

**Penerapan Prinsip – Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kinerja  
Aparatur Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Kabupaten Klaten**

Rio Muhamad ( 14010113120019 )

Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Diponegoro

*Abstrack*

*The applicaion of the principle – principle of good governance to improve the performance of the public service to become one of the main things to establish good governance in serving the community. The role of employee performance become very important because in serving the public employees government be in the forefront in the creation of good governance. Performance employee in the service of capital investment and integrated service of Klaten as public servants in the licence are expected to serve the community in accordance with the rules of the order.*

*Research methods used in this study is the method mix approach technique of data collection through the Questionnaire and interviews, the study document. The respondent in this study was the head of licensing, complaints and capital investment.*

*The research results showed that the application of the prnciple – principle of good governance is in compliance and performance measurement officer in the service of capital investment and integrated sevice of klaten regency entered in the criteria of good, the highest indicator is on the level of service and procedures clarity lowest indicator exist at the level of the reasonableness of the cost. Overall community satisfaction index against the performance of employees in the service of capital investment and licensing integrarted klaten regency that is GOOD.*

*Recommendations which could be awarded against the application of the principle – prinple of good governance in inproving the performance of public service aparatur in klaten regency is DPMPT SP the service of carrying out the work and response abilty training work periodically for employees with the perpose of thee mission and vision of the department could be reached and serve the community in accordance with the existing.*

**Key Words: Good Governance, Performance Measurement, DPMPTSP, Klaten**

## 1. Pendahuluan

*Good Governance* mensyaratkan 8 karakteristik umum/dasar, yaitu partisipasi, penegakan hukum, akuntabilitas, transparansi, responsif, efektif dan efisien, dan daya tanggap. Apabila diimplementasikan secara ideal, konsep ini diharapkan dapat memastikan pandangan kaum minoritas diperhitungkan dan suara dari mereka yang paling lemah dalam masyarakat didengar dalam proses perencanaan pembangunan dan pengambilan keputusan. Ia juga responsif terhadap masa kini dan kebutuhan masyarakat di masa depan.

Dalam publikasi yang diterbitkan oleh sekretariat Partnership for *Governance* menyebutkan bahwa “*good governance is a concensus reached by government, citiziens and the privat sector for the adminstration of country or state*”. Artinya, pemerintahan yang baik itu adalah suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta. Karena itu, untuk terwujudnya pemerintahan yang baik, diperlukan dialog antara pelaku-pelaku penting dalam negara. Agar semua pihak merasa memiliki tata pengaturan tersebut. Tanpa kesepakatan yang dilahirkan dari dialog ini, kesejahteraan tidak akan tercapai karena aspirasi politik maupun ekonomi rakyat tersumbat.

Pelayanan publik di Indonesia seringkali dicirikan oleh inefisiensi yang tinggi, prosedur yang berbelit-belit, serta tidak adanya kepastian waktu dan biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan layanan. Lebih dari itu, penyelenggaraan

elayanan publik masih sangat dipengaruhi oleh subjektivitas, baik yang dimiliki oleh penyelenggara atau para pengguna dalam konteks ini. Upaya pengembangan pelayanan publik dengan memperhatikan prinsip - prinsip *good governance* menjadi sangat penting. Prinsip – prinsip *good governance* yang di maksud diantaranya adalah Transparansi/Keterbukaan, Akuntabilitas (*Accountability*) Pelayanan Publik, Responsivitas (*Responsiveness*) Pelayanan Publik, Keadilan (*Fairness*) yang merata, Efisiensi dan Efektivitas (*Efficiency & Effectiveness*), Partisipasi (*Participation*) dalam pelayanan publik.

Pembentukan Kantor Pelayanan Terpadu yang kini menjadi dinas sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah daerah. Pembentukan instansi ini merupakan pengembangan praktik pelayanan publik yang mencirikan praktik *good governance*. *Good governance* sendiri merupakan sebuah konsep baru yang juga sering dipahami secara berbeda, namun sebagian besar dari masyarakat setidaknya membayangkan bahwa dengan *good governance* mereka akan memiliki tata pemerintahan yang baik.

Sebagai salah satu hal yang baru, maka upaya pemerintah daerah untuk merealisasikan komitmen mewujudkan pelayanan publik yang berprinsip *good governance* tentu saja bukan sesuatu yang mudah untuk dilaksanakan. Hal ini disebabkan karena birokrasi pemerintah daerah selama bertahun-tahun telah menginternalisasi nilai-nilai lama seperti paternalisme, mental priyayi, dan lain-lain

yang jauh dari prinsip *good governance*. Dalam pandangan yang lebih ekstrim, nilai-nilai lama tersebut justru mendorong munculnya praktik *bad governance* yang menumbuhkan suburkan perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Penerapannya yang ada di DPMPTSP kabupaten klaten jika dihubungkan dengan prinsip – prinsip *good governance* yaitu partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, bervisi strategis dalam pelayanan publik. Berdasarkan pra survey yang dilakukan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten yang kini menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih kurang efektifnya peran kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan perijinan, masih adanya makelar dan pegawai yang menggunakan haknya tidak sesuai dengan prosedur yang sering kali membantu dalam mempercepat pelayanan perizinan dengan bekerja sama dengan pegawai kantor.

Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten yang berada di Kabupaten Klaten sebagai pelayan publik diharapkan dapat berjalan maksimal mengingat peran yang dilaksanakan merupakan peran vital bagi pelaksanaan pelayanan publik yang baik. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu: Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten.

## **2. Metode Penelitian**

Tulisan ini dihasilkan dari hasil penyebaran kuisioner dengan responden, wawancara dengan pegawai, observasi lapangan dan dengan data sekunder yang diperoleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten dan dari beberapa sumber lain yang relevan baik dari jurnal maupun media online. Proses penyebaran kuisioner dilakukan dengan masyarakat yang datang mengurus peizinan secara acak, dan proses wawancara dilakukan dengan pegawai kepala bidang di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten klaten.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Penerapan prinsip – prinsip *Good Governance* memegang peranan yang penting bagi sebuah instansi pelayanan publik untuk dapat sukses dalam melayani masyarakat, dimana di dalamnya terdapat prinsip – prinsip yang berdiri teguh sebagai landasan kebenaran suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik pada instansi pemerintahan, penerapan prinsip – prinsip *Good Governance* diperlukan untuk dapat menjadikan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu menjadi lebih baik sehingga dapat terjadi keharmonisan yang dapat membantu kelancaran sistem tata kelolanya dengan teratur, rapi dan benar.

Penerapan prinsip – prinsip *Good Governance* jika dihubungkan dengan upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagai bentuk pelayanan yang baik dan efisien dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai melalui indikator pengukuran kinerja menurut KepMenPan

25/2004 yaitu : prosedur pelayanan, persyarakatan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan. Berdasarkan penelitian melalui responden masyarakat pengguna perizinan bahwa kinerja pegawai di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten klaten termasuk dalam kategori baik. Kriteria penilaian menurut masyarakat yang paling tinggi adalah tingkat kejelasan prosedur pelayanan karena sudah mudah dipahami dengan mudah, dan paling rendah yaitu tingkat kewajaran biaya pelayanan. Karena sebagian masyarakat menanggapi tingkat kewajaran biaya pelayanan masih kurang dengan apa yang diharapkan sesuai dengan peraturan yang ada.

#### **4. Kesimpulan**

Secara umum kinerja petugas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Klaten termasuk dalam kategori baik dengan skor 402 dari keseluruhan indikator pelayanan publik. Dalam hal ini skor tertinggi ada di indikator tingkat kejelasan prosedur pelayanan, menurut masyarakat prosedur pelayanan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu sudah mudah dipahami oleh masyarakat dan jumlah skor terendah ada di indikator tingkat kewajaran biaya.

Adapun kendala – kendala yang terjadi selama penelitian menurut masyarakat ada pada tingkat kewajaran biaya, sebagaimana responden masyarakat menganggap kewajaran biaya pelayanan yang dikeluarkan terlalu mahal dan tidak sesuai dengan apa yang ada di aturan, dan juga masih banyaknya makelar – makelar perizinan yang ada di dinas penanaman modal dan perizinan terpadu satu pintu kabupaten klaten, makelar – makelar perizinan tersebut berkeliaran didinas untuk membantu masyarakat yang tidak mengetahui alur perizinan yang ada di dinas, namun menurut masyarakat biaya yang dikeluarkan terlalu mahal dan tidak sesuai dengan aturan yang ada.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti, peneliti mendapatkan temuan baru di dinas penanaman modal dan perizinan terpadu kabupaten klaten, temuan baru tersebut adalah pasca ditangkapnya bupati klaten pada bulan desember 2016 lalu, pengurusan perizinan di Dinas Penanaman modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Klaten Macet total karena pelaksana tugas bupati klaten yaitu wakil bupati sebelumnya tidak berani membubuhkan tanda tangan dalam pengeluaran perizinan karena pelaksana tugas bupati belum menganggap itu bukan hak dia untuk membubuhkan tanda tangan, hal itu diperparah dengan kepala dinas penanaman modal dan perizinan terpadu satu pintu juga masih pelaksana tugas juga tidak berani membubuhkan tanda tangan. Hal tersebut menjadi meresahkan para pelaku usaha untuk memperpanjang atau mengurus perizinan baru di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten.

## Daftar Pustaka

### Referensi Buku :

- Basuki, Sulistyono. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wadhatama Widya Sastra UI
- Creswell, John W, 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dunn, N. William, 1998. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, (Jakarta: Gadjah Mada University Press )
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Joko Widodo, 2005. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Bayumedia Publishing, Malang
- Lijian Poltak Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta
- Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta LP3S
- Mahsun, Mohamad, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE-YOGYAKARTA, Yogyakarta
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung: ROSDA.
- Moleong, J Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung : PT Remaja Resdakarya
- Miftah Thoha, 1996. *Perilaku Organisasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sarwoto 1990, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Bagian Kedua. Bandung. CV. Mandar Maju



- Sedarmayanti, *Good Governance* Dalam Rangka Otonomi Daerah, Mandar Maju, Bandung 2003
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung; CV Alfabeta
- Sudarmanto, 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM ( Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)* Yogyakarta; Pustaka Pelajar
- Steers, Richard M, 1998, *Efektivitas Organisasi*, Terjemahan, Jakarta, PPM, Erlangga
- Siregar, sofyan. 2013. *Metode penelitian kuantitatif: Dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta : kencana
- Tim Penyusun. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa.
- Suwasono *IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK*
- *United Nations Development Program (UNDP), 1997, Governance For Sustainable Human Development.*
- Wibowo. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Wijaya, Amin Tunggal, 1993, *Manajemen suatu Pengantar*, Cetakan Pertama, Rineka Cipta Jaya, Jakarta.

### **Jurnal**

- eJournal Ilmu Pemerintahan 4 (1) 2016:102-114 ISSN 2477-2631, [ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id)

### **Undang – Undang**

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang *Penyelenggaraan Negara Yang Berbasis Dan Bebas Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme*

- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

### **Sumber Internet**

- [http://eprints.unsri.ac.id/3998/1/PENGGUNAAN\\_STATISTIK\\_NON-PARAMETRIK\\_DALAM\\_PENELITIAN.pdf](http://eprints.unsri.ac.id/3998/1/PENGGUNAAN_STATISTIK_NON-PARAMETRIK_DALAM_PENELITIAN.pdf)
- [http://etheses.uin-malang.ac.id/1216/7/11410138\\_Bab\\_3.pdf](http://etheses.uin-malang.ac.id/1216/7/11410138_Bab_3.pdf)
- <http://knkg-indonesia.com/home/news/93-10-prinsip-good-governance.html>
- [http://repository.upi.edu/7784/4/t\\_bind\\_1007030\\_chapter3.pdf](http://repository.upi.edu/7784/4/t_bind_1007030_chapter3.pdf)
- <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-kualitas-pelayanan-publik.html>