**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU**
**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

# ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat*
*Guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu*
*Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Administrasi Publik*
*Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik*
*Universitas Islam Riau*

**Irma Vemiliani**

**NPM : 157110529**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PEKANBARU**

**2019**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

## PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

| | |
|---|---|
| N a m a | : Irma Vemiliani |
| NPM | : 157110529 |
| Jurusan | : Ilmu Administrasi |
| Program studi | : Administrasi Publik |
| Jenjang Pendidikan | : Strata Satu (S.1) |
| Judul Skripsi | :Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. |

Format Sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian komperhensif.

Pekanbaru, 16 April 2019

Pembimbing I,

Hendry Andry.,S.Sos.,M.Si

Pembimbing II,

Eka komalasari.,S.Sos.,M.Si

Turut Menyetujui
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Ketua

Hendry Andry.,S.Sos.,M.Si

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

## PERSETUJUAN TIM PENGUJI

| | |
|---|---|
| N a m a | : Irma Vemiliani |
| NPM | : 157110529 |
| Jurusan | : Ilmu Administrasi |
| Program studi | : Administrasi Publik |
| Jenjang Pendidikan | : Strata Satu (S.1) |
| Judul Skripsi | :Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. |

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferhensif Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memeperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 16 April 2019

Ketua,

Nurmasari.,S.Sos.,M.Si

Sekretaris

Ema Fitri Lubis.,S.Sos.,M Si

Anggota

Eka Komalasari.,S.Sos.,M.Si

Anggota

M.Faisal Amrillah.,S.Sos.,M.Si

Mengetahui,
Pembantu Dekan I,

Dr. Panca Setyo Prihatin.,S.Ip.,M.Si



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**
**NOMOR : 398/UIR-FS/KPTS/2019**
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

## DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

**Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

**Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2012-2016.

**Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

## MEMUTUSKAN

**Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

| | |
|---|---|
| Nama | : Irma Vemiliani |
| N P M | : 157110529 |
| Program Studi | : Administrasi Publik |
| Jenjang Pendidikan | : Strata Satu (S.1) |
| Judul Skripsi | : Analisis PEnerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan PElayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. |

Struktur Tim :

| | |
|---|---|
| 1. Nurmasari, S.Sos., M.Si. | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si. | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Hendry Andry, S.Sos., M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Eka Komalasari, S.Sos., M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 5. M. Faisal Amrillah, S.Sos., M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 6. Andri Kurniawan, BPM., M.Si.. | Sebagai Notulen |

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 12 April 2019
An. Dekan,

**Dr.H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.**
Wakil Dekan I Bid Akademik.

Tembusan Disampaikan Kepada :
1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. A r s i p --------sk.penguji---------

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# UNIVERSITAS ISLAM RIAU
# FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: /UIR-Fs/Kpts/2019 tanggal 12 April 2019 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, sabtu tanggal, 13 April 2019 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konfrehensif skripsi atas mahasiswa:

| | | |
|---|---|---|
| N a m a | : | Irma Vemiliani |
| NPM | : | 157110529 |
| Program Studi | : | Administrasi Publik |
| Jenjang Pendidikan | : | Strata Satu (S.1) |
| Judul Skripsi | : | Analisis PEnerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan PElayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. |
| Nilai Ujian | : | Angka : " 82 " ; Huruf : " A " |
| Keputusan Hasil Ujian | : | Lulus / Tidak Lulus / Ditunda |
| Tim Penguji | : | |

| No | Nama | Jabatan | Tanda Tangan |
|---|---|---|---|
| 1. | Nurmasari, S.Sos., M.Si. | Ketua | 1. |
| 2. | Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si. | Sekretaris | 2. |
| 3. | Hendry Andry, S.Sos., M.Si. | Anggota | 3. |
| 4. | Eka Komalasari, S.Sos., M.Si. | Anggota | 4. |
| 5. | M. Faisal Amrillah, S.Sos., M.Si. | Anggota | 5. |
| 6. | Andry Kurniawan, BPM., M.Si. | Notulen | 6. |

Pekanbaru, 13 April 2019
An. Dekan,

**Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si.**
Wakil Dekan I Bid Akademik

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## PENGESAHAN SKRIPSI

| | |
|---|---|
| N a m a | : Irma Vemiliani |
| NPM | : 157110529 |
| Jurusan | : Ilmu Administrasi |
| Program studi | : Administrasi Publik |
| Jenjang Pendidikan | : Strata Satu (S.1) |
| Judul Skripsi | :Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. |

Naskah skripsi ini benar telah dlakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan Masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat di sahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 16 April 2019

Ketua,

**Nurmasari.,S.Sos.,M.Si**

An. Tim Penguji
Sekretaris,

**Ema Fitri Lubis.,S.Sos.,M.Si**

Turut Menyetujui,

Pembantu Dekan I,

**Dr. H. Panca Setyo Prihatin.,S.Ip.,M.Si**

Program Studi Administrasi Publik
Ketua,

**Hendry Andry.,S.Sos.,M.Si**

# ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU

## ABSTRAK

Irma Vemiliani

Kata kunci: Penerapan, Prinsip *Good Governance* dan Pelayanan Publik;

Penelitian ini mengambarkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Riau. Latar belakang penelitian ini adalah Bagaimana penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pengurusan Surat Rekomendasi Riset/Prariset bagi mahasiswa dilaksanakan. Indikator penilaian dalam penerapan prinsip *good governance* meliputi prinsip transaparansi, prinsip Daya tanggap, prinsip efektif dan efesien, dan prinsip akuntabilitas. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau. Penggumpulan data dilakukan dengan Observasi, kuisioner, wawancara dan Dokumentasi. Responden dalam penelitian yaitu Para pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yang berjumlah 14 orang serta Mahasiswa yang Mengurus Surat Izin sebanyak 30 orang. Data-data dikumpulkan, dibandingkan dan dianalisis dengan analisis statistik deskriptif. Hasil Penelitian menunjukan bahwa Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal da pelayanan Terapdu Satu Pintu Provinsi Riau sudah berjalan baik dalam hal Transparansi, Daya Tanggap, Efektif dan efesien, serta akuntabilitas.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# *ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICE IN THE INVESTMENT AND INVESTMENT SERVICE OF THE RIAU PROVINCE DOOR*

## *ABSTRACT*

*Irma Vemiliani*

*Keywords: Application, Principles of Good Governance and Public*

*This research is described in the one-stop Investment and Integrated Services Office of Riau Province. The background of this research is how the application of the principles of good governance in public services, especially in the service of arranging Research / pre research Recommendations for students is carried out. Assessment indicators in the application of the principles of good governance include the principles of transparency, the principle of responsiveness, the principle of effective and efficient, and the principle of accountability. This research was carried out in the Riau Province One-Stop Services and Integrated Services. Data collection is done by observation, questionnaire, interview and documentation. Respondents in the study were employees of the Riau Province Investment and One-Stop Services in the amount of 14 people and students who were managing 30 permits. Data were collected, compared and analyzed by descriptive statistical analysis. The results of the research show that the application of the principles of good governance in public services at the Investment Office and the one-stop service in Riau Province has been running well in terms of transparency, responsiveness, effectiveness and efficiency, and accountability.*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## PERSEMABAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah..Alhamdulillah..Alhamdulillahirobbil'alamin..

Sujud syukurku kusembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Karya ilmiah yang dtulis dalam bentuk naskah skripsi yang sederhana ini kupersembahkan sebagai sedikit tanda bakti dan ucapan terimakasihku kepada segenap hamba allah yang kutuliskan berikut ini yang telah bnayak berjasa dalam perjalanan hidupku sampai saat ini.

Khusus untuk ayahku Agus Caniago bersama ibuku Sulastri yang tercinta. Terimaksih atas seluruh limpahan kasih sayang yang tidak terbatas yang telah beliau curahkan kepadaku, semoga Allah Swt tetap melimphakan rahmat dan karunia yang tiada terputus kepada beliau, amin…

Kepada yang tersayang paman, bibi, serta mbokku yang senantiasa memotivasi serta membantu baik materil maupun moril dalam meneyelesaikan studi. Terimaksih atas semua bantuan yang telah diberikan, semoga allah swt mencatatnya sebagai amal baik beliau dan membelasnya dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin…

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur yang tak terhingga penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan kasih sayang, rahmat, karunia dan hidayah-Nya, kepada umatNya yang serius dalam urusan dunia dan akhiratnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal ini walau derasnya cobaan dan rintangan yang dihadapi. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad Saw, yang telah menuntun umatnya dari zaman, perbudakan menuju zaman yang tanpa penindasan, beserta keluarga, sahabat dan umat Islam di seluruh dunia. Amin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Proposal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Dari itu penulis haturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M,Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Hendry Andry, S.Sos.,M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Ibu Nurmasari, S.Sos.,M.Si Selaku pembimbing akademik yang selalu memberi nasehat layaknya orang tua kami.
5. Bapak Hendry Andry, S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dan selalu mendukung , menyemangati sertaa mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
6. Ibu Eka Komalasari., S.Sos.,M.Si selaku pembimbing II, yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluagkan waktunya,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tenaga dan fikiran serta selalu memotivasi dan juga mengingatkan penulis untuk menyelesaikan Usulan Penelitian ini serta menyelesaikan studi tepat waktu.

7. Seluruh staf, karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dan serta perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Usulan Penelitian in.
8. Kepada Ayah dan Ibu Terimakasih telah memberikan dukungan materil maupun moril. Serta kepada seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
9. Bang Eka Novriandi S.IP dan Sawindra Tarman S.IP Senior penulis angkatan 2013 yang telah membantu penulis dalam bertukar pikiran mengenai topik Usulan Penelitian dan juga memberikan bantuan-bantuan lainya.
10. Teman-teman Seperjuangan program Studi Ilmu Administrasi Publik angkatan 2015.
11. Teman-teman Kelas AP B Rika, Desi, Rani, Anang, Azimah, Netty, Etty, Nurul, Ardiyanto, Gustri, Olivia, Kartika, Ratih, Rizka, dan banyak lagi yang penulis tidak bisa sebutkan semuanya yang selalu membuat hari-hari perkulihan menjadi menyenangkan..

Atas semua bantuan yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga kita semua oleh Allah senantiasa diberi sehat selamat jasmani rohani dari segala penyakit dan musibah, lancar urusan, banyak dapat rizki yang halal, baik yang datangnya tidak disangka-sangka, tercapai segala apa yang dicita-citakan dan inginkan, lulus dalam segala ujian, diberi kekayaan baik harta, ilmu dan pangkat yang tinggi serta sukses dunia akhirat. Semoga Allah mengabulkan. AminYa Rabbal ‘alamin.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Akhir kata, penulis sadar sepenuhnya bahwa Proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik konstruktif dari pembaca tetap penulis harapkan demi perbaikan dan sebagai bekal pengetahuan dalam penyusunan-penyusunan berikutnya. Akhirnya, semogaProposal ini bermanfaat bagi semua, khususnya bagi penulis pribadi, Amin.

Wasalamualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 13 April 2019

Penulis

Ttd

Irma vemiliani

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## DAFTAR ISI


**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING** ..... ii

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI** ..... iii

**BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI** ..... iv

**PENGESAHAN SKRIPSI** ..... v

**PERSEMBAHAN** ..... vi

**KATA PENGANTAR** ..... vii

**DAFTAR ISI** ..... ix

**DAFTAR TABEL** ..... x

**DAFTAR GAMBAR** ..... xi

**PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH** ..... xii

**ABSTRAK** ..... xiii

**ABSTRACT** ..... xiv

**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1

A. Latar Belakang ..... 1

B. Rumusan Masalah ..... 12

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian ..... 12

1. Tujuan Penelitian ..... 12

2. Kegunaan Penelitian ..... 12

**BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR** ..... 14

A. Studi Kepustakaan ..... 14

1. Konsep Administrasi ..... 14

2. Konsep Organisasi ..... 16

3. Konsep Manajemen ..... 17



Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Konsep Pelayanan Publik ..... 19
5. Konsep *Good Governance* ..... 21
6. Konsep Penerapan *Good Governance* ..... 24
B. Kerangka Pikir ..... 26
C. Hipotesis ..... 27
D. Konsep Operasional ..... 27
E. Operasional Variabel ..... 29
F. Teknik Pengukuran ..... 31

**BAB III METODE PENELITIAN** ..... 34
A. Tipe Penelitian ..... 34
B. Lokasi Penelitian ..... 35
C. Populasi dan Sampel ..... 35
D. Teknik Penarikan Sampel ..... 37

E. Jenis dan Sumber Data ..... 37
F. Teknik Pengumpulan Data ..... 38
G. Teknik Analisis Data ..... 39
H. Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian ..... 40
I. Rencana Sistematika Laporan Skripsi ..... 41
**BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN** ..... 43
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru ..... 43
B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau ..... 45
.....
C. Fungsi Dan Tugas Organisasi ..... 46
D. Sumber Daya Organisasi..... 50
E. Struktur Organisasi ..... 53
**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** ..... 54

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

A. Identitas Responden ..... 54
B. Analisis Penerpan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Public Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau ..... 56
**BAB VI PENUTUP** ..... 82
A. Kesimpulan ..... 82
B. Saran ..... 82
**DAFTAR KEPUSTAKAAN** ..... 84
**LAMPIRAN** ..... 87

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## DAFTAR TABEL

**TABEL** **Hal**


I.1 :Rekapitulasi Perizinan Dan Non Perizinan Bulan Januari S/D Desember 2017 Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau……..... 6

I.2 : Keluhan Mahasiswa Dalam Pelayanan Surat Riset/Prariset ..... 9

II.1 : Operasional Variabel ..... 29

III.1 : Populasi Dan Sampel Penelitian Tentang Penerpan Prinsip Good Govern Ance ..... 36

III.2 : Tabel Jadwal Kegiatan Penelitian ..... 40

IV.1 : Komposisi Pegawai Berdasaarkan Golongan..... 50

IV.2 : Komposisi Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... 51

IV.3 : Komposisi Pegawai Berdasarakan Eselon..... 51

V.1 : Responden Berdasarkan Pendidikan ..... 54

V.2 : Responden Berdasarkan Umur ..... 55

V.3 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 56

V.4 : Skor Responden Mahasiswa Pada Prinsip Transparansi..... 58

V.5 : Analisis Jawaban Responden Mahasiswa Pada Prinsip Transparansi..... 60

V.6 : Skor Responden Pegawai Pada Prinsip Transaparansi ..... 61

V.7 : Analisis Jawaban Responden Pegawai Pada Prinsip Transaparansi ..... 62

V.8 : Skor Responden Mahasiswa Pada Prinsip Daya Tanggap..... 64

V.9 : Analisis Jawaban Responden Mahasiswa Pada Prinsip Daya Tanggap ..... 66

V.10 : Skor Responden Pegawai Pada Prinsip Daya Tanggap ..... 67

V.11 : Analisis Jawaban Responden Pegawai Pada Prinsip Daya Tanggap ..... 68

V.12 : Skor Responden Mahasiswa Pada Prinsip Efektif Dan Efesien..... 70

V.13 : Analisis Jawaban Responden Mahasiswa Pada Prinsip Efektif Dan Efesien.. 71

V.14 : Skor Responden Pegawai Pada Prinsip Efektif Dan Efesien ..... 72

V.15 : Analisis Jawaban Responden Pegawai Pada Prinsip Efektif Dan Efesien ..... 73

V.16 : Skor Responden Mahasiswa Pada Prinsip Akuntabilitas..... 75

V.17 : Analisis Jawaban Responden Mahasiswa Pada Prinsip Akuntabilitas ..... 76



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

V.18 : Skor Responden Pegawai Pada Prinsip Akuntabilitas ..... 77
V.19 : Analisis Jawaban Responden Pegawai Pada Prinsip Akuntabilitas ..... 78

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## DAFTAR GAMBAR

**GAMBAR** **HAL**


II.1 : Kerangka Piker Tentang Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan PubliK Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau ..... 26

IV.1: Grafik Jumlah Pegawai DPMPTSP Provinsi Riau Tahun 2017 Berdasarkan Golongan ..... 52

IV.2: Grafik Jumlah Pegawai DPMPTSP Provinsi Riau Tahun 2017 Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... 52

IV.3 : Grafik Jumlah Pegawai DPMPTSP Provinsi Riau Tahun 2017 Berdasarkan Jumlah Eselon..... 53

IV.4 : Struktur Organisasi DPMPTSP Provinsi Riau 2017 ..... 53



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Tujuan Negara Republik Indonesia (NKRI) sebagaimana terdapat pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia keempat yaitu "kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdasakan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia dan berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial". Dari rumusan tersebut tersirat adanya tujuan nasional atau negara yang ingin dicapai sekaligus merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah.

Maka dari itu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan maka pemerintah diharuskan melakukan kerjasama yang menurut Siagian (2006:2) Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Untuk menjalankan tugas tersebut dan melakukan kerjasama tentunya dilakukan oleh instansi pemerintah atau organisasi yang menurut Siagian (2006:6 ) memandang organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Dari pengertian diatas menunjukan bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua segi pandagan yaitu: 1).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Organisasi sebagai wadah dimana kegiatan administrasi dijalankan; 2). Organisasi sebagai rangkaian hierarki dan interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal.

Dalam melaksanakan tugas tersebut organisasi dilengkapi dengan sumber-sumber daya organisasi yaitu manusia, uang, peralatan, mesin, metode, dan pasar yang harus diolah dan disesuiakan dengan kebutuhan dan keadaan organisasi dengan menggunakan Manajemen. Menurut Siagian (2006:5) Manajemen adalah proses penyelengaraan berberbagai kegiatan dalam rangka menerpakan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Sehingga dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa Menurut Siagian (2006:8) Administrasi Negara merupakan keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Pelayanan publik dengan diberlakukannya penyelenggaraan desentralisasi dan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam undang-undang nomor 32 tahun 2004 memberi konsekuesnsi adanya pemberian kewenangan, hak dan kewajiban untuk mengelola urusan pemerintah dibidang tertentu. Penyelenggaraan pelayanan publik kepada pengguna jasa layanan atau masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dalam melaksanakan Pelayanan Publik perlu adanya penerapan *Good governance*.*Good governance*, yaitu penyelengaraan pemerintah yang baik yang mempunyai tujuan utama memberikan pelayanan yang lebih baik atau prima kepada masyarakat (*exellent services for civil societ)*yang sama dengan istilah administrasi dan manajemen yaitu penyelengaraan tata organisasi yang baik.*Good Governance* tampil sebagai upaya untuk memuaskan publik atas kinerja birokrasi yang sesungguhnya. Konsep *Good governance* muncul dikarenakan kurang efektifnya kinerja aparatur pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik.

*Good Governance* diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik yang buruk dimata masyarakat. Beberapa masalah pelayanan publik adalah seperti maraknya tindakan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme disetiap instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, birokrasi yang lamban dan berbelit-belit, pegawai pemerintah yang tidak ramah, tertutupnya informasi kepada masyarakat, pemborosan anggaran pada hal-hal yang tidak mendukung keseahteraan rakyat, ketidakbebasan mengeluarkan pendapat, kritikan maupun saran, serta masalah diskriminasi pelayanan yang sering melihat suku, agama, jabatan, status sosial masyarakat serta hubungan kekeluargaan.

Masalah-masalah diatas tentunya menyebabkan dan menimbulkan kekecewaan pada masyarakat, dan hilangnya kepercayaan pada pemerintah. Maka dari itu untuk mengahadapi masalah diatas pemerintah berupaya memperbaiki citra pelayanan publik, *good governance* diharapakan bisa memperbaiki penyakit pemerintah dalam

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

melayani masyarakat. Menurut UNDP (dalam sedarmayanti, 2012:7-8) prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelengaraan pemerintahan yang baik meliputi: *Participation, Rule Of Law, Transparency, Responsiveness, Consensus Orientation, Equity,Effectiveness and efficiency, Accountability,* Visi strategis,

Melalui penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan publik diharapkan segala pelaksanaan tugas dan pelayanan publik bisa lebih maksimal lagi dan bisa mendapat tangapan positif dari masyarakat sehingga masyarakat puas dan percaya kepada pemerintah. Penerapan *prinsip good governance* yang telah dijelaskan diatas akan mebuat pelayanan publik semakin baik apabila dilaksanakan secara sistematis dan menerapkan masing-masing prinsip *good governance* sesuai dengan kegunaanya.

Kebijakan Pemendagri No. 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelengaraan pelayanan terpadu satu pintu, dipertegas lagi dengan Perpres No. 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Dimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. PTSP bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau serta mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat. Ruang lingkup PTSP meliputi seluruh pelayanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Dalam upaya merespon amanah tersebut, Pemerintah Provinsi Riau Berdasarkan **Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau** resmi menjadi DPMPTSPPembentukkan organisasi perangkat daerah ini dimaksudkan untuk mengakomodir seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilakukan di Provinsi Riau dalam upaya menggali potensi-potensi daerah guna meningkatkan penerimaan keuangan daerah sesuai dengan visi misi dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Provinsi Riau yaitu:

Visi "Menjadi lembaga yang mampu mewujudkan penanaman modal yang berdaya saing menuju Riau sebagai daerah tujuan investasi".

Misi :

1). Mewujudkan iklim penanaman modal yang kondusif;

2). Meningkatkan daya tarik penanaman modal;

3). Mewujudkan pelayanan terpadu satu pintu yang prima.

Prinsip-prinsip *Good Governance* seharusnya sudah diketahui dan diterapkan oleh semua instansi pemerintahan di Indonesia, baik dipusat maupun didaerah. Karena i tu DPMPTSP Provinsi Riau Sebagai Dinas yang berusaha memperbaiki citra pelayanan publik dimata masyarakat mau tidak mau harus menerapkan Prinsip *Good*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

*Governance*. Dalam penyelengaraannya DPMPTSP Provinsi Riau memiliki maksud dan tujuan yaitu untuk memberikan kemudahan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyakat sesuai dengan prinsip *good governance* ( Profil DPMPTSP Provinsi Riau 2018)

DPMPTSP Provinsi Riau merupakan Instansi publik yang memberikan pelayanan publik yang akuntabel, tranparan, mudah dijangkau, informasi mudah diakses merupakan beberapa ciri instansi publik yang telah menerapakan prinsip *good governance* dan merupakan unsur penunjang tugas tertentu Pemerintah Provinsi Riau, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

Ada banyak jenis pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sebanyak 18 Jenis pelayanan, Baik itu perizinan dan non perizinan .

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Perizinanan Dan Non Perizinan Bulan Januari S/D Desember 2017 Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.**

| No | Bidang Perizianan | Perizinan | Non Perizinan |
|---|---|---|---|
| 1 | Perizinan Penanaman modal | 30 | - |
| 2 | Perizinan kehutanan | - | - |
| 3 | Perizinan perkebunan | - | 16 |
| 4 | Perizinan pertanian dan perternakan | 356 | 6 |
| 5 | Perizinan perikanan dan kelautan | 5 | - |
| 6 | Perizinan energi dan | 16 | - |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | | |
|---|---|---|---|
| | sumberdaya mineral | | |
| 7 | Perizinan lingkungan hidup | - | - |
| 8 | Perizinan kesehatan | 1 | 147 |
| 9 | Perizinan pendidikan | 2 | 11 |
| 10 | Perizinan perindustrian dan perdagangan | 48 | 5 |
| 11 | Perizinan tenaga kerja | 314 | - |
| 12 | Perizinan perhubungan | 15 | - |
| 13 | Perizinan komunikasi dan informatika | 1 | - |
| 14 | Perizinan bina marga | - | - |
| 15 | Perizinan cipta karya | 23 | - |
| 16 | Perizinan koperasi dan UKM | 1 | - |
| 17 | Perizinan sosial | - | - |
| 18 | Perizinan kesatuan bangsa dan politik | - | 10.134 |
| | Jumlah | 812 | 10.319 |

*Sumber :Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP)Provinsi Riau 2017*

Berdasarkan rekapitulasi jumlah permohonan perizinan dan non perizinan selama tahun 2017 terdapat 18 bidang yang dilayani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Riau diantaranya: bidang perizinan penanaman modal, kehutanan, pertanian dan perternakan, perikanan dan kelautan, energi dan sumberdaya mineral, lingkungan hidup, kesehatan, pendidikan, perindustrian dan perdaganagan, tenaga kerja, perhubungan, komunikasi dan informatika, bina marga, cipta karya, koperasi dan UKM, sosial, kesatuan bangsa dan politik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pada bidang Kesatuan bangsa dan politik non perizinan yaitu pada bagian rekomendasi penelitian terdapat 10.134 jumlah permohonan. Hal ini menunjukan bahwa rekomendasi penelitian untuk riset dan pra riset merupakan perizinan yang terbanyak yang dikeluarkan dan dilayani oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu menyediakan pelayanan online yang berbasis OSS yang mana kita dimudahkan dalam mengurus surat izin tanpa harus datang ke dinas terkait dengan waktu 3 hari kerja bisa langsung mendpatkan surat riset. Adapun Persyaratannya yaitu :

Mahasiswa

1. Surat permohonan dari lembaga perguruan tinggi bertanda tangan asli yang ditujukan kepada : kepala dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi riau
2. Foto copy ktp/kartu mahasiswa pemohon proposal
3. Melampirkan surat pernyataan untuk mentaati dan tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
4. Melampirkan foto copy proposal 1 rangkap (bagi pengurusan riset)

Lembaga

1. Surat permohonan dari lembaga perguruan tinggi bertanda tangan asli yang ditujukan kepada : kepala dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi riau
2. Foto copy ktp/sim pemohon
3. Proposal
4. Bagi ormas yang berbadan hukum dinyatakan telah terdaftar dibuktikan dengan sk badan hukum yang diterbitkan oleh kementrian hukum dan ham (UU.NO.17 TAHUN 2013)
5. Organisasi kemasyarakatan yang tidak berbadan hukum pendaftarannya kepada menteri dakan negeri cq.dirjen kesbangpol atau kepada pemerintah daerah yang diterbitkan dengan skt (surat keterangan terdaftar ) (UU.NO.17 TAHUN 2013)
6. Bagi organisasi/lembaga asing mesti mendapat izin prinsip dari kementrian luar negeri dan menyertai fotocopy paspor

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

7. Untuk peneliti badan usaha,organisasi kemasyarakatan atau lembaga nirlaba lainnya,melampirkan foto copy akta notaris pendirian badan usaha/organisasi kemasyarakatan/lembaga nirlaba lainnya.
8. Melampirkan surat pernyataan untuk mentaati dan tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Alur perizinan :

Jika syarat diatas sudah lengkap maka akan diproses dengan waktu paling lama 3 hari kerja. Jika izin dilakukan secara online maka prosedurnya sebagai berikut: Lakukan proses login dengan mengakses secara lengkap website: **http://perizinan.dpmptsp.riau.go.id/riset**

1. Masukkan username dan password (yang diberikan oleh admin kampus).
2. Setelah berhasil login, maka akan muncul halaman **Isi Data**,
3. Pilih **Isi Data**
4. Maka akan muncul halaman pengisian **Daftar Permohonan**.
5. Selanjutnya, anda harus mengunggah (upload) berkas kelengkapan dengan cara klik tanda .
6. Upload semua file berkas yang dipersyaratkan ke dalam sistem.
7. Selanjutnya, ikuti tahapan pengisian detail permohonan dengan klik tanda .
8. Kemudian akan muncul halaman isi detail data permohonan
9. Ikuti panduan pengisian pada tiap form-nya. Anda diwajibkan mengisi halaman ini secara lengkap dan benar. Setelah semua terisi dengan baik dan benar, maka klik menu **Kirim**.

Setelah pemohon melakukan input data permohonan rekomendasi penelitian, maka admin analis atau petugas dari DPMPTSP Provinsi Riau akan melakukan verifikasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau menghimbau kepada pemohon untuk melakukan pengecekan pada sistem secara berkala karena jika data yang input ke dalam sistem telah lengkap dan benar, maka surat rekomendasi penelitian akan diterbitkan sesuai dengan prosedur. Pemohon dapat melakukan login kembali untuk *checking* apakah rekomendasi yang diajukan telah terbit. Rekomendasi penelitian yang telah terbit

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

akan ditandai dengan munculnya tanda pada halaman *website* pemohon, selanjutnya pemohon dapat mengunduh (download) file PDF dan mecetak dokumen rekomendasi yang telah ditanda tangani secara Elektronik.

**Tabel I.2 Keluhan Mahasiswa Dalam Pelayanan Surat Riset**

| No | Tanggal | Nama | Pengaduan |
|---|---|---|---|
| 1 | 03/01//19 | Jusman | Tidak bisa loggin OSS (Online Single Submission) |
| 2 | 23/01/19 | Rizal Muhtadi | Assalamualikum, selamat pagi Bapak & Ibu. Mohon segera ditindak lanjuti surat riset saya atas nama Rizal Muhtadi karena sudah hamper 1 bulan tidak mendapat balasan. |
| 3 | 11/07/18 | Sabrina | Kepada Yth bapak /ibu dengan datangnya surat ini saya meminta kejelasan dengan permohonan surat riset yang saya kirimkan pada tanggal 31 oktober 2018. Karena sudah 1 minggu lebih saya kirimkan belum mendapat balasan ataupun respon dari bapak ibu. Apakah dokumen yang saya kirimkan ada yang salah? Atas perhatianya saya ucapakan termakasih. |
| 4. | 21/02/19 | Indah Irmarita | Assalamualaikum bapak/ibu, maaf saya ingin bertanya surat izin saya sudah seminggu tapi belum ada tanda printnya. Apakah ada kesalahan pengisian ? mohon bantuanya. |
| 5. | 21/02/19 | Lisa Dila Kaisara | Assalamualaikum pak/bu saya mau bertanya, surat izin riset saya kenapa belum ada tanda printnya? Apakah ada kesalahan dalam pengisian data? |
| 6 | 21/02/19 | Rady | Ass, pak kok surat riset saya belum ada tanda printnya? Mohon tanggapanya. |
| 7. | 23/02/19 | Andrian Fatwa | Assalamualaikum, bapak atau ibu tadi saya sudah upload file tapi kok filenya tidak ada? Mohon kejelasan. |
| 8. | 28/03/19 | Sonya Noveli | Assalamualaikum, pak apakah ada kesahalan memasukan data saya? Kok surat rekomendasi saya gak bias dicetak juga sudah lewat dari SOP. |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | | |
|---|---|---|---|
| 9. | 03/05/19 | Darusalam | Pak surat riset saya kok belum diverifikasi? Jika ada kesalahan mohon penjelasanya pak. Penting |
| 10. | 03/05/19 | Vivi Magfiroh | Assalamualaikum pak/bu, saya sudah menupload surat riset saya 3 hari yang lalu sampe ekarang belum di konfirmasi, kalo sesuai SOPkan 3 hari saja. Apakah data saya kurang? Mohon penejlasan pak buk |

*Sumber: Website Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi riau 2019*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masih adanya beberapa pengaduan mengenai keluahan pelayanan.dengan demikian Alur yang dijelaskan diatas tidak seperti pada kenyataanya, beberapa kasus yang dialami mahasiswa adalah lamanya proses verifikasi data. Disini mahasiswa merasa bingung dengan alur yang di sediakan karena lamanya proses verifikasi ini tidak menyebutkan kesalahan ataupun kekurangan syaratnya. akibatnya mahasiswa harus menunggu berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan dari SOP 3 hari kerja.

Didalam situs web rekomendasi online juga ada fitur live chat, namun chat mahasiswa ataupun pemohon tidak dibalas oleh pegawai. Beberapa keluhan yang ada dijendela pengaduan juga lambat dalam responnya sehingga mahasiswa harus kembali mengecek kekampus dan menanyakan hal ini lagi kepada pihak fakultas. Ini memberikan gambaran bahwa masih belum efektif dan efesien nya dalam pelayanan rekomendasi online.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari hasil observasi awal dan pengamatan yang dilakukan terhadap penyelenggaraan Pelayanan di Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau ditemukan beberapa kendala dalam pelayanannya yaitu:

1. Meskipun Dinas DPMPTSP telah melakukan perizinan online mengenai izin penerbitan surat rekomendasi izin, namun Fakta dilapangan terdapat masih adanya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbeli-belit, keluhan mengenai lamanya penerbitan izin dan verifikasi data terkait rekomendasi izin, dan hal ini diperparah dengan tidak adanya konfirmasi dari pihak dinas mengenai lamanya penerbitan sehingga mahasiswa menjadi bingung dan bertanya-tanya penyebab lamanya izin terbit apakah ada kesalahan dalam memasukan data atau penyebab lainya .
2. Melalui pengunaan sistem online juga terdapat masalah bahwasanya ada beberapa situs yang tercantum didalam persayaratan yang harus diunduh melalui website DPMPTSP susah di akses, alamat telepon yang tidak bisa dihubungi menjadikan citra yang buruk untuk pelayanan perizinan.

Dari fenomena dan permasalahan diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut sehingga menetapkan judul penelitian sebagai berikut: " **Analisis Penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau"**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mencoba untuk merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Riau (Studi tentang Pengurusan Rekomendasi Izin Penelitian Bagi mahasiswa) ?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Adapun tujuan dari penelitian adalah:

   a) untuk menganalisis penerapan Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Riau (Studi Tentang Pengurusan Rekomendasi Izin Bagi Mahasiswa)

2. Kegunaan penelitian

   adapun kegunaan penelitian ini secara teoritis, akademisi dan empirisnya adalah sebagai berikut:

a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam hal penerapan prinsip *good governance*

*b.* Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi masukan khususnya bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Prinsip *Good Governance*.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

*c.* Secara akademis, dapat menjadikan salah satu bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# BAB II
# STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

## A. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan sebagai pedoman atau konsep yang digunakan untuk melihat suatu permasalahan dari sisi teori dan sebenarnya, maka studi kepustakaan diperlukan sebagai landasan penelitian, feomena, maka dari itu studi kepustakaan yang penulis gunakan adalah sbb:

### 1. Konsep Administrasi

administrasi dapat dilihat dari arti sempit dan luas, pengertian administrasi sebagai arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan seperti surat menyurat, dan pengertian administrasi dalam arti luas merupakan bentuk kerjasama yang dilakukan oleh beberapa orang yang mengikatkan diri secara raional untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Simon Administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama (dalam Syafiie, 2003:3). White Administrasi adalah uatu proses yang umum yang ada pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil (dalam Syafiie, 2003:4).

Menurut Atmosudirjo Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu didalam mayarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

masyarakat ia harus mencarai terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat administrasi (dalam Syafiie, 2003:4).

Menurut Gulick administrasi adalah yang berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan dengan tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan (dalam Syafiie, 2003:4).

Menurut Gie Administrasi adalah segenab rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakuka oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu (dalam Syafiie, 2003:5). Menurut Sondang P. Siagian administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (dalam Syafiie, 2003:5).

Kemudian menurut Nawai administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetepkan sebelumnya (dalam Syafiie, 2003:5). Dan Menurut Andry (2015:10) administrasi adalah keseluruhan proes kerjasama antara dua oag manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari semua definisi diatas memperlihatkan kerjasama manusia sebagai objek atau lokus administrasi, sehingga dari penjelasan diatas dapat disimpulkan administrasi adalah proses dan pelaksanaan kerja sama antar manusia yang didasarkan rasionalitas dengan pembagian kerja dan peraturan-peraturan untuk mencapai tujuan-tujuan yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

telah ditentukan. Administrasi yang umumnya dilakukan dalam sebuah kelompok orang biasanya disebut organisasi.

**2. Konsep Organisasi**

Organisasi merupakan salah satu unsur utama bagi kelompok yang bekerja sama mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai macam aktivitas bagi pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan komitmen tertentu.

Ada begitu banyak para ahli yang memberikan pendapat mereka tentang organisasi. Salah satunya adalah Siagian yang menyatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan (dalam Andry, 2015:14).

Menurut Waldo (1986:26) Organisasi adalah struktur antar hubugan pribadi yang berdasarkan atas wewenang formil dan kebiasaan didalam suatu sistem administrasi. Selain penegrtian diatas menurut Siagian (2006:6), hakikatnya organisasi itu dilihat dari dua sudut pandang.Pertama , organisasi dipandang sebagai "wadah" dan organisasi dipandang sebagai "proses". Dimana ketika organisasi dipandang sebagai wadah maka organisasi merupakan tempat dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

manajemen dijalankan. Kemudian ketika organisasi dipandang sebagai proses maka organisasi akan menyoroti interaksi antara orang-orang didalam organisasi itu.

Jadi dapat disimpulkan untuk mencapai tujuan, organisasi sebaiknya membangun dan menjaga hubungan dengan lingkungannya, dengan kata lain dapat juga dikatakan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi selain dipengaruhi oleh lingkungan internal organisasi juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan eksternal

**3. Konsep Manajemen**

Dalam mengartikan dan mendefinisikan manajemen ada berbagai ragam, ada yang mengartikan dengan ketatalaksanaan, manajemen pengurusan dan lain sebagainya. Bila dilihat dari literatur-litertur yang ada, penegrtian Manajemen menurut Manulang (dalam Zulkifli, 2015:4) dapat dilihat dari tiga pengertian:

a. Manajemen sebagai suatu proses
b. Manajemen sebagai kolektivitas manusia
c. Manajemen sebagai ilmu (*science)* dan sebagai seni *(art)*

Manajemen sebagai salah satu proses melihat bagaimana cara orang untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Pengertian manajemen sebagai suatu proses dapat dilihat dari pengertian menurut:

1) *Encylopedia of the social science*, yaitu suatu proses dimana pelaksanaan suatu tujuan tertentu dilaksanakan dan diawasi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2) Haiman, manajemen yaitu fungsi untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain, mengawasi usaha-usaha yang dilakukan individu untuk mencapai tujuan.
3) Georgy R. Terry, yaitu cara pencapaian tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan memalui kegiatan orang lain (dalam Zulkifli, 2015;5)

Menurut Siagian manajemen didefinisikan sebagai kemempuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain (dalam Andry, 2015:12).

Menurut Manulang manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu (dalam Ratminto, 2005:1).

Sementara itu Gibson, donelly dan Ivancevich mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu inividu bertindak sendiri 1996 (dalam Ratminto, 2005:1).

Aldag dan Stearn menjelaskan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian dan pengelolaan staf, kepemimpinanan dan pengawasan dalam organisasi yang dilakukan secara sistematis guna mencapai tujuan tertentu (dalam Priansa, 2013:29).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Manajemen suatu kolektivitas yang merupakan suatu kumpulan dari orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.Kolektivitas atau kumpulan orang-orang inilah yang disebut dengan manajemen, sedangkan orang-orang yang bertanggung jawab terhadap terlaksanannya suatu tujuan atau berjalannya aktivitas manajemen disebut manager.

Manajemen sebagai suatu ilmu dan seni, melihat bagimana aktivitas manajemen dihubungkan dengan prinsip-prinsip dari manajemen. Manajemen itu koordinasi, penetapan tenaga kerja, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

**4. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan menurut Moenir adalah kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan (dalam Cahyadi 2016:481).

Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanana publik mendefinisikan tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanaan sesuai dengan peraturan perundang-undagan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan administratif yang disedikan oleh penyelengara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Roth adalah sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum atau secara khusus (dalam Cahyadi 2016:482).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Menurut Kurniawan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (dalam Cahyadi 2016:482).

Pelayanan publik menurut sinambela adalah setiap kegiaan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (dalam Rosyada 2016:106). Menurut Robert yang dimaksud dengan kebiajkan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahpusat, didaerah dan dilingkungan BUMN/D dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban (dalam Maryam 2016:8).

Sedangkan menurut Widodo pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentigan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (dalam Maryam 2016: 8).

Dari uraian diatas maka pelayanaan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantau, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan ditas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dapat disimpukan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Sedangkan penyelengaraan pelayanan publik menurut Bab I pasal 1 ayat 2 UU No.25/2009 adalah setiap institusi penyelengaraan negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: unsur pertama, adalah organisasi pemberi(Penyelengara) pelayanan yaitu pemerintah/ pemerintah daerah, unsur daerah, adalah penerima layanan (pelangan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelangan)

Pemberian layanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat.

**5. Konsep *Good Governance***

Menurut Ganie (2000;142) *Good Governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan social yang melibatkan pengaruh sector Negara dan non Negara dalam suatu usaha kolektif.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Menurut Masyarakat Transparansi Indonesia (2002) *Good Governance* merupakan suatu kesepakatan yang menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta dimana kesepakatan tersebut mencangkup pembentukan seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjabatani perbedaan-perbedaan diantara mereka. (dalam Tomuka: 2013:4).

Menurut Imaan (2002) Good Governance diartikan sebagai cara kekuasaan negara digunakan dalam mengatur sumber-sumber ekonomi dan sosial bagi pembangunan masyarakat (dalam Shinta Tomuka 2013:4).

Sedangkan *good governance* menurut Thoha (2006) Tata kepemerintahan yang baik atau yang sering disebut dengan *Good governance* merupakan suatu konsep yang akhir-akhir ini dipergunakan secara Reguler dalam ilmu politik dan administrasi publik. Konsep ini hadir sejalan dengan konsep–konsep dan terminologi demokrasi, masyarakat sipil, partisipasi rakyat, hak asasi manusia dan pembangunan masyarakat yang berkelanjutan. Pada akhir dasa warsa yang lain, konsep *governance* ini lebih dekat dipergunakan dalam reformasi sektor publik. Di dalam disiplin atau propesi manajemen publik konsep ini dipandang dari suatu aspek dalam paradigma baru ilmu administrasi publik. Paradigma baru ini menekan pada peranan manajer publik agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, mendorong meningkatkan otonomi manejerial, terutama mengurangi campur tangan *control* yang dilakukan pemerintah pusat, transparansi, kesetaraan tanpa diskriminasi akuntabilitas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

publik, dan menciptakan pengelolaan manejerial yang bebas korupsi (dalam Rosyada, 2016:104).

UNDP mendefinisikan *Good Governance* sebagai hubungan yang sinergis dan kontrukstif diantara negara, sektor swasta, dan masyarakat (society) (dalam sedarmayanti, 2003:7). UNDP 1997 mengajukan sembilan unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut:

1) *Participation*. Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi sec *Good Governance* sebagai penyelengaraan pemerintahan yang solid dan betanggung jawab, serta efesiensi dan efektif dengan menajga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat. Lembaga Administrasi Negara (LAN)(dalam sedarmayanti 2012:4) arah konstruktif.
2) *Rule of Law*. Kerangka hukum harus adil dandilaksankan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak asasi manusia.
3) *Transparency*. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4) *Responsiveness*. Lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba melayani setiap stakeholders.

5) *Consensus Orientation*. *Good governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur.

6) *Equity*. Semua warga negara, baik laki-laki mapun perempuan, mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.

7) *Effectiveness and Efficiency*. Prosesproses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin.

8) *Accountability.*Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyrakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga stakeholders. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersbut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

9) *Strategic Vision*. Para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini.

Dari pemaparan mengenai definisi *good governance* dapat diambil kesimpulan bahwa *good governance* adalah penyelengaraan pemerintahan dengan menggunakan prinsip-prinsip keterbukaan, pertanggng jawaban dan adil yang mana diterapkan pada

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tiga sektor pemerintah, swasta dan masyarakat untuk terciptanya kondisi lingkungan yang lebih baik.

### 6. Konsep Penerapan *Good Governance*

Konsep Penerapan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Penerapan dapat berarti sebagai suatu pemakaian atau aplikasi suatu cara atau metode suatu yang akan diaplikasikannya. Arti kata penerapan adalah bisa berarti pemakaian suatu cara atau metode atau suatu teori atau system (dalam Shinta Tomuka 2013:3)

Penerapan prinsip *Good Governance* adalah proses kegiatan administrasi dalam suatu instansi pemerintahan dengan mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan melibatkan aparatur pemerintah sebagai pelaksana roda pemerintahan melalui rumusannya yaitu melalui prinsip-prinsip efektif dan efisiensi, partisipasi, aturan hukum, daya tangkap dan akuntabilitas (dalam Ayu Rosyada, 2016:105-106)

Penerapan prinsip *good governance* adalah proses kegiatan administrasi dalam suatu instansi pemerintahan dengan mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan melibatkan para aparatur pemerintahan sebagai pelaksana roda

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pemerintahan melalui rumusnya yaitu melalui prinsip-prinsip partisipasi, aturanhukum, transparansi, daya tanggap, konsensus orientasi, persamaan hak, efektif dan efisien, akuntabilitas, dan visi kedepan (dalam Noor Khalifah, 2016:4141-4142)

Kinerja aparatur pemerintah adalah hasil karya secara kualitas dan kuantitas yang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat di nilai dari hasil kerja dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah di tentukan.

Moenir (2006) Pengimplementasian *good governance* dapat terwujud apabila aparatur pemerintah dan institusi public secara keseluruhan dapat bersikap terbuka terhadap ide dan gagasan baru serta responsive terhadap kepentingan masyarakat. Dapat diartikan bahwa implementasi *good governance* merupakan pelaksanaan cara berpemerintahan yang baik yang menganut prinsip-prinsip partisipasi, transparansi, penegakan hukum, responsive, kesetaraan, efektifitas dan efisiensi, serta akuntabilitas yang baik oleh pemerintah maupun diluar pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik seperti yang diharapkan. Secara singkat dapat dinyatakan bahwa kepentingan umum adalah himpunan dari kepentingan pribadi yang telah disublimasikan, dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. Apabila kepentingan pribadi dan sekelompok orang sama, kemudian disatukan maka kepentingan itu beralih menjadi kepentingan kelompok, dan selanjutnya jika kelompok itu makin besar kepentingannya berubah menjadi kepentingan umum (Rosyada 2016:106)

## B. Kerangka Pikir

Berdasarkan penelitian "Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Riau". Maka penulis menjelaskan dalam gambaran alur penelitian yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

**Gambar 2.1 kerangka pikir penelitian tentang penerapan *Good Governance* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau**

*Sumber : Modifikasi Penulis, tahun 2019*

## B. Hipotesis

Berdasarkan yang telah dijabarkan oleh peneliti pada bab sebelumnya, dan diperjelas pada rumusan masalah, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut: diduga masih banyaknya pengaduan yang mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan izin rekomendasi penelitain bagi mahasiswa di dinas penanamaan modal

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi riau yang ditentukan dengan indikator: Transparansi Daya Tanggap Efektif dan efesien Akuntabilitas

## D. Konsep Operasional

Untuk mempermudah dalam menganalisa penelitian dan menghindari salah pengertian dan pemahaaman terhadap penelitian ini maka penulis perlu memaparkan definisi konsep yang akan digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antar dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seeorang/ beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau kelompok orang disebut bawahan.
3. Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian
4. Pelayanan Publik adalah pemberian layanan atau melayanikeperluan orang atau masyarkat dan atau organsasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5. *Good Governance* yaitu penyelengaraan pemerintah yang baik yang mempunyai tujuan utama memberikan pelayanan yang lebih baik atau prima kepada masyarakat (*exellent services for civil societ)* yang sama dengan istilah administrasi dan manajemen yaitu penyelengaraan tata organisasi yang baik
6. Penerapan *good governance* adalah proses kegiatan administrasi dalam suatu instansi pemerintahan dengan mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan melibatkan aparatur pemerintah sebagai pelaksana roda pemerintahan melalui rumusannya yaitu melalui prinsip-prinsip transparansi, daya tanggap, efektif dan efisiensi, serta akuntabilitas.
7. Transparansi yaitu segala aspek proses penyelengaraan seperti persyaratan, biayadan waktu yang diperlukan, cara pelayanan serta hak dan kewajiban penyelengaraan dan penggunaan layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.
8. Daya tanggap yaitu kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas dan mengembangkannya kedalam program-program yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.
9. Efektif dan efesien yaitu pelayanan dapat diukur dari wkatu, biaya, dan tenaga yang digunakan untuk menyelesaikan suatu bentuk pelayanan publik.
10. Akuntabilitas yaitu instansi pemerintah dan para aparaturnya harus dapat mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan sesuai

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dengan tugas pokok dan fungsinya, demikian halnya dengan kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukannya dapat dipertanggung jawabkan.

**E. Operasional Variabel**

Operasional Variabel penelitian tentang analisis penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Provinsi Riau

**Tabel II.1 : Operasional Variabel Analisis Penerpan Prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di dinas penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau**

| Konsep | Variabel | Indikator | Item Penilaian | Skala |
|---|---|---|---|---|
| Menurut Ganie (2000;142) *Good Governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan social yang melibatkan pengaruh sector Negara dan non Negara dalam suatu usaha kolektif. | Prinsip *Good Governance* | Transparansi | 1. Keterbukaan instansi dalam memberikan informasi.<br>2. Bertambanya wawasan dan pengetahuan masyarakat mengenai penyelengaraan pelayanan perizinan.<br>3. Adanya kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang valid, akurat dan memadai. | Baik<br>Cukup Baik<br>Kurang Baik |
| | | Daya Tanggap | 1. Adanya interkasi komunikasi yang terjalin antara pegawai/petugas. | Baik<br>Cukup Baik |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| Konsep | Variabel | Indikator<br>Item Penilaian | | Skala |
|---|---|---|---|---|
| | | | 2. Adanya pelayanan dalam merespon keluhan dari pengguna jasa layanan perizinan.<br>3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelengaraan. | Kurang Baik |
| | | Efektif Dan efisien | 1. Kecepatan dan ketepatan waktu dalam proses penyelengaraan pelayanan.<br>2. Adanya kejelasan pembiayaan dalam pelayanan.<br>3. Ketersediaan SDM pelayanan yang handal. | Baik<br>Cukup Baik<br>Kurang Baik |
| | | Akuntabilitas | 1. Adanya pertanggung jawaban dalam penyelengaraan pelayanan.<br>2. Adanya pengawasan dalam penyelengaraan pelayanan.<br>3. Adanya ketercapaian target dalam pelayanan. | Baik<br>Cukup Baik<br>Kurang Baik |

*Sumber : Data Olahan Penulis 2019*

## F. Teknik Pengukuran

Dalam penelitian ini akan dilkaukan pengukuran terhadap variabel penelitian Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan Publik (studi Tentang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Rekomendasi Izin penelitian mahasiswa) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dan pengukuran terhadap indikator variabel penelitian. Adapun pengukuran variabel ini dilakukan dengan mengunakan presentase (%) dengan tiga kategori penilaian yakni Baik, Cukup Baik, dan Kurang Baik.

Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan Publik (studi Tentang Rekomendasi Izin penelitian mahasiswa) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

| | |
|---|---|
| Baik | :Apabila penilaian terhadap Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan Publik (studi Tentang Rekomendasi Izin penelitian mahasiswa) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Riau 67%-100% |
| Cukup Baik | :Apabila penilaian terhadap Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan Publik (studi Tentang Rekomendasi Izin penelitian mahasiswa) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Riau 34%-66% |
| Kurang Baik | :Apabila penilaian terhadap Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan Publik (studi Tentang Rekomendasi Izin penelitian mahasiswa) di Dinas |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Riau 1%-33%

Sedangkan pengukuran indikator Penerapan Prinsip *Good Governance* adalah sebagai berikut:

1. Transparansi

   Baik : Apabila penilaian terhadap indikator transparansi berada pada rentang nilai 67%-100%

   Cukup Baik : Apabila penilaia terhadap indikator transparansi berada pada rentang niali 34%-66%

   Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator transparansi berada pada rentang nilai 1%-33%

2. Daya Tanggap

   Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Daya Tanggap berada pada rentang nilai 67%-100%

   Cukup Baik : Apabila penilaia terhadap indikator Daya tanggap berada pada rentang niali 34%-66%

   Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator daya tanggap berada pada rentang nilai 1%-33%

3. Efektif dan Efesien

   Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Efektif danEfesien berada pada rentang nilai 67%-100%

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Cukup Baik : apabila penilaia terhadap indikator Efektif dan Efesien berada pada rentang niali 34%-66%

Kurang Baik : apabila penilaian terhadap indikator Efektif dan Efesien berada pada rentang nilai 1%-33%

4. Akuntabilitas

Baik : apabila penilaian terhadap indikator Akuntabilitas berada pada rentang nilai 67%-100%

Cukup Baik : apabila penilaia terhadap indikator Akutabilitas berada pada rentang niali 34%-66%

Kurang Baik : apabila penilaian terhadap indikator Akuntabilitas berada pada rentang nilai 1%-33%

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# BAB III
# METODE PENELITIAN

## A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe survey deskriptif yaitu menurut Sugiyono (2012:12) adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur, dan sebagainya. Peneliti bermaksud memberikan hasil analisa dan informasi yang detail terhadap objek penelitian. Dan itu dilakukan dengan mengumpulkan data dari sampel yang akan mewakili populasi, sehingga akan diperoleh penggambaran yang sangat jelas dari hasil analisanya.

Kemudian metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2012;8) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang dilandaskan filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Alasannya metode penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang melibatkan pengambilan data secara statistik sehingga dapat dilakukan perhitungan dan interprestasi yang disajikan dalam bentuk grafik, diagram, tabel dan pengujian hipotesis sehingga memberikan hasil penelitian yang aktual.

## B. Lokasi Penelitian

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat.Dalam penentuan lokasi penelitian, Moleong (2007:132) menentukan cara terbaik untuk ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan dan mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapangan.

Sementara itu keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga perlu yang dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian. lokasi yangdiambil dalam penelitian ini ditentukan dengan sengaja (*purposive*), yang dilakukan di dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Jl. Jend. Sudirman No.460 Komplek Kantor GubernurGedung Menara Lancang Kuning Lantai 1 & 2Dengan berbagai pertimbangan dan alasan antara lain:

pertimbangan tenaga, biaya dan waktu keterbatasan yang memiliki oleh peneliti dalam hal tenaga, biaya dan waktu menjadi salah satu pertimbangan pemilihan lokasi maka peneliti memilih dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

**C. Populasi dan sampel**

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2012;80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2012;81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi juga harus *representative* (mewakili)..Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30, sedangkan dalam penelitian eksperimen jumlah sampel minimum adalah 15 dari masing-masing kelompok dan untuk penelitian survey jumlah ampel minimal adalah 100. Roscoe (1975) dikutip dalam Uma Sakaran(2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel. Yaitu ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian, dan jika sampel dipecahkan kedalam subsampel ukuran sampel minimum 30 untuk setiap kategori adalaah tepat. Dari sampel penelitian diambil dari kepala Dinas, Subbagian kepegawaian dan umum, seksi pengaduan informasi dan layanan, serta mahasiswa yang mengurus izin.

**Tabel III.1 :Populasi Dan Sampel Penelitian Tentang Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.**

| No | Keterangan | Populasi | Sampel | Persentase (%) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Subbagian kepegawaian dan umum | 1 | 1 | 100%<br>100% |
| 2 | Pegawai bagian pelayanan | 14 | 14 | 100% |
| 3 | Mahasiswa yang mengurus Izin Riset dan non riset | 10.134 | 30 | 0,0030% |
| Jumlah | | 10.149 | 45 | 0.0045% |

*Sumber :modifikasi penulis,Tahun 2019*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**D. Teknik penarikan sampel**

Berdasarkan pertimbangan penelitian dan pengelompokan populasi, maka untuk menentukan populasi dan sampel pada Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, dalam hal ini sampel untuk mahasiswa yang mengurus perizinan menggunakan teknik *purvosive sampling*, dengan menetapkan reponden sebanyak minimum 30 orang dan dirasakan cukup mewakili responden yang lainnya. Sedangkann untuk responden pegawai menggunkan teknik sensus dan menetapkan 14 atau keseluruhan pegawai pada bagian pelayanan sebagai sampel penelitian.

**E. Jenis dan sumber data**

Adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari para responden yang diperlukan dalam penelitian ini.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dan sudah tertulis dalam bentuk dokumentasi dan terkadang juga diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya. data ini merupakan data yang sudah diolah oleh badan-badan tertentu. Data yang dipergunakan sepanjang memiliki kaitan dengan penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:
    1. Data tentang keadaan geografis
    2. Data tentang keadaan penduduk

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Data tentang keadaan ekonomi
4. Dan data lainnya

**F. Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan berbagai macam cara, yang terdiri dari:

1. Observasi (Pengamatan)

   Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan dan peninjauan secara langsung pada lokasi penelitian yang berkaitan dengan apa yang diteliti, seperti penerapan prinsip *Good Governance*. Teknik observasi ini digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui secara langsung dilapangan terhadap objek penelitian yang berkaitan dengan Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

2. Interview (Wawancara)

   Interview adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada informan, yaitu kepada responden melalui daftar pertanyaan yang telah disiapkan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti seperti permasalahan Penerapan Prinsip *Good Governace* dalam Pelayanan Publik. Teknik interview digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui secara langsung bagaimana penerapan prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Riau.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Kuisioner

   Dalam teknik ini telah disiapkan pertanyaan secara tertulis beserta alternantif jawabanya sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan. Seperti tanggapan dari responden terhadap hal-hal yang berhubungan dengan Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan jawaban secara detail dari sumber yang bersangkutan sehingga dapat diolah dan dianalisis.

4. Dokumentasi

   Penulis melakukan perbandingan-perbandingan antara yang telah ditetapkan (dokumen-dokumen/arsip yang ada) dengan yang telah dilaksanakan/kenyataan yang terjai dilapangan, seperti foto dan rekaman.

## G. Teknik Analisis Data

teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah metode statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:147) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau mengambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Teknik analisa ini juga suatu cara yang dilakukan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau mengambarkan data yang terkumpul secara menyeluruh tentang suatu keadaan atau permasalahan yang terjadi pada obejk penelitian. Suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta dilapangan untuk kemudian mengambil kesimpulan yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

berlaku pada objek serta disajikan dalam bentuk penelitian yang didasarkan atas cara ilmiah.

## H. Jadwal kegiatan penelitian

Jadwal penelitian kegiatan tentang Analisis Pelayanan Prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riaudimulai pada bulan september 2018 Seperti rincian sebagai berikut :

**Tabel III.2 : Tabel jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Analisis Penerapan Prinsip *Good Governnace* dalam Pelayanan Publik di Dinas PenanamanModal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau**

| No | Jenis kegiatan | Bulan dan minggutahun 2018-2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | September | | | | Desember | | | | Januari | | | | Maret | | | | April | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Penyusunan UP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Seminar UP | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Perbaikan up | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Revisi kuisioner | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Rekomendasi survey | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Survay lapangan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Analisis data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Penyusunan laporan hasil penelitian (skripsi) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Konsultasirevisi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Ujian konfrehensif | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Revisi skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Penggandaan skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

*Sumber : modifikasi Penulis, 2019*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# BAB IV
# GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

## A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah ibukota dan Kota terbesar di Provinsi Riau, Indonesia. Kota ini mreupakan kota perdagangan dan jasa, termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Pekanbaru mempunyai satu Bandar Udara Internasional yaitu Bandar Udara Sultan syarif Kasim II dan terminal bus terminal antar kota, dan antar provinsi Bandar raya paying sekaki, serta dua pelabuhan disungai Siak, yaitu Pelita Pantai dan Sungai Duku. Saat ini Kota Pekanbaru sedang berkembang pesat menjadi kota dagang yang multi etnik, keberagaman ini telah menjadi kepentingan bersama untuk dimanfaatkan bagi esejahteraan masyarakatnya.

**Keadaan Geografis**

Secara Geografis Kota pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur lintas timur sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti, Medan, Padang, Jambi, dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian Utara dan Timur, sementara bagian barat dan selatan oleh kabupaten Kampar.

Kota ini dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur dan berada pada ketinggian berkisar antara 5-50 meter diatas permukaan laut. Kota ini termasuk dalam iklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1˚C hingga 35.6˚ Cdan suhu minimum antara 20.2˚ C hingga 23.0℃. Sebelum tahun 1960 pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 $Km^2$ yang kemudian bertambah menjadi 62.96 $Km^2$

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dengan dua kecamatan yaitu kecamatan Senapelan dan kecamatan limapuluh.selanjutnya pada tahun 1965 menjadi 6 kecamatan dan tahun 1988 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446,50Km$^2$. Setelah pemerintah daerah Kampar menyetujui untuk menyerahkan sebagian dari wilayahnya untu keperluan perluasan wilayah kota Pekanbaru, yang kemudian ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.19 tahun 1987. Kemudia pada tahun 2003 jumlah kecamtan Kota ini dimekarkan menjadi 12 kecamatan.

**Kependudukan**

Sejak tahun 2010, pekanbaru telah menjadi kota ketiga berpenduduk terbanyak di Sumatera, setelah Medan dan Palembang. Laju pertumbuhan ekonomi Pekanbaru yang cukup pesat menjadi pendorong laju pertumbuhan penduduknya. Etnis Minangkabau merupakan masyarakat terbesar dengan jumlah sekitar 37,96% dari total penduduk kota. Mereka umumnya bekerja sebagai professional dan pedagang.

Jumlah mereka yang cukup besar telah menghantarkan bahasa minang sebagai salah satu bahasa pergaulan yang digunakan oleh penduduk Kota Pekanbaru selain bahasa melayu dan bahasa Indonesia. Selain itu Etnis yang memeiliki proporsi yang cukup besar adalah Melayu, Jawa, Batak, dan Tionghoa. Perpindahan ibukota provinsi Riau dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru pada tahun 1959, memiliki andil besar menempatkan Suku Melayu mendominasi struktur birokrasi pemerintah kota. Namun sejak tahun 2012 hegomoni mereka berkurang seiring dengan berdirinya Provinsi Kepulauan Riau dan Pemekaran Provinsi Riau.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Masyarakat Jawa awalnya banyak didatngkan sebagai petani pada masa pendudukan tentara jepang, sebagaian mereka juga sekaligus sebagai pekerja Romusha dalam proyek pembangunan rel kereta api. Sampai tahun 1950 kelompok etnik ini telah menjadi kawaan perkantoran dan bisnis, mendorong kelompok masyarakat ini mencari lahan penganti diluar kota, namun banyak juga beralih okupansi.

**B. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau**

DPMPTSP provinsi Riau dibentuk berdasarkan : peraturan Daerah No 8 tahun 2008 tentang Peraturan Daerah No 3 tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja inspektorat, Bappeda dan lembaga Teknis Daerah di Provinsi Riau yang dirubah menjadi Peraturan Daerah Provinsi Riau No.4 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau. DPMPTSP Provinsi Riau bukan merupakan tugas penunjang tertentu Pemerintah Provinsi Riau, yang dipimpin oleh Seorang kepala Dinas berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekertaris Daerah.

**Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau**

"Menjadi lembaga yang mampu mewujudkan penanaman modal yang berdaya saing menuju Riau sebagai daerah tujuan investasi".

**Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau**

1. Mewujudkan iklim penanaman modal yang kondusif

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Meningkatkan daya tarik penanam modal

3. Mewujudkan pelayanan terpadu satu pintu yang prima

**Tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau**

1. Perumusan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinanB, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
2. Pelaksanaan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
4. Pelaksanaan administrasi pada Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan A, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan B, Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan C, dan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya

**Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau mempunyai fungsi:

1. Memberikan kemudahan pelayanan perizinan dan Non Perizinan kepada masyarakat dengan cepat, Efisien, Responsif, Integritas, Akuntabel (CERIA) sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik;
2. Menyajikan keterbukaan informasi kepada pemohon tentang pengaturan, prosedur, dan mekanisme pelayanan perizinan dan Non perizinan yang diselenggarakan;
3. Mengatur dan memantapkan fungsi serta peran dari masing-masing unsur terkait dalam rangka optimalisasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan Non perizinan.

**Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau**

Berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 80 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, tugas dan fungsi masing-masing unit kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah provinsi pada bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2. Sekretaris

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sekretariat mempunyai tugasmelakukan pelayanan administrasi, koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbagian Perencanaan Program, Subbagian Keuangan, Perlengkapan dan Pengelolaan Barang Milik Daerah, dan Subbagian Kepegawaian dan Umum pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1) Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Sekretariat, sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
2) Penyelenggaraan koordinasi, pelayanan dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas dilingkungan Sekretariat;
3) Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4) Pelaksanaan tugas kedinasan lainyang diberikan pimpinan

Sekretariat membawahi 3 (tiga) Sub Bagian, antara lain:

1. Kepala Sub Bagian Perencanaan Program
2. Kepala Sub Bagian Keuangan, Perlengkapan dan Pengelolaan Barang Milik Daerah
3. Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum

3. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan C

Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan C mempunyai tugas memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan di bidang Kesatuan Bangsa dan Politik, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Kependudukan, Pencatatan Sipil, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Perhubungan, Statistik, Perpustakaan dan Kearsipan, Kepemudaan dan Olahraga, Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Sosial, Umum, dan Kebudayaan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perizinan dan Non perizinan C mempunyai fungsi:

1) Menyusun program kerja dan rencana operasional pada bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non perizinan C;
2) Melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, memvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadmistrasikan pelayanan, menerbitkan perizinan dan non perizinan dibidang Kesatuan Bangsa dan Politik, Tenaga Kerjadan Transmigrasi, Kependudukan, Pencatatan Sipil, PengendalianPendudukdanKeluargaBerencana;
3) Melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, memvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadmistrasikan pelayanan, menerbitkan perizinan dan non perizinan dibidang Perhubungan, Statistik, Perpustakaan dan Kearsipan, Kepemudaan dan Olahraga;
4) Melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, memvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadmistrasikan pelayanan, menerbitkan perizinan dan non perizinan dibidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Sosial, Umum, dan Kebudayaan;
5) Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan
6) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,t erdiridari:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, terdiri atas:
   1) Subbagian Perencanaan Program;
   2) Subbagian Keuangan, Perlengkapan dan Pengelolaan Barang Milik Daerah;dan
   3) Subbagian Kepegawaian dan Umum.
3. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, terdiriatas:
   1) Seksi Perencanaan Penanaman Modal;
   2) Seksi Deregulasi Penanaman Modal; dan
   3) Seksi Pemberdayaan Usaha Penanaman Modal.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Bidang Promosi Penanaman Modal, terdiriatas:
   1) Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal;
   2) Seksi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal; dan
   3) Seksi Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal.

5. Bidang Pengendalian Pelaksanaaan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, terdiriatas:
   1) Seksi Pembinaan, Pemantauan dan Pengawasan Penanaman Modal;
   2) Seksi Verifikasi dan Pengolahan Data Penanaman Modal;dan
   3) Seksi Sistem Informasi Penanaman Modal.

6. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A, terdiriatas:
   1) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I;
   2) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/II; dan
   3) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/III.

7. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B, terdiri atas:
   1) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B/I;
   2) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B/II;dan
   3) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan B/III.

8. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C, terdiri atas:
   1) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/I;
   2) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/II; dan
   3) Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/III.

9. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, terdiri atas:
   1) Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan;
   2) Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan; dan
   3) Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan.

**Sumber Daya Manusia**

Komposisi pegawai di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Tahun 2017 dapat dilihat ke Tabel V.1 s/d Tabel V.3 sebagai berikut:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

` **Tabel IV.1 Komposisi Pegawai DPMPTSP Provinsi Riau Berdasarkan Golongan**

| No | Golongan | Jumlah (orang) | Persentase |
|---|---|---|---|
| 1 | IV | 16 | 13,01 |
| 2 | III | 93 | 75,61 |
| 3 | II | 13 | 10,57 |
| 4 | I | 1 | 0,81 |
| | Jumlah | 123 | 100 |

*Sumber : profile webaite DPMPTSP Riau*

Berdasarkan Tingkat Pendidikan

**Tabel IV.2 Komposisi Pegawai DPMPTSP Provinsi Riau Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| No | Tingkat pendidikan | Tahun 2017 | |
|---|---|---|---|
| | | Jumlah (orang) | % |
| 1 | Sarjana Srata 3 (S3) | 0 | 0 |
| 2. | Sarjana Strata 2 (S2) | 21 | 17,07 |
| 3. | Sarjana Strata1 (S1) | 62 | 50.40 |
| 4. | Sarjana Muda/ Diploma | 10 | 8.13 |
| 5. | SLTA sederajat | 29 | 23,58 |
| 6. | SLTP sederajat | 1 | 0,82 |
| 7. | Sekolah Dasar (SD) | 0 | 0 |
| | Jumlah | 123 | 100 |

*Sumber: Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Riau, 2017*

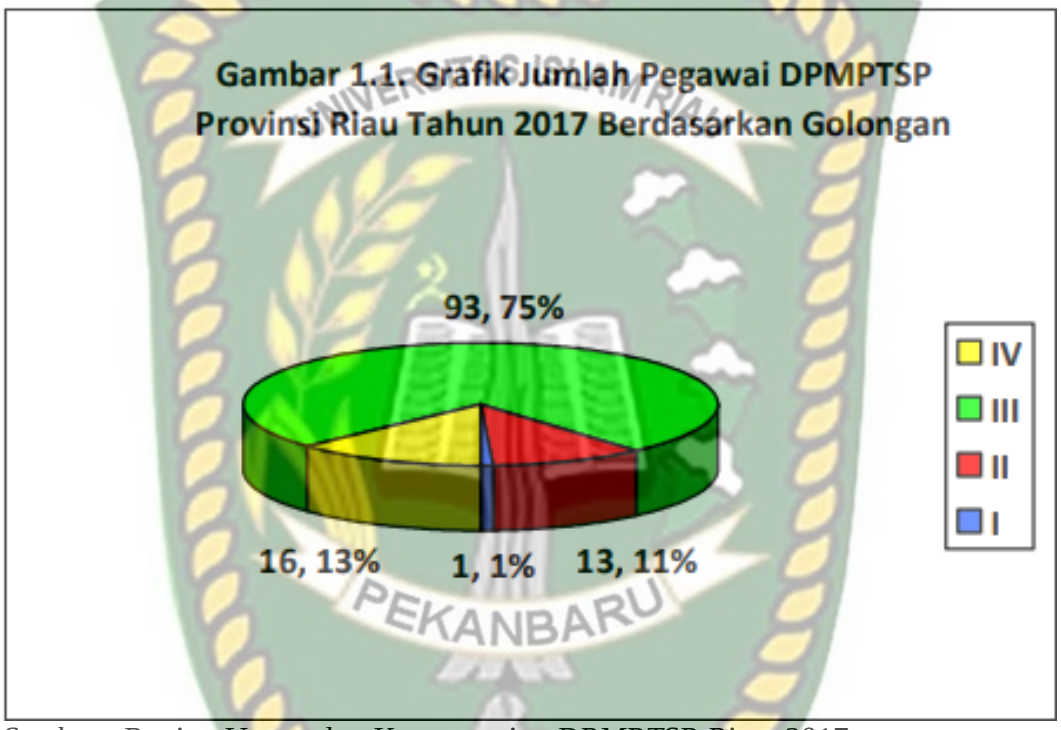
**Tabel IV.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jumlah Eselon**

| No. | Eselon | Jumlah |
|---|---|---|
| 1. | 2A | 1 |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

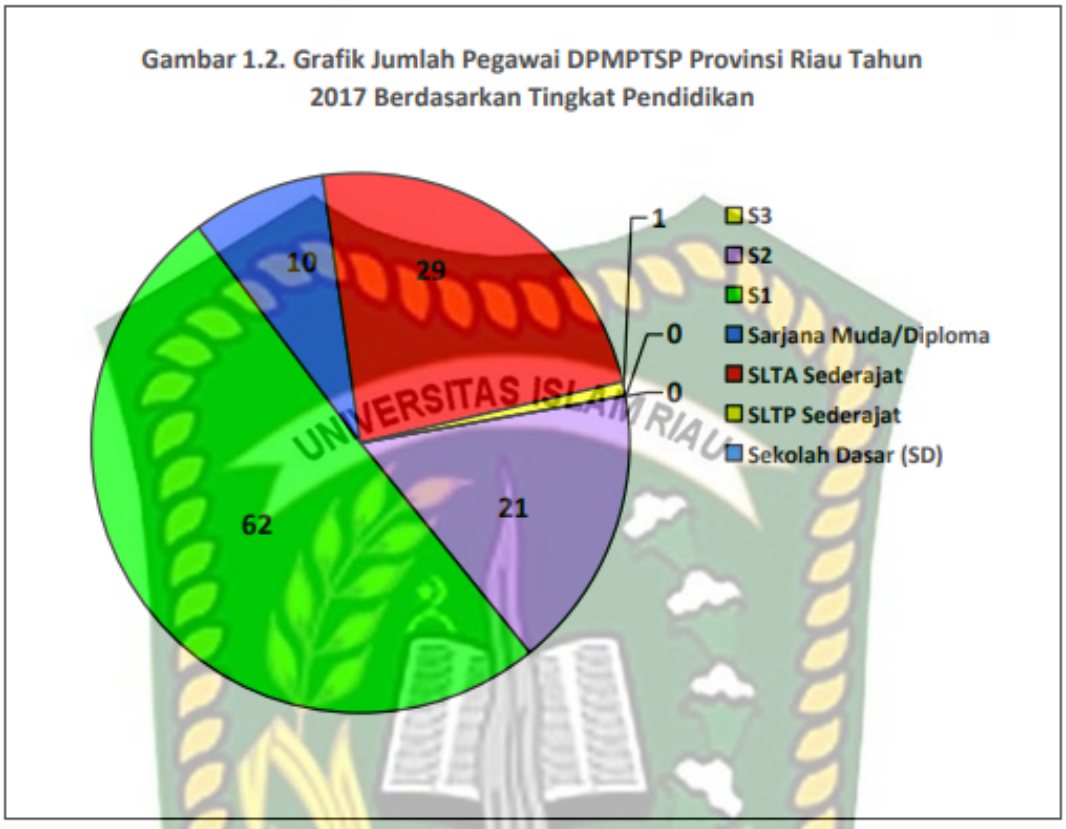
| | | |
|---|---|---|
| 2. | 3A | 8 |
| 3. | 4A | 24 |
| | *Total* | *34* |

*Sumber:Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Riau,2017*




*Sumber : Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Riau, 2017*

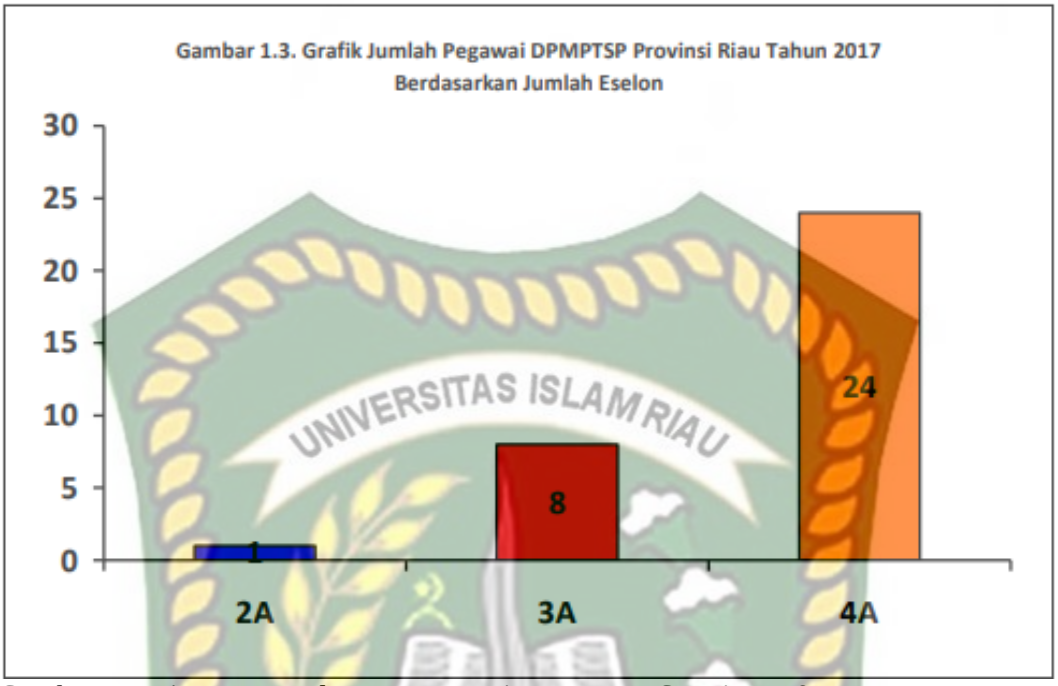
Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :



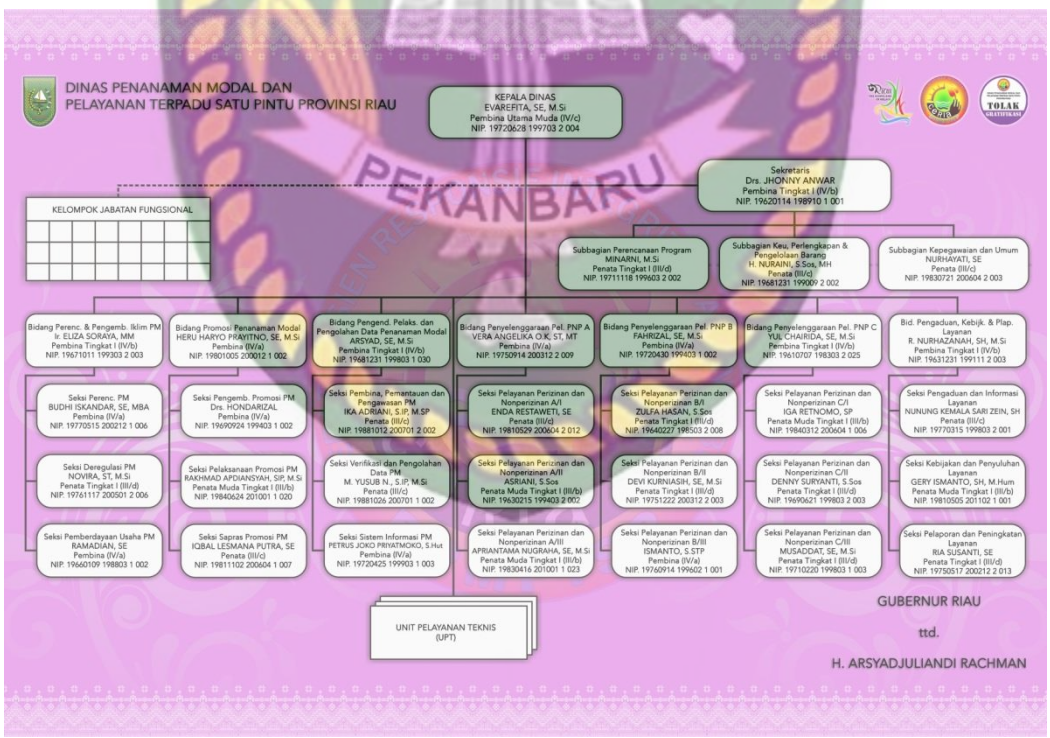

*Sumber : Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Riau, 2017*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :




*Sumber: Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Riau, 2017*




*Sumber : Bagian Umum dan Kepegawaian DPMPTSP Riau, 201*

# BAB V
# HASIL DAN PEMBAHASAN

## A. Identitas Responden

Dalam pelaksanaan penelitian yang mengangkat judul tentnag Analisis Penerpan Prinsip Good Governance dalam pelayanan Publik di dinas penanaman modal dan pelayananterpadu satu pintu provinsi riau peneliti mengambil data yang dibutuhkan dalam hal mengambil kesimpulan. Adapun data dan hasil responden yang dilakukan dalam penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut:

### 1. Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan adalah jenjang pendidikan yang pernah ditempuh oleh responden yang melakukan penilaian terhadap kepengurusan Surat Rekomendasi Riset dan Prariset di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau untuk mengetahui identitas responden tentang dasar tingkat pendidikannya, dalam penelitian ini tentu yang dijadikan responden adalah para mahasiswa yang mengurus perizinan riset dimana rata-rata semesternya adalah semester atas atau semester 8 dengan jumlah sampel yaitu 30 mahasiswa/mahasiswi. Kemudian untuk responden pegawai yang melayani pembuatan izin riset dan pra riset di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi riau tabelnya bias dilihat sebagai berikut.

**Table V.1 Jumlah Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| No | Tingkat pendidikan | Jumah | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1. | SMP | - | - |
| 2. | SMA | 2 | 14,28% |
| 3. | SARJANA | 13 | 86,66% |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | |
|---|---|---|
| **JUMLAH** | **15** | **100%** |

*Sumber:Olahan Peneliti 2019*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Provinsi Riau yang berstatus sarjana berjumlah 13 orang dan yang berpendidikan SMA 2 orang, dan responden mahasiswa ada 30 orang.

**2. Berdasarkan Umur Responden**

Untuk melengkapi data penelitian ini, maka dalam identitas responden juga akan memuat umur dari responden. Table berikut akan dipaparkan identitas responden berdasarkan umur yaitu sebagai berikut:

**Table V.2 Jumlah Berdasarkan Umur**

| No | Tingkat Umur | Jumah | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1. | 20-29 | 32 | 71,11% |
| 2. | 30-40 | 8 | 17,77% |
| 3. | >40 | 5 | 11,11% |
| **JUMLAH** | | **45** | **100%** |

*Sumber :Olahan Data Peneliti 2019*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat umur responden rata-rata adalah 20-29 tahun hal ini dikarenakan responden yang di gunakan adalah mahasiswa yang mengurus surat Izin Rekomendasi Riset/prariset, dan para pegawai usia 30-40 tahun berjumlah 8 orang dan lebih dari 40> berjumlah 5 orang.

**3. Jenis Kelamin**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sebagai data pelengkap penelitian ini dapat dilihat jenis kelamin responden yang tidk memengaruhi hasil penelitian namun sebagai pelengkap identitas Responden.

**Table V.3 Jumlah Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Jumah | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1. | Laki-laki | 17 | 37,77% |
| 2. | Perempuan | 28 | 62,22% |
| **JUMLAH** | | **45** | **100%** |

*Sumber: Olahan Data Peneliti 2019*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-lak isebanyak 17 orang dan jumlah responden perempuan sebanyak 28 orang, jenis kelamin ini diambil secara random oleh peneliti.

## B. Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Penyelengaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik menurut paradigm *Good Governance*, dalam prosesnya tidak hanya dilakukan oleh pemerintah dearah berdasarkan pendekatan *rule government* (legalitas), atau hanya untuk kepentingan pemerintah daerah. Paradigma *good governance*, mengedepankan proses dan prosedur, dimana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan.

Penyelengaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun dilingkungan masyarakat. Penyelengaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi kepemerintahan yang baik (*good Governance*) dicirikan dengan terselengaranya pelayanan public yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik.

Kinerja manajemen pemerintahan yang buruk dapat disebabkan berbagai factor antara lain: ketidakpedulian dan rendahnya komitmen top pimpinan, pimpinan manajerial atas, menegah, dan bawah, serta aparatur penyelengara pemerintahan lainya untuk bersama-sama mewujudkan tujuan otonomi daerah. Selain itu, kurangnya komitmen untuk menetapkan dan melaksanakan strategi dan kebijakan meningkatkan kualitas manjemen kinerja dan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik akan berpegaruh untuk menurutkan atau mempersempit terjadinya KKN dan pungli yang dewasa ini telah merambak disemua lini ranah pelayanan publik, serta dapat menghilangkan diskriminasi dalam pemberian pelayanan.

Paradigma *good governance* menjadi relevan dan menjiwai kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah yang diarahkan untuk meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan, mengubah sikap mental, perilaku aparat penyelengara pelayanan serta membangun kepedulian dan komitmen pimpinan daerah dan aparatnya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

**a. Transparansi (Keterbukaan)**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Menurut Mardiasmo (2004:30), transparansi berarti keterbukaan (*openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel V.4 Skor Responden Mahasiswa Pada Prinsip Transparansi**

| No | Transparansi | Tolak Ukur | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | B | C | K | |
| 1. | Keterbukaan instansi dalam memberikan informasi, mengenai prosedur, syarat, waktu penyelesaian dan biaya yang diperlukan dalam mengurus izin. | 15 | 15 | 0 | 30 |
| 2. | Bertambanya wawasan dan pengetahuan masyarakat mengenai penyelengaraan pelayanan perizinan. | 12 | 15 | 3 | 30 |
| 3. | Adanya kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang valid, akurat dan memadai serta tersedianya prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai kepada masyarakat pengguna jasa layanan perizinan. | 7 | 14 | 9 | 30 |
| Jumlah | | 34 | 44 | 12 | 90 |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang keterbukaan instansi dalam memberikan informasi mengenai prosedur, syarat, waktu penyelesaian dan biaya yang diperlukan dalam mengurus izin ditanggapi baik

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sebanyak 15 orang alasannya karena pelayanannya sudah bersifat terbuka dan gampang diakses. Ditanggapi cukup baik sebanyak 15 orang alasannya karena prosedur yang ditampilkan dirasa mahasiswa terlau rumit dan berbelit-belit. Kurang baik tidak ada yang menangapi atau berjumlah 0.

Indikator kedua tentang bertambanya wawasan dan pengetahuan mahasiswa mengenai penyelengaraan pelayanan perizinan ditanggapi baik sebanyak 12 orang alasannya karena dengan adanya transparansi maka gampang mahasiswa gampang mengetahui pelayanan dalam perizinan surat rekomendai riset yang dibutuhkan . Ditanggapi cukup baik sebanyak 15 orang alasannya karena masih ada beberapa yang tidak dapat diakses atau ditanyakan melalui media perantara. Dan tidak baik ditanggapi sebanyak 3 orang alasannya karena dinas tersebut dirasa hanya menjalankan visi misi dinas.

Indikator ketiga tentang adanya kemudahan bagi mahasiswa untuk memperoleh informasi yang valid, akurat dan memadai serta tersedianya prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai kepada masyarakat pengguna jasa layanan perizinan ditanggapi baik sebanyak 7 alasannya karena instansi tersbut sudah memiliki layanan aduan masyarakat dan dinilai sudah sangat responsif, ditanggapi cukup baik sebanyak 14 orang alasannya karena meskipun sudah melapor namun kadang tanggapan tidak cepat direspon oleh pegawai. Dan di tanggapi kurang baik sebanyak 9 orang dengan alasan karena tidak adanya kejelasan dalam waktu yang lama dalam pelayanan mengenai masalah yang dihadapi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Tabel V.5 Analisis Jawaban Responden Mahasiswa Pada Prinsip Transparansi**

| No | Transparansi | Tolak Ukur | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | B(3) | C(2) | K(1) | |
| 1. | Keterbukaan instansi dalam memberikan informasi, mengenai prosedur, syarat, waktu penyelesaian dan biaya yang diperlukan dalam mengurus izin. | 45 | 30 | 0 | 75 |
| 2. | Bertambanya wawasan dan pengetahuan masyarakat mengenai penyelengaraan pelayanan perizinan. | 36 | 30 | 3 | 69 |
| 3. | Adanya kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang valid, akurat dan memadai serta tersedianya prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai kepada masyarakat pengguna jasa layanan perizinan. | 21 | 28 | 9 | 58 |
| Jumlah | | 102 | 88 | 12 | 202 |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Skor tertinggi = skor tertinggi x jumlah item pertanyaan x jumlah responden
=3x3x30
=270
Jadi 202/270 x 100%= 74,81%

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden mahasiswa mengenai Prinsip Transparansi dalam pelayanan Publik studi pada Pengurusan surat Izin Rekomendasi

Riset Mahasiwa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah sebesar 74,81% dan dalam rentang Kategori Baik.

**Tabel V.6 Skor Responden Pegawai Pada Prinsip Transparansi**

| No | Transparansi | Tolak Ukur | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | B | C | K | |
| 1. | Keterbukaan instansi dalam memberikan informasi, mengenai prosedur, syarat, waktu penyelesaian dan biaya yang diperlukan dalam mengurus izin. | 10 | 3 | 1 | 14 |
| 2. | Bertambanya wawasan dan pengetahuan masyarakat mengenai penyelengaraan pelayanan perizinan. | 3 | 8 | 3 | 14 |
| 3. | Adanya kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang valid, akurat dan memadai serta tersedianya prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai kepada masyarakat pengguna jasa layanan perizinan. | 2 | 9 | 3 | 14 |
| Jumlah | | 15 | 20 | 9 | 42 |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang keterbukaan instansi dalam memberikan informasi, mengenai prosedur, syarat, waktu penyelesaian dan biaya yang diperlukan dalam mengurus izin ditanggapi baik sebanyak 10 orang alasanya karena semua sudah dirasa baik dalam hal memberikan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

informasi kepada mahasiswa. Cukup baik sebanyak 3 orang alasannya karena masih adanya keterlambatan peneyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP dan hal ini diperjelas dengan ditanggapi kurang baik sebanyak 1 orang.

Indikator kedua tentang bertambanya wawasan dan pengetahuan mahasiswa mengenai penyelengaraan pelayanan perizinan ditanggapi baik sebanyak 3 orang dengan alasan bahwa mahasiswa sudah paham dengan pelayanan perizinan. Ditanggapi cukup baik sebanyak 8 orang dengan alasan masih adanya beberapa informasi yang tidak dapat di tampilkan melalui media perantara. Dan tidak baik ditanggapi sebanyak 3 orang karena hanya menajankan sesuai visi misi atau SOP tanpa mengedepankan nilai-nilai transparansi itu sendiri.

Indikator ketiga tentang adanya kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang valid, akurat dan memadai serta tersedianya prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai kepada masyarakat pengguna jasa layanan perizinan ditanggapi baik sebanyak 2 orang dengan alasan karena sudah disediakan ruang pengaduan online maupun manual sehingga pengaduan mengenai masalah dapat ditanyakan secara langsung. Cukup baik sebanyak 9 orang dengan alasan karena jawaban mengenai keluhan kadang dijawab agak lama butuh waktu beberapa hari dan hal ini dipertegas dengan di tanggapinya kurang baik sebanyak 3 orang meskipun memiliki layanan pengaduan instansi dinilai masih lambat dalam meespon atau menanggapi pengaduan.

**Tabel V.7 Analisis Jawaban Responden Pegawai Pada Prinsip Transparansi**

| No | Transparansi | Tolak Ukur | Total |
|---|---|---|---|

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | B(3) | C(2) | K(1) | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Keterbukaan instansi dalam memberikan informasi, mengenai prosedur, syarat, waktu penyelesaian dan biaya yang diperlukan dalam mengurus izin. | 30 | 6 | 1 | 37 |
| 2. | Bertambanya wawasan dan pengetahuan masyarakat mengenai penyelengaraan pelayanan perizinan. | 9 | 16 | 3 | 28 |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 3. | Adanya kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang valid, akurat dan memadai serta tersedianya prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai kepada masyarakat pengguna jasa layanan perizinan. | 6 | 18 | 3 | 28 |
| Jumlah | | 45 | 40 | 7 | 92 |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Skor tertinggi = skor tertinggi x jumlah item pertanyaan x jumlah responden
=3x3x14
=126
Jadi 92/126x 100%= 73,01%

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai mengenai Prinsip Transparansi dalam pelayanan Publik studi pada Pengurusan surat Izin Rekomendasi Riset Mahasiswa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah sebesar 73,01% dan dalam rentang Kategori Baik.

Hasil wawancara (01/02/2019) yang dilakukan dengan Subbagian Kepegawaian dan umum ibu Hidayati di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pintu Provinsi Riau menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan berusaha semaksimal mungkin memudahkan para mahasiswa untuk mengurus surat izin sesuai peraturan yang telah ditentukan. Karena sudah melalui online maka informasi dn persyaratan yang dibutuhkan sudah tersedia, mahasiswa tinggal membaca dari situs web DPMPTSP Riau.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa dari jumlah ketiga jawaban indikator yang diberikan responden kepada mahasiswa adalah 74,81% dalam kategori **Baik**. Sedangkan, jumlah ketiga jawaban indikator yang diberikan responden kepada pegawai adalah 73,01% dalam rentang kategori **Baik**

Artinya bahwa dalam penelitian ini Responden dalam memberikan nilai penerapan prinsip *good governance* dari aspek transparansi dalam pelayanaan pengurusan surat Izin rekomendasi riset dan prariset untuk mahasiswa adalah **Baik.**

**b. Daya Tanggap**

Dalam artian ketanggapan lembaga-lembaga publik untuk melayani stakeholders. Daya tanggap dibangun atas dasar kesiapan lembaga publik dalam memberika pelayanan kepada stakeholders atau dengan lembaga publik lainya.

**Tabel: V.8 Skor Responden Mahasiswa Pada Prinsip Daya Tanggap**

| No | Daya Tanggap | Tolak Ukur | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | B | C | K | |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Adanya interkasi komunikasi yang terjalin antara pegawai/petugas sebagai pemberi layanan dengan para pemohon yang mengurus perizinan | 11 | 10 | 9 | 30 |
| 1. | Sikap pegawai atau petugas pelayanan dalam merespon keluhan dari pengguna jasa layanan perizinan. | 7 | 11 | 12 | 30 |
| 3. | Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelengaraan pelayanan pada masa mendatang | 16 | 13 | - | 30 |
| Jumlah | | 34 | 34 | 21 | 90 |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang adanya interkasi komunikasi yang terjalin antara pegawai/petugas sebagai pemberi layanan dengan para pemohon yang mengurus perizinan ditanggapi baik sebanyak 11 orang dengan alasan karena interkasi yang dilakukan pihak pegawai sudah dilakukan sangat interktif. Cukup baik ditanggapi dengan 10 orang dengan alasan pegawai lama merespon jika ada pertanyaan seputar pelayanan, dan Tidak Baik ditanggapi sebanyak 9 orang dengan alasan tidak adanya jawaban/respon dari pegawai.

Indikator kedua tentang Sikap pegawai atau petugas pelayanan dalam merespon keluhan dari pengguna jasa layanan perizinan ditanggapi baik sebanyak 7 orang dengan alasan karena keluhan bisa langsung ditanggapi oleh pegawai pelayanan karena teredia fitur live chat dalam web dinas. ditanggapi cukup baik sebanyak 13 orang dengan alasan masih lamanya respon yang diberikan para pegawai dalam hal

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

keluhan dan hal ini juga dipertegas dengan reponden yang menanggapi Kurang baik sebanyak 12 orang.

Indikator ketiga tentang Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelengaraan pelayanan pada masa mendatang ditanggapi baik sebanyak 16 orang alasanya karena instansi dirasa sudah terbuka dalam menerima kritikan dari para mahasiswa untuk mengevaluasi kinerja para pegawai. Ditanggapi Cukup baik ditanggapi sebanyak 13 orang dengan alasan karena instansi dirasa sudah cukup menerima kritik dan saran yang diberikan untuk mengevaluasi kinerja para pegawai. Dan ditanggapi Kurang Baik sebanyak 0.

**Tabel: V.9 Analisis Jawaban Responden Mahasiswa Pada Prinsip Daya Tanggap**

| No | Daya Tanggap | Tolak Ukur | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | B | C | K | |
| 1. | Adanya interkasi komunikasi yang terjalin antara pegawai/petugas sebagai pemberi layanan dengan para pemohon yang mengurus perizinan | 33 | 20 | 9 | 62 |
| 2. | Sikap pegawai atau petugas pelayanan dalam merespon keluhan dari pengguna jasa layanan perizinan. | 21 | 22 | 12 | 55 |
| 3. | Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelengaraan pelayanan pada masa mendatang | 48 | 26 | 0 | 74 |
| Jumlah | | 102 | 68 | 20 | 191 |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Skor tertinggi = skor tertinggi x jumlah item pertanyaan x jumlah responden
=3x3x30
=270
Jadi 191/270 x 100%= 70,74% (Baik)

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai mengenai Prinsip Responsivitas (daya tanggap) dalam pelayanan Publik studi pada Pengurusan surat Izin Rekomendasi Riset Mahasiswa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah sebesar 70,74% dan dalam rentang Kategori Baik.

**Tabel: V.10 Skor Responden Pegawai Pada Prinsip Daya Tanggap**

| No | Daya Tanggap | Tolak Ukur | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | B | C | K | |
| 1. | Adanya interkasi komunikasi yang terjalin antara pegawai/petugas sebagai pemberi layanan dengan para pemohon yang mengurus perizinan | 7 | 5 | 2 | 14 |
| 2. | Sikap pegawai atau petugas pelayanan dalam merespon keluhan dari pengguna jasa layanan perizinan. | 5 | 4 | 5 | 14 |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 3. | Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelengaraan pelayanan pada masa mendatang | 7 | 7 | - | 14 |
| Jumlah | | 19 | 16 | 7 | 42 |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang adanya interkasi komunikasi yang terjalin antara pegawai/petugas sebagai pemberi layanan dengan para pemohon yang mengurus perizinan ditanggapi baik sebanyak 7 orang dengan alsan karena sudah tersedianya fitur live chat yang disediakan oleh instansi demi memudahkan dalam interkasi bersama para pengurus perizinan. Cukup baik ditanggapi dengan 5 orang karena pegawai ataupun oknum pegawai kurang responsif dalam melakukan pelayanan. Dan Tidak Baik ditanggapi sebanyak 2 orang dengan alasannya para oknum pegawai asal-asalan dalam melakukan pelayanan.

Indikator kedua tentang Sikap pegawai atau petugas pelayanan dalam merespon keluhan dari pengguna jasa layanan perizinan ditanggapi baik sebanyak 5 orang dengan alasan pegawai selalu merespon dan memberi jalan keluar terhadap aduan ataupun keluhan. Ditanggapi cukup baik sebanyak 4 orang dengan alasan karena para pegawai memberikan layanan sudah sesuai dengan SOP pelayanan. Dan Kurang baik ditanggapi Tidak baik sebanyak 5 orang dengan alasan oknum pegawai tidak perduli terhadap aduan dan terkesan hanya menjawab sekedarnya.

Indikator ketiga tentang Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelengaraan pelayanan pada masa mendatang ditanggapi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

baik sebanyak 7 orang dengan alasan instansi sudah sangat terbuka terhadap kritik dan saran dari masyarkat.  ditanggapi Cukup baik ditanggapi sebanyak 7 orang denga alasan karena pegawai merasainstansi sudah ckup merasa menerima kritik dan saran dari para pengurus perizinan dan ditanggapi Kurang Baik sebanyak 0.

**Tabel: V.11 Analisis Jawaban Responden Pegawai Pada Prinsip Daya Tanggap**

| No | Daya Tanggap | Tolak Ukur | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | B | C | K | |
| 1. | Adanya interkasi komunikasi yang terjalin antara pegawai/petugas sebagai pemberi layanan dengan para pemohon yang mengurus perizinan | 21 | 10 | 2 | 33 |
| 2. | Sikap pegawai atau petugas pelayanan dalam merespon keluhan dari pengguna jasa layanan perizinan. | 15 | 8 | 5 | 28 |
| 3. | Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelengaraan pelayanan pada masa mendatang | 21 | 14 | 0 | 35 |
| Jumlah | | 57 | 32 | 7 | 96 |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Skor tertinggi = skor tertinggi x jumlah item pertanyaan x jumlah responden
=3x3x14
=126
Jadi 96/126 x 100%= 76,19% (Baik)

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai mengenai Prinsip Responsivitas (daya tanggap) dalam pelayanan Publik studi pada Pengurusan surat Izin Rekomendasi Riset Mahasiswa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah sebesar 76,19% dan dalam rentang Kategori Baik.

Hasil wawancara (01/02/2019) yang dilakukan dengan Subbagian Kepegawaian dan umum ibu Hidayati di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Riau menyatakan bahwa dalam melayani mahasiswa para pegawai sangat tanggap, hal ini dapat dilihat adannya bidang pengaduan yang melayani segala keluhan dari mahasiswa, serta di perizinan online juga tersedia fitur live chat yang memudahkan mahasiswa bertanya langsung lewat fitur itu selama 24 jam.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa rata-rata dari jumlah ketiga jawaban indikator yang diberikan kepada responden mahasiswa paling banyak menjawab adalah **Baik** yaitu sebanyak 70,74%. Sedangkan, dari jumlah ketiga jawaban indikator yang diberikan responden kepada pegawai paling banyak menjawab adalah **Baik** yaitu sebanyak 76,19%.

Artinya bahwa dalam penelitian ini Responden dalam memberikan nilai penerapan prinsip *good governance* dari aspek daya tanggap dalam pelayanaan pengurusan surat Izin rekomendasi riset dan prariset untuk mahasiswa adalah **Baik.**

**c. Efektif Dan Efesien**

Efektif dan efesien yakni; peneelengaraan Negara harus menghasilkan sesuai dengan apa yang dikehendaki dengan menggunakan sumber daya secara semaksimal

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mungkin. Efektif dan efesien dibangun atas dasar memaksimalkan sumber daya yang digunakan dalam pelayanan publik.

**Tabel: V.12 Skor Responden Mahasiswa pada Prinsip Efektif Dan Efesien**

| No | Efektif Dan Efesien | Tolak Ukur | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | B | C | K | |
| 1. | Kecepatan dan ketepatan waktu dalam proses penyelengaraan pelayanan. | 9 | 16 | 6 | 30 |
| 2. | Adanya kejelasan pembiayaan dalam pelayanan. | 10 | 10 | 10 | 30 |
| 3. | Ketersediaan sumber daya manusia pelayanan yang handal. | 9 | 13 | 8 | 30 |
| Jumlah | | 28 | 39 | 24 | 90 |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang Kecepatan dan ketepatan waktu dalam proses penyelengaraan pelayanan. ditanggapi baik sebanyak 9 orang dengan alasan karena dengan segala kemudahan melalui berbagai media yang disediakan dapat memepersingkat waktu penyelesaian pelayanan. Cukup baik ditanggapi dengan 16 orang dengan alasan pelayanan yang dilakukan sudah sesuai SOP dalam pelayanan dan Tidak Baik ditanggapi sebanyak 6 orang dengan alasan pelayanan yang dilakukan tidak sesuai dengan SOP pelyanan dan dinilai sangat lambat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Indikator kedua tentang Adanya kejelasan pembiayaan dalam pelayanan. ditanggapi baik sebanyak 20 orang dengan alasan karena di platform dinas sudah tertera dengan jelas mengenai pembiayaan dalam mengurus izin. Ditanggapi cukup baik sebanyak 10 orang dengan alasan karena Biaya yang di keluarkan sudah sesuai dengan SOP pelayanan. Dan Kurang baik ditanggapi sebanyak 0 orang

Indikator ketiga tentang Ketersediaan sumber daya manusia pelayanan yang handal ditanggapi baik sebanyak 9 orang dengan alasan karena instansi sudah menyediakan SDM ynag baik dan berkompeten. Ditanggapi Cukup baik sebanyak 13 orang dengan alasan para pegawai diinstansi sudah mengerjakan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dan ditanggapi Kurang Baik sebanyak 8 orang para pegawai instansi dirasa terlalu bertele-tele dalam pelayanan.

**Tabel: V.13 Analisis Jawaban Responden Mahasiswa Pada Prinsip Efektif dan Efisien**

| No | Efektif dan Efesien | Tolak Ukur | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | B (3) | C (2) | K(1) | |
| 1. | Kecepatan dan ketepatan waktu dalam proses penyelengaraan pelayanan. | 27 | 32 | 6 | 65 |
| 2. | Adanya kejelasan pembiayaan dalam pelayanan. | 30 | 20 | 10 | 60 |
| 3. | Ketersediaan sumber daya manusia pelayanan yang handal. | 27 | 26 | 8 | 61 |
| Jumlah | | 84 | 78 | 24 | 186 |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Skor tertinggi = skor tertinggi x jumlah item pertanyaan x jumlah responden
=3x3x30
=270

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Jadi 186 / 270 x 100 = 68,88% (Baik)

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai mengenai Prinsip Efektif dan efesien dalam pelayanan Publik studi pada Pengurusan surat Izin Rekomendasi Riset Mahasiswa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah sebesar 68,88 % dan dalam rentang Kategori Baik.

**Tabel: V.14 Skor Responden Pegawai Pada Prinsip Efektif Dan Efesien**

| No | Efektif Dan Efesien | Tolak Ukur | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | B | C | K | |
| 1. | Kecepatan dan ketepatan waktu dalam proses penyelengaraan pelayanan. | 7 | 6 | 1 | 14 |
| 2. | Adanya kejelasan pembiayaan dalam pelayanan. | 7 | 7 | 0 | 14 |
| 3. | Ketersediaan sumber daya manusia pelayanan yang handal. | 8 | 5 | 1 | 14 |
| Jumlah | | 22 | 18 | 3 | 42 |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang Kecepatan dan ketepatan waktu dalam proses penyelengaraan pelayanan. ditanggapi baik sebanyak 7 orang dengan alasan karena karena dengan segala kemudahan yang disediakan oleh instansi melalui berbagai media yang mendukung untuk dapat mempersingkat waktu pelayanan. Cukup baik ditanggapi dengan 6 orang dengan alasan para pegawai sudah melakuakn pelayanan sesuai dengan SOP pelayanan. Dan Tidak Baik ditanggapi sebanyak 1 orang dengan alasan karena pelayanan yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dilkaukan terkadang lambat dikarenakan server mengalami gangguan sehingga peneyelesaian membutuhkan waktu lebih.

Indikator kedua tentang Adanya kejelasan pembiayaan dalam pelayanan. ditanggapi baik tidak ditanggapi 7 dengan alasan karena semua jenis pembiayaan yang dibutuhkan sudah di tampilkan di platform instansi , ditanggapi cukup baik sebanyak 7 orang dengan alasan pembiayaan sudah sesuai dengan SOP pelayanan dan Kurang baik ditanggapi Tidak baik sebanyak 0 orang.

Indikator ketiga tentang Ketersediaan sumber daya manusia pelayanan yang handal ditanggapi baik sebanyak 8 orang dengan alasan karena instansi sudah menyediakan para pegawai yang handal dengan latar belakang pendidikan yang tinggi. Ditanggapi Cukup baik ditanggapi sebanyak 5 orang dengan alasan para pegawai sudah menjalankan tuga masing-masing sesuai dengan fungsinya dan ditanggapi Kurang Baik sebanyak 1 dengan alasan karena oknum pegawai yang baru masuk ke instansi dan belum paham cara kerja pelayanan.

**Tabel: V.15 Analisis Jawaban Responden Pegawai Pada Prinsip Efektif dan Efisien**

| No | Efektif dan efesien | Tolak Ukur | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | B(3) | C(2) | K(1) | |
| 1. | Kecepatan dan ketepatan waktu dalam proses penyelengaraan pelayanan. | 21 | 12 | 1 | 35 |
| 2. | Adanya kejelasan pembiayaan dalam pelayanan. | 21 | 14 | 0 | 34 |
| 3. | Ketersediaan sumber daya manusia pelayanan yang handal. | 24 | 10 | 1 | 35 |
| Jumlah | | 66 | 37 | 2 | 104 |

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Skor tertinggi = skor tertinggi x jumlah item pertanyaan x jumlah responden
=3x3x14
=126
Jadi 104 / 126 x 100 = 82,53% (Baik)

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai mengenai Prinsip Efektif dan efesien dalam pelayanan Publik studi pada Pengurusan surat Izin Rekomendasi Riset Mahasiswa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah sebesar 82,53% dan dalam rentang Kategori Baik.

Hasil wawancara (01/02/2019) yang dilakukan dengan Subbagian Kepegawaian dan umum ibu Hidayati di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Riau menyatakan bahwa dalam melayani para mahasiswa sangat cepat karena SOP dalam pembuat surat izin adalah 3 hari kerja. Hal ini dudukung oleh infrakstruktur dan SDM di dalam dinas, namun hal ini bisa dilakukan atau di tidak lanjuti jika syarat dan ketentuan sudah dipenuhi maka surat izin segera selesai.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa dari jumlah ketiga jawaban indikator yang diberikan responden kepada mahasiswa paling banyak menjawab adalah **Baik** yaitu sebanyak 68,88%. Sedangkan, dari jumlah ketiga jawaban indikator yang diberikan responden kepada pegawai paling banyak menjawab adalah **Baik** sebanyak 82,53%.

Artinya bahwa dalam penelitian ini Responden dalam memberikan nilai penerapan prinsip *good governance* dari aspek daya Efektif dan Efesien dalam

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pelayanaan pengurusan surat Izin rekomendasi riset dan prariset untuk mahasiswa adalah **Baik.**

**d. Akuntabilitas**

Akuntabilitas menurut Mardiasmo (2006:3) adalah sebagai bentuk kewajiban mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggung jawaban yang dilaksanakan secara periodik. Akutabilitas dibangun atas dasar diperlukanya pelaporan pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan misi oraganisasi yang telah ditetapkanya.

**Tabel: V.16 Skor Responden Mahasiswa Pada Prinsip akuntabilitas**

| No | Akuntabilitas | Tolak Ukur | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | B | C | K | |
| 1. | Adanya pertanggungjawaban dalam penyelengaraan pelayanan. | 10 | 10 | 10 | 30 |
| 2. | Adanya pengwasan dalam penyelengaraan pelayanan. | 8 | 9 | 13 | 30 |
| 3. | Adanya ketercapaian target dalam pelayanan | 11 | 11 | 8 | 30 |
| Jumlah | | 29 | 30 | 31 | 90 |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang Adanya pertanggungjawaban dalam penyelengaraan pelayanan. ditanggapi baik sebanyak 10 orang dengan alasan karena segala prose perizinan dinilai sesuai dengan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

aturan yang ditetapkan. Cukup baik ditanggapi dengan 10 orang penyelengaraan pelayanan sudah dilkukan dengan sewajanya dan Tidak Baik ditanggapi sebanyak 10 orang karena adanya beberapa pegawai instansi yang berttentangan dengan SOP.

Indikator kedua tentang Adanya pengwasan dalam penyelengaraan pelayanan ditanggapi baik sebanyak 8 orang karena dalam instansi tersebut terdapat devisi atau bagian audityang mengawasi setiap tingkah laku para pegawai. ditanggapi cukup baik sebanyak 9 orang dengan alasan karena para pegawai sudah melkukan tugas dan fungsinya sesuai dengan SOP pelayaan yang dibuat oleh instansi tersebut.dan Kurang baik ditanggapi Tidak baik sebanyak 13 orang dengan alasan karena masih ada pelangaran-pelangaran yang dilakukan oleh pegawai instansi.

Indikator ketiga tentang Adanya ketercapaian target dalam pelayanan ditanggapi baik sebanyak 11 orang dengan alasan karena dengan adanya transparansi informasi maka, mahasiswa dapat melakukan perizinanan sehingga pelayanan yang diinginkan dapat tercapai. ditanggapi Cukup baik ditanggapi sebanyak 11 orang orang dengan alasan karena instansi sudah menyediakan segala bentuk prosedur sehingga diharapkan memmudahkan para mahasiswa dalam melakukan pengurusan izin. dan ditanggapi Kurang Baik sebanyak 8 orang dengan alasan karena kurangnya sosialisasi kepada mahasiswa tau masyarakat pengguna perizinan sehingga para pengurus tidak mengetahui prosedur pengurusan.

**Tabel: V.17 Analisis Jawaban Responden Mahasiswa Pada Prinsip Akuntabilitas**

| No | Akuntabilitas | Tolak Ukur | Total |
|---|---|---|---|

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | | B | C | K | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Adanya pertanggung jawaban dalam penyelengaraan pelayanan. | 30 | 20 | 10 | 60 |
| 2. | Adanya pengwasan dalam penyelengaraan pelayanan. | 24 | 18 | 13 | 55 |
| 3. | Adanya ketercapaian target dalam pelayanan | 33 | 22 | 8 | 63 |
| Jumlah | | 87 | 60 | 31 | 178 |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Skor tertinggi = skor tertinggi x jumlah item pertanyaan x jumlah responden
=3x3x30
=270
Jadi 178 / 270 x 100 = 65,92% (Baik)

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai mengenai Prinsip akuntabilitas dalam pelayanan Publik studi pada Pengurusan surat Izin Rekomendasi Riset Mahasiswa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah sebesar 65,92% dan dalam rentang Kategori Baik.

**Tabel: V.18 Skor Responden Pegawai Pada Prinsip akuntabilitas**

| No | Akuntabilitas | Tolak Ukur | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | B | C | K | |
| 1. | Adanya pertanggungjawaban dalam penyelengaraan pelayanan. | 6 | 4 | 4 | 14 |
| 2. | Adanya pengwasan dalam penyelengaraan pelayanan. | 4 | 8 | 2 | 14 |
| 3. | Adanya ketercapaian target dalam pelayanan. | 3 | 7 | 4 | 14 |
| Jumlah | | 13 | 19 | 10 | 42 |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang Adanya pertanggungjawaban dalam penyelengaraan pelayanan. ditanggapi baik sebanyak 6 orang dengan alsan karena segala proses perizinana dinilai sudah sesuaidengan aturan yang dietapkan oleh dinas. Cukup baik ditanggapi dengan 4 orang dengan alasan penyelengaraan pelayanansudah sewajarnya. dan Tidak Baik ditanggapi sebanyak 4 orang dengan alasan karena oknum pegawai bertentangan dengan SOP pelayanan.

Indikator kedua tentang Adanya pengwasan dalam penyelengaraan pelayanan ditanggapi baik sebanyak 4 orang dengan alasan karena dalam instansi tersebut terdapat bgaian audit yang mengawasi kinerja para pegawai jika ada pelangaran-pelangaran. ditanggapi cukup baik sebanyak 8 orang dengan alasan karena sudah melakukan tugas pelayanan sesuai dengan SP dinas dan Kurang baik ditanggapi sebanyak 2 dengan alasan karena masih adanya pelangaran yang dilkukan oleh oknum-oknum pegawai..

Indikator ketiga tentang Adanya ketercapaian target dalam pelayanan ditanggapi baik sebanyak 3 orang dengan adanya transparasni informasi maka masyarakat dapat melakukan periinan sehingga perizinan yang diinginkan dapat tercapai. ditanggapi Cukup baik ditanggapi sebanyak 7 orang karena instansi sudah menyediakan segala bentuk prosedur pelayanan sehingga diaharpakan mempermudh para pelangan dalam melkukan pengurusan izin.  dan ditanggapi Kurang Baik sebanyak 4 orang dengan alasan karena kurang nya sosialisasi kepada masyarakat dari pihak dinas.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Tabel: V.119 Analisis Jawaban Responden Pegawai Pada Prinsip Akuntabilitas**

| No | Akuntabilitas | Tolak Ukur | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | B | C | K | |
| 1. | Adanya pertanggungjawaban dalam penyelengaraan pelayanan. | 18 | 8 | 4 | 30 |
| 2. | Adanya pengwasan dalam penyelengaraan pelayanan. | 8 | 16 | 2 | 26 |
| 3. | Adanya ketercapaian target dalam pelayanan. | 9 | 14 | 4 | 27 |
| Jumlah | | 35 | 14 | 10 | 84 |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Skor tertinggi = skor tertinggi x jumlah item pertanyaan x jumlah responden
=3x3x14
=126
Jadi 84 / 126 x 100 = 66,66% (Cukup Baik)

Berdasarkan hasil analisis jawaban responden pegawai mengenai Prinsip akuntabilitas dalam pelayanan Publik studi pada Pengurusan surat Izin Rekomendasi Riset Mahasiswa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Riau adalah sebesar 66,66% dan dalam rentang Kategori Cukup Baik.

Hasil wawancara (01/02/2019) yang dilakukan dengan Subbagian Kepegawaian dan umum ibu Hidayati di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Riau menyatakan bahwa dinas selalu menjunjung prinsip akuntabilitas dalam setiap pelaksanaannya sesuai dengan tupoksi sehingga kegiatan yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa rata-rata dari jumlah ketiga jawaban indikator yang diberikan responden kepada mahasiswa paling banyak menjawab adalah **Baik** yaitu sebanyak 65,92%. Sedangkan, dari jumlah ketiga jawaban indikator yang diberikan responden kepada pegawai paling banyak menjawab adalah **Cukup Baik** yaitu sebanyak 66,66%.

Artinya bahwa dalam penelitian ini Responden dalam memberikan nilai penerapan prinsip *good governance* dari aspek Akuntabilitas dalam pelayanaan pengurusan surat Izin rekomendasi riset dan prariset untuk mahasiswa adalah **Baik.**

**Tabel: V.12 Rekapitulasi Jawaban Responden Mahasiswa Tentang Analisis Prinisp *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.**

| No | Indikator Prinsip *Good Governance* | Rekapitulasi | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | B | C | K | |
| 1. | Transparansi | 102 | 88 | 12 | 202 |
| 2. | Daya Tanggap | 102 | 68 | 20 | 191 |
| 3. | Efektif dan efesien | 84 | 78 | 24 | 186 |
| 4. | Akuntabilitas | 87 | 60 | 31 | 178 |
| Jumlah | | 375 | 294 | 87 | 757 |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Skor tertinggi = skor tertinggi x jumlah item pertanyaan x jumlah responden
=3x12x30
=1080
Jadi 757 / 1080 x 100 = 70,09% (Baik)

Berdasarkan tabel diatas, tingkat penerapan prinsip *good governance* dalam penyediaan pelayanan Pengurusan Surat Rekomendasi Riset dan Prariset bagi mahasiswa di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yang disajikan dengan akurat sesuai dengan data yang diolah sebelumnya. Dari hasil rekapitulasi, peneliti menilai bahwa tingkat penerapan prinsip *good governance*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dalam pelayanan perizinan pengurusan surat rekomendasi riset dan prariset bagi mahasiswa di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau sudah dikategorikan **Baik** sesuai dengan hasil data yang diolah peneliti dari masing-masing indikator Prinsip-Prinsip *Good Governance.*

**Tabel: V.12 Rekapitulasi Jawaban Responden Pegawai Tentang Analisis Prinisp *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.**

| No | Indikator Prinsip *Good Governance* | Rekapitulasi | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | B | C | K | |
| 1. | Transparansi | 45 | 40 | 7 | 92 |
| 2. | Daya Tanggap | 57 | 32 | 7 | 96 |
| 3. | Efektif dan efesien | 66 | 37 | 2 | 105 |
| 4. | Akuntabilitas | 35 | 14 | 10 | 84 |
| Jumlah | | 203 | 87 | 26 | 316 |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2019*

Skor tertinggi = skor tertinggi x jumlah item pertanyaan x jumlah responden
=3x12x14
=504
Jadi 316/504 x 100 = 62,69 (Cukup Baik)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau sesuai dengan data yang sudah diolah sebelumnya. Dari hasil pengumpulan data dan analisis peneliti menilai bahwa tingkat penerapan prinsip *good governance* dalam penguruan surat izin rekomendasi riset/prariset Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau dikategorikan **Cukup baik.**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukan bahwa penerpan prinsip *good Governanance* dalam pelayanan public di Dinas Penanaman Modal dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau studi tentang pengurusan surat rekomendasi riset mahasiswa yaitu sebagai berikut:

1. Transparansi

   Transparansi yakni, yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Hasil penelitian menunjukan bahwa pihak dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi riau telah berupaya melakukan langkah publikasi kepada masyarakat dengan menyediakan website dan melakukan pelayanan seara online. Prinsip transparasni yang diterapkan oleh dinas telah terlaksana dengan baik. Namun, kurangnya penjelasan mengenai tindak lanjut berkas yang kurang lengakap kepada masyarakat menyebabkan terjadinya kesalah pahaman pada masyarakat.

2. Daya Tanggap

   Daya tanggap merupakan kemampuan pemerintah untuk mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukan bahwa pegawai di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi riau sebenarnya sudah cukup baik responsive memanggapi keluahan-keluhan masyarakat. Keadaan ini bisa dilihat di dinas terkait bahwa tersedia layanan aduan masyarakat mengenai layanan dengan cepat dan tepat. Jika masalah itu tidak bisa langsung diselesaikan maka akan ditampung dan selanjutnya akan dilkukuan rapat internal yang rutin dilakukan setiap

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

bulanya.

3. Efektif dan efesien

   Efektif dan efesien dapat diartikan sebgai perbandingan yang terbaik antara input dan output. Efektifitas dan efesiensi pelayanan dapat diukur dari waktu, biaya dan tenaga yang digunakan untuk menyelesaikan suatu bentuk pelayanan public. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui pelayanandi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi riau sudah cukup baik. Hal ini disebababkan karena masih adanya ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen masyarakat sehigga masyakat mengeluhkan pada ketidakpastian aktu penyelesaian pelayanan dan kurang berjalan efektif.

4. Akuntabilitas

   Instansi pemerintah harus dapat mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan sesuai dengan tugas pokok fungsinya. Hasil penelitian menunjukan bahwa dalam pelaksanaan akuntabilitas di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pitu provinsi riau sudah menjalankan sesuai tugas pokok fungsinya, hal ini didukung dengan Sumber daya manusia di dinas yang handal dan manjalankan sesuai dengan tugasnya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# BAB VI
# PENUTUP DAN SARAN

## A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis lakukan di Dinas Penanaman Terpadu satu Pintu Provinsi Riau penulis menarik suatu kesimpulan yang dirumuskan kembali dengan kalimat yang lebih lengkap sesuai dengan hasil pembahasan yaitu sebagai berikut:

1. Penerapan Prinsip Transparansi dalam pelayanan publik di dinas penanaman Modal dan pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Riau sudah berjalan baik,.
2. Penerapan Prinsip Daya Tanggap dalam pelayanan publik dalam pengurusan surat rekomendasi Riaset/Prariset bagi mahasiswa di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Riau dinilai sudah baik.
3. Penerapan Prinsip efektif dan Efesien dalam pelayanan Publik dalam pengurusan surat rekomendasi Riset/prariset bagi mahasiswa di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu provinsi riau dinali sudah Baik oleh para responden.
4. Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam pelayanan Publik dalam pengurusan surat rekomendasi Riset/prariset bagi mahasiswa di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu provinsi riau mengenai pertanggung jawaban atas waktu dan biaya dalam pelayanan publik telah berjalan dengan baik,

## B. Saran

1. Dari indikator Transparansi diperlukan tambahan nomer telpon yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Aktif, karena Nomer Telepon yang dicantumkan Diwebsite tidak bisa dihubungi.

2. Dari Indikator Daya Tanggap, Lebih ditingkatkan lagi dalam server karena sering error, dan fitur live chat yang di lakukan oleh pihak dinas mohon direspon agar masyarakat tidak bingung dalam pengurusan dan agar membangun hubungan yang harmonis dn interaktif.
3. Dari Indikator Efektif dan efesien Perlu adanya penejelasan lebih lanjut mengenai waktu peneyelesaian verifikasi data kepada masyarakat agar tidak ada salah paham yang terjadi.
4. Mohon disederhanakan alur perizinannya, karena banyak reponden yang tidak paham dengan alurnya karena terlalu panjang dan bertele-tele.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## DAFTAR PUSTAKA

**Literatur:**


Abdullah. 2016. *UUD 1945 dan Amandemen*. Jakarta : Pustaka Sandro jaya

Brantas.2009. *Dasar Dasar Manajemen*. :Bandung: Alfabeta

Fathoni, Abdulrahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta. Rineka Ilmu

Hardiayansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jogjakarta : Gava Media

Haris, Budiono Amrulah. 2004. *Pengantar Manajemen*. Jogjakarta: Graha Ilmu.

Hasibuan, Malayu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta :Bumi Aksara

Kusdi. 2011. *Teori Organisasi Dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika

Manullang. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jogjakrata: Gajah Mada University Press

Mardiasmo. 2004. *Perwujudan Transparansi Dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik:Suatu Sarana Good Governance*. Jogjakarta: Andi

Miftha Thoha. 2008. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia Di Era Reformasi.* Jakarta : Kencana Permada Group

Priansa, Doni Juni dan Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran efektif, Efesien, dan Profesional*. Bandung : Alfabeta

Ratminto dan Atik S. Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogjakarta : Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti. 2012. *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik.* Bagian Kedua Edisi Revisi. Bandung: CV Mandar Maju

Siagian, Sondang. P. 2006. *Filsafat Administrasi Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara

Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial.* Bandung: Pt Refika Aditama

Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sofian, Efendi. 2005. *Membangun Budaya Untuk Good Governance ;Lokakarya Reformasi Birokrasi.* Jakarta : Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara

Sufian. Administrasi. 1995. *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen*. pekanbaru : UIR Press

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Dan Pendektan Kualitatif Dan R&D.* Bandung : Alfa Beta

Syafiie, Kencana Inu. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI)*. Bandar Maju: Bandung

Tangkilisan, Heseel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widyasarana

Tim Penyusun. 2013. *Buku Pedoman Penulisan*. Pekanbaru: Badan Penerbit Fisipol UIR ;

Waldo, Dwight.1986. *Pengantar Studi Public Administration*. Jakarta : Aksara Baru

Yussa, Tarmizi dan Hendry Andry. 2015. *Perilaku dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh

Zulkifli dan Nurmasari. 2015. *Pengantar Manajemen.*Pekanbaru: *Marpoyan Tujuh*:

**Journal:**

Ayu Amrina Rosyada.2016.*Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu SatuPintu Di Kota Samarinda*.eJournal Ilmu Pemerintahan.Volume 4Nomor 1.ISSN 24772631.Fisip-Unmul

Alwi Hasyim Batubara.2016. *Konsep Good Governance dalam Konsep Otonomi Daerah.* Jurnal Analisis dan Kebijakan. Volume 3 Nomer 1

Arif cahyadi. 2016. *Penerpan Good Governance dalam Pelayanan Publik ( Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis good Governance Dikecamatan Sukolilo Surabaya).* Jurnal penelitaian Administrasi Publik. Volume 2 No.2 Hal 479-494

*Dwi Andayani Budisetyowati. 2012. Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan publik.* Fakultas Hukum Tarumanegara.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Arpi R. Rondonuwo. *Implementasi Good Governance dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan.*

Noor Khalifah. 2016. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Di kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda*. E-Jurnal Administrasi Negara. Vol.4 No.2 2016:4119-4131

Shinta Tomungka. 2013. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Girian Kota Bitung ( Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli).*

Neneng Siti Maryam. 201. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*. Vol VI.No.1

Muhamad Ilham Arisaputra. 2013. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Penyelengaraan Performa Agraria di Indonesia.* Jurnal.Vol 28 No 2 hal 188-216

**Dokumen :**

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Otonomi Daerah*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *PelayananPublik.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah.*

Perpres Nomor 97 tahun 2014 tentang *Penyelengaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.*

Permendagri No.24 Tahun 2006 Tentang *Pedoman Penyelengaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang *Pendidikan dan Pelatihan Jabatan PNS*

**Website:**

Website DPMPTSP Provinsi Riau.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :