

SKRIPSI

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN**



OLEH:

MUHAMMAD HIJIR ISMAIL

Nomor Induk Mahasiswa: 10561 11307 17

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**2023**

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh  
Gelar Sarjana (S.AP)



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul proposal penelitian : Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Nama Mahasiswa : Muhammad Hijir Ismail

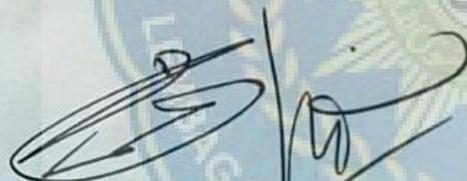
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11307 17

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

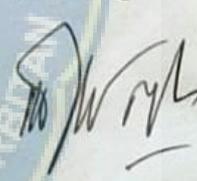
Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Muhammad Tahir, M.Si



Dr. Sudarmi, M.Si

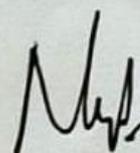
Mengetahui



Dekan

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM: 730727

Ketua Program Studi



Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si  
NBM. 991742

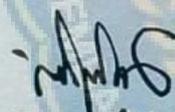
## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0180/FSP/A.4-11/VIII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Kamis tanggal 24 Agustus 2023.

Mengetahui

Ketua

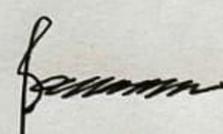
Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM: 730727

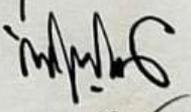
  
Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si  
NBM: 992797

Tim Penguji:

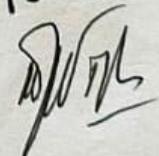
1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si

(  )

2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

(  )

3. Dr. Hj. Sudarmi, M.Si

(  )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Hijir Ismail

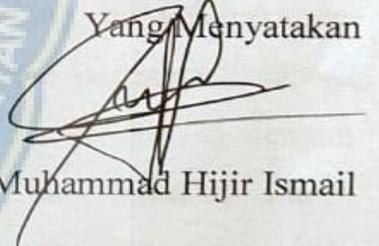
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11307 17

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 Agustus 2023

Yang Menyatakan

  
Muhammad Hijir Ismail

## ABSTRAK

### **Muhammad Hijir Ismail, Muhammad Tahir, Sudarmi Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip *Good Governance* di DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Penelitian berlangsung selama dua bulan dan metode penelitian yang digunakan yakni deskripsi kualitatif dengan jumlah informan sebanyak enam orang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dari : reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di kantor DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan empat indikator penilaian yaitu, 1) Akuntabilitas, menunjukkan komitmen dalam menerapkan prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan dan perizinan. 2) Transparansi, tingkat transparansi yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan dan perizinan. 3) Partisipatif, adanya mekanisme partisipatif seperti pertemuan konsultasi publik, sosialisasi kebijakan, dan forum diskusi dengan pelaku usaha. 4) Aturan Hukum, tingkat kepatuhan yang baik terhadap aturan hukum yang berlaku dalam penyelenggaraan pelayanan dan perizinan.

**Kata Kunci : Penerapan, *Good Governance*, Pelayanan.**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Puji syukur mendalam penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan, kesehatan dan keberkahan yang luar biasa. Shalawat dan salam tercurah atas nama baginda Rasulullah Muhammad SAW, sebagai suri tauladan manusia sepanjang masa beserta keluarga dan para sahabatnya. Berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penerapan Prinsip *Good Governance* di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dalam Pelayanan Publik”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa, ucapan terimakasih yang setinggi-tingginya saya ucapkan kepada kedua orang tua Ayah dan Ibu yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, doanya dan berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Alhamdulillah kini saya bisa berada di tahap ini, menyelesaikan skripsi yang tentunya tidak mudah. Terima kasih sudah mengantarkan saya berada di tempat ini, meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus saya lewati sendiri tanpa kalian temani. Serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan motivasi dalam penyelesaian tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Muhammad Tahir, M.Si, Selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Sudarmi, M.Si., selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi dapat diselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan dibangku perkuliahan serta staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Seluruh saudara-saudariku angkatan Renaisans 2017 khususnya kelas Ilmu Administrasi Negara (H 2017)
7. Seluruh pegawai kantor DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Syarifa Fadjrinnisha Nurfitriana dan Afni Asisah yang selalu menemani penulis dalam keadaan suka dan duka, memberikan semangat dan menjadi tempat berbagi cerita penulis selama ini.
9. Sahabat yang telah berjuang bersama hingga saat ini dan tidak pernah bosan dalam memberikan dukungan dan perhatian bagi kelancaran skripsi penulis Daffa, Meghan dan Uli.
10. Seluruh karyawan PT. DIGITAL MELESAT yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu per satu, namun banyak terlibat dalam memberikan dukungan moral maupun materi kepada penulis selama menempuh pendidikan ini.

Akhir kata, penulis memohon maaf kepada semua pihak atas segala kekurangan dan kekhilafan. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun. Penulis harapan, semoga skripsi ini dapat menambah wawasan yang lebih luas dan sumbangan pemikiran kepada peneliti maupun pembaca khususnya para mahasiswa Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar, 30 Agustus 2023

Penulis,

Muhammad Hijir Ismail



## DAFTAR ISI

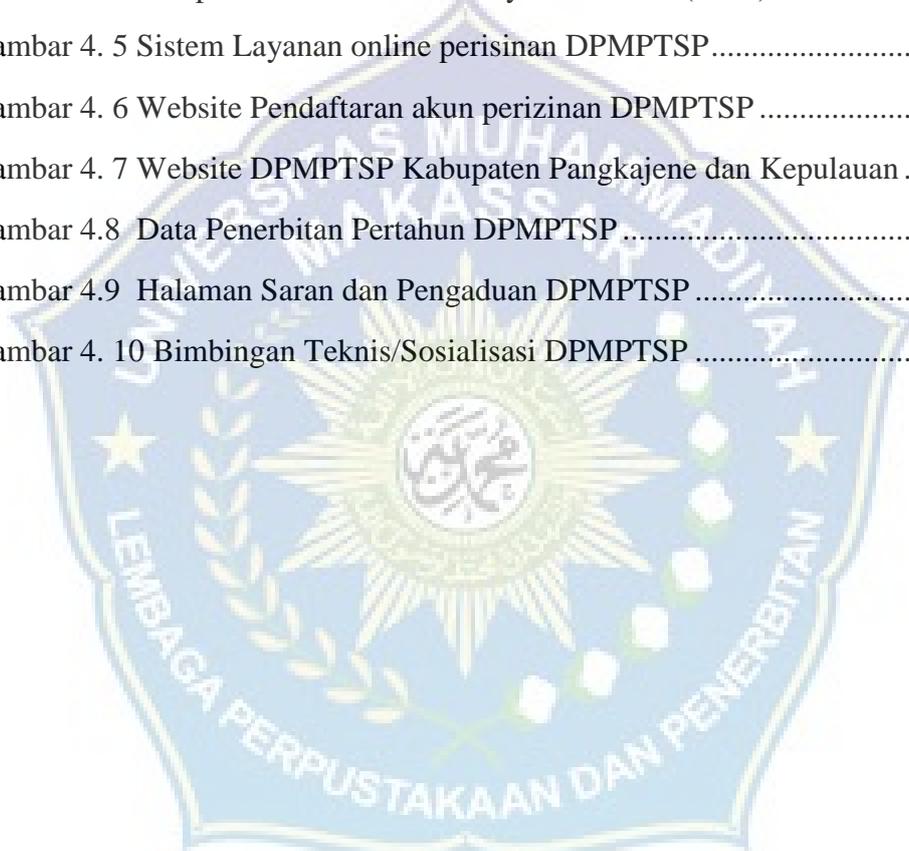
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	10
B. Teori dan Konsep .....	14
C. Kerangka Pikir .....	26
D. Fokus Penelitian.....	27
E. Definisi Fokus .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	30
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	30
C. Informan.....	31
D. Teknik pengumpulan data .....	32
E. Teknik Analisis Data .....	33
F. Teknik Pengabsahan Data.....	34

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	36
B. Hasil Penelitian .....	59
C. Pembahasan.....	85
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan .....	92
B. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>



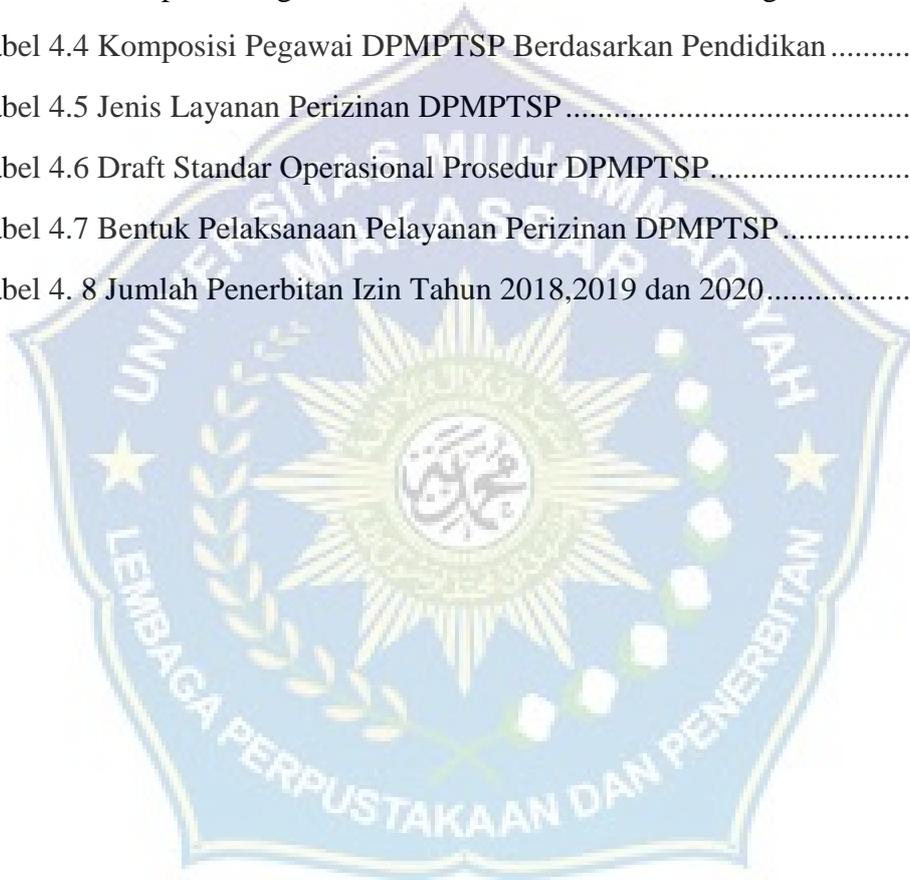
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir .....	26
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Daratan Kabupaen Pangkajene dan Kepulaua .....	37
Gambar 4 2 Peta Wilayah Kepulauan Kabupaen Pangkajene dan Kepulauan .....	38
Gambar 4. 3 Halaman resmi Mall Pelayanan Publik (MPP) .....	64
Gambar 4. 4 Tampilan Website Mall Pelayanan Publik (MPP) .....	64
Gambar 4. 5 Sistem Layanan online perisinan DPMPTSP .....	66
Gambar 4. 6 Website Pendaftaran akun perizinan DPMPTSP .....	66
Gambar 4. 7 Website DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan .....	71
Gambar 4.8 Data Penerbitan Pertahun DPMPTSP .....	77
Gambar 4.9 Halaman Saran dan Pengaduan DPMPTSP .....	80
Gambar 4. 10 Bimbingan Teknis/Sosialisasi DPMPTSP .....	80



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Jenis Perizinan DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.....	41
Tabel 4.2 Perbandingan Jabatan Struktural Organisasi DPMPTSP.....	57
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai DPMPTSP Berdasarkan Golongan .....	57
Tabel 4.4 Komposisi Pegawai DPMPTSP Berdasarkan Pendidikan .....	57
Tabel 4.5 Jenis Layanan Perizinan DPMPTSP .....	68
Tabel 4.6 Draft Standar Operasional Prosedur DPMPTSP.....	73
Tabel 4.7 Bentuk Pelaksanaan Pelayanan Perizinan DPMPTSP.....	74
Tabel 4. 8 Jumlah Penerbitan Izin Tahun 2018,2019 dan 2020.....	76



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Konsep *Good Governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan jasa pelayanan servis yang baik yang sering disebut *governance* (pemerintah atau pemerintahan). Sedangkan, praktik terbaiknya disebut *Good Governance* (pemerintahan yang baik). Agar “*Good Governance*” dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yakni pemerintah, swasta dan masyarakat. *Good Governance* yang efektif menuntut adanya koordinasi yang baik dan integritas, profesional serta etos kerja dan moral yang tinggi (Ridwan, 2017).

Heli (2020) kemudian menyebutkan bahwa *Good Governance* dapat diartikan pemerintahan dijalankan mengikuti prinsip-prinsip pengelolaan yang baik dengan menyatupadukan tiga pilar utama pelaku *Good Governance* yaitu negara, dunia usaha dan masyarakat (*state, private sector and society*).

Penerapan konsep “*Good Governance*” dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara merupakan tantangan tersendiri. Menurut Lukow (2013) terselenggaranya *Good Governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Dalam rangka hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab serta bebas KKN.

Anggiriawan & Wirakusuma, (2015) dalam (Permatasari, 2020) juga mengungkapkan bahwa penerapan *Good Governance* memiliki pengaruh terhadap kinerja pemerintah. Hal ini karena implementasi *Good Governance* memiliki fungsi untuk mengarahkan dan memberikan pedoman bagi organisasi dalam melaksanakan segala aktivitasnya. Hal tersebut jelas akan meningkatkan kinerja pemerintah. Implementasi *Good Governance* juga akan memoderasi pengaruh gaya kepemimpinan seseorang terhadap kinerja sebuah organisasi pemerintah. *Good Governance* dapat menentukan gaya memimpin seseorang dalam menyempurnakan sistem manajemen organisasi. Selain itu, *Good Governance* juga memiliki fungsi pengendali manajemen dan monitoring, sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Permasalahan yang dialami oleh bangsa Indonesia sekarang ini semakin kompleks dan semakin sarat dengan permasalahan. Oknum-oknum organisasi pemerintah yang seyogyanya menjadi panutan rakyat banyak yang tersandung masalah hukum. Eksistensi pemerintahan yang baik atau sering disebut *Good Governance* yang selama ini dielu-elukan, faktanya saat ini masih menjadi mimpi dan hanyalah sebatas jargon belaka. Indonesia harus segera terbangun dari tidur panjangnya. Revolusi di setiap bidang harus dilakukan karena setiap produk yang dihasilkannya hanya mewedahi kepentingan partai politik, fraksi dan sekelompok orang. Padahal seharusnya penyelenggaraan negara yang baik harus menjadi perhatian serius. Transparansi memang bisa menjadi salah satu solusi, tetapi hal itu tidaklah cukup untuk mencapai *Good Governance* (Maryam, 2016).

Berkaitan dengan upaya pelaksanaan *Good Governance* di era reformasi ini pemerintah (Legislatif dan Eksekutif) telah menghasilkan tiga produk perundang-

undangan yang mengubah wajah sistem pemerintahan di Indonesia. Pertama, Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, dengan fokus utama pada pemberian wewenang yang lebih besar pada daerah kabupaten dan kota dalam mengelola pemerintahan dan pembangunan. Kedua, Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004, mengatur tentang melaksanakan Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, dengan fokus utama pada pengalokasian dana dan wewenang untuk mengelolanya yang lebih besar kepada daerah kabupaten/kota. Ketiga, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999, mengatur tentang Pelaksanaan Pemerintahan yang baik, dengan fokus pada pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan, baik di daerah maupun di pusat (Ridwan, 2017).

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang mendorong setiap anggota masyarakat untuk meningkatkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Namun dalam realitanya masalah pelayanan publik di lingkungan pemerintahan sudah lama menjadi pusat perhatian masyarakat seiring dengan banyaknya kasus pelayanan publik yang dianggap kurang berpihak kepada kepentingan masyarakat (Tulak, 2022).

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna atau penerima pelayanan yakni masyarakat. Sebagai salah satu wujud dari implementasi prinsip-prinsip *Good Governance*, maka kepuasan pelayanan publik merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya mal-administrasi dalam usaha meningkatkan kepuasan pelayanan publik, untuk itu maka

diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemerintah daerah telah memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna atau penerima layanan. Dalam hal ini, implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* akan mendukung tercapainya indikator keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik, begitu pula sebaliknya.

Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan menyadari bahwa pentingnya pemberian pelayanan yang optimal dan itu merupakan kewajiban pemerintah yang harus dipenuhi. Dalam hal ini pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah berkomitmen untuk mereformasi sistem pelayanan perizinan dan pelayanan umum yaitu dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPPTSP). Pembentukan ini berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Dalam hal ini pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah berkomitmen untuk mereformasi sistem pelayanan perizinan dan pelayanan umum yaitu dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPPTSP). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu. DPMPTSP sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau

inovasi manajemen pemerintah daerah, yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Permasalahan dalam pelayanan di DPMPTSP dapat bervariasi tergantung pada situasi dan kondisi tertentu. Beberapa permasalahan umum yang sering muncul dalam pelayanan di DPMPTSP antara lain: Ketidakjelasan Prosedur: Banyak calon investor atau pemohon perizinan yang mungkin mengalami kesulitan dalam memahami prosedur yang harus diikuti. Jika prosedur tidak transparan atau sulit diakses, hal ini dapat menghambat efisiensi pelayanan. Lambatnya Proses Perizinan: Lama proses perizinan dapat menjadi masalah serius bagi para pemohon. Jika pelayanan tidak efisien, bisa menghambat perkembangan bisnis dan investasi di daerah tersebut. Birokrasi Berlebihan: Terlalu banyak tahap dan persyaratan yang rumit dalam proses perizinan dapat menyebabkan birokrasi berlebihan. Ini bisa memperlambat proses dan mengganggu kenyamanan pemohon. Ketidakjelasan Informasi: Informasi yang tidak jelas atau kurang akurat mengenai persyaratan, jadwal, atau status perizinan dapat menyebabkan kebingungan dan kesalahan dalam proses aplikasi. Korupsi dan Pungutan Liar: Praktik korupsi atau permintaan pungutan liar dari pihak yang terlibat dalam pelayanan perizinan dapat merugikan pemohon dan menciptakan lingkungan yang tidak kondusif untuk investasi. Kurangnya Transparansi: Kurangnya transparansi dalam proses perizinan dapat menciptakan ketidakpercayaan dan spekulasi dari pemohon, yang pada akhirnya dapat merugikan pelayanan dan reputasi instansi. Kualifikasi dan Kompetensi Pegawai: Jika pegawai yang bekerja di DPMPTSP kurang terlatih atau tidak memiliki pemahaman yang cukup tentang proses perizinan dan tugas mereka, ini

dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Teknologi dan Sistem Informasi: Kurangnya penggunaan teknologi dan sistem informasi yang canggih untuk mengelola proses perizinan dapat menghambat efisiensi dan akurasi pelayanan. Ketidakpastian Hukum: Ketidakpastian dalam regulasi atau hukum terkait investasi dan perizinan dapat menghambat minat investor dan pemohon.

Hasil pengamatan yang telah dilakukan pada saat observasi peneliti dilapangan menemukan bahwa pemberian pelayanan perizinan di DPMPTSP dinilai masih kurang maksimal dan banyaknya perizinan yang seringkali tertunda-tunda sebelum terintegrasinya pelayanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) . Hal ini menandakan bahwa masih ada masyarakat yang mengurus perizinan dan non perizinan menuntut DPMPTSP untuk memberikan pelayanan yang cepat, dan mudah, untuk mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itu, DPMPTSP diharapkan mampu untuk mendengar keluhan dan tuntutan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga mampu menciptakan prinsip *Good Governance* seperti daerah lainnya di Indonesia. Sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh instansi tersebut, seperti pada pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang diberikan kepada masyarakat belum memuaskan pada saat belum terlaksananya pemerintahan berbasis elektronik. Masih ada yang harus dibenahi agar masyarakat lebih mendapatkan kepuasan. Hal ini masih tampak dengan adanya permasalahan yang terjadi.

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi bagi DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan untuk dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan dapat juga dijadikan sebagai pedoman

untuk lebih meningkatkan lagi sistem pelayanan yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Oleh karena itu penelitian ini sangat dibutuhkan untuk mendeskripsikan penerapan konsep *Good Governance* pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dengan menggunakan teori-teori dan konsep-konsep pelayanan publik.

Berangkat dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah judul penelitian yaitu **“Penerapan *Good Governace* dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik dalam menciptakan *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan?
2. Bagaimana penerapan prinsip transparansi pelayanan publik dalam menciptakan *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan?
3. Bagaimana penerapan prinsip Partisipasi pelayanan publik dalam menciptakan *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan?

4. Bagaimana penerapan prinsip aturan hukum pelayanan publik dalam menciptakan *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik dalam menciptakan *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
2. Untuk mengetahui penerapan prinsip transparansi pelayanan publik dalam menciptakan *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
3. Untuk mengetahui penerapan prinsip pasrtisipatif pelayanan publik dalam menciptakan *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
4. Untuk mengetahui penerapan prinsip aturan hukum pelayanan publik dalam menciptakan *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan?

### **D. Manfaat Penelitian**

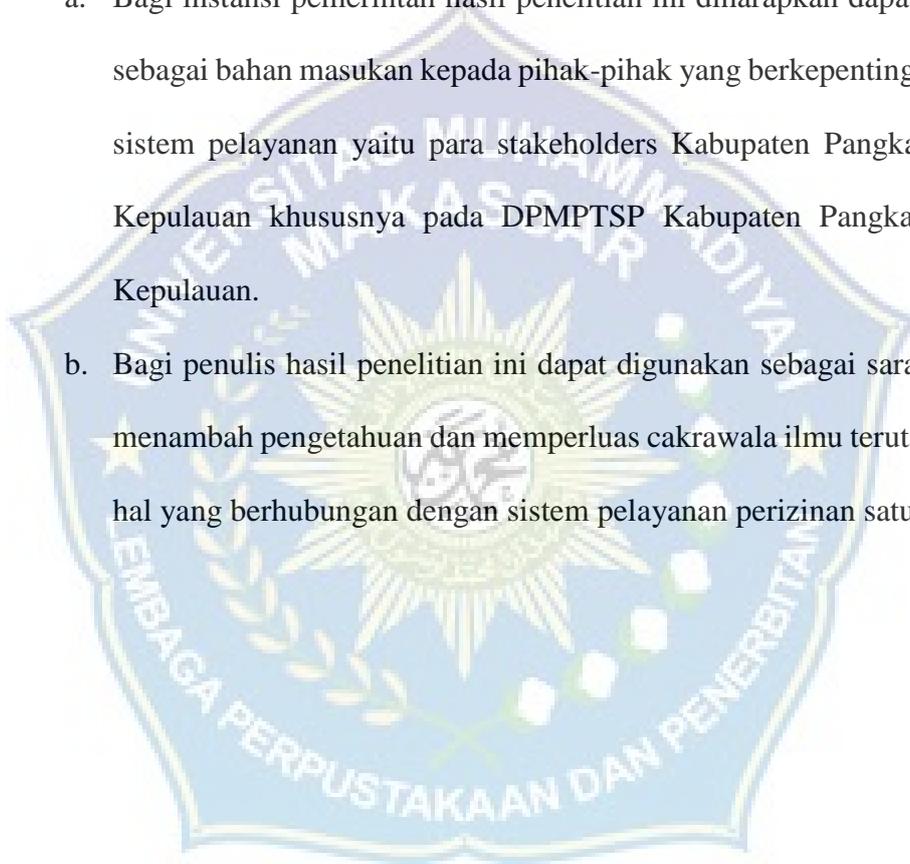
Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus dan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka peneliti diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi dan refrensi dibidang pelayanan publik terutama dalam hal sistem pelayanan perizinan satu pintu.

- b. Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya bagi mahasiswa perguruan tinggi yang melakukan penelitian di bidang pelayanan Publik dalam hal sistem pelayanan perizinan satu pintu.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi instansi pemerintah hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan tentang sistem pelayanan yaitu para stakeholders Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan khususnya pada DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
- b. Bagi penulis hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan memperluas cakrawala ilmu terutama alam hal yang berhubungan dengan sistem pelayanan perizinan satu pintu.



## BAB II

### TINAJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Dalam rangka menunjang penelitian ini, maka penulis menyajikan beberapa penelitian terdahulu. Hal ini dianggap cukup penting oleh penulis karena sekaligus juga menelusuri penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sehingga perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang ini dapat diketahui. Penelusuran ini juga sebagai tindakan penulis untuk membuktikan bahwa fokus penelitian yang dilakukan sekarang ini belum pernah dilakukan sebelumnya. Dengan demikian, orisinalitas penelitian ini akhirnya dapat terjamin. Berikut disajikan beberapa penelitian terdahulu, sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian
1	(Andika & Sukraaliawan, 2020)	Implementasi Prinsip – Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Uptd Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kabupaten Buleleng.	Dari hasil penelitian ditemukan bahwa Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Peningkatan Pelayanan Tujuan Pada Kantor UPTD Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng, sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal, sedangkan untuk

			<p>faktor penghambat implementasi prinsip <i>Good Governance</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor UPTD Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng kualitas dan kuantitas SDM pegawai UPTD belum mencukupi. Solusi dalam mengatasi faktor penghambat perlu diadakannya diklat atau bintek untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.</p>
2	(Umuri, 2019)	Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Marisa	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat masih rendah dengan indikasi keinginan masyarakat yang masih tinggi dan arogan yang masih tinggi untuk berpartisipasi. Kompetensi aparatur kecamatan kurang dalam melaksanakan tugas yang diberikan akibat</p>

			kurangnya pelatihan dasar-dasar, tugas dan fungsi masing- masing aparatur.
3	(Hanafi &Rohman, 2019)	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penerapan prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang telah dilaksanakan dengan lumayan baik. Akan tetapi di beberapa bagian masih ditemukan kekurangan, baik kekurangan dari pegawai Kecamatan Lowokwaru, maupun kekurangan dari sistem sebagai sarana pemberian layanan publik yang baik kepada masyarakat. Hal-hal yang menjadi penghambat antara lain masyarakat kurang paham persyaratan pelayanan, petugas pelayanan yang izin tidak masuk.

Berdasarkan penjelasan tabel diatas, peneliti juga menjelaskan persamaan dan perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan.

- 1) Andika & Sukraaliawan, (2020) “Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Uptd Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kabupaten Buleleng”. Peneliti menemukan persamaan yaitu, fokus penelitian menggunakan prinsip *Good Governance*, isu penelitian adalah terkait dengan pelayanan publik. Sementara perbandingannya adalah terletak pada penggunaan indikator prinsip *Good Governance*.
- 2) Umuri, (2019) “Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Marisa”. Persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada indikator transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Namun perbandingannya yaitu penelitian yang akan peneliti laksanakan menggunakan empat indikator prinsip *Good Governance*. Keempat indikator yaitu Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, dan Aturan Hukum.
- 3) Hanafi & Rohman, (2019) “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang”. Persamaan terletak pada fokus penelitian dengan menggunakan indikator yang sama. Demikian juga dengan isu penelitian yaitu kualitas pelayanan publik. Perbandingannya terletak pada penelitian ini hanya memfokuskan pada wilayah kerja kecamatan sedangkan penelitian terbaru akan dilaksanakan di Organisasi Perangkat Daerah yang lebih memungkinkan menggunakan prinsip dari *Good Governance*.

## **B. Teori dan Konsep**

### **1. Pengertian *Good Governance***

*Good Governance* dapat dikatakan bermula dari adanya rasa ketakutan sebagian masyarakat terhadap tindakan pejabat negara atau administrasi negara untuk bertindak secara bebas (*freies ermessen*). Kewenangan yang ada pada pejabat negara tersebut dikuatirkan akan menimbulkan kerugian bagi warga masyarakat, oleh karenanya kemudian muncul suatu konsep yang menitikberatkan pada prinsip umum pemerintahan yang baik atau yang kini lebih dikenal dengan *Good Governance* (Arianto, 2006).

Arti *Governance* mengacu pada proses di mana masyarakat dapat mengelola ekonomi, institusi, dan sumber daya sosial dan politik mereka tidak hanya untuk pembangunan, tetapi juga untuk mewujudkan kohesi, integrasi, dan kesejahteraan rakyat. Kemampuan suatu negara untuk mencapai tujuan negara sangat tergantung pada kualitas tata pemerintahan, dimana terjadi interaksi antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat (Thoha, 2003 : 55) dalam (Tulak, 2022).

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, di samping itu masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biayanya mahal (Maryam, 2016).

Selanjutnya OECD dan World Bank mengartikan *Good Governance* adalah penyelenggaraan manajemen pembangunan sosial dan bertanggungjawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi secara politik dan administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan kerangka kerja politik dan hukum bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan (Ibid dalam Dungga et al., 2017).

Secara umum *Good Governance* diartikan sebagai tata kelola yang baik pada suatu usaha yang dilandasi oleh etika profesional dalam berusaha/ berkarya. *Good Governance* merupakan wujud dari penerimaan akan pentingnya suatu perangkat peraturan atau kelola yang baik untuk mengatur hubungan, fungsi, dan kepentingan berbagai pihak dalam urusan bisnis maupun pelayanan publik (Sunardi et al., 2019).

## **2. Prinsip-prinsip *Good Governance***

Pada hakekatnya konsep *Good Governance* memberikan pertimbangan bagi struktur pemerintahan yang memprioritaskan pada pemerataan di lembaga-lembaga negara baik pemerintah pusat maupun daerah, sektor swasta, dan masyarakat sipil (*civil society*). Karakteristik atau prinsip *Good Governance* ialah saling memperkuat dan saling terkait serta tidak bisa berdiri sendiri. Selanjutnya, Sedarmayanti (2009:289) dalam (Tulak, 2022) menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut:

- 1) Akuntabilitas: adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan

kebijakan yang ditetapkan. Prinsip akuntabilitas menetapkan bahwa sesungguhnya setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan pemerintahan melalui birokrasi publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Djalil (2014) dalam Sawir (2022) mengatakan bahwa ciri pemerintahan yang akuntabel adalah;

- a) Mampu menyajikan informasi penyelenggaraan pemerintahan secara terbuka, cepat dan tepat kepada masyarakat,
- b) Mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat,
- c) Mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap kebijakannya kepada publik,
- d) Mampu memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pembangunan dan pemerintahan serta
- e) Sebagai sarana, bagi publik untuk menilai kinerja pemerintah.

Selanjutnya Mardiasmo (2009) menjelaskan terdapat empat dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik, yaitu:

- a) Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum (*accountability for probity and legality*), terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan (*abuse of power*), sedangkan akuntabilitas hukum (*legal accountability*) terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik.
- b) Akuntabilitas proses (*process accountability*), terkait dengan apakah yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal

kecukupan informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi.

- c) Akuntabilitas program (*program accountability*), terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dan biaya yang minimal.
  - d) Akuntabilitas kebijakan (*policy accountability*), terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah, atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah terhadap DPR/DPD dan masyarakat luas.
- 2) Transparansi: pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah. Menurut Andrianto (2007), transparansi publik adalah suatu keterbukaan secara sungguh-sungguh, menyeluruh, dan memberi tempat bagi partisipasi aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya publik. Setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh penyelenggara harus dapat diakses secara terbuka dengan memberi ruang yang cukup bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara luas didalamnya. Beberapa manfaat penting dengan adanya transparansi anggaran menurut (Andrianto, 2007), yaitu:
- a) Mencegah korupsi.
  - b) Lebih mudah mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan kebijakan.
  - c) Meningkatkan akuntabilitas pemerintahan sehingga masyarakat akan lebih mampu mengukur kinerja pemerintah.

- d) Meningkatkan kepercayaan terhadap komitmen pemerintah untuk memutuskan kebijakan tertentu.
  - e) Mengutarakan koleksi sosial, karena kepercayaan publik terhadap pemerintah akan terbentuk
- 3) Partisipasi: menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap serta pemerintah yang dinilainya transparan. Pemerintahan yang baik juga menyediakan sarana publik untuk menampung aspirasi masyarakat terkait pelaksanaan tugas pemerintahan.

Muhammadiyah (2013) partisipasi publik merupakan salah satu bentuk pelayanan publik, karena hal ini sejalan dengan pandangan baru yang berkembang saat ini dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan (*customer*), tetapi juga sebagai warga negara yang memiliki negara dan pemerintahan yang ada didalamnya (*owner*). Dengan tegas dinyatakan bahwa negara dan pemerintah adalah milik rakyat, karena eksistensi negara dan pemerintah memang hanya untuk rakyat. Keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pelayanan publik, pemerintah akan mendapatkan beberapa keuntungan;

- a) Pemerintah daerah akan mengetahui kebutuhan dan cara memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat.
- b) Terjadi saling percaya antara pemerintah dan masyarakat, sehingga terbina hubungan yang harmonis.

- c) Meningkatkan kesadaran dan peran masyarakat dalam implementasi program pembangunan, sehingga lebih mudah mewujudkan *Good Governance* di daerah.
- 4) Aturan hukum; pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh. Sulfiani (2021) Pentingnya suatu organisasi dalam sebuah aturan hukum, setiap warga negara tidak akan dibayangi rasa takut akan ancaman bahaya kesewenangwenangan dan ditegaknya kaidah atau norma hukum yang selain dapat memberikan kenyamanan berupa perlindungan dan petunjuk bagi warga masyarakat atau organisasi. Disisi lain, hukum dapat juga berakibat penderitaan bagi yang terkena sanksi akibat dilanggarnya suatu aturan hukum.

Budaya hukum mengandung unsur penegakan hukum secara tegas tanpa pandang bulu dan ketaatan terhadap hukum oleh masyarakat berdasarkan kesadaran. Santosa dalam Sumatri (2016) menegaskan, bahwa Perwujudan *Good Governance* harus di imbangi dengan komitmen pemerintah untuk menegakkan hukum yang mengandung unsur- unsur sebagai berikut :

- a) Supremasi Hukum, yakni setiap tindakan unsur-unsur kekuasaan negara dan peluang partisipasi masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara didasarkan hukum peraturan yang jelas dan dijamin pelaksanaannya secara benar serta independen.

- b) Kepastian hukum, bahwa setiap kehidupan berbangsa dan bernegara diatur oleh hukum yang jelas dan pasti, tidak duplikasi dan tidak bertentangan antara satu dengan lainnya.
- c) Hukum yang responsive, yakni aturan-aturan hukum disusun berdasarkan aspirasi masyarakat luas, mampu mengakomodasi berbagai kebutuhan publik secara adil.
- d) Penegakan hukum yang konsisten dan nondiskriminatif, yakni penegakan hukum yang berlaku untuk semua orang tanpa pandang bulu jabatan maupun status sosialnya sebagai contoh aparat penegak hukum yang melanggar kedisiplinan dan hukum wajib dikenakan sanksi.
- e) Independensi peradilan, yakni peradilan yang independen bebas dari pengaruh penguasa atau pengaruh lainnya. Sayangnya, di negara kita independensi peradilan belum begitu baik dan dinodai oleh aparat penegak hukum sendiri, sebagai contoh kecilnya yaitu kasus suap jaksa

Prinsip-prinsip/asas-asas yang terkandung dalam *Good Governance* pada hakikatnya merupakan nilai-nilai etis atau norma hukum yang menjadi tolok ukur terhadap pelaksanaan kinerja pemerintahan yang baik guna mewujudkan tujuan negara serta untuk memberikan perlindungan hukum kepada setiap warga negara terhadap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah (Dungga et al., 2017).

Selain itu prinsip-prinsip *Good Governance* juga dijabarkan oleh ibid dalam Warjiyati (2018) sebagai berikut:

- 1) Partisipasi, seluruh masyarakat memiliki hak dan kewajiban keterlibatan terkait dengan keputusan/gagasan masing-masing, baik secara langsung atau tidak

langsung berupa melewati suatu lembaga perwakilan resmi untuk melakukan substitusi kepentingan yang dikemukakan. Partisipasi keseluruhan diupayakan berdasarkan keyakinan seluruh anggota masyarakat untuk mendapatkan haknya dalam hal berkumpul dan berpendapat, mampu dalam hal berkontribusi sesuai tujuan yang dicapainya.

- 2) Penegakan hukum, kontribusi masyarakat dalam proses politik dan formulasi peraturan publik diperlukan tatanan dan aturan-aturan hukum. Tanpa diimbangi oleh sebuah hukum dan penegakannya yang kokoh, kontribusi akan menjadi proses politik pengacau. Tatanan hukum serta aturan hukum yang kuat akan mampu membentuk pemerintahan yang baik atas pegangan hukum tersebut. Penegakan hukum yang bertanggung jawab akan berjalan efektif apabila didukung oleh kepercayaan pemerintah seiring berjalannya waktu.
- 3) Keterbukaan, objek pengaturan pemerintah saat ini adalah memperhatikan keterbukaan kepada publik. Hasil terhadap pemerintah merupakan kepercayaan yang diperintah itu sendiri. Bahwa mereka yang mendapatkan perintah dari pemerintah akan segera terwujud ibarat adanya bukti nyata dari perbuatan tersebut. Sehingga kepercayaan dan keterbukaan akan muncul dengan baik apabila pemerintah memberikan tindakan nyata kepada masyarakat.
- 4) Kooperatif, dalam hal ini pemerintah harus mampu memahami mengenai kebutuhan masyarakat, pemerintah lebih aktif. Masyarakat lebih proaktif dalam mempelajari serta menganalisis berbagai kebutuhan mereka, sehingga mampu melahirkan kebijakan yang strategis untuk pemenuhan kepentingan umum. Responsif yakni pemerintah diharapkan lebih aktif dan tanggap terkait dengan

permasalahan- permasalahan masyarakat untuk membuat opini atau pendapat bahwa pemerintah membangun kepercayaan.

- 5) Kesetaraan dan keadilan, proses pengelolaan pemerintah haruslah menunjang kesetaraan dan keadilan sehingga mampu untuk membuat pengelolaan *Good Governance* dalam hal memberikan kesempatan maupun peluang, pelayanan dan treatment yang setara. Suatu pola dalam pengelolaan dibutuhkan kejujuran dan keadilan, sehingga akan menimbulkan kepercayaan termasuk memperoleh legitimasi kuat oleh masyarakat. Dukungan akan diperoleh dari partisipasi rakyat untuk membangun unsur *Governance* yang setara dan adil dalam hal pelayanan public berkeselasi positif.
- 6) Akuntabilitas, adalah suatu bentuk kewajiban untuk memberikan tanggapan maupun penggambaran mengenai kinerja kegiatan/tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan organisasi kepada salah satu pihak untuk mendapatkan hak meminta keterangan pertanggungjawaban. Akuntabilitas public sendiri ialah suatu dasar bagi proses penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Pendapat para ahli, peraturan perundang-undangan, maupun kelembagaan mengenai sifat atau prinsip-prinsip *Good Governance* sangat banyak dan bervariasi, namun setidaknya ada beberapa prinsip yang dianggap sebagai landasan terpenting dari *Good Governance*, yaitu prinsip akuntabilitas, prinsip transparansi, dan prinsip partisipasi.

Selanjutnya ada 9 Indikator perwujudan *Good Governance* menurut Fauziah (2019) yaitu:

- 1) Partisipasi (*Participation*),

- 2) Penegakan hukum (*Rule Of Law*),
- 3) Transparansi (*Transparency*),
- 4) Responsif (*Responsiveness*),
- 5) Konsensus (*Consensus Orientation*),
- 6) Kesetaraan dan keadilan (*Equity*),
- 7) Efektifitas dan efisien,
- 8) Akuntabilitas dan
- 9) Visi Strategi (*Strategic Vision*).

Selanjutnya empat konsep mendasar dalam penerapan sistem pemerintahan yang baik, seperti yang dijelaskan oleh Sedarmayanti (2012) dalam (Wildansyah, 2022), yaitu sebagai berikut:

- 1) Partisipasi masyarakat. Suatu organisasi keberadaan manusia yang berinteraksi menurut sistem konvensi tertentu yang berkesinambungan dan dihubungkan oleh perasaan identitas bersama disebut sebagai masyarakat.
- 2) Trasparansi. Adalah strategi keterbukaan dalam pengawasan Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap bidang kebijakan pemerintah yang disampaikan kepada masyarakat luas melalui berbagai saluran. Pengungkapan informasi diyakini menghasilkan persaingan politik yang sehat dan toleran, dan keputusan kebijakan dibuat berdasarkan informasi yang tersedia untuk umum.
- 3) Efektivitas. Kata efektivitas dan efisiensi tidak dapat dipertukarkan karena memiliki arti yang berbeda, meskipun pada kenyataannya kata efisiensi dan efektivitas sering digunakan bersama-sama. Ketika membandingkan

pengeluaran dan hasil, efisiensi ditekankan, tetapi efektivitas secara langsung terkait dengan pencapaian tujuan.

- 4) Akuntabilitas. Pertanggungjawaban seseorang atau organisasi diartikan sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban, serta untuk menjawab dan menjelaskan kinerja dan tindakannya kepada mereka yang berhak atau berwenang untuk meminta pertanggungjawaban.

### **3. Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern, hal ini sesuai dengan pendapat bahwa masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin dengan adanya kepastian. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara, dimana pelayanan publik ini merupakan kunci utama keberhasilan dalam berbagai usaha.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Wulandari & Iriani, 2021).

Pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (Thoha, 1991) dalam (Ismaya et al., 2022).

Sementara itu pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (2016) adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu:

- 1) Organisasi, merupakan penyelenggara pelayanan publik,
- 2) Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
- 3) kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

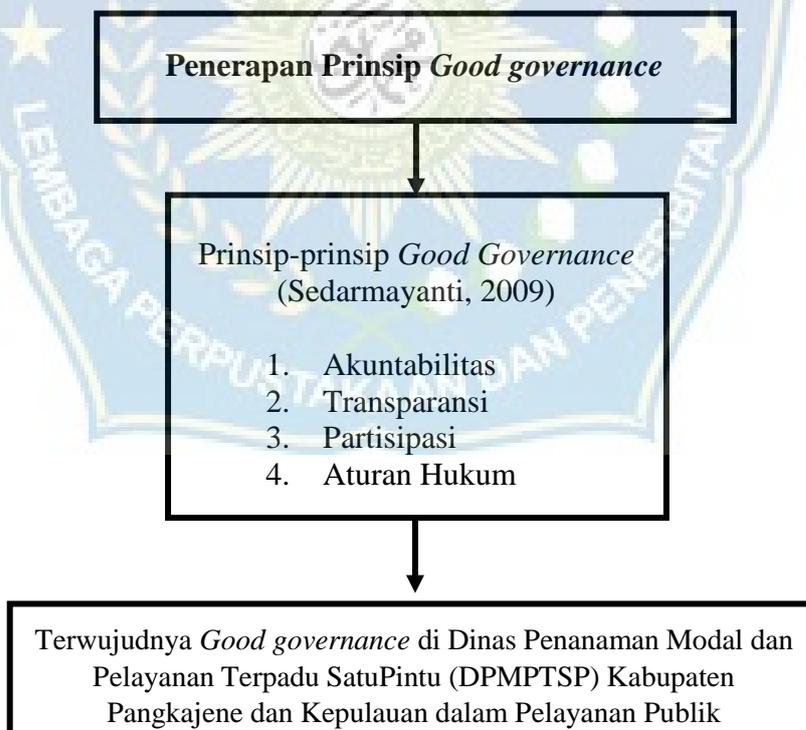
Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- 1) Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik.
- 2) Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik.
- 3) Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

### C. Kerangka Pikir

Terwujudnya *Good Governance* apabila menerapkan prinsip-prinsip *good governance* yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan aturan hukum. Penelitian ini memfokuskan pada indikator pada teori (Sedarmayanti, 2009) agar dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat mewujudkan *Good Governance* dalam pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dengan membandingkan indikator-indikator prinsip tersebut dengan realita yang terjadi di lapangan.

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



Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Pikir

#### **D. Fokus Penelitian**

Deskripsi fokus penelitian adalah penjabaran atau uraian dari masing-masing dari fokus yang diamati untuk memberi kemudahan dan kejelasan tentang pengamatan. Tujuan dari fokus penelitian ini ialah sebagai pembatas dalam penyelidikan kualitatif serta penelitian untuk mengidentifikasi data mana yang berguna dan mana yang tidak penting. Penelitian ini difokuskan pada “Penerapan Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi pelayanan publik dalam mewujudkan *Good Governance*” yang objek utamanya merupakan jajaran pimpinan, pegawai kantor DPMTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dan masyarakat yang merupakan pengunjung kantor DPMTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

#### **E. Definisi Fokus**

*Good Governance* diartikan sebagai perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik. Wujud dari tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan ditandai adanya pemerintahan yang demokratis. Pemerintahan yang demokratis merupakan pemerintahan yang bersifat terbuka terhadap kritik dan kontrol sepenuhnya ada pada rakyat dalam hal ini bagaimana penerapannya pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Berikut merupakan indikator yang menjadi fokus penelitian;

##### **1. Akuntabilitas**

Akuntabilitas berhubungan dengan kewajiban dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan maupun para aparat yang bekerja di dalamnya untuk membuat kebijakan maupun melakukan aksi yang sesuai dengan nilai yang berlaku maupun

kebutuhan masyarakat. Merupakan salah satu asas dalam *Good Governance* yang diperlukan agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab. Asas akuntabilitas mengandung unsur kejelasan fungsi dalam organisasi pemerintahan dan cara mempertanggungjawabkannya.

## **2. Transparansi**

Transparansi merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang bersifat terbuka bagi masyarakat mulai dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian yang mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Keterbukaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.

## **3. Partisipasi**

Merupakan pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

## **4. Aturan Hukum**

Merupakan jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh oleh Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dalam memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan.

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Maret sampai bulan Mei tahun 2023 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang beralamat di Jl. Sultan Hasanuddin No.40, Tumampua, Kec. Pangkajene, Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### 1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis pendekatan kualitatif deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti, sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui penerapan *Good Governance* (studi kasus kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan).

##### 2. Tipe penelitian

Adapun tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif. Penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan terperinci mengenai suatu masalah yang akan diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan data yang ada secara terstruktur. Tipe deskriptif didasarkan pada peristiwa-peristiwa yang terjadi pada saat melakukan penelitian, kemudian menguraikan dan membandingkan kenyataan yang ada kemudian menarik kesimpulan.

### C. Informan

Dalam penelitian ini informan ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu cara pengambilan sampel dengan pertimbangan informasi, penentuan unit sampel dianggap telah memadai apabila telah sampai pada taraf kelebihan artinya bahwa dengan menggunakan informan selanjutnya boleh dikatakan tidak lagi diperoleh tambahan informasi baru.. Informan adalah orang yang diwawancarai, dimintai informasi oleh peneliti dan diperkirakan orang yang menjadi informan ini menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari objek penelitian. Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kewenangan dan keilmuan yang terkait dengan penelitian, diantaranya:

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan
1	Sulfida, S.Sos, M.Si.	Kepala Dinas
2	Mustamin, S,Pt.	Analisis Pelayanan Publik
3	Hj. Hudriana, S.Sos., M.Si.	Analisis Kebijakan
4	Bahri	Masyarakat
5	Syamsul	Masyarakat

Sumber: Hasil olahan data peneliti

#### **D. Teknik pengumpulan data**

Teknik dalam pengumpulan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Wawancara**

Teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara adalah melakukan pengumpulan data atau informasi dengan melakukan wawancara langsung dengan narasumber atau berhadapan langsung (tatap muka) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan mendapatkan tujuan yang dapat menjelaskan masalah penelitian.

##### **2. Observasi**

Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian dan peneliti juga terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data, atau melakukan pengumpulan data.

##### **3. Studi dokumentasi**

Studi dokumen merupakan kumpulan dokumen yang dianggap penting dan dapat menunjang permasalahan yang akan diteliti, atau dalam metode dokumentasi peneliti melakukan pengumpulan data dengan mengambil dokumen-dokumen pelengkap atau data dari sumber-sumber seperti laporan, jurnal, buku atau dari sumber lainnya yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan.

## E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipeleajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang atau proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara.

Dalam menganalisis data peneliti mengacu pada beberapa tahap diantaranya:

### 1. Pengumpulan data melalui wawancara

Aktivitas mencari data yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, seperti analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan penelitian atau wawancara yang dilakukan terhadap sumber informasi yang dapat memberikan informasi yang akurat terhadap studi kasus penelitian.

### 2. Redukasi data

Redukasi data adalah bagian dari analisis, atau suatu bentuk analisis data yang menajamkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi. Banyaknya jumlah data yang di peroleh dari data lapangan mengharuskan peneliti untuk mencatat lebih detail dan terperinci untuk mendapatkan data yang lebih detail memerlukan redukasi data.

### 3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan suatu rangkaian organisasi dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh, kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, Penarikan kesimpulan dilakukan dengan teliti dengan mencari arti pola-pola penjelasan sehingga dilakukan dengan teliti dan cermat dengan melakukan beberapa tinjauan ulang pada catatan lapangan data-data yang diperoleh secara akurat.

### **F. Teknik Pengabsahan Data**

Pengabsahan data adalah untuk menjamin bahwa semua yang telah diamati dan diteliti peneliti sesuai (relevan) dengan data yang sesungguhnya ada dan memang benar-benar terjadi, hal ini dilakukan peneliti untuk memelihara dan menjamin bahwa data tersebut benar, baik bagi pembaca maupun subjek penelitian. Dalam pengabsahan data peneliti menggunakan metode triangulasi yaitu pengecekan dari beberapa sumber dengan berbagai cara dan waktu.

#### 1. Triangulasi sumber

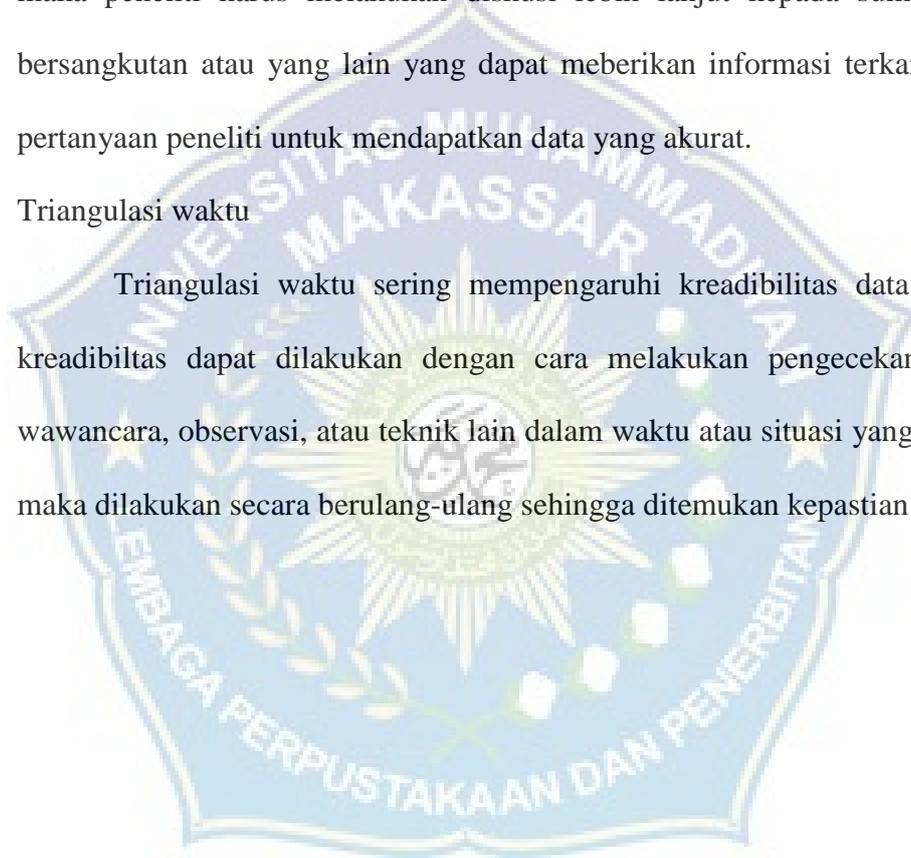
Membandingkan dengan cara mengecek ulang informasi yang didapatkan dari informan satu ke informan dua dan seterusnya, misalnya pertanyaan yang diajukan ke informan satu kemudian dipertanyakan kembali kepada informan kedua untuk membandingkan atau memperjelas kembali informasi yang didapatkan apakah sesuai atau tidak untuk mendapatkan informasi yang benar-benar akurat.

## 2. Triangulasi teknik

Untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi atau kuesioner. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti harus melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber yang bersangkutan atau yang lain yang dapat memberikan informasi terkait dengan pertanyaan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat.

## 3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu sering mempengaruhi kredibilitas data. Pengujian kredibilitas dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 1. Letak Geografis Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

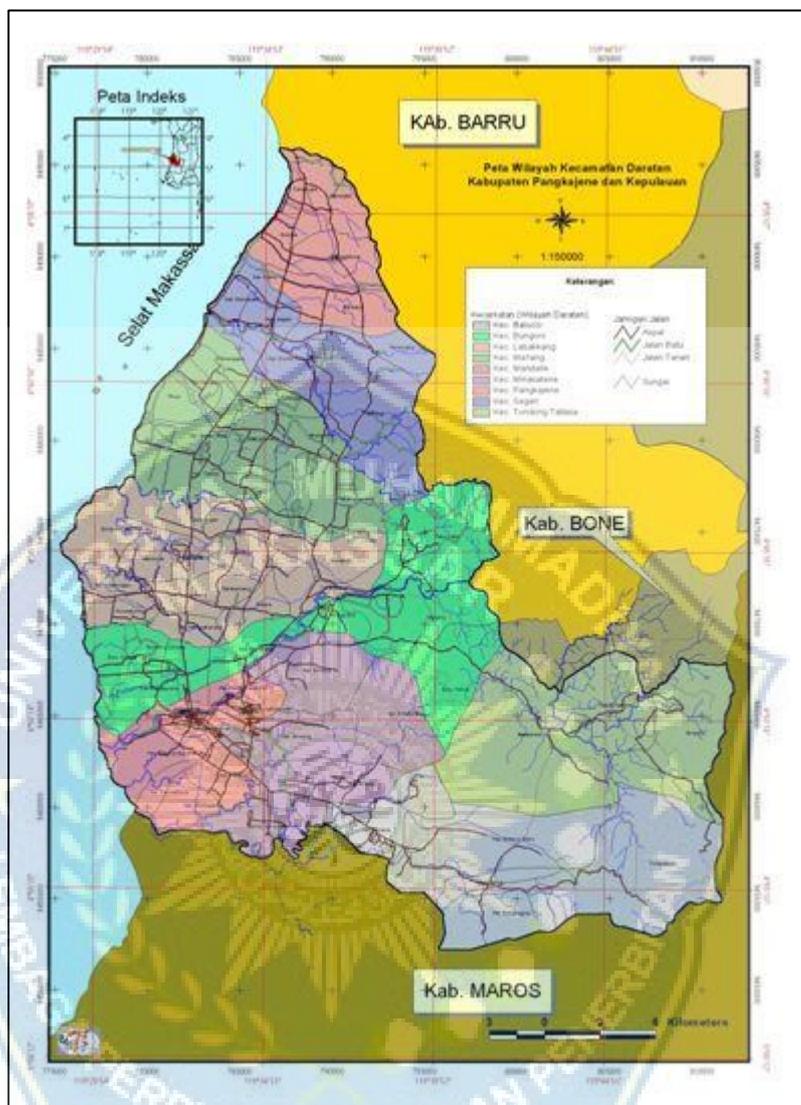
Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terletak dipesisir Pantai Barat Provinsi Sulawesi Selatan. Posisi gugusan astronomisnya antara 40-40' Lintang Selatan sampai 80-00 Lintang Selatan dan 1100 Bujur Timur sampai 119048'67'' Bujur Timur dengan luas 1.112,29 KM<sup>2</sup>. Batas fisik dan batas administrasi Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dengan batas sebelah utara Kabupaten Barru, selatan Kabupaten Maros, Makassar, timur Kabupaten Bone dan Kabupaten Maros, serta barat provinsi Kalimantan Timur, Jawa Timur, Madura, Nusa Tenggara Barat serta Bali/Selat Makassar.

Secara administratif, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan memiliki 13 kecamatan yang terdiri dari 103 desa/kelurahan. Kecamatan Labakkang memiliki pembagian desa/ kelurahan terbanyak yaitu 13 desa/ kelurahan, sedangkan Kecamatan Balocci memiliki desa/kelurahan paling sedikit yaitu 5 desa/kelurahan.

Asal kata Pangkajene dipercaya berasal dari sungai besar yang membelah kota Pangkep. *Pangka* berarti cabang, dan *Je'ne* berarti air. Ini mengacu pada sungai yang membelah kota Pangkep yang membentuk cabang.

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan merupakan kabupaten yang struktur wilayah terdiri atas 2 bagian utama yang membentuk kabupaten ini yaitu sebagai berikut :

- Wilayah Daratan



Gambar 4. 8 Peta Wilayah Daratan Kabupaen Pangkajene dan Kepulauan  
Sumber: <https://pangkepkab.go.id/selayang-pandang>

Secara Keseluruhan wilayah daratan Kabupaten Pangkep ditandai dengan bentang alam wilayah dari daerah pegunungan sampai dataran rendah dengan luas wilayah daratan 898,29 Km<sup>2</sup>, dimana potensi yang cukup besar juga ada pada wilayah daratan yang ditandai dengan adanya sumber daya alam yaitu hasil tambang, seperti marmer, semen dan batu bara. Selain itu potensi pariwisata alam yang dapat menambah pendapatan daerah.



## **2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan**

### **a. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan**

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Pangkep terbentuk pada awal tahun 2009 yang dulunya masih berstatus kantor pelayanan terpadu (KPT), yang menjalankan pelayanan perizinan usaha kepada masyarakat dengan sistem prosedur pelayanan melalui loket terpadu (*front office*) yang akhirnya terus berkembang dengan membuat suatu kegiatan pelayanan keliling diseperti desa/kelurahan di Kabupaten Pangkep demi meningkatkan usaha perekonomian rakyat yang lebih baik.

Era perkembangan yang kian cepat ini kantor pelayanan terpadu sudah mengubah status keberadaannya menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Tertuang pada Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan nomor 57 tahun 2015 sebagai tindak lanjut dari peraturan Bupati nomor 96 tahun 2012 pasal 16 mengenai penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu yang dilakukan berlandaskan pelimpahan kewenangan dari Bupati kepada satuan penyelenggara sistem pelayanan terpadu satu pintu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pangkajene dan Kepulauan merupakan Perangkat Daerah (PD) yang berperan dalam membantu Bupati Pangkajene dan Kepulauan untuk

melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

**b. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan**

**“Visi”** : “ Sipakatau untuk Sipakalebbi” Melalui “ Sistem pelayanan Masyarakat terpadu akan mewujudkan sistem pelayanan masyarakat yang lebih baik”

**“Misi”** : 1) Menata dan meningkatkan mutu pelayanan melalui sistem terpadu satu pintu.  
2) Mengembangkan strategi manajemen kualitas pelayanan.  
3) Menggairahkan peluang usaha masyarakat dan investasi daerah.

**c. Jenis Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Pangkep**

Berdasarkan peraturan kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 14 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Penanaman Modal Provinsi dan Kabupaten/Kota. Dalam aturan tersebut DPMPTSP melaksanakan pelayanan perizinan dan Non perizinan, terdapat 22 (dua puluh dua) jenis pelayanan perizinan yang dikelola DPMPTSP Kabupaten Pangkep. Adapun jenis perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Pangkep dijabarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 1 Jenis Perizinan DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

No	Jenis Perizinan
1	Tanda daftar Perusahaan (NIB OSS)
2	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
3	Izin Usaha Industri (IUI)
4	Tanda Daftar Gudang (TDG)
5	Izin Lokasi
6	Izin Lingkungan
7	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
8	Izin Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
9	Izin Tenaga Kesehatan
10	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
11	Izin Pendirian Sarana Prasarana Kesehatan
12	Izin Oprasional Sarana Prasarana Kesehatan
13	Izin Penelitian
14	Izin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja
15	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
16	Izin Trayek Pedesaan
17	Izin Mempekerjakan Tenaga Asing (Perpanjangan)
18	Tanda Daftar Industri
19	Izin Reklame
20	Rekomendasi Teknis
21	Izin pengumpulan limbah B3
22	Izin penyimpanan limbah B3

Sumber: Renstra DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

**d. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan**

**1) Tugas**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, dengan kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Pemerintah yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas kepada daerah.

**2) Fungsi**

Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan mempunyai fungsi, sebagai berikut :

**Kepala Dinas**

(1) Kepala Dinas yang mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi dan/atau Pemerintah Pusat.

(2) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. Pelaksanaan administrasi penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

(3) Tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2)

Kepala Dinas mempunyai uraian tugas meliputi:

- a. Menyusun rencana kegiatan Dinas sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
- c. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Dinas untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- d. Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah Dinas;

- e. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- f. Merencanakan dan merumuskan kebijakan teknis di bidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu;
- g. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan umum di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- h. Menyelenggarakan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- i. Menyelenggarakan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- j. Memimpin, menyelenggarakan koordinasi, fasilitasi, pembinaan, pengawasan, supervisi, monitoring dan evaluasi dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- k. Menyelenggarakan monitoring, evaluasi, dan pengawasan penyelenggaraan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- l. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan lembaga pemerintah atau nonpemerintah, dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi;
- m. Menilai hasil kerja pegawai Aparatur Sipil Negara dalam lingkungan dinas;

- n. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas kepala dinas dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan; dan
- o. Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

### **Sekretaris**

- (1) Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris, mempunyai tugas memberikan pemberian layanan teknis dan administrasi umum, keuangan, kepegawaian, perlengkapan, pembinaan organisasi dan tata laksana, koordinasi, dan pengendalian, serta pengawasan, perencanaan, pelaksanaan program dan kegiatan dinas.
- (2) Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretaris menyelenggarakan fungsi:
  - a. Pengoordinasian pelaksanaan tugas dalam lingkungan sekretariat;
  - b. Pengoordinasian penyusunan perencanaan program, kegiatan, anggaran dan pelaporan;
  - c. Pengoordinasian urusan umum dan kepegawaian;
  - d. Pengoordinasian pengelolaan administrasi keuangan; dan
  - e. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya;
- (3) Untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) Sekretaris mempunyai uraian tugas meliputi:

- a. Menyusun rencana kegiatan Sekretariat sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- b. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
- c. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Sekretariat untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
- d. Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah Dinas;
- e. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- f. Mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan dalam lingkungan dinas sehingga terwujud koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan kegiatan;
- g. Mengoordinasikan dan melaksanakan penyusunan perencanaan, pengendalian, dan evaluasi serta pelaporan kinerja dan pelaporan keuangan dinas;
- h. Mengoordinasikan dan melaksanakan pelayanan administrasi umum, kepegawaian dan hukum;
- i. Mengoordinasikan dan melaksanakan pelayanan ketatausahaan;
- j. Mengoordinasikan dan melaksanakan urusan rumah tangga dinas;
- k. Melaksanakan dan mengoordinasikan pelayanan administrasi keuangan;

- l. Melaksanakan dan mengoordinasikan administrasi pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang;
- m. Mengoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan organisasi dan tatalaksana;
- n. Mengoordinasikan dan melaksanakan pengelolaan kearsipan;
- o. Mengoordinasikan dan melaksanakan kegiatan kehumasan dan keprotokolan;
- p. Mengoordinasikan dan melaksanakan pengumpulan, pengolahan, penyajian data dan informasi serta fasilitasi pelayanan informasi;
- q. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan lembaga pemerintah atau nonpemerintah, dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi;
- r. Menilai hasil kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam lingkungan Sekretariat dinas;
- s. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Sekretariat dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan;
- t. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan
- u. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

## **Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Sistem Informasi Penanaman Modal**

- 1) Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Sistem Informasi Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi, fasilitasi perumusan dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi serta pelaporan pelaksanaan di bidang perencanaan pengembangan iklim dan sistem informasi penanaman modal.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Sistem Informasi Penanaman Modal menyelenggarakan fungsi :
  - a. Pengkoordinasian perumusan kebijakan urusan pemerintahan di bidang perencanaan pengembangan iklim dan sistem informasi penanaman modal;
  - b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang perencanaan pengembangan iklim dan sistem informasi penanaman modal;
  - c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang perencanaan pengembangan iklim dan sistem informasi penanaman modal;
  - d. Pelaksanaan administrasi bidang perencanaan pengembangan iklim dan sistem informasi penanaman modal; dan

- e. Pelaksanaan fungsi yang diberikan oleh pimpinan terkait dengan tugas dan fungsinya.
- 3) Untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Sistem Informasi Penanaman Modal mempunyai uraian tugas meliputi:
- a. Menyusun rencana kegiatan Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Sistem Informasi Penanaman Modal sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
  - b. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
  - c. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Sistem Informasi Penanaman Modal untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
  - d. Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
  - e. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
  - f. Melakukan pengkajian, penyusunan dan pengusulan rencana umum, rencana strategis dan rencana pengembangan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha maupun wilayah.

- g. Melakukan pengkajian, penyusunan dan pengusulan deregulasi/kebijakan penanaman modal lingkup daerah.
- h. Melakukan pengembangan potensi dan peluang penanaman modal lingkup daerah dengan memberdayakan badan usaha melalui penanaman modal, antara lain meningkatkan kemitraan dan daya saing penanaman modal lingkup daerah;
- i. Mengkoordinasikan dan melakukan pengumpulan, pengolahan, penyajian data dan informasi serta fasilitasi pelayanan informasi;
- j. Melakukan verifikasi/validasi dan pengolahan data perizinan dan nonperizinan penanaman modal;
- k. Melakukan analisa dan evaluasi data perizinan dan nonperizinan penanaman modal;
- l. Melakukan pembangunan dan pengembangan serta pengelolaan sistem informasi penanaman modal;
- m. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan lembaga pemerintah atau nonpemerintah, dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi;
- n. Menilai hasil kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam lingkungan Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Sistem Informasi Penanaman Modal;
- o. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Sistem Informasi

Penanaman Modal, serta memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan; dan

- p. Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

### **Bidang Promosi dan Pengendalian Penanaman Modal**

- 1) Bidang Promosi dan Pengendalian Penanaman Modal dipimpin oleh

Kepala Bidang yang mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi, fasilitasi perumusan dan pelaksanaan kebijakan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan di bidang promosi dan pengendalian penanaman modal.

- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1),

Kepala Bidang Promosi dan Pengendalian Penanaman Modal menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan di bidang promosi dan pengendalian penanaman modal;
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang promosi dan pengendalian penanaman modal;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang promosi dan pengendalian penanaman modal;
- d. Pelaksanaan administrasi bidang promosi dan pengendalian penanaman modal; dan
- e. Pelaksanaan fungsi yang diberikan oleh pimpinan terkait dengan tugas dan fungsinya.

- 3) Untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) Kepala Bidang Promosi dan Pengendalian Penanaman Modal mempunyai uraian tugas meliputi: Menyusun rencana kegiatan Bidang Promosi dan Pengendalian;
- a. Menyusun rencana kegiatan Bidang Promosi dan Pengendalian Penanaman Modal sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
  - b. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
  - c. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Bidang Promosi dan Pengendalian Penanaman Modal untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas;
  - d. Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
  - e. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
  - f. Melakukan penyusunan dan pengembangan kebijakan/strategi promosi penanaman modal lingkup daerah;
  - g. Melakukan perencanaan kegiatan promosi penanaman modal di dalam dan luar negeri;
  - h. Melakukan penyusunan bahan, sarana dan prasarana promosi penanaman modal;
  - i. Melakukan pemantauan realisasi penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah
  - j. Melakukan pembinaan dan fasilitasi penyelesaian permasalahan

- penanaman modal.
- k. Melakukan pengawasan kepatuhan dan kewajiban perusahaan penanaman modal sesuai ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundang-undangan.
  - l. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan lembaga pemerintah atau non pemerintah, dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi;
  - m. Menilai hasil kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam lingkungan Bidang Promosi dan Pengendalian Penanaman Modal;
  - n. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Kepala Bidang Promosi dan Pengendalian Penanaman Modal, serta memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan; dan
  - o. Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

#### **Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan**

- 1) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi, fasilitasi perumusan dan pelaksanaan kebijakan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1),

Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
  - b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
  - c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
  - d. Pelaksanaan administrasi bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan; dan
  - e. Pelaksanaan fungsi yang diberikan oleh pimpinan terkait dengan tugas dan fungsinya.
- 3) Untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan mempunyai uraian tugas meliputi:
- a. Menyusun rencana kegiatan Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
  - b. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas sehingga berjalan lancar;
  - c. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan

tugas;

- d. Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas;
- e. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya;
- f. Menerima permohonan izin/ non izin, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, menvalidasi, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan dokumen perizinan dan nonperizinan;
- g. Mendampingi dan member petunjuk kepada costumer dalam mengakses aplikasi perizinan dan non perizinan;
- h. Menerima pengaduan, mengadministrasi, memverifikasi, menelaah, melaporkan hasil penanganan, memantau dan mengevaluasi hasil pelaksanaan tindak lanjut penanganan pengaduan;
- i. Menerima permintaan layanan informasi, menyediakan dan memberikan informasi layanan perizinan dan non perizinan;
- j. Mengadakan penyuluhan tentang layanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat;
- k. Menyelenggarakan layanan konsultasi perizinan dan non perizinan;
- l. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan lembaga pemerintah atau nonpemerintah, dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi;

- m. Menilai hasil kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam lingkungan Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
- n. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, serta memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan; dan
- o. Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

**e. Sumber Daya DPMPTSP**

Salah satu upaya menuju tata kelola pemerintahan daerah yang bersih dan baik adalah dengan terus melakukan perbaikan terhadap kualitas dan moral sumber daya manusia aparatur yang mampu menerjemahkan kebijakan publik ke dalam langkah langkah operasional yang kreatif dan inovatif dengan orientasi pada kepentingan pelayanan kepada masyarakat. Ketersediaan aparatur DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan diarahkan yang memiliki kompetensi dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya didukung oleh sumber daya manusia sebanyak 61 (enam puluh satu) orang, terdiri dari :

- ASN : 31 (tiga puluh satu) orang
- Non ASN : 30 (tiga puluh) orang.

Tabel 4. 2 Perbandingan Jabatan Struktural Organisasi DPMPTSP

No	Nama Jabatan	Laki - laki	Perempuan	Jumlah
1	Eselon III b	1	-	1
2	Eselon III a	-	1	1
3	Eselon III b	3	1	4
4	Eselon IV a	8	6	14
5	Non Eselon	5	6	11
	<b>Jumlah</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>31</b>

Sumber: Renstra DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan 2020-2026

Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai DPMPTSP Berdasarkan Golongan

No	Golongan	Laki – laki	Perempuan	Jumlah
1	I	-	-	-
2	II	-	-	-
3	III	15	13	28
4	IV	2	1	3
	<b>Jumlah</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>31</b>

Sumber: Renstra DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan 2020-2026

Tabel 4. 4 Komposisi Pegawai DPMPTSP Berdasarkan Pendidikan

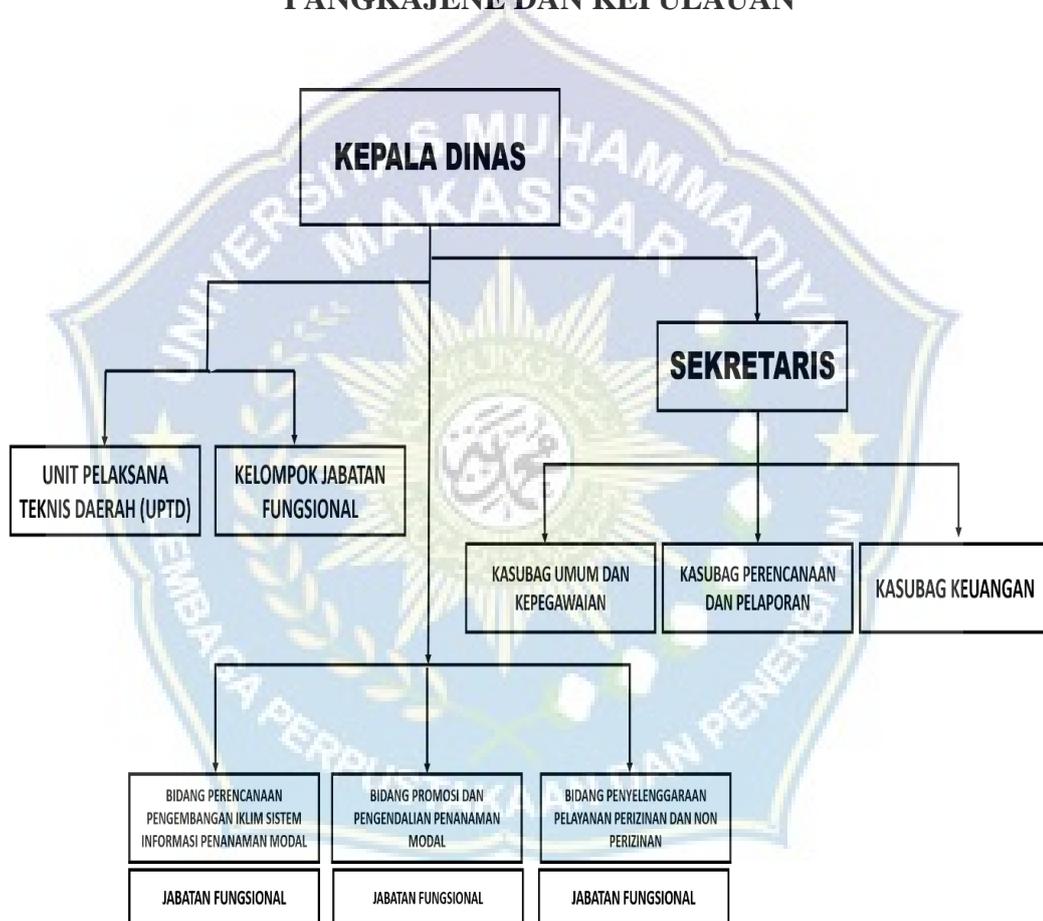
No	Pendidikan	Laki – laki	Perempuan	Jumlah
1	SLTA	1	-	1
2	Akademik	1	2	3
3	Strata 1 (S1)	10	7	17
4	Strata 2 (S2)	5	5	10
5	Strata 3 (S3)	-	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>31</b>

Sumber: Renstra DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan 2020-2026

## f. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan sebagai berikut;

### STRUKTUR ORGANISASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN



Sumber: Renstra DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

## B. Hasil Penelitian

Menurut Sedarmayanti (2009) *Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dengan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara sektor swasta dan masyarakat. Apabila tercipta suatu hubungan yang harmonis antara masyarakat dan pemerintahan, maka *Good Governance* dapat terwujud. Suatu pemerintahan bisa dikatakan baik apabila kebijakan yang diterapkan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi. Terlihat dari banyaknya aktivitas usaha yang bisa berjaan karena proses perizinan yang tidak dibuat rumit, mudah, murah, dan transparan.

Dalam melaksanakan *Good Governance* diperlukan prinsip-prinsip sebagai peranan penting bagi sebuah instansi pelayanan publik untuk dapat mencapai keberhasilan dalam melayani masyarakat, dimana di dalamnya terdapat prinsip-prinsip yang berdiri teguh sebagai landasan kebenaran suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik. Prinsip *Good Governance* diperlukan untuk dapat menjadikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan menjadi lebih baik sehingga dapat terjadi keharmonisan yang dapat membantu kelancaran sistem tata kelolanya dengan teratur, rapi dan benar.

Sedarmayanti (2009) memandang bahwa terdapat 4 (empat) unsur atau prinsip utama dari *Good Governance* yaitu: Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, dan Aturan Hukum. Pada penelitian ini juga dibahas mengenai keempat indikator tersebut sebagai berikut;

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang mengemukakan pendapatnya mengenai pengertian dari *Good Governance*, Sulfida, S.Sos, M.Si. sebagai berikut:

“*Good Governance* adalah suatu konsep yang mencakup cara-cara atau praktik-praktik terbaik dalam pengelolaan suatu organisasi atau pemerintahan. Praktik-praktik ini mencakup transparansi, partisipasi, akuntabilitas, responsivitas, efisiensi, dan berlakunya hukum. Dalam konteks pemerintahan, *Good Governance* bertujuan untuk menciptakan suatu lingkungan yang baik untuk mencapai tujuan-tujuan publik dengan cara yang efektif dan efisien”  
(Wawancara pada tanggal 19 Juni 2023).

Dari hasil wawancara di atas, peneliti dapat memberi kesimpulan bahwa konsep *Good Governance* dipahami oleh Kepala Dinas DPM-PTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, dimana beliau menjelaskan bahwa *Good Governance* merupakan sebuah konsep dalam mewujudkan pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab, sehingga dapat dilihat dari berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Selanjutnya peneliti juga memberi pertanyaan yang sama kepada salah satu pengunjung atau pengguna layanan di DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yaitu bapak Syamsul, sebagai berikut;

“Kalau *Good Governance* saya kurang paham pengertiannya. Tapi yang saya ketahui itu biasa disebut dengan pelayanan yang baik dari pihak DPMPTSP. Sering saya lihat diinternet tentang istilah itu tapi secara rincinya saya kurang tahu”  
(Wawancara pada tanggal 19 Juni 2023).

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat memberi kesimpulan bahwa informan belum memahami secara utuh mengenai *Good Governance*. Informan hanya memberi penjelasan menurut pengertian yang pernah dilihat diinternet saja.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan telaah dokumen maka hasil penelitian dari penerapan *Good Governance* dalam pelayanan publik Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terdapat indikator prinsip Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi dan Aturan Hukum yang menjadi tolak ukur keberlangsungan penyelenggaraan pelayanan publik.

### **1. Akuntabilitas**

Akuntabilitas berhubungan dengan kewajiban dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan maupun para aparat yang bekerja di dalamnya untuk membuat kebijakan maupun melakukan aksi yang sesuai dengan nilai yang berlaku maupun kebutuhan masyarakat. Merupakan salah satu asas dalam *Good Governance* yang diperlukan agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab. Asas akuntabilitas mengandung unsur kejelasan fungsi dalam organisasi pemerintahan dan cara mempertanggungjawabkannya.

Sedarmayanti dalam Tulak, (2022) menjelaskan bahwa prinsip akuntabilitas merupakan adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan.

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Sulfida, S.Sos, M.Si. yang mengemukakan pendapatnya mengenai pengertian dari akuntabilitas, berikut:

“Akuntabilitas sangat penting dalam meningkatkan kinerja dan transparansi di DPMPTSP Pangkep. Sistem akuntabilitas yang baik, organisasi dapat

memastikan bahwa sumber daya digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan mereka. Selain itu, melalui pelaporan yang tepat dan terperinci, organisasi dapat menunjukkan kepada pemangku kepentingan, seperti pemegang saham, klien, atau masyarakat umum, bagaimana sumber daya telah digunakan dan bagaimana kinerja mereka sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan”

(Wawancara tanggal 26 Juni 2023)

Selanjutnya ukuran yang menunjukkan sejauh mana (DPM-PTSP) Kabupaten Pangkep dan Kepulauan berkomitmen untuk bertanggung jawab atas tindakan, keputusan, atau hasil dari apa yang telah dilakukan atau dijanjikan berkenaan dengan prinsip akuntabilitas juga dijawab oleh Kepala Dinas DPMPTSP sebagai berikut;

“Ada komitmen berupa penanda tangan fakta integritas. Prosesnya itu pihak yang terlibat mengakui dan menjamin kebenaran atau keotentikan dari informasi atau dokumen tertentu. Penanda tangan fakta integritas digunakan untuk menegaskan bahwa informasi atau dokumen tersebut benar-benar valid dan tidak dimanipulasi atau diubah secara tidak sah”

(Wawancara tanggal 26 Juni 2023)

Lanjut beliau...

“Selain itu ada juga maklumat pelayanan, layanan yang berkaitan dengan investasi dan perizinan usaha. DPMPTSP bertanggung jawab untuk memfasilitasi dan memberikan izin serta layanan terkait perizinan usaha kepada para pelaku usaha. Dapat membantu dalam proses penerbitan berbagai izin usaha, seperti Izin Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (IUMK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Usaha Industri, dan lainnya”

(Wawancara tanggal 26 Juni 2023)

Hal senada juga disampaikan oleh informan bapak Mustamin, selaku staff DPMPTSP mengatakan;

“Iya ada komitmen yang harus diisi dan ditanda tangan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan publik agar jujur dan bertanggung jawab/Akuntabel”

(Wawancara tanggal 26 Juni 2023)

Dari hasil wawancara dengan informan disimpulkan bahwa salah satu ukuran penerapan akuntabilitas pelayanan yaitu adanya komitmen dalam melaksanakan pelayanan publik sudah baik. Hal tersebut dinyatakan dengan adanya penandatanganan fakta integritas dan maklumat pelayanan.

Pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Pangkep dan Kepulauan juga menjadi acuan dalam penyelenggaraan yang akuntabel. Hal tersebut disampaikan oleh informan bapak Mustamin sebagai berikut;

“Kalau pencapaian tujuan sejauh ini sudah baik. Bahkan mengalami peningkatan dengan adanya mall pelayanan publik (MPP). MPP menyediakan pusat informasi investasi atau pusat pelayanan perizinan usaha dari DPMPTSP di dalam mall. Memberikan informasi tentang prosedur perizinan, persyaratan investasi, dan insentif pajak bagi pengusaha, dan lainnya”

(Wawancara tanggal 26 Juni 2023)

Hal demikian juga disampaikan oleh informan Hj. Hudriana sebagai berikut;

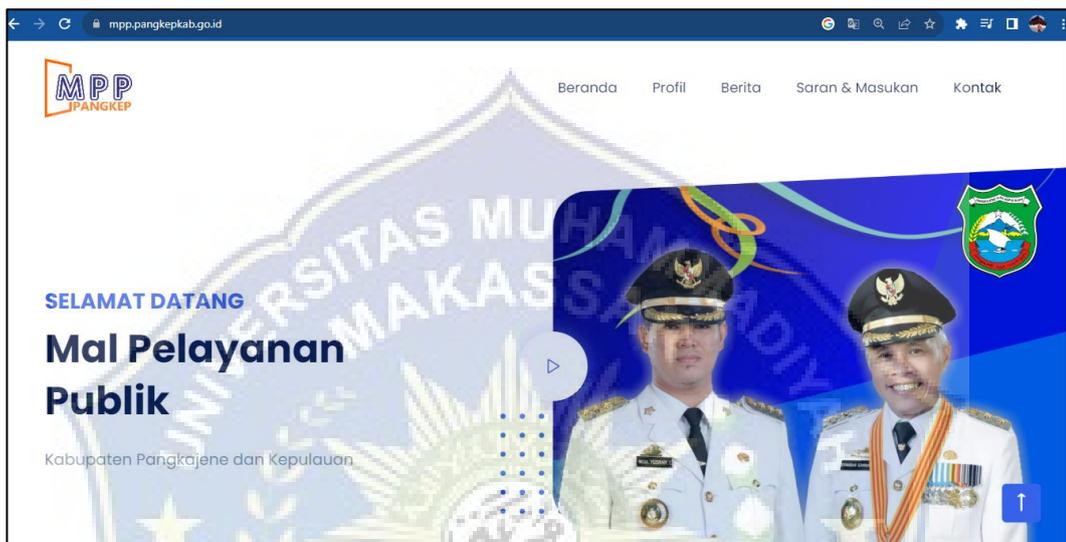
“Sudah ada peningkatan. terlihat dalam mall pelayanan publik yang telah dibuat dan dilaksanakan sehingga memperoleh kemudahan. Mal menjadi tempat bagi DPMPTSP untuk menyediakan loket pengajuan dokumen perizinan usaha. Pengusaha dapat mengisi formulir dan melengkapi dokumen yang diperlukan di dalam mal untuk kemudahan akses”

(Wawancara tanggal 26 Juni 2023)

Terkait pencapaian tujuan dan sasaran dalam mendukung terciptanya akuntabilitas pada pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Pangkep dan Kepulauan disimpulkan bahwa sudah baik. Hal itu dibuktikan dengan kehadiran mall pelayanan publik (MPP) yang memudahkan segala urusan masyarakat, pengusaha dan pihak yang berkepentingan. Dilansir dari <https://pangkepkab.go.id/>. Gubernur Sulsel, Andi Sudirman Sulaiman meresmikan secara langsung Mal Pelayanan

Publik (MPP) Kabupaten Pangkep di puncak HUT Pangkep ke 63 tahun, Rabu (08/02/2023).

Berikut website resmi dari Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan hasil penelusuran peneliti yang diakses 26/6/2023;



Gambar 4. 10 Halaman resmi Mall Pelayanan Publik (MPP)



Gambar 4. 11 Tampilan Website Mall Pelayanan Publik (MPP)

Dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor (DPM-PTSP) Kabupaten Pangkep dan Kepulauan juga dilaksanakan dengan adanya kerjasama lintas sektor. Sebagaimana dijelaskan dalam wawancara dengan informan Ibu Sulfida ;

“Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan koordinasi berupa kerja sama lintas sektor pelayanan sehingga mempermudah segalanya dalam pengurusan”

(Wawancara tanggal 27 Juni 2023)

Hal senada juga dikatakan oleh informan bapak Mustamin, sebagai berikut;

“Kordinasinya dengan cara sosialisasi dan melakukan bimbtek. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman, pengetahuan, dan keterampilan kepada masyarakat, pelaku usaha, pemerintah daerah, serta pihak-pihak terkait mengenai peraturan, kebijakan, prosedur, dan layanan yang terkait dengan penanaman modal dan pelayanan perizinan”

(Wawancara tanggal 27 Juni 2023)

Indikator akuntabilitas dalam pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Pangkep juga mengadopsi sistem keterbukaan informasi. Indikator ini mencakup sejauh mana DPMPTSP Kabupaten Pangkep memberikan akses terbuka dan mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai kebijakan, prosedur, layanan, dan kinerja pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara dengan informan Ibu Hj. Hudriana mengungkapkan bahwa;

“Dalam proses pelaksanaan pendaftaran sudah menggunakan sistem online sehingga lebih baik dan cepat dalam pelaksanaannya. Sehingga kami bisa merespon keluhan dan masukan dari masyarakat dengan cepat dan tepat”

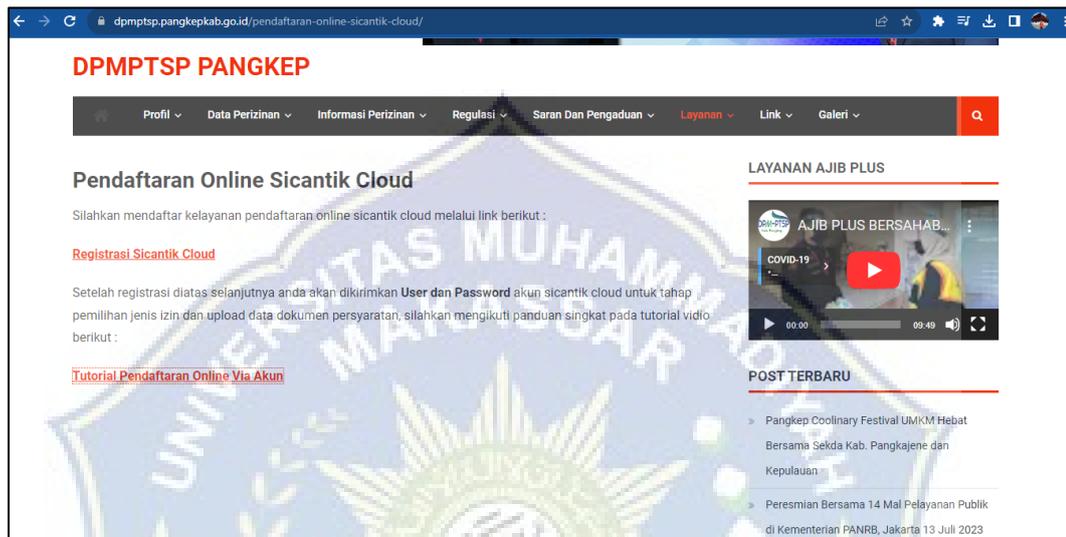
(Wawancara tanggal 27 Juni 2023)

Lanjut beliau...

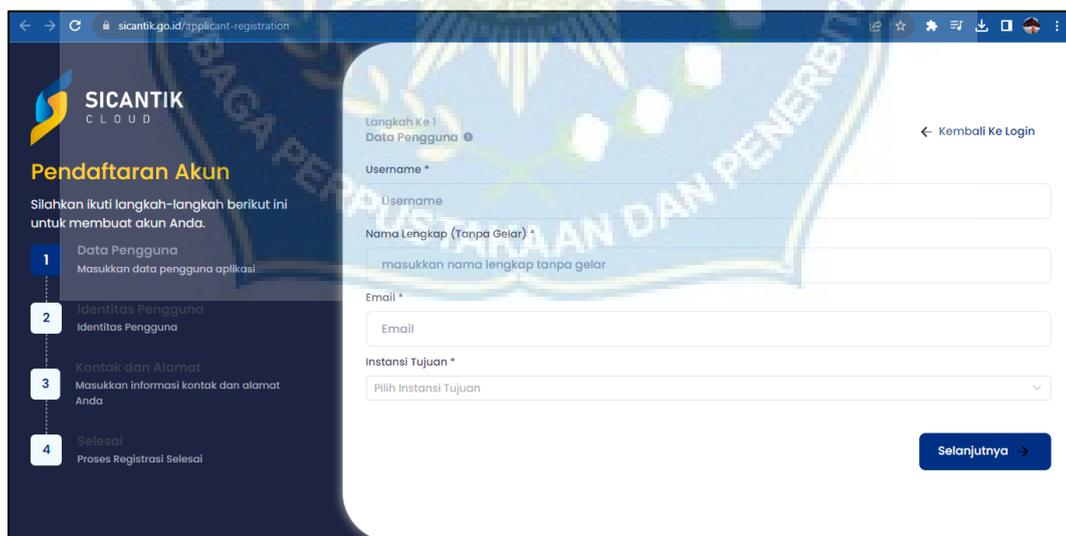
“Keuntungan utama dari sistem online adalah efisiensi dan kemudahan. Tidak perlu lagi menghabiskan waktu berjam-jam untuk pergi ke kantor

DPMPTSP, mengambil nomor antrian, dan menunggu giliran. Semua bisa saya lakukan dari kenyamanan rumah atau kantor saya sendiri”  
(Wawancara tanggal 27 Juni 2023)

Berikut hasil penelusuran peneliti terkait dengan pemanfaatan teknologi dalam proses pendaftaran maupun pelayanan lainnya sebagai bentuk akuntabilitas.



Gambar 4. 12 Sistem Layanan online perisnin DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan



Gambar 4. 13 Website Pendaftaran akun perizinan DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Hasil wawancara juga dengan masyarakat pengguna layanan online bapak Bapak Bahri, mengatakan;

“Hingga saat ini, saya belum menemui kendala berarti. Semuanya berjalan lancar dan sesuai harapan. Mungkin ada sedikit kebingungan di awal, tetapi petugas DPMPTSP memberikan panduan yang sangat membantu melalui situs web”

(Wawancara tanggal 29 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dan penelusuran beberapa dokumentasi terkait dengan penerapan prinsip akuntabilitas di DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa penelitian ini menunjukkan DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah mencapai tingkat akuntabilitas yang baik dalam pelayanan publik. Implementasi sistem online telah memberikan banyak manfaat dalam meningkatkan efisiensi, keterbukaan informasi, dan kepuasan masyarakat. Begitupula dengan adanya komitmen yang baik berupa adanya perjanjian dan penandatanganan fakta integritas, kordinasi lintas sektor, sosialisasi dan bimbingan teknik. Meskipun begitu, masih diperlukan upaya lanjutan dalam memastikan kelancaran penerapan sistem online dan pengelolaan data yang aman dan terlindungi. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan dan keterbukaan informasi secara berkelanjutan harus tetap menjadi fokus utama bagi DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan untuk terus meningkatkan tingkat akuntabilitas dalam pelayanannya.

Terkait dengan prinsip akuntabilitas, terdapat juga informasi yang diperoleh dari data sekunder terhadap layanan perizinan di DPMPTSP sebagai bentuk perwujudan pertanggungjawaban baik yang berjalan dengan baik atau yang belum sebagai berikut;

Tabel 4. 5 Jenis Layanan Perizinan DPMPTSP

No	Jenis Perizinan	Tahun				
		2016	2017	2018	2019	2020
1	Izin Lokasi	1	4		1	6
2	Izin Lingkungan	35	36	45	78	62
3	Izin PPLH			2	4	
4	Izin Mendirikan Bangunan	694	1319	709	1.077	447
5	Tanda Daftar Industri (TDI) / Izin Usaha Industri	5	8	2	3	4
6	Nomor Induk Berusaha (NIB)				3	224
7	Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	310	188	220	210	224
8	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	82	53	74	59	39
9	Izin Usaha Trayek Pedesaan	81	33	13	3	17
10	Izin Tenaga Kesehatan	678	408	1.119	641	541
11	Izin Operasional/ Pendirian Sarana dan Prasarana Kesehatan	27	6	188	23	12
12	Izin Penyimpanan Limbah B3		5	2	10	4
13	Izin Penelitian				190	310
14	Tanda Daftar Gudang (TDG)	4	15	1	4	3
15	Izin Prinsip/ Izin Prinsip Merger	19	24	33	14	
16	Izin Reklame	6	11	8	3	1
17	Izin Tempat Usaha/ Gangguan (SITU-HO)	355	219			
18	Izin WIUP		13	70	30	28
19	Izin Usaha Usaha Daftar Perusahaan		187	235	3	
20	Izin Usaha Peternakan (IUP)		3			
21	SLF					3

Sumber: Renstra DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan 2021-2026

Tingkat capaian kinerja DPMPTSP dilihat melalui tingkat capaian kinerja DPMPTSP tahun 2016 - 2021 yang diukur melalui hasil evaluasi terhadap pencapaian target kinerja output sesuai tugas dan fungsi DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dengan anggaran dan realisasi pendanaan pelayanan yang dapat ditinjau melalui anggaran dan realisasi pendanaan Badan Penanaman

Modal dan Promosi Daerah Kabupaten Pangkajene dan anggaran dan realisasi pendanaan DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Serta pencapaian kinerja output sesuai tugas dan fungsi DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan peninjauan anggaran dan realisasi pendanaan DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Peneliti juga menjabarkan kesimpulan bahwa kantor DPM-PSTP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan bentuk pertanggungjawaban berupa laporan-laporan, rencana-rencana, dan lain sebagainya yang bisa dilihat langsung oleh masyarakat pada website instansi yang telah tersedia di internet dan dapat mengakses langsung di kantor.

## **2. Transparansi**

Sedarmayanti dalam Tulak, (2022) menjelaskan transparansi merupakan pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Transparansi DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dalam pelayanan publik adalah kemampuan memberikan akses informasi yang jelas, terbuka, dan mudah diakses kepada masyarakat terkait kebijakan, prosedur, layanan, dan kinerja pelayanan yang disediakan. Transparansi DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dalam pelayanan publik adalah kunci untuk menciptakan kepercayaan dan memastikan bahwa lembaga tersebut bertanggung jawab dalam memberikan layanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu bentuk transparansi pemerintahan di DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dalam pelayanan publik adalah memberikan

kejelasan tentang peraturan perundang-undangan dan ketersediaan informasi pada masyarakat umum. Adapun hasil wawancara dengan Ibu Sulfida, mengenai transparansi sebagai berikut;

“Transparansi dalam memberikan pelayanan kepada publik adalah memberikan akses terbuka dan mudah terhadap informasi yang berkaitan dengan keputusan, kebijakan, dan kinerja. Semua pihak yang berkepentingan harus memahami bagaimana suatu keputusan diambil dan tindakan diimplementasikan”  
(Wawancara tanggal 29 Juni 2023)

Adapun hasil wawancara dengan penerima layanan yaitu bapak Syamsul, mengenai pengertian transparansi sebagai berikut;

“Menurut saya sebagai masyarakat awam, transparansi itu keterbukaan, kejelasan, dan kejujuran dalam menyediakan informasi kepada masyarakat”  
(Wawancara tanggal 29 Juni 2023)

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

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan publik, ada akses yang diperlukan masyarakat sebagai fokus utama perwujudan transparansi, seperi yang dikatakan oleh Bapak Mustamin, sebagai berikut;

“Kami telah melakukan beberapa langkah untuk menerapkan transparansi dalam layanan kami. Pertama, kami menyediakan situs web yang berisi informasi lengkap tentang prosedur perizinan, persyaratan, dan langkah-langkah yang harus diikuti oleh pemohon. Informasi tersebut dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan”  
(Wawancara tanggal 29 Juni 2023)

Lanjut beliau...

“Pemohon juga dapat memantau perkembangan dari prosedur perizinan dari jarak jauh hingga jarak dekat sehingga memudahkan masyarakat tanpa

harus lagi datang secara rutin untuk memantau, Jadi semu sudah berbasis online dan harapannya memudahkan semuanya”  
(Wawancara tanggal 29 Juni 2023)

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa DPM-PTSP Kabupaten Pangkep telah menggunakan sistem online untuk memudahkan masyarakat melakukan pengurusan pembuatan surat izin dan lainnya.

Selain itu hasil penelusuran website yang dikatakan oleh informan dapat dilihat pada gambar berikut;



Gambar 4. 14 Website DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Pada gambar tersebut dijabarkan tersedianya sistem dalam mendukung perwujudan transparansi seperti profil DPMPTSP, data perizinan, informasi perizinan, regulasi, saran dan pengaduan, layanan dan juga berita terkait dengan DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Adapun hasil wawancara dengan masyarakat bapak Bahri selaku pemohon yang ingin mengurus surat izin, yaitu sebagai berikut:

“Saya sudah pernah membuat izin melalui sistem online yang disediakan oleh DPMPTSP. Pelayanannya lumayan cepat jadi saya tidak perlu lagi khawatir akan prosesnya yang lama”  
(Wawancara tanggal 29 Juni 2023)

Lanjut beliau...

“Kami juga dipermudah dengan adanya layanan diwebsite yang bisa kami akses. Semakin memudahkan pengurusan pembuatan surat izin. Makin canggih. Tinggal bagaimana masyarakat pintar-pintar menggunakannya dan tentu bisa dibantu oleh pihak DPMPTSP”  
(Wawancara tanggal 29 Juni 2023)

Dari hasil penelitian, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilaksanakan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa penerapan prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dapat dikatakan telah terwujud dan sudah berjalan dengan baik. Tersedianya pendaftaran sistem online dan gagasan masyarakat atau melibatkan masyarakat pun diperlukan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha di berbagai bidang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima sehingga terciptanya pelayanan publik yang transparansi.

Penerapan Prinsip Transparansi di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan bahwa pelayanan yang diberikan sangat transparansi jika dilihat dari jenis pelayanan, proses atau prosedur pelayanan, dan biaya pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Berikut merupakan standar pelayanan yang diberikan;

Tabel 4. 6 Draft Standar Operasional Prosedur DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

 <p style="text-align: center;"><b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PANGKEP</b></p>	Nomor SOP	:	-
	Tanggal Pembuatan	:	2 Mei 2023
	Tanggal Revisi	:	
	Tanggal Efektif	:	1 Juni 2023
	Disahkan Oleh	:	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep  <b>SULFIDA, S.Sos, M.Si</b> Nip. 19730202 199803 2 010
<b>Dasar Hukum</b>		:	<b>Pendaftaran Izin Penelitian</b>
			<b>Klasifikasi Pelaksanaan</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan IPTEK</li> <li>2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2014</li> <li>3. Peraturan Bupati Pangkajene Kepulauan Nomor 56 Tahun 2015 Tentang Penyederhanaan Perizinan dan , Non Perizinan di Kabupaten Pangkajene Kepulauan</li> <li>4. Peraturan Bupati Pangkajene Kepulauan Nomor 37 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Kewenangan 4 Penyelenggaraan Perizinan dan-Non Perizinan Kepada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Pangkajene Kepulauan</li> <li>5. Peraturan Bupati Pangkajene Kepulauan No. 379 Tahun 2019 tentang Tim Teknis pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kab. Pangkep</li> </ol>			<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan sekurang kurangnya SLTA dan telah memiliki sertifikat service Exelent bagi petugas pelayanan di DPMPTSP.</li> <li>b. Pendidikan sekurang-kurangnya D3, S1 dan memahami dengan baik Pengoperasian Komputer dan administrasi  Perkantoran serta ketentuan regulasi terkait izin Penelitian bagi tim teknis.</li> <li>c. Memahami Standar Pelayanan PTSP.</li> </ol>
<b>Keterkaitan</b>			<b>Peralatan / Perlengkapan</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Teknis Petugas Pendaftaran</li> <li>2. SOP Kajian Teknis</li> <li>3. SOP penolakan izin</li> <li>4. SOP Pengarsipan</li> <li>5. SOP Pengaduan</li> </ol>			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir pendaftaran dan lampiran</li> <li>2. Tanda terima berkas, lembar kendali</li> <li>3. Blangko BAPL/Rekomendasi</li> <li>4. Blangko SKRD, Blangko dll</li> <li>5. Komp. Printer, Scanner, Mesin FC</li> <li>6. Aplikasi Sistem</li> <li>7. ATK</li> <li>8. Lemari Arsip</li> <li>9. Ruang Tunggu dan Ruang Pelayanan</li> </ol>
<b>Peringatan</b>			<b>Pencatatan dan Perdataan</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelengkapan Berkas Persyaratan harus diperhatikan</li> <li>2. Waktu pelayanan menjadi perhatian</li> <li>3. Penerbitan Surat Rekomendasi harus sesuai dengan kondisi dan data dalam BAPL</li> </ol>			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dicatat dalam buku register</li> <li>2. Dicatat dalam Kartu Kendali</li> <li>3. Disimpan dalam data manual dan elektronik</li> </ol>

Sumber: <https://dpmptsp.pangkep.kab.go.id/standar-pelayanan>

Tabel 4. 7 Bentuk Pelaksanaan Pelayanan Perizinan DPMPSTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		Loket Penyerahan	Loket Informasi (receptionis)	Petugas Loket Pendaftaran	Tim Teknis	Operator	Bidang Pelayanan Adm. Perizinan dan Non Perizinan	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Petugas loket pendaftaran melakukan pelayanan dan registrasi permohonan rekomendasi dan perizinan sesuai dengan SOP teknis petugas pendaftaran perizinan			DAFTAR					Formulir, dokumen persyaratan, scanner, computer, akun sistem, kartu kendali	15 menit	Registrasi dan pengajuan permohonan rekomendasi dan perizinan, formulir izin, file data digital, tanda terima berkas	SOP teknis petugas pendaftaran
2.	Menindaklanjuti pengajuan rekomendasi teknis sampai pada proses penerbitan rekomendasi, dilanjutkan dengan mengunggah dokumen rekomendasi (file) kedalam akun sistem sicanik cloud (dinas teknis)				TEKNIS				Dokumen digital pemohon (file), akun sistem, komputer, scanner	15 menit	Dokumen permohonan (rekomendasi teknis), scan dokumen persyaratan	Dinas Teknis (SOP dinas teknis)
3.	Petugas melanjutkan proses system dan memasukkan data permohonan (entry data) perizinan					ENTRY DATA			File digital dokumen permohonan, computer dan printer, scanner, kartu kendali, akun sistem	15 menit	Data telah di input, kartu kendali telah diisi dan diparaf	Pengimputan data sistem sicanik cloud
4.	Petugas memvalidasi kelengkapan persyaratan teknis dokumen (upload) ditolak atau diterimanya persyaratan permohonan izin (rekomendasi teknis)						JF		Rekomendasi teknis, komputer dan akun sistem, kartu kendali	5 menit	Validasi Data	Verifikasi JF
							KABID		Rekomendasi teknis, komputer dan akun sistem, kartu kendali	5 menit	Validasi Data	Verifikasi Kabid
5.	apabila persyaratan dokumen belum sesuai, petugas menghubungi pemohon untuk melengkapi dokumen persyaratan yang diperlukan			PERBAIKAN		DITOLAK			Kelengkapan Dokumen permohonan	5 menit	Perbaiki dokumen	SOP penolakan izin
6.	Jika diterima operator melanjutkan proses permohonan izin via sistem sicanik cloud sampai dengan tahap penerbitan izin					DITERIMA			Proses data permohonan izin, Komputer dan scanner, kartu kendali, akun sistem	10 menit	Proses data sistem ke tahap penerbitan izin via sicanik cloud	
7.	Verifikasi pembubuhan tanda tangan digital oleh kepala dinas							KADIS	Data permohonan izin ( yang telah tervalidasi ), Komputer dan, kartu kendali, akun sistem, electronic signature file	15 menit	Verifikasi kadis, electronic signature file,	



Data penerbitan perizinan yang dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan mencakup informasi tentang jenis perizinan yang diterbitkan, jumlah permohonan perizinan, proses penerbitan, waktu penanganan permohonan, jenis usaha yang mendapatkan perizinan. Adapun data penerbitan yang di terbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan melalui website resmi sebagai berikut;

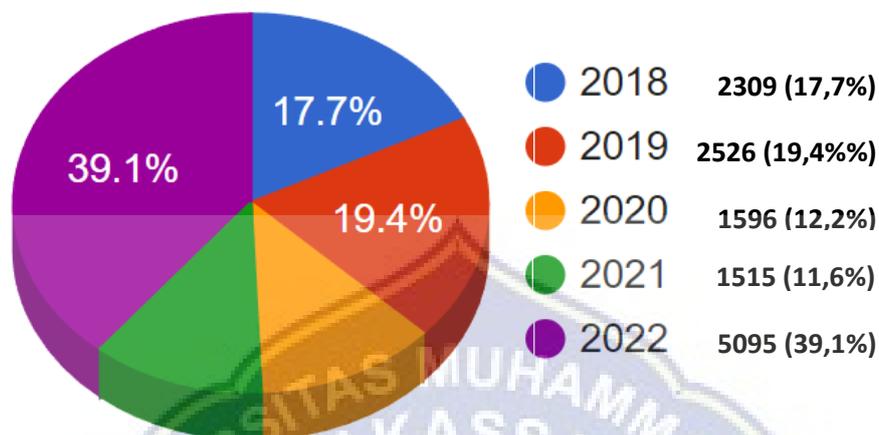
Tabel 4. 8 Jumlah Penerbitan Izin Tahun 2018,2019 dan 2020

IZIN TAHUN 2018	JUMLAH	IZIN TAHUN 2019	JUMLAH	IZIN TAHUN 2020	JUMLAH
SIUP	220	SIUP	410	SIUP	123
IMB	684	IMB	1047	IMB	447
IUJK	74	IUJK	59	IUJK	39
TDP	249	TDI	1	TDUP	0
TDI	1	TDG	3	TDI/ IUI	4
TDG	10	PRINSIP	14	TDG	3
PRINSIP	34	LOKASI	1	SLF	3
LOKASI	0	KESEHATAN	652	LOKASI	6
KESEHATAN	1100	TRAYEK	3	KESEHATAN	535
TRAYEK	15	REKLAME	3	TRAYEK	17
REKLAME	7	IUI	0	REKLAME	1
IUI	3	LINGKUNGAN	76	LINGKUNGAN	62
LINGKUNGAN	38	PENG. LIMBAH	10	PENG. LIMBAH	18
PENG. LIMBAH	12	WIUP	26	WIUP	28
WIUP	66	IUP	0	PENELITIAN	309
BUL	0	PPLH	4	KOPERASI	0
KOPERASI	1	TRAYEK	3	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>2514</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2312</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1595</b>

Sumber : [dpmptsp.pangkepkab.go.id](http://dpmptsp.pangkepkab.go.id)

Adapun data penerbitan tahun 2021 dan 2022 masih dalam tahap perampungan penginputan kedalam sistem layanan online. Berikut grafik

penerbitan layanan penerbitan izin DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan;



Gambar 4.8 Data Penerbitan Pertahun DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan  
Sumber: [dpmptsp.pangkepkab.go.id](http://dpmptsp.pangkepkab.go.id)

Berdasarkan pada pengembangan penelitian terkait dengan dokumen atau data sekunder untuk memenuhi kriteria *Good Governance*, maka peneliti menyimpulkan tercapainya prinsip *Good Governance* di DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Dapat dilihat berdasarkan pengamatan berbagai indikator dan tindakan yang dilakukan yaitu telah menunjukkan transparansi dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang prosedur perizinan, investasi, dan layanan lainnya. Informasi yang disediakan mencakup persyaratan, biaya, dan langkah-langkah yang harus diikuti oleh pemohon. DPMPTSP telah meningkatkan efisiensi proses pelayanan dengan mengadopsi teknologi dan sistem terintegrasi. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan dan mengetahui perkembangan proses permohonan mereka.

### 3. Partisipasi

Sedarmayanti (2009) mengatakan dalam tulisannya bahwa menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap serta pemerintah yang dinilainya transparan. Pemerintahan yang baik juga menyediakan sarana publik untuk menampung aspirasi masyarakat terkait pelaksanaan tugas pemerintahan.

Adapun cara mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sehingga tercipta *Good Governance* di DPM-PTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan menurut Ibu Sulfida, dalam hasil wawancara berikut;

“Proses partisipasi berlangsung melalui pertemuan forum dan diskusi yang melibatkan para pemangku kepentingan, termasuk pemohon, pemilik usaha lain, dan organisasi masyarakat lainnya. Kami memberikan kesempatan untuk memberikan masukan, saran, dan pendapat tentang proses perizinan yang ada dan memberikan usulan untuk perbaikan”  
(Wawancara tanggal 5 Juli 2023)

Lanjut beliau...

“Mewujudkan *Good Governance* bukan hal yang mudah. Harus didukung oleh beberapa aspek, seperti sumber daya manusia, pimpinan atasnya bagaimana, pelayanannya di kantor bagaimana, para penerima”  
(Wawancara tanggal 5 Juli 2023)

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

Selain itu peneliti juga mewawancarai masyarakat Bapak Bahri sebagai berikut;

“Kalau tentang partisipasi saya rasa DPMPTSP sudah baik. Karena saya sebagai pengguna juga melihat ada di halaman websitenya tentang saran dan kritik. Itu menjadi sangat bagus supaya kedepannya bisa lebih baik lagi.  
(Wawancara tanggal 5 Juli 2023)

Terkait dengan tingkat partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program maupun pelayanan di DPMPTSP dijelaskan oleh informan Ibu Hj. Hudrina sebagai berikut;

“Sangat antusias dalam pelaksanaan program. Saya melihat bahwa tingkat antusiasme masyarakat terhadap program ini sangat tinggi. Banyak pemilik usaha seperti saya yang memanfaatkan layanan ini karena mereka ingin mendapatkan izin usaha dengan lebih cepat dan mudah”  
(Wawancara tanggal 5 Juli 2023)

Hal senada juga disampaikan oleh informan X1 sebagai berikut;

“DPMPTSP telah melakukan promosi melalui berbagai cara untuk mengikutsertakan masyarakat dan para pemangku kepentingan. Mengadakan sosialisasi di berbagai tempat, seperti seminar atau bimtek. Selain itu, juga aktif berkomunikasi melalui media sosial dan situs web resmi. Promosi ini sangat membantu dalam memberikan informasi tentang program dan layanan yang di tawarkan kepada masyarakat. Dan saya melihat tingkat partisipasi masyarakat dengan kehadiran website atau pelayanan berbasis online ini meningkat”  
(Wawancara tanggal 5 Juli 2023)

Terkait dengan program DPMPTSP untuk mengikutsertakan para *stakholder* dalam upaya peningkatan partisipasi, melalui penelusuran pada website [pangkepkab.go.id](http://pangkepkab.go.id) PANGKEP\_5 Juni 2023 judul berita “*DPMPTSP Pangkep tingkatkan wawasan pelaku UMKM*”. Para pelaku UMKM di Pangkep dilatih untuk tingkatkan wawasannya. Untuk menindaklanjuti hal tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pangkep melaksanakan bimbingan teknis (Bimtek) kepada pelaku UMKM. Dalam berita tersebut disampaikan oleh Kepala DPMPTSP Pangkep, Sulfida mengatakan;

“Semua pelaku usaha wajib memiliki nomor induk berusaha (NIB). Bimtek ini, diigelar untuk memberikan wawasan kepada pelaku usaha skala mikro ataupun menengah keatas untuk mendapatkan akses perijinan tanpa ribet. “Sekarang sudah ada OSS-RBA yang ada di MPP untuk mempermudah pelayanan perijinan buat pelaku usaha di Pangkep,”katanya”  
(Hasil penelusuran berita tanggal 6 Juli 2023)

Selain dari hasil wawancara dengan informan diatas, peneliti juga dapat menjabarkan website yang dimaksud sebagai berikut;



Gambar 4.9 Halaman Saran dan Pengaduan DPMPTSP



Gambar 4. 10 Bimbingan Teknis/Sosialisasi DPMPTSP Kabupaten Pangkep  
Sumber: infopublik.co.id

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkep menyelenggarakan bimbingan teknis (bimtek) dan sosialisasi implementasi pengawasan usaha berbasis risiko, di aula Mattampa Inn, Selasa (25/10/2022). Kepala DPMPTSP Pangkep, Sulfida mengatakan, bimtek ini melibatkan pelaku usaha UMKM termasuk usaha garam dan pelaku usaha lainnya, juga terlibat pemerintah kelurahan dan kecamatan.

“Bimtek yang kita laksanakan terkait OSS-RBA dan laporan kegiatan pelaksanaan penanaman modal, “Semua masyarakat bisa mengakses sendiri NIBnya melalui OSS-RBA. Dengan adanya bimtek ini, diharapkan juga dapat melaporkan secara rutin LKPMnya perbulan agar kami bisa mendata berapa nilai investasi di Pangkep”

Berdasarkan hasil wawancara, telaah dokumen dan berita, peneliti dapat menyimpulkan bahwa masyarakat menunjukkan tingkat antusiasme yang tinggi dalam mengikuti program dan layanan yang ditawarkan oleh DPMPTSP, terutama terkait proses perizinan usaha. Program ini berhasil menarik minat banyak pemilik usaha karena menawarkan proses perizinan yang lebih cepat dan efisien. Begitupun dengan pelibatan masyarakat untuk terlibat dalam memberikan aduan dan saran.

#### **4. Aturan Hukum**

Sedarmayanti (2009) pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan harus menjalankan pelayanannya sesuai dengan hukum yang berlaku secara jelas dan tegas. Prosedur dan persyaratan perizinan harus diatur dengan jelas sehingga pemohon dapat

mengerti dan mematuhi aturan tersebut. Kepastian hukum ini memberikan kepercayaan dan keadilan kepada masyarakat.

Tentang bagaimana aparaturnya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat selalu bersifat adil dan tidak membeda-bedakan dijelaskan oleh informan Ibu Sulfida, sebagai berikut;

“Konsistensi dan Kesamaan Perlakuan DPMPTSP menghadirkan konsistensi dalam penerapan aturan dan perlakuan yang sama terhadap semua pemohon. Tidak boleh ada diskriminasi atau perlakuan khusus yang tidak adil terhadap pihak-pihak tertentu”  
(Wawancara tanggal 10 Juli 2023)

Senada dengan jawaban diatas, informan lain juga menyampaikan;

“Aturan hukum yang berlaku di DPMPTSP mudah diakses dan transparan bagi masyarakat. Informasi tentang prosedur, persyaratan, biaya, dan peraturan lainnya tersedia secara terbuka melalui situs web, panduan, atau sosialisasi”  
(Wawancara tanggal 5 Juli 2023)

Penjelasan mengenai masyarakat pengguna layanan telah mendapatkan haknya sesuai dengan kebutuhan juga dijelaskan oleh informan Bapak Syamsul sebagai berikut;

“Iya masyarakat pengguna pelayanan telah mendapatkan hak sesuai yang telah diharapkan sebagai pengguna pelayanan. Karena kami selalu menjunjung tinggi perlakuan yang sama. Aturan yang telah ditetapkan tidak boleh dilanggar. Selain itu juga ada pengawasan internal dan eksternal sehingga semua patuh terhadap aturan. Dan jika ditemukan pelanggaran maka akan diberikan sanksi sesuai aturan yang berlaku”  
(Wawancara tanggal 5 Juli 2023)

Selanjutnya informan Bapak Bahri mengatakan;

“DPMPTSP menghormati dan melindungi hak asasi manusia dalam setiap aspek pelayanan. Yaitu hak atas informasi, partisipasi, perlakuan yang adil, dan hak untuk mengajukan keluhan atau banding jika merasa tidak puas dengan layanan. Masyarakat bisa mengadukannya bila tidak puas dengan layanan yang diberikan”  
(Wawancara tanggal 5 Juli 2023)

Berdasarkan wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan mengutamakan kesamaan perlakuan bagi semua pemohon perizinan. Setiap permohonan diproses dengan cara yang sama tanpa ada diskriminasi atau perlakuan khusus. Prinsip akuntabilitas juga dijunjung tinggi, dengan adanya mekanisme pengawasan internal dan eksternal yang kuat untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan hukum dan sanksi bagi pelanggaran.

DPMPTSP harus memberikan akses transparan terhadap aturan dan kebijakan yang berlaku untuk perizinan dan pelayanan publik. Informasi tentang prosedur, persyaratan, biaya, dan batas waktu harus tersedia secara terbuka bagi masyarakat. Sebagaimana disampaikan oleh informan Ibu Sulfidah ;

“Iya telah sesuai dengan undang undang yang berlaku dan terapkan dipelayanan publik. Aturan hukum di DPMPTSP harus memastikan bahwa semua pemohon perizinan diperlakukan dengan adil dan setara, tanpa ada bentuk diskriminasi atau perlakuan khusus. Konsistensi ini meningkatkan kepercayaan dan keadilan dalam pelayanan publik.

Lanjut beliau...

“Aturan hukum di DPMPTSP sangat transparan. Semua persyaratan dan prosedur dijelaskan dengan baik dalam panduan yang diberikan. Selain itu, situs web juga memberikan informasi yang lengkap tentang proses perizinan. Untuk itu diperlukan juga SOP agar mempermudah semuanya”  
(Wawancara tanggal 5 Juli 2023)

Wawancara mendalam juga didapatkan dari masyarakat pengguna layanan

Bapak Syamsul sebagai berikut;

“Kalau peraturan-peraturan di DPMPTSP saya kurang tahu persis. Saya tidak tahu undang-undang apa yang dipakai. Tapi kan ada yang namanya SOP, itu saja yang”  
(Wawancara tanggal 5 Juli 2023)

Lanjut beliau...

“Saya rasa DPMPTSP cukup konsisten dalam menerapkan aturan undang-undang. Selama proses perizinan, saya tidak merasa adanya diskriminasi atau perlakuan khusus. Semua pemohon diperlakukan dengan cara yang sama”

(Wawancara tanggal 5 Juli 2023)

Dalam konteks pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), SOP digunakan untuk mengatur dan menggambarkan langkah-langkah yang harus diikuti dalam berbagai proses, seperti pengajuan perizinan usaha, pengurusan izin mendirikan bangunan, dan layanan terkait investasi. SOP ini meliputi detail-detail tentang persyaratan dokumen, prosedur pengajuan, waktu yang diperlukan, dan langkah-langkah yang harus diambil oleh pemohon dan petugas. Sesuai dengan tanggapan informan Ibu Hj. Hudriana sebagai berikut;

“*Standard Operating Procedure* atau SOP adalah serangkaian petunjuk atau prosedur tertulis yang menggambarkan langkah-langkah yang harus diikuti oleh staf dan pemohon perizinan dalam melaksanakan berbagai tugas dan proses di DPMPTSP. SOP ini mencakup semua tahapan dari awal hingga akhir dalam setiap proses perizinan atau layanan yang kami berikan”

(Wawancara tanggal 5 Juli 2023)

Lanjut beliau...

“Meskipun SOP telah dirancang untuk memberikan panduan yang jelas dalam situasi standar, kami menyadari bahwa ada situasi yang tidak terduga. Dalam kasus seperti itu, kami memberikan keleluasaan kepada staf untuk menyesuaikan langkah-langkah dalam SOP dengan bijaksana, tetapi tetap harus mematuhi prinsip-prinsip aturan yang berlaku”

(Wawancara tanggal 5 Juli 2023)

Selanjutnya informan Bapak Mustakim sebagai pengguna layanan dijelaskan juga bahwa;

“Ya, saya merasa bahwa penerapan SOP membantu meningkatkan efisiensi proses perizinan. Semuanya berjalan dengan cepat dan tertib. Kualitas pelayanan juga terjaga karena semua pemohon diberikan panduan yang sama” (Wawancara tanggal 5 Juli 2023)

Dari hasil wawancara dan telaah dokumen terkait dengan penilaian aturan hukum dalam perwujudan *Good Governance* dalam pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan aturan hukum di DPMPTSP telah memberikan dampak positif dalam pelayanan publik. Kepastian hukum, transparansi, konsistensi perlakuan, efisiensi, dan akuntabilitas adalah beberapa aspek yang telah diperkuat melalui penerapan aturan hukum. Dengan demikian, DPMPTSP telah menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

### **C. Pembahasan**

Pembahasan penelitian adalah bagian penting dari laporan penelitian yang menguraikan hasil-hasil penelitian serta interpretasi dan analisis data yang telah diperoleh. Tujuan dari pembahasan ini adalah untuk menggambarkan temuan-temuan dari penelitian dan menjelaskan makna atau implikasi dari hasil tersebut. Bagian ini juga berfungsi untuk membandingkan temuan dengan penelitian sebelumnya, membahas keterbatasan penelitian, dan menyajikan rekomendasi atau saran berdasarkan hasil penelitian. Berikut ini merupakan pembahasan penelitian terkait dengan hasil yang diperoleh dengan memperhatikan indikator akuntabilitas, transparansi, partisipatif dan aturan hukum dalam mewujudkan *Good Governance* dalam pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

## 1. Akuntabilitas

Akuntabilitas, adalah suatu bentuk kewajiban untuk memberikan tanggapan maupun penggambaran mengenai kinerja kegiatan/tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan organisasi kepada salah satu pihak untuk mendapatkan hak meminta keterangan pertanggungjawaban. Akuntabilitas publik sendiri ialah suatu dasar bagi proses penyelenggaraan pemerintah yang baik ibid dalam Warjiyati (2018). Sementara itu menurut Sedarmayanti (2009) mengungkapkan bahwa akuntabilitas dalam mewujudkan *Good Governance* merupakan kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan.

Hasil penelitian yang diperoleh pada indikator akuntabilitas di DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan menunjukkan tingkat akuntabilitas yang baik dalam pelayanan publik. Implementasi sistem online telah memberikan banyak manfaat dalam meningkatkan efisiensi, keterbukaan informasi, dan kepuasan masyarakat. Begitupula dengan adanya komitmen yang baik berupa adanya perjanjian dan penandatanganan fakta integritas, kordinasi lintas sektor, sosialisasi dan bimbingan teknik. Meskipun begitu, masih diperlukan upaya lanjutan dalam memastikan kelancaran penerapan sistem online dan pengelolaan data yang aman dan terlindungi. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan dan keterbukaan informasi secara berkelanjutan harus tetap menjadi fokus utama bagi DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan untuk.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan teori terkait dengan akuntabilitas dalam pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan

Kepulauan maka peneliti menyimpulkan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip untuk tercapainya *Good Governance* dalam pelayanan publik. Hal itu didasari dengan tercapainya mayoritas informasi terkait proses pelayanan dan persyaratan perizinan telah disediakan dengan baik oleh DPMPTSP kepada masyarakat. Namun, masih ditemukan beberapa informasi yang perlu ditingkatkan dalam hal kelengkapan dan aksesibilitas.

## **2. Transparansi**

Sedarmayanti (2009) dalam kutipannya transparansi adalah strategi keterbukaan dalam pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap bidang kebijakan pemerintah yang disampaikan kepada masyarakat luas melalui berbagai saluran. Pengungkapan informasi diyakini menghasilkan persaingan politik yang sehat dan toleran, dan keputusan kebijakan dibuat berdasarkan informasi yang tersedia untuk umum.

Selain itu Keterbukaan, objek pengaturan pemerintah saat ini adalah memperhatikan keterbukaan kepada publik. Hasil terhadap pemerintah merupakan kepercayaan yang diperintah itu sendiri. Bahwa mereka yang mendapatkan perintah dari pemerintah akan segera terwujud ibarat adanya bukti nyata dari perbuatan tersebut. Sehingga kepercayaan dan keterbukaan akan muncul dengan baik apabila pemerintah memberikan tindakan nyata kepada masyarakat ibid dalam Warjiyati (2018).

Hasil penelitian pada penerapan prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dapat dikatakan telah

terwujud dan sudah berjalan dengan baik. Tersedianya pendaftaran sistem online (OSS) dan gagasan masyarakat atau melibatkan masyarakat pun diperlukan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha di berbagai bidang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima sehingga terciptanya pelayanan publik yang transparansi.

Berdasarkan hasil penelitian dan kaitannya dengan pembahasan teori, maka dapat disimpulkan bahwa pada penerapan prinsip transparansi dalam upaya terwujudnya *Good Governance* terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan menunjukkan adanya wujud *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan dan perizinan. Berdasarkan analisis data dan temuan berupa berhasil memberikan akses informasi yang cukup lengkap mengenai proses pelayanan dan persyaratan perizinan kepada masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan secara aktif melakukan publikasi peraturan dan kebijakan terkini yang berkaitan dengan pelayanan dan perizinan. Dan telah mengadopsi teknologi informasi untuk menyajikan informasi terkait pelayanan dan perizinan secara online.

### **3. Partisipatif**

Sedarmayanti (2009) partisipatif merupakan adanya akses keterbukaan kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap serta pemerintah yang dinilainya transparan. Pemerintahan yang baik juga menyediakan

sarana publik untuk menampung aspirasi masyarakat terkait pelaksanaan tugas pemerintahan.

Sementara itu oleh ibid dalam Warjiyati (2018) mengatakan , seluruh masyarakat memiliki hak dan kewajiban keterlibatan terkait dengan keputusan/gagasan masing-masing, baik secara langsung atau tidak langsung berupa melewati suatu lembaga perwakilan resmi untuk melakukan substitusi kepentingan yang dikemukakan. Partisipasi keseluruhan diupayakan berdasarkan keyakinan seluruh anggota masyarakat untuk mendapatkan haknya dalam hal berkumpul dan berpendapat, mampu dalam hal berkontribusi sesuai tujuan yang dicapainya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat antusiasme yang tinggi dalam mengikuti program dan layanan yang ditawarkan oleh DPMPTSP, terutama terkait proses perizinan usaha. Program ini berhasil menarik minat dan partisipasi banyak pemilik usaha karena menawarkan proses perizinan yang lebih cepat dan efisien. Begitupun dengan pelibatan masyarakat untuk terlibat dalam memberikan aduan dan saran.

Dari hasil penelitian dan pembahasan teori terkait dengan penerapan prinsip partisipatif dalam perwujudan *Good Governance* di DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan menunjukkan bahwa DPMPTSP telah mengambil langkah dalam menerapkan prinsip partisipatif dalam penyelenggaraan pelayanan dan perizinan. Meskipun masih ada ruang untuk peningkatan, potensi perbaikan tersebut dapat diwujudkan dengan langkah-langkah yang lebih progresif dan strategis. Meningkatkan tingkat partisipasi publik akan mendukung tercapainya

*Good Governance* yang lebih efektif dan akuntabel di DPMPTSP, serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut.

#### **4. Aturan Hukum**

Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh (Sedarmayanti, 2009). Sementara itu pendapat lain bahwa tatanan hukum serta aturan hukum yang kuat akan mampu membentuk pemerintahan yang baik atas pegangan hukum tersebut. Penegakan hukum yang bertanggung jawab akan berjalan efektif apabila didukung oleh kepercayaan pemerintah seiring berjalannya waktu ibid dalam Warjiyati (2018).

Hasil penelitian terkait dengan prinsip aturan hukum guna tercapainya *Good Governance* di DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah memberikan dampak positif dalam pelayanan publik. Kepastian hukum, transparansi, konsistensi perlakuan, efisiensi, dan akuntabilitas adalah beberapa aspek yang telah diperkuat melalui penerapan aturan hukum. Dengan demikian, DPMPTSP telah menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Berdasarkan telaah teori dan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah mencapai kemajuan yang positif dalam aspek aturan hukum sebagai bagian dari *Good Governance*. Kepatuhan terhadap aturan hukum, ketersediaan peraturan dan kebijakan yang jelas, serta tindakan hukum terhadap pelanggaran, semuanya merupakan langkah yang mendukung integritas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan

layanan publik. Dengan terus meningkatkan kesadaran, pemahaman, dan sinergi dengan pihak terkait, DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dapat memperkuat implementasi aturan hukum dan mencapai *Good Governance* yang lebih komprehensif dan berkelanjutan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

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

1. Prinsip akuntabilitas : Implementasi Prinsip Akuntabilitas DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah menunjukkan komitmen dalam menerapkan prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan dan perizinan. Prinsip ini tercermin dalam proses pengambilan keputusan yang jelas, pelaporan yang transparan, dan upaya untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil. Telah menjalankan tupoksi masing-masing dengan penuh tanggung jawab. Instansi juga melakukan pengurusan izin berusaha melalui media elektronik sistem, yaitu OSS-RBA. Sistem OSS ini telah membantu masyarakat agar lebih mudah melakukan pengurusan izin berusaha tanpa harus bolak-balik ke kantor. Begitu juga dengan hadirnya Mal Pelayanan Publik (MPP) yang terintegritas dengan DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
2. Prinsip Transparansi : Penelitian ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah mencapai tingkat transparansi yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan dan perizinan. Informasi terkait proses pelayanan dan persyaratan perizinan telah disediakan secara terbuka dan

mudah diakses oleh masyarakat. Masyarakat mampu melakukan pengurusan surat izin secara mandiri karena telah tersedia n masyarakat mampu melakukan pengurusan surat izin secara mandiri karena telah tersedia.

3. Prinsip Partisipatif : DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah menyediakan beberapa mekanisme partisipatif, seperti pertemuan konsultasi publik, sosialisasi kebijakan, dan forum diskusi dengan pelaku usaha. Namun, meskipun mekanisme tersebut ada, masih perlu ditingkatkan agar partisipasi publik dapat lebih aktif dan berdampak pada pengambilan keputusan.
4. Prinsip Aturan Hukum : Penelitian ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah menunjukkan tingkat kepatuhan yang baik terhadap aturan hukum yang berlaku dalam penyelenggaraan pelayanan dan perizinan. Adanya kepatuhan terhadap aturan hukum menjadi indikasi bahwa DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan berupaya untuk menjalankan kegiatan secara sesuai dengan landasan hukum yang berlaku.

## **B. Saran**

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

1. DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan harus konsinsten dalam prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan dan perizinan khususnya juga memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat yang

membutuhkan akses informasi secara detail. Selain itu diperlukan adanya identifikasi keberhasilan, kendala, dan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan akuntabilitas setiap saat.

2. DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan terkait publikasi informasi prosedur, persyaratan, dan regulasi penanaman modal serta layanan yang ditawarkan oleh DPMPTSP harus lebih jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Mampu menyediakan panduan online yang merinci langkah-langkah dan dokumen yang dibutuhkan untuk proses pelayanan yang berbeda
3. DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Membuat portal online khusus yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan, usulan, atau keluhan terkait layanan DPMPTSP. Mmemastikan bahwa portal tersebut mudah diakses dan dikelola secara efisien.
4. DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Menetapkan aturan hukum yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh para pelaku usaha untuk melakukan penanaman modal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, H. (2006). Implementasi Konsep *Good Governance* Di Indonesia. *Forum Ilmiah Indonusa*, 3(2).
- Dungga, W. A., Tome, A. H., & Moha, A. (2017). Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Di Kecamatan Telaga Jaya Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Hukum*, 11(1), 1–15.
- Fauziah, S. (2019). Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pengelolaan It Center Di Dinas Bina Marga Kabupaten Kotabaru. *As Siyasa*, 4(2), 63–65.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media Organisasi . Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Heli. (2020). Penerapan Prinsip- Prinsip *Good Governance* Pada Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat (Studi Kasus. *Jurnal Bestari*, 1(1), 1–9.
- Ismaya, N., Mustafa, L. O., & Jopang. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Diukur Dengan Pendekatan Teori Sistem Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Buton Utara. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(1), 99–107.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2016). *Modul Pelatihan Kader Dasar PNS Pelayanan Publik*.
- Lukow, S. (2013). *Eksistensi Good Governance Dalam Sistem Pemerintahan Daerah Di Kota Manado*. 5, 130–142.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Muhammadiyah, M. (2013). Partisipasi Publik Sebagai Strategi Mewujudkan *Good Governance* Otonomi Daerah. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 57–66. <https://doi.org/10.26618/ojip.v3i1.61>
- Permatasari, I. A. (2020). Kajian Penerapan Prinsip *Good Governance* Pemerintah Kabupaten Lebak. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 4(1).
- Ridwan, M. R. (2017). Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Perencanaan Jangka Menengah Daerah Kota Makassar (2014-2019). *Program Studi*

*Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin  
Makassar.*

- Sawir, M. (2022). Konsep Akuntabilitas Publik. *Publikasi Jurnal*, 1–27.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Government* (Pemerintahan yang baik). CV. Mandar Maju
- Sulfiani, A. N. (2021). Implementation of *Good Governance* Principles in BPJS Health Services In the City of Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, XVII(1), 95–116.
- Sumatri, Z. B. P. (2016). *Penerapan Prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Blitar. 1.*
- Sunardi, Yanti, D., & Ariansyah, W. (2019). Pengaruh Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Musi Rawas. *Akuntabilitas: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Akuntansi*, 13(2), 155–166.
- Tulak, A. E. (2022). Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar. *Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.*
- Warjiyati, S. (2018). Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional*, 64, 1–10.
- Wildansyah. (2022). Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Plampang Kabupaten Sumbawa. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.*
- Wulandari, I., & Iriani, F. (2021). Pengaruh Kolaborasi Dengan Implementasi Teori U Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik BKN Pusat. *Civil Service*, 15(2), 71–79.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**



**A**

**N**

## LAMPIRAN

## LAMPIRAN 1. Permohonan Izin Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411)861588 Makassar 90221 e-mail: lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 1439/05/C.4-VIII/V/1444/2023

18 Syawal 1444 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

08 May 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0636/FSP/A.6-VIII/V/1444 H/2023 M tanggal 8 Mei 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD HIJIR ISMAIL

No. Stambuk : 10561 113017

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN DALAM PELAYANAN PUBLIK"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 11 Mei 2023 s/d 11 Juli 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



## LAMPIRAN 2. Izin Penelitian DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan



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

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

Nomor : 16712/S.01/PTSP/2023 Kepada Yth.  
 Lampiran : - Bupati Pangkep  
 Perihal : Izin penelitian

di-  
 Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1439/05 C.4-VIII/V/1444/2023 tanggal 08 Mei 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD HIJIR ISMAIL  
 Nomor Pokok : 105611130717  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
 Alamat : Jl. Sit Alauddin, No. 259 Makassar

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

**" PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN DALAM PELAYANAN PUBLIK "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **17 Mei s/d 30 Juni 2023**

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada Tanggal 17 Mei 2023

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



**Drs. MUH SALEH, M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA  
 Nip : 19690717 199112 1002

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
2. Pertinggal.

### LAMPIRAN 3. Permohonan Izin Penelitian DPMPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan



**PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jalan Sultan Hasanuddin Nomor 40 Pangkajene Telp (0410) 22008 KP. 90611

#### PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Kepada Yth. Bapak Bupati  
 Pangkajene dan Kepulauan  
 Up. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan  
 Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep  
 di -  
 Pangkajene

Yang bertanda tangan di bawah ini mengajukan permohonan untuk mendapatkan IZIN PENELITIAN :

Permohonan Izin :  Baru

Nomor KTP : 731004 270899 0003

Nama Lengkap : MUHAMMAD HIJIR ISMAIL

Alamat Rumah : JL. H. M. ARSYAD B BLOK K5  
 No 3

No. HP : 081354584923

Tempat / Tanggal Lahir : UJUNG PANDANG 27081999

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Nama Institusi : UNISMUH

Kegiatan di Proposal : PENELITIAN SERIPSI

Lokasi Kegiatan : KANTOR DPMPTSP KABUPATEN  
 PANGKAJENE DAN KEPULAUAN

Lama Penelitian : Tgl 17 Bln 05 Th 2023 Sampai Tgl 30 Bln 06 Th 2023

Bidang Penelitian :  Sosial  Budaya  
 Pemerintahan  Lingkungan  
 Kesehatan

Email :  
 Kode Pos :  
 Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini dilampirkan :

1. Fotocopy KTP (1 lembar);
2. Pas Foto 3 x 4 (2 Lembar);
3. Surat Pengantar dari Institusi masing-masing;
4. Proposal Penelitian;
5. Rekomendasi Penelitian dari DPMPTSP Provinsi bagi kegiatan penelitian dengan lintas Kabupaten atau provinsi;
6. Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol;
7. Sertifikat Vaksin

Demikian permohonan ini diajukan dan atas persetujuannya diucapkan terima kasih.

PANGKAJENE 25 MEI 2023

Mohon,  
  
 METERAL TEMPEL  
 08CAKX389156498  
 MUHAMMAD HIJIR ISMAIL

## LAMPIRAN 4. Surat Izin Penelitian DPMPPTSP Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan



**PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Sultan Hasanuddin Nomor 40 ☎ (0410) 22008 Pangkajene – KP. 90611

---

**IZIN PENELITIAN**  
 Nomor : IPT/182/DPMPPTSP/V/2023

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
3. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 379 Tahun 2019 tentang Tim Teknis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep.
4. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 56 Tahun 2015 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
5. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Dengan ini memberikan izin penelitian kepada :

Nama	: MUHAMMAD HIJIR ISMAIL
Nomor Pokok	: 105611130717
Tempat/Tgl. Lahir	: Ujung Pandang / 27 Agustus 1999
Jenis Kelamin	: Laki Laki
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Jl. H.M. Arsyad B Blok K5/3 Kel/ Desa Padoang Doangan Kec. Pangkajene Kab. Pangkajene dan Kepulauan
Tempat Meneliti	: Kantor DPMPPTSP Kab. Pangkajene dan Kepulauan

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka Penulisan Survey dengan Judul :  
 “Penerapan Prinsip Good Governance di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Dalam Pelayanan Publik”  
 Lamanya Penelitian : 17 Mei 2023 s/d 30 Juni 2023

Dengan Ketentuan Sebagai Berikut :

1. Menaati Semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
4. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.  
 Pangkajene, 31 Mei 2023



**Tembusan Kepada Yth :**  
 1. Bapak Bupati Pangkep (Sebagai Laporan);  
 2. Kepala Kantor Kesbang;  
 3. Arsip;



**Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.**

Dokumen ini dibuat/dibagikan secara elektronik oleh  
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,  
 Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

**SULFIDA, S.Sos, M.Si**  
 PEMBINA TL V/IV b  
 NIP. 19730202 199803 2 010

**LAMPIRAN 5. Surat Rekomendasi Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan**

**PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jalan Sultan Hasanuddin ☎0410) 21200 Ext 146 Pangkajene

Pangkajene, 19 Mei 2023

K e p a d a,

Nomor : 070/199/Bakesbangpol/V/2023  
Lampiran :  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Yth. Kepala DPM-PTSP  
Kabupaten Pangkep  
Di-  
Pangkajene

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor: 070/199 / Bakesbangpol / V / 2023

D a s a r : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
2. Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah terakhir dengan peraturan Daerah kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 1 Tahun 2020

Memperhatikan : Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul Sel Nomor: 16712/S.01/PTSP/2023 Tanggal 17 Mei 2023 Perihal Izin Penelitian.

Setelah membaca maksud dan tujuan kegiatan yang tercantum dalam surat tersebut, Kepala Badan Kesbangpol Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan tidak keberatan dan menyetujui memberikan Rekomendasi kepada:

a. Nama : MUHAMAD HIJIR ISMAIL  
b. Nomor Pokok : 105611130717  
c. Program Studi : Ilmu Administarsi Negara  
d. Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa  
e. Alamat : Jl. H. M. Arsyad B Blok K5/3  
Kel. Padoang-Doangan Kec. Pangkajene  
Kab.Pangkep

Bermaksud akan melakukan Penelitian di Wilayah Kabupaten Pangkep dalam rangka penyusunan "Skrripsi" dengan judul :

**"PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUN DALAM PELAYANAN PUBLIK"**

Demikian Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya,



**TEMBUSAN** : Kepada Yth

1. Bapak Bupati Pangkep di Pangkajene;
2. Kepala Bappelitbangda Kab.Pangkep;
3. Camat Pangkajene Kab.Pangkep;

## LAMPIRAN 6. Surat Keterangan Selesai Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jalan Sultan Hasanuddin Nomor 40 Pangkajene Telp. (0410) 22008 KP. 90611

---

**SURAT KETERANGAN**  
 Nomor : 570/130/DPMPISP

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SULFIDA, S.Sos, M.Si  
 NIP : 19730202 199803 2 010  
 Jabatan : Kepala Dinas

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa(i) atas nama :

Nama : MUHAMMAD HIJIR ISMAIL  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
 Nim : 105611130717  
 Judul Penelitian : "Implementasi Penerapan Good Governance di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPISP) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Dalam Pelayanan Publik."

Yang tersebut diatas telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan mulai tanggal 17 Mei s/d 30 Juni 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pangkajene, 23 Juni 2023

KEPALA DINAS,



Sulfida, S.Sos, M.Si  
 Pembina Tk. I  
 NIP 19730202 199803 2 010

## LAMPIRAN 7. Dokumentasi Wawancara

**Gambar I. Wawancara dengan Bapak Mustamin**



**Gambar II. Wawancara dengan Bapak Mustamin**



**Gambar III. Wawancara dengan Ibu Sulfida S.Sos., M.Si**



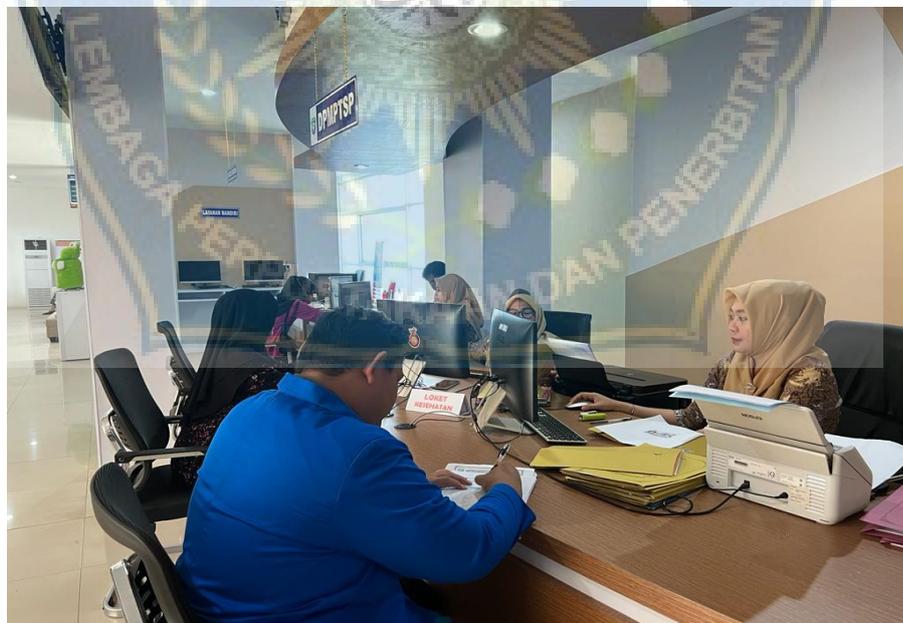
**Gambar IV. Wawancara dengan Ibu Hj. Hudriana, S.Sos., M.Si**



**Gambar V. Foto bersama Hj. Hudriana, S.Sos., M.Si**



**Gambar VI. Wawancara dengan Operator DPMPTSP**





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Muhammad Hijir Ismail

Nim : 105611130717

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	6 %	10 %
2	Bab 2	2 %	25 %
3	Bab 3	9 %	15 %
4	Bab 4	4 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

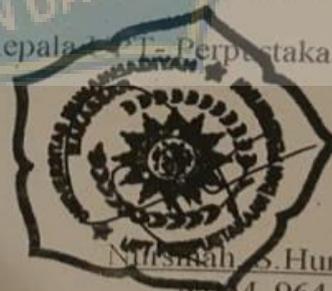
Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang dilakukan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 21 Agustus 2023

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Milsiyah S. Hum., M.I.P  
NBM. 964 591

# BAB I - MUHAMMAD HIJIR ISMAIL 105611130717

## ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX



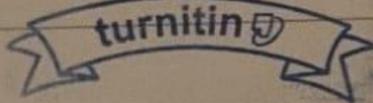
0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES



Exclude quotes

On

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

On



# BAB II - MUHAMMAD HIJIR ISMAIL 105611130717

## ORIGINALITY REPORT

**2%**  
SIMILARITY INDEX



**0%**  
PUBLICATIONS

**0%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

**1** [ejournal.umpas.ac.id](http://ejournal.umpas.ac.id)  
Internet Source

**2%**

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  2%



# BAB III - MUHAMMAD HIJIR ISMAIL 105611130717

## ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES



1

Submitted to UIN Raden Intan Lampung  
Student Paper

3%

2

Submitted to IAIN Tulungagung  
Student Paper

3%

3

repository.ptiq.ac.id  
Internet Source

2%

Exclude quotes

Exclude bibliography

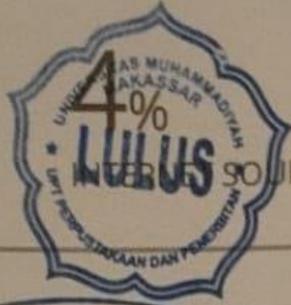
Exclude matches  < 2%

# BAB IV - MUHAMMAD HIJIR ISMAIL 105611130717

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX



0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

[digilibadmin.unismah.ac.id](http://digilibadmin.unismah.ac.id)  
Internet Source

2%

2

[ppid.sulselprov.go.id](http://ppid.sulselprov.go.id)  
Internet Source

2%

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography



# BAB V - MUHAMMAD HIJIR ISMAIL 105611130717

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX



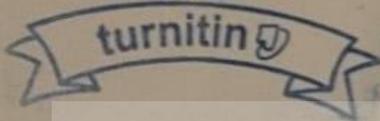
0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Exclude quotes

On

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

On



## RIWAYAT HIDUP



Muhammad Hijir Ismail. Lahir di Ujung Pandang, 27 Agustus 1999. Anak semata wayang dari Alm. H. Rukman as dan Almh. Hj. Yusnaini, S.Pd.I. Penulis mulai memasuki dunia Pendidikan formal di SD Negeri 28 Tumampua dan tamat tahun 2011. Kemudian Penulis melanjutkan Pendidikan ke SMP Negeri 2 Pangkajene dan tamat pada tahun 2014. Pada tahun yang sama melanjutkan Pendidikan ke SMA Negeri 1 Pangkajene dan tamat pada tahun 2017. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan pada tahun 2017 ke jenjang yang lebih tinggi melalui jalur seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru (SPMB) dan diterima di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar program studi strata 1 (satu). Pada tahun 2023 penulis menyelesaikan studi dengan menyusun karya ilmiah yang berjudul **“Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan”** dan berhasil mendapatkan gelar akademik Sarjana Ilmu Administrasi Publik.