

desentralisasi, ternyata tidak mampu memberikan perubahan pelayanan prima yang mengedepankan asas-asas *Good Governance* yakni transparan, akuntabel, adil, efektif dan efisien, responsif serta partisipatif, selain itu masalah fundamental dalam pelayanan publik yaitu pelayanan yang berbelit-belit menjadi faktor penghambat perkembangan perekonomian. Terbitnya PERMENDAGRI Nomor 24 Tahun 2006 tentang penyelenggaraan PTSP sebagai jawaban pemerintah untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik khususnya dibidang perizinan. Salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan PTSP yaitu Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, pada tahun 2008 Dinas Perizinan Kota Yogyakarta mendapat penghargaan dari KEMENPAN tentang citra pelayanan prima. Hal ini membuktikan Dinas Perizinan berhasil menerapkan pelayanan prima dalam penyelenggaraan PTSP. Untuk itu penulis tertarik melakukan penelitian mengenai desain pelayanan dan penerapan asas *Good Governance* dalam pelayanan PTSP.

Metode penelitian yang digunakan penulis yaitu pendekatan kualitatif dengan unit analisis penyelenggaraan PTSP di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara dengan menentukan informan melalui metode analisa deskriptif.

Dari hasil penelitian, penulis menemukan indikasi penerapan asas *Good Governance* di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan PTSP, hal tersebut dilihat dari desain pelayanan PTSP Kota Yogyakarta yang memiliki SOP dan SPP serta peraturan yang berlaku seperti PERWAL Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan, selain itu dari penerapan asas *Good Governance* yang digunakan penulis hanya 4 aspek yaitu transparan, akuntabel, efektif dan efisien serta partisipatif, penyelenggaraan PTSP dikatakan transparan karena terdapat prosedur pelayanan, waktu, biaya yang dipublikasi oleh Dinas Perizinan melalui website resmi Dinas Perizinan, sedangkan penyelenggaraan PTSP dikatakan akuntabel karena adanya laporan anggaran untuk akuntabilitas biaya, SKP dan PKP untuk akuntabilitas kinerja dan adanya prosedur pelayanan yang baku untuk akuntabilitas produk pelayanan. Pada aspek efektif dan efisien Dinas Perizinan dalam penyelenggaraan PTSP hanya melibatkan satu SKPD yakni Dinas Perizinan dan dari sisi biaya, proses pengurusan perizinan tidak dipungut biaya kecuali IMB dan HO, serta dikatakan partisipatif karena melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan PTSP yang dilihat dari peningkatan jumlah pemohon izin dan responden IKM tiap tahunnya. Penulis tidak menggunakan responsif dan keadilan karena studi kasus pada penelitian ini berasal dari internal Dinas Perizinan dan tidak melibatkan masyarakat.

Penulis merekomendasikan adanya rekrutmen pegawai karena jumlah pegawai di Dinas Perizinan saat ini tidak sesuai dengan hasil ANJAB. Serta pembaruan infrastruktur berupa komputer baru dan penambahan pegawai di bidang tertentu agar mempercepat penerbitan izin serta mempermudah dalam pengurusan izin.