SKRIPSI

IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUBU RAYA

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh:
Muhamad Heriyansyah
NIM. E1011161162

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
P0NTIANAK
2023

SKRIPSI

IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUBU RAYA

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh:
Muhamad Heriyansyah
NIM. E1011161162

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
P0NTIANAK
2023

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUBU RAYA

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Muhammad Heryansyah
NIM. E1011161162

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Erdi., M.Si Tanggal: 12.12.2022
NIP. 196707272005011001

Dosen Pembimbing Pendamping

Haunan Fachry Rohilie, S.IP., M.A Tanggal: 01/12 2022
NIP. 199003182019031010

HALAMAN PENGESAHAN

PELAKSANAAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUBU RAYA

Oleh:
Muhamad Heriyansyah
NIM. E1011161162

Dipertahankan di :
Pada Hari/Tanggal : Jumat, 13 Januari 2023
Waktu : 13.00 - Selesai
Tempat : R.2 FISIP

Tim Penguji

Ketua	**Sekretaris**
Dr. Erdi , M.Si	Haunan Fachry Rohilie, S. IP,MA
NIP. 196707272005011001	NIP. 199003182019031010
Pembahas Utama	**Pembahas Kedua**
Dr. H. Martoyo,MA	Nahot Tua Parlindungan Sihaloho, S.Pd, M.IP
NIP. 196010031986031004	NIP. 198802082019031006

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, M.SI
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Pelaksanaan *Good Governance* Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya". Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kubu Raya berdasarkan prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum aparat birokrat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Subjek penelitian ini terdiri dari 2 (dua) unsur, yaitu 4 (empat) dari unsur aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya dan 3 (tiga) orang dari unsur masyarakat atau pelaku usaha. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan pelaksanaan *Good Governance* Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya sudah berjalan dengan baik, tetapi belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari penerbitan perizinan yang terkadang masih tidak tepat waktu, akses informasi yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya kurang sampai kepada masyarakat, tingkat partisipasi masyarakat atas penyampaian kritik dan saran serta pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan masih rendah, serta DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya dalam menegakkan hukum terhadap pegawainya belum memiliki PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil) untuk pelayanan perizinan dan belum memiliki PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil) dan DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya juga belum mampu menyerap aspirasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap lancarnya pelaksanaan pelayanan perizinan. Oleh karena itu, perlunya pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* yang terstruktur dengan baik, sehingga mampu mewujudkan *pelayanan* publik yang maksimal terhadap masyarakat yang ada di Kabupaten Kubu Raya.

Kata Kunci: ***Good Governance*, Pelayanan Perizinan, Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Supremasi Hukum Aparat Birokrasi**

ABSTRACT

This research is entitled "Implementation of Good Governance in the Implementation of Licensing Services at the Investment and One Stop Service Office of Kubu Raya Regency". The purpose of this study was to determine the implementation of good governance in the implementation of licensing services at the One Stop Integrated Service and Investment Service (DPMPTSP) of Kubu Raya Regency based on the principles of accountability, transparency, participation, and the rule of law for bureaucrats. This study uses a qualitative approach with a descriptive type of research. The subject of this research consists of 2 (two) elements, namely 4 (four) from the apparatus of the Investment and One Stop Service Office of Kubu Raya Regency and 3 (three) people from the community or business actors. The data collection techniques were carried out by observation, interviews, and documentation. Based on the results of the study, it can be concluded that the implementation of Good Governance in the Implementation of Licensing Services at the Office of Investment and One Stop Integrated Services in Kubu Raya Regency has been running well, but not optimally. This can be seen from the issuance of permits which are sometimes still not timely, the access to information provided by the Kubu Raya Regency DPMPTSP is not available to the public, the level of community participation in submitting criticism and suggestions as well as supervision in the implementation of licensing services is still low, and the Kubu Raya Regency DPMPTSP in enforcing the law. The employees do not have PPNS (Civil Servant Investigators) for licensing services and do not yet have PPNS (Civil Servant Investigators) and the Kubu Raya Regency DPMPTSP have also not been able to absorb aspirations and meet community needs for the smooth implementation of licensing services. Therefore, it is necessary to implement the principles of good governance that are well structured, so as to be able to realize maximum public services for the people in Kubu Raya Regency.

Keywords: Good Governance, Licensing Services, Accountability, Transparency, Participation, Law Supremacy of Bureaucratic Apparatus



RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Pelaksanaan *Good Governance* dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya". Judul ini dipilih karena terdapat permasalahan tentang *good governance* penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kubu Raya. Berdasarkan hasil *presurvey*, peneliti menemukan belum berjalannya prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum aparat birokrasi. Pada prinsip akuntabilitas, aparatur DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya belum sepenuhnya menerapkan prinsip akuntabilitas. Peneliti menemukan bahwa terkadang penerbitan perizinan masih mengalami keterlambatan. Berdasarkan hasil wawancara dari petinggi-petinggi di DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya bahwa saat ini masih ada stigma negatif masyarakat dalam mengurus perizinan prosedurnya berbelit-belit dan biayanya mahal. Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dari beberapa masyarakat atau pelaku usaha yang mengurus perizinan, di antaranya ada yang belum tahu mengenai persyaratan yang diperlukan dalam membuat perizinan yang melalui *Online Single Submission* (OSS). Beberapa temuan tersebut menjadikan alasan peneliti untuk meneliti *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya.

Peneliti menggunakan teori Sedarmayanti tentang prinsip dalam mewujudkan *good governance*, yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum aparat birokrasi. Pada prinsip akuntabilitas terdapat dua

indikator, yaitu adanya kesesuaiam antara pelaksanaan dengan perencanaan pelaksanaan dan adanya pembatasan dan pertanggungjawaban tugas yang jelas. Pada prinsip transparansi, yaitu kejelasan informasi mengenai prosedur dalam pelayanan publik dan tersedianya hak masyarakat terhadap akses informasi. Pada prinsip partisipasi, yaitu meningkatnya kualitas dan kuantitas masukan (kritik dan saran) untuk pelayanan publik dan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan. Kemudian, pada prinsip supremasi hukum aparat birokrasi, yaitu setiap tindakan negara harus dilandasi hukum dan bukan didasarkan pada tindakan sepihak dengan kekuasaan yang dimiliki dan hukum harus mampu menyerap aspirasi masyarakat luas dan mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat dan bukan dibuat untuk kepentingan segelintir elit.

Metode yang penulis gunakan, yaitu metode kualitatif karena data yang penulis kumpulkan adalah data dalam bentuk kata-kata, kalimat, dan pencatatan dokumen. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang itu sendiri. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kemudian untuk keabsahan data yang digunakan, yaitu triangulasi sumber dan teknik.

Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan teori Sedarmayanti, yaitu dalam hal akuntabilitas terkadang penerbitan perizinan masih tidak tepat waktu sehingga berdampak pada pertanggungjawaban aparat DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya dalam pelayanan perizinan. Dalam hal transparansi, akses yang diberikan

DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya kepada masyarakat sudah cukup baik. Namun, ada masyarakat yang mengaku bahwa kurang mengetahui persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan perizinan melalui OSS dan masih ada stigma negatif masyarakat yang menyatakan bahwa prosesnya berbelit-belit dan mahal. Dalam hal partisipasi, tingkat partisipasi masyarakat atas penyampaian kritik dan saran serta pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan masih rendah. Untuk hal supremasi hukum aparat birokrasi, DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya sudah menjalankan NSPK (Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria) serta Maklumat Layana*n* dan Kode Etik dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan. Namun, terdapat kekurangan, yaitu belum memiliki PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil) untuk pelayanan perizinan.

Kesimpulan yang diambil dalam penelitian ini adalah pelaksanaan *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya belum maksimal. Hal ini dikarenakan belum terlaksananya akuntabilitas dimana pelaksanaan yang belum sesuai dengan perencanaan, akses informasi yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya kurang sampai kepada masyarakat, tingkat partisipasi masyarakat atas penyampaian kritik dan saran serta pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan masih rendah, serta DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya dalam menegakkan hukum terhadap pegawainya belum memiliki PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil) dan DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya belum mampu menyerap aspirasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap lancarnya pelaksanaan pelayanan perizinan.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	: Muhamad Heriyansyah
Nomor Induk Mahasiswa	: E1011161162
Program Studi	: Ilmu Aministrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 29 November 2022
Yang Membuat Pernyataan

Muhamad Heriyansyah
NIM. E1011161162

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Selagi ada niat, pasti ada jalan. Sesulit apapun urusanmu, berusahalah untuk menyelesaikannya karena Tuhan akan menghadirkan kemudahan untuk orang-orang yang selalu berusaha".
~Muhamad Heriyansyah ~

Dengan penuh rasa syukur dan bahagia, Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, **Ayahanda H.Syahmidan** dan **Ibunda Hj.Nurhayati**. Apa yang telah ananda dapatkan hari ini belum mampu untuk membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga ananda ucapkan karena setiap tetes keringat dalam perjuangan dan pengorbanan serta doa yang selalu ayahanda dan ibunda panjatkan memberikan dukungan dan semangat untuk ananda sehingga ananda bisa menyelesaikan Skripsi ini. Semoga karya ini dapat menjadi bagian kecil dari kebahagiaan ayahanda dan ibunda.
2. Kedua kakak tercinta, **Kartini** dan **Karmiyati** dan adikku tercinta **Selvi ginanda**. Sebagai tanda terima kasih ku kepada kalian yang terkadang harus mengalah dalam segi materi untuk keberlangsungan perkuliahanku. Semoga karya ini juga dapat menjadi bagian kecil dari kebahagiaan kalian.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pelaksanaan *Good Governance* dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya" dengan baik tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai kewajiban penulis yang harus dipenuhi dan merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada program studi Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Herlan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Erdi, M.Si selaku dosen pembimbing utama dan Haunan Fachry Rohilie, S, IP,MA. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan kemudahan dan arahan, memotivasi dan membimbing selama proses penyusunan skripsi ini, baik secara metodelogi penelitian serta literatur-literatur lain yang berkaitan dengan skripsi ini.

3. Dr. H. Martoyo, MA selaku dosen pembahas pertama dan Nahot Tua Parlidungan Sihaloho, S.Pd. M.Si selaku dosen pembahas kedua yang telah banyak memberikan masukan guna kesempurnaan dalam skripsi ini.
4. Dr.Sri Maryuni, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya dan seluruh stafnya yang telah memberikan data dan informasi dalam penulisan skripsi ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan program studi Ilmu Pemerintahan angakatan 2016 yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan, bantuan, dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT dan hasil karya penulis ini dapat memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat yang cukup berarti bagi kita semua yang memerlukannya.

Pontianak, 29 November 2022

Muhamad Heriyansyah
NIM. E1011161162

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....**Error! Bookmark not defined.**
HALAMAN PENGESAHAN..... iv
ABSTRAK..... iv
ABSTRACT..... vi
RINGKASAN SKRIPSI..... vii
PERNYATAAN KEASLIAN..... x
MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... xi
KATA PENGANTAR..... xii
DAFTAR ISI..... xiv
DAFTAR TABEL..... xvii
DAFTAR GAMBAR..... xviii
DAFTAR LAMPIRAN..... xix

BAB I 1PENDAHULUAN..... 1
1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian..... 15
1.3 Fokus Penelitian..... 15
1.4 Rumusan Masalah..... 16
1.5 Tujuan Penelitian..... 16
1.6 Manfaat Penelitian..... 16
1.6.1 Manfaat Teoritis..... 16
1.6.2 Manfaat Praktis..... 17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 18
2.1 *Good Governance*..... 18
2.1.1 Pengertian *Good Governance*..... 18
2.1.2 Nilai yang Terkandung dalam *Good Governance*..... 20
2.1.3 Tujuan *Good Governance*..... 21
2.1.4 Prinsip-Prinsip *Good Governance*..... 22
2.1.5 Manfaat *Good Governance*..... 27
2.2 Pelayanan Publik..... 27
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik..... 27
2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik..... 29
2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik..... 30
2.2.4 Kaitan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik..... 31
2.3 Hasil Penelitian yang Relevan..... 32
2.4 Kerangka Pikir..... 36
2.5 Pertanyaan Penelitian..... 39

BAB III METODE PENELITIAN 40
3.1 Jenis Penelitian 40
3.2 Langkah-Langkah Penelitian 41
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 42
3.3.1 Lokasi Penelitian 42
3.3.2 Waktu Penelitian 43
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 44
3.4.1 Subjek Penelitian 44
3.4.2 Objek Penelitian 45
3.5 Teknik Pengumpulan Data 45
3.6 Instrumen Penelitian 47
3.7 Keabsahan Data 49
3.8 Analisis Data 50

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 52
4.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya 52
4.1.1 Kedudukan 52
4.1.2 Struktur Organisasi 53
4.1.3 Tugas Pokok Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya 55
4.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya 66
4.3 Tujuan dan Sasaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya 67
4.4 Sumber Daya Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya 69

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PELAKSANAAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KUBU RAYA 73
5.1 Hasil Penelitian Pelaksanaan *Good Governance* Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya 73
5.1.1 Pelaksanaan Prinsip Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya 74
5.1.2 Pelaksanaan Prinsip Transparansi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya 88
5.1.3 Pelaksanaan Prinsip Partisipasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya 98

5.1.4 Pelaksanaan Prinsip Supremasi Hukum Aparat Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya..... 107
5.2 Pembahasan Pelaksanaan *Good Governance* Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya 115
5.2.1 Pelaksanaan Prinsip Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya..... 115
5.2.2 Pelaksanaan Prinsip Transparansi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya..... 119
5.2.3 Pelaksanaan Prinsip Partisipasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya 122
5.2.4 Pelaksanaan Prinsip Supremasi Hukum Aparat Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya..... 124

BAB VI126 PENUTUP 126
6.1 Kesimpulan..... 126
6.2 Implikasi..... 129
6.3 Saran..... 130
6.4 Keterbatasan Penelitian 133

DAFTAR PUSTAKA 134
LAMPIRAN..... 137

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Penerbitan Dokumen Perizinan Bulan Januari-Desember 2020 7

Tabel 1.2 Jumlah Sumber Daya Aparatur DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya Tahun 2021..... 10

Tabel 3.1 Waktu Penelitian..... 43

Tabel 4.1 Sumber Daya Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2021..... 69

Tabel 4.2 Sumber Daya Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya Berdasarkan Golongan Tahun 2021 70

Tabel 4.3 Sumber Daya Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021 71

Tabel 4.4 Sumber Daya Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya Berdasarkan Status Kepegawaian Tahun 2021..... 72

Tabel 5.1 Penerimaan Pengaduan Bulan Januari-Juli Tahun 2021..... 101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian..... 38

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya..... 54

Gambar 5.1 Maklumat Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya 109

Gambar 5.2 Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya Tahun 2020 117

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara 137

Lampiran 2. Pedoman Observasi Penelitian 143

Lampiran 3. Daftar Nama Subjek Penelitian 144

Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian..... 145

Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup..... 148

Lampiran 6. Surat Tugas Penelitian..... 149

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Konsep *good governance* muncul karena buruknya kinerja birokrasi dan maraknya korupsi akibat ketidakprofesionalan, tidak efektif, dan tidak efisien. Oleh karena itu, sejak reformasi, masyarakat gencar menuntut pemerintah agar dapat menyelenggarakan *good governance*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Efektif artinya penyelenggaraan tepat sasaran sesuai dengan perencanaan strategis yang ditetapkan. Efisien artinya penyelenggaraan dilakukan secara hemat berdaya guna dan berhasil guna. Transparan artinya segala kebijakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara bersifat terbuka, sehingga semua orang dapat melakukan pengawasan secara langsung dan mereka dapat memberikan penilaian kinerjanya terhadap hasil yang dicapai. Akuntabel artinya penyelenggara pemerintahan bertanggung jawab terhadap kebijakan yang ditetapkan dan mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada seluruh warga negara pada setiap akhir tahun penyelenggaraan negara.

Pelaksanaan *good governance* dapat membawa perubahan positif bagi pemerintah baik pusat maupun daerah dan masyarakat. Terdapat beberapa manfaat yang akan diperoleh dalam melaksanakan *good governance*. Pertama, meminimalkan *agency cost, agency cost* adalah biaya-biaya yang timbul karena pemerintah telah menggunakan sumber daya yang ada untuk kepentingan pribadi, sehingga dapat menimbulkan kerugian. Dengan pelaksanaan *good governance*,

perbuatan seperti ini setidaknya dapat diminimalisir dengan baik. Kedua, meningkatkan kinerja pemerintah, suatu pemerintahan yang dikelola dengan baik dan dalam kondisi pemerintahan yang sehat akan menarik simpati masyarakat untuk ikut serta mau ikut berperan aktif dan berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan. Ketiga, memperbaiki citra pemerintahan, citra pemerintahan merupakan faktor penting yang sangat erat kaitannya dengan kinerja dan keberadaan pemerintah di mata masyarakat dan lingkungannya. Untuk itu, keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel diharapkan dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan indikator yang paling jelas untuk mengukur kinerja pemerintah. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi oleh negara. Maksud diterapkannya undang-undang ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Pemberian pelayanan oleh aparatur kepada masyarakat adalah perwujudan dari peran birokrasi pemerintah

sebagai dinamisator dan juga memperbaiki tata pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih teratur. Dengan demikian, untuk terwujudnya suatu pelayanan publik yang baik, amanah, dan demokratis, pemerintah harus mampu melaksanakan dan mempertanggungjawabkan hasilnya kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Sejalan dengan undang-undang yang berlaku di atas bahwasanya kunci utama keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah memahami prinsip-prinsip *good governance*. Dari prinsip-prinsip tersebut, dapat diperoleh tolak ukur kinerja pemerintah. Baik buruknya pemerintahan bisa dinilai apabila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*. Setidaknya terdapat empat prinsip utama dalam *good governance*, yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum aparat birokrasi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya yang selanjutnya disingkat menjadi DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu yang dibentuk dengan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 13 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya. Dalam melaksanakan tugas tersebut, DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan fungsi pelayanan terpadu satu pintu;
2. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan fungsi pelayanan terpadu satu pintu;

3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan fungsi pelayanan terpadu satu pintu;
4. Pelaksanaan administrasi di lingkup Dinas; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Salah satu tugas DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya adalah menyelenggarakan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pada DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya, yang menyelenggarakan fungsi tersebut adalah Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Adapun yang menjadi fungsi dari Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, yaitu sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan dasar, dan pelayanan perizinan sektoral;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan dasar, dan pelayanan perizinan sektoral;
3. Pelaksanaan pembinaan umum dan koordinasi di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan dasar, dan pelayanan perizinan sektoral;

4. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan dasar, dan pelayanan perizinan sektoral;
5. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan dasar, dan pelayanan perizinan sektoral;
6. Pelaksanaan administrasi bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan; dan
7. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung bersinggungan kepada masyarakat, pada dasarnya dapat diartikan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintah Kabuapten Kubu Raya yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Pembentukan DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya merupakan wujud nyata dari pemerintah Kabuapten Kubu Raya dalam memberikan pelayanan secara terpadu kepada masyarakat untuk memudahkan dalam memperoleh perizinan. Hal ini sesuai dengan Keputusan Bupati Kubu Raya Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Urusan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya, pada pemrosesan perizinan umumnya memiliki jangka waktu

penyelesaian maksimal selama 3 (tiga) hari kerja. Adapun sistem, mekanisme dan prosedur yang dilalui ketika memproses perizinan, yaitu:

1. Pemohon datang ke loket pelayanan untuk mendapatkan informasi dan formulir permohonan perizinan dari petugas pelayanan.
2. Pemohon mengisi formulir permohonan yang disediakan untuk pengajuan permohonan perizinan.
3. Pemohon mendaftarkan dan memasukkan kelengkapan berkas permohonan ke petugas di loket pelayanan.
4. Petugas pelayanan (pengadministrasi perizinan) memeriksa dan meneliti kelengkapan berkas permohonan, jika berkas lengkap dapat diterima serta diberi nomor pendaftaran dan dibuatkan tanda terima berkas, jika berkas tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.
5. Apabila dokumen perizinan telah selesai diproses, pemohon dapat mengambil dokumen perizinan tersebut melalui petugas di loket pelayanan.

Saat ini, DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya menangani kurang lebih 102 jenis layanan perizinan berdasarkan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Urusan Perizinan dan Non Perizinan. Namun, berdasarkan data yang penulis dapatkan langsung dari DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya melalui Kepala Seksi Data dan Informasi Perizinan bahwa pada tahun 2020 hanya terdapat 30 jenis perizinan yang telah diterbitkan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Penerbitan Dokumen Perizinan Bulan Januari-Desember 2020

No	Jenis Perizinan	Bidang	Jumlah Penerbitan Dokumen Perizinan	Keterangan
1	Surat Izin Praktik Dokter Gigi	Kesehatan	6	SICANTIK
2	Surat Izin Praktik Dokter Umum	Kesehatan	106	SICANTIK
3	Surat Izin Praktik Dokter Spesialis	Kesehatan	32	SICANTIK
4	Surat Izin Praktik Dokter Gigi Spesialis	Kesehatan	4	SICANTIK
5	Surat Izin Praktik Apoteker	Kesehatan	20	SICANTIK
6	Surat Izin Praktik Bidan	Kesehatan	322	SICANTIK
7	Surat Izin Praktik Perawat	Kesehatan	146	SICANTIK
8	Surat Izin Praktik Penata Anastesi	Kesehatan	2	SICANTIK
9	Surat Izin Praktik Fisioterapis	Kesehatan	12	SICANTIK
10	Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	Kesehatan	6	SICANTIK
11	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM)	Kesehatan	2	SICANTIK
12	Surat Izin Praktik Psikolog Klinis	Kesehatan	2	SICANTIK
13	Sertifikat Produksl Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)	Kesehatan	66	Manual
14	Izin Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	Pendidikan	2	Manual
15	Persetujuan Izin Lokasi	Pertanahan	4	Manual
16	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Tata Ruang dan Pertanahan	234	Manual
17	Izin Penyimpanan Bahan Bakar	Perdagangan	4	Manual
18	Izin Pembuangan Air Limbah (IPAL)	Lingkungan Hidup	22	Manual
19	Persetujuan Pengkajian Pemanfaatan Air Limbah Industri Minyak Kelapa Sawit Pada Tanah Di Perkebunan Kelapa Sawit (P.IPALT)	Lingkungan Hidup	6	Manual
20	Izin Penetapan Kelayakan Lingkungan	Lingkungan Hidup	10	Manual
21	Izin Lingkungan	Lingkungan Hidup	36	Manual
22	Izin Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (LB3)	Lingkungan Hidup	26	Manual
23	Perubahan Izin Usaha Perkebunan (P.IUP)	Perkebunan	2	Manual

24	Perubahan Izin Usaha Perkebunan Untuk Pengolahan (IUP.P)	Perkebunan	2	Manual
25	Surat Izin Usaha Angkutan Umum (SIAU)	Perhubungan	8	Manual
26	Izin Trayek	Perhubungan	4	Manual
27	Surat Persetujuan Pengoperasian Kapal Pedalaman Angkutan Sungai dan Danau	Perhubungan	8	Manual
28	Izin Pengumpulan Uang atau Barang	Sosial	4	Manual
29	Surat Keterangan Penelitian	Lain-Lain	16	Manual
30	Surat Pencabutan Izin	Lain-Lain	50	Manual
Total			**1.164**	

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pada bulan Januari-Desember tahun 2020 DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya melayani sebanyak 30 jenis perizinan dengan penerbitan dokumen perizinan sebanyak 1.164 dokumen yang terdiri dari 660 dokumen diproses melalui SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu), yaitu aplikasi berbasis *web* yang terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS) untuk perizinan berusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan di DPMPTSP. Kemudian, 504 dokumen diproses secara manual.

Berdasarkan hasil *survey* awal di DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya, penulis menemukan beberapa permasalahan utama yang menjadi kendala DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan sarana, prasarana, dan aparatur sehingga menyebabkan keterlambatan proses penerbitan perizinan. Hal ini tercantum dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2020 DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya tentang permasalahan utama yang dihadapi DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

Hal ini tercantum dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2020 DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya. Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu, DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya membutuhkan fasilitas ruang yang memadai dan kondusif agar terciptanya kenyamanan dan keamanan mengikuti prosedur pengurusan perizinan. DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya harus memiliki ruang *front office* untuk menerima pelayanan dan ruang *back office* untuk pemrosesan perizinan, konsultasi, dan pengaduan. Untuk DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya sudah memiliki ruang *front office*, sedangkan secara khusus ruang *back office* belum ada. Oleh sebab itu, kegiatan-kegiatan seperti pemrosesan perizinan, konsultasi, dan pengaduan ini dilakukan pada satu ruang yang sama. Hal tersebut menghambat proses pelayanan cepat seperti yang diharapkan masyarakat.

Kemudian, berdasarkan wawancara awal penulis bersama pegawai DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya, DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya belum memiliki tanda tangan elektronik. Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, tanda tangan elektronik merupakan salah satu sarana pendukung untuk menunjang kelancaran proses penerbitan perizinan. Misalnya pada izin yang masih dilakukan secara manual seperti Izin Praktik. Dalam izin tersebut memerlukan tanda tangan dari Kepala DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya. Ketika Kepala DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya sedang dinas luar, masyarakat pemohon perizinan harus menunggu Kepala DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya berada di tempat. Hal tersebut dikarenakan Kepala DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya masih menggunakan tanda tangan manual sehingga menyebabkan penerbitan perizinan mengalami keterlambatan 1-2 hari dari jangka waktu yang ditetapkan dalam SOP DPMPTSP

Kabupaten Kubu Raya. Pada pemrosesan perizinan memiliki jangka waktu penyelesaian maksimal selama 3 hari kerja. Namun, dikarenakan belum tersedianya tanda tangan elektronik, penerbitan perizinan paling lambat memakan waktu 4-5 hari dari jangka waktu yang ditentukan dalam SOP DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya. Hal tersebut menunjukan bahwa akuntabilitas penyelenggara pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya belum terlaksana secara maksimal.

Adapun yang menjadi kendala lainnya adalah keterbatasan sumber daya aparatur yang berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) sehingga menyebabkan keterlambatan proses penerbitan perizinan. Di era otonomi daerah, ASN berperan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, karena lancar tidaknya, baik buruknya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik sangat tergantung kepada komptensi yang dimiliki dan dikuasi oleh ASN. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.2 tentang jumlah sumber daya aparatur DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya pada tahun 2021.

Tabel 1.2
Jumlah Sumber Daya Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya Tahun 2021

No.	Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah
		Aparatur Sipil Negara	Tenaga Kontrak	
1	S2	1	-	1
2	S1	17	6	23
3	D3	2	2	4
4	SLTA	7	13	21
5	SLTP	-	-	-
6	SD	-	-	-
Jumlah		**27**	**21**	**48**

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya Tahun 2021

Berdasarkan tabel 1.2, pegawai yang berstatus Aparatur Sipil Negara di DPMPSTP Kabupaten Kubu Raya berjumlah 27 orang dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 1 orang, S1 sebanyak 17 orang, D3 sebanyak 2 orang, dan Sekolah Lanjut Tingkat Atas (SLTA) sebanyak 7 orang. Sedangkan untuk pegawai yang berstatus tenaga kontrak di DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya berjumlah 21 orang dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 6 orang dan Sekolah Lanjut Tingkat Atas (SLTA) sebanyak 13 orang. Pegawai yang berstatus tenaga kontrak dengan tingkat pendidikan Sekolah Lanjut Tingkat Atas (SLTA) sangat mendominasi. Dari jumlah tersebut antara pegawai yang berstatus Aparatur Sipil Negara dengan pegawai yang berstatus tenaga kontrak hanya berselisih sebanyak 7 orang.

Pada kenyataannya, tenaga kontrak di DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya ini belum memiliki kompetensi yang pas sehingga harus di *backup* oleh pegawai yang berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara yang sudah memiliki kompetensi yang pas. Selain itu, untuk kegiatan pelatihan penanaman modal untuk pegawai DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya hampir jarang dilakukan. Bahwasanya dalam rangka meningkatkan kompetensi aparatur Instansi Penanaman Modal Daerah, baik provinsi maupun kabuapten/kota, Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) memiliki tugas untuk menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bidang penanaman modal. Hal tersebut diperlukan agar tersedia aparatur penanaman modal yang di tingkat pusat maupun di daerah, terutama untuk memenuhi kebutuhan aparatur yang akan ditempatkan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Mengingat bahwa BKPM melayani seluruh Indonesia, maka BKPM membatasi kuota pegawai yang mengikuti kegiatan pelatihan. Oleh sebab itu, banyak dari

pegawai DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya belum mendapatkan kesempatan untuk mengikuti kegiatan pelatihan penanaman modal dari BKPM. Dikarenakan permasalahan tersebut, maka secara kualitas dan kuantitas pegawai di DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya ini kurang memadai sehingga berdampak pada menurunnya kinerja pegawai dalam proses penerbitan perizinan.

Permasalahan-permasalahan di atas menunjukan bahwa akuntabilitas penyelenggara pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya belum terlaksana dengan baik. Sebagai aparat pemerintah, pegawai dituntut agar memiliki kinerja yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan mendorong pemerintah untuk selalu tanggap terhadap tuntutan lingkungan, berupaya memberikan pelayanan terbaik secara bertanggung jawab dan berkualitas, serta kinerja pegawai yang mencerminkan pada prinsip *good governance* sehingga dapat mendukung terlaksananya *good governance* atau pemerintahan yang baik.

Praktik *good governance* juga membutuhkan adanya transparansi dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan. Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktik *good governance*. Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, dapat memudahkan masyarakat untuk menilai konsistensi pemerintahan dan kepentingan publik. Masyarakat dapat dengan mudah memutuskan apakah akan mendukung pemerintah, atau sebaliknya melakukan kritikan dan protes agar pemerintah lebih berpihak kepada kepentingan publik. Lebih dari itu, hak untuk memperoleh informasi adalah hak asasi setiap

warga negara agar dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintah dengan baik. Hal itu sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, pemberlakukan undang-undang tersebut menjadi harapan baru untuk mendorong terciptanya *good governance* dalam pelayanan publik khususnya dalam pelayanan perizinan.

Terkait dengan penyebarluasan informasi publik bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya dalam penyebarluasan informasi kepada masyarakat tentang prosedur pelayanan publik belum optimal. Oleh sebab itu, masih banyak masyarakat yang bingung dalam prosedur pengurusan surat perizinan terlebih karena sistem pelayanan yang terkadang berubah. Misalnya saja sejak diberlakukannya sistem *Online Single Submission* (OSS) pada Juli 2019 berada di bawah naungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dengan menggunakan versi 1.0. Namun, awal Januari 2020 sitem OSS dialihkan ke BKPM dan kemudian diubah menjadi versi 1.1. Hingga saat ini ternyata masih banyak pelaku usaha yang belum mengerti masalah OSS khususnya dalam pemrosesan perizinan. Banyak pelaku usaha yang ingin mengurus perizinan melalui layanan OSS kebingungan dalam mengaksesnya.

Online Single Submission (OSS) merupakan terobosan baru dalam pelayanan perizinan yang diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya pada Juli 2019. Melalui OSS, pelaku usaha diberi kebebasan untuk mendaftarkan sendiri perizinan. Namun, DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya juga tetap menyediakan layanan berbantuan bersama petugas *front office* dalam pemrosesan perizinan

melalui OSS, sehingga bagi pelaku usaha yang kesulitan dalam mengakses OSS untuk mengurus perizinan bisa meminta bantuan kepada petugas *front office*.

Belum optimalnya sosialisasi juga menyebabkan masyarakat kurang paham akan pentingnya membuat perizinan. Khususnya untuk pelaku usaha, dimana mereka mau memproses izin usaha ketika mereka memiliki keperluan dengan perbankan, misalnya untuk modal tambahan. Mereka yang benar-benar murni tidak terikat dengan perbankan hanya beberapa persen saja yang mau mengurus izin usaha. Dalam hal pelayanan publik, penyebarluasan informasi dan keterbukaan informasi sangat penting. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada pasal 7 ayat (2) menjelaskan bahwa pemerintah wajib menyediakan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan demi mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, efektif, efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan. Permasalahan ini berkaitan dengan prinsip *good governance*, yaitu transparansi pada pelayanan publik. Kurangnya sosialisasi, publikasi, dan penyadaran akan pentingnya kegiatan perizinan usaha serta penyediaan informasi yang relevan oleh DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya menyebabkan masyarakat kurang paham, baik terhadap prosedur pelayanan maupun pentingnya melakukan perizinan usaha.

Berdasarkan uraian-uraian di atas bahwa pelaksanaan *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kubu Raya masih belum berjalan optimal karena kendala-kendala yang dihadapi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti tentang penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya

dengan menggunakan konsep *good governance*, sehingga diharapkan bisa melihat akar permasalahan dan menyelesaikan permasalahan mengenai penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Pada latar belakang masalah yang sudah dijabarkan di atas, maka dapat diidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya belum maksimal sehingga menyebabkan keterlambatan pada penerbitan perizinan.
2. Belum optimalnya sosialisasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya kepada masyarakat khusunya pelaku usaha mengenai prosedur perizinan dan pentingnya membuat perizinan.

1.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini digunakan agar penelitian ini tetap fokus dan tidak melebar. Hal ini dikarenakan konsep *good governance* sangatlah luas. Oleh karena itu, dengan adanya fokus penelitian ini, penulis mampu menganalisis dengan baik dan tetap terarah. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini, yaitu pelaksanaan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian peneliti, yaitu bagaimanakah pelaksanaan *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya berdasarkan prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum aparat birokrat.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yang di antaranya adalah:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu pemerintahan yang terkait dengan pelaksanaan *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan serta dapat menjadi salah satu referensi dalam penelitian yang sejenis untuk menambah kepustakaan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya agar dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk mewujudkan *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di masa yang akan datang sehingga ke depannya tata kelola pemerintah semakin baik khususnya dalam pelayanan publik dan masyarakat dapat merasakan manfaatnya.
2. Untuk pelaku usaha dan masyarakat agar dapat menjadi bahan informasi dan bahan pembelajaran mengenai pelaksanaan *good governance* dalam penyelengaraan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya.
3. Untuk memberikan tambahan pengetahuan atau referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sejenis mengenai pelaksanaan *good governance* dalam penyelengaraan perizinan.