

## **PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA DUMAI**

Oleh:

**Adianto, Mayarni dan Dadang Mashur**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Riau,  
Kampus Bina Widaya Km. 12,5 Simpang Baru Panam - Pekanbaru

[adi\\_perfisi@yahoo.co.id](mailto:adi_perfisi@yahoo.co.id)

### **ABSTRAK**

Pemerintahan dibentuk dengan maksud untuk membangun peradaban dan menjaga sistem ketertiban sosial sehingga masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar dalam konteks kehidupan bernegara. Dalam perkembangannya, konsep pemerintahan mengalami transformasi paradigma dari yang serba negara ke orientasi pasar (market or public interest), dari pemerintahan yang kuat, besar dan otoritarian ke orientasi small and less government, egalitarian dan demokratis, serta transformasi sistem pemerintahan dari yang sentralistik ke desentralistik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah landasan bagi penyusunan dan penerapan kebijakan negara yang demokratis dalam era globalisasi. Fenomena demokrasi ditandai dengan menguatnya kontrol masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan, seperti dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik. Penelitian ini mengkaji secara komprehensif tentang penerapan prinsip good governance dalam pelayanan perizinan di Kota Pekanbaru dan di Kota Dumai, faktor-faktor yang menghambat dan mendukung penerapan good governance dalam pelayanan perizinan di Kota Dumai. Hasil penelitian menemukan bahwa publik menyetujui penerapan prinsip good governance dalam pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai. Penerapan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai sudah mulai berbasis dengan good governance, dimana dalam pelaksanaannya masih berjalan dengan cukup baik.

***Kata Kunci : Good Governance, Pelayanan Publik and Pelayanan Perizinan***

### **ABSTRACT**

*The Government was formed with the intention to build a civilization and maintaining social order system so that people can live their lives reasonably within the context of the life of the State. In the process, the concept of the Government is experiencing a transformation of the paradigm of the Department of State to the orientation of the market (market or public interest), of a strong Government, large and small otoritarian to the orientation and less government, egalitarian and democratic, as well as the transformation of the system of governance of the implementation to desentralistik. The Organization of good governance is the Foundation for the preparation and implementation of the policy of a democratic State in the era of globalization. The phenomenon of democracy is marked by the rise of community control against the conduct of the Government, as in the 56th Government, development and public service. This study examines in a comprehensive manner about the application of the principles of good governance in the service of licensing in the city of Pekanbaru and Dumai, in factors that inhibit and supports the application of good governance in the service of licensing in Dumai. Results of the study found that the public approved the application of the principles of good governance in the service of licensing conducted by the Agency of Integrated Services and capital investment (BPTPM) Dumai. The application of the licensing services in the Agency's Integrated Services and capital investment (BPTPM) have started to Dumai based with good governance, which in practice is still running quite well.*

***Keywords : Good Governance, Public Service and Licensing Service***

## PENDAHULUAN

Implementasi penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (*good governance*) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat setempat dan meningkatkan pelayanan publik.

Amanah penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya tentang pelayanan perizinan yang dilaksanakan secara terpadu satu pintu. Dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu yang dilaksanakan oleh setiap daerah, pemerintah pusat telah menerbitkan Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Dimana dalam Permendagri No. 24 Tahun 2006 dijelaskan tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu Satu Pintu adalah meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Sedangkan sasaran penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah : *Pertama*, terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. *Kedua*, meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Kebijakan Pemendagri No. 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, dipertegas lagi dengan Perpres No. 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Dimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Penyelenggara PTSP adalah Pemerintah, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Usaha Milik Masyarakat, Badan Usaha Milik Swasta dan Pelabuan Bebas dan Administrator Kawasan Ekonomi Khusus.

PTSP bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan

yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau serta mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat. Ruang lingkup PTSP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Penyelenggaraan PTSP dilaksanakan oleh: *Pertama*, pemerintah yang dilakukan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal untuk pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang penanaman modal yang merupakan urusan Pemerintah. *Kedua*, pemerintah Provinsi untuk pelayanan perizinan dan non perizinan dari urusan wajib dan urusan pilihan yang menjadi urusan provinsi. *Ketiga*, pemerintah Kabupaten/Kota untuk pelayanan perizinan dan non perizinan dari urusan wajib dan urusan pilihan yang menjadi urusan Kabupaten/Kota.

Kota Dumai merupakan salah satu kota di Provinsi Riau yang berada di pesisir timur Pulau Sumatera yang menghadap ke arah Selat Malaka dan merupakan salah satu lintas pelayaran terpadat di dunia. Dengan kondisi geografis tersebut, menjadikan posisi Kota Dumai sangat strategis untuk melakukan perdagangan dan investasi. Oleh karenanya, Kota Dumai harus mempersiapkan segala kelengkapan administrasi dan sarana prasarana yang dapat mendukung peluang investor untuk menanamkan modalnya. Untuk itu, Pemerintah Kota Dumai membentuk Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) sebagai respon terhadap peluang investasi yang bisa dan mnegimplementasikan amanah yang diembankan oleh Pemerintah Pusat. Pembentukan organisasi perangkat daerah ini dimaksudkan untuk mengakomodir seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilakukan di tingkat kota dalam upaya menggali potensi-potensi daerah guna meningkatkan penerimaan keuangan daerah. Dari hasil survey dan pengamatan yang dilakukan terhadap penyelenggaraan pelayanan terpadu di Kota Dumai, ditemukan beberapa kendala dalam menyediakan pelayanan perizinan terpadu yang optimal, seperti : *Pertama*, masih belum tersedianya tenaga teknis tertentu yang memahami penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT/ *information an comunnication technologies*). *Kedua*, masih belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan terpadu akan keterbukaan informasi yang diberikan dalam melakukan pengurusan

pelayanan perizinan dan non perizinan. *Ketiga*, Masih belum tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang dapat mendukung penyelenggaraan pelayanan yang optimal. Berdasarkan kendala-kendala yang ditemukan, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Kota Dumai.

Istilah *governance* sebenarnya sudah dikenal dalam literature administrasi dan ilmu politik hampir 120 tahun, sejak *Woodrow Wilson* memperkenalkan bidang studi tersebut kira-kira 125 tahun yang lalu. Tetapi selama itu *governance* hanya digunakan dalam konteks pengelolaan organisasi korporat dan lembaga pendidikan tinggi. Wacana tentang *governance* yang baru muncul sekitar beberapa tahun belakangan ini, terutama setelah berbagai lembaga pembiayaan internasional mempersyaratkan *good governance* dalam berbagai program bantuannya. Oleh para teoritis dan praktisi administrasi Negara Indonesia, *term good governance* diterjemahkan menjadi penyelenggaraan pemerintahan yang amanah, tata pemerintahan yang baik, pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab, ada juga yang mengartikan secara sempit sebagai pemerintahan yang bersih. Perbedaan paling pokok antara konsep *government* dan *governance* terletak pada bagaimana cara penyelenggaraan otoritas politik, ekonomi dan administrasi dalam pengelolaan urusan suatu bangsa. Konsep *government* berkonotasi bahwa peranan pemerintah yang lebih dominan dalam penyelenggaraan berbagai otoritas negara. Sedangkan dalam *governance* mengandung makna bagaimana cara suatu bangsa mendistribusikan kekuasaan dan mengelola sumberdaya dan berbagai masalah yang dihadapi masyarakat. Dengan kata lain, dalam konsep *governance* terkandung unsur demokratis, adil, transparan, *rule of law*, partisipatif dan kemitraan. (Sofian Efendi, 2005)

Pengertian *governance* dapat diartikan sebagai cara mengelola urusan-urusan publik. World Bank dalam Mardiasmo (2004) memberikan definisi *governance* sebagai “*the way state power is used in managing economic and social resources for development of society*” yang artinya kekuasaan negara digunakan dengan cara mengelola sumber daya ekonomi dan sosial bagi perkembangan masyarakat. Sedangkan UNDP (1997) mendefinisikan *governance* sebagai “*the exercise of political, economic,*

*and administrative authority to manage a nation affair at all levels*” (sebagai pelaksanaan kewenangan atau kekuasaan di bidang ekonomi, politik dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya). Dalam hal ini, World Bank lebih menekankan pada cara pemerintah mengelola sumber daya sosial dan ekonomi untuk kepentingan pembangunan masyarakat, sedangkan UNDP lebih menekankan pada aspek politik, ekonomi dan *administrative* dalam pengelolaan Negara.

Secara umum penyelenggaraan pemerintahan dimaksud dalam *good governance* itu berkaitan dengan isu transparansi, akuntabilitas publik, dan sebagainya. Untuk memahami dan mewujudkan pemahaman tentang *good governance* sebenarnya cukup pelik dan kompleks, tidak hanya menyangkut transparansi dan akuntabilitas. Secara konseptual dapat dipahami bahwa *good governance* menunjukkan suatu proses yang memposisikan rakyat dapat mengatur ekonominya. Institusi serta sumber sosial dan politiknya tidak hanya sekedar dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan integrasi bagi kesejahteraan rakyat. *Good governance* juga dipahami sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar, pemerintahan yang efisien, serta pemerintahan yang bebas dan bersih dari kegiatan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Berkaitan dengan *good governance* Miftah Thoha (2008), berpendapat sebagai tata pemerintahan yang terbuka, bersih, berwibawa, transparan dan bertanggung jawab. Selanjutnya menurut pendapat Bank Dunia dalam laporannya mengenai ‘*Good Governance and Development*’ tahun 1992, mengatakan bahwa ‘*good governance*’ sebagai pelayanan publik yang efisien, sistem pengadilan yang dapat diandalkan, pemerintahan yang bertanggung jawab (*accountable*) pada publiknya. Sementara itu pengertian *good governance* menurut Anggito Abimanyu yang disitir oleh Mahfud MD, bahwa “*good governance is “participatory, transparent and accountable, effective and equitable. And it promotes the rule of law” dan “good governance will never credible as long as governance conditionality is imposed on a country without consulting civil society”*”.

Secara teoritis, *good governance* dipandang oleh Sinambela (2006) sebagai suatu proses yang mengorientasikan

pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata pada seluruh elemen masyarakat untuk mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan. Konsep *good governance* adalah sebuah *ideal type of governance*, yang dirumuskan oleh banyak pakar untuk kepentingan praktis dalam rangka membangun relasi negara-masyarakat-pasar yang baik. Beberapa pendapat malah tidak setuju dengan konsep *good governance*, karena dinilai terlalu bermuatan nilai-nilai ideologis. Meutia Ganie Rachman (2000) menyebutkan *good governance* sebagai mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif. Definisi ini mengasumsikan banyak aktor yang terlibat dimana tidak ada yang sangat dominan yang menentukan gerak aktor lain. Pesan pertama dari terminologi *governance* membantah pemahaman formal tentang bekerjanya institusi-institusi negara. *Governance* mengakui didalam masyarakat terdapat banyak pusat pengambilan keputusan yang bekerja pada tingkat yang berbeda.

Dalam membangun, mewujudkan dan menerapkan *good governance*, bukan hanya merupakan masalah perbaikan kondisi dan komitmen birokrasi serta administrasi publik saja. Tetapi juga perbaikan kondisi dan komitmen dunia usaha dan masyarakat yang memiliki berbagai macam kelompok sosial dengan kondisi dan kepentingan yang berbeda. Ketiga unsur tersebut, yaitu : pemerintah, dunia usaha swasta dan masyarakat harus secara bersama-sama mengadakan hubungan kemitraan berupaya mewujudkan terlaksananya *good governance*. Prioritas pembangunan dan pengembangan sumber daya aparatur diarahkan pada penciptaan *good governance* dengan kebijakan yang mengarah kepada penerapan prinsip-prinsip *good governance*. (Sadermayanti, 2010)

UNDP (1997) mengajukan 9 karakteristik atau prinsip-prinsip *good governance* sebagai berikut :

1) *Participation*, setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan

berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.

- 2) *Rule of Law*, kerangka hukum harus adil dandilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak asasi manusia.
- 3) *Transparency*, transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.
- 4) *Responsiveness*, lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba melayani setiap stakeholders.
- 5) *Consensus Orientation, good governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur.
- 6) *Equity*, semua warga negara, baik laki-laki maupun perempuan, mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.
- 7) *Effectiveness and Efficiency*, proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin.
- 8) *Accountability*, para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggungjawab kepada publik dan lembaga-lembaga stakeholders. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.
- 9) *Strategic Vision*, para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini.

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 rumusnya 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 aparat pemerintah dan institusi publik secara keseluruhan dapat bersikap terbuka terhadap ide dan gagasan baru serta responsive terhadap kepentingan masyarakat. (Ayu Amrina Rosyada, 2016)

## METODE

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan mengintegrasikan antara pendekatan *mixed method* yaitu kombinasi riset kuantitatif dan kualitatif dalam berbagai proses riset (desain, cara pengumpulan data dan analisis data) untuk dapat memberikan pemahaman yang lebih baik akan suatu masalah penelitian. Sumber data dalam penelitian ini akan diambil dari data primer dan sekunder di lapangan. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, yakni yang berasal dari responden/informan dengan cara wawancara, angket maupun observasi. Responden data penelitian ini diambil dari unsur swasta dan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan perizinan yang ditetapkan sebanyak 20 orang. Sedangkan informan dalam penelitian ini adalah para pelaksana pelayanan perizinan yaitu aparat Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) di Kota

Dumai. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *mixed method* yang dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Pendekatan kuantitatif dilakukan melalui survey lapangan dengan menyebarkan angket terhadap sejumlah responden yang diambil *secara random purposive sampling*. Sedangkan pendekatan kualitatif dilakukan melalui wawancara secara mendalam (*indept interview*) kepada informan yang diambil secara *snowball sampling*. Analisis data akan mempergunakan teknik triangulasi sumber data, dengan mempergunakan pendekatan 'cross check' data antara data kuantitatif dan data kualitatif.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. *Participation/partisipasi*

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, yang diukur melalui partisipasi akan dilihat dari keterlibatan dalam penyusunan program pelayanan, keterlibatan dalam pelaksanaan pelayanan dan keterlibatan dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap penerapan prinsip partisipasi dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.

Tanggapan Responden terhadap Prinsip Partisipasi dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai

Sub Indikator Prinsip Partisipasi	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
BPTPM Kota Dumai						
1. Keterlibatan dalam penyusunan program pelayanan	-	5 (25 %)	12 (60 %)	3 (15 %)	-	20 (100 %)
2. Keterlibatan dalam pelaksanaan pelayanan	-	-	7 (35 %)	13 (65 %)	-	20 (100 %)
3. Keterlibatan dalam pengawasan pelayanan	10 (50 %)	7 (35 %)	-	-	3 (15 %)	20 (100 %)

Sumber : *Olahan Penelitian, 2016*

Tabel 1 diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap penerapan prinsip partisipasi dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai umumnya disetujui apabila hanya berada pada ranah keterlibatan dalam pengawasan pelayanan. Tetapi dalam ranah penyusunan program pelayanan dan

pelaksanaan pelayanan memang sebaiknya diserahkan seluruhnya wewenang dan tanggung jawab kepada pihak implementor pelayanan perizinan yaitu Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai. Sebab apabila publik sangat terlibat jauh dalam urusan institusi pemerintah, dikhawatirkan kinerja pelayanan perizinan yang dilakukan tidak dapat

mencapai hasil yang memuaskan. Untuk itu keterlibatan atau partisipasi publik dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, hendaknya dibatasi dan hanya pada ruang kontrol terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan. Karena dengan adanya kontribusi kontrol dari publik ini, maka

implementor pelayanan perizinan dari waktu ke waktu dapat memperbaiki kualitas dan kuantitas layanan seperti yang diharapkan oleh penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis *good governance*. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

*Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Dumai, Tanggal 7 Agustus 2016 :*

*“Partisipasi masyarakat dalam pelayanan perizinan yang dijalankan oleh BPTPM memang dibutuhkan. Namun partisipasi yang diberikan nantinya tidak berlebihan sehingga dapat mempengaruhi kinerja implementor pelayanan dalam melayani. Oleh karenanya, partisipasi yang ditunjukkan oleh masyarakat cukup sampai pada jenjang pengawasan pelayanan saja. Sehingga apabila ditemukan ada layanan yang menyimpang dari SOP yang sudah ditetapkan segera memberikan laporan secara tertulis atau lisan kepihak BPTPM, Ombusman dan Inspektorat sebagai institusi yang berhak memberikan tindakan terhadap penyelewengan pemberian pelayanan”.*

Pernyataan informan dalam hasil wawancara juga tidak jauh berbeda dengan hasil angket yang disebarkan, bahwa keterlibatan publik dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan hanya sebatas pada proses pengawasan atau kontrol saja. Karena apabila terlibat jauh lebih dalam, maka kemandirian dan otonomi penyelenggaraan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai akan sangat terganggu. Oleh sebab itu, adanya kontrol atau pengawasan dari publik terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai sudah sangat membantu pihak implementor pelayanan untuk selalu selalu berubah dan memperbaiki diri dalam proses pemberian layanan kepada publik.

Dalam upaya mendukung publik sebagai media kontrol pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, maka pihak institusi harus menyediakan sarana dan fasilitas bagi publik untuk menyampaikan media kontrolnya. Penyediaan sarana dan fasilitas ini bisa

dilakukan dengan memberikan saluran komunikasi kepada publik untuk menyampaikan pendapat, ide, saran dan kritikan terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan yang dilakukan. Sehingga setiap temuan yang diperoleh publik terhadap pelayanan perizinan yang tidak memuaskan dapat segera disampaikan kepada pihak yang bertanggungjawab dalam menyediakan pelayanan yang memuaskan yaitu Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai.

**2. Rule of law/kepastian hukum**

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, yang diukur melalui kepastian hukum akan dilihat dari pelayanan sesuai peraturan yang berlaku, pemberian sanksi hukum terhadap pelanggaran pelayanan dan adanya lembaga pelaksana pemberlakuan hukum. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap penerapan prinsip kepastian hukum dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2.**

**Tanggapan Responden terhadap Prinsip Kepastian Hukum dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai**

Sub Indikator Prinsip Kepastian Hukum	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
BPTPM Kota Dumai						
1. Pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku	12 (60 %)	8 (40 %)	-	-	-	20 (100 %)
2. Pemberian sanksi hukum terhadap pelanggaran pelayanan	6 (30 %)	14 (70 %)	-	-	-	20 (100 %)
3. Adanya lembaga pelaksana pemberlakuan hukuman	-	18 (90 %)	-	-	2 (10 %)	20 (100 %)

*Sumber : Olahan Penelitian, 2016*

Tabel 2 diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap penerapan prinsip kepastian hukum dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai umumnya publik menyetujui apabila implementor menerapkan pelayanan perizinan sesuai dengan aturan yang berlaku. Dimana penerapan aturan ini berlaku untuk semua publik yang membutuhkan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai. Implementor pelayanan tidak perlu berlaku tidak adil kepada setiap publik yang mengurus pelayanan perizinan. Sebab apabila hal itu dilakukan oleh implementor pelayanan, maka kredibilitas layanan

perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai menjadi tidak baik. Walaupun yang mengurus pelayanan perizinan orang yang berkedudukan, orang yang berduit, orang yang memiliki kenalan di pemerintahan, orang yang biasa-biasa saja, aturan pelayanan perizinan tetap harus diberlakukan sama kepada setiap publik. Ketegasan ini membuktikan bahwa implementor pelayanan tidak akan berbedabeda dalam memberikan pelayanan kepada publik, selama syarat dan ketentuan yang berlaku telah dipenuhi. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

*Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Dumai, Tanggal 7 Agustus 2016 :*

*“Pemberian sanksi bagi para pelaksana pelayanan perizinan yang tidak patuh terhadap aturan yang berlaku memang perlu dilakukan. Agar timbul efek jera dari setiap pelaksana pelayanan perizinan yang melakukan pelanggaran layanan. Sebab apabila dibiarkan saja, maka kepercayaan masyarakat terhadap lembaga layanan publik akan rendah. Jadi perlu penegakkan hukum yang tegas bagi pelaksana pelayanan perizinan yang memberikan layanan tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan”.*

Pernyataan informan dalam wawancara juga sejalan dengan hasil tanggapan para responden yang menegaskan bahwa pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai harus sesuai dengan aturan yang berlaku. Karena kemampuan implementor dalam melaksanakan layanan sesuai dengan aturan merupakan bukti bahwa pelayanan perizinan bisa diterapkan kepada siapa saja tanpa memandang kedudukan, jabatan dan material yang dimiliki oleh seseorang. Oleh karena itu pihak Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai harus juga bertindak tegas apabila menemukan para implementor pelayanannya yang melanggar aturan dalam melaksanakan wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan. Sehingga dengan adanya tindak tegas diberikan kepada implementor pelayanan yang bertindak curang, akan menjadi cambuk dan efek jera bagi implementor layanan lainnya yang bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada publik. Lembaga atau unit kerja yang bertugas memberikan sanksi kepada implementor layanan yang curang dalam bertugas, harus berani dalam memberikan keputusan sanksi kepada implementor

tersebut. Hal ini dilakukan supaya dikemudian hari tidak lagi ditemukan implementor pelayanan perizinan yang melakukan kesalahan yang sama dalam memberikan layanan kepada publik. Apabila hal ini mampu dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, maka kepercayaan publik akan tumbuh dan memberikan perspektif positif terhadap layanan yang disediakan oleh institusi publik.

### **3. *Transparency/transparansi***

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, yang diukur melalui transparansi akan dilihat dari tingkat keterbukaan penyelenggaraan pelayanan, keterbukaan prosedur penyelenggaraan pelayanan dan keterbukaan terhadap informasi penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.**  
**Tanggapan Responden terhadap Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai**

Sub Indikator Prinsip Transparansi	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
BPTPM Kota Dumai						
1. Tingkat keterbukaan penyelenggaraan pelayanan	4 (20 %)	10 (50 %)	-	-	6 (30 %)	20 (100 %)
2. Keterbukaan prosedur penyelenggaraan pelayanan	7 (35 %)	13 (65 %)	-	-	-	20 (100 %)
3. Keterbukaan terhadap informasi penyelenggaraan pelayanan	-	17 (85 %)	-	-	3 (15 %)	20 (100 %)

Sumber : *Olahan Penelitian, 2016*

Tabel 3 diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap penerapan prinsip transparansi dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai umumnya publik setuju dengan adanya transparansi atau keterbukaan dalam layanan perizinan. Keterbukaan layanan perizinan dimulai dari penyelenggaraannya yang meliputi biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan. Karena dengan adanya keterbukaan dalam hal biaya layanan dan waktu penyelesaian layanan, akan menumbuhkan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang disediakan. Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai telah menyediakan papan informasi layanan yang isinya memuat tentang prosedur, syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh setiap publik yang mengurus pelayanan perizinan. Bahkan didalam papan informasi layanan juga sudah tertera berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk setiap pelayanan perizinan yang diurus dan berapa lama pula waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan perizinan tersebut. Transparansi ini dilakukan oleh pihak Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai agar setiap publik tidak perlu lagi ragu apabila ingin mengurus

pelayanan perizinannya sendiri. Apabila dokumen-dokumen yang dipersyaratkan lengkap dan terpenuhi, maka petugas pelayanan akan memberikan layanan yang terbaik. Namun sebaliknya apabila dokumen-dokumen yang dimiliki publik belum lengkap, maka petugas pelayanan akan mempersilakan publik untuk melengkapi terlebih dahulu baru pelayanan perizinan yang dibutuhkan dapat diproses. Keterbukaan akan informasi layanan juga sudah dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, sehingga setiap publik yang membutuhkan pelayanan perizinan tinggal datang langsung ke Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai untuk melihat persyaratan perizinannya atau dengan melihat *web* Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai tentang kebutuhan layanan perizinan yang diperlukan. Fakta ini menunjukkan bahwa Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai sudah sangat transparan dalam hal memberikan pelayanan perizinan kepada publik. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

*Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Dumai, Tanggal 7 Agustus 2016 :*

*“Transparansi dalam layanan perizinan harus diterapkan, baik dari segi biaya, waktu, prosedur, informasi dan sebagainya yang berhubungan dengan layanan perizinan. Jika pelaksana pelayanan sudah mampu transparan kepada setiap publik, maka kepercayaan publik akan pelayanan akan tinggi. Namun terkadang belum keseluruhan pelaksana layanan perizinan yang bisa bersikap transparan kepada setiap publik dalam melayani. Sehingga masih ada saja hal-hal yang tidak dapat diterbukakan oleh pelaksana layanan perizinan dalam melayani publik”.*

Modal (BPTPM) Kota Dumai terus berusaha untuk memberikan pelayanan perizinan yang transparan kepada publik.

Namun terkadang dalam pelaksanaan pelayanan perizinan ada saja oknum yang dilayani menggoda petugas pelayanan untuk

membantu pelayanan perizinan yang sedang diurusnya. Realitas ini terkadang masih ditemukan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, terutama bagi para publik yang mengurus pelayanan perizinan dengan pola pikir tradisional. Tetapi bagi petugas pelayanan perizinan yang memiliki integritas yang baik dalam melayani akan selalu menolak godaan yang dilakukan oleh publik dalam upaya mempermudah pelayanan perizinan yang dilakukannya. Bahkan petugas pelayanan akan memberikan penjelasan kepada publik untuk bisa memperoleh pelayanan perizinan yang benar dan cepat tentunya harus memenuhi seluruh persyaratan yang telah ditentukan. Untuk itu dalam upaya menciptakan pelayanan perizinan yang transparan perlu dukungan dari pihak pelayan dan pihak yang dilayani. Sehingga apabila pola pikir, moral dan sikap

yang dimiliki oleh petugas layanan dan publik yang dilayani sudah berintegritas baik, maka transparansi pelayanan perizinan akan terwujud.

**4. Responsiveness/daya tanggap**

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, yang diukur melalui daya tanggap akan dilihat dari mengenali kebutuhan pelayanan, tanggap terhadap permasalahan pelayanan dan pilihan solusi terhadap permasalahan pelayanan. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap penerapan prinsip daya tanggap dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.**  
**Tanggapan Responden terhadap Prinsip Daya Tanggap dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai**

Sub Indikator Prinsip Daya Tanggap	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
BPTPM Kota Dumai						
1. Mengenali kebutuhan pelayanan	4 (20 %)	16 (80 %)				20 (100 %)
2. Tanggap terhadap permasalahan pelayanan	8 (40 %)	10 (50 %)	-	-	2 (10 %)	20 (100 %)
3. Pilihan solusi terhadap permasalahan pelayanan	-	12 (60 %)	-	-	8 (40 %)	20 (100 %)

**Sumber : Olahan Penelitian, 2016**

Tabel 4 diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap penerapan prinsip daya tanggap dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai umumnya publik setuju apabila petugas pelayanan perizinan memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan pelayanan dari publik, tanggap terhadap kendala pelayanan perizinan yang diurus oleh publik dan mampu memberikan solusi terhadap kendala layanan perizinan yang dihadapi oleh publik. Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai memang sangat membutuhkan petugas-petugas pelayanan perizinan yang peka terhadap kebutuhan layanan yang

dibutuhkan publik. Karena kepekaan yang dimiliki oleh petugas pelayanan perizinan akan semakin mempercepat terjadinya pelayanan kepada publik. Sehingga dalam melaksanakan tugas layanannya, petugas pelayanan tidak lagi menunggu publik untuk bisa menyelesaikan kendala layanan yang dibutuhkannya. Namun petugas sudah dengan segera mampu memberikan solusi terhadap kendala layanan yang dibutuhkan oleh publik. Oleh sebab itu kemampuan petugas layanan yang memiliki tingkat responsif yang baik untuk mengenali setiap kebutuhan layanan dari publik sangat diperlukan. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

*Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Dumai, Tanggal 7 Agustus 2016 :*  
*“Kemampuan petugas pelayanan perizinan memiliki daya tanggap yang tinggi memang sangat diharapkan. Namun terkadang realitasnya tidak semua petugas pelayanan perizinan bisa memiliki daya tanggap yang baik. Hal ini dikarenakan tingkat pendidikan, tingkat keahlian dan tingkat pengalaman kerja yang dimiliki oleh petugas yang berbeda-beda. Padahal kemampuan responsif yang baik sangat dibutuhkan untuk dapat menghadirkan pelayanan perizinan yang berkualitas”.*

Pernyataan informan ini yang menjelaskan bahwa kebutuhan akan petugas layanan perizinan yang tanggap dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada publik sangat diperlukan. Sebab dengan adanya kemampuan petugas layanan untuk segera mengetahui dan mengenali kebutuhan publik terhadap suatu pelayanan memang sangatlah penting. Karena apabila proses pengenalan yang dilakukan petugas layanan berjalan dengan lancar, maka apabila ada kendala dalam proses pelayanan perizinan akan segera diketahui dan dicarikan solusinya untuk mengatasi kendala layanan perizinan yang dihadapi oleh publik. Apabila dalam Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai kebanyakan petugas pelayanan memiliki daya tanggap yang tinggi, maka tidak akan ditemukan permasalahan dalam pemberian layanan perizinan kepada publik. Namun realitasnya tidak semuanya petugas pelayanan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap kebutuhan publik akan layanan perizinan. Akibatnya dalam proses pemberian layanan perizinan ada saja kendala-kendala yang ditemukan untuk bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik. Apalagi dengan tingkat pendidikan, tingkat keahlian dan tingkat pengalaman dalam memberikan pelayanan perizinan yang berbeda-beda pada diri petugas pelayanan memang sangat mempengaruhi untuk dapat menciptakan pelayanan yang memuaskan kepada publik.

Efek negatifnya adalah proses pelayanan perizinan yang dikerjakan oleh petugas pelayanan terkadang sering terlambat penyelesaiannya. Sebab kemampuan petugas layanan untuk mengenali setiap kebutuhan publik akan pelayanan perizinan rendah dan kemampuan petugas layanan untuk memberikan solusi terhadap kendala layanan perizinan yang ditemukan juga rendah. Untuk itu dibutuhkan perhatian dan motivasi dari pimpinan institusi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai agar selalu dapat memberikan arahan dan bimbingan kepada petugas pelayanannya supaya bisa memiliki daya tanggap yang tinggi dalam memberikan layanan perizinan kepada publik.

**5. Consensus Orientation/Orientasi kepada konsensus**

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, yang diukur melalui orientasi kepada konsensus akan dilihat dari membentuk forum dialog dalam pelayanan, sinergitas dalam penyelenggaraan pelayanan dan mensosialisasikan program pelayanan. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap penerapan prinsip orientasi kepada konsensus dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.**

**Tanggapan Responden terhadap Prinsip Orientasi kepada Konsensus dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai**

Sub Indikator Prinsip Orientasi kepada Konsensus	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
BPTPM Kota Dumai						
1. Membentuk forum dialog dalam pelayanan	-	9 (45 %)	5 (25 %)	-	6 (30 %)	20 (100 %)
2. Sinergitas dalam penyelenggaraan pelayanan	-	11 (55 %)	4 (20 %)	-	5 (25 %)	20 (100 %)
3. Mensosialisasikan program pelayanan	8 (40 %)	12 (60 %)	-	-	-	20 (100 %)

**Sumber : Olahan Penelitian, 2016**

Tabel 5 diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap penerapan prinsip orientasi kepada konsensus dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai umumnya publik setuju untuk melakukannya. Sebab dengan adanya konsensus bersama antara pemberi layanan dan penerima layanan, diharapkan akan mengatasi konflik dalam pengurusan pelayanan perizinan. Karena nantinya

konsensus yang disepakati merupakan hasil pemikiran bersama antara pemberi layanan dengan penerima layanan dalam setiap pengurusan perizinan di Kota Dumai. Namun untuk memulai membangun konsensus bersama antara pemberi layanan dan penerima layanan masih membutuhkan kemauan atau *political will* dari setiap penyelenggara pelayanan. Sebab terkadang masih ada terjadi tarik ulur ke

pentingan antara pemberi layanan dengan penerima layanan dalam pengurusan perizinan. Sehingga untuk duduk bersama dalam membuat konsensus untuk bisa memberikan pelayanan perizinan yang memuaskan masih sulit untuk dilakukan. Oleh karenanya dibutuhkan komitmen dan kemauan dari pihak pelaksana layanan untuk bisa membuka dirinya terhadap setiap masukan yang diberikan penerima layanan dalam pengurusan perizinan. Beberapa lembaga layanan perizinan di Indonesia sudah memulai untuk membuat konsensus bersama dalam pengurusan pelayanan perizinan, agar tidak ada lagi konflik yang

timbul dalam proses pelayanan perizinan yang diurus oleh publik. Daerah-daerah yang sudah memulai membuka konsensus bersama diantara Sragen, Lebak, Solok dan sebagainya. Tetapi konsensus pelayanan perizinan tidak diberlakukan untuk keseluruhan jenis perizinan. Sebab tidak semua perizinan memerlukan konsensus bersama, sehingga masih diperlukan wewenang penuh dari pihak penyelenggara perizinan untuk mengatur prosedur pelayanan perizinan yang akan diterbitkan. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

*Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Dumai, Tanggal 7 Agustus 2016 :*

*“Pelayanan perizinan yang berorientasi kepada konsensus atau kesepakatan di zaman sekarang memang perlu dilakukan, agar publik mengetahui tahapan-tahapan yang akan dilaluinya dalam mengurus pelayanan perizinan. Konsensus yang dibangun memang sebaiknya bersinergi kepada seluruh stakeholders atau pengguna layanan. Sehingga ditemukan kesepakatan bersama dalam proses pemberian layanan perizinan. Walaupun hal ini masih sulit untuk dilakukan oleh setiap institusi layanan publik”.*

Pernyataan informan ini menjelaskan bahwa konsensus bersama antara pemberi layanan dan penerima layanan di bidang perizinan memang perlu menjadi orientasi utama bagi institusi pelayanan. Karena dengan adanya konsensus bersama akan terwujud pelayanan perizinan yang sesuai dengan kebutuhan publik tanpa harus mencederai aturan perundang-undangan yang berlaku. Namun untuk menerapkan hal ini memerlukan komitmen dan *political will* dari pihak penyelenggara pelayanan perizinan. Sebab tidak semua jenis perizinan yang membutuhkan konsensus bersama, sehingga memerlukan pemilahan-pemilahan jenis perizinan yang dapat disusun konsensusnya secara bersama. Untuk melaksanakan hal ini, dibutuhkan pembiayaan atau anggaran bagi pihak penyelenggara perizinan agar dapat mengkaji perizinan mana saja yang perlu dilakukan konsensus antara pemberi layanan dan penerima layanan. Selain itu juga, dalam pelayanan perizinan bisa dijalin konsensus antara pemberi layanan dan penerima layanan terhadap tahapan-tahapan prosedur layanan perizinan. Sehingga nantinya

prosedur layanan perizinan yang tersusun merupakan kesepakatan bersama antara pemberi layanan dan penerima layanan dan apabila ada pelanggaran dalam pemberian layanan maka pihak publik bisa melakukan tuntutan kepada pihak penyelenggara pelayanan guna memperoleh keadilan pelayanan perizinan.

#### **6. Equity/keadilan**

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, yang diukur melalui keadilan atau kesetaraan akan dilihat dari perlakuan yang sama dalam penyelenggaraan pelayanan, menciptakan iklim yang kondusif dalam penyelenggaraan pelayanan dan memberikan kesempatan yang sama dalam proses pelayanan. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap penerapan prinsip keadilan atau kesetaraan dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 6.**  
**Tanggapan Responden terhadap Prinsip Keadilan atau Kesetaraan dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai**

Sub Indikator Prinsip Keadilan	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
BPTPM Kota Dumai						
1. Perlakuan yang sama dalam penyelenggaraan pelayanan	11 (55 %)	9 (45 %)	-	-	-	20 (100 %)
2. Menciptakan iklim yang kondusif dalam penyelenggaraan pelayanan	4 (20 %)	10 (50 %)	-	-	6 (30 %)	20 (100 %)
3. Memberikan kesempatan yang sama dalam proses pelayanan	10 (50 %)	10 (50 %)	-	-	-	20 (100 %)

**Sumber : Olahan Penelitian, 2016**

Tabel 6 diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap penerapan prinsip keadilan atau kesetaraan dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai umumnya publik sangat setuju apabila dilakukan adil dalam proses pelayanan perizinan. Karena memang menjadi keinginan publik apabila setiap pelaksanaan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai harus berlaku sama, mempunyai kesempatan yang sama dan mendapatkan pelayanan yang sama. Apabila petugas pelayanan sudah mampu menunjukkan pemberian layanan yang berlaku sama untuk semua publik, maka pola pikir publik untuk menggunakan jasa calo dalam memperoleh perizinan akan

berkurang. Sebab setiap publik yang mengurus perizinan akan memperoleh pelayanan yang sama, kesempatan sama dan pelayanan yang sama. Untuk mewujudkan pelayanan yang setara dan adil tentunya dibutuhkan komitmen, sikap dan moral yang baik dari petugas pelayanan perizinan. Oleh karena itu guna mendukung pelayanan yang adil dan setara untuk semua publik perlu pengawasan yang ekstra dari pimpinan institusi pelayanan perizinan dan apabila ditemukan ada petugas pelayanan yang melanggar aturan dalam pemberian layanan perizinan dengan segera untuk diberikan sanksi yang tegas. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

*Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Dumai, Tanggal 7 Agustus 2016 :*

*“Pelayanan yang adil dan setara untuk semua publik memang harus dilakukan, agar tercipta kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan. Namun terkadang mewujudkan pelayanan yang adil atau setara ini sering terganjal oleh sikap dan moral petugas pelayanan yang belum baik. Sehingga terkadang yang tersaji hanya pelayanan yang dipermudah untuk sebagian publik saja”.*

Pernyataan informan ini menjelaskan bahwa penerapan pelayanan yang adil atau setara untuk setiap publik memang perlu dilakukan oleh petugas pelayanan. Karena dengan adanya kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan rasa adil untuk pengurusan pelayanan perizinan tentunya akan menumbuhkan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang disediakan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai. Oleh sebab itu untuk dapat menyediakan pelayanan yang adil, pimpinan institusi harus membuat sistem pengawasan yang baik kepada setiap petugas pelayanannya. Sehingga apabila ada terjadi pemberian layanan yang tidak adil, maka akan dengan segera dapat ditindak dan diberikan sanksi terhadap ketidakadilan

layanan. Sebab biasanya pelayanan yang tidak adil akan diterima oleh publik, apabila petugas pelayanan pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai memiliki moral yang rendah dan bersikap tidak baik. Kondisi ini tentunya harus mendapat perhatian dari pimpinan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai agar setiap petugas pelayanan dapat menyediakan layanan yang adil kepada setiap publik. Sehingga akan memunculkan rasa takut dari dalam diri petugas pelayanan apabila memberikan pelayanan yang tidak adil kepada publik.

**7. Effectiveness and efficiency/efektivitas dan efisiensi**

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, yang diukur melalui efektivitas dan efisiensi akan dilihat dari kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyelenggaraan pelayanan, kejelasan

pembiayaan pelayanan dan ketersediaan SDM pelayanan. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 7.**

**Tanggapan Responden terhadap Prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai**

Sub Indikator Prinsip Efektivitas Dan Efisiensi	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
BPTPM Kota Dumai						
1. Kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyelenggaraan pelayanan	6 (30 %)	14 (70 %)	-	-	-	20 (100 %)
2. Kejelasan pembiayaan pelayanan	13 (65 %)	7 (35 %)	-	-	-	20 (100 %)
3. Ketersediaan SDM pelayanan yang handal	9 (45 %)	11 (55 %)	-	-	-	20 (100 %)

**Sumber : Olahan Penelitian, 2016**

Tabel 7 diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai umumnya publik setuju dengan pelayanan perizinan yang berstandart efektif dan efisien. Karena setiap publik yang melakukan urusan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai menginginkan pelayanan yang diberikan tepat waktu, cepat dan jelas biayanya. Sebab apabila pelayanan perizinan yang dikerjakan tepat waktu, maka publik bisa dengan segera melaksanakan perizinan yang telah diperolehnya. Oleh karena itu untuk bisa memberikan pelayanan perizinan yang cepat dan tepat waktu dibutuhkan SDM yang

handal dan berkompetensi di bidang pelayanan perizinan. Dengan memiliki SDM yang paham dan mengerti akan bidang kerjanya diharapkan pemberian layanan kepada publik dapat cepat dan tepat waktu. Apalagi saat ini Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai sudah memberikan standart waktu atau batasan waktu terhadap setiap perizinan yang diurus oleh publik. Sehingga apabila pelayanan perizinan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai tidak sesuai dengan standart waktu yang sudah ditetapkan, maka pihak publik bisa menuntut lembaga yang memberikan layanan perizinan. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

*Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Dumai, Tanggal 7 Agustus 2016 :*

*“Menciptakan efektivitas dan efisiensi pelayanan sangat dibutuhkan SDM-SDM yang handal. Karena dengan adanya SDM yang paham dan mengerti dalam melaksanakan tugas pelayanannya, maka pelayanan yang disediakan dapat cepat dan tepat waktu. Selain itu juga efektivitas dan efisiensi membutuhkan transparansi biaya pelayanan, sehingga tidak ada lagi ditemukan pembiayaan pelayanan yang tidak diketahui oleh publik”.*

Pernyataan informan penelitian ini menjelaskan bahwa untuk menciptakan pelayanan perizinan yang mengedepankan efektivitas dan efisiensi di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai dibutuhkan SDM-SDM yang handal dan berkompetensi di bidang pelayanan perizinan. Karena dengan

memiliki SDM yang berkompetensi di bidang pelayanan perizinan, maka Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai bisa memberikan jaminan kepada publik bahwa pelayanan yang disediakan dapat cepat, tepat dan jelas pembiayaannya. Oleh sebab itu untuk memperoleh SDM yang berkompetensi di

bidang pelayanan perizinan diperlukan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pelayanan perizinan. Sehingga nantinya setiap petugas pelayanan memang sudah memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang pelayanan perizinan. Selain itu juga menemukan SDM yang berkompetensi di bidang pelayanan perizinan dapat dilakukan dengan meletakkan petugas pelayanan sesuai pengalaman kerja yang dimiliki oleh SDM. Dengan pengalaman kerja di bidang pelayanan, biasanya SDM akan lebih mudah beradaptasi terhadap pekerjaan di bidang pelayanan lainnya. Efek ini diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang cepat dan tepat waktu kepada publik.

#### 8. *Accountability/akuntabilitas*

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, yang diukur melalui akuntabilitas akan dilihat dari adanya pertanggungjawaban dalam pelayanan, adanya pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan dan adanya ketercapaian target pelayanan. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 8.**  
**Tanggapan Responden terhadap Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai**

Sub Indikator Prinsip Akuntabilitas	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
BPTPM Kota Dumai						
1. Adanya pertanggungjawaban dalam pelayanan	-	8 (40 %)	-	-	12 (60 %)	20 (100 %)
2. Adanya pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan	6 (30 %)	12 (60 %)	-	-	2 (10 %)	20 (100 %)
3. Adanya ketercapaian target pelayanan	-	5 (25 %)	-	-	15 (75 %)	20 (100 %)

**Sumber : Olahan Penelitian, 2016**

Tabel 8 diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap penerapan prinsip akuntabilitas dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai umumnya publik menyetujui adanya pertanggungjawaban pelaksana pelayanan terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Karena pertanggungjawaban yang ditunjukkan akan menjadi bukti bagi publik bahwa penyedia layanan akan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada publik. Oleh karena itu dalam upaya memberikan pertanggungjawaban pelayanan, perlu disusun komitmen publiknya. Sehingga setiap petugas pelayanan bertanggung jawab untuk menyelesaikan pelayanan yang dikerjakan dan apabila pelayanan yang dikerjakan tidak diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku akan dikenakan sanksi. Komitmen publik ini akan menjadi standart pengawasan bagi pimpinan lembaga pelayanan publik untuk menilai kinerja petugas pelayanannya. Sebab dengan adanya komitmen publik yang disepakati akan memudahkan petugas pelayanan mencapai target pelayanan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas pada Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal

(BPTPM) Kota Dumai belum sampai pada pertanggungjawaban dengan membuat komitmen publik secara tertulis. Namun setiap petugas pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai memiliki komitmen untuk bisa selalu membantu publik dalam pemberian layanan perizinan yang memuaskan. Komitmen seperti inilah yang merupakan bentuk akuntabilitas publik yang ditunjukkan oleh setiap petugas pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

*Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Dumai, Tanggal 7 Agustus 2016 :*

*“Akuntabilitas pelayanan dapat ditunjukkan dengan adanya pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang dikerjakan. Dimana petugas pelayanan yang menerima layanan dari publik harus bertanggung jawab penuh untuk bisa menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan oleh publik. Apabila terjadi kekurangan-kekurangan persyaratan, maka petugas tersebut harus dapat membimbing dan menunjukan kepada publik bagaimana cara memenuhi persyaratan yang kurang tersebut. Sehingga pelayanan yang diurus oleh publik harus selesai, begitulah bentuk tanggung jawab yang harus dimiliki oleh setiap petugas pelayanan perizinan”.*

Pernyataan informan penelitian ini menjelaskan bahwa akuntabilitas pelayanan perizinan memang sangat dibutuhkan sebagai bentuk pertanggungjawaban pihak pelaksana pelayanan. Sebab apabila tidak ada akuntabilitas pelayanan, maka penyelenggara pelayanan akan sesukanya saja dalam memberikan pelayanan kepada publik. Realitas ini sudah banyak terjadi selama ini dalam proses pemberian pelayanan, termasuk pelayanan perizinan. Sehingga munculnya paradigme good governance memberikan harapan kepada publik bahwa setiap petugas pelayanan harus memiliki akuntabilitas terhadap setiap pelayanan yang dikerjakannya. Di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai sebenarnya akuntabilitas pelayanan sudah ditunjukkan oleh seluruh petugas pelayanan perizinan. Bentuk akuntabilitas pelayanan yang ditunjukkan dengan membantu publik dalam setiap tahapan pengurusan perizinan yang dibutuhkan. Sehingga dengan adanya bantuan yang diberikan, nantinya pelayanan

perizinan yang dilakukan dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Fakta inilah yang dibuktikan sebagai bentuk pertanggungjawaban petugas pelayanan kepada publik dalam memberikan layanan perizinan.

**9. Strategic vision/visi strategis**

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, yang diukur melalui visi strategis akan dilihat dari tersusunnya SOP pelayanan, ketelitian dalam penyelenggaraan pelayanan dan adanya evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengetahui hasil penyebaran angket dan wawancara yang dilakukan terhadap penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 9**

**Tanggapan Responden terhadap Prinsip Visi Strategis dalam Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai**

Sub Indikator Prinsip Visi Strategis	Kategori					Jumlah
	SS	S	KS	TS	ABS	
<b>BPTPM Kota Dumai</b>						
1. Tersusunnya SOP pelayanan	14 (70 %)	6 (30 %)	-	-	-	20 (100 %)
2. Ketelitian dalam penyelenggaraan pelayanan	5 (25 %)	12 (60 %)	-	-	3 (15 %)	20 (100 %)
3. Adanya evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan	-	15 (75 %)	-	-	5 (25 %)	20 (100 %)

**Sumber : Olahan Penelitian, 2016**

Tabel 9 diatas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap penerapan prinsip visi strategis dalam memberikan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai umumnya publik sangat menyetujuinya. Karena dengan adanya visi

strategis yang disusun, diharapkan kedepannya pengurusan pelayanan perizinan di Kota Dumai akan semakin mudah. Sehingga peluang-peluang untuk berinvestasi akan terbuka besar, yang tentunya akan berefek kepada kesempatan kerja bagi masyarakatnya. Oleh sebab itu

untuk memiliki visi strategis yang baik kedepannya dalam penyediaan layanan perizinan, maka perlu disusun SOP pelayanan yang mempermudah publik dalam mengurus perizinan dan mempermudah petugas pelayanan dalam menyelesaikan perizinan. Rancangan SOP pelayanan memang harus memuat pemikiran-pemikiran yang strategis, supaya hambatan-hambatan dalam memberikan pelayanan perizinan selama ini dapat segera teratasi. Kemudian visi strategis juga menuntut adanya ketelitian dalam memberikan pelayanan

kepada publik. Agar tidak ditemukannya lagi kesalahan-kesalahan administrasi dalam menerbitkan perizinan yang dibutuhkan oleh publik. Maka dari itu visi strategis harus memuat evaluasi pelaksanaan pelayanan perizinan, supaya setiap hambatan pelayanan yang ditemukan dapat dicari alternatif jawabannya dan diputuskan alternatif mana yang paling relevan untuk menyelesaikan hambatan pelayanan. Hasil tanggapan responden ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, sebagai berikut :

*Wawancara dengan Informan di BPTPM Kota Dumai, Tanggal 7 Agustus 2016 :*

*“Penyelenggaraan pelayanan perizinan harus memiliki visi strategis untuk kedepannya, sehingga pelaksanaan pelayanan perizinan yang akan dilakukan sudah difikirkan dan direncanakan secara matang. Misalnya dalam penyusunan SOP pelayanan perizinan harus difikirkan bagaimana supaya pelayanan perizinan lebih mudah untuk dilakukan atau disosialisasikan kepada publik. Selain itu juga visi strategis menginginkan pelayanan perizinan yang diberikan kepada publik dari waktu ke waktu semakin baik dan terus dievaluasi untuk menjadi baik”.*

Pernyataan informan penelitian menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan perizinan harus memiliki visi strategis kedepannya. Sehingga penyelenggaraan pelayanan perizinan dari waktu ke waktu akan semakin baik. Memikirkan visi strategis dalam memberikan layanan perizinan harus dilakukan bersama antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Supaya hasil pemikiran bersama ini dapat melahirkan strategi yang tepat dalam upaya memberikan pelayanan perizinan yang memuaskan publik. Salah satu pemikiran yang penting dalam penyediaan pelayanan perizinan adalah SOP pelayanan. Dimana kedepannya dirancang sebuah SOP pelayanan yang tidak merumitkan penyedia layanan yang akan melayani publik. Rancangan SOP pelayanan harus benar-benar mewakili kebutuhan publik dalam setiap mengurus perizinan yang diperlukan. Agar kedepannya juga tidak ada lagi ditemukan konflik pelayanan antara pemberi layanan dan penerima layanan. Kemudian visi strategis juga harus memuat ketelitian pelayanan dan evaluasi pelayanan. Hal ini dilakukan agar setiap petugas pelayanan memperhatikan setiap jenis pelayanan yang dihasilkan. Jangan ada lagi ditemukan kesalahan administrasi dalam memberikan pelayanan kepada publik, karena kesalahan yang ditemukan sebagai bentuk ketidakteelitian petugas pelayanan dalam melaksanakan kerjanya. Untuk itu evaluasi pelayanan sangat diperlukan, agar perbaikan-perbaikan pelayanan dapat terus

dilakukan oleh penyedia layanan untuk menghasilkan pelayanan yang memuaskan kepada publik.

#### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan ditemukan bahwa publik menyetujui penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai dan Kota Pekanbaru. Hal ini dikarenakan penerapan prinsip *good governance* lebih memberikan jaminan kepada publik untuk memperoleh pelayanan perizinan yang memuaskan dari para penyelenggara pelayanan. Sebab pelayanan perizinan yang berbasis *good governance* akan memberikan ruang kepada publik untuk berpartisipasi, pelayanan yang dilakukan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku, terciptanya transparansi dalam pelayanan, adanya daya tanggap dari pihak penyelenggara pelayanan, adanya orientasi kepada konsensus dalam melayani, terwujudnya keadilan dalam pelayanan, berfungsinya efektivitas dan efisiensi layanan, adanya akuntabilitas pelayanan dan memiliki visi strategis untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik. Kemudian penerapan pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai dan Kota Pekanbaru sudah mulai berbasis dengan *good governance*, dimana dalam pelaksanaannya masih berjalan dengan cukup baik. Artinya penerapan pelayanan perizinan yang

berbasis *good governance* belum secara mutlak dilakukan oleh Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Dumai dan Kota Pekanbaru, terutama pada prinsip yang berorientasi kepada konsensus, akuntabilitas dan memiliki visi strategis dalam melayani.

**DAFTAR RUJUKAN**

- Ahmad Ardiansyah., 2009., *Pelaksanaan Prinsip-prinsip Good Governance dan Reinventing Government dalam Pelayanan Publik pada era Otonomi Daerah.*, Makalah.
- Ayu Amrina Rosyada., 2016., *Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda.*, eJournal Ilmu Pemerintahan., Volume 4 Nomor 1., ISSN 2477-2631., Fisip-Ummul.
- Bappenas., 2004., *Pemikiran tentang Good Governance.*, artikel., [www.Bappenas.go.id](http://www.Bappenas.go.id).
- Creswell W. John., 2012., *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed.*, Pustaka Pelajar., Yogyakarta.
- LAN dan BPKP., 2000., *Akuntabilitas dan Good Governance.*, Penerbit LAN.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN)., 2005., *Good Governance.*, Modul Diklat Prajabatan Golongan III., LAN RI., Jakarta.
- Mardiasmo., 2004., *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik : Suatu Sarana Good Governance.*, Penerbit Andi., Yogyakarta.
- Meuthia Ganie Rochman., 2000., *Good governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya*”, dalam artikel buku HAM : Penyelenggaraan Negara Yang Baik & Masyarakat Warga. Komnas HAM., Jakarta.
- Mifta Thoha., 2008., *Birokrasi Pemerintahan Indonesia di Era Reformasi.*, Kencana Prenada Media Group., Jakarta.
- Nugroho Riant., 2003., *Reinventing Pembangunan.*, PT. Media Elex Komputindo Gramedia., Jakarta.
- Philipus M. Hadjon dkk., 1999., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia (intoduction to the Indonesian Administrative Law).*, Gajah Mada University Press., Yogyakarta.
- Purwo Santoso., 2002., *Institusi Lokal Dalam Perspektif Good Governance, “Pemberdayaan Institusi Lokal”.*, IREYOGYA., Yogyakarta.
- Sadermayanti., 2010., *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik).*, Rafika Aditama., Bandung.
- Sinambela, Lijian Poltak, dkk., 2006., *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi.*, Bumi Aksara., Jakarta.
- Smith B.C., 1985., *Decentralization The Territorial Dimension of the State.*, George Allen & Unwin., London.
- Sofian Efendi., 2005., *Membangun Budaya Birokrasi untuk Good Governanc.*, Lokakarya Reformasi Birokrasi Kementerian Negara Pemberdayaan Aparatur Negara., Jakarta.
- Sukarman Kamuli., 2008., *Evaluasi Kemajuan Penerapan Penyelenggaraan Good Governance di Provinsi Gorontalo.*, Jurnal INOVASI., Volume 5 Nomor 3., ISSN 1693-9034.
- UNDP., 1997., *Governance for Suitable Development.*, A Policy Document., New York.