

## **Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar**

*Application of Good Governance Principles in Public Services at the Makassar City Investment and One Stop Integrated Services Service*

**Ariyana Erika Tulak<sup>\*</sup>, Syamsuddin Maldun, Nining Haslinda Zainal**

Pogram Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa

\*email: erikatulak99@gmail.com

Diterima: 15 Maret 2023 / Disetujui : 30 Juli 2023

### **Abstrak**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip *good governance* yaitu prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi dalam pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar. Informan penelitian terdiri dari staaf dan pegawai beserta masyarakat yang ingin mengurus surat perizinan di Kantor DPM-PTSP Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik pada Kantor DPM-PTSP Kota Makassar telah terwujud dengan melihat pertanggungjawaban para staff dan pegawai dalam melaksanakan tupoksi masing-masing yang cukup profesional. Adapun telah diberlakukannya penerbitan surat izin berusaha melalui sistem OSS-RBA yang semakin memudahkan penerima layanan, juga tujuan dan sasaran yang sudah terealisasi dengan baik. Untuk prinsip akuntabilitas telah diterapkan dan terlaksana secara efektif dan efisien. Para penerima layanan mengungkapkan bahwa sangat mudah untuk mengakses pelayanan di DPM-PTSP Kota Makassar dan gagasan masyarakat pun diperlukan sebagai penunjang untuk terwujudnya pelayanan publik yang transparansi. Dengan diterapkannya akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Kantor DPM-PTSP, maka *good governance* telah terwujud dan terlaksana dengan baik.

**Kata Kunci:** *Good Governance*, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Publik, DPM-PTSP, Makassar

### **Abstract**

*The research aims to determine the application of good governance principles, namely the principle of accountability and the principle of transparency in public services at the Makassar City Investment and One-Stop Integrated Services (DPM-PTSP) Service. Research informants consisted of staff and employees as well as the public who wanted to apply for permits at the Makassar City DPM-PTSP Office. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. The results of the research reveal that the principle of accountability in public services at the Makassar City DPM-PTSP Office has been realized by looking at the accountability of staff and employees in carrying out their respective duties and functions quite professionally. Meanwhile, the issuance of business permits through the OSS-RBA system has been implemented, which makes it easier for service recipients, and the goals and objectives have been well realized. The principle of accountability has been implemented and carried out effectively and efficiently. Service recipients revealed that it was very easy to access services at the Makassar City DPM-PTSP and that community ideas were needed as visitors to realize transparent public services. By implementing accountability and transparency in public services at the DPM-PTSP Office, good governance has been realized and implemented well.*

**Keywords:** *Good Governance*, Accountability, Transparency, Public Services, DPM-PTSP, Makassar



## **A. PENDAHULUAN**

Perubahan pengetahuan dan tingkat pendidikan masyarakat yang semakin kritis serta perubahan zaman telah menciptakan semangat reformasi birokrasi untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan di Indonesia agar lebih transparan dan mengarah pada kepentingan masyarakat. Oleh sebab itu, masyarakat mengharapkan pemerintah meningkatkan kinerjanya di berbagai bidang seperti fungsi dan tugas-tugas pemerintahan sehingga good governance yang merupakan pemerintahan yang baik muncul dan menjadi isu sentral untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik (Aminuddin, 2014). 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. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas yang dimaksud ialah dari segi peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) secara efektif dan efisien guna meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga menjadi faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik (Suhanda, 2016).

ASN merupakan unsur utama sumber daya aparatur yang mempunyai peranan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Suhanda, 2016). Dalam menjalankan kewajiban sebagai birokrat, ASN harus memiliki prinsip etika yang tinggi dalam melaksanakan tugas negara. Etika menjadi landasan bagi aparatur negara dalam membentengi diri dari kondisi dan situasi birokrasi yang semakin kompleks. Birokrat yang beretika akan menjaga harkat dan martabat bangsa dengan moranya, moral yang tinggi memberikan efek positif dalam kinerja pegawai. Kondisi birokrat saat ini dipengaruhi oleh karakter birokrat yang ada didalamnya, sehingga membutuhkan peningkatan karakter yang berwibawa dan berkualitas untuk merubah paradigma yang muncul dan berkembang dalam birokrasi Indonesia (Hayat, 2014). Oleh karena itu, kualitas SDM aparatur berpengaruh terhadap kinerja yang dilakukan sehingga berdampak kepada kinerja pelayanan publik yang menjadi tanggung jawabnya dan menjadi faktor penentu terciptanya tatanan pemerintahan yang baik dan berkualitas.

Hingga saat ini kualitas pelayanan publik di Indonesia masih diwarnai oleh berbagai masalah, seperti sulitnya mengakses pelayanan, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, pembiayaan yang tidak jelas, serta marak terjadi praktek pungutan liar (pungli) yang merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan keberadaannya oleh rakyat. Selain itu, terdapat pula keluhan kurangnya transparansi dalam hal biaya administrasi, serta prosedur dan mekanisme kerja pelayanan kurang informatif, kurang akomodatif, juga terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana yang tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya), serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN (Umuri, 2019).

Oleh karena itu diperlukan langkah strategis untuk mulai memperbaiki praktik pemerintahan. Perwujudan good governance akan lebih mudah jika dimulai dengan reformasi pelayanan publik karena penerapan nilai-nilai good governance dalam praktik pelayanan publik relatif lebih mudah daripada melembagakan semua nilai tersebut di seluruh aspek kegiatan pemerintahan. pemerintah mengeluarkan kebijakan tentang pengembangan transparansi pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. KEP/ 26/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman

Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan ini didasarkan pada amanat Undang-Undang Dasar 1945 bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Samma, 2016). Kunci utama dalam memahami good governance adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Berdasarkan prinsip-prinsip good governance ini, maka akan diperoleh indikator atau tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik buruknya pemerintahan bisa dinilai bila telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip good governance. Sedarmayanti (2009) memandang bahwa terdapat 4 unsur atau prinsip utama dari good governance yaitu: 1. Akuntabilitas; 2. Transparansi; 3. Partisipasi; dan 4. Aturan hukum

Hasil survei dari Ombudsman yaitu lembaga independen pengawas pelayanan publik yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia melaporkan bahwa, rapor pelayanan publik Pemkot Makassar masih berada pada status zona kuning atau tingkat kepatuhan sedang. Bahkan status tersebut diterima Pemkot Makassar dalam 7 tahun berturut-turut. Belum sekalipun masuk zona hijau. Artinya, kepatuhan belum maksimal sesuai dengan standarisasi pelayanan publik pada umumnya (Syam, 2020). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah di kota Makassar yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu. DPM-PTSP Kota Makassar 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 berku. Sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh instansi tersebut, seperti pada pelayanan yang ada di (DPM-PTSP) Kota Makassar yang diberikan kepada masyarakat belum memuaskan. Masih ada yang harus dibenahi agar masyarakat lebih mendapatkan kepuasan. Hal ini masih tampak dengan adanya permasalahan yang terjadi. alitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Mengacu pada fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji apakah pemerintah telah menerapkan prinsip-prinsip good governance secara utuh, dan dalam penelitian ini beberapa prinsip good governance yakni prinsip akuntabilitas dan transparansi menjadi dua pilihan dari beberapa prinsip yang lainnya untuk diangkat dalam penelitian ini, karena peneliti berpendapat bahwa akuntabilitas dipandang sangat perlu dalam penyelenggaraan pemerintahan bahwa akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat maka hal tersebut sangat dibutuhkan, guna menghilangkan patologi birokrasi seperti yang kita ketahui yaitu korupsi, kolusi, nepotisme dan sebagainya. Prinsip akuntabilitas mengharuskan pemerintah menata seluruh pelayanannya dengan sebaik-baiknya karena merupakan salah satu prinsip yang harus dilaksanakan secara utuh oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Demikian juga dengan transparansi dimana memiliki aspek pendukung pada prinsip good governance yang dapat dilihat dari berbagai sisi yakni keterbukaan dimana bukan hanya pemerintah saja yang mengetahui seluk-beluk pelaksanaan program yang ada melainkan masyarakat berhak mendapatkan informasi yang terbuka, mudah dijangkau, bebas diperoleh, dan tepat waktu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip good governance yaitu prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi dalam pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif disebabkan peneliti memfokuskan pada Penerapan Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar. Dengan menjelaskan atau meringkas suatu masalah, penelitian kualitatif seharusnya dapat memberikan informasi yang kualitatif yang dimana nantinya akan lebih berfokus pada permasalahan proses dan makna. Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu berusaha menemukan atau menggambarkan realita peristiwa yang diteliti. Atau bersifat komperatif, yaitu berusaha menghubungkan dengan faktor-faktor lain. (Sugiyono, 2013).

Terkait data penelitian digolongkan menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara terhadap informan dan dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Sedangkan data sekunder yang sifatnya mendukung keperluan data primer. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi data yaitu observasi (pengamatan), wawancara (interview) dan dokumentasi. Dalam hal ini adalah data primer yang bersumber dari jawaban para informan dengan menggunakan pedoman wawancara atau wawancara secara langsung sebagai media pengumpulan data yang dipakai untuk keperluan peneliti. Penulis telah melakukan observasi lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi dan situasi yang ada pada tempat penelitian tersebut. Dari hasil penelitian, peneliti difokuskan pada 1) Bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik dalam menciptakan good governance pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar; dan 2) Bagaimana penerapan prinsip transparansi pelayanan publik dalam menciptakan good governance pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor DPM-PTSP Kota Makassar. Tempat ini merupakan sumber data dan tindak lanjut dari fokus penelitian dalam pengumpulan data. Informan yang peneliti pilih telah mewakili bisa menjawab persoalan yang berkaitan dengan rumusan masalah. Jumlah keseluruhan informan dalam penelitian ini adalah 8 orang, yaitu: Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DPM-PTSP Kota Makassar, Kepala Seksi Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan Perizinan, pegawai Bidang Sistem Informasi, Dokumentasi, Evaluasi dan Pelaporan dan masyarakat yang mengurus perjinan yang terdiri dari 5 informan.

Dalam penelitian kualitatif perlu dilakukan pengabsahan data mengungkap kebenaran yang obyektif agar peneliti dapat mempertanggungjawabkan data yang diperoleh sebagai penelitian ilmiah. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atalu verifikasi. Proses awal dari pengolahan data adalah mengkategorikan atalu mengelompokkan data setiap data yang telah terkumpul. Kemudian barulah dilakukan analisis data setelah data primer dan sekunder terkumpul dan diolah serta dijelaskan lebih detail dalam pembahasan penelitian. Dalam analisis data kaljian ini menggunakan analisis interactive model.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kota Makassar merupakan ibukota Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan kota internasional serta terbesar di Kawasan Indonesia Timur yang secara administratif, kota ini terbagi menjadi 15 kecamatan dan 143 kelurahan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPM- PTSP) Kota Makassar dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembar Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8) dan Surat Keputusan Walikota Makassar No. 395/505/KEP/I/2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Sebagaimana tertuang pada Peraturan Daerah Kota Makassar No. 6 Tahun 2014, tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar antara lain merumuskan kebijakan teknis pelayanan terpadu di bidang perizinan, non perizinan dan penanaman modal, baik untuk masyarakat maupun aparatur/pegawai yang berbasis pada potensi daerah. Dengan adanya Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar diharapkan dapat mempercepat upaya mensejahterakan rakyat Makassar, baik masyarakat maupun aparatur pemerintah melalui perluasan kesempatan di bidang usaha yang sifatnya dalam kegiatan mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya DPMPTSP Kota Makassar didukung oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai. Dapat di lihat pada Tabel klasifikasi tingkat pangkat/golongan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar.

Tabel 1. Klasifikasi Tingkat Pangkat/Golongan Pegawai

No.	Golongan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	IV/b	1	1	2
2.	IV/a	9	4	13
3.	III/d	9	12	21
4.	III/c	4	2	6
5.	III/b	2	2	4
6.	III/a	7	1	8
7.	II/d	2	1	3
8.	II/c	-	1	1
11.	Laskar Pelangi	31	56	87
	Total	65	80	145

Sumber : DPMPTSP Kota Makassar 2022

Pada Tabel 1 klasifikasi tingkat pangkat atau golongan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar di urutkan dari golongan tertinggi yaitu golongan IV/b sampai dengan golongan II/c, dan Laskar Pelangi. Hal ini berarti bahwa sebagian besar pegawai di tunjang oleh tingkat pangkat/golongan yang memadai dalam memberikan pelayanan sesuai tugas pokok dan fungsinya.

## 2. Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar

Dari hasil penelitian terkait prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kantor DPM-PSTP Kota Makassar memberikan 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. Upaya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang merupakan harapan masyarakat dan sekaligus tujuan dari Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Maka dari itu, diperlukan akuntabilitas dalam pelayanan publik seperti yang diungkapkan LAN & BPKP (2010) yang berindikator pada: Komitmen, Sistem, Tujuan dan Sasaran.

a) **Komitmen**

Staff dan Pegawai DPM-PTSP Kota Makassar harus memiliki komitmen dalam bekerja. Komitmen tersebut ditunjukkan oleh individu (pegawai) melalui keterlibatan dirinya pada organisasi, khususnya ia meyakini atau mempercayai tujuan dan nilai organisasi, berupaya untuk membantu usaha organisasi mencapai tujuan, dan mempertahankan diri untuk tetap menjadi pegawai di organisasi.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa komitmen yang diberikan dalam pelayanan publik pada Kantor DPM-PTSP Kota Makassar sudah menunjukkan hasil yang maksimal dengan melihat adanya tanggapan dari para penerima layanan bahwa staff atau pegawai sudah menjalankan tugas dan fungsi masing-masing dengan baik. Dikutip dari Greenberg dan Baron (1993, dalam Chairy, 2002), karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi adalah karyawan yang lebih stabil dan lebih produktif sehingga pada akhirnya juga akan lebih menguntungkan bagi organisasi. Oleh karenanya, komitmen pelaksana pelayanan publik menjadi faktor penting dalam proses penyelenggaraannya karena merupakan wajah terdepan penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri. Sebaik-baiknya sistem ataupun Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam suatu instansi penyelenggara pelayanan, tanpa adanya komitmen tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Maka perlu digaris bawahi, peran aparatur pelaksana pelayanan publik sangat penting untuk terus ditingkatkan, terutama komitmen dalam mewujudkan pelayanan prima.

b) **Sistem**

Sistem pelayanan umum ini terdiri atas empat faktor yakni pertama sistem prosedur dan metode yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Kedua, personil terutama ditekankan pada prilaku aparatur, dalam pelayanan umum aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. Ketiga, sarana dan prasarana dalam pelayanan umum diperlukan peralatan dan ruangan kerja serta fasilitas pelayanan umum misanya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai. Keempat, masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan umum masyarakat umum masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun prilakunya.

Pandemi Covid-19 membiasakan kehidupan masyarakat untuk beradaptasi dengan sistem online agar aktivitas yang sebelumnya diluar rumah dapat dilakukan di dalam rumah agar terhindar dari bahaya virus corona sehingga aktivitas ataupun pekerjaan dapat tetap terlaksana. Melihat kondisi tersebut, pemerintah berupaya agar menyediakan pelayanan perizinan berusaha berbasis online agar sistem pelayanan dapat tetap berjaan walaupun tidak bertatap muka secara langsung di kantor.

Pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha saat ini telah terintegrasi secara langsung melalui sistem online OSS (One Single Submission). OSS adalah sistem perizinan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di daerah dan pusat dalam rangka mempermudah kegiatan usaha di dalam negeri yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS (Kementerian Investasi / BKPM). OSS ini juga merupakan amanat dari Perpres Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Ketika melakukan mendaftaran melalui OSS, maka akan diterbitkan identitas pelaku usaha atau NIB (Nomor Induk Berusaha) dari Lembaga OSS setelah pelaku mengisi data secara lengkap. Dengan terbitnya NIB, pelaku usaha dapat mengajukan Izin Usaha dan Izin Komersial atau operasional sesuai dengan bidang usaha masing-masing. Selain itu, NIB

juga bisa digunakan sebagai Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Angka Pengenal Importir (API), dan hak akses kepabeanan.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa sistem yang diberikan dalam pelayanan publik pada Kantor DPM-PTSP Kota Makassar sudah menunjukkan hasil yang memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan perizinan yaitu dengan melalui sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yaitu sistem OSS yang diterbitkan langsung oleh Lembaga Kementrian Investasi / BPKM yang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. Dengan semangat Undang-Undang Cipta Kerja, kini sistem OSS melayani perizinan berusaha berbasis risiko.

c) Tujuan dan Sasaran

Perencanaan tujuan kerja adalah suatu proses mempersiapkan usaha untuk melaksanakan suatu pekerjaan secara sistematis dan logis, sampai pekerjaan itu selesai dan membuahkan hasil yang diharapkan bersama. Tujuan dalam mewujudkan Tata Kelola Pemerintah Yang Bersih dan Efektif diatur dalam sasaran strategis yaitu Meningkatnya kinerja penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik. Pengukuran tingkat kinerja SKPD yang diukur selama 5 (lima) tahun melalui pencapaian realisasi kinerja dalam pelaporan akuntabilitas SKPD.

Dari hasil penelitian, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilaksanakan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu DPM-PTSP Kota Makassar sudah terwujud tetapi belum maksimal. Untuk sumber daya manusia seperti staff dan pegawai sudah menjalankan pertanggungjawaban dalam bekerja dengan cukup baik, tekun, dan professional. Telah menjalankan tupoksi masing-masing dengan penuh tanggung jawab. Instansi juga telah memenuhi amanat dari Perpres Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dengan melakukan pengurusan izin berusaha melalui media elektronik sistem. yaitu OSS-RBA atau Online Single Submission Risk-Based Approach (Perizinan Daring Terpadu dengan Pendekatan Perizinan Berbasis Risiko). Sistem OSS ini telah membantu masyarakat agar lebih mudah melakukan pengurusan izin berusaha tanpa harus bolak-balik ke kantor. Beberapa tujuan dan target yang ingin dicapai sudah terealisasi. Tetapi ada dari beberapa penerima layanan yang mengungkapkan belum mendapatkan tanggung jawab yang baik dari penerima layanan secara utuh.

### **3. Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar**

Transparansi penyelenggaraan pemerintahan merupakan keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Informasi tersebut tersedia bagi setiap orang yang memiliki kepentingan terhadapnya dan dapat dengan mudah memperolehnya. Sangat penting untuk menerapkan transparansi dalam pelayanan kepada masyarakat agar penyelenggaraan pemerintahan kepada masyarakat berjalan dengan baik. Transparansi haruslah jelas dan tanpa adanya sedikitpun suatu rekayasa yang dikerjakan oleh sebuah instansi. Instansi pun harus memberikan informasi yang benar adanya dan dapat dipercaya oleh publik. Adapun tolak ukur dari transparansi menurut Adrianto (2011) ialah: akses masyarakat dan gagasan masyarakat.

a) Akses Masyarakat (Aksesibilitas)

Suatu instansi atau organisasi sangat penting memberikan aksesibilitas kepada masyarakat yang mudah dan memberikan keuntungan baik bagi masyarakat maupun badan publik. Bentuk transparansi dan tanggungjawab badan publik terhadap masyarakat sebagai

pengguna informasi publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan publik, ada akses yang diperlukan masyarakat sebagai fokus utama perwujudan transparansi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait akses masyarakat, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa masyarakat menilai dapat mengakses informasi dengan baik karena sudah menggunakan sistem online sehingga telah tersedia beberapa informasi-informasi yang diperlukan pemohon dalam mengurus surat izin di DPM-PTSP Kota Makassar. Adapun pernyataan lain dari pemohon bahwa untuk mengakses lokasi atau kantor belum memuaskan karena belum tersedia parkir yang luas untuk pengunjung, seperti yang diamati peneliti secara langsung. Pelayanan kepada masyarakat harus diberikan dengan mudah dan tidak berbelit-belit untuk mengefisienkan waktu.

Dengan demikian, Akses Masyarakat dalam pelayanan publik di DPM-PTSP Kota Makassar dapat dikatakan telah terpenuhi karena melihat salah satu prinsip dari pelayanan publik menurut (Sedarmayanti, 2009) yaitu prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan dan berbelit-belit. Oleh sebab itu praktik pemerintahan harus selalu mengutamakan kepentingan masyarakat selaku pengguna layanan.

#### b) Gagasan Masyarakat

Dalam menunjang pelayanan yang baik, diperlukan gagasan masyarakat agar bukan hanya pimpinan, staff ataupun pegawai yang memberikan masukan atau saran, tetapi masyarakat juga perlu. 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) Kota Makassar dapat dikatakan telah terwujud dan sudah berjalan dengan maksimal, melihat respon staff atau pegawai selaku pemberi layanan dan penerima layanan yang mengungkapkan masyarakat mampu melakukan pengurusan surat izin karena telah tersedia 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 Kota Makassar, 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.

#### **4. Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik yang berkualitas sehingga tercipta Good Governance Pada DPM-PTSP Kota Makassar**

Good governance merupakan salah satu usaha pemerintah untuk memperbaiki pola penyelenggaraan layanan publik dalam rangka perwujudan reformasi birokrasi, mengingat bahwa visi dari reformasi birokrasi itu sendiri adalah terwujudnya good governance (Sinambela, 2008). Maka perlu disadari bahwa hal tersebut layak dan sangat penting untuk di kembangkan dalam tubuh pelayanan publik di Indonesia. Good governance merupakan suatu terminologi yang diharapkan dapat mengatasi kompleksitas persoalan pelayanan, mengingat semakin besarnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas.

Dari hasil penelitian, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilaksanakan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa cara mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas agar good governace dapat tercipta yaitu staff dan pegawai melakukan tugas fungsi dan pokok masing-masing dengan baik secara professional dan berkompeten, sehingga mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, juga memperhatikan pendukung-pendukung terlaksananya pelayanan, program dan kebijakan lebih diperhatikan sehingga

good governance dalam pelayanan publik dapat terwujud secara akuntabilitas dan transparan.

Good governance pada dasarnya merupakan birokrasi yang bekerja secara efisien, efektif dan produktif sehingga mampu memberikan dampak kerja yang bermanfaat kepada masyarakat. Melalui good governance, dalam pelayanan publik diukur oleh 2 (dua) prinsip, yaitu prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi yang merupakan dimensi good governance yang dimana bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, mengingat berdasarkan hasil penelitian, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan sebelum penelitian bahwa kedua prinsip inilah yang urgent untuk diteliti..

#### **D. KESIMPULAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu DPM-PTSP Kota Makassar telah terwujud. Untuk sumber daya manusia seperti staff dan pegawai sudah menjalankan pertanggungjawaban dalam bekerja dengan cukup baik, tekun, dan profesional. 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. Beberapa tujuan dan target yang ingin dicapai sudah terealisasi. Tetapi ada dari beberapa penerima layanan yang mengungkapkan belum mendapatkan tanggung jawab yang baik dari penerima layanan secara utuh. Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar dapat dikatakan telah terlaksana dengan melihat respon staff atau pegawai selaku pemberi layanan dan penerima layanan yang mengungkapkan masyarakat mampu melakukan pengurusan surat izin secara mandiri karena telah tersedia pendaftaran sistem online OSS dan gagasan masyarakat pun diperlukan sebagai penunjang untuk terlaksananya pelayanan publik yang transparansi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adrianto, N. (2007). *Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui e-Government*. Bayumedia.
- Aminuddin, I. (2014). *Hukum Tata Pemerintahan*. Kencana.
- Hayat. (2014). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara the Quality Improvement of Human Resources Apparatus Public Services within the Framework of Law No. 5 of 2014 . *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 8(1), 31–44.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Samma, A. S. (2016). Transparansi Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 647–658.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Syam, S. M. (2020). Penerapan Prinsip-Prinsip Hukum Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik ( Good Governance ) Pada Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar.
- Suhanda. (2016). Urgensi Sumber Daya Manusia Menuju Aparatur Sipil Negara Potensial Berbasis Ketangguhan Mental-Spiritual. *Ri'ayah: Jurnal Sosial Dan Keagamaan*, 1(02), 206. <https://doi.org/10.32332/riayah.v1i02.114>
- UNDP. (1996). *Human Development Report*. United Nations Development Programme.
- Zeithaml, A., Parasuraman, A. ., & Berry, L. (1985). *Problems and Strategies in Services*

- Marketing. *Journal of Marketing*, Vol 49(Spring).
- Umuri, H. (2019). Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Marisa. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.