

**ANALISIS PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK PADA SEKTOR PERDAGANGAN DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan
Program Studi Ilmu Pemerintahan (S.IP)



**DIAH AYU SHOLEHA
NIM. 2205010067**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan kelancaran yang diberikan hingga skripsi ini selesai. Skripsi ini penulis persembahkan untuk Ayahanda (Alm) Bujang dan Ibunda Ratri Kuswati, Kakak Suci Mayumi dan Abang saya Debri Fernanda, terima kasih atas cinta, doa, dan pengorbanan yang selalu menjadi kekuatan penulis, serta keluarga dan orang yang saya sayangi atas dukungannya yang luar biasa.

MOTTO

Sesulit apapun jalannya, serumit apapun masalahnya, seberat apapun ujiannya

"Ingatlah, Sesungguhnya pertolongan Allah itu dekat"

(QS. Al-Baqarah: 214)

"The only mistake in life is the lesson not learned"

"Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadi dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.

(Boy Chandra)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diah Ayu Sholcha
Nomor Induk Mahasiswa : 2205010067
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Analisis Penerapan *Good Governance*
Dalam Pelayanan Publik Pada Sektor
Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPMPTSP) Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 3 Agustus 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Diah Ayu Sholeha
NIM.2205010067

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Diah Ayu Sholeha
Nomor Induk Mahasiswa : 2205010067
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Analisis Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Sektor Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 02 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji

- | | |
|--|-------------------|
| 1. Assist. Prof. Ardi Putra, M.Ip
NIP/NIDN. 199210192019031016 | Ketua (.....) |
| 2. Assist. Prof. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P.
NIP/NIDN. 199012272022031011 | Anggota 1 (.....) |
| 3. Lecture. Adhe Fadli Farhan, S.IP., M.IP.
NIP/NIDN. 199911202024061001 | Anggota 2 (.....) |
| 4. Assist. Prof. Dr. Nur Aslamaturrahmah Dwi Putri, S.IP., M.Si.
NIP/NIDN. 198707182014042001 | Anggota 3 (.....) |
| 5. Ilham Yuri Nanda, S.IP.M,Sos
NIP/NIDN. 199904302025061013 | Anggota 4 (.....) |

Disahkan oleh:

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS.
NIP. 198207072015041002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik pada Sektor Perdagangan di DPMPTSP Kota Tanjungpinang”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam proses penelitian hingga penyusunan laporan ini, penulis menerima banyak bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA., selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Bapak Dr. Afrizal, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Maritim Raja Ali Haji.

5. Bapak Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P., selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Adhe Fadli Farhan, S.IP., M.IP., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta dukungan akademik kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Pihak DPMPTSP Kota Tanjungpinang yang memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk mengumpulkan data guna untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Teruntuk (Alm) Papa dan Mama, untuk (Alm) Papa, terima kasih atas segala cinta, nasihat, dan pengorbanan yang sudah Papa berikan semasa hidup. Walau kini Papa sudah tiada, doa dan semangatmu selalu menjadi kekuatan untukku menyelesaikan perjuangan ini. Untuk Mama, terima kasih atas doa yang tak pernah putus, kesabaran, dan kasih sayang yang selalu menemani setiap langkahku. Kehadiran dan dukungan Mama adalah alasan terbesar aku bisa bertahan sampai di titik ini.
10. Teruntuk sahabat penulis sejak dibangku SMA hingga saat ini, Cyntia Evita Firawati, Trisna Regina dan Rossa Indriana Prihastini, terimakasih atas support, semangat dan tawa yang selalu kalian berikan disetiap suka maupun duka.

11. Teruntuk sahabat penulis sejak awal perkuliahan sampai saat ini, Nathasia Angelina Saragi, Desma Tri Anggriani dan Omi, terimakasih atas dukungan, semangat dan kebersamaan yang telah kita lalui selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
12. Teruntuk sahabat penulis sejak KKN sampai saat ini yang selalu ada dalam suka dan duka, Oldyn Septiana Sinurat, terima kasih atas bantuan dan kebaikanmu yang begitu tulus. Penulis sangat bersyukur mengenal dirimu. Kehadiranmu membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan berarti.
13. Teruntuk diri penulis sendiri Diah Ayu Sholeha, terimakasih karena sudah memilih untuk tetap bertahan ketika lelah, ragu, dan ingin menyerah datang silih berganti. Terimakasih sudah belajar sabar dengan proses, bangkit setiap kali terjatuh, dan tetap melangkah meski jalannya tidak selalu mudah. Perjalanan ini menjadi bukti bahwa segala yang dulu terasa mustahil, pada akhirnya dapat dilewati.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapatberkah dari Allah SWT dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki.

Tanjungpinang, 3 Agustus 2026



Diah Ayu Sholeha

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Diah Ayu Sholeha

Nomor Induk Mahasiswa : 2205010067

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Sektor Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada Tanggal: 3 Agustus 2026

Yang Menyatakan



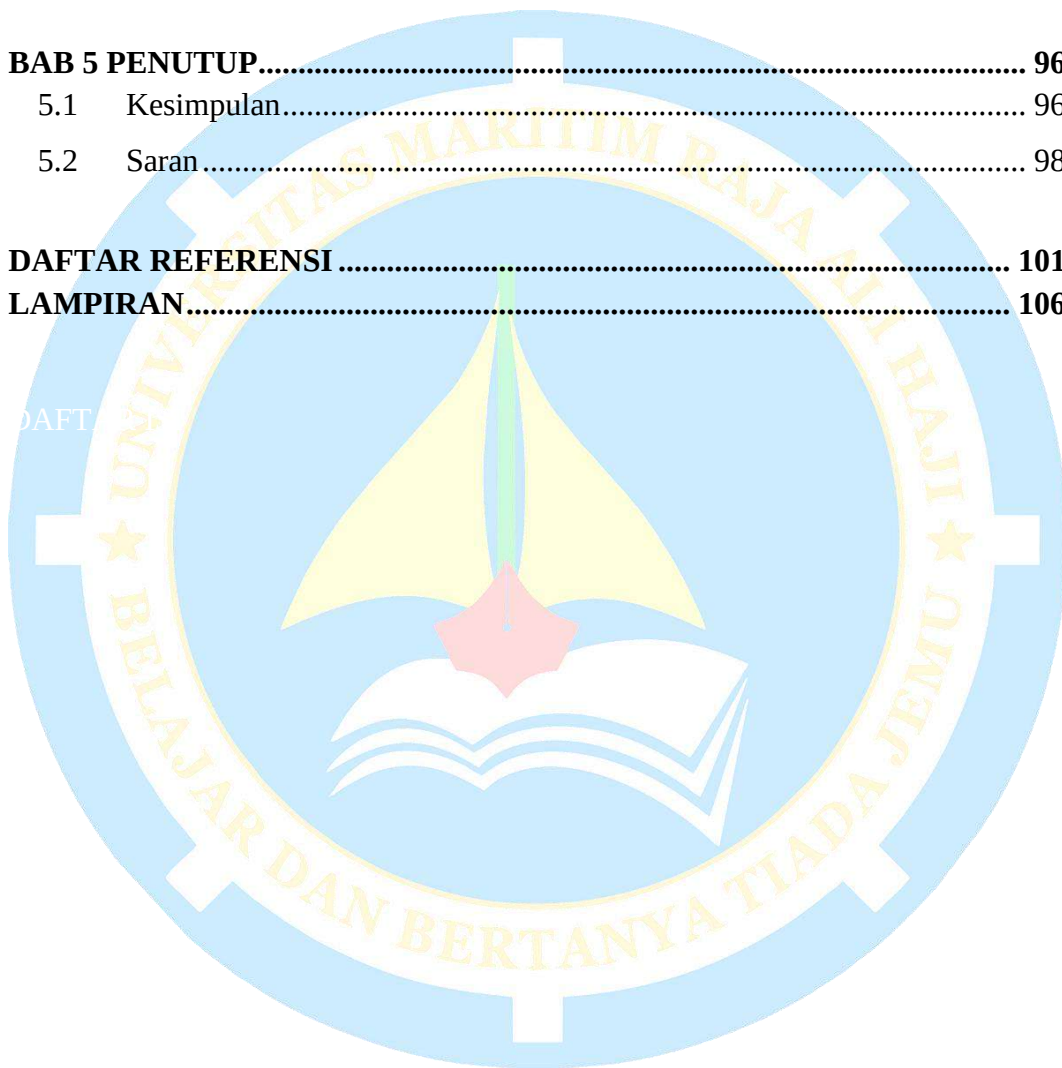
Diah Ayu Sholeha

NIM.2205010067

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL (COVER)	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
 BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	 15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.2 Kerangka Teori.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran	33
2.4 Definisi Konsep.....	34
 BAB 3 METODE PENELITIAN	 37
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	38
3.3 Fokus Penelitian	39
3.4 Sumber Data	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.6 Informan	41

3.7	Teknik Analisis Data	45
3.8	Jadwal Penelitian	47
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1	Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	48
4.2	Hasil Penelitian.....	56
BAB 5	PENUTUP.....	96
5.1	Kesimpulan.....	96
5.2	Saran.....	98
DAFTAR REFERENSI		101
LAMPIRAN.....		106



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Perizinan dan Non Perizinan yang terbit di DPMPTSP Kota Tanjungpinang Tahun 2022-2024.....	8
Tabel 1.2. Jumlah Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Sektor Perdagangan DPMPTSP Kota Tanjungpinang Tahun 2022-2024	9
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Identifikasi Informan.....	43
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Penerbitan Perizinan Berusaha Tahun 2025	49
Tabel 4. 2 Rekap Data Perizinan Sistem OSS Tahun 2025	59
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Penerbitan Perizinan DPMPTSP Kota Tanjungpinang Tahun 2022-2025	81
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Penerbitan Perizinan Pelayanan Sektor Perdagangan DPMPTSP Kota Tanjungpinang Tahun 2022-2025	82
Tabel 4. 5 Jumlah Sumber Daya Manusia DPMPTSP Tahun 2026	84
Tabel 4. 6 Identifikasi Kendala Pelayanan Perizinan Sektor Perdagangan DPMPTSP Kota Tanjungpinang.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kota Tanjungpinang	51
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Tanjungpinang	55
Gambar 4. 3 Tingkat Risiko Pada OSS RBA.....	57
Gambar 4. 4 Bagan Alur Pengurusan Izin Melalui OSS.....	61
Gambar 4. 5 Tampilan Media Sosial (Instagram) DPMPTSP Kota Tanjungpinang	67
Gambar 4. 6 Tampilan Website DPMPTSP Kota Tanjungpinang Tahun 2026 ...	68
Gambar 4. 7 Prosedur Pelayanan Sektor Perdagangan DPMPTSP Kota Tanjungpinang.....	68
Gambar 4. 8 Tampilan Mekanisme Pengaduan DPMPTSP Kota Tanjungpinang	73
Gambar 4. 9 Kotak Kritik dan Saran.....	74
Gambar 4. 10 Tampilan Website Pengaduan Masyarakat	75
Gambar 4. 11 IKM DPMPTSP Kota Tanjungpinang Tahun 2025	77
Gambar 4. 12 Tampilan Error Pada Website OSS.....	83
Gambar 4. 13 Jalur Penyandang Disabilitas	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	106
Lampiran 2 Surat Keputusan Dosen Pembimbing	126
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian	128
Lampiran 4 Surat Balasan Dari Kesbangpol.....	129
Lampiran 5 Surat Balasan Rekomendasi dari DPMPTSP Kota Tanjungpinang	130
Lampiran 6 Bukti Kehadiran Sidang Skripsi	131
Lampiran 7 Lembar Konsultasi Skripsi	132
Lampiran 8 Dokumentasi	134
Lampiran 9 Tanda Usaha Yang Memiliki Izin	138

