

**AKTUALISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM GOOD GOVERNANCE DI  
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN  
TENAGA KERJA (DPMPTSPNAKER) KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**Robby Kurniawan**

**Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial**

**Universitas Islam Kuantan Singingi**

**Jl. Gatot Subroto KM 7, Kebun Nenas, Teluk Kuantan, Kabupaten Kuantan  
Singingi, Riau 29566**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan public dalam konsep Good Governance di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini merupakan studi empiris yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai aktualisasi pelayanan publik dalam *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi. Fokus pada penelitian ini tentang terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara dan Documentasi. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Aktualisasi pelayanan publik dalam *Good Governance* pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPNAKER) Kabupaten Kuantan Singingi belum optimal dalam menjalankan prinsip-prinsip *Good Governance*.

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

**ACTUALIZATION OF PUBLIC SERVICES IN GOOD GOVERNANCE IN THE  
INTEGRATED INVESTMENT SERVICE OF THE DOOR AND LABOR SERVICE  
(DPMPTSPNAKER) KUANTAN SINGINGI REGENCY**

**Robby Kurniawan**

*Study Program State Administration  
Faculty of Social Science  
Islamic University of Kuantan Singingi  
Jl. Gatot Subroto KM 7, Kebun Nenas, Teluk Kuantan, Kuantan Singingi Regency,  
Riau 29566*

**ABSTRACT**

*This study aims to determine public service in the concept of Good Governance in the Investment Service Integrated Service of One Door and Labor in Kuantan Singingi Regency. This research is an empirical study conducted at the Investment Office of the One Stop Integrated Services and Workforce of Kuantan Singingi Regency. Researchers used descriptive qualitative research methods, this study aims to describe the actualization of public services in Good Governance at the One Stop Investment Services Office and the Kuantan Singingi Workforce. The focus of this research is on the creation of good governance in the Investment Office of the One Stop Services and Workforce of Kuantan Singingi Regency. This research uses several data collection methods, namely Observation, Interview and Documentation. Data analysis in this research is descriptive data analysis. Based on the results of research that has been carried out Actualization of public services in Good Governance at the Investment Office of the Integrated Service One Door and Labor (DPMPTSPNAKER) Kuantan Singingi Regency has not been optimal in carrying out the principles of Good Governance.*

**Keywords:** *Actualization, Public Service, Good Governance*

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah**

Pemerintahan dibentuk dengan maksud untuk membangun peradaban dan menjaga sistem ketertiban sosial sehingga masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar dalam konteks kehidupan bernegara. Dalam perkembangannya, konsep pemerintahan mengalami transformasi paradigma dari yang serba negara ke orientasi pasar (*market or public interest*), dari pemerintahan yang kuat, besar dan otoritarian ke orientasi *small and less government*, egalitarian dan demokratis,

serta transformasi sistem pemerintahan dari yang sentralistik ke desentralistik.

Perkembangan organisasi dalam beberapa dekade terakhir menunjukkan peningkatan yang signifikan, hal ini disebabkan dengan oleh berkembangnya perubahan dinamika yang ada dalam masyarakat terkait dengan kompleksnya sinergi antara bidang sosial, politik, budaya dan ekonomi sehingga keberadaan organisasi menjadi komponen yang sangat dominan sebagai pencerminan suatu masyarakat

modern. Pada dasarnya organisasi dibentuk untuk mempermudah tugas dari manusia karena sebagai individu manusia tidak dapat serta merta menyelesaikan segala sesuatu dengan usaha sendiri.

Pemerintah adalah salah satu dari elemen suatu negara yang mempunyai fungsi memformulasikan, mengekspresikan, merealisasikan, keinginan rakyat yang oleh Beloff dan Peele dijabarkan menjadi tujuh fungsi pemerintah yaitu : a) *Devence*, b) *Law and order*; c) *Taxation*; c) *Provision of welfare service*; d) *Protection of individuals*; e) *Regulating the economi*; f) *Prvision of certain economic service and*; g) *Development of humen and phisycal resouces*.

Fungsi-fungsi pemerintah tersebut disalurkan lewat kebijakan publik dan program-program pemerintah yang kesemuanya termasuk kedalam tugas administrasi publik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah landasan bagi penyusunan dan penerapan kebijakan negara yang demokratis dalam era globalisasi. Fenomena demokrasi ditandai dengan menguatnya kontrol masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan, sementara fenomena globalisasi ditandai dengan saling ketergantungan antara bangsa, terutama dalam pengelolaan sumber-sumber daya ekonomi dan aktivitas dunia usaha.

Kedua fenomena tersebut, baik demokratisasi maupun globalisasi, menuntut redefinisi peran pelaku-pelaku penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah sebelumnya memegang kuat kendali pemerintahan, cepat atau lambat mengalami pergeseran peran dari posisi yang serba mengatur dan mendikte ke posisi sebagai fasilitator. Dunia usaha dan pemilik modal, yang sebelumnya berupaya mengurangi otoritas negara yang dinilai cenderung menghambat aktivitas bisnis, harus mulai menyadari pentingnya regulasi yang melindungi

kepentingan publik. Sebaliknya, masyarakat yang sebelumnya ditempatkan sebagai penerima manfaat (*beneficiaries*), mulai menyadari kedudukannya sebagai pemilik kepentingan yang juga berfungsi sebagai pelaku.

Sehubungan dengan itu, sebuah konsep baru yang semula diperkenalkan lembaga-lembaga donor internasional, yaitu konsep tata pemerintahan yang baik (*good governance*), sekarang menjadi salah satu kata kunci dalam wacana untuk membenahi sistem penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Konsep ini pertama diusulkan oleh Bank Dunia (World Bank), United Nations Development Program (UNDP), Asian Development Bank (ADB), dan kemudian banyak pakar di negaranegara berkembang bekerja keras untuk mewujudkan gagasan-gagasan baik menyangkut tata-pemerintahan tersebut berdasarkan kondisi lokal dengan mengutamakan unsur-unsur kearifan lokal.

Lahirnya *good governance* pada era awal Tahun 1990-an, oleh Organisasi Internasional khususnya yang bergerak dalam bidang bantuan keuangan dan pembangunan, telah menerapkan konsep baru sebagai syarat untuk mendapatkan bantuan keuangan dan bantuan bagi negara-negara yang membutuhkan. Diterapkannya konsep *good governance* sebagai syarat oleh lembaga-lembaga donor misalnya PBB, Bank Dunia maupu IMF dalam memberikan bantuan pinjaman modal menurut Kjoer dan Klavs Kinnerup dilatar belakangi oleh tiga faktor yaitu : pertama pengalaman yang dimiliki oleh lembaga-lembaga donor dalam mengimplementasikan program peningkatan struktural (*Structural Adjusment Programmes*) bahwa memperkuat kapasitas dari lembaga-lembaga pemerintah adalah sangat diperlukan untuk menciptakan

pertumbuhan yang stabil; kedua setelah berakhirnya perang dingin dan jatuhnya sistem ekonomi dan politik negara komunis yang menunjukkan bahwa terlalu besar jumlahnya aparatur negara dan tidak efisien dari aparatur negara tersebut bisa berimbas pada kegagalan ekonomi; ketiga, perkembangan ekonomi yang luar biasa terhadap negara Jepang si aktif negara sangat berpengaruh terhadap perkembangan ekonomi.

Ketiga faktor tersebut dijadikan dasar oleh masing-masing organisasi internasional tersebut dalam mengartikan *good governance*, sehingga batasan mengenai *good governance* masih belum baku. Beberapa organisasi mengindikasikan konsep *good governance* sebagai referensi makro ekonomi sedangkan organisasi internasional yang lain menjadikan hak asasi manusia dan negara hukum sebagai batasan negara konsep *good governance*. Perbedaan konsep mengenai *good governance* menurut Jan Wouters dan Cedric Ryngaert sebagai berikut “*The broadening of its fields of application is attributable to the fact that the good governance discourse has moved beyond its strictly macro-economic core.*” Berdasarkan pendapat ini bahwa batasan-batasan tentang *good governance* telah berkembang sedemikian pesat sehingga bukan hanya tentang makro ekonomi saja tetapi lebih luas lagi yaitu hak asasi manusia dan negara hukum.

Tata pemerintahan yang baik dalam dokumen United Nations Development Program (UNDP) adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga di mana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingannya, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan

menjembatani perbedaan-perbedaan di antara warga dan kelompok masyarakat.

Konseptualisasi *good governance* lebih menekankan pada terwujudnya demokrasi, karena itu penyelenggaraan negara yang demokratis menjadi syarat mutlak bagi terwujudnya *good governance*, yang berdasarkan pada adanya tanggungjawab, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Idealnya, ketiga hal itu akan ada pada diri setiap aktor institusional dimaksud dengan memperhatikan nilai-nilai kemanusiaan dan nilai moral yang menjiwai setiap langkah *governance*. *Good governance* menunjuk pada pengertian bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah, tetapi menekankan pada pelaksanaan fungsi pemerintahan secara bersama-sama oleh pemerintah, masyarakat madani, dan pihak swasta.

Dalam pembahasan sederhana, *governance* berarti proses pembuatan kebijakan dan proses implementasinya. Kata *governance* dapat digunakan dalam berbagai konteks: pemerintahan korporasi, pemerintahan internasional, pemerintahan nasional dan pemerintahan lokal. Fokus analisis atas pelaku *Good Governance* terdiri atas, pertama, negara, yang dijabarkan dalam eksekutif, legislatif dan yudikatif serta militer. Kedua, masyarakat sipil, terdiri atas LSM, ormas, media massa, asosiasi berdasarkan profesionalitas, kelompok-kelompok agama dll. Dan ketiga, pasar ekonomi. Ketiga pelaku *Good Governance* saling berinteraksi dan saling mempengaruhi satu sama lain sesuai dengan kapasitasnya masing-masing. Untuk dapat dikatakan sebagai *Good Governance*, maka tidak boleh ada satu pihak yang memegang kontrol penuh atas semuanya, sehingga tercipta keseimbangan antar ketiganya dengan memegang prinsip-prinsip dasar; akuntabilitas, partisipasi dan transparansi. Prinsip-prinsip tersebut

harus diterjemahkan ke dalam relasi antara negara, masyarakat sipil dan pasar ekonomi.

*Good governance* juga berarti implementasi kebijakan sosial-politik untuk kemaslahatan rakyat banyak, bukan hanya untuk kemakmuran orang-per-orang atau kelompok tertentu. Fenomena demokrasi dan globalisasi berdampak pada reformasi politik di Indonesia, khususnya pada sistem pemerintahan yang mengalami transformasi dari sistem sentralistik menjadi desentralistik. Sistem pemerintahan desentralistik menuntut adanya pendelegasian wewenang dari Pemerintah ke Pemerintah Daerah, dan selanjutnya kebijakan desentralisasi ini dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 dan kemudian direvisi menjadi Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Kebijakan desentralisasi dengan wujud otonomi daerah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pemerataan pembangunan, peningkatan daya saing daerah, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Prinsip otonomi daerah merupakan otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan untuk mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan Pemerintah yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah dalam rangka pelayanan umum, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Kebijakan otonomi daerah memiliki konsekuensi dalam penyelenggaraan pemerintahan, yaitu secara politik, desentralisasi merupakan

langkah menuju demokratisasi, karena Pemerintah lebih dekat dengan rakyat, sehingga kehadiran pemerintah lebih dirasakan oleh rakyat dan keterlibatan rakyat dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pembangunan dan pemerintahan semakin nyata. Secara sosial, desentralisasi akan mendorong masyarakat ke arah swakelola dengan memfungsikan pranata sosial yang merupakan modal sosial dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat.

Secara ekonomi, desentralisasi diyakini dapat mencegah eksploitasi Pemerintah Pusat terhadap daerah, serta dapat menumbuhkan inovasi masyarakat dan mendorong motivasi masyarakat untuk lebih produktif. Secara administrasi, desentralisasi akan mampu meningkatkan kemampuan daerah dalam melakukan perencanaan, pengorganisasian, meningkatkan akuntabilitas atau pertanggung jawaban publik.

Melihat rentetan masalah yang menerpa tataran birokrasi dalam sektor pelayanan publik khususnya di bidang perizinan, dipandang perlu untuk melakukan pembaharuan pembentukan lembaga yang bertugas melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perizinan yang baik. Lembaga yang dimaksud adalah Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dengan dasar filosofis pembentukannya adalah penyederhanaan sistem perizinan, perbaikan pelayanan publik, pemberantasan korupsi, serta untuk meningkatkan iklim investasi yang baik. Pembentukan lembaga tersebut searah dengan semangat reformasi birokrasi di dalam tubuh institusi guna memperbaiki sistem pelayanan yang telah berjalan berikut dengan berbagai macam kekurangan dan ketidakteraturan sistem pelayanan yang sedemikian jauh dari harapan warga negara untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang

tercermin dalam gagasan mengenai reformasi birokrasi tersebut.

Di Kabupaten Kuantan Singingi pembentukan lembaga tersebut dimulai pada Unit Pelayanan Terpadu (UPT) diresmikan pada tanggal 28 Desember 2007, dengan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 13 Tahun 2006 tentang Unit Pelayanan Terpadu dan Keputusan Bupati Kuantan Singingi Nomor 190 Tahun 2007 Tentang Pedoman Unit Pelayanan Terpadu. Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Kuantan Singingi dilaksanakan dengan pola pelayanan terpadu yang bukan merupakan organisasi struktural, tetapi berbentuk Unit Pelayanan Terpadu yang memberikan pelayanan rekomendasi dan perizinan secara terpadu pada satu tempat, dimana kewenangan masih berada pada masing-masing satuan kerja sesuai kewenangan yang diberikan Bupati, Tenaga (Pegawai) yang ditugaskan di Unit Pelayanan Terpadu dinilai dan usulkan oleh tim pembina dan pengawas kepada Bupati untuk ditetapkan dengan salah satu kriterianya adalah bahwa tenaga/ pegawai dimaksud adalah berasal dari unit kerja yang selama ini melaksanakan pelayanan rekomendasi dan perizinan. Unit Pelayanan Terpadu dipimpin seorang koordinator yang berada dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dengan keluarnya Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Unit Pelayanan Terpadu (UPT) berubah menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu mulai Januari 2009 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi & Tata Ruang Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Kemudian Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu diubah menjadi Badan Pelayanan Terpadu dan

Penanaman Modal dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 05 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Dan pada saat sekarang lembaga tersebut bernama Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Tugas pokok Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan di Bidang Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja yang menjadi kewenangan daerah. Untuk melaksanakan tugas pokoknya, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi mempunyai fungsi :

1. Perumusan program dan kebijakan di bidang penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja;
2. Pelaksanaan program dan kebijakan di bidang penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja;
3. Pelaksanaan administrasi pelayanan di bidang penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja;
4. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja terpadu;
5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja terpadu.

Pelayanan yang menjadi tugas dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan

Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi adalah pelayanan perizinan dan non perizinan. Untuk mengembangkan good governance di dalam pelayanan publik, yaitu dengan cara meningkatkan kreativitas dan inovasi dalam pemerintah, di mulai dari tingkat individu, meningkat kepada kelompok dan kemudian menuju pada inovasi organisasional. Tujuannya yaitu agar seluruh pihak di tempat kerja mampu mengembangkan keterampilan yang dapat mempermudah dalam melakukan setiap pekerjaannya.

dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Berikut adalah Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Pada DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi :

Pelayanan publik juga selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang

**Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Pada DPMPTSPTK**

**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2019 di lakukan terhadap 348 responden penerima layanan DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi dengan nilai rata-rata masing-masing unsur adalah :**

NO	RUANG LINGKUP (UNSUR) PELAYANAN	NIR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,069
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	3,071
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,023
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,698
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,063
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,074
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,066
8.	Sarana dan prasarana Pelayanan	3,658
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,069
<b>NIR BOM TERTIMBANG</b>		<b>3.1672</b>
<b>SETARA <math>\{[(3.1672 : 4) \times 100]</math></b>		<b>79.18</b>

Sumber : DPMPTSPTK Kabupaten Kuantan Singingi 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas Total Nilai Angka yang diperoleh menempati Kategori Penilaian B dengan kesimpulan pengolahan SKM tahun 2019 namun belum optimal menjadi Kategori A

dikarenakan belum terciptanya proses pelayanan public yang baik sesuai dengan konsep Good Governance.

### Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan “Bagaimana Aktualisasi Pelayanan Publik dalam Good Governance di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi ?”

### Tujuan Penelitian

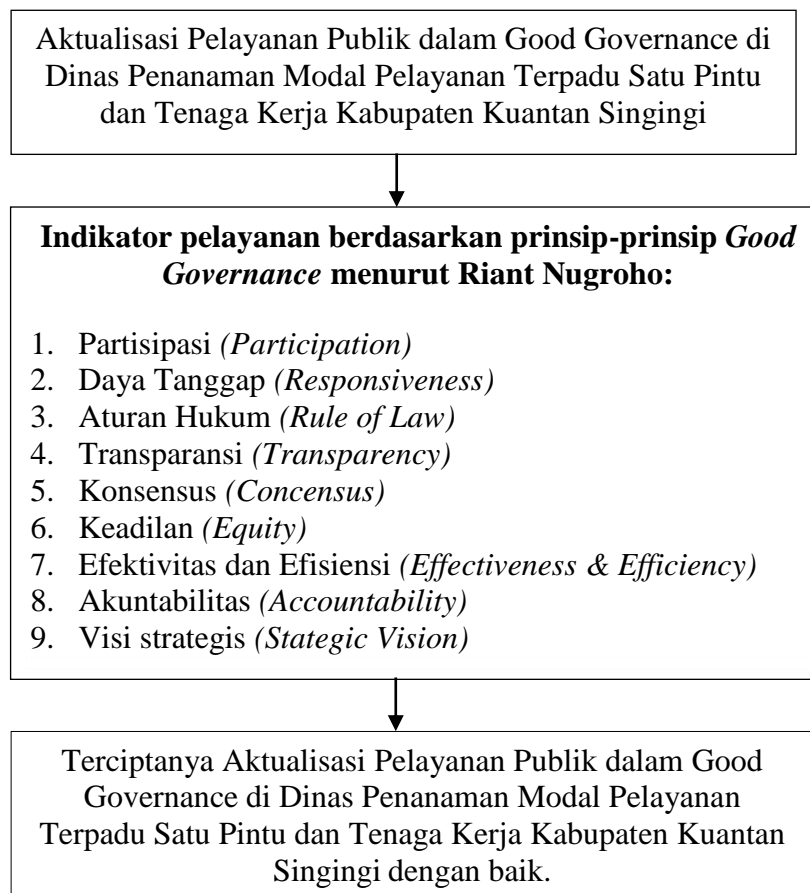
Setelah melihat gejala-gejala diatas serta rumusan masalah yang telah penulis ungkapkan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah pelaksanaan otonomi daerah terhadap pembangunan masyarakat di Kabupaten Indragiri Hulu.

Tujuan penelitian ini mengandung makna apakah selama ini pelaksanaan otonomi yang dijalankan oleh pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu melalui pembangunan sudah merata sehingga segala aspek.

### Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan adalah untuk mengetahui bagaimana Aktualisasi Pelayanan Publik dalam Good Governance di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

### KERANGKA PEMIKIRAN



### LANDASAN TEORI

#### 1. Teori Administrasi Negara

Administrasi Negara sebagai Fungsi Pemerintah untuk mengurus atau menangani urusan-urusan kenegaraan

secara tertentu, yaitu fungsi dari pada setiap pejabat pemerintah administrasi negara pada semua tingkatan, eselon, atau tempat. Administrasi Negara sebagai aparatur dan aparat pemerintah suatu



organisasi untuk mengendalikan keadaan pemerintah negara. Sehingga administrasi negara merupakan suatu organisasi yang amat kompleks. Setiap pejabat pemerintah mengepalai, memimpin dan merangkap sebagai "Administrator" dari pada suatu unit administrasi negara disesuaikan dengan kedudukan pejabat pemerintah yang bersangkutan.

## 2. Teori Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. (Hayat, 2017:21).

## 3. Konsep Good Governance

*Good Governance* adalah salah satu tujuan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap lembaga atau instansi pemerintah saat ini berlomba-lomba dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan untuk menjadi yang terbaik dengan capaian *Good Governance*. Menjalankan program kerja sesuai dengan visi dan misi pemerintah. Melaksanakan

pelayanan secara profesional dan lain sebagainya.

Kata baik (*good*) dalam istilah pemerintahan yang baik (*Good Governance*) mengandung dua pemahaman. Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut (Sedarmayanti, 2004 : 42).

## Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskripsi objek penelitian yaitu kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengolahan statistika.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Partisipasi

Setiap pembuatan peraturan dan atau kebijakan selalu melibatkan unsur masyarakat (melalui wakil-wakilnya). Berdasarkan wawancara peneliti dengan Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi Bapak Mardansyah, S.Sos., MM pada tahun 2019 :

*"Dalam pelaksanaan pelayanan masalah perizinan dan non perizinan pemerintah melibatkan semua unsur masyarakat melalui wakil dalam*

*meningkatkan iklim investasi di kabupaten Kuantan Singingi”*

Berdasarkan observasi peneliti masyarakat kabupaten Kuantan Singingi kurang berpartisipasi dalam meningkatkan iklim investasi tersebut. Hal ini dikarenakan masyarakat tidak peduli terhadap hal tersebut.

## **2. Daya Tanggap**

Lembaga publik harus mampu merespon kebutuhan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan kebutuhan dasar dan Hak Asasi Manusia. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Plt. DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi Bapak Mardansyah, S.Sos., MM pada tahun 2019 :

*“ Kami telah tanggap dalam melayani masyarakat yang mengurus masalah perizinan dan non perizinan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan sesuai dengan Peraturan yang berlaku. “*

Berdasarkan observasi peneliti pegawai di dinas tersebut tidak begitu tanggap dalam melayani masyarakat, terkadang masyarakat tidak mengetahui alur mengenai perizinan dan yang lain sebagainya sehingga masyarakat bingung harus memulai dari mana. Namun pegawai tidak tanggap atau bahkan membiarkan masyarakat sebagai orang awam berbelit-belit yang bahkan menjadikan pengurusan perizinan menjadi sulit dan bahkan lama.

## **3. Aturan Hukum**

Harus ada perangkat hukum yang menindak para pelanggar, menjamin perlindungan HAM, tidak memihak, berlaku pada semua warga. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi Bapak Hendra Sandi, S.Kom pada tahun 2019 mengatakan :

*“Dalam pelayanan di dinas penanaman modal tentunya mempunyai aturan hokum berupa peraturan baik pusat maupun daerah yang mengatur semua permasalahan tentang pelayanan secara umum maupun pelayanan tentang perizinan serta aturan tentang organisasi maupun Standar Operasional Prosedurnya. Dan sebagai birokrat kami pasti melaksanakan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.”*

Berdasarkan observasi peneliti aturan hukum tentang pelayanan memang sudah ada, namun dalam pelaksanaannya belum dilaksanakan sepenuhnya. Seperti masalah pelayanan yang masih banyak baik pegawai maupun masyarakat yang melanggar aturan tersebut. Sehingga aturan hukum yang dibuat belum dilaksanakan sepenuhnya baik dari pihak pemerintah maupun masyarakat.

## **4. Transparansi**

Meningkatkan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi Bapak Hendra Sandi, S.Kom pada tahun 2019 mengatakan :

*“Keterbukaan antara pemerintah dengan masyarakat harus dilakukan, karena hal tersebut dapat mengurangi kecurigaan masyarakat terhadap apa yang dilakukan oleh para birokrat. Keterbukaan tersebut tidak hanya dapat dilihat secara langsung, tetapi juga melalui media elektronik berbasis teknologi seperti adanya website dinas mengenai apapun tentang organisasi terkait”*

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan masih kurangnya keterbukaan

pemerintah dalam memberikan informasi. Walaupun informasi bias dilihat melalui website, namun dinas tersebut dalam websitenya tidak memberikan informasi terbaru atau informasi umum yang diperlukan masyarakat. Dapat dikatakan bahwa website tersebut juga tidak berfungsi lagi, hanya sekedar dibuat namun tidak difungsikan sebagaimana mestinya.

## 5. Konsensus

Jika ada perbedaan kepentingan yang mendasar di dalam masyarakat, penyelesaian harus mengutamakan cara musyawarah menjadi konsensus. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pendaftaran DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi Ibu Yuliati, ST pada tahun 2019 mengatakan :

*“Jika terdapat permasalahan dalam pelayanan atau yang lainnya, kami pihak pemerintah selalu menyelesaikannya dengan cara musyawarah bersama pihak terkait. Karena dengan hal tersebut dapat memberikan ruang mediasi dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi, agar permasalahan menemui titik terang dan dapat terselesaikan dengan baik.”*

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan musyawarah dilakukan oleh pihak dinas apabila telah terjadi permasalahan yang besar dan tersebar di masyarakat. Namun apabila permasalahan tersebut dianggap sepele oleh pihak dinas, maka dalam penyelesaian permasalahan tersebut tidak dengan musyawarah, melainkan dari satu pihak saja.

## 6. Keadilan

Pemerintah harus menjamin bahwa semua pihak tanpa terkecuali, dilibatkan di dalam proses politik, tanpa ada satu pihak pun yang dikesampingkan. Berdasarkan

wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi Bapak Hendra Sandi, S.Kom pada tahun 2019 mengatakan :

*“Dalam melaksanakan pelayanan kami harus memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada masyarakat tanpa pandang bulu. Karena semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang maksimal dan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.”*

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan pelayanan yang diberikan dinas tersebut masih memandang factor kedekatan maupun hubungan kekeluargaan yang menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sama. Hal tersebut disebabkan karena factor kekeluargaan tersebut.

## 7. Efektivitas dan Efisiensi

Menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi Bapak Hendra Sandi, S.Kom pada tahun 2019 mengatakan :

*“Dalam melaksanakan pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan dinas kami telah melaksanakan tugas dengan semaksimal mungkin sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sehingga pelayanan yang diberikan dapat tercapai secara efektif dan efisien.”*

Berdasarkan observasi di lapangan dinas penanaman modal tersebut belum dapat dikatakan efektif dan efisien dalam menyelesaikan semua masalah perizinan di bidang apapun. Karena dapat dilihat pegawai cukup lama dalam menyelesaikan surat izin karena banyak factor yang menyebabkan hal

tersebut. Sehingga pekerjaan belum terselesaikan secara efektif dan efisien.

## 8. Akuntabilitas

Suatu perwujudan kewajiban dari suatu instansi pemerintahan untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pendaftaran DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi Ibuk Yuliati, ST pada tahun 2019 mengatakan :

*“Dalam melaksanakan tugas pegawai tentunya bertanggung jawab karena setiap tugas yang dikerjakannya harus bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.”*

Berdasarkan observasi di lapangan dinas penanaman modal tersebut sudah bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, karena setiap pekerjaan yang mereka laksanakan sudah bertanggung jawab dengan apa yang dikerjakan.

## 9. Visi strategis

Wawasan ke depan, membangun daerah berdasarkan visi & strategis yang jelas & mengikutsertakan warga dalam seluruh proses pembangunan, sehingga warga bias memiliki dan ikut bertanggung jawab terhadap kemajuan daerahnya. Kepala Seksi Pendaftaran DPMPTSP Kabupaten Kuantan Singingi Ibuk Yuliati, ST pada tahun 2019 mengatakan :

*“Dinas penanaman modal sudah memiliki visi dan misi untuk*

*dilaksanakan kedepannya. Dan visi dan misi tersebut sudah terpampang jelas di lobi kantor sehingga tau apa yang harus dicapai”*

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Aktualisasi pelayanan publik dalam *Good Governance* pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPNAKER) Kabupaten Kuantan Singingi belum optimal dalam menjalankan prinsip-prinsip *Good Governance*.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat kiranya peneliti memberi saran sebagai berikut :

1. Dinas terkait dalam melaksanakan pelayanan public harus bisa mengoptimalkan penggunaan konsep *Good Governance* dengan meningkatkan transparansi kepada masyarakat terhadap informasi.
2. Pemerintah perlu meningkatkan pendidikan dan pelatihan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) mengenai pelaksanaan pelayanan public menggunakan konsep *Good Governance* tersebut agar dapat meningkatkan kemampuan para Aparatur Sipil Negara (ASN).
3. Aparatur Sipil Negara (ASN) juga harus meningkatkan tentang penggunaan teknologi berbasis digital dalam pelayanan public. Hal tersebut diharapkan pelayanan public dapat berjalan dengan optimal

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Nugroho, Riant. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : Rajawali Pers.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2011.

Noorsyam, Djumara, dkk. 2010. *Pengembangan Kebijakan dan strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.

Sumarsono, Sony. 2009. *Teori dan Kebijakan Publik : Ekonomi Sumber Manusia*. Yogyakarta: Graha ilmu

Syafiie, Inu Kencana dan Welasari. 2013. *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: pustaka Pelajar.

### B. Peraturan – Peraturan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

### C. WEBSITE

<https://dpmptsptk.kuansing.go.id/>

[https://id.wikipedia.org/wiki/Tata\\_laksana\\_pemerintahan\\_yang\\_baik](https://id.wikipedia.org/wiki/Tata_laksana_pemerintahan_yang_baik)

<https://bulelengkab.go.id/detail/artikel/pengertian-prinsip-dan-penerapan-good-governance-di-indonesia-99>

[https://www.academia.edu/23349118/Aktualisasi\\_Penerapan\\_Pelaksanaan\\_Good\\_Governance\\_di\\_Indonesia\\_Disampaikan\\_kepada\\_Yth](https://www.academia.edu/23349118/Aktualisasi_Penerapan_Pelaksanaan_Good_Governance_di_Indonesia_Disampaikan_kepada_Yth)

<http://neglasaritangerang.blogspot.com/2012/11/pelayanan-publik-dalam-konsep-good.html>