

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan teori**

##### **2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan dapat dipahami sebagai suatu usaha seorang/sekelompok orang, atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Hanya saja dalam rangka melakukan optimalisasi pelayan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah tugas yang mudah mengingat usaha tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan. Oleh karena itu kemudian para swasta dan masyarakat sangat di harapkan untuk melengkapi pemerintah dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang optimal. (Thoha, 2003)

Pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu mengurus apa yang dibutuhkan orang lain. Sama halnya dengan pelayanan merupakan rangkaian kegiatan atau proses pemenuhan apa saja yang dibutuhkan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa. Dengan beberapa ciri seperti tak kasat mata, cepat hilang, hanya dapat dirasakan daripada dimiliki dan juga pelanggan dapat bersifat aktif. (Soetopo, 1999)

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 (Tulak, 2022)

Pelayanan menurut Kotler pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan kepada orang lain. Pelayanan dapat diklasifikasikan menjadi:

- a. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses layanan jasa tersebut.

- b. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia layanan jasa tidak terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanya terjadi di *front desk* adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya pada lembaga keuangan.

Pelayanan secara umum menjadi dua jenis utama, yaitu:

- a. Layanan fisik, yang sifatnya pribadi sebagai manusia
- b. Layanan administratif, yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Menurut Moenir bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu:

1. Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya penjelasan serta keterangan kepada siapapun yang memerlukan, agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka dari itu perlu syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, singkat tapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan

2. Layanan melalui tulisan

Bentuk layanan yang paling nampak dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolaghan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.

3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil pekerjaan. (Moenir, 1992)

Menurut Giri Cahyono, pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses agar bias

mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Selanjutnya Batinggi dalam Giri Cahyono mengemukakan bahwa pelayanan terdiri dari 4 faktor, yaitu:

- a. Sistem, prosedur dan metode
- b. Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparat
- c. Sarana dan prasarana (Yunita, 2017)

Ada empat aspek dalam pelayanan, yaitu:

- a. *Intangibility*, atau tidak memiliki wujud
- b. *Inseparability*, atau bersifat dijual terlebih dahulu, baru kemudian dipakai atau diproduksi secara bersamaan
- c. *Variability*, atau memiliki banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis
- d. *Perishability* atau merupakan komoditas. (Tjiptono, 2004)

Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tata laksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterimanya. Sehubungan dengan itu kepada masyarakat harus mempunyai makna mutu pelayanan yang:

1. Memenuhi standar waktu, tempat, biaya kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan
2. Memuaskan pelanggan, artinya bahwa setiap keinginan orang yang menerima pelayanan merasa puas, berkualitas, tepat waktu dan biaya terjangkau.

Standar pelayanan adalah salah satu ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanannya, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian
- c. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya, yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. Produk layanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana, yang memadai,
- f. Kompensasi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

Berdasarkan uraian diatas tentang pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha seorang/kelompok orang untuk membantu, mengurus, memenuhi serta memberikan bantuan kepada masyarakat. Pelayanan publik juga menjadi kunci utama keberhasilan dalam suatu usaha, oleh karena itu para swasta dan masyarakat sangat diharapkan untuk melengkapi pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal.

### 2.1.2 Konsep Good Governance

#### 1. Pengertian *Good Governance*

Dalam upaya menghadapi tantangan global saat ini, salah satu persyaratan yang harus dipenuhi ialah komitmen tinggi dari pemerintah untuk benar-benar menerapkan nilai *Good Governance*, dalam mewujudkan cita-cita UNDP (*United Nations Development Program*) dalam dokumen kebijaksanaan yang berjudul "*Governance for Sustainable Human Development*" mendefinisikan *governance* sebagai pelaksanaan kewenangan dalam bidang ekonomi, politik dan administratif untuk mengelola berbagai urusan Negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrument kebijakan Negara yang mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas dan kohesitas dalam masyarakat. *Good Governance* dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu pada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sevagai suatu consensus yang dicapai oleh pemerintah, warga Negara dan sektor swasta bagi penyelenggara pemerintahan dalam suatu negara. (Safira, 2021)

*Good Governance* dalam sistem administrasi Indonesia diterapkan seperti dalam pengertian yang dikembangkan oleh UNDP, berdasarkan dokumen kebijakan UNDP dalam "Tata Pemerintah Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan yang dikutip Buletin Informasi Program Kemitraan untuk Pembaharuan Tata Pemerintahan di Indonesia (*Partnership for Governance Reform in Indonesia*) disebutkan: Tata Pemerintahan adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan Negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka.

Sebagai sebuah kata, *Governance* sebenarnya tidaklah baru. Pada tahun 1590 kata ini dipahami sebagai *state of being governed*, berkembang menjadi *mode of living* (1600), kemudian berkembang menjadi *the office, function, or power of governing* (1643), berkembang menjadi *method of management, system of regulation* (1660) dan kemudian dibakukan menjadi *the action or manner governing*. Sementara itu, berarti *to rule with authority* atau mengatur nama kewenangan. Pelaksanaannya biasa disebut sebagai *government* yang selain memiliki arti sempit sebagai *action of ruling and directing the affairs of a state*, atau pelaksana pengaturan dan pengarahan urusan-urusan Negara.

UNDP merekomendasikan beberapa karakteristik *governance*, yaitu: legitimasi politik, kerja sama dengan institusi masyarakat sipil, kebebasan berasosiasi dan partisipasi, akuntabilitas birokratis dan keuangan, manajemen sektor publik yang efisien, kebebasan informasi dan ekspresi, sistem yudisial yang adil dan dapat dipercaya. Tetapi UNDP menekankan pada asumsi superioritas majemuk, multi-partai, sistem orientasi pemilihan umum dan pemahaman bahwa perbedaan bentuk kewenangan politik dapat dikombinasikan dengan prinsip efisiensi dan akuntabilitas dengan cara-cara yang berbeda. Hal-hal tersebut juga berkaitan terhadap argumentasi mengenai nilai-nilai kebudayaan yang relatif; sistem penyelenggaraan pemerintahan yang mungkin bervariasi mengenai respon terhadap perbedaan kumpulan nilai-nilai ekonomi, politik dan hubungan sosial dalam hal seperti: partisipasi, individualitas serta perintah dan kewenangan. UNDP menganggap bahwa *good governance* dapat diukur dan dibangun dari indikator-indikator yang kompleks dan masing-masing menunjukkan tujuannya.

Menurut UNDP tentang definisi *good governance* adalah sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif diantara negara, sektor swasta dan masyarakat, dalam prinsip-prinsip; partisipasi, supermasi hukum, transparansi, cepat tanggap, membangun konseus, kesetaraan, efektif dan efisiensi, bertanggung jawab serta visi strategik. *Good governance* dimaknai sebagai praktek penerapan kewenangan penerapan pengelolaan berbagai urusan penyelenggaraan Negara secara politik, ekonomi dan administrative disemua tingkatan. Ada tiga pilar *good governance* yang penting, yaitu:

1. *Economic governance* atau kesejahteraan rakyat
2. *Political governance* atau proses pengambilan keputusan
3. *Administrative governance* atau tata laksana pelaksanaan kebijakan

*Good Governance* sebagai nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat dan dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan nasional kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial serta pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan. (Sedarmayanti, 2003)

Secara harfiah, *governance* kerap diterjemahkan sebagai “pengaturan”. Adapun dalam konteks *good governance*, *governance* sering juga disebut “tata pamong” atau penadbiran, yang terakhir ini bagi orang awam masih terdengar janggal di telinga karena istilah itu berasal dari kata melayu. (Daniri. 2016)

Terdapat paradigma baru dalam manajemen pembangunan dikarenakan pengertian *good governance* yang masih simpang siur. Pada umumnya *good governance* diartikan sebagai pemerintahan yang baik dan bersih, sedangkan menurut Komite Nasional Kebijakan *governance* mengatakan bahwa *good governance* adalah pemerintahan yang berwibawa dan bersih. Dengan hal ini maka Profesor Bintoro Tjokroamidjojo mengajukan suatu gagasan tentang *good governance* sebagai paradigm baru administrasi/manajemen pembangunan yang ditempatkan dalam pemerintah pusat. Pemerintah dapat menjadi penggerak perubahan yang ditempatkan dalam pemerintahan pusat. Pemerintah dapat menjadi penggerak perubahan komunitas di negara berkembang, dengan adanya *Agent of Change* (agen perubahan) maka sangat diharapkan untuk melaksanakan perubahan yang dikehendaki. Kebijakan dan program yang dilakukan oleh pemerintah yaitu industri-industri, proyek-proyek serta peran perencanaan dan anggaran yang dapat mendorong investasi sektor swasta dengan persetujuan investasi dalam pemerintahan.

Berdasarkan dari beberapa penjelasan *good governance* diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *governance* sendiri menunjukkan bahwa institusi meliputi 3 sektor yang saling bersinergi meliputi negara/pemerintah, sektor swasta atau dunia usaha dan masyarakat sipil. *Good governance* ialah tata pemerintahan yang baik, dimana

terjalin hubungan sinergis dengan masyarakat luas.juga memiliki nilai yang menjunjung tinggi keinginan pemerintah, rakyat maupun sektor publik.

## 2. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Negara dengan birokrasi pemerintah dituntut untuk merubah pola pelayanan diri birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sektor wisata sebagai pengelola sumber daya di luar Negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada.

Penerapan cita *good governance* pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakatan sebagai kekuatan penyeimbang Negara. Namun cita *good governance* kini sudah menjadi bagian sangat serius dalam wacana pengembangan paradig birokrasi dan pembangunan kedepan. Karena peranan implementasi dari prinsip *good governance* adalah untuk memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para *stakeholders* dalam memenuhi kepentingannya masing-masing.

Dalam pandangan konsep pengelolaan pemerintahan yang baik (*good governance*), beberapa prinsip yang harus dianut dalam mewujudkan *good governance* sebagai berikut:

- a. Akuntabilitas, yaitu setiap aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu dipertanggung jawabkan kepada publik dan memberika pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak pertanggung jawaban
- b. Transparansi, pemberian informasi secara terbuka terhadap saran dan kritik yag dianggap sebagai partisipasi masyarakat
- c. Supremasi hukum, sesuatu yang dilakukan dalam pengambilan keputusan, kebijakan pemerintah, organisasi dan badan usaha yang menyangkut kepentingan publik dilakukan berdasarkan hokum atau aturan
- d. Keadilan yaitu semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk memperbaiki dan mempertahankan kesejahteraannya (Sinambela, 2006)

Ada delapan kriteria yang harus dipenuhi untuk dapat menghasilkan mekanisme yang menghasilkan *good governance*. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut

1. Adanya keterangan atau kebenaran yang kuat dari masyarakat terhadap lembaga publik baik yang berwujud sebagai lembaga birokrasi maupun lembaga lainnya yang dibentuk masyarakat secara swadaya.
2. Adanya kebebasan dalam berpendapat untuk menyampaikan aspirasi atau kepentingan bagi setiap institusi ataupun kelompok masyarakat yang ada sehingga seluruh *stakeholder* tersebut dapat berpartisipasi aktif dalam proses pembangunan
3. Adanya keadilan serta konsep, berupa kepastian hukum untuk menjamin upaya penegakan keadilan tersebut
4. Adanya akuntabilitas dan transparansi dalam mekanisme birokrasi
5. Tersedianya informasi pembangunan yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan bebas
6. Terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan pelayanan publik
7. Terbentuknya kerja sama yang baik antara pemerintah dan *civil society organization*
8. Tersedianya kesempatan luas untuk mengoreksi, memperbaiki, dan menganulir setiap kebijakan pemerintahan dan pembangunan. Karena pada kenyataannya tidak bersesuaian dengan kepentingan masyarakat lokal, nasional, regional ataupun dalam konteks kepentingan global. (Sinambela, 2006)

Pada dasarnya, dalam sistem pemerintahan di Indonesia ada beberapa prinsip *Good Governance* yang harus dipegang. berdasarkan *United Nations Development Programme*) terdapat 9 indikator prinsip dalam menjalankan *Good Governance* yaitu:

1. Akuntabilitas (*accountability*)

Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat sipil (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholder*. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi. Tanggung jawab seorang pemimpin publik yang sudah diberikan kepercayaan oleh masyarakat untuk mengurus segala kepentingan yang dilakukan.

2. Partisipasi masyarakat (*society participation*)

Setiap warga Negara mempunyai suara dalam formulasi keputusan, baik secara langsung maupun intermediasi institusi legitimasi yang mewaili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif. Bentuk keterlibatan dan keikutsertaan masyarakat secara aktif dalam mengikuti rangkaian kegiatan yang dapat dilakukan melalui penyampaian pendapat serta mengambil keputusan baik secara langsung maupun instansi yang dapat mewakili kepentingan mereka.

3. Transparansi (*transparency*)

Suatu prinsip dasar yang dibangun untuk mendapatkan informasi tentang kepentingan umum baik secara langsung dan dapat diukur berdasarkan sulitnya masyarakat terhadap informasi. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.

4. Efisiensi dan Efektivitas (*efficiency and effectiveness*)

Prinsip dasar yang harus diterapkan agar pelayanan terhadap publik menjadi semakin baik dengan memandu setiap kegiatan dan proses kelembagaan dalam upaya mendapatkan apa yang benar-benar dibutuhkan.

5. Kesetaraan (*equality*)

Prinsip ini dapat diartikan dengan member pelayanan dan perlakuan kepada publik tanpa harus membeda-bedakan. Seluruh masyarakat memiliki kesempatan untuk meningkatkan kualitas hidup atau dapat mempertahankan kesejahterannya.

6. Tegaknya Supremasi Hukum (*Rule of Law*)

Dalam proses politik, masyarakat membutuhkan metode dan aturan hukum dalam pembuatan kebijakan politik dalam membuat kebijakan publik demi mewujudkan pemerintahan yang baik. Kerangka hukum seharusnya bersifat tidak memihak dan tidak diskriminatif, termasuk hukum yang berkaitan dengan hak asasi manusia.

7. Visi Strategi (*strategic vision*)

Cara pandang yang strategis dalam menghadapi masa depan agar masyarakat dan para pemimpin memiliki pandangan luas tentang pembangunan manusia serta tata kelola pemerintahan dapat lebih baik lagi

8. Responsif (*responsiveness*)

Dalam prinsip ini, setiap lembaga harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada berbagai pihak yang bekepentingan.

9. Berorientasi pada konsensus (*consensus orientation*)

Berorientasi pada consensus merupakan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik agar suatu pemerintahan dapat memediasi perbedaan dengan memberikan solusi atas keputusan yang dilakukan melalui konsensus.

Penerapan *good governance* kepada pemerintah adalah ibarat masyarakat memastikan mandate, wewenang, hak dan kewajibannya yang telah dipenuhi dengan sebaik-baiknya. Disini dapat dilihat bahwa arah kedepan dari *good governance* adalah membangun *professional government*, bukan dalam arti pemerintah yang dikelola para teknokrat, namun oleh siapa saja yang mempunyai kualifikasi professional, yaitu mereka yang mempunyai ilmu dan pengetahuan yang mampu mentransfer ilmu dan pengetahuan menjadi skill dan dalam melaksanakannya berlandaskan etika moralitas yang tinggi.

3. Ciri-ciri *Good Governance*

Menurut konsep dari *United Nations Development Programs* (UNDP) menjelaskan lebih jauh lagi mengenai ciri-ciri *good governance*, yaitu:

1. Melibatkan seluruh pihak untuk bertanggung jawab dan transparan serta adil dan efektif
2. Menanggung supremasi hukum
3. Memastikan bahwa prioritas sosial, politik dan ekonomi berdasarkan pada consensus komunitas
4. Kepentingan kelompok miskin dan tertinggal selalu diperhitungkan dalam proses pengambilan keputusan untuk alokasi pembangunan.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) juga disebutkan dalam Rencana Strategi Lembaga Administrasi Negara (LAN) pada tahun 2000-2004. Dalam hal ini

LAN RI menyebutkan beberapa hal yang harus dipenuhi dalam menerapkan suatu konsep pemerintahan yang baik diantaranya: proses pengeloan pemerintah yang demokratis, professional menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia desentralistik, partisipatif, transparan, keadilan, bersih dan akuntabel, selain berdaya guna, berhasil guna dan berorientasi pada peningkatan daya saing bangsa.

## 2.2 Kajian Penelitian yang Relevan

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Aqmarani, dkk (2021)	Sistem Izin Inovasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) Sebagai Wujud Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Ideal berdasarkan Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang	Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan tentang pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip <i>good governance</i> di DPMPTSP	Dalam penelitian ini aplikasi yang di bahas ialah SI IMUT
2	Bilyastuti (2019)	Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo dengan (SIJITU) Sistem Informasi Terpadu	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan publik DPMPTSP	Dalam penelitian ini aplikasi yang dibahas ialah SIJITU
3	Maswati (2021)	Peningkatan <i>Good Governance</i> dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan	Tujuan dari penelitian ini membahas tentang	Dalam penelitian ini juga membahas pengembangan

Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor	pelayanan menggunakan SICANTIK	inovasi terkait dengan sistem <i>one stop service</i> (oss)
--	--------------------------------	---

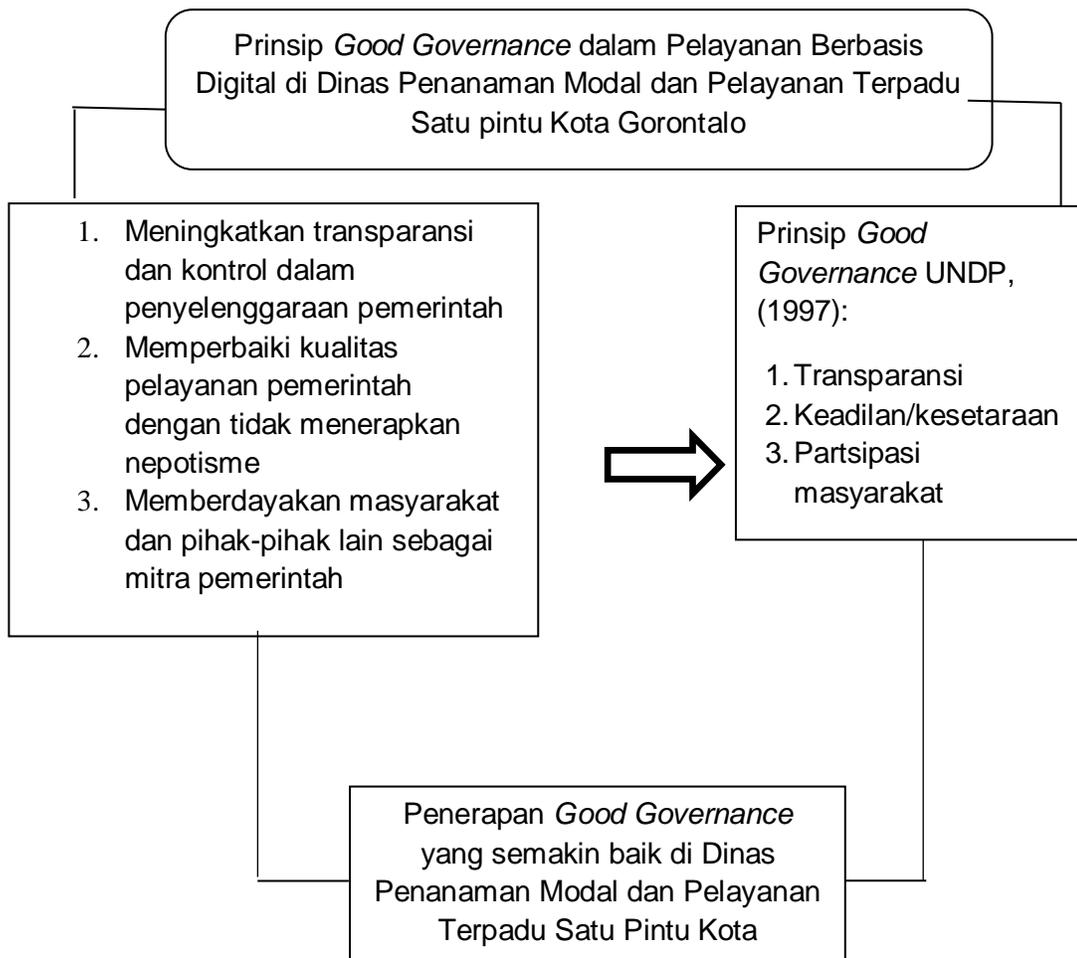
### 2.3 Kerangka Berpikir

Adanya pelayanan yang berkualitas akan membuat kepuasan pengguna atau penerima layanan yakni masyarakat. sebagai salah satu wujud dari implementasi *good governance* maka kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya perilaku melanggar hukum. Maka dari itu diperlukan perhatian khusus yang mendalam terhadap pelayanan yang diberikan dalam suatu instansi pemerintah, pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting untuk di telusuri karena pada umumnya manusia sangat membutuhkan pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Pembahasan tentang kondisi pelayanan publik, Indonesia saat ini berada dalam sebuah permasalahan kompleks.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, peneliti tertarik dengan adanya Pelayanan berbasis Digital *Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo terkait pada Minimnya transparansi, sehingga masyarakat masih sulit untuk mendapatkan informasi mengenai layanan SICANTIK, kurangnya partisipasi masyarakat sehingga masih ada aduan dari penerima layanan SICANTIK yang belum mengerti dalam penggunaan prosedur tersebut. Terutama untuk akses masuk ke web saat melengkapi data diri sangat lambat, terkadang juga sering terjadi masalah seperti kembali ke halaman utama sehingga untuk mengisi data permohonan masih harus menunggu selesainya pengisian data diri di web tersebut, hasil survey kepuasan masyarakat yang terus naik meskipun tidak terlalu signifikan. Meski hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menunjukkan hasil yang cukup baik, namun DPMPTSP Kota Gorontalo masih memiliki persoalan internal dimana sistem antrian yang tidak sesuai sehingga berdampak pada pelayanan di DPMPTSP Kota Gorontalo.

Dari beberapa masalah diatas, peneliti memiliki ketertarikan untuk mengetahui lebih dalam lagi bagaimana pelayanan berbasis *digital governance* di DPMPTSP Kota Gorontalo dengan menggunakan teori *United Nations Development Programme* (1997) yakni Partisipasi masyarakat,, Keadilan/keadilan dan Transparansi

### Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir