

# Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis Elektronik dengan Studi Kasus di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo

Anisa Sulistyowati\*, Isnaini Rodiyah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip good governance yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan berbasis elektronik. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, teknik penentuan informan yang digunakan yaitu purposive sampling. Jenis data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis data Milles dan Huberman. Hasil penelitian ini diperoleh meliputi pertama pada prinsip responsif, dimana semua yang dilakukan oleh pegawai layanan sudah sesuai dengan standar pelayanan, selain itu pengaduan yang masuk juga akan direspon oleh petugas sesuai dengan prosedur pengaduan yang ada. Kedua pada prinsip efisiensi dan efektivitas, dalam penerapannya sudah memenuhi beberapa kriteria yang terdapat dalam prinsip efisiensi dan efektivitas walaupun belum sepenuhnya dapat terlaksana. Kriteria tersebut seperti adanya kepastian waktu dalam pelayanan dan biaya retribusi yang harus dikeluarkan.

**Kata Kunci:** Perizinan, IMB, Good Governance

DOI:

<https://doi.org/10.47134/webofscientist.v2i2.24>

\*Correspondence: Anisa Sulistyowati

Email: [annisasulis04@gmail.com](mailto:annisasulis04@gmail.com)

Received: 12-04-2023

Accepted: 16-05-2023

Published: 26-06-2023



**Copyright:** © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** This research aims to analyze and describe the application of the principles of good governance carried out at the Sidoarjo Regency One-Stop Investment and Integrated Services Service in the service of electronic-based Building Permits. The method used is descriptive qualitative, the informant determination technique used is purposive sampling. The types of data obtained are primary data and secondary data obtained through data collection through observation, interviews and documentation. Furthermore, data analysis was carried out using the Milles and Huberman data analysis method. The results of this study were obtained, firstly on the principle of responsiveness, where everything carried out by service employees is in accordance with service standards, besides that incoming complaints will also be responded to by officers according to existing complaint procedures. Second, on the principles of efficiency and effectiveness, in practice it has fulfilled several criteria contained in the principles of efficiency and effectiveness, although it has not been fully implemented. These criteria, such as the certainty of time in service and retribution costs that must be incurred.

**Keywords:** Licensing, IMB, Good Governance

## Pendahuluan

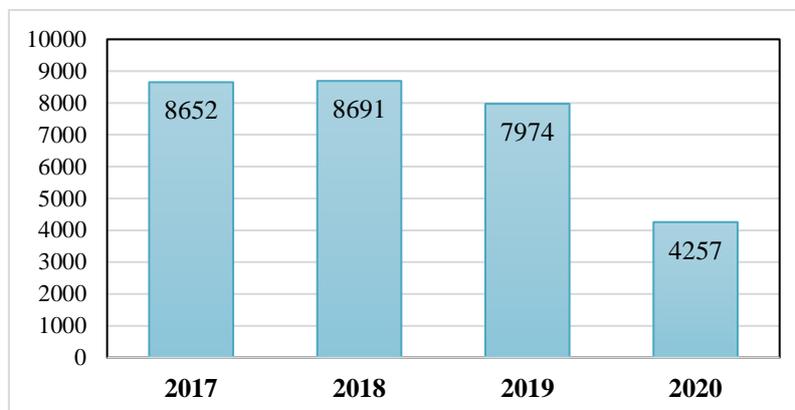
Negara Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia dan menempati posisi keempat setelah Amerika Serikat. Untuk itu pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan adalah penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik telah diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh pemerintah, dengan tujuan utama untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan rakyat Indonesia dengan menerakan prinsip *good governance* (Biswas, 2019; Pomeranz, 2020; Seyedsayamdost, 2020).

Indonesia sebagai suatu negara yang demokrasi, dimana setiap keputusan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah merupakan hasil dari diskusi bersama dengan wakil rakyat yang kemudian pelaksanaan dari keputusan tersebut bisa dipertanggungjawabkan secara bersama untuk kebaikan masyarakat umum merupakan bentuk realisasi dari diterapkannya konsep *good governance* (Bano, 2019; Biadgilign, 2019; KURNIA, 2020; Liao, 2019). Tujuan dari eksistensi konsep *good governance* di Indonesia adalah terlaksananya pelayanan bagi masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah dengan seoptimal mungkin (Rachmayanti dkk., 2022).

Pelayanan publik merupakan intervensi pemerintah agar dapat melayani masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun sampai saat ini masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya merasakan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah, dan masih banyak keluhan dari masyarakat kepada pemerintah karena kualitas pelayanan yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat kurang maksimal. Instansi Pemerintah adalah suatu organisasi yang terdiri dari kumpulan orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas negara sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat (Pertiwi & Azis, 2022).

Kinerja pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan saat ini menunjukkan adanya kekurangan karena aparat birokrasi lebih menampilkan diri sebagai majikan atau penguasa, aparat pelayanan lebih berorientasi pada *status quo* dari pada peningkatan. Pelayanan Publik dalam bidang apapun diperlukan *outcome indices* (indeks hasil) (Irtanto, 2020), untuk itu sangat disayangkan apabila kerja rutinitas aparatur birokrasi sering menyebabkan masalah baru yang menjadikan birokrasi statis dan kurang peka terhadap perubahan lingkungan bahkan cenderung resisten terhadap pembaharuan. Kondisi seperti ini seringkali memunculkan potensi mal-administrasi (Rusfiana, 2021). Kondisi pelayanan publik di Indonesia diwarnai dengan tindakan mal-administrasi yang dilakukan oleh aparatur birokrasi. Dapat diketahui dari data Ombudsman RI hingga triwulan II tahun 2020

yang menerima banyak laporan atau pengaduan masyarakat atas dugaan mal-administrasi dalam pelayanan publik seperti pada grafik berikut.



**Gambar 1.1** Perkembangan Laporan Pengaduan Masyarakat Tentang Mal-Administrasi

Sumber: Diolah dari Laporan Ombudsman RI triwulan II tahun 2020

Berdasarkan gambar 1.1, pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman mengalami penurunan pada tiap tahunnya. Pada tahun 2020 pengaduan masyarakat mengalami penurunan angka yang signifikan, namun hal tersebut tidak menutup kemungkinan akan tetap adanya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia khususnya terkait masalah mal-administrasi yang terjadi di instansi pemerintah salah satunya adalah provinsi Jawa Timur. Provinsi Jawa Timur terdiri dari 29 Kabupaten dan 9 Kota, namun terdapat 3 Kabupaten/Kota yang menduduki peringkat tertinggi dalam menerima pengaduan terkait pelayanan publik pada tahun 2019 dengan substansi perizinan (PTSP) sebagai salah satu dinas yang menerima laporan. 3 Kabupaten/Kota diantaranya ialah Kota Surabaya dengan 90 laporan, Kabupaten Sidoarjo 15, Kota Malang 12.

Terjadinya aduan tersebut menjadi alarm bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di seluruh kabupaten/kota di Indonesia, tidak terkecuali untuk kabupaten Sidoarjo. Karena DPMPTSP memiliki peran yang sangat penting dalam mengemban tugas dan fungsi dalam pelayanan publik khususnya adalah pelayanan perizinan di kabupaten Sidoarjo. Sehingga diharapkan aparatur yang memberikan pelayanan dapat bekerja secara profesional, bertanggung jawab, dan transparan dalam setiap melakukan kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pengamatan di lapangan ditemukan beberapa kondisi yang membuat pelayanan perizinan khususnya Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo tidak terlepas dari pengaduan yang berasal dari masyarakat pengguna layanan. pengaduan masyarakat yang telah diterima oleh DPMPTSP kabupaten Sidoarjo disusun dalam tabel seperti berikut ini.

**Tabel 1.1** Jumlah pengaduan tahun 2020-2021 di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo

No.	Uraian	Aduan/Saran	
		Tahun 2020	Tahun 2021
1	Pengaduan Langsung	-	42
2	Ruang Publik	235	200
3	Form Saran/Surat Tertulis	3	7
4	Lapor.go.id	10	5
5	Melalui Email	125	34
6	Website	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>373</b>	<b>288</b>

Sumber:  
Diolah

dari DPMPTSP Kab. Sidoarjo tahun 2021

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat jika jumlah pengaduan di DPMPTSP kabupaten Sidoarjo masih tinggi dan hal tersebut menunjukkan masih adanya kekurangan DPMPTSP dalam memberikan pelayanan. Banyaknya pengaduan yang masuk ke DPMPTSP menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* belum sepenuhnya terlaksana di DPMPTSP kabupaten Sidoarjo. Permasalahan lainnya dapat dilihat dalam pelaksanaan SOP, dimana SOP terkait tahapan atau prosedur dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang belum sepenuhnya dilaksanakan dalam proses pelayanan IMB. Dalam prinsip efisiensi dan efektivitas, proses pelayanan masih ditemukan kasus surat izin yang memerlukan waktu lama untuk dapat terbit yang idealnya hanya memerlukan waktu 30 hari kerja namun dalam pelaksanaan bisa melebihi waktu yang sudah ditetapkan. Durasi pelayanan yang dilakukan dalam pengurusan IMB berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo disusun pada tabel berikut ini.

No.	Uraian	Keterangan
1.	Verifikasi Persyaratan Pemenuhan Komitmen Front Office	1 Hari
2.	Validasi Data Persyaratan Pemenuhan di Back Office	2 Hari
3.	Melakukan Tinjau Lapang	1 Hari
4.	Koordinasi Dengan OPD terkait	20 Hari
5.	Membuat Draft SK Persetujuan Pemenuhan Komitmen	2 Hari
6.	Proses Perhitungan Retriusi dan Penyusunan Draft SK	2 Hari
7.	Penandatanganan Surat Persetujuan Pemenuhan Komitmen	1 Hari
8.	Penyerahan Surat Persetujuan Pemenuhan Komitmen	1 Hari

**Tabel 1.2** Keterangan waktu dalam mengurus layanan IMB di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo

Sumber : Diolah dari SPP DPMPTSP Tahun 2021

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat jika durasi pelayanan dalam setiap prosesnya sudah ditetapkan namun dalam kondisi di lapangan menunjukkan jika setiap prosesnya memerlukan waktu melebihi dari yang sudah ditetapkan terutama pada proses *verifikasi* dan *validasi* data yang memerlukan waktu lama untuk menyelesaikannya padahal SOP yang ada hanya memerlukan waktu kurang dari 7 (tujuh) hari kerja. Disamping itu, pengurusan IMB yang masuk ke DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2021 berjumlah 385 izin, sedangkan jumlah pembangunan gedung lebih dari jumlah izin yang masuk dan di proses di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo, hal ini dapat dilihat dari berkurangnya lahan pertanian yang diubah menjadi perumahan. Hal tersebut menunjukkan jika partisipasi masyarakat masih kurang terhadap pengurusan IMB.

## Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada Penerapan prinsip-prinsip good governance yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Sidoarjo dalam pelayanan IMB berbasis elektronik. Prinsip-prinsip Governance menurut UNDP dalam LAN yaitu : 1. Responsif, dan 2. Efisiensi dan Efektivitas. Lokasi penelitian ini dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dimana lokasi tersebut dijadikan sebagai lokasi dilakukannya penelitian karena DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo merupakan dinas yang memiliki tugas pokok, fungsi dan penanggungjawab atas segala bentuk penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian ini teknik penentuan informan yang digunakan yaitu purposive sampling, adapun informan tersebut meliputi Analis Kebijakan Bidang Penanaman Modal, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Sektor 1, Penata Perizinan Bidang Pelayanan Perizinan Sektor 1, pengelola perizinan 2 Bidang Pelayanan Perizinan Sektor 1, dan masyarakat pengguna layanan IMB berbasis elektronik. Jenis data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis

data Milles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2013).

## Hasil dan Pembahasan

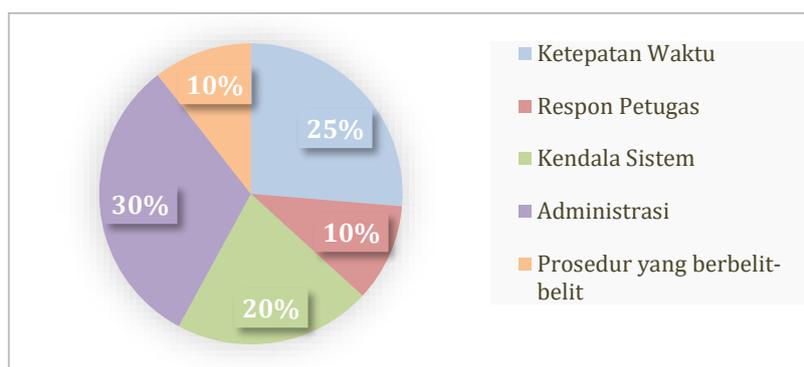
### A. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Berbasis Elektronik (Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo)

Pelayanan publik merupakan fokus disiplin ilmu dalam administrasi publik di Indonesia (Lestari dan Santoso, 2022). Pelayanan publik dalam *good governance* setidaknya harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik dalam mendorong praktik *good governance* adalah sangat penting dilaksanakan, karena perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders* yaitu: pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha (swasta) (Haris, 2019). *Good Governance* merupakan prinsip dalam mengatur suatu pemerintahan supaya layanan yang diberikan dapat menjadi lebih efektif dan efisien (Bennett, 2019; Detotto, 2021; Makrickiene, 2019), sistem pelayanan yang bisa diandalkan dan administrasinya bertanggung jawab kepada publik. Salah satu bentuk tata pemerintahan yang baik tersebut adalah terlaksananya pelayanan publik dengan baik.

Mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* seperti non-diskriminatif dapat dengan mudah dikembangkan parameternya di dalam ranah pelayanan publik (Dwiyanto, 2017). Unsur pelayanan yang harus terpenuhi dalam penerapan *good governance* diantaranya adalah partisipasi, kepastian hukum, transparansi, tanggung jawab, berorientasi pada kesepakatan, keadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategik. Salah satu bentuk pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan isi Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang pelayanan publik. menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah atau organisasi publik wajib mendengar dan memenuhi tuntutan atau kebutuhan dari masyarakat.

Kesan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan di Indonesia adalah pelayanan yang berbelit-belit, biaya yang tinggi dan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu perizinan (Firdausijah & Priatna, 2020), oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan terutama Izin Mendirikan Bangunan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan perizinan khususnya adalah layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) karena IMB merupakan jenis perizinan yang banyak dilakukan oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo tentunya sudah melakukan upaya supaya prinsip-prinsip *good governance* dapat berjalan dengan baik, salah satunya ialah dengan memanfaatkan teknologi. Dimana dalam pelayanan perizinan saat ini khususnya dalam layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang sudah berbasis elektronik dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan IMB. Namun, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa masih dapat kekurangan dalam pelaksanaan *good governance* di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo khususnya dalam layanan IMB. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar uraian pengaduan yang diterima DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo berikut ini.



**Gambar 3.1** Uraian pengaduan yang diterima DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo

Sumber: Diolah dari Rekap Pengaduan DPMPTSP tahun 2021

Berdasarkan gambar 3.1 dapat dilihat jika pengaduan paling banyak diterima terkait administrasi dimana banyak masyarakat yang merasa kesulitan dalam perubahan data atau email saat mengakses sistem pelayanan. Selain itu pengaduan kedua dan ketiga paling banyak diterima ialah terkait ketepatan waktu dan kendala sistem saat pelayanan IMB. Semua pengaduan yang diterima oleh DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo tentunya menjadi peringatan bagi dinas untuk segera meningkatkan kualitas pelayanan IMB supaya lebih baik lagi. Hal tersebut sesuai dengan Dwiyanto yang menyatakan bahwa tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi dalam bentuk pengaduan atau protes terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Fatchuriza & Priatna, 2020).

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih memiliki kekurangan tentunya membuat DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo harus melakukan evaluasi terkait kinerja pegawai ataupun sistem pelayanan serta prosedur pelayanan IMB sehingga DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dapat menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dengan baik dan maksimal. Pelayanan publik yang responsif sebagai salah satu bentuk implementasi dari pemerintah yaitu *good governance* menjadikan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo harus selalu siap sedia ketika memberikan bantuan kepada masyarakat pengguna layanan dalam bentuk apapun itu seperti dalam hal penyampaian informasi atau bantuan teknis lainnya. Maka dari itu DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo membuat analisis atas faktor penyebab dan rekomendasi

perbaikan yang dapat diberikan untuk DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam tabel sebagai berikut.

**Tabel 3.1** Analisis Atas Faktor Penyebab dan Rekomendasi Perbaikan

No.	Unsur Pelayanan	Faktor Penyebab	Rencana Perbaikan
1.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Penyesuaian pelayanan online dan offline	Akan dibagi petugas dalam melayani secara online dan offline
2.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang melayani online hanya satu orang	Akan dibagi petugas dalam melayani secara online dan offline
3.	Perilaku Pelaksana	Ada beberapa bahasa komunikatif petugas yang kurang baik	Akan diadakan latihan/pembinaan untuk petugas CS
4.	Penanganan Pengaduan Pelayanan	Respon kurang cepat	Pengecekan data aduan secara berkala
5.	Kecepatan Waktu Pelayanan	Pelayanan lambat	Melakukan review SOP

Sumber: diolah dari SKM DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan tabel 3.1 dapat dilihat jika berbagai permasalahan yang terjadi di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo khususnya dalam hal pelayanan Izin Mendirikan Bangunan akan dianalisis dan dievaluasi sehingga dapat menemukan rencana perbaikan yang dapat dilakukan oleh dinas supaya pelayanan IMB berbasis elektronik dapat berjalan dengan lebih baik dari sebelumnya. Hasil penelitian yang dilakukan ini menunjukkan persamaan dengan penelitian terdahulu, dimana aparatur pemerintah harus cepat tanggap dalam menyelesaikan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik dengan indikator tersedianya layanan pengaduan, baik berupa *criss center*, Unit Pelayanan Masyarakat (UPM), kotak saran, dan surat pembaca yang mudah diakses masyarakat. Kedua, adanya prosedur pelayanan pengaduan masyarakat. Ketiga, tersediannya standar pelayanan minimalis (Mulyadi dan Romdana, 2018). Terkait dengan keluhan dan pengaduan yang diberikan oleh masyarakat pengguna layanan akan direpon oleh petugas khusus yang menangani pengaduan dan keluhan sesuai dengan prosedur pelayanan pengaduan yang sudah ditetapkan sehingga kedepannya DPMPTSP dapat melakukan evaluasi terkait kinerja dalam layanan serta meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat pengguna layanan supaya mendapatkan kepuasan setelah layanan diterima dengan baik.

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa pelayanan IMB berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo merupakan perwujudan *good governance* pada pelayanan publik dalam hal ini adalah pelayanan IMB. Dalam penerapannya IMB berbasis elektronik menggunakan *website* SIMBG telah memenuhi beberapa kriteria yang terdapat dalam prinsip efisiensi dan efektifitas dimana dinas sudah memberikan kejelasan mengenai prosedur pelayanan yang harus dilakukan serta menetapkan besaran biaya retribusi yang harus dibayarkan oleh masyarakat selaku pemohon pelayanan, selain itu waktu pelayanan yang akan dilakukan oleh masyarakat juga

telah ditetapkan oleh dinas sehingga masyarakat dapat memperkirakan kapan proses pelayanan akan selesai.

Dalam upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* dalam layanan Izin Mendirikan Bangunan diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang sebelumnya serta meningkatkan kualitas dari para pegawai DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat serta dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan sehingga layanan Izin Mendirikan Bangunan dapat meningkat dalam setiap tahunnya.

## Simpulan

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan berbasis elektronik Dimana dilakukan penyandingan antara kejadian di lapangan dengan teori diperoleh hasil kesimpulan sebagai berikut yaitu responsif, dalam prinsip ini semua yang dilakukan oleh pegawai layanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan, selainitu pengaduan yang masuk juga akan direspon oleh petugas sesuai dengan prosedur pengaduan yang ada. Tujuan dalam prinsip ini adalah untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat pengguna layanan IMB berbasis elektronik. Kedua ialah efisiensi dan efektivitas, dalam menerapkan prinsip ini DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo telah memenuhi beberapa kriteria yang terdapat dalam prinsip efisiensi dan efektivitas dimana dinas sudah menerapkan standar pelayanan yang berisi tentang kepastian mengenai waktu serta memberikan kepastian dalam biaya retribusi yang harus dikeluarkan oleh masyarakat.

## Daftar Pustaka

- Bano, M. (2019). Partnerships and the Good-Governance Agenda: Improving Service Delivery Through State-NGO Collaborations. *Voluntas*, 30(6), 1270-1283. <https://doi.org/10.1007/s11266-017-9937-y>
- Bennett, N. J. (2019). Local support for conservation is associated with perceptions of good governance, social impacts, and ecological effectiveness. *Conservation Letters*, 12(4). <https://doi.org/10.1111/conl.12640>
- Biadgilign, S. (2019). Good governance, public health expenditures, urbanization and child undernutrition Nexus in Ethiopia: An ecological analysis. *BMC Health Services Research*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3822-2>
- Biswas, R. (2019). A good-governance framework for urban management. *Journal of Urban Management*, 8(2), 225-236. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2018.12.009>
- Detotto, C. (2021). Does good governance attract tourists? *Tourism Management*, 82. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104155>
- DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. (2021). Standart Pelayanan Publik. Sidoarjo: DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.

- Dwiyanto, A. (2017). *Mewukudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. YOGYAKARTA: UGM Press.
- Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal. *As Siyash*, 6(1), 45-53.
- Firdausjah, R. T., & Priatna, A. (2020). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 113-119.
- Haris, S. (2019). Governance: Perubahan Paradigma Pada Penyelenggaraan Pemerintahan, 8(1), 33-47.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Irtanto. (2020). Kinerja Birokrasi Pelayanan Sektor Publik: Perspektif Perkembangan Teori. *Jurnal Litbang Kebijakan*, 14(2), 153-171.
- KURNIA, P. (2020). Carbon Emission Disclosure, Good Corporate Governance, Financial Performance, and Firm Value. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(12), 223–231. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO12.223>
- Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan. (2000). *Akuntabilitas dan Good Governance*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, pp. 1-52.
- Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (2022). Pelayanan Publik dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 43-55.
- Liao, J. (2019). A good neighbor of bad governance? China's energy and mining development in southeast asia. *Journal of Contemporary China*, 28(118), 575–591. <https://doi.org/10.1080/10670564.2018.1557947>
- Makrickiene, E. (2019). From command-and-control to good forest governance: A critical interpretive analysis of Lithuania and Slovakia. *Forest Policy and Economics*, 109. <https://doi.org/10.1016/j.forpol.2019.102024>
- Mulyadi, & Romdana. (2018). ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE (Studi di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu), 7(2), 14-19.
- Ombudsman RI Indonesia. (2020). *Laporan Triwulan II 2020*. Jakarta Selatan: Ombudsman RI.
- Pertiwi, G. S., & Azis, A. M. (2022). Optimalisasi Prosedur Pelayanan Publik dengan Perancangan E-Government. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 21(2), 145-154.
- Pomeranz, E. F. (2020). Measuring good governance: piloting an instrument for evaluating good governance principles. *Journal of Environmental Policy and Planning*, 22(3), 428–440. <https://doi.org/10.1080/1523908X.2020.1753181>
- Rachmayanti, S. D., Susanto, S. N. H., & Suhartoyo. (2022). Penerapan Prinsip Efisiensi dan Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui Website Sintern Sebagai

Perwujudan Prinsip Good Governance. *Administrative Law & Governance Journal*, 5(1), 75-89.

Seyedsayamdost, E. (2020). From Good Governance to Governance for Good: Blockchain for Social Impact. *Journal of International Development*, 32(6), 943–960. <https://doi.org/10.1002/jid.3485>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Yudi Rusfiana, C. S. (2021). *Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangan*. Bandung: Alfabeta.