

ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA SAMARINDA

Ayu Amrina Rosyada¹

Abstrak

Penelitian ini menggambarkan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. Latar belakang penelitian ini adalah bagaimana penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik dilaksanakan dan apa yang menjadi hambatan dalam penerapan penerapan prinsip good governance tersebut.

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini tidak hanya pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda, Kepala Bidang Pendataan & Penetapan tetapi juga masyarakat yang ikut serta dalam pelayanan perizinan tersebut. Data-data dikumpulkan, dibandingkan dan dianalisis dengan analisis kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Prinsip Good Governance di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda sudah berjalan cukup baik terutama dalam hal partisipasi, akuntabilitas, aturan hukum, transparansi, efektivitas dan efisiensi serta responsivitas.

Kata Kunci : Prinsip Good Governance, BPPTSP di Kota Samarinda

Pendahuluan

Terselenggaranya pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa (*clean and good governance*) menjadi cita-cita dan harapan setiap bangsa. Konsep “*government*” menunjukkan pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (negara dan pemerintahan). Konsep “*government*” melibatkan tidak sekedar pemerintah dan negara tapi juga peran berbagai sector di luar pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas (Ganie-Rochman, 2000:141).

Paradigma penyelenggaraan pemerintah telah menjadi pergeseran dari paradigma “*rule government*” menjadi “*good governance*”. Pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik (*public*

¹Mahasiswa semester akhir pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ayu.a.rosy@gmail.com

service) menurut paradigma “*rule government*” senantiasa lebih menyandarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berbeda dengan paradigma “*good governance*”, dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan public tidak semata-mata didasarkan pada pemerintah (*government*) atau negara (*state*) saja, tapi harus melibatkan sebuah elemen, baik di dalam (*intern*) birokrasi maupun diluar birokrasi public (masyarakat).

Pemerintah yang didekatkan dengan yang diperintah (rakyat) akan dapat mengenali apa yang menjadi kebutuhan, permasalahan, keinginan dan kepentingan serta aspirasi rakyat secara baik dan benar, karenanya kebijakan yang dibuat akan dapat mencerminkan apa yang menjadi kepentingan dan aspirasi rakyat yang akan dilayaninya.

Dalam melaksanakan Pelayanan Publik perlu adanya penerapan *Good governance*. *Good governance* merupakan istilah yang populer. Konsep *Good governance* muncul dikarenakan kurang efektifnya kinerja aparatur pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan public. *Good governance* berasal dari induk bahasa eropa yaitu gubernare dan diadopsi oleh bahasa inggris menjadi govern dengan makna steernatau atau biasa disebut dengan menyetir atau mengendalikan (Nugroho, 2003).

Jika dikaitkan dengan tata kelola Pemerintahan maka *Good governance* adalah suatu gagasan dan nilai yang mengatur pola hubungan antara pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat sehingga terjadi penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan dasar atau landasan UUD 1945 untuk membentuk suatu masyarakat yang makmur, sejahtera dan mandiri.

Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrument penting yang akan menopang dan memerlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan system dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan.

Hal tersebut tidak lepas dari penerapan Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah dan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang perubahan UU No. 22 Tahun 1999 dimana pemerintah kabupaten/kota diberikan kewenangan selasnya untuk mengatur urusan kepemimpinan dan perekonomian daerah. Sehingga pemerintah kabupaten/kota berlomba-lomba untuk menggali dan memanfaatkan potensi daerahnya demi mendongkrak dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 mengenai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) serta Panduan Nasional Permendagri tersebut yang diluncurkan bulan Mei 2007, semakin mendorong daerah untuk segera memiliki PTSP atau meningkatkan

PTSP yang sudah ada. Demikian pula, dengan disahkannya Peraturan Pemerintah (PP) RI Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, sebagai Pengganti PP 08/2003 dapat memberikan pertimbangan bagi daerah dalam memilih jenis lembaga untuk pelaksanaan PTSP.

Berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Samarinda (Lembaran Daerah Kota Samarinda Tahun 2008 Nomor 12). Atas Perda tersebut, maka dibentuklah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut BPPTSP. Agar tercapainya Pelayanan yang terpadu pemerintah kota dalam penyelenggaraannya berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di daerah. Pengaturan Tugas pokok Lembaga Teknis Daerah berbentuk BPPTSP sebagaimana diatur dalam pasal 52 Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Samarinda adalah menyelenggarakan Pelayanan Administrasi dibidang perizinan secara terpadu, namun Kota Samarinda mulai menjalankan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu berawal sejak 2009 hingga sekarang.

Kerangka Dasar Teori

Good Governance

Good governance berasal dari induk bahasa eropa yaitu *governance* dan diadopsi oleh bahasa inggris menjadi *Govern* yang berarti *steer* (menyetir atau mengendalikan).

Berlanjut pada penjelasan Tangkilisan (2005 ; 116) *Good governance* adalah Menyatakan bahwa Negara merupakan institusi yang legal formal dan konstitusional yang menyelenggarakan pun sebagai *agent of change*.

Sedangkan *good governance* menurut Thoha (2004 ; 61), Tata pemerintahan yang baik atau yang sering disebut dengan *Good governance* merupakan suatu konsep yang akhir – akhir ini dipergunakan secara Reguler dalam ilmu politik dan administrasi public. Konsep ini hadir sejalan dengan konsep–konsep dan terminologi demokrasi, masyarakat sipil, partisipasi rakyat, hak asasi manusia dan pembangunan masyarakat yang berkelanjutan. Pada akhir dasa warsa yang lain, konsep *governance* ini lebih dekat dipergunakan dalam reformasi sektor publik. Di dalam disiplin atau propesi manajemen publik konsep ini dipandang dari suatu aspek dalam paradigma baru ilmu administrasi publik. Paradigma baru ini menekan pada peranan manajer public agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, mendorong meningkatkan otonomi manejerial, terutama mengurangi campur tangan control yang dilakukan pemerintah pusat, transparansi, akuntabilitas publik, dan menciptakan pengelolaan manejerial yang bebas korupsi.

Prinsip Good Governance

Kunci utama memahami *Good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersingungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *Good governance*. Menyadari pentingnya masalah ini, prinsip-prinsip *Good governance* di urai satu persatu sebagaimana yang tertera dalam UNDP (United Nations Deveploment Programe) mengemukakan 10 buah prinsip *Good governance* yaitu "karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) meliputi partisipasi (*Participation*), aturan hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), daya tanggap (*responsiveness*), berorientasi konsensus (*consensus orientation*), berkeadilan (*equity*), evektifitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), akuntabilitas (*accountability*), visi strategis (*strategic vision*) dan saling keterbukaan (*interrelated*)".

Konsep Good Governance

Negara, sebagai satu unsur *governance*, di dalamnya termasuk lembaga-lembaga politik dan lembaga-lembaga sektor publik. Sektor swasta meliputi perusahaan swasta yang bergerak di berbagai sektor informal lain di pasar. Ada anggapan bahwa sector swasta adalah bagian dari masyarakat. Namun demikian sektor swasta dapat dibedakan dengan masyarakat karena sektor swasta mempunyai pengaruh terhadap kewajiban sosial, politik dan ekonomi yang dapat menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi pasar dan perusahaan itu sendiri. Sedangkan masyarakat (*society*) terdiri dari individual maupun kelompok (baik yang terorganisasi maupun yang tidak) yang berinteraksi secara social, politik dan ekonomi dengan aturan formal maupun tidak formal. *Society* meliputi lembaga swadaya masyarakat, organisasi profesi dan lain-lain. (Sedarmayanti 2003 : 6).

Penerapan Good Governance

Penerapan prinsip *Good Governance* adalah proses kegiatan administrasi dalam suatu instansi pemerintahan dengan mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan melibatkan aparatur pemerintah sebagai pelaksana roda pemerintahan melalui rumusannya yaitu melalui prinsip-prinsip efektif dan efisiensi, partisipasi, aturan hukum, daya tangkap dan akuntabilitas.

Kinerja aparatur pemerintah adalah hasil karya secara kualitas dan kuantitas yang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat di nilai dari hasil kerja dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah di tentukan.

Pengimplementasian *good governance* dapat terwujud apabila aparatur pemerintah dan institusi public secara keseluruhan dapat bersikap terbuka

terhadap ide dan gagasan baru serta responsive terhadap kepentingan masyarakat. Dapat diartikan bahwa implementasi *good governance* merupakan pelaksanaan cara berpemerintahan yang baik yang menganut prinsip-prinsip partisipasi, transparansi, penegakan hukum, responsive, kesetaraan, efektifitas dan efisiensi, serta akuntabilitas yang baik oleh pemerintah maupun diluar pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik seperti yang diharapkan.

Secara singkat dapat dinyatakan bahwa kepentingan umum adalah himpunan dari kepentingan pribadi yang telah disublimasikan, dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. Apabila kepentingan pribadi dan sekelompok orang sama, kemudian disatukan maka kepentingan itu beralih menjadi kepentingan kelompok, dan selanjutnya jika kelompok itu makin besar kepentingannya berubah menjadi kepentingan umum. (Moenir 2006:6)

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) dalam Pasolog (2010:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan menawarkan kepuasan yang tidak terkait memiliki kegiatan dalam suatu kumpulan.

Moenir (2000 : 26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dengan beragamnya pendapat para ahli, dapat disimpulkan pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara, Negara didirikan oleh masyarakat tentu dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Goest dan Darviz (dalam Tjiptono, 2004:51) “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Artinya bahwa kualitas selalu berubah sesuai dengan berubahnya pandangan dari kepuasan masyarakat. Kondisi masyarakat yang dinamis menimbulkan akibat pada masyarakat yang cenderung kritis bahkan mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Pendapat ini dikemukakan oleh Edvarson (dalam Tjiptono, 2004:52) yaitu “Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan dimana focus utamanya adalah *customer utility*”. Dengan kata lain, pelayanan ditujukan untuk memenuhi harapan / kebutuhan dari penerimaan layanan.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat (Permendagri No. 24 Tahun 2006 Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

Metode Penelitian

Artikel ini memakai data-data dari penelitian lapangan yang penulis lakukan di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda dengan sumber data ditentukan menggunakan Teknik *Accidental sampling* atau *convenience sampling* dan penggunaan prosedur teknik pengumpulan data berupa Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yang terdiri dari Observasi, Wawancara dan Penelitian Dokumen. Data-data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mendeskripsikan/ menjelaskan dan menganalisis suatu keadaan dengan bersumber pada fakta-fakta dalam memperoleh gambaran yang lengkap mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam rangka pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda.

Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda

Partisipasi

Partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintah diperlukan agar penyelenggara pemerintahan dapat lebih mengenal warganya berikut cara pikir dan kebiasaan hidupnya, masalah yang dihadapinya, cara atau jalan keluar yang disarankannya, apa yang dapat disumbangkan dalam memecahkan masalah yang dihadapinya dan sebagainya.

Dalam hal ini banyaknya kritik dan saran yang masuk mempengaruhi proses penyusunan dan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan. Hal tersebut sangat penting mengingat masyarakat merupakan objek dari penyelenggaraan layanan publik. Oleh karena itu sudah seharusnya masyarakat yang menilai secara langsung dari kualitas layanan tersebut. Semakin tinggi tingkat partisipasi masyarakat berarti kebijakan yang dihasilkan murni keinginan dan kebutuhan masyarakat sehingga akan terbina hubungan yang harmonis diantara keduanya.

Penerapan prinsip partisipasi dalam pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda bisa dilihat dari peranan masyarakat yang ikut serta dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Seperti keterlibatan masyarakat dalam menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik.

Dengan penyediaan saluran komunikasi masyarakat seperti kotak kritik dan saran, website resmi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, Indeks Kepuasan Masyarakat, serta penyediaan saluran komunikasi masyarakat agar dapat mengutarakan pendapatnya, secara tidak langsung partisipasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda telah terlaksana.

Penegakan Hukum

Adanya jaminan hukum bagi masyarakat, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan kepercayaan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, financial dan kepercayaan pada diri sendiri.

Rule of law atau aturan hukum dapat dinilai berdasarkan : yang pertama, adanya penegakan hukum secara utuh dalam berbagai aspek pemerintahan daerah, kedua, adanya peraturan hukum serta perundang-undangan yang jelas dan tegas serta yang mengikat seluruh aparat pemerintahan daerah tanpa terkecuali, dan terakhir adanya lembaga peradilan dan hukum yang kredibel dan bebas KKN.

Dapat dikemukakan bahwa penerapan prinsip *rule of law* atau aturan hukum di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda telah mencapai tingkat rata-rata atau cukup baik. Realitas ini sesuai dengan hasil wawancara terhadap staff yang menyatakan bahwa penerapan prinsip aturan hukum telah diupayakan dengan dilakukannya penegakan hukum yang dilakukan oleh oknum tertentu dan pelayanan kepada masyarakat selalu dilaksanakan berdasarkan aturan hukum yang berlaku.

Faktor-faktor yang mendukung antara lain adanya dukungan dari pemerintah penyelenggara serta adanya koordinasi terkait meliputi lembaga hukum dan peradilan serta unsur masyarakat lainnya dan adanya peraturan hukum serta sanksi yang diterapkan secara tegas dan tidak memihak.

Transparansi

Segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan serta hak dan kewajiban penyelenggaraan dan penggunaan layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah dipahami oleh masyarakat. Untuk mengukur tingkat transparansi pelayanan publik dapat dilihat dari tiga aspek.

Pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua yaitu menunjuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna layanan. Kemudian yang ketiga adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagan Alur yang telah disediakan cukup membantu dan memudahkan masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan. prinsip transparansi yang

diterapkan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda telah terlaksana dengan baik. Namun kurangnya penjelasan mengenai tindak lanjut berkas yang kurang lengkap kepada masyarakat menyebabkan terjadinya kesalahpahaman pada masyarakat.

Segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggaraan dan penggunaan layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah dipahami oleh masyarakat, maka praktek pelayanan ini dapat dinilai memiliki transparansi yang baik.

Akuntabilitas

Dengan adanya akuntabilitas, maka proses pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda harus berjalan sesuai dengan aturan yang ada. Akuntabilitas yang baik akan bermuara kepada pelayanan yang berkualitas. Dengan begitu akuntabilitas menjadi prasyarat demi terwujudnya pemerintahan yang baik atau *good governance*.

Dengan demikian pertanggung jawaban merupakan bentuk akuntabilitas pemerintah, dimana aparatur pemerintah harus mempertanggung jawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan di bidang tugasnya. Akuntabilitas terutama berkaitan erat dengan pertanggung jawaban terhadap efektivitas kegiatan dalam pencapaian sasaran atau target kebijakan atau program yang telah ditetapkan.

Dengan adanya tanggung jawab kepada pemerintah atas kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda maka dapat menjadi fungsi control pemerintah sehingga nantinya diharapkan akan timbulnya kepercayaan dari masyarakat.

Dengan demikian prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda telah berjalan dengan baik. Standar Operasional Prosedur yang ada telah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Bentuk pertanggungjawaban khususnya terhadap waktu dan biaya pelayanan untuk menjamin masyarakat telah diwujudkan dengan baik.

Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi dapat diartikan sebagai perbandingan yang terbaik antara input dan output. Efektivitas dan efisiensi pelayanan dapat diukur dari waktu, biaya dan tenaga yang digunakan untuk menyelesaikan suatu bentuk pelayanan publik.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sebagai instansi teknis Pemerintah Kota Samarinda dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat prosedur dan tata cara pelayanan telah diatur dan ditentukan sedemikian rupa agar dalam pelaksanaan pelayanannya dapat terukur, sehingga dalam prosedur pelayanannya dibuat sesederhana mungkin.

Prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda telah diterapkan dengan baik. Komitmen Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dibuktikan dengan kebijakan yang sangat membantu dan memudahkan masyarakat.

Kecepatan waktu dan kesederhanaan prosedur membuat masyarakat dapat lebih menghemat waktu, biaya dan tenaga dalam proses pengurusan dokumen. Dengan begitu, kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat tidak mustahil untuk diwujudkan.

Daya Tanggap

Responsivitas merupakan kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas, dan mengembangkannya ke dalam program-program yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu responsivitas menunjuk pada kesesuaian antara program dan kegiatan yang ada dengan aspirasi atau kebutuhan masyarakat. Responsivitas juga dapat diukur dari sejauh mana daya tanggap petugas pelayanan dalam merespon kebutuhan ataupun keluhan masyarakat.

Daya tanggap petugas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda terhadap masyarakat cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi. Petugas sebagai pengendalian dan fasilitator dalam menyediakan pelayanan perizinan diharapkan agar lebih peka lagi dalam mendengarkan dan menanggapi permintaan maupun keluhan dari masyarakat.

Faktor Pendukung Penerapan Prinsip Good Governance di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda

1. Sumber Daya Manusia (SDM).

Sumber Daya Manusia sangat penting peranannya dalam penerapan *good governance*. Hal tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan lebih akuntabel sehingga SDM sangat mendukung penerapan *good governance* dalam pelayanan publik.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana tentu sangat mendukung penerapan *good governance* dalam pelayanan publik. Tersedianya alat kelengkapan kantor seperti komputer dapat membantu mempermudah kerja yang akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Ruang kerja dan ruang pelayanan masyarakat yang nyaman tentu dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Partisipasi

Peranan masyarakat yang ikut andil dalam proses penilaian serta mengevaluasi kualitas dalam pelayanan publik, dalam hal ini banyaknya kritik dan saran yang masuk dapat mempengaruhi proses penyusunan serta pengambilan keputusan. Hal tersebut sangat penting mengingat masyarakat merupakan objek dari penyelenggaraan publik. Semakin

tinggi tingkat partisipasi masyarakat maka akan terbentuklah kebijakan yang merupakan kebutuhan masyarakat.

4. Penegakan Hukum

Melalui tingginya kesadaran dari masyarakat serta para pemerintah pelaksana mengenai penegakan aturan hukum dapat membatu dalam berjalannya aturan hukum tersebut. Begitu pula dukungan dari lembaga hukum terkait mengenai peraturan hukum serta sanksi yang ditetapkan secara tegas dan tidak memihak.

5. Transparansi

Kelengkapan mengenai persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggaraan dan penggunaan layanan dipublikasikan secara terbuka, sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.

6. Akuntabilitas

Pengurusan yang diajukan oleh masyarakat selesai dalam waktu yang telah ditetapkan dan biaya yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dan dengan adanya tanggung jawab atas kinerja pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda maka dapat menjadi kontrol pemerintah sehingga nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dari masyarakat.

7. Efektivitas & Efisiensi

Kecepatan waktu serta kesederhanaan prosedur menjadi suatu keunggulan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu tersebut, sehingga dapat lebih menghemat waktu, biaya dan tenaga dalam proses pengurusan dokumen.

Faktor Penghambat Penerapan Prinsip Good Governance di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda

1. Kendala yang pertama yang dihadapi dalam memberikan pelayanan adalah masih banyaknya masyarakat yang belum menyadari tentang pentingnya surat perizinan.
2. Meskipun transparansi telah dilaksanakan, namun pencaloan tidak dapat dihindari, untuk itu dalam mengurus perizinan yang bersangkutan dapat langsung datang, agar ruang gerak calo perizinan dapat diminimalisir.
3. Kendala dalam hal penerapan prinsip partisipasi adalah masih banyaknya masyarakat yang kurang aktif terlibat dalam pengambilan keputusan dikarenakan kesibukan, sehingga melalui proses yang terburu-buru.
4. Kurangnya penjelasan mengenai tindak lanjut berkas yang kurang lengkap kepada masyarakat menyebabkan terjadinya kesalahpahaman kepada masyarakat.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis lakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda penulis menarik suatu kesimpulan yang dirumuskan kembali dengan kalimat yang lebih lengkap sesuai dengan hasil pembahasan yaitu sebagai berikut :

1. Masyarakat dilibatkan untuk menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Dengan penyediaan saluran komunikasi masyarakat seperti kotak kritik dan saran, website resmi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, Indeks Kepuasan Masyarakat, serta penyediaan saluran komunikasi masyarakat agar dapat mengutarakan pendapatnya. Secara tidak langsung partisipasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda telah terlaksana. Juga dari dilibatkannya masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan dengan adanya kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu dengan upaya-upaya perbaikan pelayanan yang dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yang didasarkan atas saran dan kritik yang masuk dari masyarakat tersebut membuktikan bahwa penerapan *good governance* prinsip partisipasi sudah berjalan dengan baik.
2. Aturan hukum telah ditegakkan secara utuh dalam berbagai aspek dan didukung oleh peraturan-peraturan hukum dan perundang-undangan yang mengikat aparat pemerintahan tanpa terkecuali. Dengan diberikannya sanksi yang sesuai terhadap masyarakat maupun oknum yang melanggar aturan perizinan tersebut. Adanya koordinasi terkait meliputi lembaga hukum dan peradilan serta unsur masyarakat lainnya dan adanya peraturan hukum serta sanksi yang diterapkan secara tegas dan tidak memihak. Selain itu dari adanya jaminan hukum bagi masyarakat, serta adanya usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas dari adanya bahaya, resiko dan keraguan merupakan bentuk dari nilai-nilai atas norma sosial di masyarakat. Jaminan kepercayaan yang perlu diberikan berupa keamanan fisik, financial dan kepercayaan. Kemudian dapat diketahui dari kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Keadilan juga dapat diartikan sebagai perlakuan yang sama kepada semua masyarakat tanpa memandang atribut yang menempel pada subjek tertentu.
3. Penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik. Keterbukaan informasi mengenai waktu, biaya, syarat dan prosedur pelayanan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Masyarakat cukup bertanya kepada petugas untuk mengetahui secara jelas informasi mengenai pelayanan publik. Disamping itu juga disediakan bagan alur mengenai prosedur pelayanan serta rincian biaya untuk pengurusan izin agar lebih memudahkan masyarakat.
4. Penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda mengenai

- pertanggungjawaban atas waktu dan biaya dalam pelayanan publik telah berjalan dengan baik. Standar Operasional Prosedur yang ada telah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Bentuk pertanggung jawaban untuk menjamin kecepatan layanan pada masyarakat untuk mengurus perizinan hingga selesai telah diwujudkan dengan baik.
5. Penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dapat diketahui dari kecepatan waktu dan kesederhanaan prosedur dalam pengurusan dokumen-dokumen. Masyarakat dapat lebih menghemat waktu, biaya dan tenaga dalam proses pengurusan dokumen. Dengan begitu kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat dapat diwujudkan.
 6. Penerapan prinsip responsivitas dalam pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda dapat diketahui dari komitmen aparatur untuk tetap melayani dengan hati bagaimanapun kondisinya. Juga dapat diketahui dari cepat tanggapnya pelayanan dalam hal memberikan dan menjawab pertanyaan masyarakat dalam hal pengurusan izin sebagai bukti telah berjalannya penerapan *good governance* dalam prinsip responsive atau daya tanggap.

Saran

1. Perlu adanya penjelasan lebih lanjut mengenai persyaratan kelengkapan berkas-berkas kepada masyarakat agak tidak ada lagi salah paham yang terjadi pada masyarakat.
2. Lebih ditingkatkan lagi dalam upaya menggerakkan dan pendekatan terhadap masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembuatan izin serta memberi saran dan masukan untuk pelayanan yang lebih baik lagi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Samarinda perlu memaksimalkan *website* atau *social media* yang sudah ada untuk mensosialisasikan apapun yang bermanfaat kepada masyarakat seperti misalnya berita kegiatan maupun mengenai pelayanan yang dilakukan. Selain itu dengan media sosial, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Samarinda dapat berinteraksi dengan masyarakat untuk membangun hubungan yang harmonis dan interaktif.

Daftar Pustaka

- _____, 1999. Undang-undang No.22 Tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah
- _____, 2006. Peraturan Menteri Dalam Negeri No 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- _____, 2007. Peraturan Pemerintah No 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.

- _____, 2008. Peraturan Daerah Kota Samarinda No 12 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Samarinda
- _____, 2008. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Samarinda.

- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta
- Rochman, Meuthia Ganie, 2000. *Good Governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya*, Jakarta
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance, (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Tangkisilan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Thoha, Miftah. *Birokrasi Dan Politik*. 2003. Cet. ke-2. Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa.
- Tjiptono, Fandi. 2004, *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta : ANDI.
- United Nations Development Program (UNDP), 1997, *Governance For Sustainable Human Development*.