonesia, maka prinsip-prinsip good governance hendaknya diterapkan dalam berbagai institusi penting pemerintahan. Dengan melaksanakan prinsip-prinsip good governance maka tiga pilarnya yaitu pemerintah, korporasi, dan masyarakat sipil hendaknya saling menjaga, saling support dan partisipasi aktif dalam penyelenggaraan pemerintah yang sedang dilakukan.

Sesuai dengan keputusan Menpan Nomor 81/1993, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan bentuk pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan publik yang mencakup prosedur terbaik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, serta pelayanan yang ramah dan disiplin dalam memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan masyarakat. Namun yang terjadi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi prinsip pelayanan prima itu belum dapat

dilaksanakan dengan baik oleh pelayan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi, masyarakat masih merasakan ketidakpuasan dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat dari jawaban Informan utama dalam penelitian ini, yaitu ibu Setyawati Br.Ginting menyatakan. Menurut saya prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Aparatur pelayanan publik di DPMPTSPK Kab dairi tidak selalu memberikan informasi dan waktu penyelesaian proses izin belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan atau tidak tepat waktu.

Masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi ini, dalam pengurusan izin, di Standar Operasonal Prosedur telah ditetapkan lamanya izin di proses tapi pada saat tanggal penerimaan izin jatuh tempo kita datang ke Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan tapi faktanya petugas FO menyampaikn izin belum selesai”. Kemudian keluhan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Dewi Karo-Karo, ibu menyatakan. Tidak puas dengan pelayanan DPMPTSPK Kabupaten Dairi, karena masih kurangnya keterampilan para pegawai, kurangnya kesadaran dalam melaksanakan tugasnya serta kurang telitinya petugas FO dalam dalam hal pemeriksaan berkas permohonan sehingga saya sudah bolak balik dalam melengkapi permohonan izin saya. Saya sudah mengajukan sejak bulan Desember 2023 tetapi saya diarahkan untuk terlebih dulu disarnkan untuk mengurus izin klinik. Jadi pemeriksaan berkas tidak sekaligus dan mendetail persyaratan permohonan yang harus saya lengkapi sehingga saya sudah bolak balik hanya untuk mengurus izin klinik dan SIP dokternya. Hal ini juga diungkapkan oleh Dr. Ratna Dewi Sp.Ak. yang mengatakan. Bahwa DPMPTSPK Kabupaten Dairi belum pernah melakukan sosialisasi tentang Good Governance sebagai sistem pelayan publik karena saya belumpnah mengikuti sosialisasi dan untuk aparaturnya perlu dilakukan sosialisasi tentang sikap dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat dan semua aparatur DPMPTSPK seabinya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa, kurang adanya komitmen dan pertanggungjawaban dari para pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan masyarakat. Karena masih adanya pegawai yang kurang respon, pelayanan yang berbelit-belit, serta ketepatan waktu yang kurang membuat masyarakat menunggu lama dengan waktu hingga beberapa hari.

1. Prinsip Transparansi

Merupakan menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi prinsip transparansi ini sudah diterapkan dengan baik tapi belum secara maksimal. Hal ini seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Joy Solin menyatakan Bahwa transparansi dalam pelayanan belum maksimal. Karena pelayanan masih berbelit-belit, semestinya semua proses dimulai dari FO dan diakhiri pengambilan izinnya juga melalui FO tapi kadang-kadang pemohon disarankan perjumpa dengan petugas BO. Dan petugasnya juga masih kurang ramah serta kurang tepat waktu dalam penyelesaian izinnya.

2. Prinsip Demokrasi dan Partisipasi

Adalah untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat dan mendorong setiap masyarakat untuk mempergunakan hak untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi prinsip partisipasi masyarakat ini belum dapat terlaksana dengan baik. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Era Lestari Sinaga, Ibu Tuti Tama Ginting, Ibu Rodiani, Ibu Ira Soulina, menyatakan hal yang sama bahwa Tidak ada pelibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Tiba-tiba saja sudah ada suatu kebijakan, jadi kita tidak tahu informasi dan hanya bisa mengikuti kebijakan yang ada.

3. Efektifitas dan Efisiensi

Adalah menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumberdaya yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab. Mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur dengan memaksimalkan hasil adalah upaya pencapaian terhadap *Good Governance*. Penerapan prinsip ini sudah diterapkan namun belum dapat diterapkan secara maksimal karena masih ditemukannya pegawai yang tidak efektif dalam bekerja, misalnya saja pegawai tidak respon terhadap masyarakat yang ingin mengurus segala keperluan administrasi. Seperti diungkapkan Ibu Rita menyatakan Proses perizinannya terkadang cepat, terkadang lama bahkan terkadang mau berbulan bulan, tidak ada pemberitahuan kenapa proses perizinannya lama kecuali kita tanyakan melalui Call Center untuk bertanya sudah sejauh mana proses permohonan izin yang dilakukan.

4. Prinsip Berkeadilan

Adalah semua masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperbaiki dan mempertahankan kesejahteraan mereka. Namun Kenyataannya yang terjadi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi ini masih ditemukannya diskriminasi terhadap masyarakat, adanya pandang bulu dan masih adanya unsur mementingkan kekerabatan. Hal ini di ungkapkan oleh Ibu Yenni K. Lumban Gaol dan Bapak Wardanny Silalahi menyatakan Harapan saya lebih tepat waktu dalam pengurusan administrasi, birokrasi tidak rumit, tidak pandang bulu, tidak mendahulukan kekerabatan. Setiap masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama”.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari penulis maka disimpulkan bahwa, pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi. Seharusnya sebagai pelayanan publik harus tetap memperhatikan keadilan dan ramah kepada masyarakat. Semua berhak mendapatkan hak yang sama dimata pemerintah, tanpa membedakan atau mendahulukan kekeluargaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Dairi, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Sebagai sebuah cita-cita dan landasan dalam menerapkan pelayanan publik yang baik, penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sudah ada keinginan dan komitmen untuk dilaksanakan dengan baik di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi dengan mewujudkan, prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, dan supremasi hukum. Tetapi penerapan di lapangan masih belum bisa terwujud dengan baik karena berbagai kendala dan faktor-faktor tertentu.
2. Prinsip pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efektifitas dan efisiensi, berkeadilan belum mampu diwujudkan secara maksimal di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi karena masih banyaknya kendala yang dialami. Untuk itu, agar bisa terwujud dengan baik maka harus ada sebuah terobosan, inovasi, dan motivasi yang kuat agar pelayanan publik berbasis *good governance* itu bisa terwujud dengan baik. .
3. Keberhasilan sebuah program sangat tergantung kepada keinginan dan komitmen yang baik dari semua aparat ASN yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Dalam hal ini Program Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi untuk mewujudkan pemerintahan yang baik adalah melalui program pembuatan aplikasi online yang lebih mudah dan sempurna yang kegunaannya untuk memantau tugas dan fungsi yang dikerjakan oleh Kepala Bidang dan kepala seksi masing-masing Bidang.
4. Kedepannya Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi harus melakukan evaluasi dengan baik dengan menggunakan analisis kebutuhan agar penerapan prinsi-prinsip *Good Governance* secara keseluruhan sebagai upaya dalam

- meningkatkan pelayanan publik di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi.
5. Sebagai sebuah capaian dan tujuan yang harus diimplementasikan di lapangan, maka Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi harus bekerja lebih keras dan dengan motivasi yang baik sehingga citra lembaga yang belum bisa dikatakan sebagai instansi pemerintahan yang berhasil menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* bisa di atasi dengan baik. Untuk itu penting dan sangat perlu agar kepedulian Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi terhadap ijin usaha dapat dijadikan model pemerintahan yang dapat di contoh oleh Dinas–Dinas lainya di Lingkungan Pemkab Dairi.

REFERENSI

- Bungin, B. (2015). Metodologi Penelitian Kualitatif, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Chreswell J. W, (2018). Research Design Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran, Cetakan Ke 4, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, (2018). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Edisi Revisi ke 2, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hayat, (2017). Manajemen Pelayanan Publik, Cetakan ke 1, Rajawali Pers, Jakarta.
- Adatul, Isti. Kunisyah, (2018). “Prinsip Prinsip Good Governance Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup DiIndonesia Perspektif Hukum Islam”, hal 21.
- Darwinsyah, (2012). “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik”, hal 9.
- Neneng, Maryam, Siti, (2016). “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Volume VI Nomor 1, hal 5-7, Bandung.
- Kep.Menpan Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Ikm Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Menpan Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Mansir, F., & Karim, A. (2020). Islamic education learning approaches in shaping students’ emotional intelligence in the digital age. *Hayula: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 4(1), 67–86.
- Mariyono, J. (2014). Rice production in Indonesia: policy and performance. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 36(2), 123–134.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- Peters, B. G., & Pierre, J. (2006). Handbook of public policy. *Handbook of Public Policy*, 1–512. <https://doi.org/10.4135/9781848608054>
- Rahmatullah, Inanna, Sahade, Nurdiana, Azis, F., & Bahri. (2020). Utilization of digital technology for management effectiveness micro small and medium enterprises. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(4), 1357–1362.
- Şahin, M., Duman, D., Gürses, S., Kales, D., & Woolls, D. (2018). Toward an empirical methodology for identifying plagiarism in retranslation.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.