



**IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE PADA PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BATANG**

Skripsi

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Tuter Nur Mufidah

NIM : 14010118120017

DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Tuter Nur Mufidah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010118120017
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

“Implementasi Good Governance Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, Bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau jiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran dan tanggungjawab.

Semarang, 27 Maret 2022

Pembuat Pernyataan,



TUTUR NUR MUFIDAH

NIM 14010118120017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Good Governance Pada Pelayann
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang


Nama Penyusun : Tuter Nur Mufidah

NIM : 14010118120017

Departemen/ Prodi : Politik dan Pemerintahan/ Ilmu Pemerintahan

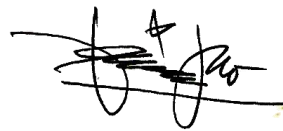
Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Program studi Ilmu Pemerintahan.

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827199011001

Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Wijayanto, S. IP, M. Si, Ph. D

()

2. Drs. Achamd Taufiq, M. Si

()

Dosen Penguji:

1. Wijayanto, S. IP, M. Si, Ph. D

()

2. Drs. Achamd Taufiq, M. Si

()

3. Dra. Puji Astuti, M. Si

()

MOTTO

***“YANG TERJADI PASTI AKAN TERJADI, YANG TIDAK
TERJADI TIDAK AKAN TERJADI”***

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Almarhum Bapak Slamet dan Ibu Pinggir yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, doa dan kepercayaan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya selalu berterimakasih kepada orang tua saya, khususnya kepada ayah saya semoga mendapatkan tempat terbaik di surga Allah swt.
2. Kakek dan Nenek dari ayah saya, Almarhum Bapak Semin dan Almarhumah Ibu Suriyah, semoga mendapatkan tempat terbaik di surga Allah swt.
3. Kakek dan Nenek dari ibu saya, Almarhum Bapak Darmin dan Ibu Warsiti yang telah ikut andil dalam membesarkan saya dari kecil.
4. Keluarga besar Almarhum Bapak Semin dan Almarhum Bapak Darmin, para Pakde, Bude, Paklek dan Bulek yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada saya untuk dapat menyelesaikan skripsi. Semoga silaturahmi kita dapat selalu terjaga dan kita selalu diberikan kesehatan, nikmat rejeki dan perlindungan dari Allah Swt.
5. Kakak saya Ika Wijayanti dan Heri Susanto yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita bertiga dapat saling menjaga satu sama lain dan juga sukses pada kehidupan masing-masing.
6. Para kakak dan adik sepupu saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu-satu yang juga telah memberikan waktu, dukungan, doa dan semangat kepada saya.

7. Sahabat saya “Aspalpink” Sofi, Anis, Mesha, Hasna, dan Farah. Terimakasih telah menjadi sahabat yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan mendengarkan curahan hati serta keluh kesah saya. Semoga kita sukses bersama dan menjaga tali silaturahmi sampai tua nanti.
8. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Peduli Sosial (HIMPS) FISIP UNDIP yang telah menjadi keluarga saya selama masa perkuliahan. Semoga kekeluargaan tetap terjalin dan terjaga kekeluargaannya meski sudah menjadi alumni.
9. Keluarga Besar Ikatan Mahasiswa Diponegoro Batang (IMADIBA) yang juga telah menjadi keluarga saya selama masa perkuliahan. Semoga Imadiba tetap menjadi rumah bagi para mahasiswa Undip yang berasal dari Kabupaten Batang.
10. Sahabat-sahabat saya di Ilmu Pemerintahan 2018 Firsta, Mala, Annisa, dan Nimas yang sudah memberikan dukungan dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi.
11. Teman-teman magang, Rizal dan Gohan yang telah menjadi kawan baru selama ditempat magang.
12. Teman-teman sejak SMP khususnya Siti, Niken, Mega, Tika dan Pina, terima kasih telah menjadi kawan saya hingga sekarang, semoga kita tetap saling menjaga tali silaturahmi.
13. Teman-teman Seperdosen wali, Rifka, Mayang, Dewi Kurnia, Mery, dan Fatih yang telah banyak berbagi cerita seputar perkuliahan.

14. Kakak-kakak tingkat Ilmu Pemerintahan 2016 dan 2017 yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi. Terimakasih khususnya untuk Mas Tangguh dan Mba Reni yang telah membantu saya seputar dunia skripsi.
15. Adik-adik tingkat Ilmu Pemerintahan 2019 yang telah mensupport saya, semoga kalian dapat menyelesaikan studi dengan hasil yang memuaskan.
16. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2018 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih telah menjadi keluarga saya selama menjalani masa perkuliahan di Semarang.
17. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BATANG

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik yang bercirikan good governance merupakan salah satu tugas penting bagi pemerintah. Pada DPMPTSP Kabupaten Batang meskipun pelayanan publik dapat dikatakan baik namun, prinsip-prinsip good governance belum terwujud secara optimal khususnya pada perijinan terkait tata ruang dan dihadapkan dengan kondisi pandemi. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Implementasi Good Governance Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *good governance* pada DPMPTSP Kabupaten Batang sudah cukup baik. Dalam praktiknya penerapan *good governance* tersebut dilakukan dengan memberikan wadah bagi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan, pengambilan keputusan bahkan evaluasi khususnya mengenai perijinan. Meski demikian, masih terdapat kendala dalam penerapannya baik dari sistem pelayanan online yang belum sempurna dalam perijinan tata ruang dan adanya pandemi covid-19 yang berdampak kepada pegawai DPMPTSP Kabupaten Batang, pembatasan waktu pelayanan, dan juga penurunan tingkat investasi dan perijinan. Selain itu diketahui pula terdapat faktor pendukung dan penghambat penerapan good governance pada DPMPTSP Kabupaten Batang. Dalam penelitian yang telah dilakukan disimpulkan bahwa disimpulkan bahwa good governance dapat terwujud melalui pelayanan publik yang baik pula.

Kata Kunci: Good Governance, Pelayanan Publik, PTSP

THE IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE IN ONE STOP INTEGRATED SERVICES (PTSP), BATANG REGENCY

Abstract

The implementation of public services characterized by good governance is one of the important tasks for the government. At DPMPTSP Batang Regency, although public services can be said to be good, the principles of good governance have not been realized optimally, especially in licensing related to spatial planning and faced with pandemic conditions. So this study aims to explain the implementation of good governance in one-stop integrated services in Batang Regency. The research method uses descriptive qualitative methods with data collection techniques through observations, interviews, and documentation of research

results. The results showed that the implementation of good governance in DPMPTSP Batang Regency was quite good. In practice, the implementation of good governance is carried out by providing a forum for the community to participate in planning, decision making and even evaluation, especially regarding licensing. However, there are still obstacles in its implementation, both from the rudimentary online service system in spatial licensing and the Covid-19 pandemic which has an impact on Batang Regency DPMPTSP employees, service time restrictions, and also a decrease in investment and licensing levels. In addition, it is also known that there are supporting and inhibiting factors for the implementation of good governance in DPMPTSP Batang Regency. In the research that has been done, it is concluded that it is concluded that good governance can be realized through good public services as well.

Keywords: Good Governance, Public Service, PTSP

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Implementasi Good Governance Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang”, dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Selesaiannya skripsi ini tentu tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, untuk itu terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah mengabulkan doa hamba dan memberi petunjuk sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono., M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S. Sos, M. Si selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Ibu Dr. Dra. Rina Martini., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
5. Bapak Wijayanto., S.IP., M.Si., Ph.D, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang, sekaligus dosen pembimbing skripsi saya yang telah bersedia

memberikan arahan dan bimbingan, serta meluangkan waktunya untuk penulis selama proses penyusunan skripsi dan memberikan banyak ilmu dan solusi pada tiap permasalahan maupun kesulitan yang dihadapi dalam penulisan skripsi ini. Semoga Mas Wija selalu diberikan kesehatan dan dibukakan pintu rezeki sebesar-besarnya.

6. Bapak Drs. Achamd Taufiq, M. Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga bapak selalu diberikan kesehatan dan dibukakan pintu rezeki sebesar-besarnya.
7. Bapak Wahyu Budi Santoso, S. Sos, M. M selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah membantu serta mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang.
8. Bapak Giyono, S.H, M.M selaku Kepala Bidang Perijinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah siap membantu dan bersedia menjadi narasumber penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dalam rangka menyelesaikan program studi strata 1 Ilmu Pemerintahan.
9. Ibu Sri Cahyaningrum, S.S, M.M selaku Kepala Bidang Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah banyak membantu dan bersedia menjadi

narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.

10. Ibu Sri Wahyuningsih, S.H selaku Kepala Bidang Sistem Informasi dan Pelayanan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah bersedia menjadi narasumber penelitian skripsi ini.
11. Ibu Tri Endar W., S.IP selaku Kepala Sub-Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah membantu penulis dalam pengurusan ijin penelitian.
12. Ibu Ita Mardina, S.E selaku Kepala Sub-Bagian Program dan Keuangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah bersedia membantu penulis dalam memperoleh beberapa data pendukung penelitian.
13. Bapak Casbari., SE selaku Analis Kebijakan Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah bersedia membantu penulis dalam memperoleh beberapa data pendukung untuk menyelesaikan penelitian ini dan juga menyelesaikan program studi strata 1 Ilmu Pemerintah.
14. Bapak Husein Subendi dari PT. Mahameru Trans Adhiguna selaku pemohon perijinan mendirikan bangunan minimarket dan Ibu Ika Wijayanti selaku pemohon perijinan berusaha toko kelontong Warung Ika.

15. Para dosen civitas akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

16. Para staff dan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP), Bu Silvi, Bu Debby, Bu Sinatun, Pak Hana, Mas Rico, Pak Arfi, Mba Ica, Mba Mela, Mba Intan, Mba Tya, Mba Aini, Mas Lukman dan Mas Unggul yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

17. Seluruh keluarga tersayang dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini meskipun telah berusaha semaksimal mungkin, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

Semarang, 27 Maret 2022



TUTUR NUR MUFIDAH

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Tinjauan Pustaka	7
1.5.1 Penelitian Terdahulu	7
1.5.2 Good Governance	10
1.5.3 Pelayanan Publik	13
1.6 Operasionalisasi Konsep	16
1.7 Metode Penelitian	17
1.7.1 Desain dan Tipe Penelitian	17
1.7.2 Situs Penelitian	17
1.7.3 Informan Penelitian	18
1.7.4 Jenis dan Sumber Data	18
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data	19
1.7.6 Analisis dan Interpretasi Data	20

BAB II GAMBARAN UMUM KABUPATEN BATANG DAN PTSP	
KABUPATEN BATANG	23
2.1 Gambaran Umum Kondisi Kabupaten Batang	23
2.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Batang.....	27
2.1.2 Kondisi Kependudukan dan Ketenagakerjaan	28
2.1.3 Kondisi Ekonomi dan Sosial	29
2.2 Pelayanan Publik di Kabupaten Batang	34
2.3 Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Batang.....	35
2.3.1 Layanan DPMPTSP Kabupaten Batang	36
BAB III IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE PADA	
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BATANG.....	39
3.1 Implementasi Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Terpadu Satu	
Pintu Kabupaten Batang	39
3.1.1 Partisipasi	39
3.1.2 Rule of Law (Penegakan Hukum).....	41
3.1.3 Transparansi	43
3.1.4 Daya Tanggap dalam Pelayanan	47
3.1.5 Berorientasi pada konsensus	50
3.1.6 Berkeadilan	52
3.1.7 Pelayanan yang efektif dan efisien.....	54
3.1.8 Akuntabilitas	57
3.1.9 Bervisi Strategis	58
3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Good Governance Pada	
Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	60
3.2.1 Faktor Pendukung Penerapan Good Governance	60
3.2.2 Faktor Penghambat Penerapan Good Governance.....	64
BAB IV PENUTUP	70
4.1 Kesimpulan.....	70
4.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Batang tahun 2020.....	28
2.2 Target dan Realisasi Pendapatan Daerah Kabupaten Batang tahun 2020.....	30
2.3 Jumlah Fasilitas Pendidikan Kabupaten Batang Tahun 2020	31
2.4 Jumlah Fasilitas Kesehatan Kabupaten Batang Tahun 2020	32
2.5 IPM Kabupaten Batang Tahun 2019-2021	33
2.6 Jenis Perijinan	37
3.1 Rekapitulasi Jenis Perijinan DPMPTSP Kabupaten Batang Tahun 2021.....	48
3.2 Realisasi Investasi Penanaman Modal Kabupaten Batang Tahun 2021	59
3.3 Daftar Jumlah Pegawai DPMPTSP Kabupaten Batang	64

DAFTAR GAMBAR

3.1 Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Batang.....	42
3.2 Akun Instagram DPMPTSP Kabupaten Batang... ..	45
3.3 Akun Twitter DPMPTSP Kabupaten Batang.....	45
3.4 Website DPMPTSP Kabupaten Batang	45
3.5 Fasilitas DPMPTSP Kabupaten Batang	53
3.6 IKM DPMPTSP Kabupaten Batang Tahun 2020-2021	55
3.7 Penghargaan Pelayanan Prima dari KemenpanRB.....	56