

**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

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