# PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA GORONTALO

**ARTIKEL JURNAL**

**DINA SAPUTRI PAHRUN**
**NIM. D02419003**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**
**FAKULTAS ILMU SOSIAL**
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO**
**GORONTALO**
**2023**

# PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA GORONTALO

**Dina Saputri Pahrun[1], Nuzlan Botutihe[2], Srihandayani Suprapto[3]**
[123)]Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Muhammadiyah Gorontalo. 2023
Email: dinapahrun0304@gmail.com

## *ABSTRACT*

*This research aims to discover the principles of good governance in digital-based services at the Gorontalo City Investment and One-Stop Integrated Service Office. The method uses descriptive research with a qualitative approach and data collection techniques through observation, interviews, and documentation derived from primary and secondary data. This research uses data analysis techniques through data collection techniques, data reduction, data presentation and conclusion drawing The results showed that the principles of Good Goverance in the One-Stop Integrated Service Investment Office of Gorontalo City, seen from the indicators of transparency, equality/justice, and community participation, have yet to be achieved. This is due to unclear requirements and periods for permit completion, nepotism in the service, and lack of public participation in socialization held by the agency. It is suggested that the government provide appropriate and proper intensive services to all people who come to the Gorontalo City Investment and One-Stop Integrated Service Office and improve the SICANTIK service system so that the purpose of holding SICANTIK can be achieved following what is expected by bathubs, govemment and the community.*

***Keywords: Good Governance, Service, Digital***

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui prinsip *good governance* dalam pelayanan berbasis digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo. Metode penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang berasal dari data primer dan data sekunder. Adapun dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data melalui teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukan bahwa prinsip *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Gorontalo dilihat dari indikator transparansi, kesetaraan/keadilan dan partisipasi masyarakat belum tercapai. Hal ini dikarenakan tidak jelasnya persyaratan dan jangka waktu penyelesaian surat izin, adanya nepotisme dalam pelayanan dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam sosialisasi yang diadakan oleh dinas tersebut. Disarankan agar pemerintah dapat memberikan pelayanan intensif yang sesuai dan layak kepada seluruh Masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo serta memperbaiki sistem layanan SICANTIK agar tujuan diadakannya SICANTIK tersebut dapat tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan baik itu pemerintah maupun masyarakat

**Kata Kunci: *Good Governance*, Pelayanan, Digital**

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Tata pemerintahan yang baik hanya dapat dicapai jika ada keseimbangan antara 3 pilar yang saling berkesinambungan,

yaitu sektor pemerintah, sektor swasta dan sektor masyarakat dalam mengelola sumber daya alam, lingkungan, sosial dan ekonomi. Sebagai bentuk penyelenggaraan negara yang baik maka harus melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan. (Sulaeman, 2019) Penerapan *good governance* merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang berpihak pada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi yang umum. Penerapan *good governance* merupakan suatu urgenisitas dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. Hal ini pula didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang akan memberikan peluang besar bagi terlaksananya asas desentralisasi upaya menjamin pelayanan publik yang baik diwujudkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Pemberlakuan kedua Undang-Undang menjadi bentuk untuk mendorong terciptanya *good governance* dalam pelayanan publik. (Tulak, 2022)

*Good governance* merupakan prasyarat bagi pemenuhan aspirasi rakyat untuk mencapai tujuan dan cita-cita bangsa. Mencapai konsep *good governance* merupakan tantangan yang cukup berat dan *good governance* yang efektif membutuhkan koordinasi, integritas dan profesionalisme yang baik. Menghadapi tuntutan sosial di era globalisasi, mau tidak mau datang dari persaingan yang ketat di segala bidang kehidupan baik kehidupan berbangsa maupun bermasyarakat.

Perbaikan birokrasi administrasi pemerintahan menuju *good governance* harus ditunjang pada orang-orang diatasnya yang menjalankan pemerintahan serta dan bukan hanya pada sistemnya semata. Sebaik apapun sistem atau aturan dibuat, jika yang menjalankan sistem tersebut tidak mempunyai kemampuan dan tidak konsisten maupun komitmen terhadap pekerjaannya maka hasilnya tidak akan sesuai dengan harapan serta dapat merusak sistem dan perangkat yang sudah ada. (Raga, 2022).

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 pemeritahan 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 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 antar

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 (Kotler, 1995)

Dalam upaya menghadapi tantangan global saat ini, salah satu persyaratan yang harus dipenuhi ialah komitmen tinggi darinpemerintah untuk benar-benar menerapkan nilai *Good Governance*, dalam mewujudkan cita-cita UNDP (*united Nations Development Program)* dalam dokumen kebijaksanaan yang berjudul "*Governance for Sistainable 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 pelaksanannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sevagai suatu consensus yag dicapai oleh pemerintah, warga Negara dan sektor swasta bagi penyelenggara pemerintahan dalam suatu negara (Safira, 2021).

Pada dasarnya, dalam sistem pemerintahan di Indonesia ada beberapa prinsip *Good Governance* yang harus dipegang. berdasarkan *United Nations Development Programme,* 1997*)* terdapat 9 indikator prinsip dalam menjalankan *Good Governance* yaitu:

1. Akuntabilitas (*accountability)*

   Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sector 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 ekternal 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

publikk 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 hokum 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.

Pemerintah daerah berada dalam posisi yang ideal untuk mengintegrasikan data pemerintah, swasta, warga negara untuk memberikan layanan publik yang bermanfaat secara digital pemanfaatan teknologi informasi ini dituangkan dalam (Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 42, 2016) tentang kedudukan, Organisasi, Tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo. Dalam pelayanan ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikah suatu pembaharuan dalam pelayanan agar cepat, nyaman dan aman melalui sistem *online.* SICANTIK (aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik) adalah sebuah sistem digitalisasi pelayanan perizinan dan non perizinan yang dimungkinkan pemohon agar dapat mengunduh SK perizinan dan mencetaknya secara mandiri oleh pihak pemohon masing-masing, dengan memanfaatkan internet masyarakat dapat melakukan pengajuan izin secara mandiri, digital atau *online.* Sistem digital ini sangat cocok digunakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengingat sistem digital ini dilengkapi dengan fitur-fitur yang dapat memudahkan baik dari sisi pemohon (masyarakat) maupun dari sisi petugas (DPMPTSP).

Kota Gorontalo merupakan salah satu kota yang juga tidak mau ketinggalan untuk melakukan pembenahan pada lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik, salah satunya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Gorontalo pada tahun 2018 mulai mengimplementasikam layanan terbaru sistem pengurusan perizinan secara *online.* Pengaruh perkembangan teknologi Informasi membuat lembaga layanan publik untuk memberikan atau

menawarkan pelayanan publik yang lebih mudah dan efisien.

Sistem berbasis *online* Dinas PMPTSP Kota Gorontalo diluncurkan oleh Plt. Walikota Gorontalo Charles Budi Doku di Gedung Banthayo Lo Yiladia. Berkaitan dengan pelayanan langsung kepada masyarakat, DPMPTSP Kota Gorontalo terus berbenah dan menyesuaikan pola prlayanan publik (*public service*) dengan kondisi masyarakat serta perkembangan yang ada. Perbaikan insfrastruktur dana sarana pendukungan telah disediakan. Untuk mewujudkan pelayanan yang bersih dan transparan, DPMPTSP telah melaksanakan perjanjian keja sama dengan KPK melalui penggunaan Aplikasi Cerdas Layanan Terpadu Untuk Publik (SICANTIK). Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan Pemohonan Izin dan Non Izin ke DPMPTSP Kota Gorontalo. Hal ini tentu saja dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dan mencegah pungutan liar.

Penelitian ini melibatkan beberapa sumber penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi bagi penulis untuk menambah pengethuan dalam penelitian selanjutnya.

Penelitian terdahulu pertama, dengan judul Sistem Izin Inovasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) Sebagai Wujud Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Ideal berdasarkan Prinsip-prinsip *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang atas nama Alliyah Yustika Aqmarani, Sri Nur Hari Susanto, Henny Juliani pada tahun 2021 dengan tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan tentang pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip *good governance* di DPMPTSP Kota Semarang ditemukan hasil penelitian ini yaitu menunjukan bahwa dalam pelaksanannya sudah berjalan dengan cukup baik tetapi belum sempurna. Artnya penerapan pelayanan perizina melalui SI IMUT yang berbasis *good governance* belum secara keseluruhan diterapkan oleh DPMPTSP Kota Semarang, terutama pada prinsip daya tanggap serta prinsip efektivitas dan efisiensi dalam melayani.

Kedua, penelitian terdahulu dengan judul Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo dengan (SIJITU) Sistem Informasi Terpadu atas nama Bilyastuti pada tahun 2019 bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Ponorogo ditemukannya hasil penelitian bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis *online* dengan SIJITU belum berjalan secara maksimal terlihat dari belum banyaknya masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perizinan berbasis *online* tersebut karena adanya beberapa hambatan antara lain ketidaktahuan Masyarakat akan adanya sistem perizinan *online,* Masyarakat belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi *online,* akses jaringan internet belum sepenuhnya mendukung di beberapa Kawasan Kabupaten Ponorogo terutama daerah pelosok, serta terbatasnya sumber daya manusia DPMPTSP yang memiliki keahlian di bidang informatika dan di bidang-bidang teknis pendukung lainnya.

Ketiga, penelitian dengan judul Peningkatan *Good Governance* dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor atas nama Rani Maswati pada tahun 2021 dengan tujuan penelitian peningkatan kualitas pelayanan publik menggunakan aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Biak Numfor. Hasil penelitian menunjukan bahwa Pelayanan Publik di DPMPTSP Biak Numfor telah terlaksana dengan baik namun belum sepenuhnya berjalan

efektif, hal ini daoat terlihat dari penerapan aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik (SICANTIK) *cloud* sebagai inovasi pelayanan berbasisdigital belum didukung oleh ketersediaan SDM dan SDA yang memadai sehingga penerapan *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya terpenuhi dengan baik.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, ditemukan adanya masalah 1) Minimnya transparansi, sehingga masyarakat masih sulit untuk mendapatkan informasi 2) Sistem antrian yang tidak sesuai sehingga berdampak pada pelayanan di DPMPTSP 3) Kurangnya partisipasi masyarakat sehingga masih ada aduan daripada penerima layanan yang kurang mengerti dalam penggunaan prosedur layanan SICANTIK secara *online.*

## METODE PENELITIAN

Jenis dan pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dan pendektatan kualitatif. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini bertujuan agar peneliti dapat melihat dan mendapatkan informasi lengkap mengenai pelaksanaan prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo".

Dalam penelitian ini Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan dalam proses analisis data menggunakan reduksi data, model data dan penarikan kesimpulan.

Sumber data yang didapatkan dalam penelitian ini adalah subjek dari data yang diperoleh oleh peneliti tanpa rekayasa. Dalam penelitian ini penelitian menggunakan beberapa instrumen penelitian/pengumpulan data dengan menggunakan beberapa cara, antara lain:

1) Data Primer

Peneliti memperoleh sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber data asli. Data primer berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok. Peneliti mengumpulkan data primer dengan dua metode, yaitu: metode *interview* (wawancara) dan metode observasi. Adapun pihak yang dijadikan sebagai informan, diantaranya:

1. Kepala bidang perizinan 1 orang
2. Staf pelayanan 3 orang
3. Masyarakat 7

Jadi informan dalam penelitian ini berjumlah 11 orang.

2) Data Sekunder

Sumber data sekunder peneliti peroleh dari data menggunakan teknik dokumentasi. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber tertulis yang berupa dokumen, buku, jurnal dan skripsi.

Untuk memperoleh data yang diperlukan, penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Peneliti melakukan observasi untuk mengumpulkan data melalui pengamatan secara langsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayaan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo. Beberapa informasi peneliti peroleh dari hasil observasi adalah tempat, pelaku, kegiatan dan waktu kejadian. Alasan peneliti melakukan penelitian observasi yaitu untuk menyajikan gambaran nyata atas perilaku dan kejadian dengan melakukan pengamatan terhadap Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan berbasis digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo.

1. Wawancara

Langkah kedua yang dilakukan peneliti adalah wawancara, adapun yang menjadi sumber dalam penelitian ini yakni masyarakat dan pegawai yang berada di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo dan masyarakat

2. Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan data dengan melihat dokumen, buku, peraturan perundang-undangan yang behubungan dengan permasalahan Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan berbasis digital.

**HASIL PENELITIAN**

Dalam Upaya Meningkatkan Mutu pelayanan kepada masyarakat, maka pada tahun 2000 Pemerintah Kota Gorontalo membentuk Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Satu Atap berdasarkan Keputusan Walikota Nomor 1303 Tahun 2000. Mekanisme pelaksanaan izin diproses pasda unit ini dengan melibatkan langsung staf instansi teknis yang ditempatkan di Unit Pelayanan tersebut, selanjutnya pada tahun 2006 ditingkatkan menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) berdasarkan Perda No 14 Tahun 2006 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.

Pada tahun 2015, Kantor Pelayanan Perizinan Kota Gorontalo telah meningkatkan status kelembagaan menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) berdasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM PTSP) Kota Gorontalo dan Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 13 Tahun 2015 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM PTSP) Kota Gorontalo, dan pada tahun 2016 sesuai amanah PP No 18 tahun 2016 Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPM PTSP) disesuaikan namanya menjadi Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPM PTSP) Kota Gorontalo berdasarkan Peraturan Daerah No 5 tahun 2016 dan Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 42 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kota Gorontalo sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelaku ekonomi sehingga proses perekonomian dapat memberikan dampak yang positif bagi perkembangan Investasi di Daerah ini.

Untuk mewujudkan pelayanan yang bersih dan transparan, DPMPTSP telah melaksanakan perjanjian Kerja Sama dengan KPK melalui penggunaan Aplikasi Cerdas Layanan Terpadu Untuk Publik (SICANTIK). Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan Permohonan Izin dan Non Izin Ke DPMPTSP Kota Gorontalo. Hal ini tentu saja dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dan mencegah terjadinya Pungli (Pungutan Liar).

Dalam menjalankan sejumlah pelayanan dan program unggulnya, Dinas Penanaan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo memiliki:

**Visi:** Terselenggaranya layanan prima pemerintahan kota gorontalo untuk mewujudkan masyarakat Sejahtera, maju, aktif, religius dan terdidik (smart) Kota Gorontalo smart

**Misi:** Penguatan data saing kota Gorontalo sebagai pusat perdagangan dan jasa dikawasan teluk tomini.

Dalam penelitian ini yang menjadi pokok dalam permasalahan yang didapatkan melalui hasil observasi awal peneliti menuangkan dalam sub bagian identifikasi masalah, yaitu 1) Minimnya transparansi, sehingga masyarakat masih sulit untuk mendapatkan informasi 2) Sistem antrian yang tidak sesuai sehingga berdampak pada pelayanan di

DPMPTSP 3) Kurangnya partisipasi masyarakat sehingga masih ada aduan daripada penerima layanan yang kurang mengerti dalam penggunaan prosedur layanan SICANTIK secara *online.* Ketiga masalah yang ditemukan oleh peneliti pada saat observasi awal dan dituangkan dalam kajian peneliti dengan menghubungkan teori yang dikemukakan oleh UNDP (1997) dalam bentuk pertanyaan kepada informan dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prinsip *good governance* dalam pelayanan berbasis digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo yang terdiri dari 3 indikator yaitu 1) transparansi, 2) keadilan/kesetaraan, dan 3) partisipasi masyarakat. Pembahasan untuk masing-masing indikator sebagai berikut:

**1. Transparansi**

Secara konseptual transparansi di bangun atas dasar arus informasi yang bebas, seluruh proses pemerintahan, Lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat akses oleh pihak-pihak yang berkepentingan dan informasi yang tersedia harus dapat memadai agar dapat di mengerti dan di pantau. Transparansi tersebut dijelaskan tentang bagaimana masyarakat dapat mengakses informasi seluas-luasnya. (Raga Lay, 2016)

Hasil penelitian yang didapatkan melalui observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada beberapa informan yang terdiri dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo dan masyarakat yang mengurus surat izin dapat diambil kesimpulan bahwa tujuan dari adanya aplikasi SICANTIK agar lebih memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan juga mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern.

Namun pada pelaksanaannya belum optimal dikarenakan masih ada masyarakat yang sulit mendapatkan informasi melalui aplikasi SICANTIK dimana terdapat masalah yang dijelaskan oleh beberapa informan berupa ketidakjelasan persyaratan-persyaratan dan jangka waktu penyelesaian surat izin sehingga untuk memantau hal tersebut masyarakat harus bolak balik ke dinas untuk melengkapi berkas dan untuk mengetahui perkembangan surat izin yang sudah diurus. Dua hal ini tentu saja sangat bertolak belakang dengan tujuan dari transparansi itu sendiri

Hal ini berbeda dengan yang disampaikan oleh (Mardiasmo, 2006) yang menyatakan bahwa transparansi berarti keterbukaan (*openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak-pihak yang berkepentingan

Berdasarkan hal diatas dimana transparansi ialah keterbukaan dalam memberikan informasi sedangkan sesuai dengan hasil penelitian ditemukan masyarakat masih sulit mendapatkan informasi melalui aplikasi SICANTIK tersebut sehingga untuk transparansi tersebut masih belum optimal di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo

**2. Keadilan/Kesetaraan**

Keadilan yakni adanya kesempatan yang sama bagi semua warga negara tanpa perbedaan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri. Keadilan dibangun atas dasar kesamaan dalam memberikn pelayanan publik tanpa membedakan status penerima layanan. Keadilan sangat penting diterapkan karena keadilan itu mencerminkan suatu sikap pemimpin untuk menunjukan bagaimana

*good governance* itu sendiri diterapkan pada suatu instansi (Sedarmayanti, 2003)

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan hasil observasi menjelaskan bahwa indikator keadilan/kesetaraan dalam prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo belum sepenuhnya dijalankan dengan baik dimana masih terdapat masalah tentang keadilan pegawai dalam memberikan pelayanan yakni pegawai masih menggunakan sistem kekeluargaan, orang dalam atau bisa dikatakan nepotisme. Meskipun hasil wawancara dengan beberapa pegawai yang mengatakan bahwa mereka selalu bersikap adil namun hal itu berbeda dengan apa yang menjadi hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yaitu mereka juga masih menggunakan orang dalam ataupun keluarga untuk menyelesaikan pengurusan surat izin dan ada juga keluhan masyarakat berupa adanya masyarakat yang sudah terlebih dahulu datang tetapi tidak dilayani duluan.

Hal ini berbeda dengan yang disampaikan oleh (Hardiyanto, 2015) yang menyatakan bahwa keadilan/kesetaraan yakni individu dengan individu lainnya memiliki status yang sama dalam lingkungan masyarakat. dimana dalam melaksanakan kegiatannya, harus senantiasa memperhatikan kepentingan untuk masyarakat dan lingkungannya dan pemangku kepentingan lain harus berdasarkan asas kesetaraan

Berdasarkan hal diatas dimana keadilan/kesetaraan ialah individu dengan individu lainnya memiliki status yang sama dalam lingkungan masyarakat akan tetapi dalam hasil penelitian masih ditemukan pegawai yang hanya mendahulukan orang yang sudah memiliki janji duluan dengan pegawai disana daripada masyarakat lain yang sudah antri terlebih dahulu.

**3. Partisipasi masyarakat**

Partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan, keluhan dan aspirasi sangat dibutuhkan. Sebab dengan adanya hal tersebut diharapkan mampu mempengaruhi performa aparat untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik. selain itu juga bisa mendorong masyarakat untuk ikut serta berperan dalam pelayanan dengan tetap memperhatikan kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat (Ismayanti, 2003). Partisipasi dibangun diatas kepercayaan masyarakat bahwa mereka telah diberi kebebasan untuk berkumpul dan mengungkapkan pendapat serta kapasitas berpartisipasi secara konstruktif, hanya dengan partisipasi merasa memiliki kepercayaan diri ikut terlibat dan bertanggung jawab dalam pengelolaan pemerintahan. (Nawawi, 2012)

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan hasil observasi menjelaskan bahwa indikator partisipasi masyarakat dalam prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo belum optimal dilihat dari masih adanya masyarakat yang tidak menerima undangan salah satunya untuk ikut serta dalam sosialisasi tentang pengurusan surat izin yang sudah berbasis *online* yang dilaksanakan oleh DPMPTSP serta ada juga masyarakat yang sudah menerima undangan tetapi untuk kehadirannya hanya diwakili oleh orang lain sosialisasinya pun tidak diikuti sampai selesai dan hambatan jaringan yang seringkali eror sehingganya ketika menyelesaikan persyaratan kadang sering kembali ke halaman awal.

Hal ini berbeda dengan yang disampaikan oleh (Hetifah Sj. Soemarto, 2003) yang menyatakan bahwa partisipasi masyarakat yakni proses

ketika warga sebagai individu maupun kelompok sosial dan organisasi, mengambil peran serta ikut mempengaruhi proses perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan kebijakan kebijakan yang langsung mempengaruhi kehidupan mereka. partispasi masyarakat juga menjadi suatu alat guna memperoleh informasi mengenai kondisi, kebutuhan, dan sikap masyarakat, tanpa kehadirannya pengembangan program yang dibuat oleh pemerintah akan gagal.

Berdasarkan penjelasan diatas dimana partisipasi masyarakat ialah warga sebagai individu maupun kelompok sosial ikut serta mengambil peran dalam kebijakan yang ada guna memperoleh informasi, namun pada hasil penelitian menunjukan bahwa masyarakat masih kurang berpartisipasi dalam mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh DPMPTSP dan hal itu bisa berdampak untuk Masyarakat itu sendiri.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan berbasis digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo belum berjalan dengan baik. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa untuk tiga indikator prinsip *good governance* yang digunakan yakni transparansi, keadilan/kesetaraan dan partisipasi masyarakat belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari transparansi yang belum diterapkan dengan baik dimana tidak ada transparansi tentang kejelasan jangka waktu penyelesaian administrasi dokumen sehingga masyarakat masih merasa bingung terkait waktu administrasi di dinas tersebut, kemudian untuk keadilan/kesetaraan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum optimal karena masih menggunakan sistem pelayanan nepotisme serta untuk partisipasi masyarakat berdasarkan hasil penelitian bahwa masih ada masyarakat yang belum mendapat undangan sosialisiasi dari DPMPTSP tentang pengurusan perizinan yang sudah berbasis online dan juga masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai web layanan SICANTIK yang sering eror ketika digunakan.

### Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka ada beberapa hal yang dapat disarankan yaitu:

1. Pemerintah diharapkan memberikan pelayanan intensif yang sesuai dan layak kepada seluruh masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo.
2. Diharapkan kepada pemerintah setempat yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo untuk memperbaiki sistem layanan SICANTIK tersebut agar bisa lebih baik digunakan oleh masyarakat yang mengurus surat izin
3. Untuk masyarakat lebih meningkatkan kesadaran diri untuk mengikuti sosialisasi yang diadakan oleh DPMPTSP agar akan lebih mudah untuk melakukan pengurusan surat izin yang sudah berbasis *online.*

## DAFTAR PUSTAKA

Aqmarani, A. Y., Susanto, S. N. H., & Juliani, H. (2021). Sistem Izin Investasi Mudah Dan Terpadu ( Si Imut ) Sebagai Wujud Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Ideal Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Governance Di Dinas Pena. Diponegoro Law Journal, 10(2), 274—287.

Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). Reformasi, 9(1), 82

Hardiyanto, (2015) Prinsip Keadilan dan Musyawarah dalam Hukum Islam Serta Implementasinya dalam Negara Hukum Indonesia, Juni 2015 vol. 4 no.1

Ismayanti, (2023) Implementasi Kebijakan Percepatan Pencegahan Stunting Terintegrasi Di Desa Petir Kabupaten Serang**,** Vol. 20 no.2

Kotler, (1995), "*How to improve your customer service* (Eds,,) Indonesia 1997 "kiat meningkatkan pelayanan bagi pelanggan" Gramedia Indonesia

Lorita, E. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( Dpmptsp ) Kota Bengkulu. Jurnal ISO : Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik, 1(2), 50—55

Mardiasmo. 2006. Akuntansi Sektor Publik, Ed.IV. Penerbit Andi. Yogyakarta

Maswati, R (2021) Penerapan *Good Governance* dalam meningktkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor 16 (2) 37-45

Nawawi, Ahmad. *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Wisata Pantai Depok Parangtritis Kretek Bantul Yogyakarta*. Diss. Universitas Gadjah Mada, 2012.

Pemerintahan, J., & Politik, D. (2022). *Digital Governance* dalam Pelaksanaan Program E-Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Januari, 7(1), 11—18

Raga Lay, M. (2022). Partisipasi masyarakat sebagai salah satu pilar dalam mewujudkan good governance. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 10(1), 517—524

Sedarmayanti. (2003). good governance (kepemerintahan yang baik) dalam rangka otonomi daerah : upaya membangun organisasi yang efektif dan efisien melalui restrukturisasi dan pemberdayaan. Bandung : CV. Mandar Maju

Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. Jurnal Caraka Prabu, 5(1), 52—68

Soetopo, (1999) Pelayanan Prima, LAN RI, Jakarta

Sulaeman, Z., Mustanir, A., & Muchtar, A. I. (2019). Partisipasi Masyarakat Terhadap Perwujudan Good Governance Di Desa Damai Kecamatan Watang Sidenreng Kabupaten Sidenreng Rappang. PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan, 7(3), 88—92

Terpadu, P., Pintu, S., & Klungkung, K. (2023). Jurnal cakrawarti, vol. 5 no. 2, agust 2022-jan 2023 implementasi. 5(2), 6—15

Thoha, M. (2003). Birokrasi dan Politik di Indonesia. Pt.Raja Grafindo Perkasa

Tulak, Ariyana Erika. 2022. Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar