

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menetapkan bahwa pelaksanaan pemerintahan daerah harus ditujukan untuk melindungi, memberikan layanan, memberdayakan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam melaksanakan fungsi layanan kepada masyarakat, perlu berlandaskan pada prinsip pemerintahan yang demokratis, di mana pemerintah berfungsi sebagai penyedia dan pengatur. Ini mengharuskan pemerintah untuk menyajikan layanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan adalah tanggung jawab utama bagi aparat negara yang menjabat dan harus dapat memberikan layanan publik yang memuaskan kepada masyarakat (Rambhe, 2022).

Secara umum, terdapat beberapa sifat dan nilai yang melekat dalam penerapan *good governance*/tata kelola yang baik. Pertama, penerapan tata kelola yang baik harus memberikan kesempatan kepada pihak swasta untuk ikut berkontribusi secara maksimal dalam kegiatan pemerintahan, sehingga tercipta kolaborasi antara aktor serta lembaga pemerintahan dengan pihak *non*-pemerintah seperti masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Kedua, dalam penerapan tata kelola yang baik terkandung prinsip-prinsip yang memungkinkan pemerintah untuk bekerja lebih efisien dalam mencapai kesejahteraan bersama, seperti efisiensi, keadilan, dan responsivitas yang menjadi nilai penting, dan Ketiga, penerapan tata kelola yang baik adalah pemerintahan yang bersih, tanpa korupsi, kolusi, dan

nepotisme, serta berfokus pada kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, kinerja pemerintahan dianggap baik jika mampu mencapai transparansi, penegakan hukum, dan akuntabilitas publik (Dwiyanto, 2021).

Mewujudkan keadaan pemerintahan yang bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme tentu merupakan harapan setiap negara di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Oleh karena itu, berbagai upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik mulai diterapkan. Pengertian tentang *good governance* memiliki variasi yang berbeda-beda. Menurut *World Bank*, *governance* dimaknai sebagai cara di mana kekuasaan digunakan untuk mengelola sumber daya ekonomi dan sosial dalam rangka pemberdayaan masyarakat, sementara versi UNDP menjelaskan bahwa *governance* adalah metode untuk menangani isu-isu nasional di berbagai tingkat dengan memanfaatkan kekuasaan politik, ekonomi, dan administratif yang ada (KPK, 2016).

Pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam prosesnya, terdapat dua pihak yang terlibat, yaitu masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan dan pemerintah atau lembaga publik sebagai penyelenggara layanan. Kedua pihak tersebut berinteraksi satu sama lain dalam hubungan yang bersifat dinamis dan kompleks (Komarudin, 2020). Pelayanan publik merupakan wujud komitmen pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu inti dari pemerintahan yang baik adalah lahirnya produk pelayanan yang efisien, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan dari pemerintah yang ditujukan kepada masyarakat (Riska Chyntia Dewi & Suparno, 2022). Dengan adanya peningkatan yang

signifikan dalam kualitas pelayanan publik, diharapkan dapat menurunkan biaya birokrasi, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, di samping itu, pelayanan publik berfungsi sebagai pendorong utama yang strategis untuk mengimplementasikan penerapan *good governance*, karena semua pihak yang terlibat dalam tata kelola memiliki kepentingan dalam perbaikan kinerja pelayanan publik (Dwiyanto, 2021).

Menurut Sedarmayanti (2020), ketentuan yang dapat digunakan untuk menganalisis penerapan *good governance* terbagi menjadi 5 (lima) unsur atau prinsip utama dari *good governance* itu sendiri yaitu, Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Efektivitas dan Efisiensi dan Supremasi Hukum.

1. Akuntabilitas: mengharuskan pemerintah untuk mempertanggungjawabkan kebijakan, prosedur, dan tindakan yang diambil dalam proses pelayanan.
2. Transparansi: pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.
3. Partisipasi: menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap serta pemerintah yang dinilainya transparan. Pemerintahan yang baik juga menyediakan sarana publik untuk menampung aspirasi masyarakat terkait pelaksanaan tugas pemerintahan.
4. Efektivitas dan Efisiensi: menuntut pemerintah agar mampu memberikan pelayanan publik yang benar-benar mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal, sehingga tujuan pelayanan publik dapat tercapai secara maksimal tanpa pemborosan waktu, biaya, dan tenaga.

5. Supremasi Hukum: menjamin adanya kepastian hukum atau menjamin adanya peraturan yang mengatur sistem pelayanan sehingga masyarakat merasakan keadilan pada sistem pelayanan yang diberikan.

Prinsip-prinsip inilah yang terintegrasi dalam suatu pemerintahan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, sehingga masyarakat mampu merasakan adanya hubungan yang positif. Di dalam dunia birokrasi pemerintahan, konsep-konsep seperti akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan hukum berfungsi untuk menjelaskan serta menunjukkan pencapaian misi organisasi. Secara fundamental, organisasi birokrasi pemerintah dirancang untuk memenuhi kepentingan publik, dan karena itu masalah pertanggungjawaban tindakan dan kebijakan pemerintah kepada publik menjadi fokus dari akuntabilitas publik (Sawir, 2020).

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa “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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi acuan bagi penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal yang menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik di Indonesia sebenarnya telah lama menjadi perhatian utama masyarakat, terutama terkait masalah yang muncul dalam pelayanan di sektor pemerintahan. Banyak kasus menunjukkan bahwa pelayanan publik sering kali tidak memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu faktor yang memengaruhi hal ini adalah kurangnya kompetensi di antara sumber daya manusia di instansi pemerintah, yang menghambat upaya peningkatan kinerja pegawai negeri dalam pelayanan publik. Lembaga pemerintahan seingkali ditemukan SDM yang tugas dan fungsinya tidak sesuai dengan keahlian yang dimiliki, sehingga tidak mengherankan jika terdapat penumpukan jumlah pegawai di beberapa instansi yang menyebabkan ketidak efisienan dalam kinerja mereka. Akibatnya, hal ini akan berpengaruh terhadap layanan yang diberikan dengan berbagai sebab dan akibat yang ditimbulkannya (Suhanda, 2016).

Hingga kini, mutu pelayanan publik di Indonesia masih dipengaruhi oleh berbagai isu, seperti kesulitan akses terhadap layanan, prosedur yang rumit saat mengurus izin tertentu, ketidakjelasan biaya, serta banyaknya praktik pungutan liar yang menjadi tanda rendahnya kualitas pelayanan publik di negara ini (Dwiyanto, 2021). Fenomena ini juga menjadi dampak dari masalah-masalah pelayanan publik yang belum dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Selain itu, terdapat keluhan mengenai kurangnya keterbukaan terkait biaya administrasi, serta prosedur dan mekanisme kerja layanan yang tidak informatif, kurang responsif, dan juga minimnya fasilitas serta infrastruktur yang tidak menjamin kepastian baik dari segi hukum, waktu, maupun biaya. Ada pula tindakan yang menunjukkan adanya pelanggaran dan praktik korupsi. Masalah-masalah tersebut lebih disebabkan oleh

paradigma pemerintahan yang belum mengalami perubahan signifikan dari pelayanan yang bersifat konvensional. Paradigma lama ini ditunjukkan oleh perilaku aparat negara dalam birokrasi yang masih mengharapkan untuk dilayani, bukannya untuk memberikan pelayanan, padahal, menurut konsep pelayanan yang ideal, seharusnya pemerintah adalah untuk melayani, bukan dilayani.

Penerapan *good governance* menjadi sangat penting sebagai fondasi utama dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik di Indonesia, dengan menerapkan prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas dan efisiensi serta kepastian hukum, maka pemerintah dapat menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien, bersih, dan berpihak kepada masyarakat. *Good governance* bukan sekadar konsep administratif, melainkan kebutuhan mendesak untuk menjawab berbagai keluhan masyarakat terhadap birokrasi yang lamban dan tidak *responsif*, serta menjadi langkah konkret menuju pemerintahan yang benar-benar melayani, bukan dilayani. Pendekatan ini menegaskan bahwa pemerintahan yang baik harus mampu merespons kebutuhan masyarakat, membuka ruang dialog secara transparan, serta menerima masukan dan kritik sebagai bagian dari proses evaluasi (Sarinah *et al.*, 2025).

Pemerintah Kota Tanjungpinang dalam usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, pemerintah melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melaksanakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP muncul sebagai langkah untuk menyederhanakan proses birokrasi, mempercepat waktu pengajuan perizinan, serta memberikan kepastian hukum dan kemudahan bagi masyarakat serta pengusaha

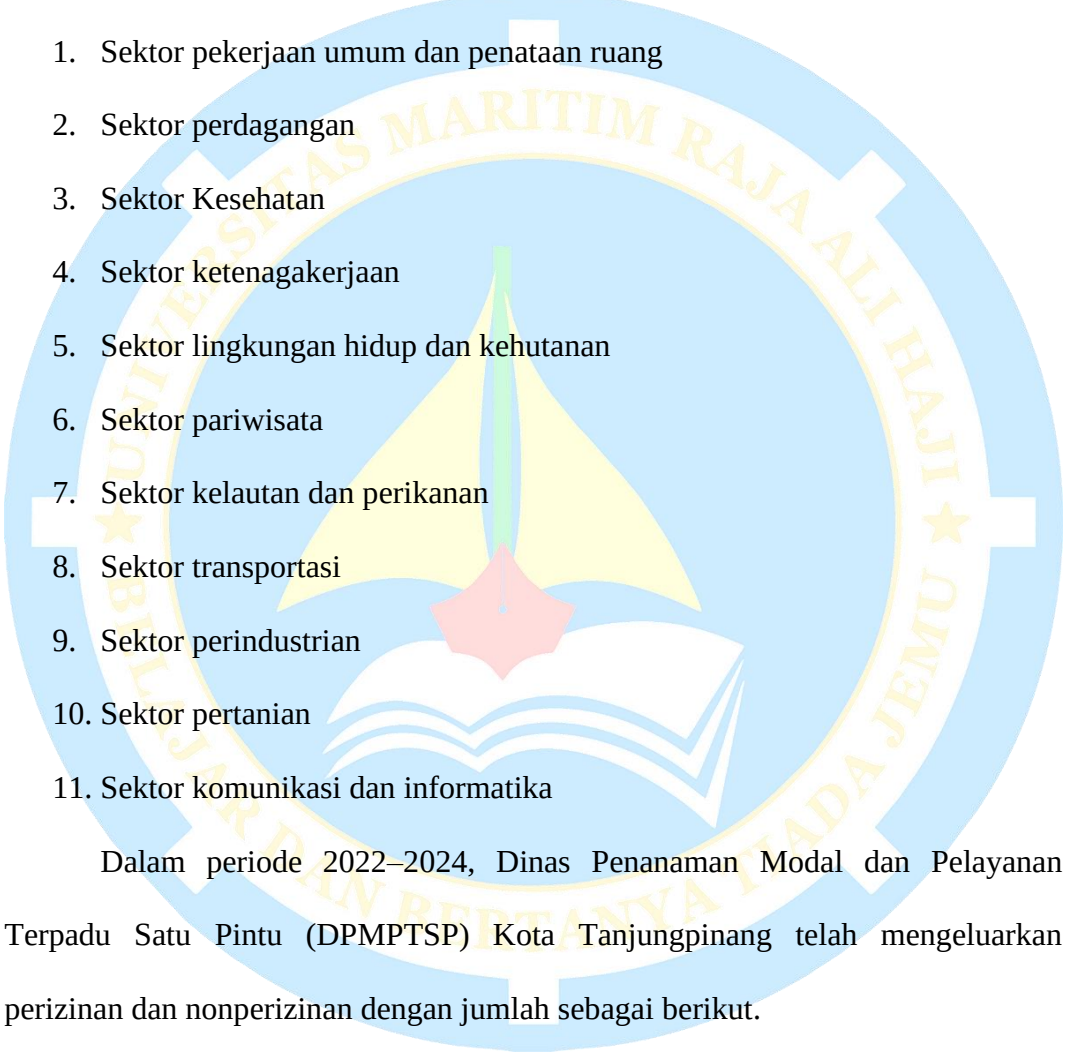
dalam mengakses layanan izin dan *non-izin*. Untuk mencapai prinsip *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik, DPMPTSP Kota Tanjungpinang harus berfungsi sebagai lembaga pemerintah yang efisien agar dapat memenuhi sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Mengingat bahwa kinerja sebuah lembaga pemerintah adalah untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan (Rambhe, 2022). DPMPTSP Kota Tanjungpinang menyelenggarakan banyak layanan melalui Mal Pelayanan Publik (MPP), yang menyediakan 151 jenis layanan dari 31 instansi yang berbeda dalam satu tempat. Layanan ini mencakup berbagai jenis administrasi dan perizinan untuk mempermudah masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang melayani berbagai sektor perizinan dan non perizinan. Perizinan merupakan bentuk pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai legalitas untuk melakukan suatu kegiatan tertentu. Penerbitan izin dilakukan berdasarkan ketentuan hukum dan standar teknis agar setiap kegiatan yang dijalankan memenuhi aspek keselamatan, kelayakan, tata ruang, hingga kepatuhan terhadap peraturan pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik, perizinan berfungsi sebagai instrumen pengendalian, perlindungan, dan kepastian hukum, sehingga aktivitas masyarakat dan dunia usaha dapat berjalan tertib, aman, dan sesuai regulasi (Laila *et al.*, 2024).

Non-perizinan mencakup berbagai bentuk pelayanan administrasi yang tidak bersifat memberikan izin, tetapi tetap diperlukan untuk mendukung kegiatan masyarakat maupun pelaku usaha. Pelayanan non-perizinan dapat berupa rekomendasi, registrasi, pencatatan, penetapan, maupun pemberian informasi resmi

terkait kegiatan tertentu. Layanan ini bersifat fasilitatif dan bertujuan membantu kelancaran proses administrasi tanpa memberikan hak untuk melakukan kegiatan yang memerlukan izin (Zulman *et al.*, 2023).

Berikut 11 sektor perizinan dan non perizinan tahun 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang.

- 
1. Sektor pekerjaan umum dan penataan ruang
 2. Sektor perdagangan
 3. Sektor Kesehatan
 4. Sektor ketenagakerjaan
 5. Sektor lingkungan hidup dan kehutanan
 6. Sektor pariwisata
 7. Sektor kelautan dan perikanan
 8. Sektor transportasi
 9. Sektor perindustrian
 10. Sektor pertanian
 11. Sektor komunikasi dan informatika

Dalam periode 2022–2024, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang telah mengeluarkan perizinan dan nonperizinan dengan jumlah sebagai berikut.

Tabel 1.1. Jumlah Perizinan dan Non Perizinan yang terbit di DPMPTSP Kota Tanjungpinang Tahun 2022-2024

Jumlah Perizinan dan Non Perizinan yang terbit		
2022	2023	2024
2.417 Izin	2.683 Izin	2.267 Izin

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang, 2025

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjung Pinang telah menerapkan sistem PTSP sejak tahun 2018 sebagai upaya reformasi pelayanan publik untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas tata kelola pemerintahan. Dalam hal ini, peneliti berfokus pada sektor perdagangan, yang pelayanan perizinannya diintegrasikan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS), yaitu *platform* nasional berbasis elektronik yang dirancang untuk mempermudah proses perizinan berusaha dengan menggabungkan seluruh prosedur administrasi dalam satu sistem terpadu (Rokhman, 2024). Berikut data jumlah perizinan dan non perizinan pelayanan sektor perdagangan melalui sistem OSS DPMPTSP Kota Tanjungpinang tahun 2022-2024:

Tabel 1.2. Jumlah Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Sektor Perdagangan DPMPTSP Kota Tanjungpinang Tahun 2022-2024

Tahun	Jumlah Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Sektor Perdagangan	Keterangan
2022	103 Izin	OSS
2023	139 Izin	OSS
2024	28 Izin	OSS

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Jumlah izin dan non-izin pada sektor perdagangan yang tercatat oleh DPMPTSP Kota Tanjungpinang mengalami fluktuasi yang signifikan. Tahun 2022, tercatat sebanyak 103 izin, lalu meningkat menjadi 139 di tahun 2023, tetapi kemudian mengalami penurunan tajam menjadi hanya 28 izin pada tahun 2024. Penurunan jumlah izin dan non-izin sektor perdagangan di DPMPTSP Kota

Tanjungpinang yang tercatat hanya sebanyak 28 izin pada tahun 2024 menunjukkan indikasi kuat adanya permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penurunan yang sangat tajam jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya merupakan fenomena empiris yang tidak wajar dan mencerminkan belum optimalnya kinerja pelayanan perizinan sektor perdagangan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penerapan *good governance* dalam pelayanan publik, khususnya pada sektor perdagangan, masih menghadapi berbagai kendala.

Ketidakwajaran ini menegaskan dugaan bahwa proses perizinan masih belum berjalan dengan baik, serta adanya kendala yang membuat pelaku usaha, terutama di sektor perdagangan, tidak dapat atau tidak mau melanjutkan pengajuan izin di tahun 2024. Situasi ini sejalan dengan sejumlah temuan yang menunjukkan bahwa meskipun DPMPTSP Kota Tanjungpinang berusaha memberikan layanan terbaik kepada masyarakat yang ingin mengurus perizinan melalui *website* dan layanan digital, namun berdasarkan hasil kajian literatur, penerapan sistem PTSP di Kota Tanjungpinang masih dihadapkan pada berbagai masalah yang menghalangi optimalisasi penerapan *good governance* atau tata kelola yang baik. Tantangan utama yang dihadapi antara lain kualitas sumber daya manusia yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pelayanan publik berbasis digital dan profesional. Selain itu, perubahan regulasi yang berlangsung dengan cepat seringkali tidak diiringi dengan kesiapan implementasi di tingkat operasional, sehingga menimbulkan kesenjangan antara kebijakan dan pelaksanaannya di lapangan. Salah satunya pada perizinan UMKM, masih banyak masyarakat khususnya pelaku UMKM yang belum paham terhadap prosedur pengurusan perizinan di DPMPTSP

karena kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat yang menjadi faktor penghambat dan menyebabkan tidak semua warga dapat memahami dan memanfaatkan kemudahan yang ditawarkan oleh DPMPTSP (Aryo, 2023). Selain itu, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan mulai dari aspek waktu penyelesaian, transparansi dan efektifitas pelayanan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun secara kelembagaan sistem PTSP telah berjalan, namun pelaksanaannya masih memerlukan upaya peningkatan kapasitas aparatur, pembenahan regulasi, serta penguatan komunikasi publik agar tujuan utama penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, yaitu pelayanan yang efektif, efisien, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat, dapat tercapai secara optimal (Fadliansyah, 2022).

Mengacu pada fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji apakah DPMPTSP Kota Tanjungpinang telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* secara utuh dan dalam penelitian ini beberapa prinsip *good governance* yakni prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas dan efisiensi dan supremasi hukum apakah sudah terlaksanakan. Peneliti berpendapat bahwa akuntabilitas dipandang sangat perlu dalam penyelenggaraan pemerintahan, akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat, maka hal ini sangat diperlukan untuk mengatasi masalah birokrasi seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme yang telah dikenal luas. Kedua, transparansi dianggap sebagai elemen yang sangat penting dalam tata kelola yang baik. Kemudian transparansi dipandang sebagai elemen vital dalam *good governance*, dengan adanya transparansi dapat memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada masyarakat tentang kebijakan

dan prosedur yang diterapkan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik, tetapi juga mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Ketiga, partisipasi masyarakat merupakan aspek penting dalam menciptakan pemerintahan yang *responsif* guna memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Keempat, prinsip efektivitas dan efisiensi juga memiliki peranan penting, yaitu memastikan bahwa setiap kebijakan dan pelayanan publik benar-benar mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dengan penggunaan sumber daya, waktu, biaya, dan tenaga secara optimal dan produktif. Kelima supremasi hukum prinsip aturan hukum juga sangat krusial dalam memastikan adanya kepastian hukum dalam pelayanan publik. Penerapan indikator tersebut diharapkan dapat membangun birokrasi yang profesional, bersih, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian identifikasi tersebut dan terkait akan pentingnya menciptakan tata kelola pemerintahan dengan baik melalui pelayanan publik khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), maka diperlukan riset mengenai penyelenggaraan *good governance* dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang sebagai upaya pemerintah daerah dalam rangka reformasi birokrasi. Oleh karena itu, analisis terhadap penerapan *good governance* pada pelayanan sektor perdagangan menjadi penting untuk menilai sejauh mana upaya reformasi melalui PTSP benar-benar memberikan kemudahan dan kepastian bagi pelaku usaha di Kota Tanjungpinang.

Dari uraian diatas menjadi menarik untuk diteliti lebih dalam upaya penerapan *good governance* DPMPTSP Kota Tanjungpinang. Sehingga melalui permasalahan tersebut, peneliti mengambil judul: “Analisis Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Sektor Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pindu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Analisis Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Sektor Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pindu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini untuk melihat serta mengetahui bagaimana “Analisis Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Sektor Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pindu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang”

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan khususnya mengenai *good governance* dalam pelayanan publik sehingga dapat memberikan kontribusi bagi perguruan tinggi khususnya ilmu pemerintahan.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, berharap hasil penelitian ini dapat membantu memberikan wawasan, pengetahuan, dan pemahaman mengenai penerapan *good governance* dalam pelayanan publik pada sektor perdagangan di DPMPTSP Kota Tanjungpinang. Selain itu juga untuk meningkatkan penalaran dalam bentuk pola pikir yang dinamis serta mengaplikasikan ilmu yang diperoleh oleh penulis selama masa studi di Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- b. Bagi pihak Instansi, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi DPMPTSP Kota Tanjungpinang mengenai penerapan *good governance* dalam pelayanan publik pada sektor perdagangan Kota Tanjungpinang.
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan memberi pengetahuan kepada masyarakat khususnya pelaku usaha tentang pentingnya penerapan *good governance* dalam pelayanan publik.