

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU (DPMPTSP) DI MAL PELAYANAN PUBLIK  
KOTA PAYAKUMBUH**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Politik Pada Departemen  
Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas*



**MUSTIKA RAHMI NOVITRI**

**1910831024**

**DEPARTEMEN ILMU POLITIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2023**

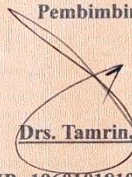
**HALAMAN PENGESAHAN**

Dengan ini menyatakan bahwa,

Nama : **Mustika Rahmi Novitri**  
Nomor Buku Pokok : **1910831024**  
Judul Skripsi : **Penerapan *Good Governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh.**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing dan disahkan oleh Ketua Departemen Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas.

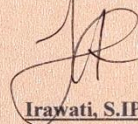
**Pembimbing I**



**Drs. Tamrin, M.Si**

**NIP. 196010181997031001**

**Pembimbing II**



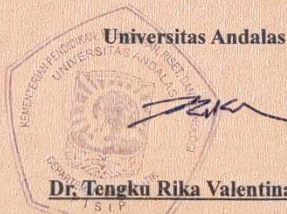
**Irawati, S.IP., MA**

**NIP. 197910122005012002**

**Mengetahui,**

**Ketua Departemen Ilmu Politik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Andalas**



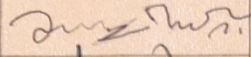
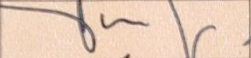
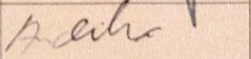
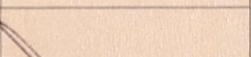
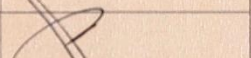
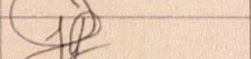
**Dr. Tengku Rika Valentina, MA**

**NIP. 198101012005012001**



### HALAMAN PERSETUJUAN

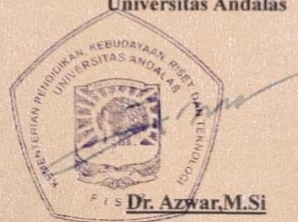
Skripsi ini dengan judul “Penerapan *Good Governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh.” telah diuji di depan sidang Ujian Skripsi Departemen Ilmu Politik pada Tanggal 13 November 2023, bertempat di Ruang Sidang Departemen Ilmu Politik, dengan Tim Penguji :

Tim Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Dr. Doni Hendrik, S. IP., M. Soc. Sc	Ketua	
Mhd Fajri, S.IP., MA	Sekretaris	
Andhik Beni Saputra, S.IP., MA	Anggota	
Zulfadli, S.H.I., M.Si	Anggota	
Drs. Tamrin, M.Si	Pembimbing I	
Irawati, S.IP., MA	Pembimbing II	

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Andalas



Dr. Azwar, M.Si

NIP. 196712261993031001



## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi dengan judul “Penerapan *Good Governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Andalas maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali bantuan dan arahan dari tim pembimbing.
3. Karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan lain yang berlaku.

Padang, 20 November 2023

Yang Membuat Pernyataan,



**Mustika Rahmi Novitri**

**BP.1910831024**

## ABSTRAK

Pada tahun 2020, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh mendapatkan indeks kepuasan masyarakat yang baik sebesar 94,03. Pada tahun 2021, mendapatkan penghargaan dari KEMENPANRB sebagai pelayanan prima terbaik dan Indeks Kepuasan Masyarakat mulai meningkat dari tahun sebelumnya menjadi 95,88. Selanjutnya, Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 meningkat menjadi 96,42 dan berhasil mempertahankan predikat A selama tiga tahun. Pada tahun 2023 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat lagi dari tahun sebelumnya dengan nilai 97,85. Dari Indeks Kepuasan Masyarakat terlihat bahwa nilainya meningkat dari tahun sebelumnya dan meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat ini bergantung dari penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Adapun metode penelitian kualitatif dengan tipe studi kasus. Dalam penelitian ini, teori yang digunakan adalah teori prinsip *good governance* menurut UNDP yang mana hanya berfokus dengan empat prinsip yaitu partisipasi, transparansi, akuntabilitas dan keadilan (*equity*). Pertama, prinsip partisipasi yang dilakukan DPMPTSP telah melibatkan masyarakat dalam kegiatan yang diadakan oleh DPMPTSP seperti sosialisasi, forum konsultasi publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Kedua, prinsip transparansi yang dilakukan oleh DPMPTSP sudah baik karena masyarakat mudah dalam mengakses informasi dan dapat diperoleh secara *online* dan *offline*. Ketiga, prinsip akuntabilitas disini sudah baik karena DPMPTSP melakukan tugas dan wewenangnya sesuai dengan SOP yang berlaku dan juga sesuai dengan maklumat pelayanan dari DPMPTSP yang dimana melaksanakan pelayanan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan tetapi dari segi SDMnya masih kurang dan budaya yang memanjakan masyarakat dengan membantu dalam segala hal sehingga masyarakat kurang teredukasi dalam penggunaan teknologi tersebut. Terakhir, Keadilan (*equity*) dilakukan oleh DPMPTSP sudah baik seperti apabila ingin mengurus perizinan maka harus memiliki nomor antrian dan tidak ada perlakuan khusus antar masyarakat tersebut kecuali untuk kaum penyandang disabilitas.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, *Good Governance*, Prinsip *Good Governance*



## ABSTRACT

In 2020, the Department of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) at the Payakumbuh City Public Service Mall received a good community satisfaction index of 94.03. In 2021, it received an award from the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform as the best excellent service and the Community Satisfaction Index began to increase from the previous year to 95.88. Furthermore, the Community Satisfaction Index in 2022 increased to 96.42 and succeeded in maintaining the A predicate for three years. In 2023 the Community Satisfaction Index will increase again from the previous year with a value of 97.85. From the Community Satisfaction Index, it can be seen that the value has increased from the previous year and the increase in the Community Satisfaction Index depends on the implementation of good governance principles. The research method qualitative with a case study type. In this research, the theory used is the theory of good governance principles according to the UNDP which only focuses on four principles, namely participation, transparency, accountability and justice (equity). First, the principle of participation carried out by DPMPTSP has involved the community in activities held by DPMPTSP such as outreach, public consultation forums and the Community Satisfaction Index. Second, the principle of transparency implemented by DPMPTSP is good because people can easily access information and it can be obtained online and offline. Third, the principle of accountability here is good because DPMPTSP carries out its duties and authority in accordance with the applicable SOP and also in accordance with the service announcement from DPMPTSP which carries out services based on predetermined service standards but in terms of human resources it is still lacking and the culture pampers the community by helping in all things so that people are less educated in the use of this technology. Lastly, the justice (equity) carried out by the DPMPTSP is good, such as if you want to apply for a permit you must have a queue number and there is no special treatment between the community except for people with disabilities.

Keywords: Public Services, Good Governance, Good Governance Principles

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamualaikum Wr, Wb.*

Segala Puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya kepada kita semua. Shalawat beserta salam kita hadiahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga kelak di Akhirat kita mendapatkan syafaatnya. Puji syukur penulis ucapkan atas segala nikmat, kelancaran, dan keberkahan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Politik dari Departemen Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak sekali kesulitan dan tantangan yang peneliti temui yang membuat peneliti harus menghadapi bagaimana caranya sehingga membuat peneliti sadar bahwa selain Ridho Allah SWT, juga ada ridho orang-orang yang berada di sekitar peneliti khususnya orang tua peneliti. Berkat do'a dari kedua orang tua peneliti juga lah peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu peneliti bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **"Penerapan Prinsip *Good Governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh"** ini. Peneliti juga berharap semoga penulisan peneliti dapat bermanfaat bagi setiap pembacanya.

Kesuksesan skripsi ini juga tidak terlepas dari banyaknya dukungan, motivasi, pengetahuan, serta bantuan dari berbagai pihak yang tentunya peneliti ingin ucapkan terima kasih karena sudah mau kebersamai peneliti sehingga skripsi ini selesai. Maka dari itu pula peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan petunjuk, kekuatan, dan kesabaran bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua peneliti, Bapak Novit Asbar dan Ibunda Yeni Novia serta Ibunda sambung Nur. Dua saudara kandung peneliti yaitu Syukri Arianda Noviandri dan Olivia Kemala Putri, selanjutnya saudara sambung yaitu M. Nico, serta para sepupu dan dunsanak family yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti sehingga skripsi ini bisa peneliti selesaikan. Semoga gelar yang peneliti peroleh ini diridhoi oleh Allah SWT dan dapat berguna bagi agama dan bangsa.
3. Bapak Drs. Tamrin, M. Si dan Ibu Irawati, S.IP., MA selaku pembimbing peneliti pada skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala saran-saran, bimbingan dan waktu yang telah bapak dan Ibu luangkan untuk membimbing peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen penguji dalam ujian skripsi ini yaitu Bapak Dr. Doni Hendrik, S.IP., M.Soc. Sc, Bapak Mhd Fajri, S.IP., MA, Bapak Andhik Beni Saputra, MA dan Bapak Zulfadli, S.H.I., M.Si yang telah memberikan saran dan masukan terhadap penelitian yang peneliti lakukan. Saran dari bapak sangat berguna dalam perbaikan skripsi ini.



5. Ibu Dr. Tengku Rika Valentina, MA, Bapak Prof. Dr. Asrinaldi, M. Si, Bapak Dr. Aidinil Zetra, M.A, Ibu Dr. Indah Adi Putri, M.IP, Ibu Dewi Anggraini, S.IP, MA, Bapak Alm. Drs. Syaiful, M.Si, Bapak Andri Rusta S.IP, MPP, dan, Ibu Lusi Puspika Sari, S.IP, M.IP terima kasih atas segala ilmu yang telah Bapak dan Ibu berikan selama masa perkuliahan. Semoga ilmu-ilmu yang bapak dan ibu dosen berikan selama ini dapat menjadi amal jariyah.
6. Ibu Dila yang selalu membantu peneliti dalam memberikan arahan, menjadi tempat bertanya bagi peneliti, dan memperlancar segala urusan administrasi pada saat penulisan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas-dinas yang terkait dengan DPMPTSP seperti Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian, Dinas Kesehatan, Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga, Dinas Pendidikan, Dinas lingkungan Hidup, Dinas Koperasi dan UKM, Masyarakat, pelaku usaha (UMKM) yang telah meluangkan waktu karena telah bersedia menjadi informan dalam penelitian yang peneliti lakukan.
8. Terima kasih kepada keluarga Bako dari pihak nenek peneliti Bapak Sahrul anggota Dewan dari Partai PKS yang telah membantu peneliti dengan mengirimkan kontak-kontak Dinas-dinas tersebut.
9. Terima kasih kepada Atuk dan Nenek peneliti yang telah membantu selama masa perkuliahan peneliti dengan membiayai uang kuliah peneliti Sekali lagi,

terima kasih kepada atuk dan nenek atas jasa selama ini dan peneliti doakan semoga panjang umur dan bisa melihat peneliti wisuda.

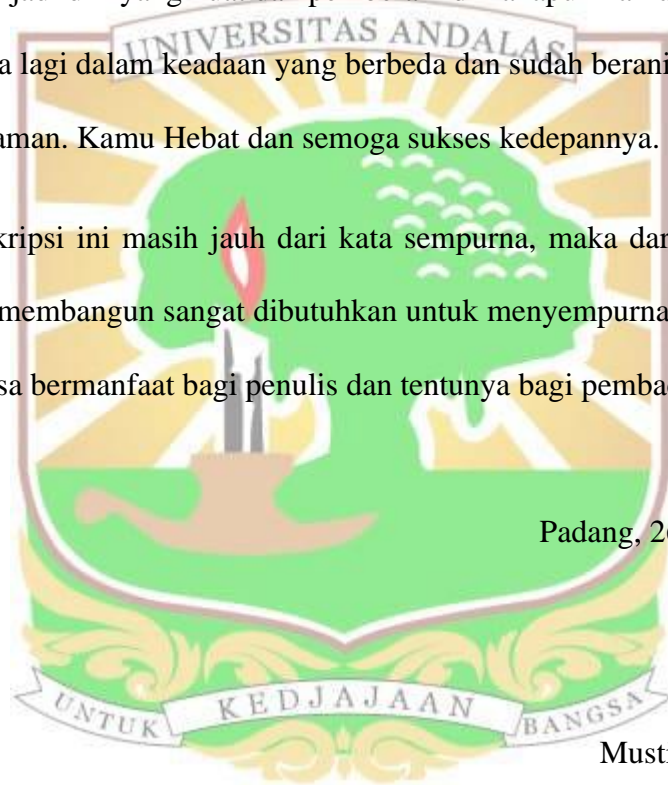
10. Terima kasih kepada Om saya yang sekarang berada di pulau Jawa yang telah membantu saya dalam menyelesaikan urusan saya dari tahun 2022 sampai tahun 2023 dan apalagi ketika atuk saya tidak memiliki uang untuk saya, beliau lah yang membantu saya dalam menyelesaikan studi saya akhir-akhir ini. Terimakasih banyak om yang telah membantu saya.
11. Terima kasih kepada best friend peneliti Tesya Martalina dan Virza yang telah bersedia menjadi tempat berkeluh kesah peneliti supaya tidak mudah menyerah dan juga telah membantu peneliti dalam melakukan wawancara.
12. Terima kasih kepada Adik peneliti Olivia Kemala Putri yang sudah mau peneliti repotkan dalam penelitian ini, karena telah menemani peneliti dalam melakukan wawancara.
13. Teman-teman yang selalu mendukung, memotivasi peneliti dan menjadi *support system* terbaik dalam mengerjakan skripsi ini *girl squad* Resti, Momon, Syifa, Wardah alias ii, Devi alias mak e, Midha, Defi, Ica alias cbret, Salsa, Alike dan Husni. Terima kasih atas segala kebaikan yang telah teman-teman berikan kepada peneliti.
14. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan Ilmu Politik 2019 yang sudah menambah cerita indah peneliti selama peneliti kuliah di Ilmu Politik. Semangat, semoga kita bertemu lagi dan menjadi orang-orang hebat dan tetap sukses dimanapun kalian berada.



15. Keluarga Laboratorium Ilmu Politik Tahun 2021-2022, terimakasih sudah memberikan peneliti wadah untuk mengembangkan kemampuan peneliti. Terutama kepada Bapak Mhd. Fajri, S.IP. MA selaku Kepala Laboratorium Ilmu Politik, terima kasih atas ilmu dan motivasi bapak yang selama ini membantu peneliti untuk bisa mengembangkan kemampuan peneliti dalam bidang desain dan juga membantu peneliti dalam pembuatan skripsi pada saat sebelum melakukan seminar proposal. Terimakasih banyak juga kepada bapak yang telah membantu peneliti selama peneliti aktif jadi Volunteer Laboratorium Ilmu Politik. Semoga LIP bisa berkembang ke depannya dan menjadi organisasi terbaik untuk Keluarga Ilmu Politik Universitas Andalas.
16. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu.
17. Terima kasih juga kepada Nenek Linda yang telah mau menerima peneliti untuk bisa tinggal bersama di rumah nenek selama beberapa bulan ini.
18. Dan Terakhir, terima kasih penulis ucapkan kepada diri sendiri yang bernama Mustika Rahmi Novitri, terima kasih sudah berjuang sejauh ini, terima kasih untuk tetap hidup dan semangat meskipun dikacaukan dengan pikiran yang bisa menjatuhkan diri sendiri sehingga tidak memiliki kepercayaan diri untuk menjalani hidup dan mengembangkan potensi diri sendiri yang sampai sekarang masih belum bisa menerima keadaan tersebut tetapi seiring berjalannya waktu, diri saya mulai membangun kepercayaan diri yang dimana akan bisa menjadi lebih baik lagi kedepannya dan bisa lebih sabar dalam

menerima semua yang terjadi, terima kasih telah menjadi sosok manusia yang kuat meskipun kadang sering mudah lupa dan tidak mudah mengingat sesuatu, terima kasih telah menjadi manusia yang tangguh, terima kasih sudah melalui semua kepahitan ini, terima kasih sudah mencoba untuk mencoba hal baru, ingat tidak ada kata terlambat untuk mengembangkan potensi diri sendiri. Tetaplah jadi diri yang kuat dan pemberani dimanapun kamu berada, mari kita berjumpa lagi dalam keadaan yang berbeda dan sudah berani untuk keluar dari zona nyaman. Kamu Hebat dan semoga sukses kedepannya.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu segala kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk menyempurnakannya. Sehingga penelitian ini bisa bermanfaat bagi penulis dan tentunya bagi pembaca.



Padang, 26 September 2023

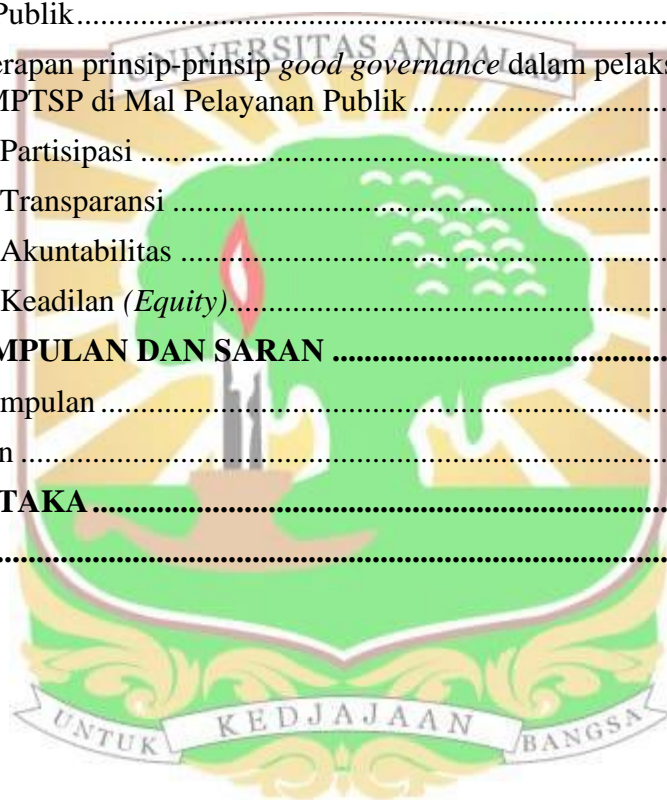
Mustika Rahmi Novitri



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	23
1.4. Manfaat Penelitian.....	23
1.4.1. Secara teoritis.....	24
1.4.2. Secara praktis.....	24
<b>BAB II TINJAUAN TEORI.....</b>	<b>24</b>
2.1. Tinjauan Pustaka.....	24
2.1.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	24
2.2. Kerangka Teori.....	30
2.2.1. Konsep Pelayanan Publik.....	30
2.2.2 Pelayanan publik dalam penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> .....	36
2.3. Skema Pemikiran.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1. Pendekatan dan Tipe Penelitian.....	43
3.2. Lokasi Penelitian.....	44
3.3. Peranan Peneliti.....	44
3.4. Teknik Pemilihan Informan.....	54
3.5. Teknik Pengumpulan data.....	55
3.6. Uji Keabsahan Data (Triangulasi Data).....	57
3.7. Analisis Data.....	58
3.8. Rancangan Struktur Penulisan.....	59

<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>62</b>
4.1. Sejarah Umum Kota Payakumbuh.....	62
4.2. Keadaan Geografis Kota Payakumbuh.....	63
4.3. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	65
<b>BAB V TEMUAN DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
5.1. Pengantar .....	70
5.2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik.....	70
5.3. Penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelaksanaan pelayanan publik DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik .....	76
5.3.1. Partisipasi .....	78
5.3.2. Transparansi .....	90
5.3.3. Akuntabilitas .....	100
5.3.4. Keadilan ( <i>Equity</i> ).....	108
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>114</b>
6.1. Kesimpulan .....	114
6.2. Saran .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>123</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pembagian bidang perizinan dan non perizinan .....	15
Tabel 1. 2 Hasil Penilaian Kinerja PTSP Pemerintah Kota tahun 2021 .....	16
Tabel 3. 1 Daftar informan penelitian .....	55
Tabel 3. 2 Informan triangulasi.....	58
Tabel 5. 1 Struktur kerja DPMPTSP Kota Payakumbuh .....	72



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jenis Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik di Kota Payakumbuh	11
Gambar 1. 2 Website DPMPTSP .....	12
Gambar 1. 3 Penghargaan dari OMBUDSMAN .....	18
Gambar 1. 4 Permasalahan DPMPTSP yang terjadi .....	22
Gambar 4. 1 Pembagian wilayah administratif Kota Payakumbuh .....	64
Gambar 4. 2 Struktur organisasi DPMPTSP Kota Payakumbuh .....	68
Gambar 5. 1 Struktur organisasi DPMPTSP Kota Payakumbuh .....	71
Gambar 5. 2 Sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP .....	79
Gambar 5. 3 Fenomena Penilaian Rapor Merah dari HIPMI tahun 2022 .....	81
Gambar 5. 4 Forum Konsultasi Publik .....	83
Gambar 5. 5 SKM dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	85
Gambar 5. 6 Website DPMPTSP Kota Payakumbuh .....	92
Gambar 5. 7 Pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik ...	93
Gambar 5. 8 Banner prosedur pelayanan NIB .....	94
Gambar 5. 9 Sarana untuk pelayanan pengaduan DPMPTSP .....	96
Gambar 5. 10 Sistem mekanisme pelayanan sesuai SOP .....	101
Gambar 5. 11 SOP Berusaha Resiko Menengah Rendah .....	102
Gambar 5. 12 Standar Pelayanan Izin Penelitian .....	104
Gambar 5. 13 Sarana dan prasarana DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik .....	105
Gambar 5. 14 Pengambilan nomor antrian .....	109
Gambar 5. 15 Pelayanan khusus kaum disabilitas .....	111



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Skema Pemikiran ..... 42





## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara demokrasi yang menganut sistem pemerintahan presidensial. Setelah runtuhnya rezim Soeharto terjadi perubahan sistem pelayanan publik yang awalnya sentralisasi menjadi desentralisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada setiap masyarakat. seiring berkembangnya desentralisasi tidak hanya untuk mempermudah akses tetapi juga untuk menghadirkan inovasi pelayanan publik sesuai kebutuhan, kapasitas dan kearifan dari masing-masing daerah untuk mempercepat dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan salah satu sarana yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan tanggung jawab terhadap masyarakat dan dapat dilihat dari bagaimana bentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik dapat menjadi langkah awal dalam mewujudkan *good governance*. Berdasarkan artikel dari Neneng Siti Maryam<sup>1</sup> mengatakan bahwa ada 3 alasan pelayanan publik dapat menjadi awal untuk memulai *good governance* di Indonesia yaitu:

---

<sup>1</sup> Neneng Siti Maryam. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi. Volume 6, No. 1.

1. Pelayanan publik adalah aktual interaksi antara negara yang diwakili oleh lembaga pemerintah dengan elemen non pemerintah. Interaksi ini dapat menghasilkan impresi, baik impresi positif maupun negatif.
2. Pelayanan publik adalah bentuk aktualisasi yang nyata dari aspek *clean* dan *good governance* artinya pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).
3. Pelayanan publik melibatkan seluruh aktor atau unsur *governance* yaitu negara/pemerintah (*state*), swasta (*private*) dan juga masyarakat (*society*).

Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 menjelaskan beberapa jenis kegiatan pelayanan publik antara lain:

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, contohnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), paspor, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, contohnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain sebagainya.

3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, contohnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu negara, unsur yang dilayani adalah unsur publik atau masyarakat, baik yang bersifat internal seperti unsur pemerintah maupun eksternal seperti unsur masyarakat. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa pelayanan publik adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakat secara umum, baik masyarakat internal maupun eksternal oleh lembaga-lembaga birokrasi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dari masyarakat seperti rasa aman, tertib dan kebutuhan dasar masyarakat lainnya.<sup>2</sup>

Pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>3</sup>

Setelah dikeluarkannya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Berbagai cara dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik lagi dan pemerintah juga mengeluarkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) pada setiap instansi pemerintah yang bertujuan agar

---

<sup>2</sup> Sri Maulidiah. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta. Hal 18.

<sup>3</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.



memiliki indikator-indikator yang jelas dalam implementasinya sehingga dapat memudahkan dalam melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik. Di Indonesia sendiri banyak permasalahan yang bermunculan dalam proses pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah baik dari sisi proses, prosedur, prasyarat, waktu, biaya dan fasilitas pelayanan yang mengakibatkan adanya rasa kekecewaan yang sangat besar dari masyarakat sehingga mengalahkan rasa kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah dalam terwujudnya *good governance*.

Konsep *good governance* diterapkan karena kurang efektifnya kinerja aparatur pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara pelayanan publik. *Good governance* merupakan sistem yang dimana dalam menjalankan pemerintahan didasarkan dari hubungan antara pemerintah, masyarakat dan swasta atau pelaku usaha dalam menyelenggarakan pemerintahan yang bersih dengan melibatkan *stakeholders* dalam berbagai kegiatan baik dalam perekonomian, sosial maupun politik yang menganut asas keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas.<sup>4</sup>

*Good governance* atau tata pemerintahan yang baik adalah pemerataan wewenang kepada seluruh masyarakat dalam mempengaruhi keputusan atau kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat dalam pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya. Secara konseptual, *good governance* terdapat dua

---

<sup>4</sup> Abd. Rohman, dkk. 2019. Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Reformasi*. Volume 9, No. 2

implikasi yaitu pertama nilai-nilai yang mencakup keinginan tinggi masyarakat dan dapat meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mencapai tujuannya. Kedua, sistem yang dirancang pemerintah yang dimana bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.<sup>5</sup>

*Good governance* digunakan untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan *good governance* ini dapat dikatakan baik apabila dalam penyelenggaraannya sudah dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat berupa jelasnya prosedur yang diberikan seperti lengkapnya persyaratan dari perizinan yang akan diurus, jelasnya waktu yang diberikan dalam mengurus perizinan, tidak ada pungli yang dilakukan karena biasanya untuk biaya itu gratis dan sarana dan prasarana yang memadai sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan publik masyarakat memerlukan keterbukaannya informasi dan tidak berbelit-belitnya prosedur perizinannya. Kemudian *good governance* tidak baik terjadi apabila masih terdapatnya KKN dalam memberikan pelayanan seperti pelayanan yang diberikan berbelit-belit, waktu yang berikan tidak jelas dan masih terdapatnya pungli yang tidak jelas alasannya biaya pelayanan kemana digunakan.

Dalam menerapkan *good governance* maka diperlukan penerapan prinsip-prinsip *good governance* didalamnya yang dimana prinsip-prinsip ini yang akan menjadi tolak ukur kinerja suatu pemerintahan dan bisa menilai baik buruknya pemerintahan. Berdasarkan pengertian dari UNDP bahwa *good governance*

---

<sup>5</sup> Rifdah Rohadatul Aisy. 2022. Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah). *Skripsi*. Universitas Lampung

merupakan suatu pelaksanaan kewenangan atau kekuasaan di bidang ekonomi, politik dan administratif untuk mengelola berbagai urusan nasional pada setiap tingkatan. Oleh karena itu institusi dari *good governance* adalah *state* atau pemerintah, *private* atau swasta dan masyarakat yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing. Menurut UNDP (*United Nations Development Programme*) mengemukakan ada 9 prinsip *good governance* yaitu partisipasi, kepastian hukum, transparansi, tanggung jawab, berorientasi pada kesepakatan, keadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas dan visi strategik.<sup>6</sup> Namun dalam penelitian ini hanya berfokus pada prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas dan keadilan yang mana empat prinsip ini dapat dirasakan dan diamati secara langsung oleh masyarakat dari segi pelaksanaannya. Selain itu juga, empat prinsip ini jarang dipadukan menjadi satu fokus penelitian karena kebanyakan penelitian fokusnya banyak membahas mengenai prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Penerapan prinsip *good governance* adalah proses dimana kegiatan dalam suatu instansi pemerintah dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan melibatkan aparatur pemerintahan sebagai pelaksana atau penyelenggara pelayanan. Keberhasilan dalam penerapan *good governance* dapat terjadi apabila aparatur pemerintah atau instansi publik dapat bersikap terbuka terhadap ide dan gagasan baru serta *responsive* terhadap kepentingan masyarakat. Keterbukaan aparatur pemerintah tentu tidak akan lepas dari kerjasama dengan pihak yang sejajar dan seimbang yang

---

<sup>6</sup> Ayu Amrina Rosyada. 2016. Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Volume 4, Nomor 1



mendukung dalam menerapkan pelayanan publik tersebut. Selain itu, instansi pemerintah dalam menerapkan prinsip good governance ini harus mampu beradaptasi dengan kemajuan zaman yang semakin canggih atau berbasis online supaya dapat terciptanya kemudahan pelayanan dengan teknologi yang semakin berkembang.<sup>7</sup>

Di Indonesia terdapat kota yang berhasil dalam pelayanan publik yaitu Kota Payakumbuh. Kota Payakumbuh merupakan kota yang memperoleh pelayanan publik terbaik di Sumatera Barat mulai dari tahun 2020 sampai tahun 2022 dan selalu mendapatkan penghargaan dan Indeks Kepuasan Masyarakat yang baik seperti penghargaan standar pelayanan publik yang terbaik dan standar kepatuhan yang tinggi di Sumatera Barat. Selain itu, pada tahun 2019 Kota Payakumbuh meresmikan Mal Pelayanan Publik yang fungsinya adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan dengan waktu yang cepat dan prosesnya transparan sehingga dapat memberikan kepuasan pada masyarakat. Di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh terdapat beberapa unit yang ada didalamnya tetapi ada salah satu unit yang selalu mendapatkan penghargaan dan Indeks Kepuasan Masyarakat yang baik mulai tahun 2020 sampai 2022 yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Keberhasilan yang diraih oleh DPMPTSP dalam pelayanan publik ini bahkan mendapatkan penghargaan dari Ombudsman Republik

---

<sup>7</sup> *Ibid* Hlm. 105

Indonesia pada tahun 2022 dan berhasil memperoleh peringkat 1 di Sumatera Barat dengan standar pelayanan publik terbaik dengan nilai 89,45.<sup>8</sup>

DPMPTSP merupakan lembaga pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan administrasi di tiga bidang seperti perizinan terpadu satu pintu, penanaman modal dan Dalak yang bertugas untuk melakukan sosialisasi atau pengaduan. Tujuan DPMPTSP adalah untuk mewujudkan peningkatan investasi di Kota Payakumbuh dan pelayanan publik di bidang perizinan yang berkualitas. DPMPTSP khusus pelayanan terpadu satu pintu berlokasi di Mal Pelayanan Publik semenjak didirikan dan diresmikannya Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh sehingga dalam pengurusan perizinan dilakukan di Mal Pelayanan Publik. Semenjak DPMPTSP berada di Mal Pelayanan Publik semua pengurusan perizinan sudah tergolong cepat dan sebagian besar pelayanannya tidak memunggut biaya sama sekali sehingga terwujudlah pelayanan publik yang baik.<sup>9</sup>

Keberhasilan yang diperoleh oleh DPMPTSP dalam memberikan pelayanan publik tentu saja tidak akan lepas dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait atau *stakeholder* yang melakukan kerjasama dengan DPMPTSP sesuai dengan peraturan Walikota Payakumbuh No. 64 Tahun 2018 tentang pendelegasian

---

<sup>8</sup> Antara Sumbar. 2022. Ombudsman RI: Lima Daerah di Sumbar Raih Predikat A Standar Pelayanan Publik diakses di <https://sumbar.antaranews.com/berita/545880/ombudsman-ri--lima-daerah-di-sumbar-raih-predikat-a-standar-pelayanan-publik>.

<sup>9</sup> Peraturan Rencana Kerja Tahun 2022 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh tahun 2022.

wewenang bidang perizinan dan non perizinan pada DPMPTSP Kota Payakumbuh dan terdapat 12 bidang perizinan dan satu bidang non perizinan.<sup>10</sup>

Selain itu, terdapat juga peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 29 Tahun 2021 tentang penetapan rencana kerja perangkat daerah kota Payakumbuh tahun 2022 pada pasal 3 menjelaskan bahwa terdapat 31 perangkat daerah salah satunya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan pada pasal 4 menjelaskan bahwa perangkat daerah harus memuat program, kegiatan, sub-kegiatan, lokasi dan kelompok sasaran yang disertai indikator kinerja yang sesuai dengan tugas dan fungsi setiap perangkat daerah.<sup>11</sup>

Dari beberapa literatur yang telah peneliti baca, terdapat beberapa penelitian yang membahas mengenai pelayanan publik diantaranya penelitian dari Indah Velia Utama,<sup>12</sup> Susetyo Arief Hidayat,<sup>13</sup> Adelia Febrinda,<sup>14</sup> Nurputri Yunita Simarmata dan Edy Sutrisno<sup>15</sup> dan Abd.Rohman, dkk.<sup>16</sup> Dari beberapa penelitian terdahulu ini kecenderungan membahas bagaimana implementasi dalam penerapan prinsip-prinsip

<sup>10</sup> Website resmi Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh

<sup>11</sup> Peraturan Rencana Kerja Tahun 2022 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh tahun 2022.

<sup>12</sup> Indah Velia Utama. 2019. Analisis Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* dalam Pengendalian Pelayanan Publik pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

<sup>13</sup> Susetyo Arief Hidayat. 2022. Analisis Pelaksanaan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Semarang Timur). *Skripsi*. Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

<sup>14</sup> Adelia Febrinda. 2022. Implementasi Prinsip *Good Governance* pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

<sup>15</sup> Nurputri Yunita Simarmata dan Edy Sutrisno. 2022. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*. Volume 4, No. 2

<sup>16</sup> Abd. Rohman, dkk. 2019. Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Reformasi*. Volume 9, Nomor 2

good governance untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu lokasi penelitian terdahulu banyak membahas pelayanan publik di kantor kecamatan di masing-masing daerah. Sedangkan penelitian sekarang berfokus pada penerapan prinsip *good governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik dan peneliti ingin melihat dari prinsip-prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan (*equity*).

### 1.2. Rumusan Masalah

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh menampung 26 instansi yang bergabung seperti BPJS Kesehatan, Polres, Kemenag, BPOM, Taspen, DPMPTSP, PDAM, BPJS Ketenagakerjaan, Samsat, Imigrasi, Baznas, Disnake Perind, PUPR, KPP Pratama Pyk, PLN, Kejaksaan, Disdukcapil, Dinas Sosial, UPTD Pajak Daerah, Badan Pertahanan Nasional, Koperasi Pyk dan beberapa Bank seperti Bank Nagari, Bank BRI, Bank Mandiri dan Bank BNI.<sup>17</sup> Dengan berbagai jenis pelayanan yang bergabung di Mal Pelayanan Publik memudahkan masyarakat pada era revolusi industri 4.0 sehingga dapat memanfaatkan sistem IT secara optimal dan mewujudkan *smart governance*.<sup>18</sup>

Mal Pelayanan Publik di Kota Payakumbuh memiliki website resmi yang dimana website ini akan mempermudah untuk melihat lebih lanjut mengenai layanan yang dibutuhkan. Website Mal Pelayanan Publik dipaparkan beberapa Standar

<sup>17</sup> Website resmi Mal Pelayanan Publik

<sup>18</sup> MENPANRB. 2019. "Payakumbuh Wujudkan Layanan Prima Melalui Mal Pelayanan Publik" diakses dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/payakumbuh-wujudkan-layanan-prima-melalui-mal-pelayanan-publik>



Operasional Pelayanan (SOP) dalam mengurus perizinan dan waktu untuk perizinan tersebut akan dikeluarkan. Selain SOP di website Mal Pelayanan Publik juga menyediakan berita acara tentang perkembangan dari Mal Pelayanan Publik atau perkembangan yang diperoleh oleh unit-unit di dalam Mal Pelayanan Publik tersebut sehingga memperoleh masyarakat dapat mengetahui apa yang terjadi.

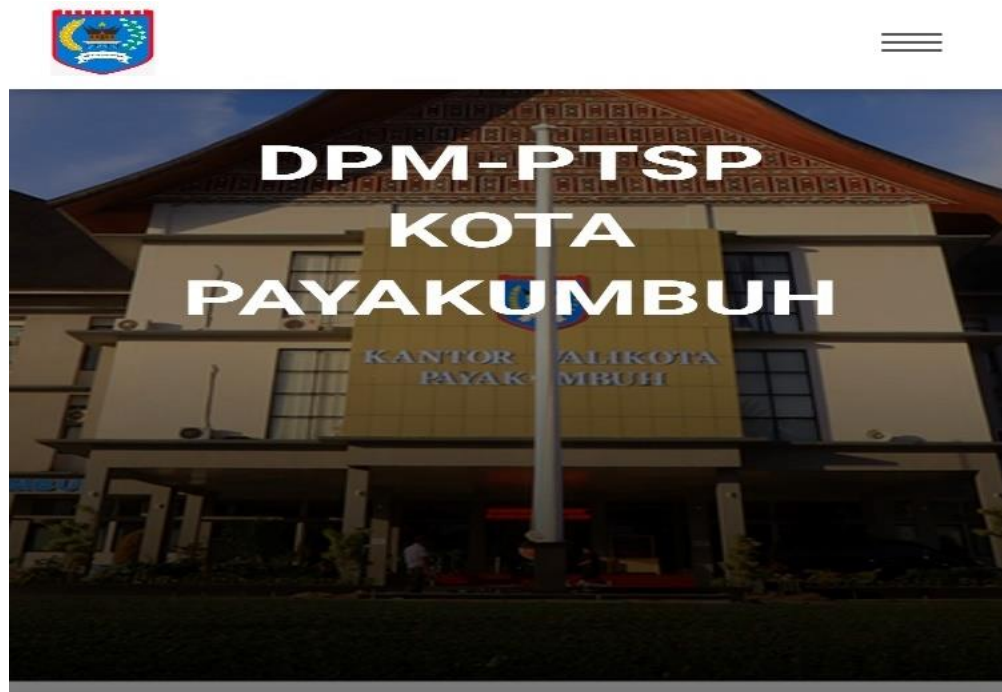
**Gambar 1. 1**

**Jenis Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik di Kota Payakumbuh**



*Sumber : Data Sekunder oleh DPMPTSP MPP Payakumbuh*

**Gambar 1. 2**  
**Website DPMPTSP**



### **MOTTO**

"KAMI ADA UNTUK KEBAHAGIAN  
ANDA"

*Sumber : Data Sekunder Website DPMPTSP Kota Payakumbuh*

Berdasarkan gambar dapat dilihat bahwa banyaknya unit pelayanan yang telah di sediakan di Mal Pelayanan publik (MPP) di Kota Payakumbuh yang akan digunakan untuk membantu mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Semenjak diresmikannya pada tahun 2019 Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Payakumbuh, ada salah satu unit di MPP Kota Payakumbuh memberikan dampak positif seperti mendapatkan penghargaan dan memberikan dampak yang memuaskan kepada

masyarakat dan salah satu unitnya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).<sup>19</sup>

DPMPTSP merupakan salah satu unit yang ikut serta dalam Pelayanan Publik dan organisasi pemerintah daerah yang memberikan pelayanan administratif di tiga bidang seperti perizinan, penanaman modal dan Dalak yang bertanggung jawab melaksanakan kegiatan dalam melakukan sosialisasi atau pengaduan. Tujuan DPMPTSP adalah meningkatkan investasi di Kota Payakumbuh dan kualitas pelayanan publik di bidang perizinan. Sasaran yang ingin dicapai oleh DPMPTSP adalah meningkatkan nilai investasi di Kota Payakumbuh dan meningkatkan mutu pelayanan publik sesuai dengan komitmen DPMPTSP. Pada tahun 2019 telah menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Kementertian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) No. 23 tahun 2017 sebagai dasar dalam pembentukan Mal Pelayanan Publik. Kemudian sesuai dengan visi dan misi DPMPTSP, terdapat beberapa program dan kegiatan seperti penguatan promosi dan kerjasama investasi di Kota Payakumbuh, perbaikan lingkungan investasi di Kota Payakumbuh dan mendorong kemandirian keuangan di daerah dengan meningkatkan kemudahan dan kemudahan. kenyamanan dalam berbisnis. Melakukan investasi, penguatan prosedur pelayanan dan perbaikan fasilitas

---

<sup>19</sup> Langgam.id. 2022. “Jadi percontohan Bagi Daerah Lain, Kemenpan RB Apresiasi MPP Payakumbuh” diakses dari <https://langgam.id/jadi-percontohan-bagi-daerah-lain-kemenpan-rb-apresiasi-mpp-payakumbuh/>

pelayanan berizin dan tidak berizin sesuai standar pelayanan untuk mendorong kemandirian masyarakat dalam berusaha.<sup>20</sup>

Berdasarkan peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 29 Tahun 2021 tentang penetapan rencana kerja perangkat daerah kota Payakumbuh tahun 2022 menjelaskan bahwa terdapat 31 perangkat daerah salah satunya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).<sup>21</sup> DPMPTSP memiliki Tupoksinya masing-masing dengan memiliki empat Koordinator dan delapan Sub Koordinator yang telah ditetapkan dalam Peraturan Walikota No. 59 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, dan tugas serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu<sup>22</sup>

Pelayanan terpadu satu pintu yang dimiliki oleh DPMPTSP berlokasi di Mal Pelayanan Publik sehingga dalam pengurusan perizinan dilakukan di Mal Pelayanan Publik agar dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan. Semenjak DPMPTSP berada di Mal Pelayanan Publik semua pengurusan perizinan sudah tergolong cepat dan sebagian besar pelayanannya tidak memungut biaya sama sekali sehingga terwujudlah pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan peraturan Walikota Payakumbuh No. 64 Tahun 2018 tentang pendelegasian wewenang bidang perizinan dan non perizinan kepada DPMPTSP Kota Payakumbuh dan terdapat 12 bidang perizinan dan satu bidang non perizinan

---

<sup>20</sup> Peraturan Rencana Kerja Tahun 2022 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh tahun 2022.

<sup>21</sup> *Ibid*

<sup>22</sup> Website Resmi DPMPTSP Kota Payakumbuh



terdapat pada pasal 4 menjelaskan beberapa bidang perizinan dan non perizinan yang dimana terdapat 12 bidang perizinan dan satu non perizinan dan akan dijelaskan pada tabel berikut:<sup>23</sup>

**Tabel 1. 1**  
**Pembagian bidang perizinan dan non perizinan**

No	Bidang	Kategori bidang
1.	Bidang Penanaman Modal	Perizinan
2.	Bidang Pengelolaan Lingkungan	Perizinan
3.	Bidang Pemerintahan	Perizinan
4.	Bidang Perdagangan	Perizinan
5.	Bidang perindustrian	Perizinan
6.	Bidang Kesehatan	Perizinan
7.	Bidang Perhubungan	Perizinan
8.	Bidang Sosial	Perizinan
9.	Bidang Pertanian, Peternakan dan Perikanan	Perizinan
10.	Bidang Pendidikan	Perizinan
11.	Bidang Pariwisata	Perizinan
12.	Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Perizinan
13.	Bidang Dalak Penanaman Modal	Non Perizinan

*Sumber: Website Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh*

Berdasarkan surat keputusan No.139 tahun 2021 tentang penetapan hasil penilaian kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dikeluarkan oleh Menteri Investasi/ Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia pada lampiran 1 yang dimana PTSP Kota Payakumbuh berada pada urutan ke- 4 setelah kota Semarang, kota Bekasi dan Kota Bandung.<sup>24</sup>

<sup>23</sup> Website resmi Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh

<sup>24</sup> Minangsatu. 2021. "Kota Payakumbuh Terbaik 4 Nasional dalam Urusan PTSP dan PPB" diakses dari [https://minangsatu.com/kota-payakumbuh-terbaik-4-nasional-dalam-urusan-ptsp-dan-ppb\\_16178](https://minangsatu.com/kota-payakumbuh-terbaik-4-nasional-dalam-urusan-ptsp-dan-ppb_16178)

**Tabel 1. 2****Hasil Penilaian Kinerja PTSP Pemerintah Kota tahun 2021**

No	Kota	Provinsi	Nilai
1	Kota Semarang	Jawa Tengah	91,350
2	Kota Bekasi	Jawa Barat	91,259
3	Kota Bandung	Jawa Barat	91,206
<b>4</b>	<b>Kota Payakumbuh</b>	<b>Sumatera Barat</b>	<b>90,655</b>
5	Kota Palu	Sulawesi Tengah	90,130
6	Kota Tegal	Jawa Tengah	90,118
7	Kota Pekanbaru	Riau	90,051
8	Kota Padang Panjang	Sumatera Barat	89,275
9.	Kota Cimahi	Jawa Barat	89,199
10.	Kota Balikpapan	Kalimantan Timur	88,529

Sumber : *Minangsatu.com*

Berdasarkan pada tabel terlihat bahwa PTSP Kota Payakumbuh mendapatkan peringkat ke- 4 di tingkat nasional dengan peroleh nilai 90,655. Keberhasilan yang diraih oleh PTSP kota Payakumbuh disebabkan oleh kualitas pelayanan publik yang sudah menerapkan prinsip *good governance* yang transparan, terukur dan tidak ada pungut memungut biaya serta pelayanan perizinan juga tergolong cepat. Kemudian keberhasilan lainnya yang telah dilakukan oleh DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh mulai terjadi dari tahun 2020 sampai tahun 2022. Pada tahun 2020 merupakan masa pandemi covid-19 yang membuat semua kegiatan dibatasi dan beralih secara online tetapi tidak menjadi penghalang bagi DPMPTSP Mal Pelayanan Publik untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat yang baik sebanyak 94,03.


Tahun 2021 memperoleh penghargaan dengan nilai lebih baik dari sebelumnya yaitu 95,88 dan berhasil mendapatkan predikat A sebagai unit penyelenggara pelayanan publik kategori pelayanan prima lingkup Perda. Di tahun

yang sama penghargaan yang diperoleh tidak hanya satu tetapi lebih dari satu sebagai berikut:

1. Penghargaan anugerah layanan investasi tahun 2021 dari BKPM RI (terbaik I kategori kota) tingkat nasional.
2. Penghargaan Pelayanan Prima dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (KEMENPANRB) 2021. Indikator yang dinilai oleh KEMENPANRB seperti kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan serta inovasi.
3. Penghargaan zona hijau penilaian OMBUDSMAN (Kepatuhan Tinggi di Sumatera Barat tahun 2021).

Selanjutnya tahun 2022 memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat yang meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 96,42 dan masih mempertahankan predikat A selama 3 tahun. Selain itu juga DPMPTSP memperoleh penghargaan lagi dari OMBUDSMAN sebagai penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah daerah tahun 2022.

**Gambar 1.3**  
**Penghargaan dari OMBUDSMAN**



**REKAPITULASI HASIL PENILAIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2022**

Pemerintah Daerah : Pemerintah Kota Payakumbuh  
Periode Observasi : Agustus - November 2022

No	Unit Layanan	Dimensi Penilaian				Nilai
		Input	Proses	Output	Pengaduan	
1	Puskosmas Parit Rantang	16.92	32.37	24.02	16.78	90.06
2	Dinas Sosial	16.32	31.54	23.61	16.9	88.07
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	17.35	31.54	24.24	18.54	91.67
4	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	19.52	31.34	23.83	18.42	93.12
5	Puskosmas Ibuhi	19.15	25.94	23.43	17.62	86.12
6	Dinas Pendidikan	17.19	30.51	24.24	15.4	87.34
Nilai Akhir dan Zoran					89.45	
Kategori						A
Opini						Kuantitas Terbatas

*Sumber : DPMPTSP Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh*

Dari data yang sudah jelaskan sudah terlihat bahwa DPMPTSP berhasil dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan dipercaya selama 3 tahun dengan predikat A dan dua kali mendapatkan penghargaan dari OMBUDSMAN. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan DPMPTSP yang telah berhasil dalam menerapkan prinsip *good governance* yang transparan, tidak berbelit-belit dan juga tidak memakan waktu banyak sehingga banyak masyarakat puas akan hasil pelayanan publik yang diberikan tersebut. Selain itu juga, sesuai dengan penilaian OMBUDSMAN di tahun 2022, DPMPTSP Kota Payakumbuh mendapatkan peringkat pertama sebagai pelayanan



publik terbaik di Sumatera Barat dengan nilai 89,45.<sup>25</sup> Kemudian pada tahun 2023 memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat yang meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 97,85. Dari hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP sudah baik.

Di era modernisasi yang terjadi sekarang pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat merupakan bentuk komitmen dari pemerintah dan telah diatur pada Undang-undang No. 25 tahun 2009 yang berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Dengan adanya Undang-undang No.25 tahun 2009 dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik lagi dan terwujudnya pemerintahan yang baik atau *good governance*.<sup>26</sup>

*Good governance* adalah sistem yang dijalankan oleh pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berdasarkan dari pola hubungan antara pemerintah, masyarakat dan swasta. Dalam memahami *good governance* telah diatur dalam asas umum *good governance* pada Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Oleh karena itu untuk mewujudkan *good*

<sup>25</sup> MPP\_Kota Payakumbuh. 2022. Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh DPMPTSP Kota payakumbuh [Instagram post].

<https://www.instagram.com/p/Ca3XA8opbjT/?igshid=MDM4ZDc5MmU=>

<sup>26</sup> Abd. Rahman dan Yayang Santrian Hanafi. 2019. Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Reformasi*. Volume 9, Nomor 2.

*governance* dalam pelayanan publik diperlukan prinsip-prinsip *good governance* didalamnya yang dimana prinsip-prinsip ini akan menjadi tolak ukur kinerja suatu pemerintahan dan bisa menilai baik buruknya pemerintahan. Prinsip *good governance* menurut UNDP (*United Nations Development Programme*) terdapat 9 prinsip *good governance* meliputi partisipasi, kepastian hukum, transparansi, tanggung jawab, berorientasi pada kesepakatan, keadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas dan visi strategik.<sup>27</sup> Namun dalam penelitian ini hanya berfokus pada prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas dan keadilan yang mana empat prinsip ini kepada masyarakat sangat dapat dirasakan dan diamati secara langsung dari segi pelaksanaannya. Selain itu juga, empat prinsip ini jarang dipadukan menjadi satu fokus penelitian karena kebanyakan banyak penelitian fokusnya hanya pada prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Penerapan prinsip *good governance* adalah proses dimana kegiatan dalam suatu instansi pemerintah dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan melibatkan aparatur pemerintahan sebagai pelaksana atau penyelenggara pelayanan. Dalam penerapan *good governance* dapat bersikap terbuka terhadap ide dan gagasan baru serta *responsive* terhadap kepentingan masyarakat. Keterbukaan aparatur pemerintah tentu tidak akan lepas dari kerjasama dengan pihak yang sejajar dan seimbang yang mendukung dalam menerapkan pelayanan publik tersebut. Selain itu, instansi pemerintah dalam menerapkan prinsip *good governance* ini harus mampu

---

<sup>27</sup> Ayu Amrina Rosyada. 2016. Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Volume 4, Nomor 1

beradaptasi dengan kemajuan zaman yang semakin canggih atau berbasis online supaya dapat terciptanya kemudahan pelayanan dengan teknologi yang semakin berkembang.<sup>28</sup>

Selain itu, penyelenggara pelayanan pada pelayanan publik pasti akan melakukan kerjasama dengan pihak-pihak terlibat dalam memperoleh keberhasilan pelayanan publik, sebagaimana keterangan yang diberikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Meizon Satria:

“Aktor-aktor sebagai penyelenggara pelayanan publik yang terdapat dalam keberhasilan DPMPTSP Mal Pelayanan Publik ini adalah mulai dari pegawainya, pelaku usaha, masyarakat, pimpinan dan stakeholder yang terkait. Selain itu juga terdapat beberapa kegiatan yang berpengaruh dalam keberhasilan pelayanan publik seperti sosialisasi pelaku usaha, standing banner, membuat media informasi seperti instagram, facebook dan website resmi Mal Pelayanan Publik.”<sup>29</sup>

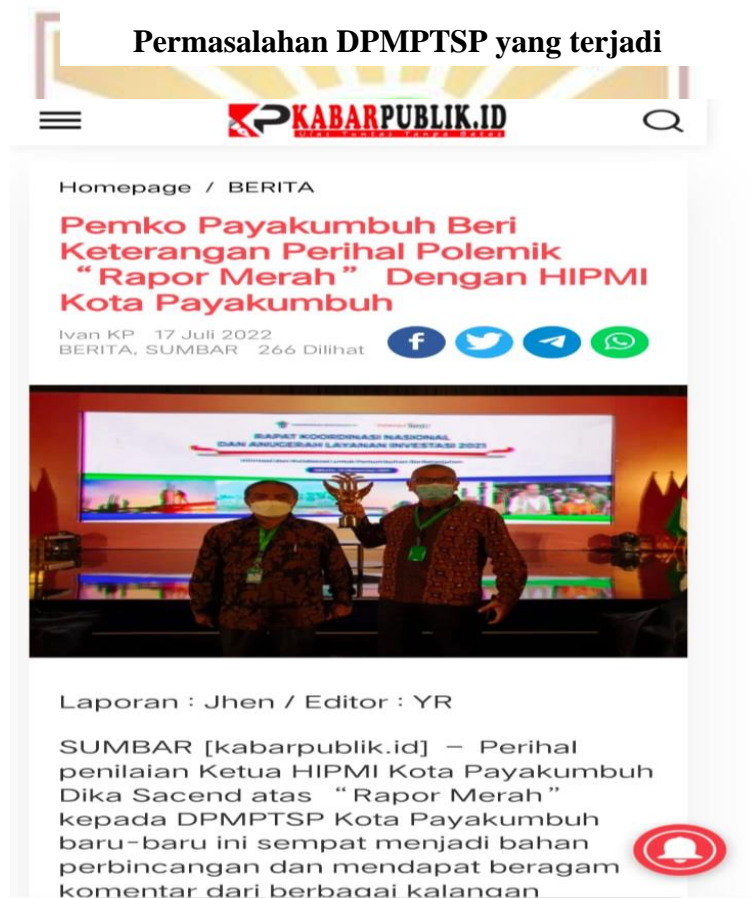
Berdasarkan data yang diatas, Meizon mengatakan dengan aktor-aktor sebagai penyelenggara pelayanan publik yang terdapat didalam keberhasilan ini terdapat dari beberapa dinas-dinas yang bekerjasama dengan DPMPTSP terkait perizinan. Kemudian keberhasilan pelayanan publik tentu tidak akan lepas dari tantangan yang didapatkan seperti keterbatasan anggaran dan peningkatan SDM tetapi semuanya dapat diatasi oleh DPMPTSP seperti membentuk strategi dan strategi ini yang akan membantu dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat terkait mengenai perizinan.

<sup>28</sup> *Ibid* Hlm. 105

<sup>29</sup> Wawancara dengan Meizon Satria di Kantor DPMPTSP Jl. Jambu Kubu Gadang, Kec. Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh. Pada tanggal 7 Maret 2023, pukul 10.18 WIB.

Keberhasilan yang didapatkan oleh DPMPTSP sebagai pelayanan publik yang terbaik urutan ke- 1 di Sumatera Barat dan mendapatkan predikat terbaik secara nasional ternyata masih terdapat fenomena rapor merah dalam pelayanan publik. Dalam melakukan pelayanan publik terdapat indikator yang sangat diperhatikan dan selalu dilihat yaitu transparansi pelayanan publik yang diberikan.<sup>30</sup>

**Gambar 1. 4**



*Sumber : Data sekunder dari Kabar Publik.id*

<sup>30</sup> Ivan KP. Pemko Payakumbuh Beri Keterangan Perihal Polemik “Rapor Merah” dengan HIPMI Kota Payakumbuh. <https://kabarpublik.id/pemko-payakumbuh-beri-keterangan-perihal-polemik-rapor-merah-dengan-hipmi-kota-payakumbuh/2022/07/17/> (diakses pada 15 Oktober 2023, pukul 04.00)



Peneliti berasumsi bahwa DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan publik memang memperoleh keberhasilan dengan mendapatkan penghargaan dan Indeks Kepuasan Masyarakat yang baik selama 3 tahun tetapi pada tahun 2022 DPMPTSP mendapatkan permasalahan dengan adanya fenomena penilaian rapor merah yang diberikan oleh HIPMI. Permasalahan yang terjadi tentu ada faktor-faktor penyebab yang membuat penilaian rapor merah yang diberikan oleh HIPMI tersebut. Faktor-faktor penyebabnya dikarenakan masih terdapat kurangnya penerapan prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Berdasarkan data dan fenomena, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai yaitu “Bagaimana Penerapan Prinsip *Good Governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin peneliti capai dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan penerapan *good governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

#### 1.4.1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam pelayanan publik dan dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian yang sejenis pada masa yang akan datang. Dan juga diharapkan dapat mengintegrasikan hubungan yang terjadi dari pemerintah, swasta dan masyarakat sehingga dalam pelaksanaannya menjadi lebih efektif dan efisien.

#### 1.4.2. Secara praktis

Dari segi praktis, penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat menjadi wawasan yang baru baik itu untuk mahasiswa, lembaga maupun masyarakat untuk melihat pentingnya penerapan prinsip *good governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh.



## BAB II

### TINJAUAN TEORI

#### 2.1. Tinjauan Pustaka

Secara umum tinjauan pustaka adalah kerangka konseptual dalam penulisan dan merupakan dasar berpijak dari sisi kajian teori. Tinjauan pustaka dibuat cukup lengkap untuk mudah dipahami seluruh bagian penulisan secara konsep dan teoritis. Dapat dikatakan bahwa tinjauan pustaka ini merupakan sebuah peninjauan kembali penelitian sebelumnya yang dijadikan rujukan sehingga dapat terlihat perbandingan dari penelitian yang akan dilakukan oleh penelitian. Penelitian terdahulu dapat diambil dari sumber-sumber ilmiah seperti jurnal, skripsi, dan tesis.

##### 2.1.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian ini, peneliti terlebih dahulu sudah melakukan literatur-literatur yang terkait mengenai keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dan belum ada yang membahas mengenai keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tersebut, namun ada beberapa literatur yang berkaitan oleh peneliti sebelumnya yaitu :

Pertama, penelitian berupa skripsi dari Indah Velia Utama pada tahun 2019 yang berjudul “Analisis Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam Pengendalian Pelayanan Publik pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro dalam Perspektif Ekonomi Islam”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian ini membahas

tentang prinsip *good Corporate Governance* (GCG) di kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro yang dimana masih belum diterapkan dengan baik namun masih ada yang perlu diperbaiki dari segi akuntabilitas, *responsibility*, idenpendensi dan *fairness* dan diharapkan mengadakan evaluasi terhadap penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) agar memiliki rasa tanggung jawab terhadap sistem tata kelola organisasi tumbuh besar dan semakin tumbuh dalam memajukan kualitas *good corporate governance* (GCG) dengan baik.<sup>31</sup>

Kedua, penelitian berupa skripsi dari Susetyo Arief Hidayat pada tahun 2022 yang berjudul “Analisis Pelaksanaan Prinsip-prinsip *good governance* dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Semarang Timur)”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian ini membahas tentang implementasi prinsip *good governance* meliputi akuntabilitas, transparansi, demokratis dan aturan hukum. Penerapan prinsip *good governance* secara optimal akan mampu meningkatkan kinerja pemerintahan yang ada dan akan memberikan nilai tambah dalam jangka panjang. Kendala yang didapatkan adalah kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip *good governance*, fasilitas yang kurang memadai, kurangnya disiplin aparatur di waktu kerja dan kurangnya partisipasi masyarakat.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Indah Velia Utama. 2019. Analisis Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam Pengendalian Pelayanan Publik pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

<sup>32</sup> Susetyo Arief Hidayat. 2022. Analisis Pelaksanaan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Semarang Timur). *Skripsi*. Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.



Ketiga, Penelitian berupa skripsi dari Adelia Febrinda pada tahun 2022 yang berjudul “Implementasi Prinsip *Good Governance* pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir”. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini membahas mengenai Implementasi prinsip *good governance* pada kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir dikatakan belum terlaksana dengan baik karena masih ada beberapa faktor yang menyebabkan terhambatnya kualitas pelayanan publik seperti faktor sarana dan prasarana masih belum memadai, masih ada ketidaksiplinan pegawai kantor camat Kubu Babussalam dan keterbukaan akan informasi masih belum jelas.<sup>33</sup>

Keempat, penelitian berupa jurnal dari Nurputri Yunita Simarmata dan Edy Sutrisno tahun 2022 yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip *good governance* di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi”. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana strategi yang dijalankan di Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan yang dimana strategi ini sudah baik dijalankan dengan menerapkan strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengawasan dan strategi budaya tetapi ada kelemahan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah tidak adanya

---

<sup>33</sup> Adelia Febrinda. 2022. Implementasi Prinsip *Good Governance* pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

dukungan peraturan yang berasal dari Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dan belum adanya SOP pelayanan yang berbasis online.<sup>34</sup>

Terakhir, penelitian berupa jurnal dari Abd. Rohman, dkk tahun 2019 yang berjudul “Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini membahas tentang penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang telah dilakukan dengan lumayan baik tetapi masih terdapat kekurangan seperti kekurangan dari pegawai maupun kekurangan sarana pemberi layanan publik yang baik kepada masyarakat. Kemudian ada beberapa hal yang dapat jadi faktor penghambat seperti masyarakat kurang paham persyaratan pelayanan, petugas pelayanan yang izin tidak masuk kerja, pemadaman listrik dan jaringan internet yang kurang stabil.<sup>35</sup>

**Tabel 2. 1**

**Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang**

No	Nama Penelitian/Tahun Penelitian/Judul Penelitian	Metode Penelitian	Tujuan Penelitian dan Hasil Penelitian
1.	Indah Velia Utama/ 2019/ Penerapan <i>Good Governance</i> dalam Pengendalian	Metode kualitatif dengan tipe deskriptif	Prinsip <i>good Corporate Governance</i> (GCG) di kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro yang dimana masih belum diterapkan dengan baik namun

<sup>34</sup> Nurputri Yunita Simarmata dan Edy Sutrisno. 2022. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*. Volume 4, No. 2

<sup>35</sup> Abd. Rohman, dkk. 2019. Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Reformasi*. Volume 9, Nomor 2

<p>Pelayanan Publik pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro dalam Perspektif Ekonomi Islam</p>	<p>masih ada yang perlu diperbaiki dari segi akuntabilitas, <i>responsibility</i>, idenpendensi dan <i>fairness</i> dan diharapkan mengadakan evaluasi terhadap penerapan <i>Good Corporate Governance</i> (GCG) agar memiliki rasa tanggung jawab terhadap sistem tata kelola organisasi tumbuh besar dan semakin tumbuh dalam memajukan kualitas <i>good corporate governance</i> (GCG) dengan baik</p>
<p>2. Susetyo Arief Hidayat/ 2022/ Analisis Metode kualitatif dengan tipe deskriptif Pelaksanaan Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Semarang Timur)</p>	<p>Implementasi prinsip <i>good governance</i> meliputi akuntabilitas, transparansi, demokratis dan aturan hukum. Penerapan prinsip <i>good governance</i> secara optimal akan mampu meningkatkan kinerja pemerintahan yang ada dan akan memberikan nilai tambah dalam jangka panjang. Kendala yang didapatkan adalah kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip <i>good governance</i>, fasilitas yang kurang memadai, kurangnya disiplin aparatur di waktu kerja dan kurangnya partisipasi masyarakat</p>
<p>3. Adelia Febrinda/ 2022/ Implementasi Prinsip <i>Good Governance</i> pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir</p>	<p>Implementasi prinsip <i>good governance</i> pada kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir dikatakan belum terlaksana dengan baik karena masih ada beberapa faktor yang menyebabkan terhambatnya kualitas pelayanan publik seperti faktor sarana dan prasaran masih belum memadai,</p>



			masih ada ketidakdisiplinan pegawai kantor camat Kubu Babussalam dan keterbukaan akan informasi masih belum jelas
4.	Nurputri Yunita Simarmata dan Edy Sutrisno/ 2022/ Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi	Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Bagaimana strategi yang dijalankan di Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan yang dimana strategi ini sudah baik dijalankan dengan menerapkan strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengawasan dan strategi budaya tetapi ada kelemahan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah tidak adanya dukungan peraturan yang berasal dari Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dan belum adanya SOP pelayanan yang berbasis online.
5.	Abd. Rohman, dkk/ 2019/ Penerapan Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang telah dilakukan dengan lumayan baik tetapi masih terdapat kekurangan seperti kekurangan dari pegawai maupun kekurangan sarana pemberi layanan publik yang baik kepada masyarakat. Kemudian ada beberapa hal yang dapat jadi faktor penghambat seperti masyarakat kurang paham prasyarat pelayanan, petugas pelayanan yang izin tidak masuk kerja, pemadaman listrik dan jaringan internet yang kurang stabil

Sumber: Data dikelola oleh peneliti tahun 2023



Dari tabel 2.1 dapat dilihat perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, kecenderungan penelitian terdahulu berfokus bagaimana impelentasi dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu lokasi penelitian terdahulu banyak membahas pelayanan publik di kantor kecamatan di masing-masing daerah. Sedangkan penelitian sekarang berfokus pada penerapan prinsip *good governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik dan peneliti ingin melihat dari prinsip-prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan (*equity*).

## 2.2. Kerangka Teori

Identitas permasalahan yang perlu digunakan untuk menjawab penelitian. Oleh karena itu, peneliti menggunakan beberapa konsep yang berhubungan dengan fenomena yang terjadi di lapangan. Berikut konsep yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

### 2.2.1. Konsep Pelayanan Publik

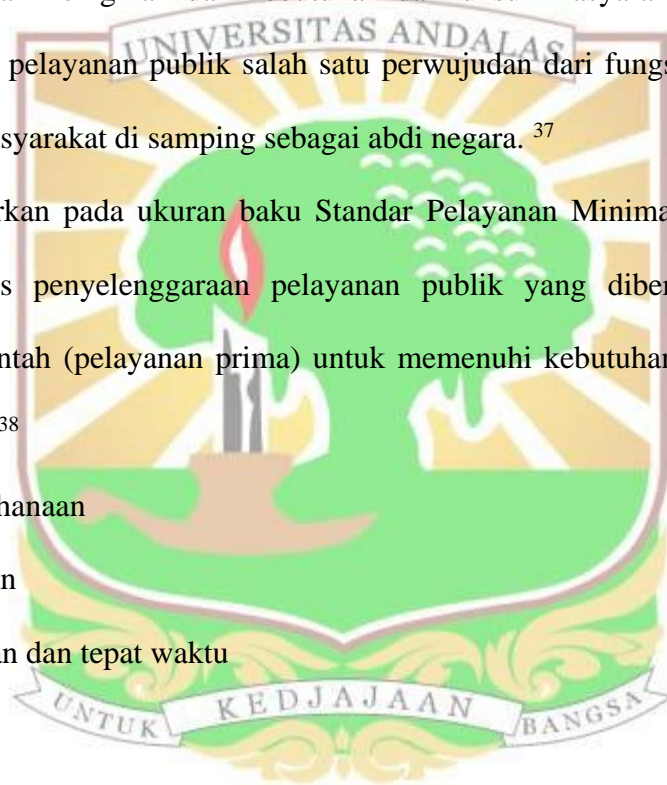
Pada hakikatnya suatu pelayanan publik memiliki suatu ruang lingkup yang sangat luas, tidak hanya terbatas pada pelayanan dalam arti sempit seperti proses pelayanan tatap muka antara unsur yang melayani (pegawai pemerintah) dengan orang yang dilayani (publik). Pelayanan publik dalam arti luas adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah. Sedangkan pelayanan publik dalam arti sempit adalah pelayanan publik yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang praktisi pelayanan publik dengan seorang

masyarakat seperti pengurusan surat menyurat administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan dan administrasi pelayanan kemasyarakatan.<sup>36</sup>

Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah suatu bentuk dari kegiatan proses pelayanan yang dapat dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu pelayanan publik salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.<sup>37</sup>

Berdasarkan pada ukuran baku Standar Pelayanan Minimal (SPM) terdapat beberapa proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh unsur institusi pemerintah (pelayanan prima) untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat sebagai berikut:<sup>38</sup>

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian dan tepat waktu
- d. Akurasi
- e. Bertanggung jawab
- f. Kelengkapan saran dan prasarana
- g. Kemudahan akses



<sup>36</sup> Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta. Hal 18

<sup>37</sup> *Ibid*

<sup>38</sup> *Ibid*

- h. Kejujuran
- i. Kecermatan
- j. Kedisiplinan
- k. Kesopanan dan Keramahan
- l. Keamanan dan kenyamanan

Suatu pelayanan publik memiliki karakteristik tersendiri, menurut Kotler menyebutkan sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh suatu pelayanan publik yaitu:<sup>39</sup>

- a. *Intangibility* (tidak berwujud), dimana pelayanan publiknya tidak dapat mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil dari pelayanan publik sebelum pelayanan publik itu diberikan.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dimana unsur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan tidak dapat dipisahkan karena merupakan satu kesatuan antara keduanya.
- c. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), bentuk pelayanan yang diberikan beragam dan selalu mengalami berbagai perubahan dan tidak selalu sama dari sisi kualitas karena akan selalu meningkatkan pelayanan publik tersebut.
- d. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), dimana daya tahan suatu pelayanan publik sangat bergantung kepada situasi dan kondisi yang diciptakan oleh berbagai faktor yang mempengaruhinya.

---

<sup>39</sup> *Ibid*

Fungsi dari suatu pelayanan publik adalah sebagai salah satu dari fungsi fundamental yang harus dilakukan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun unsur pada pemerintah di daerah. Kemudian pada hakikatnya, pelayanan publik bertugas untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat yang memiliki fungsi dasar pelayanan.<sup>40</sup>

Menurut Skelcher ada dua bentuk pelayanan publik yaitu pelayanan internal dan pelayanan eksternal.<sup>41</sup> Pelayanan internal merupakan proses pemenuhan kebutuhan di dalam suatu instansi pemerintah itu sendiri seperti pelayanan publik dari bawahan terhadap pimpinan dengan menyiapkan data-data yang diperlukan oleh pimpinan kepada instansi pemerintah lainnya. Contohnya Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) harus melayani instansi lain dalam menyusun perencanaan pembangunan atau pelayanan seperti pemberian asuransi, pemberian motivasi dalam bentuk bonus, dan lain-lain. Sedangkan pelayanan eksternal adalah proses pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada unsur-unsur dari kelembagaan pemberi layanan seperti kepada masyarakat.

Kemudian terdapat beberapa prinsip-prinsip yang terdapat dalam pelayanan publik sebagai berikut:<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup> *Ibid*

<sup>41</sup> *Ibid*

<sup>42</sup> Erwan Agus Purwanto. 2016. Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.



- a. Partisipatif, dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat adalah pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya.
- b. Transparan, dimana penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses untuk menyampaikan pengaduan apabila mereka tidak puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.
- c. Responsif, dimana penyelenggara pelayanan publik wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya.
- d. Tidak diskriminatif, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara lainnya.
- e. Mudah dan murah, penyelenggaraan pelayanan publik dimana masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan dan membayar *fee* untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Dalam pelayanan publik juga terdapat tiga aktor penting yaitu penyelenggara, pelaksana dan pengguna/masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi negara yang melakukan pelayanan terhadap publik, instansi korporasi, dan lembaga swasta/independen, contoh penyelenggara pemerintahan seperti kantor dinas pelayanan, kantor polisi, kantor pajak (KPP), sedangkan penyelenggara oleh instansi swasta seperti rumah sakit, bank, dan maskapai penerbangan. Selanjutnya pelaksana pelayanan publik adalah orang-orang yang bekerja untuk pihak penyelenggara serta melakukan interaksi langsung untuk bertugas melayani masyarakat. Kemudian

pengguna adalah masyarakat yang menerima manfaat dari layanan publik yang diberikan.<sup>43</sup> Dari ketiga aktor ini telah diterapkan dalam pelayanan publik sehingga untuk melihat kualitas atau keberhasilan dari pelayanan publik harus bergantung kepada ketiga aktor yang memiliki hubungan dan keterkaitan satu sama lain sehingga tidak bisa dipisahkan.

### 2.2.2. *Good Governance*

*Good governance* atau tata pemerintahan yang baik adalah pemerataan wewenang kepada seluruh masyarakat dalam mempengaruhi keputusan atau kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat dalam pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya. Secara konseptual, *good governance* terdapat dua implikasi yaitu pertama nilai-nilai yang mencakup keinginan tinggi masyarakat dan dapat meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mencapai tujuannya. Kedua, sistem yang dirancang pemerintah yang dimana bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.<sup>44</sup>

*Good governance* menurut UNDP (*United Nations Development programme*) memiliki hubungan yang baik diantara negara (*State*), sektor swasta dan masyarakat (*Society*). *Governance* memiliki tiga kaki yaitu:

<sup>43</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

<sup>44</sup> Rifdah Rohadatul Aisy. 2022. Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah). *Skripsi*. Universitas Lampung

1. *Political governance* mengacu pada proses-proses pembuatan keputusan kebijakan, luasnya kewenangan dan legitimasi yang didapat dari proses politik yang demokratis.
2. *Economic governance* mengacu pada proses pembuatan keputusan di bidang ekonomi yang berimplikasi pada masalah pemetaan, penurunan kemiskinan dan peningkatan kualitas hidup
3. *Administrative governance* mengacu pada sistem implementasi kebijakan yang dalam memberikan pelayanan publik yang efisien dan akuntabel oleh birokrasi yang kompeten.

*Good governance* memiliki tiga stakeholder utama yang berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing yaitu negara, swasta dan masyarakat. Peran dari negara dan swasta adalah sebagai penyelenggara atau memberikan pelayanan publik baik pelayanan secara langsung maupun tidak langsung sedangkan masyarakat berperan sebagai penerima pelayanan publik yang telah dilakukan oleh negara dan swasta serta pengontrol terhadap kinerja pemerintah dan swasta sehingga mendapatkan hasil yang sesuai tujuan bersama.<sup>45</sup>

### **2.2.2 Pelayanan publik dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance***

*Good governance* dalam pelayanan publik adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintah yang baik

---

<sup>45</sup> Adelia Febrinda. 2022. Implementasi Prinsip *Good Governance* pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

dengan melakukan kegiatan organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Paradigma *good governance* mengedepankan proses dan prosedur yang dimana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan pemangku kepentingan. Penyelenggaraan pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

*Good governance* memiliki tiga stakeholder utama yang berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing yaitu negara, swasta dan masyarakat. Peran dari negara dan swasta adalah sebagai penyelenggara atau memberikan pelayanan publik baik pelayanan secara langsung maupun tidak langsung sedangkan masyarakat berperan sebagai penerima pelayanan publik yang telah dilakukan oleh negara dan swasta serta pengontrol terhadap kinerja pemerintah dan swasta sehingga mendapatkan hasil yang sesuai tujuan bersama.<sup>46</sup>

*Good governance* menurut UNDP (*United Nations Development Programme*) terdapat 9 prinsip-prinsip atau karakteristik dari *good governance* yaitu:

1. Partisipasi
2. Aturan Hukum
3. Transparansi
4. Daya Tanggap (Responsiveness)

---

<sup>46</sup> Ibid



5. Berkeadilan (Equity)
6. Efektivitas dan efisiensi
7. Akuntabilitas
8. Berorientasi konsensus
9. Visi strategis

Kunci utama untuk memahami *good governance* adalah dengan pemahaman terhadap prinsip-prinsip di dalamnya dan menyadari pentingnya permasalahan ini sehingga berdasarkan prinsip-prinsip dari UNDP penelitian ini hanya berfokus pada prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas dan keadilan yang mana empat prinsip ini dapat dirasakan dan diamati secara langsung oleh masyarakat dari segi pelaksanaannya sebagai berikut:<sup>47</sup>

1. Partisipasi

Partisipasi aktif yang dilakukan oleh masyarakat dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintah. Partisipasi dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berpartisipasi secara konstruktif. Dalam melakukan partisipasi bagi setiap warga laki-laki dan perempuan wajib mempunyai hak suara yang tidak berbeda dan aktif dalam kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berhubungan dengan keberlangsungan sinergitas antara pemerintah dengan masyarakat.<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Ibid Hlm 31

<sup>48</sup> Ayu Amrina Rosyada. 2016. Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Volume 4, Nomor 1

Dalam melakukan partisipasi masyarakat bisa sebanyak-banyaknya untuk memberikan kritik dan saran untuk membantu dalam proses penyusunan dan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan penyelenggara pemerintahan. oleh karena itu, sudah seharusnya masyarakat yang menilai secara langsung kualitas layanan tersebut yang dimana semakin tinggi tingkat partisipasi masyarakat berarti kebijakan yang dihasilkan murni keinginan dan kebutuhan masyarakat sehingga hubungan yang harmonis diantara keduanya. Contoh partisipasi dalam pelayanan publik adalah keterlibatan masyarakat dalam menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang disalurkan melalui kotak kritik dan saran, sosialisasi yang dilakukan, website resmi, Indeks Kepuasan Masyarakat dan penyediaan saluran komunikasi masyarakat agar dapat mengutarakan pendapatnya.<sup>49</sup>

## 2. Transparansi

Suatu upaya yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik secara terbuka kepada pihak-pihak yang bersangkutan. Dalam mengukur tingkat transparansi pelayanan publik ada tiga aspek yaitu Pertama, mengukur tingkat keterbukaan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik. Kedua, seberapa mudahnya peraturan dan prosedur pelayanan sehingga dapat dipahami oleh pengguna layanan. Ketiga. Kemudahan untuk memperoleh informasi dalam berbagai aspek oleh penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Ibid Hlm 106-107

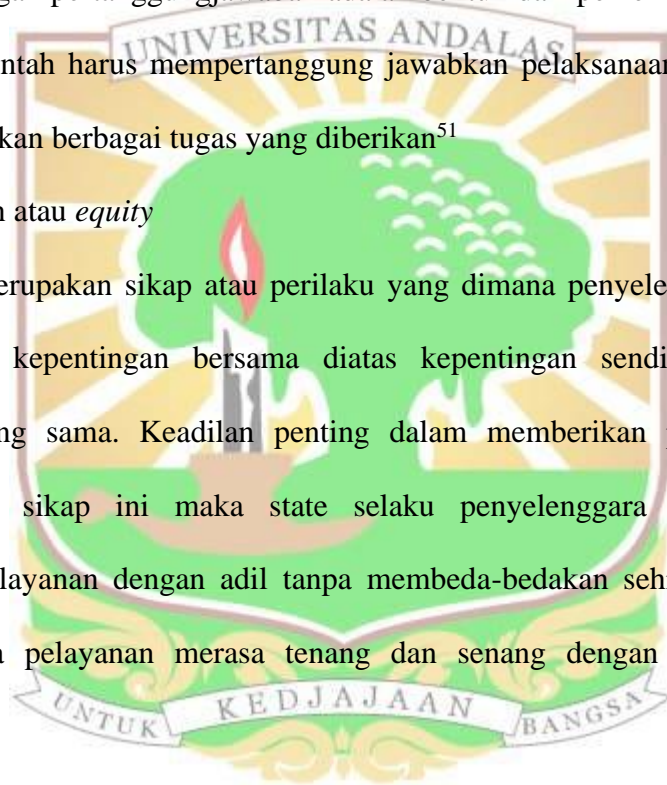
<sup>50</sup> Ibid Hlm 108-109

### 3. Akuntabilitas

Perilaku penyelenggara pelayanan publik yang bertanggung jawab menjalankan prosedur atau tata cara dalam waktu penyelesaian yang berkaitan dengan proses pelayanan. Dengan pertanggungjawaban adalah bentuk dari pemerintah yang dimana aparaturnya harus mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangannya dalam menjalankan berbagai tugas yang diberikan<sup>51</sup>

### 4. Keadilan atau *equity*

Keadilan merupakan sikap atau perilaku yang dimana penyelenggara pelayanan mengutamakan kepentingan bersama di atas kepentingan sendiri dan memiliki kesempatan yang sama. Keadilan penting dalam memberikan pelayanan publik karena dengan sikap ini maka state selaku penyelenggara pelayanan dapat memberikan pelayanan dengan adil tanpa membeda-bedakan sehingga masyarakat yang menerima pelayanan merasa tenang dan senang dengan sikap adil yang diberikan.



## 2.3. Skema Pemikiran

Dalam skema pemikiran yang peneliti gambarkan dibawah ini memberikan gambaran dan pemahaman mengenai penelitian yang akan diteliti. Pelaksanaan pelayanan publik pada DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. *Good governance* memiliki tiga

<sup>51</sup> Ibid Hlm 109

stakeholder utama yang berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing yaitu negara, swasta dan masyarakat. Peran dari negara dan swasta adalah sebagai penyelenggara atau memberikan pelayanan publik baik pelayanan secara langsung maupun tidak langsung sedangkan masyarakat berperan sebagai penerima pelayanan publik yang telah dilakukan oleh negara dan swasta serta pengontrol terhadap kinerja pemerintah dan swasta sehingga mendapatkan hasil yang sesuai tujuan bersama.<sup>52</sup>

Penerapan prinsip *good governance* menjadi kegiatan oleh suatu instansi pemerintah dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan melibatkan aparatur pemerintahan sebagai pelaksana atau penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan publik tersebut. Dalam penerapan *good governance* dapat bersikap terbuka terhadap ide dan gagasan baru serta *responsive* terhadap kepentingan masyarakat.<sup>53</sup>

Oleh karena itu, melihat pada fenomena yang terjadi, maka peneliti akan meneliti permasalahan diatas menggunakan prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP untuk melihat pelaksanaan pelayanan publik pada DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik. Berikut adalah skema pemikiran dalam penelitian ini:

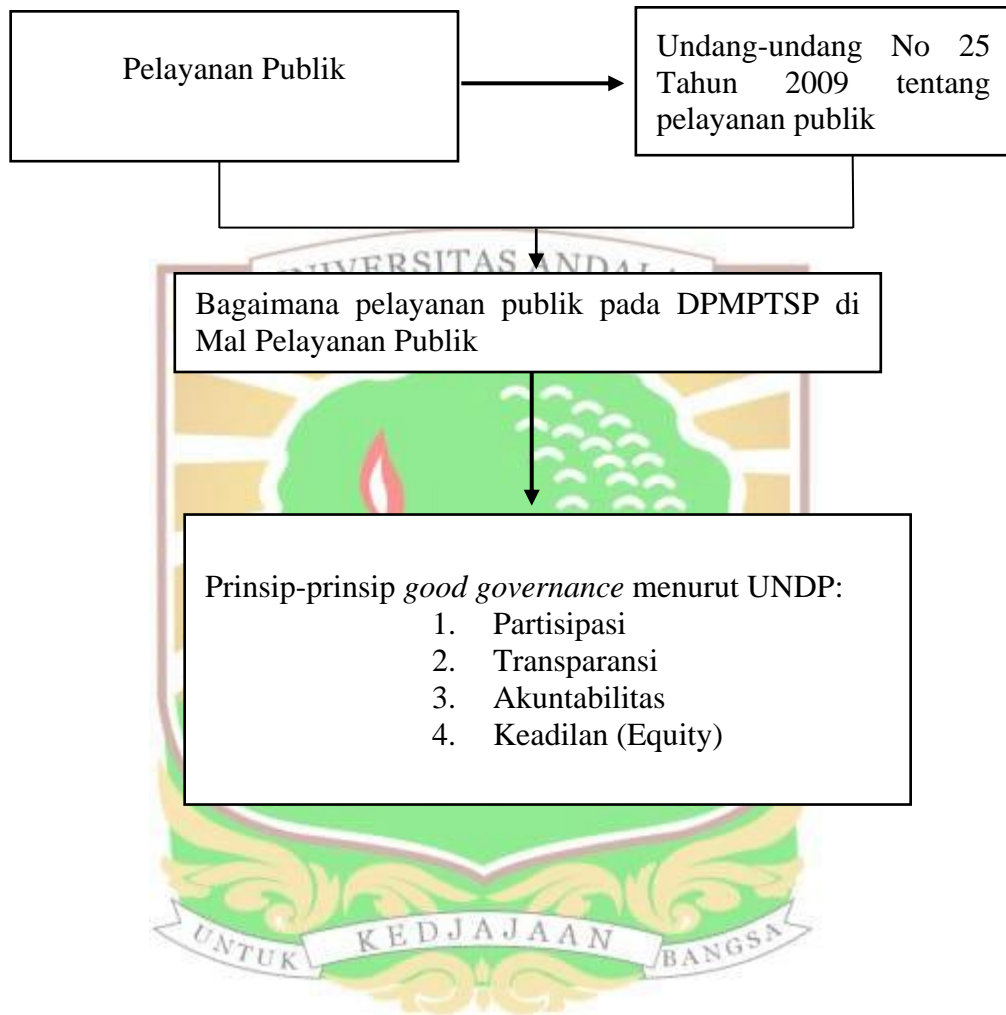
---

<sup>52</sup> Adelia Febrinda. 2022. Implementasi Prinsip *Good Governance* pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

<sup>53</sup> *Ibid* Hlm. 105



### Bagan 2.1 Skema Pemikiran



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Pendekatan dan Tipe Penelitian

Penelitian mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada DPMPSTSP di Mal Pelayanan Publik ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang lebih menekankan analisis atau deskriptif. Metode kualitatif bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dengan mendalam dan dilakukan dengan mengumpulkan data sedalam-dalamnya.<sup>54</sup> Menurut Basrowi dan Suwandi, melalui penelitian kualitatif peneliti dapat mengenali subjek, merasakan apa yang dialami subjek dalam kehidupan sehari-hari. melalui metode kualitatif ini memungkinkan diperoleh pemahaman tentang kenyataan melalui proses berpikir induktif.<sup>55</sup>

Penelitian ini menggunakan desain penelitian studi kasus, penelitian studi kasus adalah studi yang mengeksplorasi suatu masalah dengan batasan terperinci, memiliki pengambilan data yang mendalam dan menyertakan berbagai sumber informasi.<sup>56</sup> Kemudian penelitian ini menggunakan tipe deskriptif untuk menggambarkan secara apa adanya suatu fenomena yang terjadi yaitu bagaimana penerapan prinsip *good governance* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan

---

<sup>54</sup> Fai. 2022. "Metode Penelitian Kualitatif Adalah" diakses dari <https://umsu.ac.id/metode-penelitian-kualitatif-adalah/>

<sup>55</sup> Farida Nugrahani. 2014. Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. Surakarta.

<sup>56</sup> Eko Murdiyanto. 2020. Metode Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengadilan pada Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta press.

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh. Penelitian deskriptif yang dimaksud untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada dan gejala yang ada tersebut akan menggambarkan keadaan sebenarnya atau apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

### 3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah di Kota Payakumbuh, Provinsi Sumatera Barat. Kota Payakumbuh yang mendapatkan penghargaan adipura sebanyak 12 kali dan juga termasuk kota di Sumatera Barat yang memperoleh peringkat pertama sebagai pelayanan publik yang terbaik dan standar kepatuhan tertinggi.

Dari adanya fenomena mengenai penerapan prinsip *good governance* pada DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh membuat menarik perhatian peneliti, yang mana untuk memperoleh keberhasilan pelayanan publik ini tidak bisa didapatkan secara mudah dan butuh strategi yang bagus untuk menciptakan pelayanan prima dan perizinan. Selain itu juga pelayanan publik Kota Payakumbuh selalu mendapatkan penghargaan dari Ombudsman selama 3 tahun terakhir dan penghargaan diberikan kepada DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik.

### 3.3. Peranan Peneliti

Penelitian ini dimulai sejak peneliti mendapatkan ACC untuk turun lapangan dari pembimbing 2 pada hari Jumat tanggal 4 Agustus 2023 dan ACC dari pembimbing 1 pada hari Senin tanggal 7 Agustus 2023, dimana sebelum melakukan penelitian lapangan peneliti diminta untuk melakukan revisi pasca seminar proposal

dan membuat pedoman wawancara untuk persiapan penelitian di lapangan. Peneliti melakukan seminar proposal pada hari Kamis tanggal 13 Juli 2023 dan tentu saja ada beberapa catatan yang harus diperbaiki pasca seminar proposal dengan dua kali bimbingan barulah pada tanggal 4 Agustus 2023 dan 7 Agustus 2023 proposal peneliti di ACC oleh pembimbing 1 yaitu Bapak Drs. Tamrin, M.Si dan pembimbing 2 yaitu Ibu Irawati, S.IP., MA.

Penelitian diawali dari peneliti mengurus surat izin penelitian ke Dekanat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas, dimana pada saat itu pengurusan surat izin penelitian secara online melalui website FISIP dan setelah mengisi data di website FISIP peneliti menghubungi admin FISIP dan selang beberapa jam setelah dilakukan konfirmasi, pihak dekanat mengirimkan melalui via *Whatsapp softfile* surat izin penelitian yang peneliti minta.

Setelah mendapatkan surat izin dari dekanat, dua hari setelah itu peneliti turun lapangan karena pada saat itu peneliti masih berada di Padang sehingga harus pulang kampung terlebih dahulu ke Payakumbuh karena lokasi penelitian peneliti di Kota Payakumbuh. Setelah beberapa hari peneliti langsung turun lapangan untuk melakukan wawancara dengan informan penelitian pada hari Rabu tanggal 15 Agustus 2023 dan informan penelitian pertama yang peneliti lakukan wawancara adalah DPMPTSP dimulai dari Kadis bapak Meizon Satria, ST, M.Si. Peneliti mendatangi langsung kantor DPMPTSP pukul 15:00 tetapi karena peneliti lupa untuk mengurus surat izin penelitian di DPMPTSP di MPP sehingga peneliti mengurus surat izinnya terlebih dahulu sebelum peneliti melakukan wawancara dengan bapak



Kadis. Namun ternyata dalam melakukan pengurusan surat izin ada beberapa kesalahan dalam surat izinnya sehingga peneliti harus menunggu sekitar 30 menit dan setelah surat penelitiannya keluar peneliti melihat jam ternyata sudah pukul 16:00 karena peneliti sebelumnya datang mengurus surat izin penelitiannya jam 15:00 sehingga tidak memungkinkan untuk peneliti melanjutkan wawancara dengan Bapak Kadis diluar jam kerja sehingga peneliti membuat janji kembali untuk wawancara selanjutnya dan ternyata Bapak Kadis berada di MPP sehingga peneliti bisa bertanya langsung kepada Bapak Kadis dan Bapak Kadis menjawabnya untuk melakukan wawancara besok pagi pada hari Kamis tanggal 16 Agustus 2023 pukul 08:00 di MPP.

Setelah membuat janji, keesokan harinya peneliti mendatangi kembali MPP sebelum pukul 08:00 peneliti sudah berada di lokasi dan setelah menunggu beberapa menit akhirnya peneliti langsung mendatangi Bapak di ruangannya di lantai 2 di MPP dan ketika peneliti memasuki ruangan tersebut ternyata Bapak Kadis lagi diskusi sehingga peneliti sungkan untuk melakukan wawancara dan peneliti bertanya kepada Bapak Kadis apakah boleh peneliti melakukan wawancara dengan keadaan Bapak Kadis yang lagi diskusi dan Bapak Kadisnya menjawab tidak masalah dan mempersilahkan peneliti untuk melanjutkan wawancaranya sehingga mendengar hal tersebut peneliti terharu karena dikala lagi diskusi ternyata Bapak Kadisnya baik sekali dan mau peneliti ajak untuk wawancara dikala lagi sibuk. Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan Bapak Kadis dan tentu peneliti memperkenalkan diri kembali kepada Bapak Kadis meskipun Bapak Kadisnya masih mengingat peneliti karena beberapa bulan belakangan peneliti pernah melakukan wawancara untuk

mengambil data awal bersama dengan Bapak Kadis dan sekarang peneliti diberikan kesempatan untuk melakukan wawancara kembali bersama Bapak Kadis. Setelah beberapa menit akhirnya wawancara peneliti selesai jam 09:00 dan peneliti tidak lupa untuk berfoto untuk dokumentasi, setelah foto akhirnya peneliti izin pamit untuk pulang dengan Bapak Kadis.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara dengan Ibu Sekretaris DPMPTSP yang bernama Ibu Desfitawarni, S.STP pada hari Senin tanggal 21 Agustus 2023 di kantor DPMPTSP yang berlokasi di Ibh, payakumbuh Timur pada pukul 13:12 dan selesai jam 13:37. Sebelum melakukan wawancara peneliti memperkenalkan diri kembali kepada Ibu Sekretaris meskipun Ibu Sekretaris sudah tau dengan peneliti dan masih menginggat peneliti karena beberapa bulan belakangan peneliti pernah melakukan wawancara bersama Ibu Sekretaris setelah peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Kadis untuk mengambil data awal proposal penelitian peneliti dan sekarang diberikan kesempatan kembali bagi peneliti untuk mewawancarai Ibu Sekretaris kembali. Selama melakukan wawancara Ibu Sekretaris menjawab pertanyaan peneliti dengan lengkap dan jelas sehingga peneliti memahaminya dan tidak membutuhkan waktu lama untuk melakukan wawancara bersama dengan Ibu Sekretaris. Setelah wawancara selesai, peneliti tidak lupa untuk berfoto dengan Ibu Sekretaris, setelah berfoto akhirnya peneliti izin untuk pamit pulang kepada Ibu Sekretaris.

Pada hari Rabu tanggal 23 Agustus 2023 peneliti kembali melakukan wawancara dengan Koordinator Pelayanan Terpadu DPMPTSP bernama Bapak Drs.

Agus Tri Susatya, MPA di MPP pada pukul 10:30 dan selesai pukul 11:05. Setelah selesai wawancara dengan bapak Agus peneliti melakukan observasi di MPP dengan mencari informan masyarakat sebelum waktu istirahat untuk pegawai datang karena pada saat itu peneliti melakukan observasi pada pukul 11:00 lewat sehingga tidak banyak waktu bagi peneliti untuk melakukan observasi dan akhirnya setelah beberapa menit menunggu akhirnya peneliti menemukan masyarakat untuk dilakukan wawancara kemudian peneliti langsung melakukan wawancara dengan masyarakat tersebut. Sebelum melakukan wawancara peneliti meminta izin terlebih dahulu dengan masyarakat yang akan melakukan pelayanan publik di DPMPTSP tersebut dan tidak lupa peneliti memperkenalkan diri beserta maksud peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat tersebut. Setelah mendapat persetujuan dengan masyarakat tersebut, peneliti langsung mengajukan pertanyaan dan tidak butuh waktu lama bagi peneliti untuk melakukan wawancara dan akhirnya wawancara selesai pukul 11:30. Setelah wawancara, peneliti izin kembali untuk mengambil foto dengan masyarakat dan masyarakat tersebut membolehkan. Setelah berfoto peneliti izin pamit dengan masyarakat tersebut dan melanjutkan observasi selanjutnya tetapi melihat kondisi dan situasi kala itu tidak ada lagi peneliti menemukan masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan publik di DPMPTSP karena sudah mendekati jam istirahat bagi pegawai akhirnya peneliti melanjutkan untuk pulang dan akan melanjutkan wawancara setelah selesai melakukan wawancara dengan dinas-dinas karena peneliti sudah ada beberapa mendapatkan jadwal-jadwal untuk melakukan wawancara dengan dinas-dinas yang dimana peneliti mendapatkan

kontak-kontak dinas-dinas tersebut dari Bapak Sahrul keluarga Bako dari pihak nenek peneliti yang merupakan anggota Dewan dari partai PKS dan dapat membantu peneliti dalam berkomunikasi dengan dinas-dinas yang terkait dengan DPMPTSP tersebut.

Pada keesokan hari tanggal 24 Agustus 2023, peneliti kembali melakukan wawancara dengan DPMPTSP di MPP dengan Bapak Sutiyono, S.Kom merupakan Sub Koordinator Perizinan yang sebelumnya peneliti telah membuat janji dengan bapak dan peneliti melakukan wawancara pukul 10:45 selesai pukul 11:00. Dan ternyata bapak masih ingat dengan peneliti yang dimana dulu peneliti pernah meminta data untuk melengkapi proposal penelitian peneliti.

Peneliti melakukan penelitian kembali pada hari Senin tanggal 28 Agustus 2023 dengan Kadis Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang bersama Kadis Dinas PUPR bapak Muslim, ST, M.Si pukul 14:00 tetapi diundur menjadi pukul 14:55 karena bapak Kadisnya ada keperluan di luar dan tidak berada di kantor pada jam tersebut sehingga peneliti harus menunggu Bapak Kadisnya beberapa menit di kantor PUPR. Setelah Bapak Kadisnya datang, penelitian langsung menuju keruangan bapak untuk melakukan wawancara dan sebelum melakukan wawancara peneliti tentu tidak lupa memperkenalkan diri peneliti dan mengatakan tujuan peneliti melakukan wawancara tersebut. Setelah beberapa menit melakukan wawancara akhirnya wawancara selesai pukul 15:13. Kemudian peneliti melakukan foto untuk dokumentasi dan setelah berfoto peneliti pamit untuk pulang dengan Bapak Kadis PUPR tersebut.



Pada keesokan harinya, peneliti kembali melakukan penelitian pada hari Selasa tanggal 29 Agustus 2023 dengan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian bersama Kabid Industri dinas karena Ibu kadisnya pada kala itu ada kegiatan sehingga dialihkan kepada Kabid Industri Bapak Bambang sehingga peneliti menghubungi bapak Kabid tersebut sebelum melakukan wawancara dan bapaknya bisa diwawancara pada hari Selasa di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian sehingga peneliti datang pada hari Selasa dan wawancaranya dilakukan pada pukul 14:00 selesai pukul 14:22. Setelah selesai wawancara peneliti berfoto dengan Bapak Kabidnya dan setelah selesai berfoto peneliti izin untuk pamit pulang.

Setelah pulang dari kantor Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian tersebut, dalam perjalanan pulang peneliti mendapatkan musibah yang mana peneliti mengalami kecelakaan tunggal yang mengakibatkan peneliti jatuh dari motor akibat jalan licin karena pada saat itu lagi hujan pukul 15:00 tidak jauh dari kantor Dinas Tenaga Kerja sehingga peneliti mengalami luka-luka di bagian kaki sebelah kiri dan punggung sebelah kiri mengalami benturan tetapi motor peneliti tidak rusak parah hanya saja rusak dibagian depan motor sedikit dan kaca spion motor peneliti copot. Akibat dari kecelakaan tunggal tersebut membuat punggung peneliti sakit sebelah kiri sehingga harus diurut supaya mendingan dan alhamdulillah setelah diurut dan diobati, punggung peneliti sebelah kiri sudah agak membaik tetapi kaki peneliti belum membaik karena kaki peneliti mengalami luka yang cukup parah sehingga membutuhkan waktu seminggu untuk pulih kembali. Meskipun peneliti mengalami kecelakaan, peneliti tidak bisa istirahat untuk memulihkan kondisi karena peneliti

sudah ada janji untuk wawancara keesokan harinya dan peneliti tidak berani untuk membatalkannya akibat peneliti mengalami kecelakaan tersebut.

Kemudian, keesokan harinya dengan kondisi kaki lagi sakit peneliti melanjutkan wawancara dengan Dinas Kesehatan bersama kadis kesehatan Bapak Wawan Sofianto, SKM, M.Si pada pukul 09:00 dan selesai pukul 09:13. Wawancara peneliti tidak membutuhkan waktu yang lama karena Bapak Kadisnya menjawab dengan jelas, lengkap dan mudah dipahami sehingga selesai dalam beberapa menit karena kala itu Bapak Kadis terburu-buru untuk mengejar waktu penerbangan karena ada kegiatan di luar kota sehingga tidak dapat mewawancarai Bapak Kadis untuk waktu yang terlalu lama dan Bapak Kadis harus berangkat menuju ke Padang untuk menuju ke Bandara. Setelah selesai wawancara peneliti meminta berfoto untuk dokumentasi dan setelah berfoto peneliti izin untuk pamit pulang kepada Bapak Kadis.

Setelah wawancara dengan Dinas Kesehatan, peneliti melakukan perjalanan ke Padang pukul 10:00 dan sampai di Padang pukul 13:30, tujuan peneliti ke Padang untuk menghadiri kegiatan pelatihan untuk penelitian dari Spektrum politik Unand yang dimulai pukul 14:00. Alasan peneliti mengikuti penelitian tersebut adalah untuk mengumpulkan uang wisuda dan jadwal penelitian ini dimulai tanggal 1 sampai 8 September 2023 dan lokasi penelitian dilakukan tidak jauh dari rumah peneliti dengan jarak 22 menit. Sehingga peneliti harus menunda penelitian untuk skripsi sementara dan untuk tidak membuang waktu yang terlalu banyak peneliti berusaha untuk menyelesaikan penelitian ini secepat mungkin supaya bisa melanjutkan penelitian

untuk skripsi peneliti. Penelitian ini peneliti lakukan setiap hari mulai hari Jumat tanggal 1 September 2023 mulai dipagi hari dan pulang pukul 22:00 demi mencapai target dan alhamdulillah selama 5 hari bertepatan pada hari Selasa tanggal 5 September 2023 peneliti berhasil menyelesaikannya sehingga peneliti bisa untuk melanjutkan wawancara untuk skripsi.

Kemudian, keesokkan harinya peneliti melanjutkan wawancara dengan 3 dinas yang dimulai dari Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga yang peneliti lakukan bersama bapak kadis Nofriwandi, SH., M.M dan ditemani oleh bapak sekretaris Delni Putra, ST yang dimana wawancaranya dimulai pukul 09:00 dan selesai pukul 09:13. Selama wawancara Bapak Kadis ramah dan baik kepada peneliti sehingga tidak memakan waktu lama melakukan wawancara. Kemudian peneliti tidak lupa berfoto untuk dokumentasi, setelah berfoto peneliti izin pamit pulang kepada Bapak Kadisnya. Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara dengan Dinas Lingkungan Hidup bersama Ibu Kadis Desmon Corina, S.IP, M.M yang dimulai pukul 09:35 dan selesai pukul 09:46. Wawancara yang peneliti lakukan tidak berlangsung terlalu lama karena Ibu Kadisnya baik kepada peneliti dan memberikan jawaban yang lengkap dan jelas kepada peneliti sehingga peneliti langsung memahami jawaban dari Ibu Kadis tersebut. Setelah selesai wawancara peneliti melakukan foto bersama bersama dengan Ibu Kadis dan setelah selesai berfoto peneliti izin pamit kepada Ibu Kadis.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara setelah selesai waktu istirahat sholat jumat dan wawancara yang peneliti lakukan dengan Dinas Pendidikan bersama Bapak Kadis Dr. Dasril, S.Pd., M.Pd yang dimulai pukul 15:42 dan selesai pukul

15:54. Peneliti melakukan wawancara di kantor Dinas Pendidikan dan ternyata bapak Kadisnya menunggu peneliti untuk melakukan wawancara. Selama melakukan wawancara Bapak Kadisnya menjawab dengan baik, jelas dan mudah peneliti pahami sehingga peneliti nyaman melakukan wawancara dengan Bapak Kadisnya. Setelah selesai wawancara peneliti berfoto bersama Bapak Kadis untuk dokumentasi dan setelah selesai berfoto peneliti izin pamit pulang kepada Bapak Kadis.

Selanjutnya pada hari Kamis tanggal 14 September 2023 peneliti melanjutkan wawancara dengan Dinas Koperasi dan UKM dengan Ibu sekretaris Dinas Koperasi di kantor Dinas Koperasi dan UKM tetapi diwaktu bersamaan ternyata Ibu Sekretaris ada pekerjaan sehingga dialihkan kepada Ibu Sari yang bertanggung jawab dalam bidang UKM di Dinas Koperasi sehingga peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Sari dan Ibu Sari menjawab dengan jelas sehingga peneliti paham dan tidak membutuhkan waktu yang lama bagi peneliti untuk melakukan wawancara. Setelah wawancara peneliti melakukan foto bersama dengan Ibu Sari dan setelah berfoto peneliti izin pamit pulang dengan Ibu Sari dan Ibu Sekretaris.

Terakhir, pada hari Selasa tanggal 19 September 2023 peneliti melakukan observasi kembali dan wawancara dengan masyarakat yang berada disana dimulai pukul 10:00 dan selesai pukul 10:15. Setelah mengumpulkan data, kebesokan harinya peneliti langsung melakukan analisis data selama beberapa hari dan setelah selesai analisis data barulah peneliti melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing 2 dan pembimbing 1 peneliti.



### 3.4. Teknik Pemilihan Informan

Informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena atau permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian<sup>57</sup>. Dalam penelitian kualitatif, terdapat tiga informan yaitu Informan kunci<sup>58</sup>, Informan utama<sup>59</sup>, Informan pendukung<sup>60</sup>. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan pemilihan informan yang mana sebelum penelitian dilakukan, peneliti telah menentukan dan menetapkan kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh orang yang akan dijadikan informan atau sumber informasi. Kriteria yang ditetapkan sifatnya relatif tergantung pada kebutuhan dan tujuan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Tujuan *purposive sampling* ini adalah untuk menggali informasi yang akan menjadi dasar rancangan teori yang diperoleh.<sup>61</sup>

Dalam penelitian ini peneliti menyusun beberapa daftar informan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis penerapan prinsip *good governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh yang dapat dilihat melalui tabel berikut:

<sup>57</sup> Ade Heryana. 2018. "Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif" diakses pada [www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)

<sup>58</sup> *Ibid*

<sup>59</sup> *Ibid*

<sup>60</sup> *Ibid*

<sup>61</sup> Farida Nugrahani. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta:Deepublish

**Tabel 3. 1 Daftar informan penelitian**

No	Informan	Jabatan
1.	Meizon Satria	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2.	Desfitawarni	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu
3.	Drs. Agus Tri Susatya	Koordinator Pelayanan Terpadu
4.	Sutiyono	Sub Koordinator Perizinan
5.	Muslim	Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
6.	Bambang	Kepala Bidang Industri dari Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian
7.	Wawan Sofianto	Kepala Dinas Kesehatan
8.	Nofriwandi	Kepala Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga
9.	Desmon Corina	Kepala Dinas Lingkungan Hidup
10.	Dr. Dasril	Kepala Dinas Pendidikan
11.	Sari	Bidang UKM dari Dinas Koperasi dan UKM

*Sumber : Diolah oleh peneliti pada tahun 2023*

### 3.5. Teknik Pengumpulan data

Dalam penelitian ilmu-ilmu sosial data memegang peranan penting untuk mendukung dan menjabarkan analisis dalam pembahasan yang akan diuraikan. Jenis data terdapat dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tanpa perantara seperti wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan menyampaikan pertanyaan berstruktur kepada informan yang sebelumnya disusun dalam pedoman wawancara.

Sedangkan data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain.<sup>62</sup>

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan:

a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara tatap muka secara langsung dengan informan. Melalui wawancara peneliti ingin mendapatkan informasi secara langsung dari pihak yang terlibat dan selanjutnya akan melakukan analisa bagaimana penerapan prinsip *good governance* pada DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh. Peneliti menggunakan wawancara secara berencana yang dimana peneliti akan menyusun daftar pertanyaan yang akan diajukan sebagai pedoman wawancara dengan informasi. Hasil data melalui wawancara disebut dengan data primer.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode penelitian yang dibutuhkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi dari suatu penelitian serta penggunaan dokumentasi untuk mendukung dan menambah bukti dari penelitian yang dilakukan.<sup>63</sup> Dengan memakai teknik dokumentasi ini, peneliti memperoleh informasi dari macam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada informan. Dokumen disebut dengan data sekunder, yang mana data ini dibutuhkan untuk menguatkan

<sup>62</sup> Eko Murdiyanto. 2020. Metode Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta press

<sup>63</sup> Farida Nugrahani. 2014. Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. Surakarta

data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara. Data-data dokumen ini bisa diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dengan penelitian, jurnal-jurnal, skripsi serta dokumen-dokumen dan arsip-arsip yang penting dan relevan dengan penelitian ini.

### c. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang hendak diteliti kemudian diidentifikasi dengan membuat pemetaan sehingga diperoleh gambaran umum tentang sasaran penelitian. Pemetaan yang dilakukan adalah peneliti mengidentifikasi siapa yang akan diobservasi dan menetapkan serta mendesign cara merekam wawancara tersebut. Dengan observasi peneliti akan menangkap hal yang mungkin tidak diungkapkan oleh partisipan dalam wawancara atau tidak mau diungkapkan oleh partisipan. Observasi ini akan mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang sangat personal yang terkadang sulit diungkapkan dengan kata-kata.<sup>64</sup>

### 3.6. Uji Keabsahan Data (Triangulasi Data)

Triangulasi merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat akan mengumpulkan dan menganalisis data. Triangulasi data ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena dapat meningkatkan kedalaman pemahaman peneliti terhadap fenomena yang akan diteliti. Menurut K. Denkin mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk

---

<sup>64</sup> Conny R. Semiawan. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya)*. Jakarta: PT Grasindo. Hal 112-115



mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda.<sup>65</sup> Triangulasi meliputi empat hal yaitu triangulasi metode<sup>66</sup>, triangulasi antar peneliti<sup>67</sup>, triangulasi sumber data<sup>68</sup> dan triangulasi teori<sup>69</sup>.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber data yang dimana melakukan perbandingan antara informan penelitian. Untuk menentukan informan triangulasi, maka peneliti secara *purposive* memilih orang-orang yang akan peneliti jadikan informan. Adapun kriteria informan yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai berikut:

**Tabel 3. 2 Informan triangulasi**

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Ria Ariany	Dosen Administrasi Publik Unand	Tim Penilaian
2.	Erlia Bonita Yos	Ketua	Pelaku Usaha IPEMI
3.	Dika	Ketua	Pelaku Usaha HIPMI
4.	Latifa Maya Sari		Pelaku Usaha Rajut
5.	Tesya		Masyarakat

*Sumber: Diolah oleh peneliti pada tahun 2023*

### 3.7. Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dan sederhana, proses penyederhanaan data tersebut terdiri atas catatan lapangan, hasil rekaman dan dokumen berupa laporan-laporan dengan cara

<sup>65</sup> Mudjia Rahardjo. 2010. "Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif" diakses dari <https://uin-malang.ac.id/r/101001/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif.html>

<sup>66</sup> *Ibid*

<sup>67</sup> *Ibid*

<sup>68</sup> *Ibid*

<sup>69</sup> *Ibid*

mengumpulkan, mengurutkan, mengelompokkan dan mengkategorikan data sehingga mudah untuk diinterpretasikan dan dipahami.

Dalam penelitian ini data yang telah terkumpul dari hasil wawancara dan dokumentasi diseleksi dan diklasifikasi sesuai dengan kebutuhan data dan kemudian dianalisis sesuai dengan kemampuan penulis dengan metode kualitatif interpretasi etik dan emik. Interpretasi etik merupakan pandangan dari peneliti sendiri, dan interpretasi emik merupakan pandangan dari informan. Yang mana kemudian kedua informasi ini akan dianalisis oleh peneliti dengan pengetahuan yang berpedoman pada paradigma, teori-teori, pendapat-pendapat ilmiah yang menunjang apa yang disampaikan oleh informan, disertai dengan literatur yang ada. Analisa data dalam penelitian ini bersifat deskriptif tanpa mengabaikan data yang bersifat kuantitatif.

### **3.8. Rancangan Struktur Penulisan**

Agar penulisan laporan hasil penelitian ini dapat dipahami dan dimengerti, maka penulisan laporan akan disusun secara sistematis, berikut uraian rancangan struktur penulisan:

#### **a. Bab I, Pendahuluan**

Pada bab ini membahas latar belakang masalah atau fenomena yang terjadi, sehingga timbul pertanyaan mengapa peneliti untuk mengangkat kajian mengenai penerapan prinsip *good governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh, kemudian dalam bab ini juga akan muncul

perumusan masalah yang akan dikaji sesuai dengan tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini.

#### **b. Bab II, Kerangka Teori**

Membahas mengenai penelitian terdahulu yang berkaitan dan relevan dengan penelitian peneliti dan membandingkannya dengan penelitian peneliti. Dalam membandingkan dituntut sebuah kebaruan atau *novelty* dalam penelitian ini, maka dari itu pada bab ini peneliti menjelaskan fokus kajian yang belum dibahas oleh peneliti terdahulu. Pada bab ini peneliti juga membahas landasan teori yang akan peneliti jadikan sebagai pisau analisis untuk sebuah fenomena yang akan diteliti terutama terkait penerapan prinsip *good governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh. Dalam penerapan prinsip *Good Governance* menggunakan teori prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP ada 4 prinsip yang berbasis perilaku yaitu Partisipasi, Transparansi, Akuntabilitas, dan keadilan (*Equity*). Bab ini juga berisi skema pemikiran yang juga akan peneliti jadikan sebagai acuan.

#### **c. Bab III, Metodologi Penelitian**

Bab ini membahas mengenai metodologi penelitian berupa tipe penelitian, lokasi penelitian, peranan peneliti dalam melakukan penelitian, teknik pemilihan informan, teknik pengumpulan data, unit analisis, keabsahan data (triangulasi), analisis data, serta rancangan struktur penelitian.

**d. Bab IV, Deskripsi Lokasi/Objek Penelitian**

Pada bab ini memaparkan tentang daerah/objek penelitian untuk memberikan gambaran mengenai lokasi penelitian sekaligus mendukung penjelasan terkait masalah yang akan diteliti. Peneliti memilih Kota Payakumbuh sebagai *locus* penelitian dengan berbagai keunikan dan poin-poin penting yang mendukung. Bab ini dimulai dengan deskripsi daerah penelitian secara umum, baik secara geografis, data kependudukan, komposisinya, dan lain sebagainya.

**e. Bab V, Temuan Data dan Pembahasan**

Pada bab ini berisikan pemaparan mengenai hasil temuan penelitian, yang didapatkan oleh peneliti saat mengumpulkan dan mengolah data.

**f. Bab VI, Penutup**

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan terhadap pemaparan data pada bab sebelumnya. Bab penutup ini berisikan poin kesimpulan dan poin saran yang mana harus mengacu pada tujuan penelitian yang telah disebutkan sebelumnya. Bab ini juga memaparkan inti dari skripsi secara keseluruhan.



## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### 4.1. Sejarah Umum Kota Payakumbuh

Kota payakumbuh memiliki sejarah yang begitu panjang dan terkenal dengan kuliner yang beraneka ragam serta memiliki wisata dengan sejuta pesona. Menurut tambo setempat, dari salah satu kawasan di dalam kota ini terdapat suatu nagari tertua yaitu nagari Aie Tabik dan pada tahun 1840 yang dimana pada tahun tersebut Belanda membangun jembatan batu untuk menghubungkan kawasan tersebut dengan pusat kota sekarang. Jembatan itu sekarang dikenal juga dengan nama Jembatan Ratapan Ibu. Payakumbuh sejak zaman sebelum kemerdekaan telah menjadi pusat pelayanan pemerintahan, perdagangan dan pendidikan terutama bagi Luhak Limo Puluah. Pada zaman pemerintahan Belanda, Payakumbuh merupakan tempat kedudukan asisten residen yang menguasai wilayah Luhak Limo Puluah dan pada zaman pemerintahan Jepang, Payakumbuh menjadi pusat kedudukan pemerintah Luhak Limo Puluah.

Kota Payakumbuh terdiri dari 2 suku kata yaitu **Payau** dan **Kumbuh** yang dimana payau diartikan sebagai rawa-rawa sedangkan kumbuh diartikan sebagai tanaman yang masih tumbuh sampai sekarang. Kota Payakumbuh terletak di Provinsi Sumatera Barat yang dimana letaknya berada di tengah-tengah Kabupaten Lima

<sup>70</sup> Sejarah Kota Payakumbuh. <https://payakumbuhkota.go.id/sejarah-kota-payakumbuh/#> diakses pukul 09.00 WIB pada tanggal 23 Agustus 2023.

Puluh Kota. Kota Payakumbuh ini memiliki letak yang strategis karena merupakan jalur lalu lintas angkutan darat antar Provinsi Sumatera Barat dengan Provinsi Riau. Payakumbuh juga terletak di daerah dataran tinggi yang merupakan bagian Bukit Barisan. Wilayah ini berada pada hamparan kaki Gunung Sago yang memiliki ketinggian bervariasi. Kota Payakumbuh terdapat 5 kecamatan, yaitu Kecamatan Payakumbuh Barat, Kecamatan Payakumbuh Timur, Kecamatan Payakumbuh Utara, Kecamatan Payakumbuh Selatan, dan Kecamatan Lamposi Tigo Nagori.<sup>71</sup>

#### 4.2. Keadaan Geografis Kota Payakumbuh

Geografis Kota Payakumbuh terletak pada posisi  $00^{\circ} 10'$  sampai dengan  $00^{\circ} 17'$  LS dan  $100^{\circ} 35'$  sampai dengan  $100^{\circ} 45'$  BT. Luas wilayah Kota Payakumbuh yaitu  $80,43 \text{ Km}^2$  atau setara dengan 0,19 persen dari luas propinsi Sumatera Barat. Kemudian Suhu udara Kota Payakumbuh berkisar antara  $21 - 32^{\circ}$  celcius dengan kelembaban udara berkisar antara 45 persen sampai dengan 50 persen. Keadaan topografi Kota Payakumbuh sebagian besar adalah dataran dengan sedikit perbukitan. Ketinggian Kota Payakumbuh 514 meter di atas permukaan laut. Keadaan Topografi Kota Payakumbuh bervariasi antara dataran dan berbukit dengan ketinggian 514 meter diatas permukaan air laut. Berdasarkan penggunaan tanah di Kota Payakumbuh, 2.751 Ha merupakan tanah sawah, lahan pertanian bukan sawah 2.390 Ha berupa

---

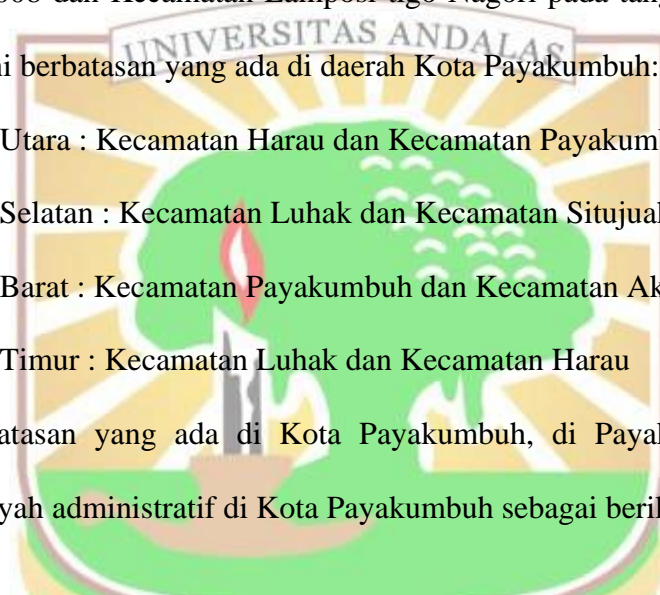
<sup>71</sup> *Ibid*

tanah kering. Sebagian besar tanah kering dimanfaatkan untuk bangunan sebesar 2.902 Ha dan sisa untuk kebun, hutan rakyat dan lain-lainnya.<sup>72</sup>

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 ada lima kecamatan yang dimekarkan yang sebelumnya hanya tiga kecamatan yang ada. Kecamatan yang ditambahkan untuk dimekarkan adalah Kecamatan Payakumbuh Selatan pada tanggal 23 Desember 2008 dan Kecamatan Lamposi tigo Nagori pada tanggal 24 Desember 2008. Berikut ini berbatasan yang ada di daerah Kota Payakumbuh:

1. Sebelah Utara : Kecamatan Harau dan Kecamatan Payakumbuh
2. Sebelah Selatan : Kecamatan Luhak dan Kecamatan Situjuah Limo Nagari
3. Sebelah Barat : Kecamatan Payakumbuh dan Kecamatan Akabiluru
4. Sebelah Timur : Kecamatan Luhak dan Kecamatan Harau

Selain perbatasan yang ada di Kota Payakumbuh, di Payakumbuh juga ada pembagian wilayah administratif di Kota Payakumbuh sebagai berikut:



**Gambar 4. 1**

#### **Pembagian wilayah administratif Kota Payakumbuh**

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas (Km <sup>2</sup> )	Jumlah		
				Kelurahan	RW	RT
1	Payakumbuh Barat	Tanjung Pauh	19,06	17	58	166
2	Payakumbuh Utara	Pdg. Kaduduak	14,53	9	35	122
3	Payakumbuh Timur	Tiakar	22,73	9	33	91
4	Payakumbuh Selatan	Sawah Padang	14,69	7	16	49
5	Lamposi Tigo Nagori	Sei Durian	9,42	6	14	50
<b>Total</b>						

*Sumber : Data Sekunder dari LPPD Kota Payakumbuh*

<sup>72</sup> Profil Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh Tahun 2019. <https://kesehatan.payakumbuhkota.go.id/wp-content/uploads/2020/07/PROFIL-2019-PDF-3.pdf> diakses pukul 09.30 WIB pada tanggal 23 Agustus 2023

### 4.3. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

DPMPTSP merupakan lembaga pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan administrasi di tiga bidang seperti perizinan, penanaman modal dan Dalak yang bertugas untuk melakukan sosialisasi atau pengaduan. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah yang telah dijabarkan dalam Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 101 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh yang mempunyai tugas pokok adalah membantu Walikota dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Kemudian terdapat fungsi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai berikut:<sup>73</sup>

1. Perumusan kebijakan teknis urusan pemerintahan dalam bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Pembinaan teknis penyelenggaraan urusan pemerintahan dalam bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan urusan pemerintahan dalam bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
4. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota dengan tugas dan fungsinya.

<sup>73</sup> Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tahun 2023-2026



Kemudian sesuai dengan visi dan misi DPMPTSP ada beberapa program dan kegiatan seperti meningkatkan promosi dan kerjasama investasi di Kota Payakumbuh, meningkatkan iklim investasi di Kota Payakumbuh dan mendorong kemandirian keuangan daerah melalui peningkatan kemudahan dan kenyamanan berinvestasi, meningkatkan kegiatan terhadap prosedur pelayanan dan meningkatkan fasilitas pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan standar pelayanan guna mendorong kemandirian masyarakat dalam berusaha.<sup>74</sup>

Selanjutnya adalah gambaran struktur organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang dimana terdiri dari:<sup>75</sup>

1. Kepala Dinas

2. Sekretaris Dinas

Untuk sekretaris ini ada juga sub koordinator dibawahnya yaitu:

-Sub. Koordinator Umum dan Kepegawaian

-Sub. Koordinator Program dan Keuangan

3. Koordinator Perencanaan Promosi dan Kerjasama Penanaman Modal

Pada Bidang ini juga ada dua sub Koordinator dibawahnya yaitu:

-Sub. Koordinator Perencanaan Sektoral dan Infrastruktur Penanaman Modal

-Sub. Koordinator Promosi dan Kerjasama Penanaman Modal

4. Koordinator Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

<sup>74</sup> Peraturan Rencana Kerja Tahun 2022 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh tahun 2022

<sup>75</sup> Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tahun 2023-2026

Pada bidang ini memiliki dua sub Koordinator yang berada di bawahnya yaitu:

- Sub. Koordinator Pengaduan dan Pemantauan Realisasi Penanaman Modal
- Sub. Koordinator Pembinaan, Pengawasan Bimbingan Fasilitas Penanaman Modal

5. Koordinator Pelayanan Terpadu

Pada bidang ini memiliki dua sub koordinator yang berada dibawahnya yaitu:

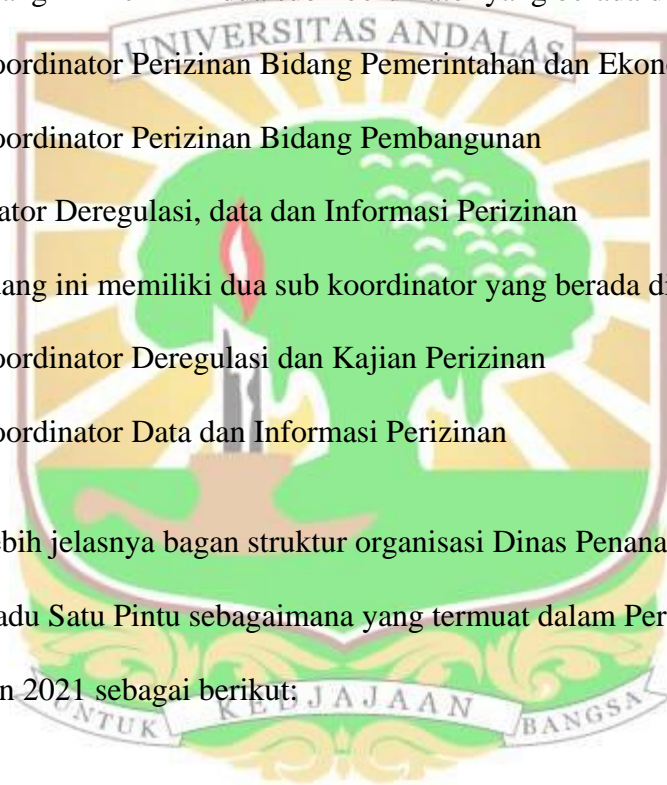
- Sub. Koordinator Perizinan Bidang Pemerintahan dan Ekonomi
- Sub. Koordinator Perizinan Bidang Pembangunan

6. Koordinator Deregulasi, data dan Informasi Perizinan

Pada bidang ini memiliki dua sub koordinator yang berada dibawahnya yaitu:

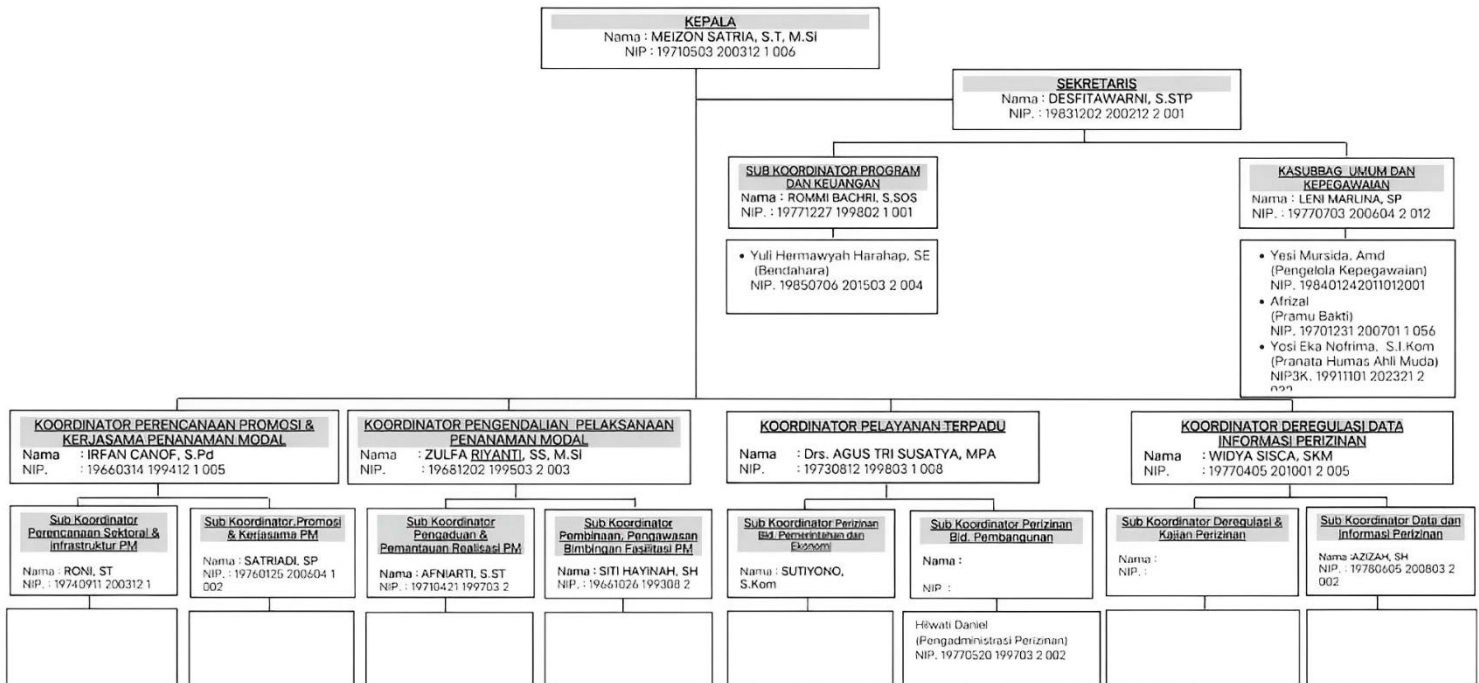
- Sub. Koordinator Deregulasi dan Kajian Perizinan
- Sub. Koordinator Data dan Informasi Perizinan

Untuk lebih jelasnya bagan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana yang termuat dalam Peraturan Walikota Nomor 59 Tahun 2021 sebagai berikut;



Gambar 4. 2

## Struktur organisasi DPMPTSP Kota Payakumbuh



Sumber : Data Sekunder dari DPMPTSP

DPMPTSP dalam menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan publik ternyata menjalin hubungan dengan beberapa stakeholder yang berperan dalam keberhasilan pelayanan publik sehingga mempermudah dalam pengurusan perizinan di DPMPTSP dan berikut stakeholder yang melakukan kerjasama untuk dalam kegiatan dengan DPMPTSP berdasarkan tupoksi masing-masing yaitu:

1. Dinas Lingkungan Hidup
2. Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga
3. Dinas Kesehatan
4. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
5. Dinas Pendidikan

6. Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian

7. Dinas Koperasi dan UKM





## BAB V

### TEMUAN DATA DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Pengantar

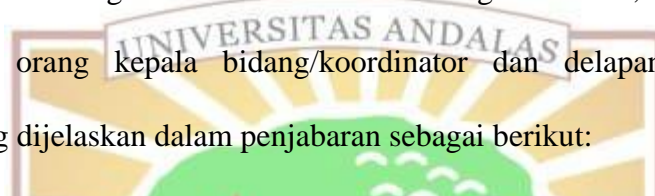
Pada bab ini peneliti akan menyajikan dan menjelaskan data yang telah peneliti temukan dan peroleh dari lapangan. Data-data tersebut berupa informasi yang peneliti teliti dari hasil wawancara bersama informan yang telah ditemukan sebelumnya, observasi yang telah peneliti lakukan serta akan disajikan dalam data dokumentasi. Teori yang peneliti gunakan akan menjadi pisau analisis untuk menjelaskan data-data yang telah peneliti peroleh dari lapangan. Peneliti akan memaparkan dan menjelaskan temuan yang berdasarkan tujuan penelian yaitu menjelaskan bagaimana penerapan prinsip *good governance* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh.

#### 5.2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang berada di Kota Payakumbuh. Pada tahun 2019 sejak diresmikannya Mal Pelayanan Publik DPMPTSP resmi bergabung dengan Mal Pelayanan Publik tetapi sebagai OPD sendiri dengan nama sendiri yang dimana memiliki kewenangan dalam membuat dan melaksanakan kebijakan dari DPMPTSP bukan dari Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik berfungsi sebagai wadah

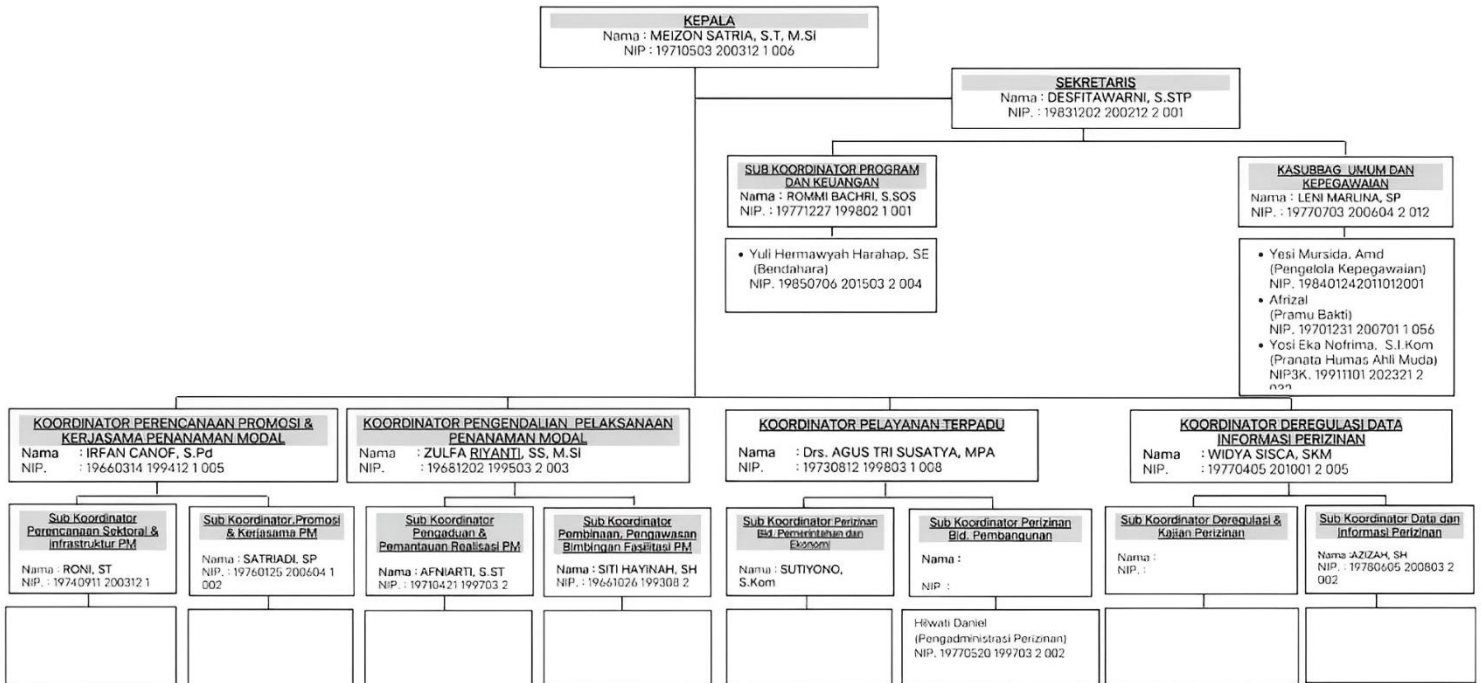
untuk menyatukan beberapa pelayanan publik dibawah DPMPTSP yang dimana DPMPTSP sebagai koordinatornya.

DPMPTSP yang berada di Mal Pelayanan Publik berfokus pada bidang pelayanan terpadu satu pintu yang dimana bidang ini bertanggung jawab dalam hal pelayanan perizinan. DPMPTSP merupakan OPD ber-Type B yang dimana dikepalai oleh seorang dinas dengan dibantu oleh satu orang sekretaris, dua orang kepala subbag, empat orang kepala bidang/koordinator dan delapan orang kasi/sub koordinator yang dijelaskan dalam penjabaran sebagai berikut:



Gambar 5. 1

Struktur organisasi DPMPTSP Kota Payakumbuh



Sumber : Data Sekunder dari DPMPTSP

Berdasarkan gambar terdapat 19 personel di DPMPTSP yang bekerja di DPMPTSP dan hanya beberapa personil yang ditugaskan di DPMPTSP yang di Mal Pelayanan Publik ada 4 personil yang bertugas dan semuanya dalam bidang perizinan. Kemudian struktur kerja yang terdapat di DPMPTSP telah diatur dalam peraturan Walikota Payakumbuh No. 59 Tahun 2021 yang dijabarkan sebagai berikut:<sup>76</sup>

**Tabel 5. 1**  
**Struktur kerja DPMPTSP Kota Payakumbuh**

No	Jabatan	Tupoksi
1.	Kepala Dinas	Dinas bertugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan dalam bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Dengan perumuskan kebijakan teknis, pelaksanaan kebijakan teknis, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi yang berkaitan dengan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
2.	Sekretariat	Merencanakan operasional, mengelola, mengkoordinasikan, mengendalikan, megevaluasi dan melaporkan urusan umum, kepegawaian, keuangan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Bidang sekretariat terbagi ada 2 sub koordinator yang bekerja dibawahnya yaitu pertama Sub bagian umum dan kepegawaian dan kedua Sub Substansi Program dan Keuangan.
3.	Koordinator Perencanaan Promosi dan Kerjasama Penanaman Modal	Bertugas dalam merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal dan kerjasama penanaman modal. Bidang ini memiliki dua sub koordinator yang bekerja dibawahnya yaitu pertama Sub koordinator Perencanaan Sektoral dan Infrastruktur Penanaman Modal dan kedua Sub koordinator Promosi dan Kerjasama Penanaman Modal.
4.	Koordinator Pengendalian	Bertugas untuk merencanakan, melaksanakan,

<sup>76</sup> Peraturan Walikota No. 59 Tahun 2021

dan Pelaksanaan Penanaman Modal	mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas di bidang pengendalian dan pelaksanaan penanaman modal. Bidang ini memiliki dua sub koordinator yang bekerja dibawahnya yaitu pertama Sub Substansi Pengaduan dan Pemantauan Realisasi Penanaman Modal dan kedua Sub Substansi Pembinaan, Pengawasan Bimbingan Fasilitasi Penanaman Modal.
5. Koordinator Pelayanan Terpadu	Memiliki tugas penyusunan rencana dan program kerja kelompok dalam pelayanan terpadu, penyelenggaraan kegiatan kelompok dalam pelayanan terpadu, monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan kelompok dalam pelayanan terpadu, pelaporan pelaksanaan tugas kelompok dalam pelayanan terpadu, dan pelaksanaan tugas kedinasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya. Bidang ini memiliki dua sub koordinator yaitu pertama, Sub Koordinator Perizinan Bidang Pemerintahan dan Ekonomi. Kedua, Sub Koordinator Perizinan Bidang Pembangunan.
6. Koordinator Deregulasi Data dan Informasi Perizinan	Memiliki tugas penyusunan rencana dan program kerja kelompok dalam bidang perizinan, penyelenggaraan kegiatan kelompok deregulasi dan data informasi perizinan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan kelompok dalam bidang perizinan, pelaporan pelaksanaan tugas kelompok deregulasi dan data informasi perizinan serta pelaksanaan tugas kedinasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya. Bidang ini memiliki dua sub koordinator yang bekerja dibawahnya yaitu pertama Sub Koordinator Deregulasi dan Kajian Perizinan dan kedua Sub Koordinator Data dan Informasi Perizinan.

*Sumber : Data Sekunder dari DPMPTSP*

Berdasarkan tabel diatas bahwa setiap pegawai di DPMPTSP memiliki tupoksinya masing-masing yang saling berhubungan satu sama lain dengan memiliki empat Koordinator dan delapan Sub Koordinator yang telah ditetapkan dalam Peraturan Walikota No. 59 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, dan



tugas serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dijelaskan pada pasal 4 –10.

Selain struktur kerja, DPMPTSP memiliki jenis standar layanan yang telah dicantumkan pada website resmi DPMPTSP yang dimana ada 49 standar layanan sebagai berikut:<sup>77</sup>

1. SP Perizinan Berusaha Resiko Rendah
2. SP Perizinan Berusaha Menengah Rendah
3. SP Perizinan Berusaha Resiko Menengah Tinggi
4. SP Perizinan Berusaha Resiko Tinggi
5. SP Perizinan Kerja Sanitarian
6. SP Praktek Dokter Interne
7. SP Praktek Dokter Spesialis
8. SP Praktek Dokter Gigi
9. SP Praktek Perawat Gigi
10. SP Praktek Dokter Umum
11. SP Praktek Bidan
12. SP Kerja Bidan
13. SP Praktek Psikolog
14. SP Praktek Psikolog Klinis
15. SP Kerja Anestasi
16. SP Penata Anestasi



<sup>77</sup> Website resmi DPMPTSP Kota Payakumbuh

17. Standar Pelayanan Izin Kerja Praktek Penata Anestasi
18. SP Kerja Perawat Anestasi
19. SP Praktek Apoteker
20. SP Praktek Asisten Apoteker
21. SP Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian
22. Standar Pelayanan Praktik Perawat
23. SP Kerja Refraksionis Optisien dan Optometris
24. SP Kerja Fisioterapis
25. SP Praktek Fisioterapis
26. SP Kerja Radiografer
27. SP Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Medik
28. SP Praktek Wicara Autisme
29. SP Praktek Nutrisionis
30. SP Praktek Analis Kesehatan
31. SP Praktek Pengobatan Tradisional
32. SP Kerja Pengobatan Tradisional
33. SP Operasional Apotik
34. SP Rumah Sakit (Type C dan D)
35. SP Operasional Toko Obat dan Jamu
36. SP Operasional Unit Tranfusi Darah
37. SP Operasional Optikal
38. SP Izin Klinik



39. SP Industri Rumah Tangga Pangan
40. SP Penyelenggaraan Penunjang Kesehatan Lalannya
41. SP Praktek Dokter Hewan
42. SP Penelitian
43. SP Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Masyarakat (Langsung)
44. SP Penanganan dan Penyelesaian Pegaduan Masyarakat (Tidak Langsung)
45. SP Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal
46. Standar Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung
47. Standar Pelayanan Izin Usaha Pendidikan Formal
48. Standar Pelayanan Izin Usaha Pendidikan Non-Formal
49. Standar Pelayanan Izin Pendirian Lembaga Kesejahteraan Sosial

### **5.3. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik**

Dalam merealisasikan proses pelayanan publik yang baik dan berhasil tentu tidak akan lepas dari penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik tentu akan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* yang terdapat pada DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik. *Good governance* merupakan tata kelola pemerintah yang baik dengan memberikan pelayanan yang bertanggung jawab yang menjalankan fungsi dan wewenang masing-masing. *Good governance* ini digunakan untuk memperbaiki pola penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka perwujudan reformasi birokrasi sehingga memberikan

pemerintahan yang baik. Dalam penerapan *good governance* terdapat beberapa prinsip-prinsip yang dijadikan sebagai aturan sehingga kinerja dari penyelenggaraan pelayanan bisa berjalan dengan lebih baik dalam memberikan pelayanan. Ada beberapa prinsip *Good governance* menurut UNDP (*United Nation Development Programme*) yaitu partisipasi, kepastian hukum, transparansi, bertanggung jawab, berorientasi pada kesepakatan, keadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas dan visi strategik. Namun dalam penelitian ini hanya berfokus pada empat prinsip yaitu prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas dan keadilan yang mana empat prinsip ini dapat dirasakan dan diamati secara langsung oleh masyarakat dari segi pelaksanaannya. Selain itu juga, empat prinsip ini jarang dipadukan menjadi satu fokus penelitian karena kebanyakan penelitian fokusnya banyak membahas mengenai prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

DPMPTSP merupakan perangkat daerah yang bergerak dalam bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Pada tahun 2020 DPMPTSP mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang baik dalam pelayanan publik semenjak bergabung di Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik adalah wadah yang digunakan untuk menyatukan beberapa pelayanan publik di Kota Payakumbuh sehingga mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik hanya salah satu unit yang bergabung tetapi kewenangannya masih dibawah DPMPTSP karena DPMPTSP merupakan OPD sendiri sehingga bukan wewenang dibawah Mal pelayanan Publik. Keberhasilan yang diperoleh oleh DPMPTSP semenjak bergabung dengan Mal Pelayanan Publik



membawa pengaruh yang bagus kepada DPMPTSP di Kota Payakumbuh. Dalam memperoleh *good governance* dalam pelayanan publik maka untuk melihatnya perlu adanya penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang digunakan sebagai aturan dalam melaksanakan kinerja yang diberikan kepada masyarakat.

### 5.3.1. Partisipasi

Partisipasi merupakan kegiatan oleh penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintah. Partisipasi ini dibangun atas kebebasan berasosiasi dan berpartisipasi secara aktif dan tanpa paksaan. Contoh partisipasi yang dilakukan oleh masyarakat dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah ikut terlibat sosialisasi yang diadakan oleh penyelenggara pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini disampaikan oleh informan Desfitawarni selaku Sekretaris DPMPTSP:

“Pertama untuk menjalankan pelayanan publik kami menyusun DPA perangkat dari Renja di DPMPTSP dan ada tahapan-tahapannya dan terakhir ada juga Musrenbag kota yang menghadirkan seluruh masyarakat dan stakeholder untuk menampung masukan-masukan terkait kinerja yang dilakukan sekarang maupun kegiatan yang akan datang. Jadi dari perencanaan kami sudah membuka diri untuk menyerap aspirasi dari stakeholder tersebut. Selanjutnya untuk menjamin kualitas dari pelayanan publik kami mengadakan forum konsultasi publik. Forum konsultasi publik ini merupakan upaya yang dilakukan DPMPTSP untuk menjaga keterbukaan kepada masyarakat. Selain itu kami juga menggunakan sosial media seperti Instagram dan Facebook yang digunakan untuk memberikan informasi terbuka kepada masyarakat.

selain itu juga, kami juga mengadakan sosialisasi yang mana setiap sosialisasi kami selalu mengundang masyarakat dan stakeholder yang terkait.”<sup>78</sup>

**Gambar 5. 2**

**Sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP**



<sup>78</sup> Wawancara informan Desfitawarni selaku Sekretaris DPMPTSP. Bertempat di Kantor DPMPTSP Jl. Jambu Kubu Gadang, Kec. Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh. Pada tanggal 21 Agustus 2023, pukul 13.12 WIB.



*Sumber : Data Sekunder dari Instagram DPMPTSP*

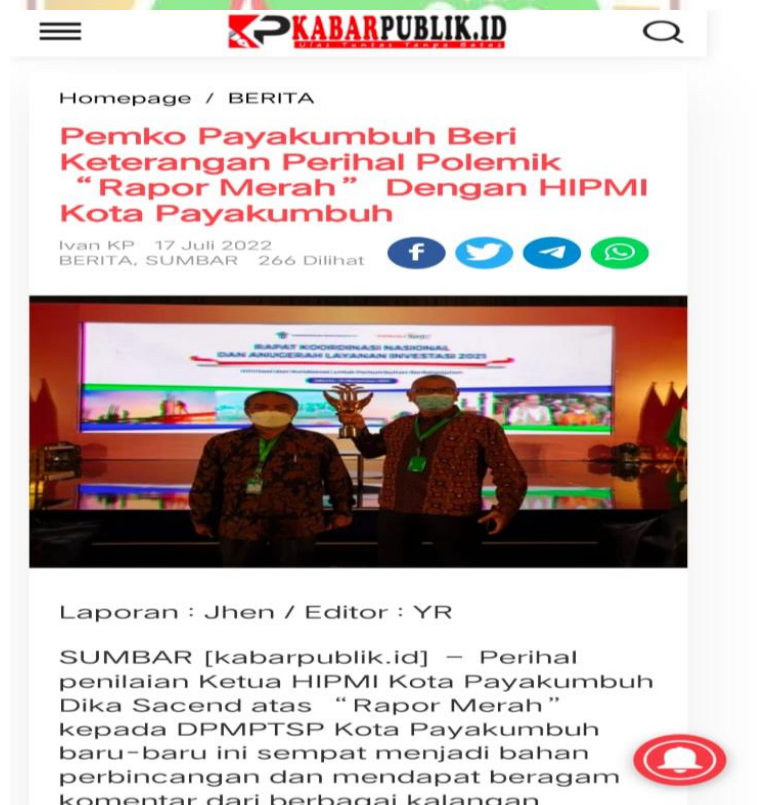
Berdasarkan gambar diatas bahwa DPMPTSP mengadakan sosialisasi mengenai OSS-RBA. Aplikasi OSS atau *Online Single Submission* ini berguna untuk mengurus mekanisme perizinan berusaha yang diperlukan dalam izin berusaha bagi masyarakat yang memiliki usaha. Sosialisasi OSS-RBA ini diadakan tujuannya adalah untuk memberitahukan cara penggunaan aplikasi OSS bagi masyarakat yang belum paham cara memakainya. Pada sosialisasi ini akan dijelaskan sistem prosedur pemakaian aplikasi dan cara penerbitan NIB (Nomor Induk Berusaha) yang digunakan sebagai identitas bagi pelaku usaha tersebut. Pada sosialisasi ini DPMPTSP selalu mengundang masyarakat yang memiliki usaha dan dalam

sosialisasi ini memiliki tahapan terlebih dahulu yaitu bagi masyarakat yang belum memiliki NIB bisa mengikuti sosialisasi OSS terlebih dahulu baru bisa melanjutkan pada sosialisasi selanjutnya yaitu sosialisasi pengawasan atau LKPM (Laporan Kegiatan Penanaman Modal) untuk sosialisasi ini sendiri untuk masyarakat yang telah memiliki izin usaha NIB dan apabila belum ada NIB maka masyarakat tersebut harus mengikuti sosialisasi OSS terlebih dahulu.



Gambar 5.3

### Fenomena Penilaian Rapor Merah dari HIPMI tahun 2022



Sumber : Data Sekunder dari Kabar Publik.id



Berdasarkan gambar diatas bahwa pada tahun 2022 terjadi penilaian rapor merah dari HIPMI kepada DPMPTSP disebabkan karena tidak diikutsertakan HIPMI dalam semua kegiatan yang dilakukan DPMPTSP, seperti yang disampaikan oleh informan Dika selaku Ketua HIPMI Payakumbuh:

“Memang benar kami memberikan penilaian rapor merah kepada DPMPTSP yang disebabkan pada awal tahun 2022 kami tidak diikutsertakan dalam kegiatan yang diadakan oleh DPMPTSP Kota Payakumbuh berbeda dengan tahun 2021 sebelumnya kami selalu diikutsertakan dalam kegiatan dari DPMPTSP. Faktor penyebabnya karena ditahun itu kepala dinas mau pensiun sehingga komunikasi yang terjalin kurang baik dan lancar. Tetapi setelah terjadinya penilaian merah dari HIPMI tersebut dua bulan kemudian Pemko mengambil tindakan intens untuk memperbaiki hubungan dan komunikasi antara DPMPTSP dan HIPMI dengan membentuk kegiatan kerjasama antara HIPMI dan DPMPTSP berupa sosialisasi dalam pembuatan NIB yang tujuannya untuk memperbaiki komunikasi kurang baik yang terjadi antara DPMPTSP dengan HIPMI. Semenjak terjadinya kegiatan intens tersebut, komunikasi HIPMI dengan DPMPTSP sudah membaik dan dalam melakukan kegiatan sosialisasi selalu melibatkan HIPMI sampai sekarang.”<sup>79</sup>

Selain sosialisasi, DPMPTSP juga mengadakan rapat untuk membantu menyelesaikan permasalahan atau hambatan dalam perizinan dan pengawasan berusaha melalui aplikasi OSS-RBA yang mengundang OPD teknis dengan narasumber DPMPTSP provinsi. Dalam penggunaan aplikasi OSS tersendiri sudah ada banner prosedurnya yang berada pada DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik sehingga masyarakat yang mendatangi Mal Pelayanan Publik bisa melihat Banner prosedur pelayanan NIB melalui aplikasi OSS.

---

<sup>79</sup> Wawancara informan Dika selaku Ketua HIPMI Payakumbuh di whatsapp. Pada tanggal 19 November 2023, pukul 14.30 WIB

**Gambar 5. 4**  
**Forum Konsultasi Publik**



*Sumber : Data sekunder dari instagram DPMPTSP*

Berdasarkan gambar diatas bahwa DPMPTSP mengadakan forum temu bisnis konsultasi publik yang dimana tujuan diadakannya forum ini adalah untuk menampung aspirasi masyarakat dalam hal perkembangan inovasi ekonomi di Kota Payakumbuh yang artinya untuk membantu masyarakat supaya bisa berkolaborasi dengan pengusaha sehingga UMKM yang digunakan bisa berkembang. Forum konsultasi publik ini mengundang masyarakat pelaku usaha seperti HIPMI, IPEMI, KADIN, IWAPI dan Pengusaha UMKM central rendang. Dalam forum ini akan dijelaskan bagaimana promosi yang bagus untuk pengusaha UMKM seperti contoh

pengusaha UMKM rendang ini akan mempromosikan produknya melalui hotel-hotel di Kota Payakumbuh sehingga bagi masyarakat dari daerah lain yang datang ke hotel bisa melihat usaha rendang sehingga bisa menunjang UMKM tersebut. Dalam sosialisasi ini masyarakat bebas memberikan pendapat seperti bagaimana cara mengembangkan usaha yang dimana memiliki lingkup marketnya yang luas sehingga lebih banyak dikenal oleh orang banyak.

Selain itu sosialisasi dan forum konsultasi publik juga ada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Indeks Kepuasan Masyarakat sangat berpengaruh penting terhadap pelayanan dari DPMPTSP dengan adanya IKM bisa melihat hasil dari pelayanan publik yang diberikan dan bisa melihat hasil penerapan indikator-indikator pelayanan publik di DPMPTSP. IKM di DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik dilakukan setiap hari dan ada rekapan nilainya setiap bulan yang dimana hasil dari nilai IKM setiap bulan ini selalu berubah-ubah dan perubahan ini tidak terlalu jauh dari bulan sebelumnya, seperti yang disampaikan oleh informan Meizon Satria selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu:

“Untuk melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan publik DPMPTSP adalah dapat dilihat dari indeks kepuasan masyarakat yang dimana indeks kepuasan masyarakat penting dalam melihat bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk Indeks kepuasan masyarakat tersendiri di DPMPTSP dilakukan setiap bulan dan setiap bulan indeks kepuasan masyarakat selalu bagus.”<sup>80</sup>

<sup>80</sup> Wawancara dengan informan Meizon Satria selaku Kepala DPMPTSP. Bertempat di Mal Pelayanan Publik Jl. Veteran No.70 Balai Baru, Kec. Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh. Pada tanggal 16 Agustus 2023, pukul 08.00 WIB.

Gambar 5.5

## Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

## A.SKM Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai SKM Per Unsur	Kinerja Per Unsur Pelayanan
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan	397	3,970	99,25	Sangat Baik
2	Kemudahan alur prosedur pelayanan	392	3,920	98,00	Sangat Baik
3	Mekanisme pelayanan	394	3,940	98,50	Sangat Baik
4	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan	348	3,480	87,00	Baik
5	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	399	3,990	99,75	Sangat Baik
6	Kemahalan harga biaya pelayanan yang dikeluarkan	391	3,910	97,75	Sangat Baik
7	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan	392	3,920	98,00	Sangat Baik
8	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang ada	397	3,970	99,25	Sangat Baik
9	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung	390	3,900	97,50	Sangat Baik
10	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	396	3,960	99,00	Sangat Baik
11	Komunikasi petugas layanan	394	3,940	98,50	Sangat Baik
12	Kemampuan petugas dalam melayani	391	3,910	97,75	Sangat Baik
13	Keberadaan unit pengaduan pelayanan	232	2,320	58,00	Tidak Baik
14	Kelengkapan sarana pelayanan (komputer, printer, lemari dokumen dll)	396	3,960	99,00	Sangat Baik
15	Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll)	399	3,990	99,75	Sangat Baik
16	Kelengkapan prasarana pelayanan ( Bangunan fisik DPM-PTSP: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll)	397	3,970	99,25	Sangat Baik
17	Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll)	396	3,960	99,00	Sangat Baik
18	Kebersihan lingkungan layanan	397	3,970	99,25	Sangat Baik
	<b>TOTAL</b>	<b>6898</b>	<b>68,980</b>		



No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi (NIK)
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan	397	3,970	0,221
2	Kemudahan alur prosedur pelayanan	392	3,920	0,218
3	Mekanisme pelayanan	394	3,940	0,219
4	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan	348	3,480	0,193
5	Ketepatan waktu jadwal pelayanan	399	3,990	0,222
6	Kemahalan harga biaya pelayanan yang dikeluarkan	391	3,910	0,217
7	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan	392	3,920	0,218
8	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang ada	397	3,970	0,221
9	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung	390	3,900	0,217
10	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	396	3,960	0,220
11	Komunikasi petugas layanan	394	3,940	0,219
12	Kemampuan petugas dalam melayani	391	3,910	0,217
13	Keberadaan unit pengaduan pelayanan	232	2,320	0,129
14	Kelengkapan sarana pelayanan (komputer, printer, lemari dokumen dll)	396	3,960	0,220
15	Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, kipas angin, tempat sampah, dll)	399	3,990	0,222
16	Kelengkapan prasarana pelayanan ( Bangunan fisik DPM-PTSP: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll)	397	3,970	0,221
17	Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll)	396	3,960	0,220
18	Kebersihan lingkungan layanan	397	3,970	0,221
	<b>TOTAL</b>	<b>6898</b>	<b>68,980</b>	<b>3,835</b>
	Total Nilai Konversi (NIK)		<b>3,835</b>	
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25		<b>95,88</b>	
	Mutu Pelayanan		<b>A</b>	
	Kinerja Unit Pelayanan		<b>Sangat Baik</b>	

## B.SKM dan IKM Tahun 2022

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

### Keterangan :

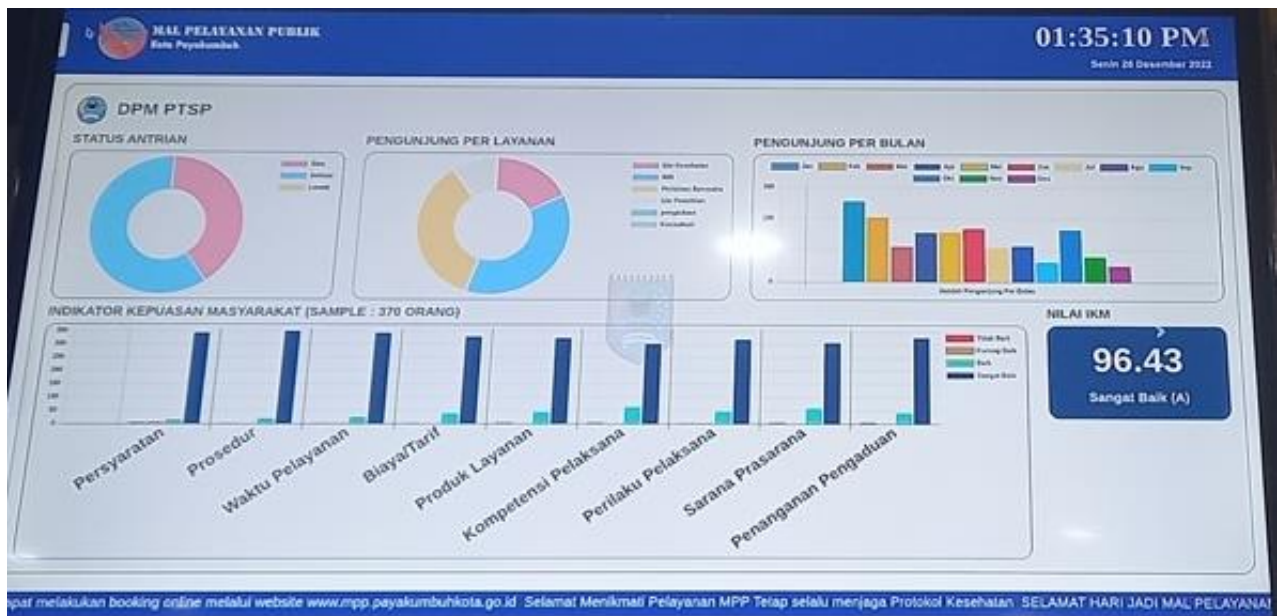
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.11

**SKM UNIT PELAYANAN : 96,42**

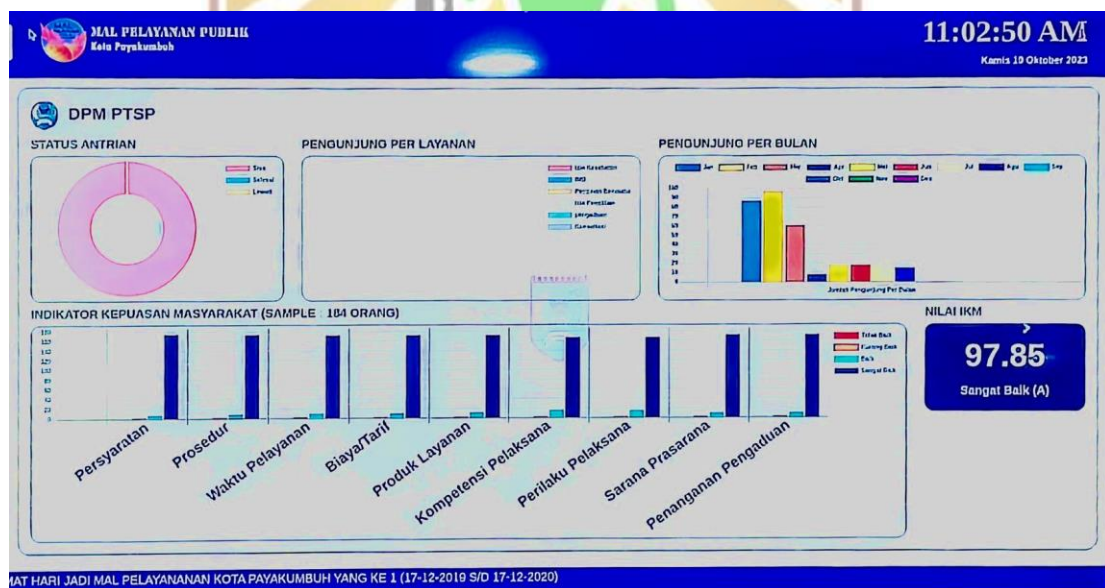
### Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,949
U2	Prosedur pelayanan	3,954
U3	Waktu pelayanan	3,911
U4	Biaya / tarif pelayanan	3,908
U5	Produk Pelayanan	3,881
U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,851
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,865
U8	Sarana dan prasarana	3,851
U9	Penanganan pengaduan layanan	3,892



### C.IKM tahun 2023



Sumber: Data Sekunder dari DPMPTSP dan Data observasi peneliti 2023

Berdasarkan gambar IKM dan SKM, dapat terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan setiap bulan dan selalu diperlihatkan nilai dari IKM tersebut.

Dari IKM dan SKM yang diperoleh dapat terlihat indikator-indikator nilainya selalu bertahan yaitu indikator persyaratan pelayanan yang nilainya sangat baik dari tahun 2021 sampai tahun 2023 sedangkan indikator yang lainnya ada yang bertahan ada juga nilainya turun tetapi turunnya tidak terlalu banyak. Jadi prinsip partisipasi dari hasil wawancara diatas dapat menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* partisipasi yang dilakukan oleh DPMPTSP sudah baik tetapi tidak secara menyeluruh karena masih terdapat kekurangan yang dimana pada tahun 2022 terjadi komunikasi yang tidak baik antara HIPMI dengan DPMPTSP yang tidak mengikutsertakan HIPMI dalam kegiatan yang dilakukan oleh DPMPTSP tetapi setelah terjadinya fenomena tersebut, DPMPTSP mampu memperbaiki komunikasinya dengan HIPMI sehingga sekarang semua kegiatan DPMPTSP selalu mengikutsertakan HIPMI dan HIPMI sekarang sudah bekerjasama dengan DPMPTSP untuk kegiatan sosialisasi mengenai NIB.

Selain sosialisasi, DPMPTSP juga mengadakan forum konsultasi publik yang juga ikut melibatkan masyarakat sehingga bisa menampung aspirasi masyarakat dalam perkembangan inovasi ekonomi di Kota Payakumbuh. Kemudian setiap bulan dilakukan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk melihat pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP kepada masyarakat dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setiap bulannya selalu berbeda kadang ada yang meningkat dan kadang ada yang menurun tetapi menurunnya tidak terlalu jauh. Dengan nilai IKM yang selalu berubah setiap bulan, DPMPTSP tetap masih mempertahankan predikat yang sangat baik selama 3 tahun.



### 5.3.2. Transparansi

Transparansi merupakan perilaku yang dimana dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam mempermudah mendapatkan informasi dan cepatnya waktu pelayanan publik kepada masyarakat. Manfaat transparansi adalah dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat karena pelayanan publik yang diberikan harus secara rinci kepada masyarakat. Selain itu juga dalam transparansi bisa dilihat bagaimana kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dari penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah akan dinilai baik atau buruknya ditentukan oleh tingkat transparansi di dalam pemerintahannya.<sup>81</sup>

Untuk melihat bagaimana transparansi yang dilakukan di DPMPTSP dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat oleh informan Agus Tri Susatya selaku Koordinator Pelayanan Terpadu:

“Terkait mengenai keberhasilan pelayanan publik ini tidak akan lepas dari komitmen dari DPMPTSP sendiri dalam menyelenggarakan pelayanan yang dimana kita memiliki tujuan dalam memberikan pelayanan dengan cara memberikan kepuasan kepada masyarakat. Jadi dari komitmen yang telah dilakukan maka terciptalah transparansi dari DPMPTSP yang dimana bentuk transparansi kami memberikan Informasi yang jelas dan mudah untuk diakses. Informasinya sudah ada di *website* resmi DPMPTSP, didalam *website* itu terlihat mulai dari profil dinas, visi misi dinas, data pegawai DPMPTSP dan beberapa layanan seperti persyaratan izin. Selain melalui *website* kami juga memberikan informasi yang sejelas-jelasnya secara langsung kepada masyarakat yang mendatangi DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik. Apabila surat perizinannya lama keluar akan diberitahukan kendala yang terjadi dan setelah keluar suratnya maka kami baru menghubungi orang yang

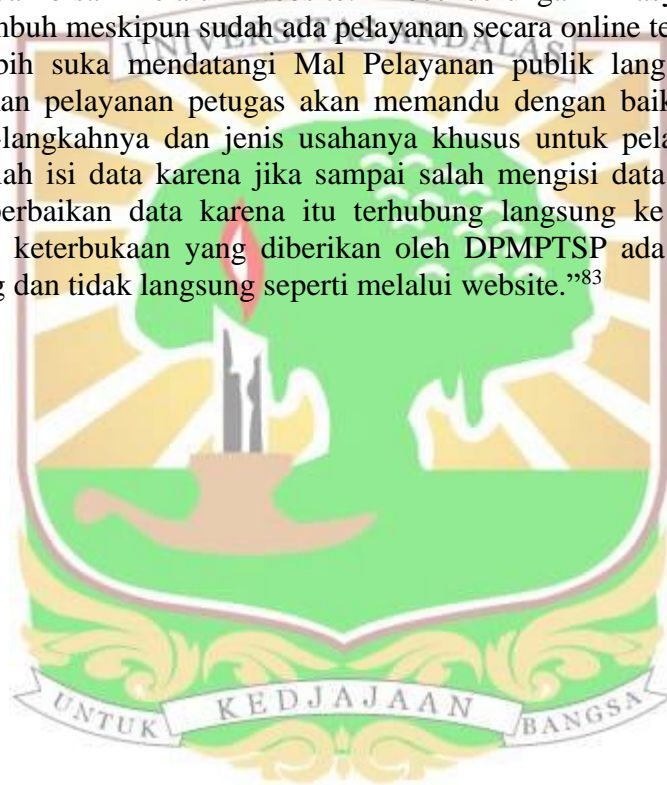
---

<sup>81</sup> Widya Nengsih, dkk. 2019. Penerapan Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol.2, No. 1 Hal. 3-4.

bersangkutan langsung untuk memberitahukan bahwa surat perizinannya sudah selesai.”<sup>82</sup>

Begitu juga yang disampaikan oleh informan Sutyono selaku Sub Koordinator Perizinan:

“Keterbukaan informasi itu terjadi semenjak dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.5 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan perizinan Berusaha Berbasis resiko dan semua izin di Indonesia sudah satu format dan formatnya bisa melalui website. Kecenderungan masyarakat di Kota Payakumbuh meskipun sudah ada pelayanan secara online tetapi beberapa ada yang lebih suka mendatangi Mal Pelayanan publik langsung dan selama melakukan pelayanan petugas akan memandu dengan baik seperti apa saja langkah-langkahnya dan jenis usahanya khusus untuk pelaku usaha supaya tidak salah isi data karena jika sampai salah mengisi data maka akan lama dalam perbaikan data karena itu terhubung langsung ke data pusat. Jadi interaksi keterbukaan yang diberikan oleh DPMPTSP ada dua yaitu secara langsung dan tidak langsung seperti melalui website.”<sup>83</sup>



<sup>82</sup> Wawancara informan Agus Tri Susatya selaku Koordinator Pelayanan Terpadu. Bertempat di Mal Pelayanan Publik Jl. Veteran No.70 Balai Baru, Kec. Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh. Pada tanggal 23 Agustus 2023, pukul 10.30 WIB.

<sup>83</sup> Wawancara informan Sutyono selaku Sub Koordinator Perizinan. Bertempat di Mal Pelayanan Publik Jl. Veteran No.70 Balai Baru, Kec. Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh. Pada tanggal 24 Agustus 2023, pukul 10.45 WIB.

Gambar 5. 6

## Website DPMPTSP Kota Payakumbuh

**MOTTO**

"KAMI ADA UNTUK KEBAHAGIAN  
ANDA"

*Sumber : Data sekunder dari website DPMPTSP*

Berdasarkan gambar diatas bahwa DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik telah memiliki website resmi yang dimana bisa digunakan bagi masyarakat yang tidak sempat untuk mendatangi DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik, masyarakat bisa mengurus perizinan melalui website DPMPTSP tersebut. Didalam website ini telah disediakan informasi mengenai standar pelayanan, mekanisme yang sesuai dengan SOP, prosedur dan syarat-syarat yang harus disiapkan dan berapa lama surat perizinannya keluar dan bisa diambil kapan. Selain itu juga di website DPMPTSP juga dipaparkan struktur organisasi, visi dan misi, maklumat pelayanan, penghargaan-penghargaan yang pernah didapatkan oleh DPMPTSP, berita acara mengenai

DPMPTSP dan mekanisme penyelenggaraan pengelolaan pelayanan pengaduan untuk masyarakat

**Gambar 5. 7**

**Pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik**



*Sumber : Data observasi dari peneliti di lapangan*

Selain informasi yang didapatkan secara *online* melalui website, masyarakat juga bisa mendapatkan informasi secara langsung dengan mendatangi DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik yang buka selama jam kerja dari hari Senin-jumat pukul 08.00-16.00 WIB. Informasi yang dilakukan oleh DPMPTSP diberikan secara jelas baik dalam segi waktunya, syarat-syaratnya maupun kendala yang akan didapatkan selama pengurusan perizinan dilakukan. Transparansinya informasi yang dilakukan oleh DPMPTSP mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan terlebih bagi masyarakat biasa yang tidak paham tentang prosedur dan syarat-syarat yang disiapkan jadi DPMPTSP akan membantu masyarakat tersebut dengan menjelaskan



sampai masyarakat tersebut paham dan apabila terdapat masalah dalam pengurusan perizinan maka pegawai DPMPTSP akan memberitahukan kepada masyarakat dan akan mencari solusi untuk hal tersebut sehingga dapat membantu masyarakat.

Gambar 5. 8

**Banner prosedur pelayanan NIB**





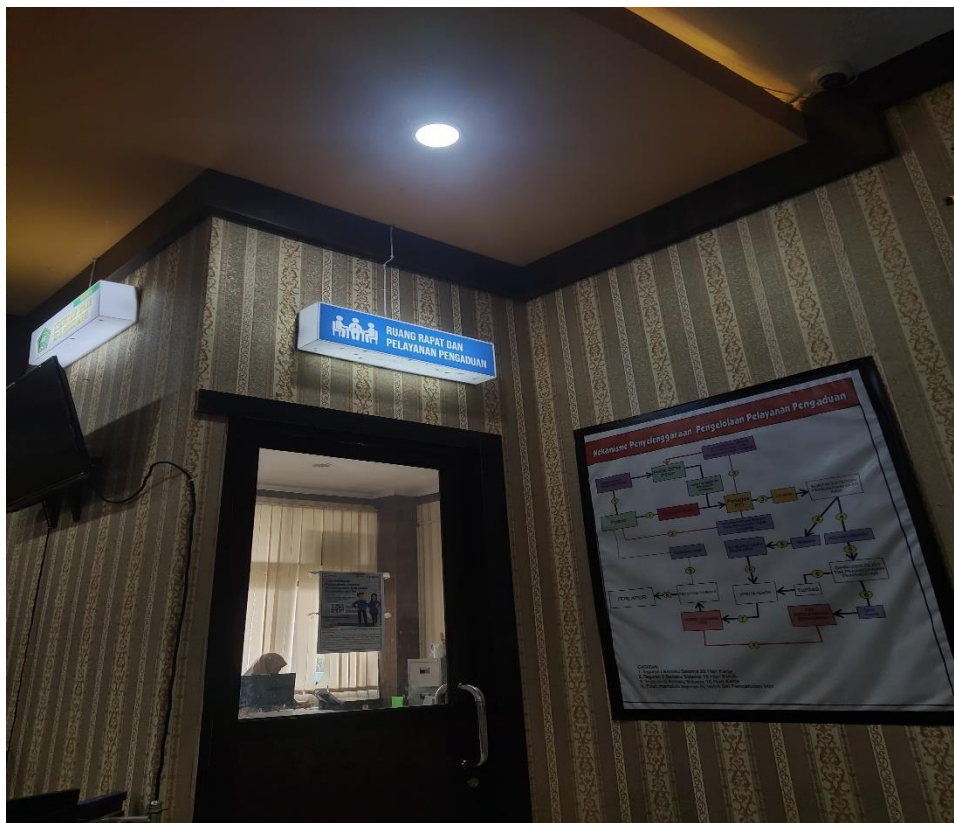
Sumber : Data observasi oleh peneliti tahun 2023

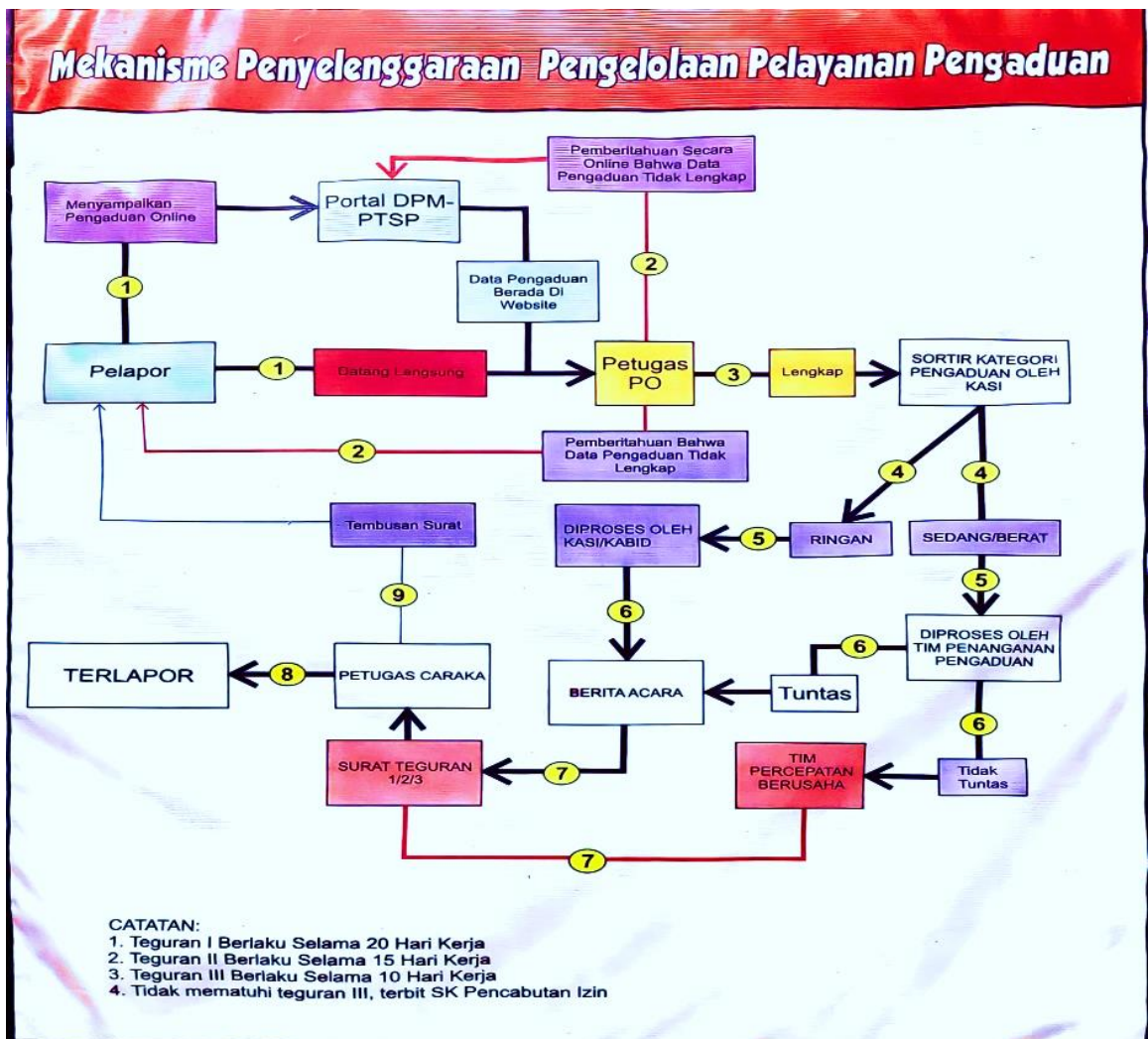
Selain informasi yang didapatkan dari pegawai ternyata DPMPPTSP juga membantu dalam prosedur pelayanan NIB yang ditampilkan melalui banner sehingga masyarakat bisa melihatnya kapanpun tanpa harus menunggu antrian terlebih dahulu untuk mendapatkan informasi kepada pegawai DPMPPTSP. Pada *Banner* ini dijelaskan bagaimana pemakaian aplikasi OSS atau *Online Single Submission* yang digunakan dalam perizinan berusaha dan di banner ini dipaparkan bagaimana syarat-

syarat perizinannya dan cara pemakaian aplikasinya secara umum. Selain, transparansi dalam memberikan pelayanan, DPMPTSP juga transparansi dalam memberikan forum untuk konsultasi pelayanan publik

**Gambar 5. 9**

**Sarana untuk pelayanan pengaduan DPMPTSP**





*Sumber : Data observasi peneliti tahun 2023*

Berdasarkan gambar diatas bahwa selain transparansi mengenai informasi ternyata DPMPTSP juga menyediakan ruang pelayanan pengaduan yang bertujuan untuk menampung pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan. Pengaduan pelayanan yang diberikan DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik biasanya digunakan untuk masyarakat yang sebelum mengurus perizinan contoh penertiban NIB. Ruang yang diberikan hanya untuk sebelum dikeluarkannya NIB tersebut dan apabila terjadi



masalah setelah terbitnya NIB maka pengaduan pelayanannya dilakukan di kantor resmi DPMPTSP.

Selanjutnya disampaikan oleh informan Erilia Bonita Yos selaku Ketua IPEMI sebagai masyarakat:

“Informasi yang dilakukan oleh DPMPTSP kepada masyarakat terjadi secara terbuka dan informasi yang diberikan juga mudah di akses sehingga dapat membantu masyarakat.”<sup>84</sup>

Begitu juga disampaikan oleh informan Tesya selaku masyarakat yang pengguna pelayanan:

“Informasi yang diberikan oleh DPMPTSP terjadi secara transparansi yang dimana informasinya mudah untuk diakses contoh kemarin saya mengurus surat izin pelatihan kerja, disini saya dibantu dengan dijelaskan secara detail apa saja yang harus saya siapkan syarat-syaratnya dan apabila nanti suratnya lama keluarnya maka pegawai DPMPTSP akan memberitahukan kepada saya sebab kenapa bisa lama keluar surat izinnya dan apabila tidak selesai hari itu dan selesainya keesokkan harinya maka pegawai DPMPTSP menghubungi saya.”<sup>85</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan Latifa Maya Sari selaku pelaku usaha rajut atau kerajinan:

“DPMPTSP sekarang berbeda dengan DPMPTSP dulu karena yang sekarang DPMPTSP pelayanan satu pintu berada di Mal Pelayanan Publik dan ketika mendatangi lokasi untuk mengurus perizinan sudah dilengkapi dengan informasi yang lengkap dan apabila tidak memahami informasinya maka akan dijelaskan dengan baik oleh petugas disana sehingga mudah untuk dipahami. Berbeda halnya sebelum adanya DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik apabila ingin mengurus perizinan tidak dijelaskan dengan baik dan tidak didampingi

<sup>84</sup> Wawancara dengan Erilia Bonita Yos selaku Ketua pelaku usaha IPEMI di Mal Pelayanan Publik Jl. Veteran No.70 Balai Baru, Kec. Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh. Pada tanggal 7 September 2023, pukul 14.00 WIB.

<sup>85</sup> Wawancara dengan Tesya selaku masyarakat di Mal Pelayanan Publik Jl. Veteran No.70 Balai Baru, Kec. Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh. Pada tanggal 23 Agustus 2023, pukul 11.15 WIB.

seperti yang dilakukan sekarang sehingga banyak pelaku usaha yang malas untuk mengurus perizinannya. Jadi pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP sekarang cukup membantu masyarakat atau pelaku usaha yang mungkin susah dalam mengerti informasi yang berikan.”<sup>86</sup>

Selanjutnya juga disampaikan oleh informan Dika selaku pelaku usaha HIPMI:

“DPMPTSP sudah transparan dalam memberikan pelayanan baik itu dari regulasi perizinannya dan semuanya sudah jelas mulai dari persyaratan, waktu dan biaya dalam mengurus perizinan tersebut semua sudah jelas dalam informasi dan informasinya juga mudah diakses sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan kepada DPMPTSP.”<sup>87</sup>

Hal yang sama juga disampaikan informan Ria Ariany selaku Tim Penilaian dari dosen Administrasi Publik Unand:

“Untuk DPMPTSP Payakumbuh sudah transparan karena 75% menggunakan aplikasi sehingga sudah sangat mudah dalam mengakses informasi.”<sup>88</sup>

Berdasarkan pemaparan informan diatas bahwa penerapan prinsip transparansi yang dilakukan oleh DPMPTSP sudah baik diberikan kepada masyarakat seperti dalam memberikan informasi yang cukup jelas mulai dari segi waktu, persyaratan maupun sistem mekanisme dan mudah juga untuk diakses oleh publik bisa didapatkan secara *online* dan *offline*, yang dimana secara online bisa dilakukan melalui website DPMPTSP contohnya masyarakat yang memiliki usaha yang memerlukan penertiban NIB bisa dilakukan melalui aplikasi OSS yang telah disediakan oleh DPMPTSP. Sedangkan secara offline bisa mendatangi DPMPTSP di

<sup>86</sup> Wawancara dengan Latifa Maya Sari selaku pelaku usaha rajut di Jl. Diponegoro, Parik Muko Aie, Kec. Lamposi Tigo Nagari, Kota Payakumbuh. Pada tanggal 12 September 2023, pukul 10.00 WIB.

<sup>87</sup> Wawancara informan Dika selaku Ketua HIPMI Payakumbuh di whatsapp. Pada tanggal 19 November 2023, pukul 14.30 WIB.

<sup>88</sup> Wawancara informan Ria Ariany selaku Ketua Tim Penilaian di Pascasarjana FISIP Jati, Kota Padang. Pada tanggal 20 November 2023, pukul 11.30 WIB.

Mal Pelayanan Publik di jam kerja dan terdapat juga informasi pemakaian aplikasi OSS yang dijelaskan melalui banner yang terletak dekat meja unit DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik sehingga masyarakat bisa melihat kapanpun. Selain informasi ternyata DPMPTSP juga menyediakan sarana ruang pengaduan pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik dan juga terdapat banner mengenai mekanisme penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan di DPMPTSP.

### 5.3.3. Akuntabilitas

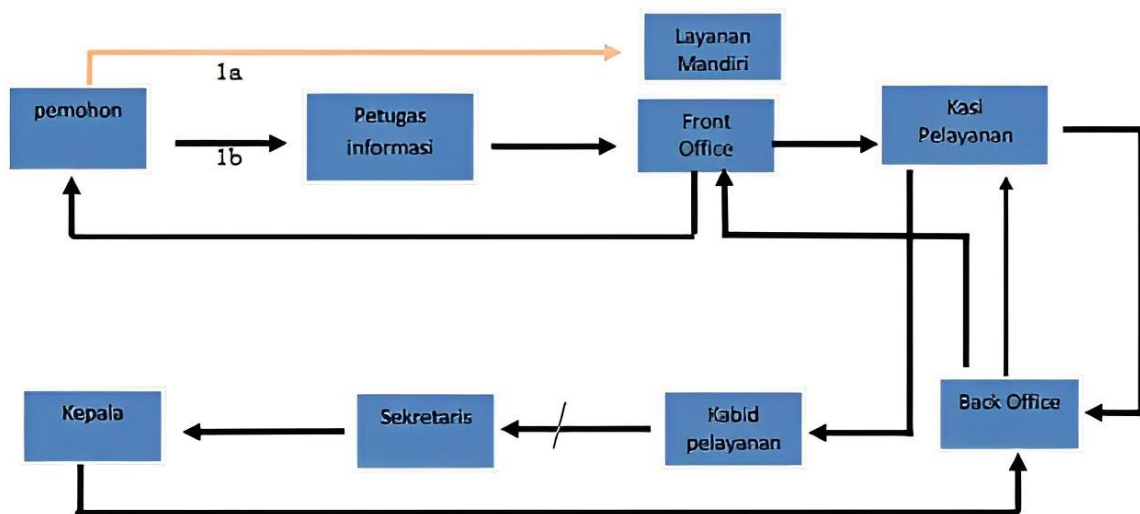
Akuntabilitas merupakan sikap dan perilaku yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik secara bertanggung jawab dalam menjalankan prosedur dengan tepat dan benar. Akuntabilitas dalam pelayanan publik itu penting karena untuk menjadi tolak ukur bagaimana penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik apakah telah sesuai dengan tugas dan kewenangannya masing-masing. Seperti yang disampaikan oleh informan Desfitawarni selaku Sekretaris DPMPTSP:

“Akuntabilitas merupakan tuntutan yang dimana harus dapat menjalankan tugas dan wewangnya secara benar dan terukur. Dan apabila pelayanan tidak terukur maka akan ada kendala dan untuk melihat pelayanan yang terukur kami memiliki SOP dan standar pelayanan yang dimana SOP mengatur bagaimana kami memberikan pelayanan sedangkan standar pelayanan berguna sebagai pedoman bagaimana syarat-syaratnya dalam pelayanan publik dan berapa lama pelayanan publik tersebut selesai untuk diurus. Bentuk akuntabilitas disini kami menjalankan tupoksi masing-masing yang dimana tupoksi yang telah dilakukan seperti menyusun SOP dan melakukan survei kepuasan masyarakat atau IKM. IKM di DPMPTSP selalu dilakukan setiap hari dan ada rekapan nilai setiap bulannya. Kemudian setiap hari senin kami melakukan apel pagi yang disampaikan langsung oleh bapak kepala dinas dari DPMPTSP mengenai beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi supaya pelayanan publik dapat ditingkatkan lagi. Selain apel pagi juga

dapat dilakukan dengan secara tertulis seperti jumlah surat masuk dan surat keluar mengenai perizinan tersebut dan bisa dilakukan melalui whatsapp grup DPMPTSP sendiri.”<sup>89</sup>

**Gambar 5. 10**

**Sistem mekanisme pelayanan sesuai SOP**



*Sumber : Data sekunder dari website DPMPTSP*

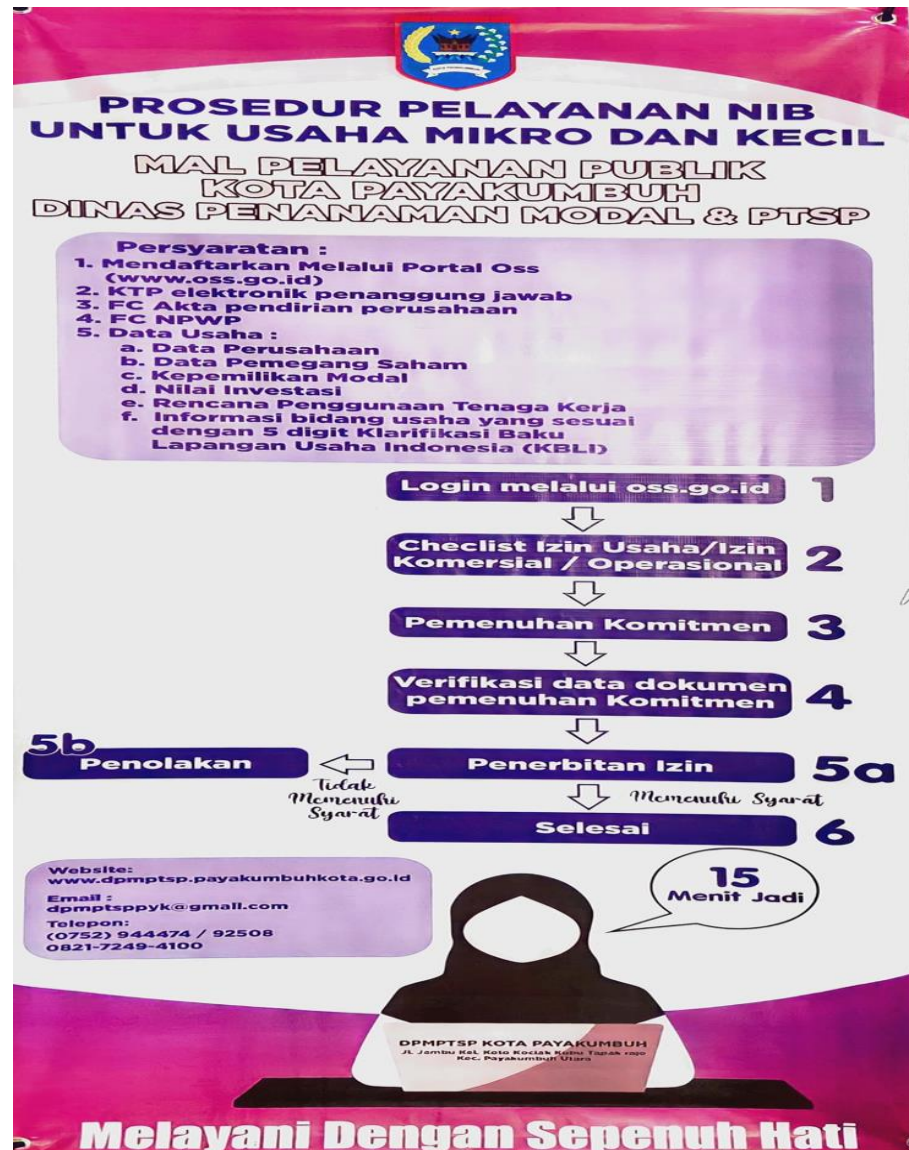
Berdasarkan gambar diatas selain transparansi ternyata DPMPTSP juga akuntabilitas dalam menjalankan tugas dan kewenangan yang sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang dimana terdapat dalam websitenya tentang sistem mekanisme pelayanan dan semua pelayanan di DPMPTSP selalu sesuai SOP sehingga masyarakat memahami dan mengetahui berapa lama kerja untuk perizinan, syarat-syarat yang harus dipersiapkan dan biaya pengurusan perizinan ini gratis. Selain sistem mekanisme pelayanan, contoh SOP yang dilakukan oleh DPMPTSP sebagai berikut:

<sup>89</sup> Wawancara informan Desfitawarni selaku Sekretaris DPMPTSP. Bertempat di Kantor DPMPTSP Jl. Jambu Kubu Gadang, Kec. Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh. Pada tanggal 21 Agustus 2023p



Gambar 5. 11

## SOP penertiban NIB untuk pelaku usaha



Sumber : Website DPMPPTSP Kota Payakumbuh

Berdasarkan pada gambar prosedur dan pelaksanaan pelayanannya telah sesuai pada SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang dimana masyarakat yang memiliki usaha ingin mengurus izin berusaha sudah bisa dilakukan secara *online*

maupun secara *offline*. Secara *online* bisa dilakukan melalui aplikasi OSS yang telah disediakan oleh DPMPTSP dan sudah dijelaskan bagaimana prosedur pada banner yang ada di DPMPTSP pada Mal Pelayanan Publik. Pada banner dijelaskan jenis izin usaha, syarat-syarat dokumen yang harus disiapkan setelah memasukan syaratnya akan dilakukan verifikasi data dokumen dan setelah verifikasi barulah terbit izin dalam waktu 15 menit. Jika tidak memenuhi syarat maka penertiban izin akan ditolak.

Kemudian secara *offline* dengan cara mendatangi langsung DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik kemudian mengambil nomor antrian setelah itu baru melakukan pelayanan. Dalam melakukan pelayanan petugas akan menanyakan apakah sudah ada hak akses di aplikasi OSS, apabila belum maka harus membuat hak aksesnya dan akan dibantu oleh petugas. Setelah itu petugas akan menanyakan jenis usaha beserta syarat-syarat yang harus diberikan seperti KTP, NPWP, No Hp, Email. Kemudian akan dilakukan verifikasi setelah verifikasi maka petugas akan mencetak NIB dalam sehingga waktu yang dibutuhkan adalah 15 menit dan waktunya sama dengan pengurusan perizinan melalui aplikasi OSS.

Selain SK, di website DPMPTSP juga terdapat jenis layanan yang dimana terdapat sebanyak 49 layanan dan Standar pelayanan juga terdapat sebanyak 49 standar pelayanan, salah satu contoh surat izin penelitian dan dijelaskan sebagai berikut:

**Gambar 5. 12**  
**Standar Pelayanan Izin Penelitian**

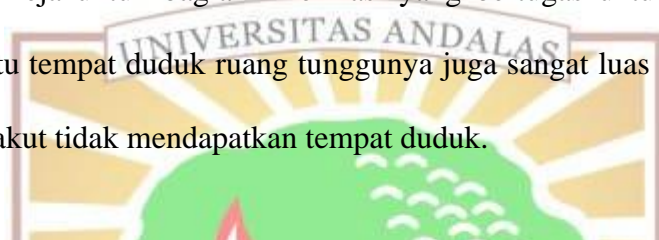
42. STANDAR PELAYANAN IZIN PENELITIAN		
A. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN ( <i>SERVICE POINT</i> )		
NO	KOMPONEN	URAIAN
I	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>2. Proposal penelitian minimal BAB 1</li> <li>3. Surat Pengantar dari Kampus</li> <li>4. Untuk lintas provinsi pakai rekomendasi dari DPMPTSP Provinsi</li> <li>5. Map Kertas</li> </ol>
II	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1a. Pemohon yang mengurus izin melalui layanan mandiri.</li> <li>1b. Pemohon mendatangi Mal Pelayanan Publik untuk mengurus Izin Penelitian, langsung menuju petugas</li> </ol>
III	Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja
IV	Biaya Pelayanan	Tidak dikenakan biaya
V	Produk Pelayanan	Surat Izin Penelitian
VI	Pengelola Pengaduan	Dikelola oleh Sub Koordinator Pengaduan dan Pemantauan, dengan mekanisme : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran atau mengisi formulir pengaduan diruang pelayanan.</li> <li>2. Surat Pengaduan yang dikirim ke alamat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh, Jl. Jambu Kelurahan Koto Kociak Kubu Tapak Rajo Kecamatan Payakumbuh Utara.</li> <li>3. Aplikasi layanan pengaduan online pada website <a href="http://dpmptsp.payakumbuhkota.go.id">dpmptsp.payakumbuhkota.go.id</a> dan SP4N LAPOR</li> <li>4. Email : <a href="mailto:dpmptspyk@gmail.com">dpmptspyk@gmail.com</a></li> </ol>

*Sumber : Website DPMPTSP Kota Payakumbuh*

Berdasarkan gambar diatas bahwa SP izin penelitian yang dimana dalam melakukannya sesuai SOP dan telah tercantum di website resmi DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik dan surat izin penelitian ini juga bisa didapatkan langsung di

DPMPTSP. Dalam SP izin penelitian terlihat bahwa untuk mengurus izin penelitian hanya memerlukan waktu 1 (satu) dan bisa selesai pada hari itu sehingga tidak banyak menghabiskan waktu dalam pengurusan surat izin penelitian tersebut.

Selain itu dalam menjalankan akuntabilitas, DPMPTSP memberikan sarana dan prasarana yang baik dan lengkap, contoh disediakan sarana ruang pengaduan pelayanan, ada meja untuk bagian informasi yang bertugas untuk memberikan no antrian setelah itu tempat duduk ruang tunggu juga sangat luas dan bikin nyaman sehingga tidak takut tidak mendapatkan tempat duduk.

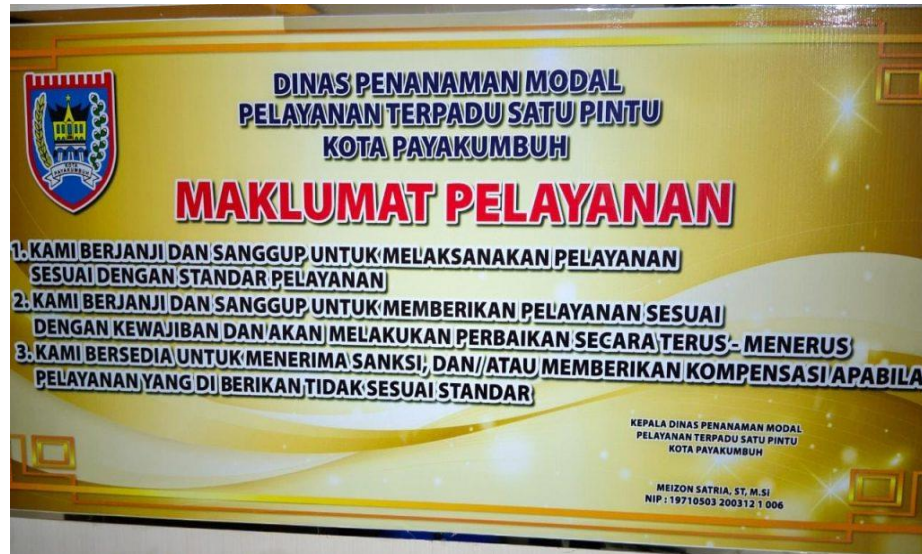


**Gambar 5. 13**

### **Sarana dan prasarana DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik**







Sumber : Data observasi peneliti tahun 2023

Berdasarkan gambar diatas bahwa DPMPTSP memberikan sarana dan prasarana yang bagus sehingga membuat masyarakat nyaman dalam melakukan pelayanan. DPMPTSP menjalankan tugas dan wewenang sesuai dengan SOP yang berlaku. Begitu juga dengan yang disampaikan oleh informan Tesya selaku masyarakat yang menerima pelayanan dari DPMPTSP:

“Tugas dan wewenang DPMPTSP dalam memberikan pelayanan dan menjelaskan informasi kepada masyarakat sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP dan SOP yang telah berlaku, contoh kemarin kebetulan saya lagi melakukan penelitian di beberapa daerah di Kota Payakumbuh jadi saya harus mengurus surat izinnya terlebih dahulu dan itu saya harus mengurusnya di DPMPTSP. Dalam mengurus surat izin penelitian saya tidak membutuhkan waktu sehari-hari untuk menunggu surat izinnya keluar tetapi hanya butuh waktu satu hari saja dengan memiliki batas waktu surat izinnya selama 3 bulan dimulai saat suratnya keluar. Dan juga petugasnya melakukan sesuai dengan prosedur yang telah berlaku dan prosedur yang dilakukan oleh petugas juga tidak berbelit-belit dan syarat-syarat yang diberikan juga jelas.”<sup>90</sup>

Begitu juga disampaikan oleh informan Dika selaku Ketua HIPMI Payakumbuh:

“Sudah memenuhi standar yang dimana berdasarkan tupoksi masing-masing tetapi masih ada kekurangan yang dimana ketika mengurus perizinan izin berusaha resiko tinggi SDM dari DPMPTSP belum seberapa yang memahami mengenai hal tersebut sehingga masih belum maksimal dalam hal tersebut tetapi dalam hal lainnya sudah baik.”<sup>91</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan Ria Ariany selaku Ketua Tim

Penilaian:

“Untuk DPMPTSP Kota Payakumbuh sendiri sudah terpenuhi dalam menjalankan tugas dan wewenangnya sesuai dengan tupoksi masing-masing dan juga karena dari faktor budaya orang Payakumbuh yang dimana dari sisi birokrat dalam memberikan layanan mereka tidak mau repot dan ingin hemat waktu, contoh ketika masyarakat yang tidak memahami dalam pengisian pelayanan melalui aplikasi maka disini petugas yang akan membantu mengerjakan apalagi masyarakat yang lokasi rumahnya jauh dari DPMPTSP sehingga dapat membantu masyarakat tetapi untuk persyaratannya tetap dari masyarakat sendiri. Dari hal ini mendapatkan dampak positif tetapi juga terdapat dampak negatifnya. Untuk dampak positifnya petugas akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sedangkan dampak

<sup>90</sup> Wawancara dengan Tesya selaku masyarakat di Mal Pelayanan Publik Jl. Veteran No.70 Balai Baru, Kec. Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh. Pada tanggal 23 Agustus 2023, pukul 11.15 WIB.

<sup>91</sup> Wawancara informan Dika selaku Ketua HIPMI Payakumbuh di whatsapp. Pada tanggal 19 November 2023, pukul 14.30 WIB.

negatif dari sisi masyarakat adalah masyarakat akan manja dan terbiasa dengan hal tersebut sehingga tidak teredukasi dengan baik untuk masyarakatnya.”<sup>92</sup>

Berdasarkan pemaparan informan bahwa prinsip akuntabilitas yang dilakukan oleh DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik sudah baik yang dimana prosedur sesuai dengan SOP yang berlaku dan juga DPMPTSP sudah menjalankan tupoksinya masing-masing seperti menyusun rencana kerja, menyusun SOP dan melakukan survei kepuasan masyarakat atau IKM. IKM dari DPMPTSP sendiri dilakukan setiap hari dan setiap bulan ada rekapan nilainya. Meskipun DPMPTSP memberikan pelayanan yang terbaik dengan mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan khusus dalam menggunakan aplikasi tetapi dari sisi petugas yang banyak berperan membantu masyarakat ini menyebabkan masyarakat menjadi manja dan tidak teredukasi dengan baik dengan kebiasaan tersebut apalagi untuk zaman sekarang banyak menggunakan aplikasi. Selain itu, DPMPTSP memberikan sarana dan prasarana yang baik dan memiliki ruang konsultasi yang digunakan oleh masyarakat dalam mengatasi permasalahan di bidang usahanya, disini DPMPTSP akan melayani dengan baik.

#### 5.3.4. Keadilan (*Equity*)

Keadilan merupakan sikap atau perilaku yang dimana penyelenggara pelayanan mengutamakan kepentingan bersama diatas kepentingan sendiri. Keadilan penting dalam memberikan pelayanan publik karena dengan sikap ini maka state

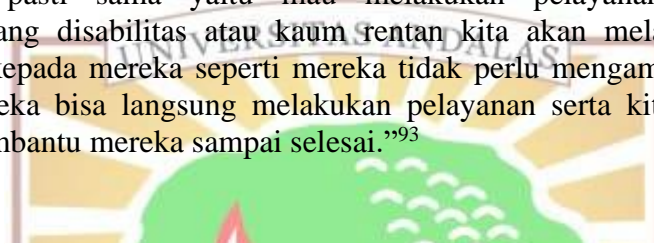
---

<sup>92</sup> Wawancara informan Ria Ariany selaku Ketua Tim Penilaian di Pascasarjana FISIP Jati, Kota Padang. Pada tanggal 20 November 2023, pukul 11.30 WIB.



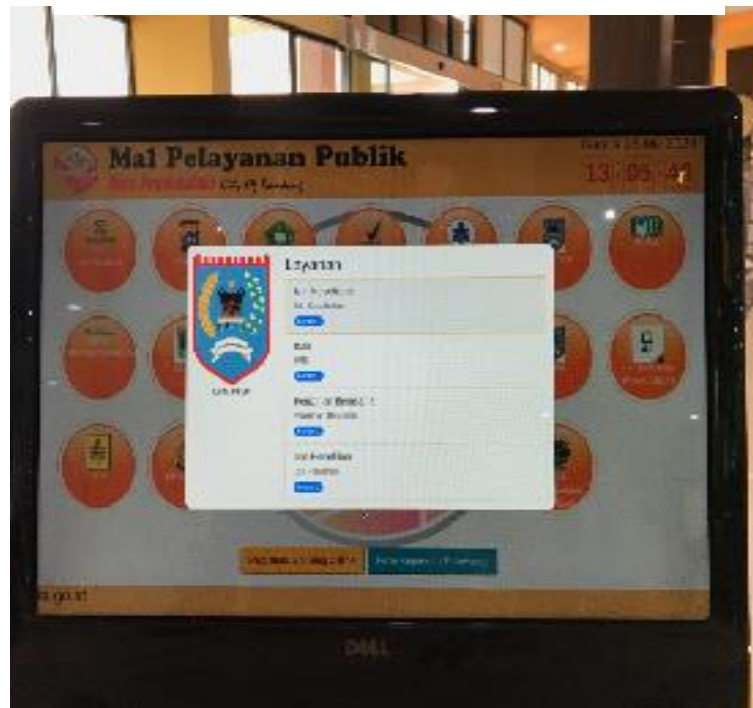
selaku penyelenggara pelayanan dapat memberikan pelayanan dengan adil tanpa membeda-bedakan sehingga masyarakat yang menerima pelayanan merasa tenang dan senang dengan sikap adil yang diberikan. Seperti yang disampaikan oleh informan Sutiyono selaku Sub Koordinator Perizinan:

“Pelayanan yang diberikan diperlakukan sama tanpa ada dibeda-bedakan, mau dia orang kaya atau anak pejabat akan selalu diperlakukan adil karena tujuan mereka pasti sama yaitu mau melakukan pelayanan, kecuali orang penyandang disabilitas atau kaum rentan kita akan melakukan pelayanan khusus kepada mereka seperti mereka tidak perlu mengambil nomor antrian dan mereka bisa langsung melakukan pelayanan serta kita akan menuntun atau membantu mereka sampai selesai.”<sup>93</sup>



**Gambar 5. 14**

#### **Pengambilan nomor antrian**



<sup>93</sup> Wawancara informan Sutiyono selaku Sub Koordinator Perizinan. Bertempat di Mal Pelayanan Publik Jl. Veteran No.70 Balai Baru, Kec. Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh. Pada tanggal 24 Agustus 2023, pukul 10.45 WIB.

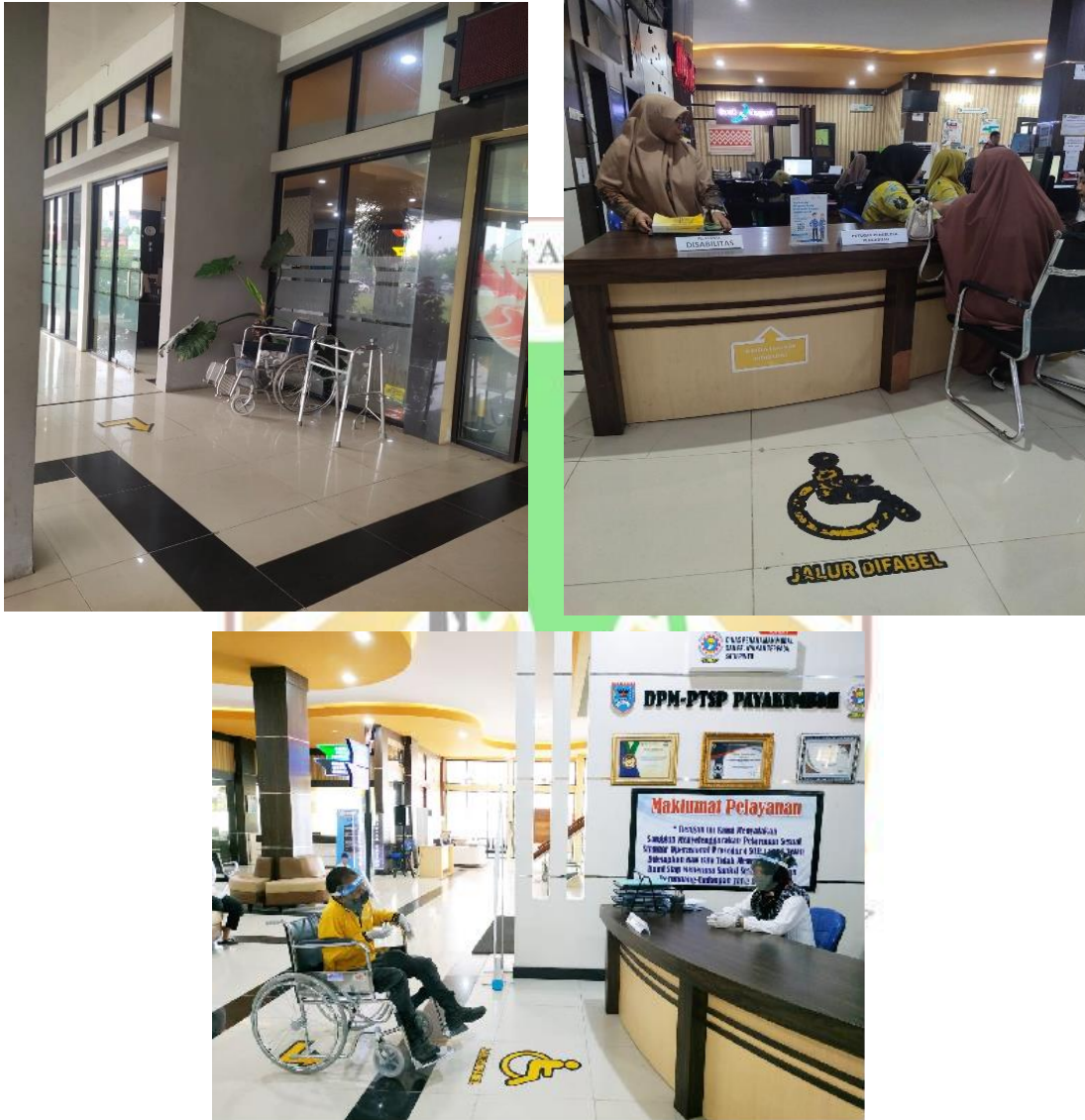




*Sumber : Data observasi peneliti tahun 2023*

Berdasarkan gambar diatas bahwa pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP dilakukan secara adil tanpa ada dibeda-bedakan dan pelayanan dilakukan berdasarkan nomor antrian dan setelah mengambil nomor antrian akan menunggu di ruang tunggu DPMPTSP yang mana ruang duduknya bisa membuat masyarakat nyaman dengan suasananya dan membuat masyarakat betah untuk berada lebih lama di DPMPTSP tersebut. selain itu juga, DPMPTSP memberikan pelayanan untuk kaum disabilitas dan diberikan tempat tersendiri dan disediakan juga kursi roda sendiri di depan pintu masuk Mal Pelayanan Publik.

**Gambar 5. 15**  
**Pelayanan khusus kaum disabilitas**



*Sumber : Website Mal Pelayanan Publik dan Data observasi peneliti tahun 2023*

Berdasarkan gambar diatas bahwa DPMPPTSP menyediakan tempat khusus untuk masyarakat penyandang disabilitas bahkan kursi rodanya juga disediakan di

depan pintu masuk Mal Pelayanan Publik sehingga penyandang disabilitas yang tidak mempunyai kursi roda bisa memakai kursi roda yang ada di Mal Pelayanan Publik. Pelayanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas sedikit dibedakan dengan masyarakat normal lainnya yaitu tidak perlu mengambil nomor antrian dan bisa langsung masuk untuk melakukan pelayanan.

Begitu juga disampaikan oleh informan Tesya selaku masyarakat yang menerima pelayanan:

“Selama melakukan pelayanan disini tidak pernah dibeda-bedakan karena sebelum melakukan pelayanan tentu mengambil nomor antrian jadi harus sesuai dengan nomor antrian.”<sup>94</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Dika selaku Ketua HIPMI Payakumbuh: “DPMPTSP dalam memberikan pelayanan baik dari masyarakat, HIPMI atau pelaku usaha lainnya tidak ada dibeda-bedakan semuanya diberikan pelayanan yang sama sesuai dengan bentuk pelayanan yang akan diurusnya.”<sup>95</sup>

Berdasarkan pemaparan informan diatas dapat dikatakan bahwa keadilan atau *equity* yang dilakukan oleh DPMPTSP sudah baik dalam pelaksanaannya bahkan semua masyarakat yang melakukan pelayanan diperlakukan sama dan tidak ada dibeda-bedakan tetapi pelayanan yang dilakukan berdasarkan nomor antrian kecuali bagi kaum penyandang disabilitas tidak menggunakan nomor antrian dan bisa langsung diberikan pelayanan khusus serta akan dilakukan pengawasan sampai pelayanannya selesai. Jadi prinsip keadilan atau *equity* dalam pelaksanaan pelayanan

<sup>94</sup> Wawancara dengan Tesya selaku masyarakat di Mal Pelayanan Publik Jl. Veteran No.70 Balai Baru, Kec. Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh. Pada tanggal 23 Agustus 2023, pukul 11.15 WIB.

<sup>95</sup> Wawancara informan Dika selaku Ketua HIPMI Payakumbuh di whatsapp. Pada tanggal 19 November 2023, pukul 14.30 WIB.

publik di DPMPTSP sudah baik dilaksanakan sehingga DPMPTSP dapat memperoleh keberhasilan pelayanan publik selama 3 tahun.





## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Pelayanan Publik merupakan salah satu sarana yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan tanggung jawab terhadap masyarakat dalam mewujudkan *good governance*. *Good governance* merupakan sistem pemerintahan yang baik didasarkan dari hubungan antara pemerintah, masyarakat dan swasta dengan melibatkan *stakeholders* dalam berbagai kegiatan baik. *Good governance* dapat dikatakan baik apabila dalam penyelenggaraannya sudah dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat berupa jelasnya prosedur yang diberikan seperti lengkapnya persyaratan dari perizinan yang akan diurus, jelasnya waktu yang diberikan dalam mengurus perizinan dan tidak ada pungli yang dilakukan. Sedangkan *good governance* tidak baik terjadi apabila masih terdapatnya KKN dalam memberikan pelayanan seperti pelayanan yang diberikan berbelit-belit, waktu yang berikan tidak jelas dan masih terdapatnya pungli yang tidak jelas alasannya biaya pelayanan kemana digunakan.

Pada tahun 2020, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang baik sebesar 94,03. Pada tahun 2021, mendapatkan penghargaan dari KEMENPANRB sebagai pelayanan prima terbaik dan Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi 97,40. Selanjutnya, Indeks Kepuasan Masyarakat

pada tahun 2022 meningkat dari tahun sebelumnya menjadi 98,39 dan berhasil mempertahankan predikat A selama tiga tahun. Pada tahun 2023 Indeks Kepuasan Masyarakat meningkat lagi dari tahun sebelumnya dengan nilai 99,29. Dari Indeks Kepuasan Masyarakat ini dapat dilihat bahwa nilainya selalu meningkat dari tahun sebelumnya dan meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat ini bergantung dari penerapan prinsip-prinsip *good governance*.

Pertama, partisipasi yang dilakukan oleh masyarakat dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah ikut terlibat sosialisasi yang diadakan oleh penyelenggara pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jadi penerapan prinsip partisipasi oleh DPMPTSP sudah baik tetapi tidak secara menyeluruh karena masih terdapat kekurangan yang dimana pada tahun 2022 terjadi komunikasi yang tidak baik antara HIPMI dengan DPMPTSP yang tidak mengikut sertakan HIPMI dalam kegiatan yang dilakukan oleh DPMPTSP tetapi setelah terjadinya fenomena tersebut, DPMPTSP mampu memperbaiki komunikasinya dengan HIPMI sehingga sekarang semua kegiatan DPMPTSP selalu mengikutsertakan HIPMI dan HIPMI sekarang sudah bekerjasama dengan DPMPTSP untuk kegiatan sosialisasi mengenai NIB.

Kedua, prinsip transparansi yang dilakukan oleh DPMPTSP sudah baik karena informasi yang diberikan sudah mudah untuk diakses dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Informasi yang diberikan oleh DPMPTSP bisa didapatkan

secara *online* melalui *website* DPMPTSP atau secara *offline* dengan mendatangi langsung Mal pelayanan Publik tersebut.

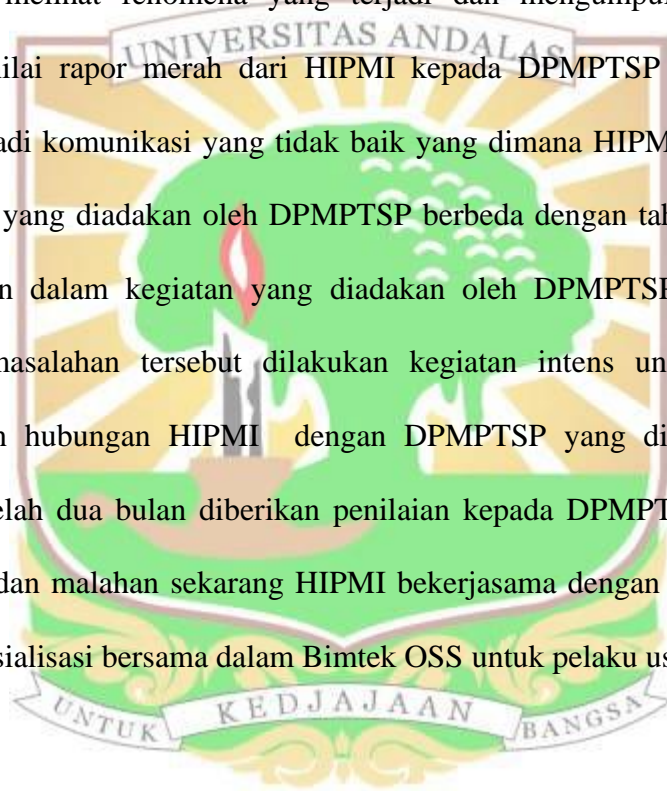
Ketiga, prinsip akuntabilitas merupakan perilaku dari pihak DPMPTSP dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan prosedur yang telah berlaku. Disini prinsip akuntabilitas sudah baik diterapkan oleh DPMPTSP dengan melakukan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan sudah menjalankan tupoksi masing-masing. Tetapi dalam segi SDM masih ada kekurangan dalam faktor pengetahuan tentang perizinan berusaha resiko tinggi dan juga dari segi budaya yang memanjakan masyarakat dengan membantu dalam segala hal sehingga masyarakat kurang tereduksi dalam penggunaan teknologi tersebut.

Terakhir, Keadilan (*equity*) yang dimana perilaku ini telah dilakukan oleh DPMPTSP sudah baik seperti apabila ingin mengurus perizinan maka harus mengambil nomor antrian dan tidak ada perlakuan khusus antar masyarakat kecuali untuk kaum penyandang disabilitas akan diberikan perlakuan khusus dengan tidak memberikan nomor antrian dan bisa langsung melakukan pelayanannya.

Selanjutnya dalam melakukan pelayanan publik ini, DPMPTSP melakukan koordinasi atau kerjasama dengan beberapa stakeholder yang terlibat seperti beberapa OPD di Kota Payakumbuh dengan melibatkan 12 bidang perizinan dan 1 non perizinan di DPMPTSP yang tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan tanpa harus membuat masyarakat pergi dari tempat satu ke tempat lainnya yang dapat mempersulit masyarakat tersebut. Kolaborasi yang dilakukan adalah DPMPTSP menyediakan surat perizinan tetapi sebelum

mengeluarkan surat perizinan tersebut, DPMPTSP akan melakukan koordinasi dengan bidang yang terkait dan bidang tersebut akan melakukan verifikasi kelengkapan persyaratannya. Jika persyaratannya sudah lengkap barulah di keluarkan surat rekomendasi yang dimana surat rekomendasi ini akan menjadi syarat DPMPTSP bisa mengeluarkan surat perizinan dalam bidang tersebut.

Setelah melihat fenomena yang terjadi dan mengumpulkan data bahwa permasalahan nilai rapor merah dari HIPMI kepada DPMPTSP disebabkan pada tahun 2022 terjadi komunikasi yang tidak baik yang dimana HIPMI tidak dilibatkan dalam kegiatan yang diadakan oleh DPMPTSP berbeda dengan tahun 2021 HIPMI selalu dilibatkan dalam kegiatan yang diadakan oleh DPMPTSP sehingga untuk mengatasi permasalahan tersebut dilakukan kegiatan intens untuk memperbaiki komunikasi dan hubungan HIPMI dengan DPMPTSP yang dimulai dari bulan September setelah dua bulan diberikan penilaian kepada DPMPTSP sampai tahun 2023 sekarang dan malahan sekarang HIPMI bekerjasama dengan DPMPTSP untuk mengadakan sosialisasi bersama dalam Bimtek OSS untuk pelaku usaha.

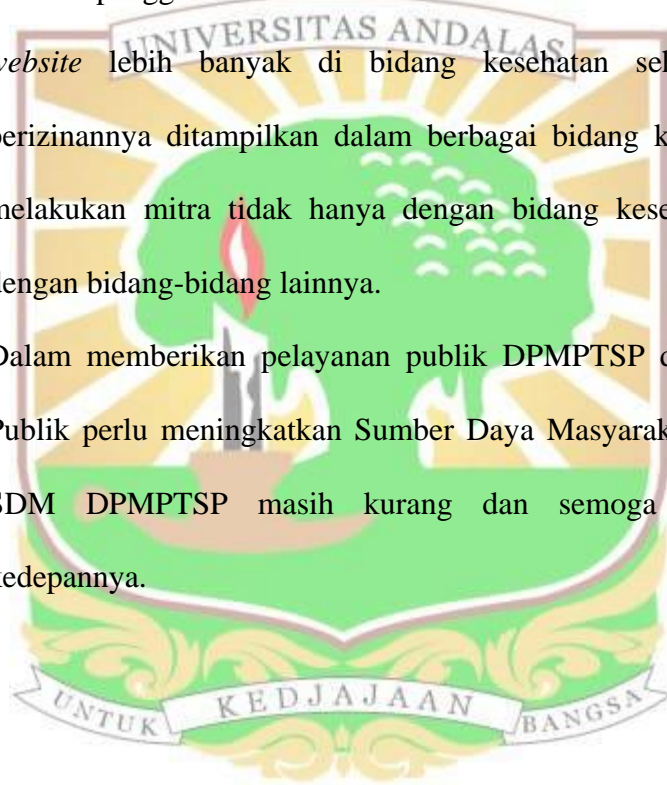


## 6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti jabarkan diatas kemudian merujuk pada penelitian tentang penerapan prinsip *good* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh peneliti memberikan saran:



1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan sumbangsih untuk penelitian selanjutnya mengenai konsep pelayanan publik dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk membahas mengenai Renstra DPMPTSP pada tahun 2023.
2. Dalam penggunaan *website* DPMPTSP standar perizinannya di *website* lebih banyak di bidang kesehatan seharusnya standar perizinannya ditampilkan dalam berbagai bidang karena DPMPTSP melakukan mitra tidak hanya dengan bidang kesehatan saja tetapi dengan bidang-bidang lainnya.
3. Dalam memberikan pelayanan publik DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik perlu meningkatkan Sumber Daya Masyarakat (SDM) karena SDM DPMPTSP masih kurang dan semoga bisa mengatasi kedepannya.



## DAFTAR PUSTAKA

- 123dok. 2021. Rencana Strategis (Renstra) Dinas Pendidikan Kota Payakumbuh tahun 2017-2022. <https://123dok.com/document/ye1gxxrz-pemerintah-payakumbuh-rencana-strategis-renstra-dinas-pendidikan-payakumbuh.html> diakses pukul 10.15 WIB WIB pada tanggal 23 Agustus 2023.
- Amrina Rosyada, Ayu. 2016. Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Volume 4, Nomor 1, Hal 105
- Arief Hidayat, Susetyo. 2022. Analisis Pelaksanaan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Semarang Timur). *Skripsi*. Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
- Aziz, Fifella. 2020. Profil Kinerja Dinas PUPR Kota Payakumbuh tahun 2019, (online), [https://www.academia.edu/48977755/Profil Kinerja Dinas PUPR Kota Payakumbuh Tahun 2019](https://www.academia.edu/48977755/Profil_Kinerja_Dinas_PUPR_Kota_Payakumbuh_Tahun_2019), diakses tanggal 23 Agustus 2023.
- DPMPTSP Kota Payakumbuh. 2021. DPMPTSP Payakumbuh Menyapa [Facebook Post]. <https://www.facebook.com/profile.php?id=100073983875730&mibextid=ZbWKwL>
- Fai. 2022. “Metode Penelitian Kualitatif Adalah” diakses dari <https://umsu.ac.id/metode-penelitian-kualitatif-adalah/>
- Falepi, Riza. 2019. “MPP Payakumbuh Menuju Mal Pelayanan Publik Terbaik di Indonesia” diakses dari <https://www.pasbana.com/2019/12/mpp-payakumbuh-menuju-mal-pelayanan.html?m=0>
- Febrinda, Adelia. 2022. Implementasi Prinsip Good Governance pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Heryana, Ade. 2018. “Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif” diakses pada [www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)
- Kementerian PANRB. 2019. “Payakumbuh Wujudkan Layanan Prima Melalui Mal Pelayanan Publik” diakses dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/payakumbuh-wujudkan-layanan-prima-melalui-mal-pelayanan-publik>

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 81/1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum.
- Langgam.id. 2022. “*Jadi percontohan Bagi Daerah Lain, Kemenpan RB Apresiasi MPP Payakumbuh*” diakses dari <https://langgam.id/jadi-percontohan-bagi-daerah-lain-kemenpan-rb-apresiasi-mpp-payakumbuh/>
- Majalah Agraria. 2019. “*Mall Pelayanan Publik Kota Payakumbuh, Sebuah Perspektif*” diakses dari <https://www.majalahagraria.today/kolom/opini/16046/mall-pelayanan-publik-kota-payakumbuh-sebuah-perspektif/>.
- Maryam, Neneng Siti. 2017. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Volume 6, No. 1, Hal. 7
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Minangsatu. 2021. “*Kota Payakumbuh Terbaik 4 Nasional dalam Urusan PTSP dan PPB*” diakses dari [https://minangsatu.com/kota-payakumbuh-terbaik-4-nasional-dalam-urusan-ptsp-dan-ppb\\_16178](https://minangsatu.com/kota-payakumbuh-terbaik-4-nasional-dalam-urusan-ptsp-dan-ppb_16178)
- MPP\_Kota Payakumbuh. 2022. Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh DPMPTSP Kota payakumbuh [Instagrampost]. <https://www.instagram.com/p/Ca3XA8objT/?igshid=MDM4ZDc5MmU=>
- Murdiyanto, Eko. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta press.
- Nengsih, Widya dkk. 2019. Penerapan Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol.2, No. 1, Hal 114
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: Deepublish.
- Ombudsman. 2021. “*Satu-satunya di Sumbar Kota Payakumbuh Terima Predikat Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan Publik*” diakses dari <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--satu-satunya-di-sumbar-kota-payakumbuh-tenerima-predikat-kepatuhan-tinggi-standar-pelayanan-publik>.

Ombudsman. 2022. “Lima Daerah di Sumbar Raih Predikat A Standar Pelayanan Publik” diakses dari <https://sumbar.antaranews.com/infografik-daerah/545880/ombudsman-ri--lima-daerah-di-sumbar-raih-predikat-a-standar-pelayanan-publik>.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.

Peraturan Rencana Kerja Tahun 2022 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh tahun 2022.

Peraturan Walikota No. 59 Tahun 2021

Profil Dinas Kesehatan. <https://kesehatan.payakumbuhkota.go.id/wp-content/uploads/2020/07/PROFIL-2019-PDF-3.pdf> diakses pukul 09.30 WIB pada tanggal 23 Agustus 2023.

Profil Dinas Kesehatan. <https://kesehatan.payakumbuhkota.go.id/> diakses pukul 09.45 WIB pada tanggal 23 Agustus 2023.

Profil Dinas Koperasi dan UKM. <https://koperasi-ukm.payakumbuhkota.go.id/> diakses pukul 11.00 WIB pada tanggal 23 Agustus 2023.

Profil Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga. <https://disparpora.payakumbuhkota.go.id/> diakses pukul 09.55 WIB pada tanggal 23 Agustus 2023.

Profil Dinas Pendidikan. <https://dinaspendidikan.payakumbuhkota.go.id/> Diakses 23 Agustus 2023, pukul 21.00 WIB.

Profil Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian. <https://disnakerin.payakumbuhkota.go.id/visi-dan-misi/> diakses pukul 10.00 WIB pada tanggal 23 Agustus 2023.

Purwanto, Erwan Agus. 2016. *Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Rahardjo, Rahardjo. 2010. “*Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif*” diakses dari <https://uin-malang.ac.id/r/101001/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif.html>

Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tahun 2023-2026



- Rohadatul Aisy, Rifdah. 2022. Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah). *Skripsi*. Universitas Lampung
- Rohman, Abd, dkk. 2019. Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Reformasi*. Volume 9, Nomor 2, Hal 153-156
- Sejarah Kota Payakumbuh. <https://payakumbuhkota.go.id/sejarah-kota-payakumbuh/#> diakses pukul 09.00 WIB pada tanggal 23 Agustus 2023.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. Hal 101.
- Top Sumbar. 2019. “Payakumbuh Terima Evaluasi dan Penghargaan Pelayanan Publik dengan Nilai Sangat Baik” diakses dari <https://www.topsumbar.co.id/2019/11/payakumbuh-terima-evaluasi-dan-penghargaan-pelayanan-publik-dengan-nilai-sangat-baik/>
- Velia Utama, Indah. 2019. Analisis Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* dalam Pengendalian Pelayanan Publik pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
- Website resmi Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh
- Website resmi DPMPTSP Kota Payakumbuh
- Yunita, Nurputri Simarmata dan Edy Sutrisno. 2022. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, Vol. 4, No. 2, Hal. 38,45 - 47.

## LAMPIRAN

Wawancara dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Wawancara dengan Kepala dinas-dinas yang berkolaborasi dengan DPMPTSP



(Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang)



(Kepala Bidang Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian)





(Kepala Dinas Kesehatan)



(Kepala Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga)





(Staff Dinas Koperasi dan UKM)



(Kepala Dinas Pendidikan)



(Kepala Dinas Lingkungan Hidup)

## Wawancara dengan Informan Triangulasi



Dosen Administrasi Publik Unand

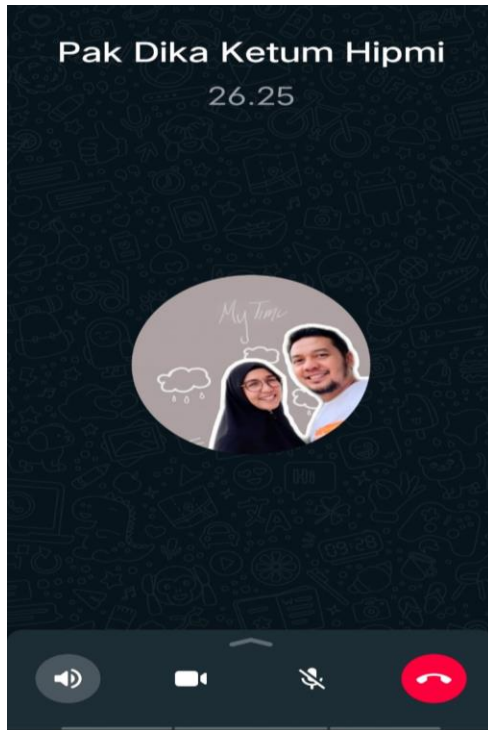


Pelaku usaha IPEMI



Pelaku usaha Rajut





Pelaku usaha HIPMI



Masyarakat





# Penerapan Good Governance dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh

*by Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

---

**Submission date:** 08-Nov-2023 11:05AM (UTC+0800)

**Submission ID:** 2221266504

**File name:** Oleh\_Dinas\_Penanaman\_Modal\_Dan\_Pelayanan\_Terpadu\_Satu\_Pintu.docx (17.07M)

**Word count:** 19399

**Character count:** 128906

## Penerapan Good Governance dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh

### ORIGINALITY REPORT

<b>11</b> %	<b>12</b> %	<b>3</b> %	<b>3</b> %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.uir.ac.id</b> Internet Source	<b>3</b> %
<b>2</b>	<b>scholar.unand.ac.id</b> Internet Source	<b>2</b> %
<b>3</b>	<b>ecampus.iainbatusangkar.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>repository.radenintan.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>repository.uki.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>kenanqueen13.blogspot.com</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>core.ac.uk</b> Internet Source	<b>1</b> %

Padang, 08 november 2023

*[Signature]*  
RANIS FADUL I. P. RA