

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 Maryam¹ mengatakan bahwa ada 3 alasan pelayanan publik dapat menjadi awal untuk memulai *good governance* di Indonesia yaitu:

¹ 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.²

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.³

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

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

³ 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.⁴

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

⁴ 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.⁵

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*

⁵ 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.⁶ 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

⁶ 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.⁷

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

⁷ *Ibid* Hlm. 105

Indonesia pada tahun 2022 dan berhasil memperoleh peringkat 1 di Sumatera Barat dengan standar pelayanan publik terbaik dengan nilai 89,45.⁸

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.⁹

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

⁸ 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>.

⁹ 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.¹⁰

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.¹¹

Dari beberapa literatur yang telah peneliti baca, terdapat beberapa penelitian yang membahas mengenai pelayanan publik diantaranya penelitian dari Indah Velia Utama,¹² Susetyo Arief Hidayat,¹³ Adelia Febrinda,¹⁴ Nurputri Yunita Simarmata dan Edy Sutrisno¹⁵ dan Abd.Rohman, dkk.¹⁶ Dari beberapa penelitian terdahulu ini kecenderungan membahas bagaimana implementasi dalam penerapan prinsip-prinsip

¹⁰ Website resmi Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh

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

¹² 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

¹³ 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

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

¹⁵ 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

¹⁶ 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.¹⁷ 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*.¹⁸

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

¹⁷ Website resmi Mal Pelayanan Publik

¹⁸ 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.

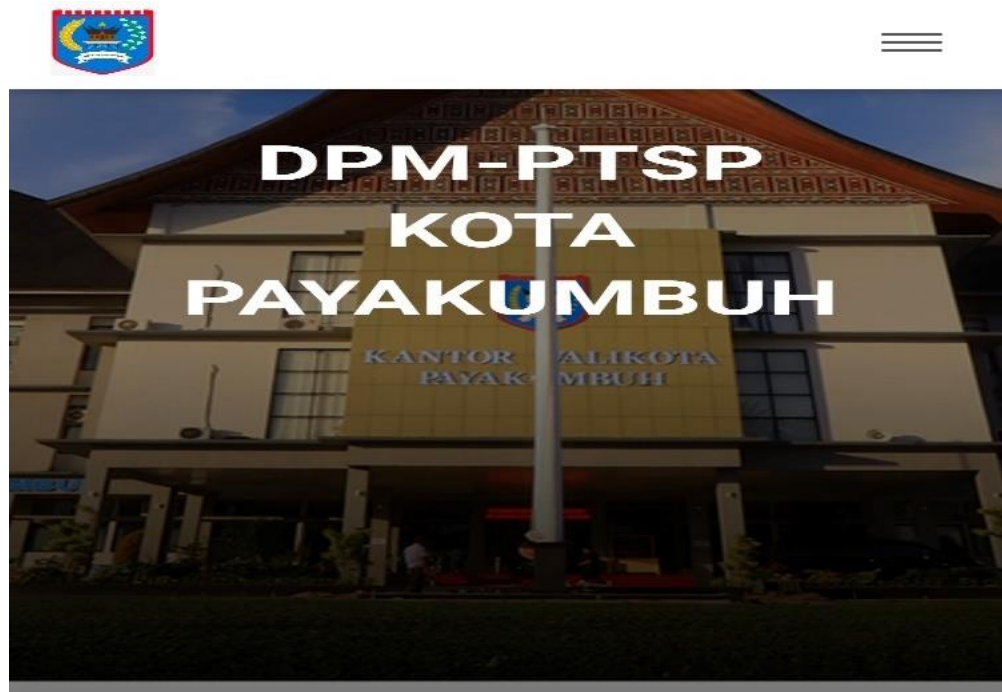
Gambar 1. 1

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).¹⁹

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

¹⁹ 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.²⁰

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).²¹ 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 Pintu²²

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

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

²¹ *Ibid*

²² 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:²³

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.²⁴

²³ Website resmi Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh

²⁴ 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

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
4	Kota Payakumbuh	Sumatera Barat	90,655
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 Zorua					89.45	
Kategori					A	
Opini					Kuantitas Terpuji	

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 89,45.²⁵ 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*.²⁶

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*

²⁵ MPP_Kota Payakumbuh. 2022. Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh DPMPTSP Kota payakumbuh [Instagram post].

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

²⁶ 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.²⁷ 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

²⁷ 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.²⁸

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.”²⁹

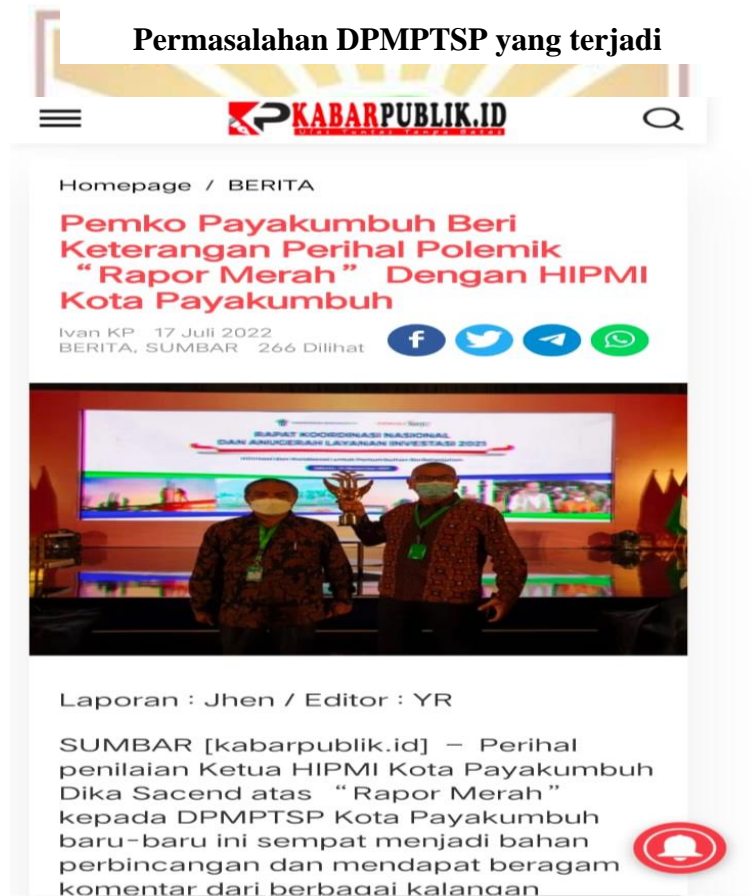
Berdasarkan data yang diatas, Meizon mengatakan dengan aktor-aktor sebagai penyelenggara pelayanan publik yang terdapat didalam keberhasilan ini terdapat dari beberapa dinas-dinas yang bekerjasama dengan DPMPTSP terkait perizinan. Kemudian keberhasilan pelayanan publik tentu tidak akan lepas dari tantangan 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.

²⁸ *Ibid* Hlm. 105

²⁹ 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.³⁰

Gambar 1. 4



Sumber : Data sekunder dari Kabar Publik.id

³⁰ 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.

