MJPA : Musamus Journal of Public Administration
Volume 9. No. 1. (Oktober, 2026), hlm 260-269
ISSN/pISSN:2622917X/26226499

PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MERAUKE

Rachmat Agung[1 *]; Aenal Fuad Adam[2], Nurul Uswatun Hasanah, Mulkhaeri Ikram

[1,3,4]Ilmu Administrasi Negara, Universitas Musamus, Merauke, Indonesia
[2] Ilmu Politik, Universitas Musamus, Merauke, Indonesia
* Correspondence : rachmatpuank@unmus.ac.id

ABSTRAK

Good governance merujuk pada sistem pemerintahan yang baik, erat kaitannya dengan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip good Governance pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kabupaten Merauke. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara dan telaah dokumen, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Merauke telah terlaksana dengan baik namun belum sepenuhnya berjalan efektif, hal ini dapat dilihat dari penerapan aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik (siCANTIK) cloud sebagai inovasi pelayanan berbasis digital belum didukung oleh ketersediaan SDM dan SDA yang memadai sehingga penerapan good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya terpenuhi dengan baik. Saran penelitian agar terus mengupayakan peningkatan mutu SDM, Pengembangan sistem dan aplikasi pelayanan publik perizinan yang sederhana one stop service (oss) serta penguatan kelembagaan berupa pengembangan kebijakan, optimalisasi fasilitas, dan insentif penanaman modal guna menjaga manajemen mutu pelayanan menuju good governance.

Kata kunci : Good Governance, Pelayanan publik

ABSTRACT

Good governance refers to a sound system of government and is closely linked to public service delivery. This study aims to describe the implementation of good governance principles at the Investment and One-Stop Integrated Service Agency (DPMPTSP) of Merauke Regency. A qualitative research approach was employed, utilizing observation, interviews, and document analysis. The findings indicate that while public services at the Merauke DPMPTSP have been implemented well, they are not yet fully effective. This is evident from the fact that the implementation of the *siCANTIK* (Smart Application for Integrated Public Services) cloud—a digital service innovation—lacks adequate human and material resources; consequently, the application of good governance to enhance public service quality has not been fully realized. The study recommends continuous efforts to improve human resource quality, develop simple One-Stop Service (OSS) systems and licensing applications, and strengthen institutional capacity—specifically through policy development, facility optimization, and investment incentives—to maintain service quality management in pursuit of good governance.

Keywords : *Good Governance, Public Service*

Pendahuluan

Salah satu tolok ukur kemajuan dan keberhasilan suatu instansi pemerintah adalah terwujudnya pelayanan yang berorientasi publik, artinya pelayanan hendaknya berpihak pada kepentingan masyarakat sehingga momok birokrasi yang terkesan berbelit dan rumit tidak lagi menjadi citra pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dengan kata lain bagaimana usaha aparatur negara menghadirkan Good Goverement dalam pemerintahan. Delly 2013:185) mengatakan bahwa "governance tidak hanya berarti kepemerintahan sebagai kegiatan, tetapi Juga mengaandung arti pengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan penyelenggaraan dan bisa juga diartikan pemerintah" sehingga dapat disimpulkan bahwa inti kepemerintahan dalam konsep goernance adalah pelayanan yang berkonotasi mengayomi dan mengajak . Governance sendiri dalam Konsep ini merupakan bahagian dari Grand design reformasi birokrasi 2010-2015 yang tertuang dalam perpres No.81 tahunn 2011 yang bertujuan sebagai perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan indonesia diantaranya : 1) Mengurangi dan akhirnya menghilangkan penyalahgunaan kewenangan publik oleh pejabat pada instansi yang bersangkutan. 2) Menjadika negara yang memiliki most improved bureucracy. 3) Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. 4) Meningkatkan mutu perumusan dan pelaksanaan kebijakan/program instansi. 5) Meningkatkan efisiensi (waktu dan biaya) dalam pelaksanaan semua segi tugas organisasi. 6) Menjadikan birokrasi indonesia antisipatif, proaktif, dan efektif dalam menghadapi globalisasi dinamika peerubahan lingkungan strategis.

Jika cita-cita birokrasi tersebut dapat diterapkan maka bukan hanya good goverement yang akan tercipta melainkan good gevernance akan terwujud dengan sendirinya, perlu ditekankan bahwa Perbedaan paling pokok antara konsep "government" dan "governance" terletak pada bagaimana cara penyelenggaraan otoritas politik, ekonomi dan administrasi dalam pengelolaan urusan suatu bangsa. Konsep "Goverement" berkonotasi peranan pemerintah yang lebih dominan dalam penyelenggaran berbagai otoritas. Sedangkan konsep "governance" bermakna bagaimana cara suatu bangsa mendistribusikan kekuasaan dan mengelola sumberdaya serta berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Dengan kata lain, dalam konsep governance terkandung unsur demokratis, adil, transparan, rule of law, partisipatif dan kemitraan hal ini sejalan dengan pendapat Widodo, (2001:18) bahwa "governance melibatkan tidak sekedar pemerintah dan negara, tetapi juga peran berbagai aktor diluar pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas" selanjutnya konsep governance dipertegas dengan adanya Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 292 selanjutnya akan disebut dengan UUAP), yang memiliki fungsi 1)Memperbaiki kualitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan; 2) Menjadi dasar peningkatan tata kepemerintahan yang baik (Good Governance); dan 3) Sebagai upaya untuk mengurangi Kolusi, Korupsi dan Nepotisme.

Good Governance memuat prinsip-prinsip yang mengarahkan program birokrasi pemerintah agar lebih bersinergi dengan rakyat maupun pihak swasta hal ini sejalan dengan yang dikemukakakan suatu institusi internasional yakni United Nation Development Program pada tahun 1997 dalam Delly (2013:190) diantaranya: 1) Partisipasi (participation) yaitu peran serta masyarakat dalam proses pembuatan keputusan juga kebebasan berkumpul dan berserikat. 2) Aturan hukum (rule of law) yaitu hukum harus adil, tanpa perbedaan,

ditegakkan dan dipatuhi, terutama tentang HAM. 3) Transparan (transparancy) harus dibangun dalam rangka aliran informasi 4) Daya tanggap (responsiveness)yaitu proses yang dilakukan oleh setiap lembaga harus diarahkan ke upaya untuk melayani pihak yang membutuhkan. 5) Berorientasi konsensus (consensus orientation) yaitu berperan sebagai penengah untuk mencapai usaha bersama. 6) Berkeadilan (equity) yaitu memberi kesempatan yang sama kepada laki-laki maupun perempuan dalam usaha untuk meningkatkan kualitas hidup.7) Efektivitas dan efisiensi (effectctivennes and efficiency) yaitu segala proses dan lembaga yang arahkan untuk menghasilkan sesuatu benar-benar dibutuhkan dan sesuai dengan sumber daya yang dimiliki. 8) Akuntabilitas (Accountability) yaitu pengambil keputusan harus bertanggung jawab kepada masyarakat umum sesuai dengan keputusan yang sudah disepakati. 9)Visi strategis (strategic Vision) yaitu pemimpin dan masyarakat punya usaha yang luas dan berjangka panjang dalam pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan manusia dengan cara memahami berbagai aspek yang ada dalam kehidupan rakyat.

Sinergitas antara pemerintah,masyarakat maupun stakeholder akan melahirkan harmoni pelayanan publik yang elegan, good governance hadir sebagai instrument yang menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah dalam usahanya meningkatkan pelayanan dengan memaksimalkan segala sumber daya yang ada, kesadaran ini penting untuk membangun kepercayaan publik terhadap birokrasi pemerintahan, mengutip pernyataan Hery Mulyana (2005:15) bahwa "Pemerintah sebagai institusi yang memiliki tanggung jawab sebagai penggerak roda pembangunan, dihadapkan berbagai tantangan, keberhasilan, dan kegagalan. Dalam upaya peningkatan peran pegawai sebagai instrumen pembangunan bangsa. Realisasi pemikiran otonomi sebagai bentuk reformasi di bidang aparatur, serta upaya untuk memberdayakan peran pegawai di tingkat daerah, diharapkan akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat." sehingga Penerapan prinsip good governanse secara utuh akan menciptakan pelayanan publik yang pro rakyat atau berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa. Hal ini sebagaimana termaktub dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003. Mengenai Asas Pelayanan Publik meliputi :

a. Transparansi; Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
b. Akuntabilitas; dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturanperundang-perundangan.
c. Kondisional; Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
d. Partisipatif; Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
e. Kesamaan Hak; Tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan , gender, dan status ekonomi
f. Keseimbangan hak dan kewajiban; Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Mencermati uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Good Governance merupakan peyelenggaraan manajemen pembangunan pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab serta sejalan dengan prinsip demokrasi yang mengacu kepada proses

pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama antara pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahaan dalam suatu negara yang secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan bingkai politik bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Kemudian berbicara mengenai penciptaan legal dan aktifitas usaha, maka pemerintah memfasilitasi hal ini melalui pengurusan perizinan yang berbentuk post, unit, bahkan badan/dinas yang secara khusus dan kompeten memberikan pelayanan prihal penerbitan dokumen perizinan dan penanaman modal sebagai penunjang aktifitas usaha dan pembangunan ekonomi daerah.

Dinas Penananman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Kabupaten Merauke merupakan prototipe birokrasi pemerintah dalam hal pelayanan publik, mengakomodir penananaman modal, investasi dan perizinan yang kemudian disingkat dengan (DPMPTSP), jika merujuk pada stratifikasi bentuk organisasi maka pelayanan perizinan di Merauke ini sudah termasuk lebih maju karena telah berbentuk dinas yang menganut sistem pelayanan satu pintu jika dibandingkan dengan pelayanan administrasi serupa dibeberapa daerah masih ada yang menganut kantor, unit maupun sistem satu atap. Perbedaan mendasar pada bentuk pelayanan ini terletak pada efektifitas dan efisiensi dari rentang wewenang, prosedur, dan teknis penyelenggaraan pelayanan.

Merujuk pada posisi dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) maka hal ini menjadi menarik untuk dikaji dalam suatu penelitian empiris untuk mengukur penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam peran DPMPTSP dalam kaitannya pembangunan otonomi daerah yang diwujudkan melalui pelayanan publik. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian peneliti diantaranya 1) kesesuaian antara visi dan misi DPMPTSP dengan realitas kualitas pelayanan publik yang diberikan, 2) efektivitas implementasi program percepatan aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik (siCANTIK) cloud diwilayah timur Indonesia khususnya di kabupaten Merauke, serta upaya dan tantangan yang dihadapi dalam pengembangan inovasi terkait pengembangan sistem one stop service (oss) dalam peningkatan pelayanan publik.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang menitikberatkan pada proses dan makna dari fenomena yang ditemui dilapangan, hal ini berdasarkan teori yang dikemukakan Sugiyono bahwa penelitian kualitatif adalah "Penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting)" natural setting yang dmkasud adalah menceritakan kembali apa yang terjadi dengan luugas dan apa adanya pendapat inipun diperjelas oleh Moleong bahwa penelitian kualitatif adalah "pelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, disajikan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah." sumber data primer dan sekuder melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke dengan melibatkan informan utama kepala Dinas DPMPTSP, Kepala tata Usaha DPMPTSP, serta staf dan beberapa pengunjung yang akan

mengajukaan permohonan izin pada dinas terkait .Teknik pengambilan data menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, display data dan pengambilan keputusan, teknik pemeriksaan keabsahan data melalui triangulasi data.

Hasil dan Pembahasan

DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan reformasi satuan kerja yang dipandang lebih efektiv bila dibandingkan dengan satuan kerja yang sebelumnya berbentuk unit dan pelayanan terpadu satu atap. DPMPTSP berperan sebagai penghubung utama antara dunia usaha dan pemerintah, yang diberi amanat mendorong investasi langsung, baik dari dalam negeri maupun luar negeri, melalui penciptaan iklim investasi yang kondusif. Setelah DPMPTSP terbentuk pada akhir Tahun 2016, maka target perangkat daerah ini tidak hanya untuk meningkatkan jumlah investasi yang lebih besar dari dalam maupun luar negeri, namun juga meningkatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang prima sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, antara lain: sederhana, jelas, aman, transparan, effisien, ekonomis, adil dan tepat waktu. Lebih lanjut fungsi perangkat daerah urusan bidang Penanaman Modal sebagaimana yang tertuang pada Permendagri 100 tahun 2016 adalah perencanaan penanaman modal, pengembangan iklim penanaman modal, promosi penanaman modal, perizinan penanaman modal, pengendalian dan pelaksanaan penanaman modal serta pengolahan data dan informasi penanaman modal. Adapun Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Merauke ditetapkan dalam Surat Peraturan Bupati No. 24 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Merauke yaitu Menyusun dan melaksanakan Kebijakan di Bidang Penanaman Modal yang meliputi Promosi dan Penggalian Potensi Penanaman Modal, Pengendalian ,Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta melaksanakan ketatausahaan Dinas. Kemudian DPMPTSP Kabupaten Merauke melaksanakan fungsi pelayanan dengan visi Terwujudnya Pelayanan Publik yang Cepat, Tepat, Efisien, Efektif dan Akuntabel dengan misi yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Mendorong Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Bidang Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Masyarakat
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Masyarakat.
3. Meningkatkan Citra Aparatur Pemerintah dengan Memberikan Pelayanan yang Mudah, Cepat, aman, Transparans, Nyaman, Ramah dan Pasti.
4. Mewujudkan Kegiatan Kerjasama yang Saling Menguntungkan dan Terciptanya Iklim Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan yang Kondunsif.
5. Mendorong Peran Serta Dunia Usaha dan Masyarakat untuk Memiliki Perizinan sesuai Ketentuan yang berlaku.

Dari uraian tersebut sangat jelas koridor pelayanan yang diberikan, namun apakah pelayanan tersebut telah mengadaptasi prinsip-prinsip good governance sebagaimana

diutarakan pihak DPMPTSP Biak Numfor pada saat observasi dan sesi wawancara, maka peneliti akan melakukan perbandingan dan pengukuran penerapan prinsip-prinsip good governance berdasrkan UNDP United Nation Development Program tahun 1997, pengujian dan pengukuran hanya dilakukan terhadap lima prinsip utama yang dipandang mewakili penerapan Good governce dalam hal pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Merauke diantaranya:

Partisipasi (participation).

Fungsi utama DPMPTSP adalah pelayanan investasi dan perizinan sehingga dalam penerapan prinsip partisipasi atau keterlibatan masyarakat bukan pada ranah penetapan program dan pengambilan keputusan namun keikutsertaan masyarakat yang dimaksud dalam hal ini adalah ikut serta memajukan dunia usaha dan perekonomian Kabupaten Biak numfor yang difasilitasi oleh pihak DPMPTSP dengan memberikan pelayanan pemberian perizinan maupun nonperizinan, hal ini sebagaimana termaktub dalam misi DPMPTSP pada point kelima bahwa DPMPTSP mendorong peran serta dunia usaha dan masyarakat untuk memiliki perizinan sesuai ketentuan yang berlaku, dari penelusuran yang dilakukan ditemukan data bahwa DPMPTSP bersinergi dengan pemerintah dan masyarakat membuka akses investasi di Kabupaten Merauke. Bidang investasi yang tengah dijajaki di Kabupaten Merauke, diantaranya perhubungan laut, bandara, bidang ekonomi, rumah sederhana bagi rakyat serta sektor perikanan laut dan pariwisata yang tentunya merupakan bagian dari cita-cita good governance sehingga dapat dikonfirmasi bahwa prinsip partisipasi telah diterapkan

Aturan hukum (rule of law)

Penerapan prinsip aturan hukum menjadi landasan utama DPMPTSP Merauke dalam melaksanakan tugasnya, berdasarkan informasi yang diperoleh baik pada sesi wawancara maupun observasi, regulasi yang mengatur perangkat daerah ini sangat jelas diantaranya Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal, Undang-undang RI Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah, serta beberapa perda yang mengatur tarif retribusi perizinan diantaranya Perda Merauke No.7 tahun 2005 yang mengatr tarif perizinan pelayanan kesehatan swasta dan tempat-tempat umun, Perda Merauke No.8 Tahun 2014 tentang izin gangguan, kawasan dan tempat usaha, Perda No.9 tahun 2014 tentang retribusi trayek. Beberapa indek tarif retribusi ini dapat dilihat langsung oleh pemohon pada leflet dan baliho yang terpajang pada kantor dinas DPMPTSP, sehingga bisa dipastikan penerapan prinsip aturan hukum telah terlaksana dengan baik.

Transparan (transparancy)

Transparansi yang maksud adalah terciptanya sistem informasi manajemen yang terjangkau oleh masyarakat sehingga harus memenuhi unsur kejelasan dalam arti mudah dipahami/dimengerti oleh masyarakat, aksesibilitas/terjangkau dalam arti adanya pertukaran informasi dua arah, memberikan informasi tambahan yang dibutuhkan masyarakat, serta

rasional dalam arti adanya proses yang konsisten, terstandarisasi, formal, dan dapat dipantau perkembangannya, dalam hal ini transparansi periziinan yang dimaksud mencakup waktu, prosedur, biaya dan persyaratan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada lokasi peneletian dapat dikonfirmasi bahwa DPMPTSP Merauke telah berupaya menyampaikan pesan dan informasi kepada masyarakat seputar perizinan melalui banner yang dipajang pada ruang pelayanan maupun informasi yang dibagikan pada situs resmi DPMPTS Kabupaten Merauke, lebih lanjut akses informasi seputar pelayanan investasi dan perizinan dapat diakses melalui aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik (siCANTIK) cloud, proses pelayanan dilakukan melalui front offfice atau costummer service memungkinkan pengguna jasa/pemohon berkomunikasi secara langsung face to face dengan petugas pelayanan sehingga memudahkan pengajuan berkas dan akses informasi. Dengan demikian prinsip transparansi telah dilaksanakan dalam proses pelayanan pada DPMTSP Merauke.

Efektivitas dan efisiensi

DPMPTSP Merauke menjadi salah satu penerima piagam penghargaan e-goverement award tahun 2019 dari Kementrian Komunikasi dan Informatika (KemKominfo) yakni sebagai percepatan daerah terluar indonesia dengan penerapan aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik (siCANTIK) cloud, sehingga disinyalir keberadaan DPMPTSP efektif dalam meningkatkan iklim investasi dan penanaman modal di Kabupaten Merauke pun dalam hal perizinan diharapkan mampu berkontribusi dalam hal mendorong peningkatan ekonomi masyarakat Merauke. Perlu disepakati bersama bahwa makna sederhana dari efisiensi adalah melakukan atau mengerjakan suatu pekerjaan dengan cara yang benar atau sesuai standar yang ditetapkan . Sedangkan efektifitas adalah melakukan atau mengerjakan sesuatu tepat pada sasaran atau tujuan yang ingin dicapai. Namun Pada sesi wawancara ditemukan beberapa kelemahan dalam hal efektivitas dan efisiensi pelayanan ini dintaranya, beberapa pemohon/pengguna jasa masih mengeluhkan belum mampu mengakses SiCantik sehingga tetap harus melakukan perrmohonan izin secara langsung offline dengan cara datang langsung ke kantor DPMPTSP Merauke, hal ini dikarenakan oleh beberapa faktor diantaranya tingkat kemampuan teknology masyarakat yang masih kurang atau diistilahkan dengan gagap teknology, sehingga penerapan si CANTIK ini dinilai belum efektif dari segi efisiensi waktu pelayanan, kemudian beberapa pengguna jasa masih sering mengeluhkan keterlambatan atau lamanya penerbitan surat izin yang melebihi dari target waktu penyelesaian yang dijanjikan setelah dikonfirmasi dengan kepala Dinas terkait ditemukan bahwa hal ini disebabkan oleh masih kurangnya sumber daya manusia (SDM) baik dari segi jumlah maupun kualitas, selain itu adanya kendala dari segi sarana penunjang kegiatan administrasi diantaranya ketersediaan alat tulis kantor atau ATK yang masih terbatas, bahkan Kasubag Tata Usaha mengakui seringya terkendala dengan kurangnya unit komputer dan printer yang berimbas menghambat proses pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa prinsip efektivitas dan efisiensi pelayanan pada DPMPTSP Merauke belum terlaksana dengan

baik.

Akuntabilitas (Accountability)

Akuntabilitas dalam konsep good governance merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang dapat dipertanggungjawabkan. Mengutip pendapat pada penelitian dengan substansi yang sama meskipun dengan lokus yang berbeda yakni indirawati dalam jurnal Akuntabilitas Perizinan Penyelenggaraan Reklame di Kabupaten Sidoarjo bahwa akuntabilitas setidaknya harus memiliki empat kategori yakni 1) Akuntabilitas hukum dan peraturan yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan; 2) Akuntabilitas proses yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsif, dan murah biaya; 3) Akuntabilitas program yaitu akuntabilitas yang terkait dengan perimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik; 4) atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal

Mencermati pendapat tersebut sangat relevan untuk dijadikan acuan dalam mengukur penerapan akuntabilitas pada DPMPTSP Merauke yang notabenenya memiliki fungsi utama memberikan pelayanan kepada masyarrakat dalam hal penerbitan surat izin. Dalam hal akuntabilitas hukum dan peraturan dapat dikonfirmasi bahwa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya DPMPTSP sentiasa berdasar pada perturan dan undang-undang yang mengatur pelayanan publik baik yang bersifat nasional maupun kebijakan yang bersifat regional. Kemudian akuntabilitas dalam hal proses berupa pelayanan cepat, responsif dan murah biaya masih memiliki kelemahan dari segi kemampuan SDM yang masih terbatas, dari data pegawai yang ada, latar pendidikan pegawai masih berada pada tataran diploma pun beberapa diantaranya masih berstatus tenaga kontrak atau tenaga honorer, Kadis DPMPTSP sendiri pun mengakui bahwa tidak semua pegawai yang ada mampu mengakses sistem informasi manajemen berbasis digital dengan baik sehingga hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan yang berbasis digital artinya konsep administrasi the right man on the right place belum terpenuhi dengan baik. Dari segi akuntabilitas program terutama penerapan aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik (siCANTIK) cloud, Kadis DPMPTSP mendemostrasikan penggunaan aplikasi ini mempermudah dalam pemberian layanan salah satunya dengan penggunaan tanda tagan online yang mampu mempersingkat proses persetujuan permohonan izin, namun dalam hal akuntabilitas alternatif program menuju one stop service dalam artian pelayanan online masih terus diupayakan agar lebih maksimal mengingat adanya keterbatasan sumber daya manusia maupun sumber dana atau anggaran belanja yang terbatas.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan publik Dinas Penananman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Merauke telah terlaksana dengan baik, namun jika diukur dari sudut pandang penerapan prinsip - prinsip good governance dalam meningkatkan pelayanan publik dapat disimpulkan belum sepenuhnya berjalan efektif, hal ini dikarenakan masih ditemui beberapa kelemahan dalam upaya DPMPTSP memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa. kendatipun dalam pelayanan DPMPTSP telah terintegrasi online dengan aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik (siCANTIK) cloud nyatanya dalam penerapannya sistem informasi manajemen ini belum didukung sepenuhnya dengan sumber daya yang dimiliki oleh DPMPTSP baik dari segi kuantitas dan kualitas SDM maupun ketersediaan sarana dan prasarana pendukung otomatisasi administrasi sehingga dapat dikatakan bahwa sebaik baik sistem yang diterapkan belum cukup jika tidak didukung oleh sumber daya yang memadai, sehingga disarankan kepada pihak DPMPTSP agar sentiasa mengupayakan peningkatan kualitas SDM guna mengimbangi perkembangan teknology yang menjadi tutunan dunia kerja sebagai konsekuensi inovasi pelayanan berbasis digital (si CANTIK) clouds. Hal ini juga dimaksudkan agar dimasa yang akan datang DPMPTSP menjadi salah satu tonggak utama penopang perekonomian di Kabupaten Merauke dengan citra good governance mewujudkan pelayanan publik yang apik bersinergi dengan pemerintah, swasta maupun masyarakat sipil.

Referensi

Agung, R., & Alfian, M. (2025). Strategi Mitigasi Konflik Agraria Melalui Collaborative Governance Di Kecamatan ILWAYAB. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, *13*(2).

Anriani, S., Rahayu, A. Y., & Salomo, R. V. (2021). Indonesian Collaborative Governance Analysis Facing Free Papua Movement. *Utopía y Praxis Latinoamericana, Vol. 26, No. 2*, 89-108.

Balele, F. S. (2023). *The Effectiveness of Collaborative Governance Approach in the Conflict Resolution Process in Protected Areas in Tanzania: A case of Mwambalizi Forest Reserve.* Wageningen: Wageningen University and Research Centre.

Gurumis, G. S. (2022). Upaya Pencegahan Konflik Menurut Undang-undang Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Penanganan Konflik Sosial. *Lex Administratum, Vol. X, No. 1*, 108-118.

Ivanda, A. B., Kasiami, S., Tjatur, K., & Huda, M. M. (2024). Collaborative Governance Dalam Mengatasi Konflik Antar Perguruan Pencak Silat : Studi Kasus Penertiban Tugu Perguruan. *JLAN : Juarnal Ilmiah Administrasi Negara, Vol. 8, No. 3*, 106-114.

Mana, F. A., Enala, S. H., Prasetya, M. N., & Parukka, R. A. (2024). Strategy To Effectively Make E-Ktp By The Population And Civil Registration Office Of Nagekeo District. *Nusantara Hasana Journal*, *4*(2), 133-140.

Octasylva, A. R. P., Damayanti, E., Koto, M. P., & Parukka, R. A. P. (2025). Perilaku Organisasi (Memahami Dinamika dan Strategi di Tempat Kerja).

Parukka, R. A. P., & Adam, A. F. (2026). Collaborative Governance Sebagai Resolusi Konflik Agraria Di Kecamatan Ilwayab, Merauke, Papua Selatan. *Musamus Journal of Public Administration*, *8*(2), 124-134.

Parukka, R. A. P., Maturbongs, E. E., Adam, A. F., & Haris, U. (2024). Strategi Manajemen Dalam Mengatasi Penyalahgunaan Narkoba Pada Remaja di Indonesia. *Musamus Journal of Public Administration*, *6*(2), 652-658.

Surachman, A., Prasetya, M. N., Parukka, R. A. P., Nur, A. F., Mana, F. A., Enala, S. H., ... & Haris, U. (2024). Transformasi Kepemimpinan (Membangun Organisasi Melalui Visi, Kompetensi, dan Etika).

Syahruddin, S., Agung, R., Adam, A. F., Irawan, A., & Kontu, F. (2023). Implementation of The Disaster Management Policy in The Sigi District (Study on Regional Disaster Management in The Sigi Regency). *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, *5*(2), 154-161.