

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Adanya perubahan paradigma pemerintah yang sebelumnya kaku dan sentralistik menjadi desentralisasi merupakan upaya dari pemerintah agar menjadi lebih baik terutama dalam hal melayani kebutuhan atau keinginan masyarakat sebagai wujud dari pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Pada dasarnya tujuan dari desentralisasi atau pelimpahan wewenang yaitu sebagai upaya untuk memperbaiki pelayanan publik karena terselenggarakannya pelayanan publik yang baik, bersih dan adil adalah wujud dari paradigma *Good Governance*.

Diharapkan desentralisasi dapat memberi kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara efektif dan efisien sebagai upaya dari mewujudkan paradigma *Good Governance* dalam sektor pelayanan publik. Transformasi sistem pemerintahan Indonesia di ikuti juga dengan transformasi pelayanan publik yang lebih berlandaskan semangat *entrepreneur*, perubahan dari orientasi pelayanan tersebut adalah bentuk dari perbaikan kualitas pelayanan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada warga Negara sesuai dengan peraturan atau

perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selain itu pelayanan publik yang baik dapat berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat seperti yang telah dituangkan dalam Pasal 33 Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) yang merupakan amanat konstitusi dan dilandasi pembentukan seluruh peraturan perundang-undangan di bidang ekonomi. Dengan keluarnya undang-undang tersebut diharapkan setiap daerah NKRI dapat melakukan inovasi atau perbaikan kualitas pelayanan publik sebagai wujud dari pasal 33 UUD 1945.

Seperti yang dikatakan Ahmad Ma'aruf (2010) dalam Rasyid, Konsep pelayanan publik secara umum, pelayanan publik (public services) diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Ahmad Ma'aruf (2010) dalam Widodo mengatakan birokrasi publik harus mampu memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta

sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti dapat meningkatkan kapasitas. Untuk melakukan perbaikan pelayanan publik, maka perlu adanya perubahan jalur pelayanan atau paradigma pelayanan yang sebelumnya “*rule government*” menjadi “*good governance*”. Karena paradigma “*rule government*” senantiasa lebih menyandarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berbeda dengan paradigma “*Good Governance*” dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik tidak semata-mata didasarkan oleh kehendak pemerintah tetapi juga masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Dalam melaksanakan pelayanan publik perlu adanya penerapan *Good Governance* sehingga penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik tidak semata-mata berdasarkan kehendak pemerintah (*Government*) atau Negara (*state*), tetapi melibatkan semua pihak termasuk masyarakat sebagai pelaku utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik didalam birokrasi maupun di luar birokrasi.

Seperti yang dikatakan Ayu Amrina Rosyada (2016) dalam Ganie Rochman konsep *Government* menunjukkan pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (Negara dan pemerintah). Konsep *Government* melibatkan tidak sekedar pemerintah dan Negara tapi juga peran berbagai sektor diluar pemerintah dan Negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas.

Jika dikaitkan dengan tata kelola pemerintah maka *Good Governance* adalah suatu gagasan atau nilai yang mengatur pola hubungan antara

pemerintah, 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. Untuk meningkatkan daya saing yang kian kompetitif diperlukan reformasi birokrasi yang dapat menghasilkan birokrasi profesional dan ramping yang bebas hambatan dari apapun. Hal ini lah yang menjadi syarat untuk penyelenggaraan *Good Governance*, dengan menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi atau keterbukaan, efisiensi dan efektifitas, serta partisipasi yang dilakukan secara demokratis sebagai satu kesatuan yang utuh.

Daerah Istimewah Yogyakarta adalah salah satu daerah NKRI yang melakukan upaya perbaikan pada kualitas pelayanan publik sebagai wujud dari peningkatan kesejahteraan masyarakat, seperti yang telah dituangkan di dalam UU Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta yang melengkapi kekurangan dari UU Nomor 3 Tahun 1950 dan UU Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Yogyakarta. Tujuan dari salah satu peraturan keistimewaan DIY yaitu mewujudkan kesejahteraan dan ketentraman masyarakat (Matul, 2014). Pemerintah DIY melakukan perbaikan pelayanan publik sebagai cara yang ditempuh dalam menjalankan peraturan tersebut. Sebagai upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Pemerintah pusat telah membuat kebijakan yang berlandaskan pada dunia kewirausahaan yaitu dengan membentuk lembaga pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat seperti peningkatan pendapatan asli daerah adalah wujud fisik dari dampak positif yang dihasilkan oleh pelayanan terpadu satu pintu.

Adanya Peraturan Menteri dalam Negeri membuat pemerintah semakin mantap untuk melakukan perbaikan pelayanan publik untuk kearah yang lebih baik sebagai upaya dari pemerintah untuk menerapkan paradigma *Good Governance* disemua kegiatan pemerintahan termasuk salah satunya yaitu pelayanan terpadu satu pintu yang termasuk kedalam sarana pelayanan publik. Adapun Peraturan tersebut dituangkan dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau (PPPTSP). Selain Pelayanan Terpadu Satu Pintu, ada juga pelayanan perizinan satu atap yang melakukan pengurusan perizinan. Berikut tabel perbedaan PTSP dan PTSA dibawah ini.

Tabel 1.1

Perbedaan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Perizinan Satu Atap

| Aspek | PTSP | PTSA |
|------------------------------|--|--|
| Wewenang dan penandatanganan | Wewenang dan penandatanganan berada disatu pihak | Wewenang dan penandatanganan masih berada dibanyak pihak |
| Koordinasi | <ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi lebih mudah dilakukan • Kepala | Koordinasi lebih sulit karena kewenangan dan penandatanganan masih |

| | | |
|--------------------------------------|--|---|
| | penyelenggara PTSP berperan sebagai koordinator berbagai SKPD dalam analisis aspek teknis | berada di banyak pihak |
| Prosedur pelayanan | Penyederhanaan prosedur lebih mudah karena koordinasi berada ditangan kepala PTSP | Prosedur sulit disederhanakan karena ego sektoral di banyak SKPD teknis |
| Pengawasan | Pengawasan menjadi tanggung jawab bersama antara lembaga penyelenggara PTSP dan SKPD teknis | Pengawasan menjadi tanggung jawab SKPD teknis |
| Standar pelayanan | Kualitas pelaynan akan terjaga sedikitnya pada standar minimal | Kualitas pelayanan sulit dipertahankan karena sangat tergantung kebijakan SKPD teknis |
| Kelembagaan | Berbentuk kantor atau badan | Biasanya hanya berperan sebagai loket penerima, yang pada umumnya berbentuk unit |
| Pencapaian target penerima retribusi | Pencapaian target penerimaan retribusi perizinayang dikelolah oleh PTSP menjadi tanggung jawab pengelolah PTSP | Pencapaian target penerimaan retribusi di SKPD teknis |
| Status kepegawaian | Status staf tetap penyelenggara PTSP | Sebagian besar staf statusnya adalah staf SKPD teknis |

Sumber : Dinas Perizinan Kota Yogyakarta (2012) dalam seminar Nasional

Kepala Gerai P2T BKPM DIY dalam Seminar Nasional menyatakan PTSP di bidang penanaman modal memiliki asas penyelenggaraan yaitu transparan, akuntabel, partisipatif, kesamaan hak, efisien, efektif, keseimbangan antara hak dan kewajiban. Sedangkan untuk prinsip penyelenggaraan PTSP memiliki delapan prinsip yaitu kesederhanaan,

kejelasan dan kepastian, kepastian waktu, kepastian hukum, kemudahan akses, kenyamanan, kondisi wilayah, kedisiplinan kesopanan dan keramahan. Selain itu PTSP bertujuan untuk membantu penanaman modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan perizinan dan non perizinan penanaman modal, fasilitas fiskal dan non fiskal, informasi mengenai penanaman modal dengan cara mempercepat, menyederhanakan pelayanan, memudahkan dan meringankan atau menghilangkan biaya pengurusan perizinan dan non perizinan. Tujuan pemerintah melakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah untuk mewujudkan pelayanan publik, yang cepat, murah, mudah transparansi pasti dan terjangkau (Ma'aruf, 2010).

Secara umum hambatan sistem perizinan di Indonesia khususnya diderah, setelah dikeluarkannya kebijakan otonomi daerah adalah belum adanya sistem perizinan yang baku integratif, dan komprehensif. Selain itu juga masih banyak berbagai instansi yang mengeluarkan izin: terbarnya peraturan tentang perizinan dalam berbagai peraturan perundang-undangan, diadakanya suatu izin hanya didasarkan semata-mata tujuan pemasukan pendapatan pemerintah (terutama diberlakukannya konsep otonomi daerah). (Ridwan Juniarso, 2010).

Birokrasi yang terkesan rumit dapat menimbulkan peluang adanya suatu usaha atau aktivitas tertentu tanpa izin. Dan dari kasus semacam ini dapat dilihat bahwa bukan sekedar soal ketidakpahaman masyarakat terkait perizinan tapi lebih dipengaruhi faktor birokrasi. Seperti kita ketahui bersama

lembaga berbentuk Dinas yaitu Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Strategi pelayanan satu pintu (*one stop service*) menggunakan dua pola yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu dan pola pelayanan terpadu satu atap.

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam seminar nasional mengatakan penyelenggaraan perizinan pada Dinas Perizinan yaitu pemberian atas izin, penolakan atas izin, pembatalan, pencabutan atas izin, legalisasi izin, duplikat izin, dan pengawaasan izin. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta adalah salah satu pihak yang juga menerapkan atau mengimplementasikan PTSP sebagai program kerja. Dalam pemebentukan PTSP di Kota Yogyakarta berbagai prestasi telah diperoleh Dinas Perizinan. Bentuk atau bukti nyata dari prestasi tersebut yaitu banyaknya SKDP daerah-daerah lain yang datang ke Dinas Perizinan untuk melakukan studi banding. Hal tersebut mengingat paska pembentukan PTSP di Kota Yogyakarta Dinas Perizinan telah banyak mendapatkan penghargaan dari pemerintah. Adapun penghargaan yang telah di daperoleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yaitu penghargaan untuk Kota Yogyakarta dari ketuan “BKPM INVESTIMENT AWARD” (pelayanan perizinan yang mendukung investasi) 2007, penghargaan untuk Kota Yogyakarta dari Menteri Pembangunan Aparatur Negara “Citra Pelayanan Prima” (kinerja pelayanan publik) 2008 (Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, 2012).

PTSP Kota Yogyakarta memiliki 31 jenis pelayanan perizinan yang diantaranya izin mendirikan bangunan (IMB), izin In Gang (izin pembuatan

jalan masuk), izin saluran air limbah (SAL), izin penyambungan saluran air hujan (SAH), izin gangguan (HO), izin usaha industri (IUI), dan tanda daftar industry (TDI), surat izin usaha perdagangan (SIUP), surat izin perdagangan minuman beralkohol (SIUP MB), izin usaha angkutan, surat izin usaha jasa konstruksi (SIUJK), izin usaha pengelolaan pasar tradisional (IUP2T), izin usaha pusat pembelanjaan (IUPP), izin usaha pasar modern (IUPM), tanda daftar usaha pariwisata, izin pemakaian dan pengusahaan air tanah, izin perusahaan pengeboran air bawah tanah, izin juru bor air bawah tanah, izin pemakaman untuk: pengelolaan tempat pemakaman umum swasta dan pengelolaan krematorium milik swasta serta pengelolaan tempat penyimpanan abu jenazah milik swasta, izin salon kecantikan, izin lembaga pendidikan formal, izin pendirian lembaga pendidikan non formal, izin penjual daging, izin pengusahaan penggilingan daging, izin pengusaha penyimpanan daging, izin penelitian, izin praktek kerja lapangan (PKL), izin kuliah kerja nyata (KKN), tanda daftar gudang (TDG), tanda daftar perusahaan (TDP), surat tanda pendaftaran waralaba (STPW).

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam seminar nasional (2013) menyatakan dari setiap perizinan maupun non perizinan yang keluar telah di atur oleh Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang pelayanan terpadu satu pintu, Peraturan Gubernur DIY Nomor 36 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu dan peraturan Gubernur DIY Nomor 36 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY

Nomor 36 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu. Selain itu pemerintah Kota Yogyakarta juga telah membuat peraturan yang mengatur tentang perizinan dan non perizinan di dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang fungsi rincian tugas dan tata kerja Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan kegiatan perizinan pada pemerintah Kota Yogyakarta dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2011 tentang penetapan persyaratan izin dan waktu pelayanan serta keputusan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor 47/KEP/DINZIN/201 tentang penetapan sistem dan prosedur pelayanan perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Pratik pelayanan publik di Indonesia masih belum dapat memberikan pelayanan yang prima seperti ketidakpastian waktu, biaya dan cara pelayanan yang belum sesuai dengan ketentuan UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. Adanya perubahan atau reformasi birokrasi diartikan sebagai usaha untuk memperbaiki suatu organisasi pemerintah yang menjalankan tugas-tugas Negara dalam hal melakukan pelayanan publik untuk menjadi sesuatu yang lebih baik. Kajian ini memiliki tujuan yaitu untuk melihat adanya penerapan reformasi di sektor publik yang diharapkan dapat meningkatkan pemerintahan yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan cara memperbaiki kinerja dan memperbaiki praktek administrasi yang tidak sehat dalam hal ini

dapat mewujudkan praktek *Good Governance* khususnya dalam sektor pelayanan publik.

Dalam melakukan pengembangan praktik *Good Governance*, PTSP yang menjadi fokus utama peneliti dalam proses penerapan paradigma *Good Governance*. Dengan begitu penulis dapat mengetahui asas *Good Governance* dalam rangka reformasi birokrasi yang diterapkan kedalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu oleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

Dengan didapatkan beberapa penghargaan yang diraih oleh Dinas Perizinan dalam pembentukan PTSP Kota Yogyakarta membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta mengenai kinerja Dinas Perizinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena pelayanan bisa dikatakan berhasil apabila telah menerapkan atau mengimplementasikan asas *Good Governance* dalam pelayanannya. Adapun asas *Good Governance* yaitu transparansi, akuntabilitas, efektif dan efisien, paartisipasi, keadilan, dan responsivitas.

Indikator tersebut adalah point-point yang digunakan penulis untuk menjawab atau menjabarkan permasalahan yang akan diteliti oleh penulis di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Dari ulasan di atas penulis terdorong untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana desain Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dan bagaimana penerapan asas-asas *Good Governance* dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Mengingat tidak banyak PTSP yang berhasil pada awal

pembentukannya seperti PTSP di Kota Bandung dari penelitian yang dilakukan oleh Yuli Tirtaliandi dkk (2014) dalam Pertiwi memperlihatkan bahwa masih ada dualisme dalam pengelolaan pelayanan perizinan bidang penanaman modal. Pelayan tersebut berada didalam dua lembaga yaitu BAPEDA dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT). Hal tersebut bertentangan dengan pasal 26 ayat (2) UU penanaman modal. Pada kasus diatas membuktikan bahwa masih ada daerah yang penerapan PTSPnya tidak memenuhi asas pelayanan publik yaitu akuntabilitas, akuntabilitas dalam arti dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Maka PTSP tersebut belum maksimal dalam melakukan penerapan paradigma *Good Governance* di pelayanan publik.

Berdasarkan realita di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Tata Kelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mewujudkan *Good Governance* di Kota Yogyakarta Tahun 2016” Dengan melihat asas idealita dan realita PTSP dalam implementasinya di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, apalagi PTSP Kota Yogyakarta sudah dua kali mendapatkan penghargaan dari Pemerintah Nasional sehingga membuat penelitian ini lebih menarik untuk dilakukan perbandingan antara asas realita dan asas idealita di PTSP Kota Yogyakarta. Adapun cara yang di gunakan penulis untuk menjawab masalah yang diteliti penulis yaitu dengan mencari tau bagaimana konsep atau desain yang digunakan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam mengimplementasikan PTSP di Kota Yogyakarta dan mencari tau apakah

Dinas Perizinan telah menerapkan *Good Governance* dalam proses pelayanan di PTSP serta bagaimana Dinas Perizinan menerapkan asas-asas tersebut dalam pelayanan PTSP. Tujuan akhir dari pembentukan PTSP ini sebagai upaya dari pemerintah untuk mewujudkan *Good Governance* disektor pelayanan publik.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana desain Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana penerapan asas *Good Governance* dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian penulis adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana desain Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan asas *Good Governance* dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini selanjutnya akan mempunyai beberapa kegunaan bagi perkembangan ilmu pemerintahan, antara lain:

1. Tata Kelola Pelayanan Publik

a. Definisi Tata Kelola Pelayanan Publik

Tata kelola mencakup seluruh mekanisme dan proses mengatur suatu kegiatan atau program yang di jalankan oleh lembaga-lembaga tertentu. Menurut Pierre Landell-Mils dan Ismael Seregeldin mendefinisikan tata kelola yang baik atau *Good Governance* sebagai penggunaan otoritas politik dan kekuasaan untuk mengelolah sumber daya demi pembangunan sosial ekonomi. Sedangkan menurut Robert Charlick mengartikan *Good Governance* sebagai pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan aturan atau kewajiban, demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan. (USAID, 2014)

Tata kelola digunakan untuk menjalankan suatu kegiatan terutama dalam urusan perbaikan layanan kepada masyarakat seperti halnya melakukan perbaikan pelayanan perizinan dan non perizinan. Seluruh daerah yang menjadi objek studi telah melakukan penyederhanaan sistem perizinan dan non perizinan sebagai bentuk dari *Good Governance*. Bentuk organisasi yang melaksanakan kegiatan perizinan dan non perizinan cukup variatif, mulai dari pos, satuan layanan, unit, kantor, dan dinas. Umumnya seluruh organisasi tersebut telah mencantumkan secara transparan syarat, biaya dan prosedur perizinan dan non perizinan.

Sedangkan pengertian pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang

dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. (USAID, 2014)

Serta melayani adalah membantu, menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Keputusan MENPAN Nomor 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah/BUMN/BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Irwansyah (2013) dalam Gruth dan Marsh mendefinisikan publik adalah setiap kelompok memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan. Sedangkan menurut Moenir (Hilda, 2015) pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat.

b. Asas Pelayanan Publik.

Adapun tata kelola pelayanan yang baik harus memenuhi standar asas pelayanan publik sehingga tercapainya *Good Governance* di sektor pelayanan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi pengguna jasa (masyarakat), penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 36 Tahun 2004)

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

c. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan kedalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam buku Ratminto dan Atik Septi Winarsih, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua yaitu:

a) Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai

keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

b) Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Penerapan Prinsip-Prinsip Tata Kelola Yang Baik

Ada 4 (empat) penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik menurut USAID. Untuk mewujudkan *Good Governance* perlu disusun sistem manajemen yang dapat mendorong terwujudnya transparansi dan partisipasi publik, akuntabilitas, taat asas, dan prinsip pelaksanaan.

1) Penerapan Prinsip Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan termasuk keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban berupa laporan pelaksanaan (akuntabilitas kinerja) secara periodik.

Unsur-unsur pendukung akuntabilitas meliputi:

- a) Penetapan tujuan dan sasaran yang jelas, baik untuk jangka pendek maupun jangka menengah.

- b) Struktur kelembagaan yang solid untuk mendorong terwujudnya sistem manajemen yang efisien dan efektif guna mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
 - c) Penetapan kebijakan yang jelas dan terarah, konsisten dengan tujuan organisasi, tertulis dan transparan.
 - d) Perencanaan yang realistik, terinci dan sesuai dengan kebutuhan, transparan dan partisipatif, akomodatif terhadap sosial budaya masyarakat setempat, dan merupakan penjabaran tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan badan pelaksana.
 - e) Penetapan prosedur kerja yang tepat dan jelas, mudah dilaksanakan, mudah dimengerti dan transparan, serta mempertimbangkan peraturan perundangan yang terkait.
 - f) Sumber daya manusia yang kompeten, profesional dan bermoral.
 - g) Pelaksanaan kegiatan yang efektif dan efisien, tertib, transparan, baik dalam pengadaan barang dan jasa, pengelolaan keuangan, pengelolaan keuangan inventaris, pengelolaan barang persediaan, maupun pengelolaan barang bantuan.
 - h) Sistem pencatatan yang jelas, akurat dan sederhana.
- 2) Penerapan prinsip transparansi

Penerapan prinsip transparansi dimaksudkan agar data atau informasi kegiatan dapat diakses oleh publik atau masyarakat sebagai pengguna

pelayanan. Transparansi menumbuhkan kepercayaan timbal balik antara pemerintah, masyarakat dan *stakeholders* lainnya.

3) Penerapan Prinsip Partisipasi

Prinsip partisipasi dimaksudkan agar publik dapat berpartisipasi aktif dan konstruktif dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui institusi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dalam menyampaikan pendapat demi keberhasilan pencapaian tujuan atau sasaran organisasi. Tiga faktor utama yang dapat mendorong dan mempercepat terwujudnya transparansi dan partisipasi di atas adalah:

- a) Ketersediaan data atau informasi yang akurat, komprehensif dan terkini
- b) Kemudahan mengakses data atau informasi serta
- c) Keseragaman data atau informasi yang disampaikan

4) Penerapan Prinsip Penegakan Hukum

Apabila terjadi korupsi atau penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan perlu segera dilakukan tindakan perbaikan, tindakan administratif, dan atau sanksi pidana. Untuk menjamin diterapkannya, prinsip diatas, tindak lanjut atas rekomendasi hasil pengawasan atau audit harus dilakukan secara transparan dan konsisten sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. *Good Governance*

Permasalahan klasik yang sering muncul dilingkungan birokrasi yaitu pelayanan publik. Pemerintah dalam hal ini mempunyai kewajiban untuk melakukan perbaikan pada pelayanan publik, selain sebagai penyelenggara, pemerintah memiliki kewenangan untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan melakukan pengembangan atau transformasi pelayanan yang dikira tepat atau relevan lagi jika pelayanan tersebut diterapkan pada masa reformasi ini. Seperti pelayanan dengan paradigma “*Rule Government*” yang senantiasa lebih menyandarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Paradigma tersebut jika diterapkan pada masa sekarang maka ditakutkan akan terjadi perselisihan antara pemerintah dan masyarakat, dimana paradigma ini peran masyarakat tidak diambil. Untuk itu salah satu upaya pemerintah dalam melakukan perbaikan atau peningkatan pelayanan publik yaitu dengan menerapkan *Good Governance* di pelayanan publik.

Governance menurut Riska Sarofah (2015) dalam World Bank adalah “*the way state power is used in managing economic and social resources for development and society*”. Suatu cara yang digunakan dalam mengatur sumber daya sosial atau ekonomi untuk pembangunan masyarakat. Dari segi *functional aspect*, *Governance* dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah menjalankan fungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan. UNDP mendefinisikan sebagai “*the exercise*

of political, economic, and administrative authority to manage a nation's affair at all levels". Sehingga dapat didefinisikan, *Governance* mempunyai tiga kaki (*three legs*) yaitu:

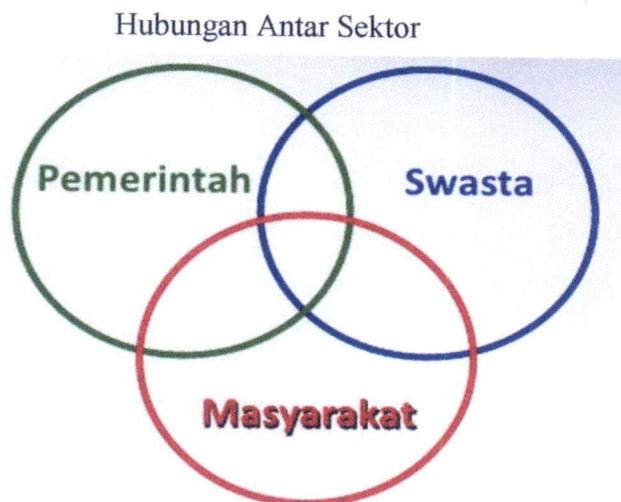
- a. *Economic Governance*, meliputi proses – proses pembuatan keputusan (*decision – making processes*) yang memfasilitasi aktivitas ekonomi di dalam negara dan interaksi diantara penyelenggara ekonomi. *Economic Governance* mempunyai implikasi terhadap *equity, poverty, dan quality of life*.
- b. *Political governance*, merupakan proses – proses pembuatan keputusan untuk formulasi kebijakan.
- c. *Administrative Governance*, merupakan sistem implementasi proses kebijakan

Governance diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep *Governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. *Governance* menuntut redefinisi peran Negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar

pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri (Hetifa, 2003).

Berikut hubungan antar sektor yang meliputi 3 pihak terkait dalam penerapan *Good Governance* yaitu *state* (Negara atau pemerintah), *private sector* (sektor swasta atau dunia usaha), dan *society* (masyarakat) yang saling berinteraksi dan menjalankan tugas dari masing-masing.

Gambar 1.1



Negara (*state*), sebagai suatu unsur *Governance* yang termasuk lembaga-lembaga politik dan lembaga-lembaga sektor publik. Sektor swasta (*private sector*) meliputi perusahaan-perusahaan swasta yang bergerak berbagai bidang dan sektor informasi lain di pasar. Sedangkan masyarakat (*Society*) terdiri dari individual maupun kelompok (baik yang terorganisasi maupun

tidak) yang berinteraksi secara sosial, politik, dan ekonomi dengan aturan formal maupun tidak formal (BPKP, 2001) dalam Skripsi Sarofah.

a. Karakteristik *Good Governance*

UNDP memberikan definisi *Good Governance* sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif diantara Negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*). Berdasarkan hal ini UNDP kemudian mengajukan karakteristik *Good Governance* sebagai berikut:

1) *Participation*

Participation yaitu keterlibatan atau keikutsertaan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung melalui berbagai lembaga perwakilan yang dapat menyampaikan atau menyalurkan aspirasi masyarakat. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan untuk berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif. Dalam konteks pelayanan publik dapat dilihat dari bagaimana partisipasi masyarakat dalam diselenggarakannya pelayanan publik, seperti partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan, jika dilihat dari sisi partisipasinya, apabila banyak pengaduan yang masuk maka tingkat partisipasi masyarakat tinggi.

Aturan-aturan yang dijalankan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dijalankan sesuai dengan kepentingan masyarakat umum.

6) *Equity.*

Setiap individu dalam masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan-keadilan dan kesempatan yang sama besar antara laki- laki dan perempuan, ataupun ketersediaan akses bagi difabel dalam mendapatkan pelayanan publik, adanya akses tersebut merupakan bentuk keadilan bagi difabel.

7) *Effectiveness and efficiency*

Proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin agar terciptanya berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif). Pelayanan publik yang efektif dan efisien bisa dilihat dari output yang dihasilkan dalam penyelenggaraan pelayanan serta penggunaan anggaran dalam tiap penyelenggaraannya.

8) *Accountability*

Accountability yaitu dimana para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat bertanggung jawa kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholders*. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eskternal organisasi. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat di pertanggungjawabkan

seperti kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

9) *Strategic Vision*

Para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *Good Governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh kedepan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan. Sama halnya dengan terbentuknya PTSP sebagai sikap tanggap dan peduli pemerintah dalam mempermudah masyarakat melakukan pengurusan izin.

3. **Konsep *Good Governance* dalam Pelayanan Publik**

Pelayanan publik di Indonesia sering diidentikan dengan prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan tidak memiliki kejelasan waktu serta membutuhkan biaya besar dalam proses pemberian pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik masih sangat dipengaruhi undang-undang, dalam artian pelayanan publik hanya terfokus terhadap pemerintah pusat, sehingga sulit bagi pemerintah daerah melakukan inovasi atau pengembangan pelayanan publik. Untuk itu pemerintah menerapkan konsep *Good Governance* dalam pelayanan publik sebagai upaya dari pemerintah melakukan perbaikan pelayanan serta untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan keputusan Kemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan

tentang asas pelayanan publik yang pilar dalam membantu terwujudnya *Good Governance* adalah:

a. Transparansi / keterbukaan (*Tranparency*)

Transparansi dalam pelayanan publik memiliki makna atau peran yang kritis dalam perkembangan praktik *Governance* karena sebagian besar permasalahan dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintah dan pelayanan publik bersumber pada rendahnya penyelenggaraan transparansi pelayanan. Ketidak pastian pelayanan, praktik suap, dan besarnya biaya transaksi dalam kegiatan pemeritahan serta pelayanan yang tidak menerapkan salah satu sifat *Good Governance* yaitu transparansi.

Menurut Achmad Hidayat Rahadian (2009) dalam Joko Widodo keterbukaan atau yang sering disebut dengan transparansi mengandung arti atau sebuah makna dari suatu prosedur atau tatacara persyaratan, waktu penyelesaian pelayanan, rincian waktu atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka atau transparanagar mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

Konsep transparansi menurut *Organisation for Economic Cooperation and Develovment* adalah merupakan nilai utama dari sistem pemerintahan, konteks utama aktivitas pemerintah harus diyakini berdasarkan pada transparansi. Terdapat kekuatan publik yang menuntut

transparansi yang lebih besar. Pada hakekatnya ada kaitannya dengan percepatan dan pengaruh terhadap organisasi swasta, sebagaimana terus meningkatkan populasi masyarakat. Ini berarti tuntutan publik terhadap transparansi sudah semakin kuat Tahir Arifin (2014).

Smith (2004), dalam Tahir Arifin, mengemukakan bahwa proses transparansi meliputi:

- 1) *Standard procedural requirements* (persyaratan standar prosedur), bahwa proses pembuatan peraturan harus melibatkan partisipasi dan memperhatikan kebutuhan masyarakat
- 2) *Consultation processes* (proses konsultasi), adanya dialog antara pemerintah dan masyarakat
- 3) *Appeal right* (permohonan izin), adalah perlindungan utama dalam proses pengaturan. Standar dan tidak berbelit, transparansi guna menghindari adanya korupsi.

b. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan atau pelaksanaan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Akuntabilitas dalam Negara demokrasi Achmad Hidayat Rahadian (2009) dalam Lenvine dari aspek akuntabilitas menunjukkan seberapa besar proses dari penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan

kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang di masyarakat. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsi (2014) pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi akuntabilitas kinerja pelayanan publik dan akuntabilitas produk pelayanan publik.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik atau akuntabilitas pelayanan publik diantaranya:

- 1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik
 - a) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.
 - b) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/ janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
 - c) Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau

pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.

- d) Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
 - e) Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
 - f) Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapatkan tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan
- 2) Akuntabilitas biaya pelayanan publik
- a) Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan
 - b) Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas/jabatan yang ditunjuk berdasarkan surat keputusan/surat penugasan dari pejabat yang berwenang.
- 3) Akuntabilitas produk pelayanan publik
- a) Persyaratan teknis dan administrative harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.

- b) Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - c) Produk layanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
- c. Responsivitas (*Responsiveness*) Pelayanan Publik

Daya tanggap penyedia pelayanan terhadap pemenuhan keinginan, harapan, inspirasi maupun tuntutan keinginan pengguna layanan adalah bentuk responsivitas dari penyedia dan pengguna layanan. Selain itu responsivitas bisa diartikan juga sebagai kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan penyelenggara menyelenggarakan pelayanan publik secara ikhlas. Zeithaml dkk (1990) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih. Responsivitas diartikan sebagai kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan melakukan penyelenggaraan pelayanan publik secara ikhlas dan tulus.

Strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan responsivitas pelayanan publik adalah melalui pelebagaan *citizen charter* atau kontrak pelayanan. Achmad Hidayat Rahadian (2009) dalam Subarsono menyatakan *citizen charter* adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menempatkan pengguna layanan sebagai perhatian. Dalam hal ini kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggara pelayanan.

3) Petugas / aparaturn melakukan pelayanan dengan tepat

Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didaparkannya.

4) Petugas / aparaturn melakukan pelayanan dengan cermat

Berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5) Petugas / aparaturn melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada msyarakat

6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

d. Keadilan (*Fairness*) Yang Merata

A level playing field (perlakukan secara adil atau perlakukan yang setara). Sikap adil berlaku bagi pemerintah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, perusahaan kepada pelanggan dan lain-lainnya. Kriteria keadilan yang merata mengandung arti kecakupan atau jangkauan pelayanan yang harus diusahakan seluas

mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat (Achmad Hidayat Rahadian, 2009)

Hubungan antara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai pihak yang menggunakan layanan tersebut secara historis dapat didefinisikan sebagai hubungan antara pemerintah dengan warga Negara dari pada hubungan dengan pemberi layanan dan *customer*. Lebih jauh Achmad Hidayat Rahadian (2009) dalam Walsh mengatakan sebagai berikut : *“The fundamental relationship between citizen and government is not one of simple exchange but one mutual commitment, and public services are not simply a reciprocation on taxes”* (hubungan fundamental antara masyarakat dan pemerintah bukan sesuatu petukaran yang sederhana akan tetapi lebih merupakan komitmen bersama, dan pelayanan publik bukanlah semata-mata bentuk resiprokal dari pajak). Karena hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani memiliki landasan fundamental yang ditandai oleh adanya komitmen bersama antara pihak yang memerintah dan pihak yang diperintah untuk membangun suatu Negara, maka salah satu hal penting yang harus menjadi indikator untuk mengukur keberhasilan pelayanan publik adalah *equality* (persamaan). Dengan demikian, setiap warga Negara harus mempunyai akses yang sama untuk memperoleh pelayanan publik yang mereka butuhkan.

Efisiensi pelayanan publik dapat dimaknai sebagai perbandingan antara input dan output pelayanan sebagai berikut :

a) Input pelayanan

Efisiensi pada sisi input digunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Input pelayanan yang dimaksudkan disini dapat berupa biaya, waktu dan tenaga. Dari sisi input, pelayanan publik dikatakan efisien apabila pelayanan tersebut menggunakan sumber daya murah dan tidak boros. Dari segi proses, agar dapat dikatakan efisien prosedur pelayanan publik harus bersifat sederhana sehingga masyarakat tidak mengeluarkan banyak energi dan biaya dalam mengakses suatu layanan.

b) Output pelayanan

Pelayanan publik dikatakan efisien apabila menggunakan sumber daya yang murah dan tidak boros dalam menghasilkan produk layanan, pegawai pelayanan publik secara ideal harus dapat memberikan produk layanan yang berkualitas terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan (Hilda Hedriani, 2015).

2) Efektivitas pelayanan publik

Irwansyah (2006) dalam Gibson mendefinisikan efektivitas sebagai pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Definisi lain dari Irwansyah (2006) dalam Emerson efektivitas ialah pengukuran dalam arti

tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Irwansyah (2006) dalam Sodang P. Siagin berpendapat bahwa ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan.

- a) Faktor waktu, disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja pengguna ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke-orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.
- b) Faktor kecermatan, faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.
- c) Faktor gaya pemberian pelayanan, merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja, yang dimaksud gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan, dalam memberikan jasa kepada pelanggan bisa oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang suatu hal yang menyangkut

kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta prospek pelayanan publik dimasa datang mengisyaratkan perlu dilakukan reformasi mendasar terutama dalam kinerjanya. Beberapa alternatif yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan efisiensi, efektif dan ekonomis. Achmad Hidayat Rahadian (2009) dalam Syaiful Arif mengemukakan sebagai berikut:

- 1) Melakukan reformasi internal dari aparat/birokrasi tentang tugas yang diembannya. Persepsi selama ini di butuhkan rakyat atau publik harus dirubah bahwa dialah yang membutuhkan rakyat
- 2) Peningkatan suasana kompetensi dengan sesama aparat dalam memberikan layanan. Dengan demikian output layanan menjadi lebih baik namun tidak menambahkan biaya
- 3) Mendeskripsikan dan mempublikasikan secara jelas, tegas, kriteria efisien dan efektif suatu kegiatan pelayanan publik. Efisiensi dan efektif tidaknya aktivitas pelayanan publik menjadi indikasi kinerja dan jenjang karir aparat yang bersangkutan
- 4) Adanya otonomi, demokratisasi serta keterlibatan aparat dalam merumuskan suatu kebijakan

5) Peningkatan moralitas aparat, ini bersangkutan dengan kesadaran masing-masing aparat/birokrasi sebagai aktor pelayanan publik.

f. Partisipasi (*Participation*) dalam Pelayanan Publik

Pada pelayanan publik, prinsip partisipasi dalam upaya mewujudkan *Good Governance*, sejalan dengan pandangan baru yang berkembang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan (*customer*) melainkan sebagai warga Negara yang memiliki Negara dan hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik (*owner*). Penggeseran pandangan ini mengisyaratkan bahwa masyarakat sejak awal harus dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut pelayanan publik, misalnya mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk menyelenggarakan pelayanan publik, mekanisme untuk mengawasi proses pelayanan dan yang tidak kalah pentingnya adalah mekanisme untuk mengevaluasi pelayanan (Purwanto, E.A, 2008)

Pentingnya partisipasi publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik juga memperoleh momentum yang tepat seiring munculnya era otonomi daerah di Indonesia yang memberikan keleluasan lebih besar kepada daerah untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat.

Kewenangan yang dimiliki daerah tersebut tentu dapat mendatangkan manfaat besar bagi masyarakat apabila pemerintah daerah

mampu membangun demokrasi pada tingkat local (*local level democracy*), melalui peningkatan partisipasi publik, pemerintah daerah akan memperoleh berbagai keuntungan (Achmad, 2007)

Dengan adanya prinsip-prinsip penyelenggaraan Pelayanan Publik tersebut diharapkan setiap pemerintah dapat menerapkannya di kantor atau badan pelayanan, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu pemerintah bisa menerapkan atau mengimplementasikan indikator-indikator penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *Good Governance* di lingkungan pelayanan. Dibentuknya paradigma *Good Governance* di sektor publik adalah perwujudan dari pemerintah untuk terbebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme. Selain itu terciptanya masyarakat madani, masyarakat madani adalah masyarakat yang memiliki nilai dasar ketuhanan, kemerdekaan, HAM dan martabat manusia, kebangsaan, demokrasi, kemajemukan, kebersamaan, persatuan dan kesatuan, kesejahteraan bersama, keadilan dan supremasi hukum, partisipasi dan transparansi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah mendefinisikan partisipasi dalam pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- 1) Diwujudkan dalam bentuk kerja sama
- 2) Pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat
- 3) Serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik

4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan terpadu satu pintu atau yang sering disebut PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau perlimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat (Yuli Tirtaliandi dkk, 2014).

Didalam jurnal Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah merupakan landasan hukum untuk merealisasikan sebuah pelayanan publik yang baik dimata aparat maupun masyarakat. Pada tahun 2004 dikeluarkan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 29 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Asing (PMA) dan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) melalui sistem pelayanan satu atap. Konsekuensinya di Keppres ini penyelenggaraan penanaman modal khususnya berkaitan dengan pelayanan, perizinan dan fasilitas penanaman modal dalam rangka PMA dan PMDN dilakukan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Hal ini berarti Gubernur/Bupati/Walikota sesuai dengan kewenangannya dapat melimpahkan kewenangan pelayanan persetujuan, perizinan dan fasilitas penanaman modal sebagaimana dimaksud dalam BKPM melalui sistem Pelayanan Satu Atap.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu dengan melihat asas penyelenggaraan dan prinsip penyelenggaraan PTSP.

a. Mekanisme Penyelenggaraan PTSP

Untuk penyelenggaraan pelayanan PTSP memiliki dua mekanisme penyelenggaraan atau prosedur pelayanan yaitu sebagai berikut:

1) Mekanisme pelayanan PTSP

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non perizinan, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ketahap penerbitan izin, dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini pemohon cukup datang kesatu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat menimalisirkan interaksi antara pemohon dengan petugas perijinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi jika ada masyarakat yang ingin memiliki ijin tinggal.

2) Mekanisme pengaduan PTSP

Dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat lembaga, dinas atau organisasi tertentu membentuk layanan pengaduan, sebagai bentuk perbaikan kualitas pelayanan tidak terkecuali pelayanan perizinan. Namun bentuk atau mekanisme pengaduan berdasarkan ketentuan dari pihak-pihak penyelenggara pelayanan khususnya pada bidang pelayanan perizinan ditentukan oleh pihak penyelenggara PTSP.

Berikut contoh mekanisme pengaduan PTSP yang dilakukan oleh Kabupaten Sambas Provinsi Kalimantan Barat:

- a) Melalui telepon yang disediakan oleh pihak penyelenggara pengaduan
- b) Menemui petugas yang ditunjuk sebagai pihak yang berwenang dalam menerima segala bentuk pengaduan, untuk menerima pengaduan pelayanan perizinan dan non perizinan
- c) Menyampaikan surat resmi yang ditunjukkan kepada bupati sambas, dengan dikirim melalui :
 1. Kotak pengaduan / kotak saran
 2. Mengirim pos kealamat penyelenggara PTSP
 3. Fax, yang telah dibuat oleh pelaksana PTSP
 4. Mengirim email yang telah di buat oleh penyelenggara PTSP
 5. Kemudian mengisi formulir yang telah disediakan oleh pelaksana PTSP (www.sambas.go.id).

b. Adapun Asas Penyelenggaraan pelayanan dan pengaduan PTSP sebagai berikut :

- 1) Transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh usaha jasa.
- 2) Akuntabel, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

- 3) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu contoh dengan menggunakan jasa urus perijinan yang resmi.
- 4) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi, dan juga warga yang ingin memiliki surat izin membangun bangunan.
- 5) Efisien, yaitu proses pelayanan perizinan harus mencapai target dengan menggunakan input (biaya) yang sama untuk menghasilkan output yang lebih besar
- 6) Efektif, yaitu sesuatu hal yang dianggap akan berhasil atau mencapai hasil yang diinginkan dengan melakukan perbandingan antara input dan output dalam berbagai aktivitas perizinan.
- 7) Keseimbangan antara hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak
- 8) Profesional, yaitu proses perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang ditetapkan

c. Prinsip penyelenggaraan PTSP sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- 2) Kejelasan dan Kepastian, yaitu pertama persyaratan teknis dan administratif pelayanan jelas, kedua unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan persoalan / keluhan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan
- 3) Kepastian Waktu, yaitu pelaksana pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 4) Kepastian Hukum, yaitu proses penyelenggaraan atau pelaksanaan pelayanan harus berdasarkan ketentuan-ketentuan peraturan dan perundang-perundangan yang berlaku
- 5) Kemudahan Akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
- 6) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.
- 7) Kondisi Wilayah, tempat penyelenggaraan pelayanan harus strategis, dalam artian mudah dijangkau oleh semua masyarakat.

- 8) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

Peraturan kepala BKPM Nomor 11 Tahun 2009 tentang Tatacara Pelaksanaan, Pembinaan dan Pelaporan PTSP di bidang penanaman modal, dan peraturan kepala BKPM Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman dan Tatacara Permohonan Penanaman Modal. Kemudian didalam ketentuan peraturan kepala BKPM Nomor 11 dan Nomor 12 Tahun 2009 kembali dinyatakan bahwa penyelenggaraan di dalam PTSP di bidang penanaman modal oleh Pemerintah dilaksanakan oleh BKPM Republik Indonesia, oleh pemerintah provinsi dilaksanakan PDPPM dan oleh pemerintah Kabupaten/Kota dilaksanakan oleh PDKPM.

Dalam otonomi daerah pada tahun 2006 dikeluarkannya peraturan Menteri dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), pemerintah daerah diharuskan menyesuaikan pengaturan perizinannya dengan ketentuan tersebut. Dengan berlakunya ketentuan tersebut akan banyak timbul permasalahan baik dari tugas dan fungsi masing-masing instansi maupun pihak instansi terkait yang berkepentingan dalam permasalahan perzinan.

F. Definisi Konseptual

Berdasarkan kerangka dasar teori, penulis membuat definisi konseptual sebagai berikut:

1. Tata Kelola Pelayanan

Tata kelola pelayanan adalah mengatur dan mengelolah suatu kegiatan guna untuk melayani kebutuhan atau kepentingan orang lain dalam lingkup interaksi antara dua pihak yaitu pihak yang melayani dan pihak yang dilayani yang dilakukan oleh lembaga-lembaga tertentu dalam membantu terwujudnya tujuan lembaga tersebut.

2. *Good Governance*

Good Governance adalah suatu kegiatan atau upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan cara mengatur sumber daya sosial dan ekonomi dalam setiap aktivitas atau kegiatannya.

3. Konsep *Good Governance* dalam Pelayanan

Konsep *Good Governance* yang digunakan dalam pelayanan yaitu asas transparansi, akuntabel, responsif, keadilan, efektif dan efisien, partisipatif, sebagai tolak ukur yang digunakan pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan dalam melihat apakah pelayanan tersebut telah menerapkan paradigma *Good Governance* di dalam pelayanannya.

4. PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang dikenal dengan PTSP adalah suatu kegiatan pelayanan pengurusan perizinan maupun non perizinan yang mendapatkan pendelegasian dari instansi atau lembaga terkait yang juga memiliki hak atau wewenang.

G. Definisi Operasional

Berdasarkan kerangka pikir diatas, maka adapun definisi operasional yang diambil peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

A. Desain PTSP

1. Pelayanan PTSP

- a. Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- b. Fasilitas Pendukung Pelayanan

2. Pelayanan Pengaduan

- a. Tujuan Pembentukan Pelayanan Pengaduan
- b. Mekanisme Pelayanan Pengaduan
- c. Kegiatan Pengaduan Tahun 2014 dan 2015

B. Asas-asas *Good Governance* dalam PTSP

1. Transparansi

- a. Transparansi pelayanan PTSP
- b. Transparansi pelayanan pengaduan

2. Akuntabilitas

- a. Akuntabilitas pelayanan PTSP
- b. Akuntabilitas pelayanan pengaduan

3. Efektivitas dan Efisiensi
 - a. Efektivitas dan efisiensi pelayanan PTSP
 - b. Efektivitas dan efisiensi pelayanan pengaduan
4. Partisipasi
 - a. Partisipasi pelayanan PTSP
 - b. Partisipasi pelayanan pengaduan

H. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bongdan dan Taylor, 1975). Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan fakta-fakta yang ada pada penelitian yang akan dilakukan penulis di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Sedangkan menurut Tohirin (2012) penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai metode yang digunakan untuk menganalisis kebijakan PTSP Kota Yogyakarta dalam memenuhi asas *Good Governance* di sektor publik. Untuk mendukung data dalam

proses atau mekanisme tentang desain dan asas-asas yang digunakan PTSP Kota Yogyakarta untuk mewujudkan *Good Governance*.

2. Lokasi Penelitian

Penulis mengambil objek penelitian di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sebagai penyelenggara PTSP di Kota Yogyakarta, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Perizinan di Kota Yogyakarta karena Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam pembentukannya sudah dua kali mendapatkan penghargaan dari pemerintah nasional, sehingga penulis ingin melakukan perbandingan antara keberhasilan yang didapatkan dengan realita yang terjadi dalam proses tata kelola PTSP Kota Yogyakarta di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

3. Sumber Data

a. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari informan berupa data hasil wawancara dan observasi di lapangan mengenai tata kelola PTSP Kota Yogyakarta untuk mewujudkan *Good Governance* di sektor publik

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh secara tidak langsung dan merupakan data pendukung penulis untuk membantu peneliti dalam melengkapi atau menyempurnakan skripsi ini sebagai sebuah karya ilmiah.

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber dari data sekunder adalah mencakup dokumen – dokumen resmi, buku – buku, sumber dari internet dan literatur – literatur yang berhubungan dengan penelitian mengenai “Tata Kelola PTSP untuk mewujudkan *Good Governance* di Kota Yogyakarta Tahun 2016”

4. Teknik Pengumpulan Data

Penulis akan melakukan penelitian dengan mengumpulkan data berupa informasi atau keterangan lain yang mendukung penelitian, penulis menggunakan penelitian:

a. Metode Interview (Wawancara)

Wawancara atau interview adalah salah satu teknik atau metode yang digunakan dalam memperoleh atau mengumpulkan data. Metode wawancara yang digunakan penulis yaitu “wawancara terstruktur”. Wawancara dilakukan apabila penulis telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu penulis telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis. Pertanyaan tertulis dilakukan secara lisan atau pertemuan tatap muka secara individu atau kelompok. Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan dengan pihak-pihak sub bidang atau sub bagian terkait tentang “Tata Kelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk Mewujudkan *Good Governance* di Kota Yogyakarta Tahun 2016”

b. Metode Observasi

Observasi atau pengamatan adalah satu dari beberapa metode yang digunakan untuk memperoleh data. Metode ini dilakukan secara pengamatan

terhadap objek atau peristiwa yang ingin diteliti penulis dengan menggunakan mata sebagai panca indera dalam proses pengamatannya.

Seperti yang dikatakan Burhan Bungin (2008), observasi atau pengamatan adalah kegiatan seharian manusia dengan menggunakan panca indera mata sebagai alat bantu utamanya selain itu panca indera lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Dalam hal ini peneliti akan melakukan pengamatan untuk melihat gejala-gejala terhadap “Tata Kelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk Mewujudkan *Good Governance* di Kota Yogyakarta Tahun 2016”.

Metode observasi yang digunakan penulis yaitu “observasi partisipatif” penulis akan mengamati apa yang dikerjakan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan PTSP, mendengarkan apa yang diucapkan pegawai Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam memberi pelayanan, dan ikut berpartisipasi dalam aktivitas di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam menjalankan pelayanan perizinan.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini Data skunder diperoleh dari kajian dokumentasi baik dari laporan, foto-foto, dokumen maupun publikasi dari berbagai media massa yang kaitannya dengan Tata Kelola PTSP Kota Yogyakarta.

5. Teknik Analisa Data

Untuk menganalisa data yang didapat dari penelitian, maka penulis akan menggunakan metode analisa data kualitatif dalam mencari informasi, berupa pernyataan dalam bentuk kata-kata maupun pernyataan dalam bentuk dokumen atau laporan. Data kualitatif lebih berfokus pada kata-kata dari pada deretan angka-angka. Sering menjadi bahan utama bagi ilmu-ilmu sosial tertentu. Terutama dalam bidang antropologi, sejarah dan ilmu politik. Dengan adanya data kualitatif dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat. Dalam hal ini, perancangan, pengujian dan penggunaan yang inovatif mengenai metode analisis data kualitatif (Miles Matthew B. dan Michael A. Huberman (1992).

Dalam proses analisis ini penulis menggunakan metode deskriptif. Teknik analisa deskriptif yaitu penelitian yang bermaksud untuk membuat deskripsi mengenai situasi-situasi atau peristiwa yang terjadi dalam fokus penelitian penulis yaitu tentang “Tata Kelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk Mewujudkan *Good Governance* di Kota Yogyakarta Tahun 2016”. Metode analisis data deskriptif ini digunakan untuk menganalisis data mengenai gambaran objek penelitian dan untuk mengumpulkan data-data lapangan yang berhubungan fokus penelitian penulis.