

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

*Global Business Complexity Index* (GBCI) menyatakan bahwa Indonesia mendapat peringkat *wahid* (satu) di antara negara-negara dengan operasi bisnis paling kompleks. Pernyataan yang dipublikasikan oleh organisasi konsultan dan penelitian TMG Group (bisnis.tempo.co, 2020). Pengesahan UU No.25 mengenai Pelayanan Publik Tahun 2009 undang-undang tersebut menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk memperjelas secara hukum hubungan antara masyarakat dan penyedia layanan publik, serta akan menjadi acuan terkini dalam standarisasi pelayanan berizin dan tidak berizin di Indonesia. Selain itu, setiap individu berhak atas hak-hak dan kebutuhan dasar yang layak, yang harus dipenuhi oleh negara dan mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Hak masyarakat tidak terbatas pada memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, tetapi juga memiliki kewajiban untuk mendukung kelancaran pelayanan tersebut. Kewajiban ini meliputi mematuhi peraturan dan standar pelayanan, menjaga fasilitas publik, dan berpartisipasi aktif dalam proses pelayanan. Ibu Tariyah, Deputy Direktur Pencegahan Malpraktik Medis Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Barat, mengatakan pelayanan publik yang baik tidak

hanya soal hak dan tanggung jawab, tapi juga kerja sama dan kerja sama yang baik antara pemberi layanan, masyarakat, dan lain-lain tentang membangun komunikasi. Dengan mengedepankan rasa saling menghormati dan kepedulian, semua pihak dapat merasakan manfaat dari pelayanan publik yang optimal dan humanis.

Pelayanan publik adalah segala tindakan yang dilakukan pemerintah untuk memberikan kegiatan pelayanan kepada warga negara yang membutuhkan dengan memberikan kemudahan serta kepuasan batin kepada warga negaranya, hal inilah yang dianggap sebagai *Good Governance*. Pemerintah pusat, provinsi, dan kabupaten/kota dari berbagai tingkat dan jenis layanan menyediakan kerangka kerja untuk menyelenggarakan kegiatan layanan tersebut. Proses ini dipandang sebagai kerangka tata kelola multilevel dalam penyampaian layanan publik.

Menurut *Worldwide Governance Indicators* (2018) tentang *Government Effectiveness*, peringkat pelayanan publik dalam perizinan Indonesia mendapatkan peringkat lebih rendah berada di bawah negara-negara kawasan Asean seperti Thailand, Malaysia, dan Singapura. Indonesia memiliki total 54,81 poin, sedangkan Singapura 100, Malaysia 76,44, dan Thailand 66,83. Peringkat ini menggambarkan bahwa kondisi sektor pelayanan dan sektor perizinan di Indonesia masih perlu ditingkatkan. Membangun kepercayaan warga negara mengharuskan pemerintah memberikan pelayanan publik (*public services*) yang professional,

Berdasarkan data dari World Bank's *Worldwide Governance Indicators* (WGI) 2018, Indonesia memiliki beberapa indikator dengan peringkat yang rendah secara global. Indikator-indikator tersebut adalah:

1. Kemudahan Berusaha (*Ease of Doing Business*):

Indonesia berada di peringkat 73 dari 190 negara. Indikator yang paling buruk adalah "Kemudahan Mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan", di mana Indonesia berada di peringkat 108. "Kemudahan Memulai Usaha" juga berada di peringkat yang rendah, yaitu 134. Infrastruktur: Dalam indikator "Kualitas Infrastruktur Keseluruhan", Indonesia berada di peringkat 72 dari 137 negara. Komponen infrastruktur yang paling buruk adalah "Kualitas Jalan Raya", di mana Indonesia berada di peringkat 90. "Kualitas Pelabuhan" dan "Kualitas Pasokan Listrik" juga berada di peringkat yang relatif rendah, yaitu 75 dan 91 secara berurutan.

2. Kontrol Korupsi (*Control of Corruption*):

Indonesia berada di peringkat 89 dari 209 negara. Ini menunjukkan bahwa masih terdapat masalah terkait korupsi yang berdampak pada iklim bisnis dan investasi di Indonesia.

Dapat disimpulkan bahwa indikator yang paling buruk bagi Indonesia dalam World Bank's Worldwide *Governance Indicators* 2018 adalah "Kemudahan Mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan" dan "Kualitas Jalan Raya". Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan berusaha dan infrastruktur masih menjadi tantangan utama bagi Indonesia dalam meningkatkan daya saing dan iklim investasi di negara ini. Pemerintah perlu melakukan upaya-upaya yang komprehensif untuk memperbaiki indikator-indikator tersebut, seperti menyederhanakan prosedur perizinan, meningkatkan kualitas infrastruktur, dan memperkuat pemberantasan

korupsi. Hal ini penting untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang lebih baik dan meningkatkan daya saing Indonesia di tingkat global.

Seperti harapan serta permintaan masyarakat, termasuk pelayanan pada kegiatan perizinan, Terkait perizinan di DPMPTSP (Andayani, 2016). Banyak orang merasa bahwa mengurus izin administrasi perizinan di banyak bidang merupakan tugas yang berat. Untuk memberantas pandangan tersebut, DPMPTSP Kota Bekasi menerapkan sistem perizinan *online*.

Sebagaimana diungkapkan Amit Riyadi, Kepala DPMPTSP, Melalui pemanfaatan kemajuan teknologi informasi, DPMPTSP kini memberikan kesempatan kepada masyarakat Kota Bekasi dapat dengan mudah mengurus berbagai perizinan melalui platform web yang disediakan. Masyarakat dapat dengan mudah mengajukan izin dengan mengunjungi *website* <http://dpmptsp.bekasikota.go.id>. Pada *website* ini, kami telah menyediakan menu izin berbeda yang dapat diakses secara *online*. Warga diimbau melengkapi seluruh dokumen yang diperlukan secara *online* guna mempercepat serta mengefektifkan prosedur perizinan sebagai prasyarat administrasi. Selain meningkatkan kemudahan bagi masyarakat, layanan perizinan *online* ini juga meningkatkan efisiensi operasional setiap OPD dengan memungkinkan pelacakan berkas yang masuk semakin efektif seiring berjalannya waktu.

Diskominfostandi mengefektifkan berbagai aplikasi dengan mengintegrasikannya melalui platform ini dapat mengintegrasikan berbagai layanan penting bagi masyarakat, seperti aplikasi untuk meningkatkan kinerja, menyampaikan keluhan, memantau keamanan, mengurus berbagai izin, mengakses

layanan kesehatan, mengurus dokumen administrasi, dan mengelola keuangan. Saat ini telah berhasil mengintegrasikan 13 aplikasi Perangkat Daerah serta dapat mengirimkan serta menyajikan informasi secara *real time*. Pemerintah Kota Bekasi menghadirkan “Bekasi Digital Government” sebagai komitmen untuk meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan dan Layanan Masyarakat. Platform ini dibangun untuk memungkinkan orang mengakses informasi layanan publik melalui berbagai perangkat elektronik.

Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi (SAKIP) merupakan wadah dimana masyarakat dapat berkolaborasi untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan agar bermanfaat, efisien, efektif, bersih, serta menjamin akuntabilitas instansi pemerintah yang baik untuk mewujudkan good governance serta result oriented government dan memungkinkan lembaga pemerintah dalam mengelola kinerja secara efektif dan memiliki tanggung jawab. Berbagai komponen termasuk perencanaan strategis, perencanaan, kontrak, pengukuran, dan pelaporan kinerja. Ketetapan MPR RI Nomor XI/MPR/1998 terkait kebersihan dan kebebasan dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, SAKIP didirikan. Tujuan utama SAKIP adalah untuk memastikan bahwa lembaga pemerintah bertanggung jawab melalui pembuatan Laporan Kinerja Badan (LKIP).

Hal ini diawali dengan menjamin transparansi dan pelaporan kinerja organisasi yang bertanggung jawab atas pelayanan kompleks di Jawa Barat, Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah dan Peraturan Sekretaris Negara tentang Penguatan Lembaga Negara dan Pelaporan Kinerja Pemerintah akan diterapkan. Pembentukan serta penerapan

*Good Governance* di Indonesia dimulai pada era Reformasi yang ditandai dengan restrukturisasi sistem pemerintahan secara menyeluruh. Transformasi ini memerlukan proses yang transparan serta demokratis, sehingga menjadikan *Good Governance* sebagai alat yang penting bagi pemerintahan baru. Namun jika mencermati kemajuan 12 tahun Reformasi, terlihat bahwa penerapan *Good Governance* di Indonesia belum mencapai keberhasilan sempurna berlandaskan aspirasi Reformasi sebelumnya. Kasus-kasus kecurangan serta kebocoran terus ditemukan dalam administrasi serta akuntansi anggaran, yang merupakan hasil utama dari *Good Governance*.

Meskipun demikian, kurangnya implementasi tidak berarti kegagalan. Pemerintah telah melaksanakan berbagai inisiatif untuk menumbuhkan iklim yang mendukung *Good Governance* yang Baik. Diantaranya yakni memberikan informasi yang transparan kepada masyarakat tentang APBN sehingga memudahkan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan kebijakan serta pengawasan terhadap pengelolaan APBN serta BUMN.

**PERKEMBANGAN TARGET DAN REALISASI INVESTASI  
PMA/PMDN TAHUN 2019- 2023**

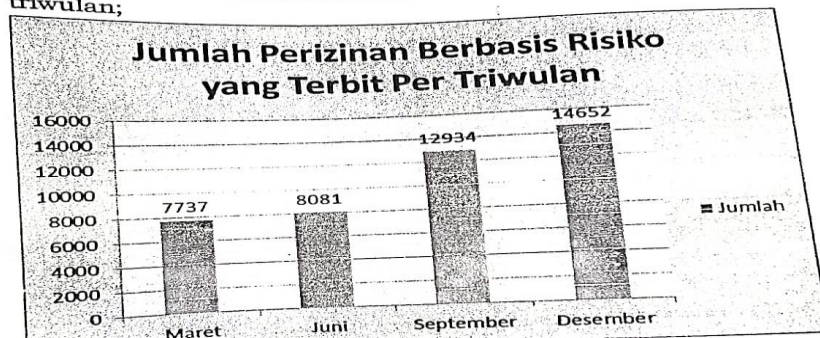
| NO. | TAHUN | TARGET INVESTASI     | REALISASI INVESTASI |                   |                    | %   |
|-----|-------|----------------------|---------------------|-------------------|--------------------|-----|
|     |       |                      | PMA                 | PMDN              | JUMLAH             |     |
| 1.  | 2019  | 11.506.058.855.280   | 3.154.301.900.991   | 4.667.845.170.008 | 7.822.146.570.999  | 68  |
| 2.  | 2020  | 7.710.811.636.000    | 2.872.652.699.708   | 3.788.747.200.000 | 6.661.399.899.708  | 86  |
| 3.  | 2021  | 6.927.855.895.697,36 | 3.029.161.733.071   | 5.147.934.300.000 | 8.167.096.033.071  | 117 |
| 4.  | 2022  | 8.493.779.874.393    | 4.400.172.557.830   | 8.934.590.600.000 | 13.334.763.157.830 | 157 |
| 5.  | 2023  | 13.868.153.684.143,2 | 3.433.264.708.972   | 8.945.572.300.000 | 12.378.837.008.972 | 89  |

Sumber: <http://dpmptsp.bekasikota.go.id>.

Dari tabel di atas terlihat bahwa perkembangan realisasi investasi dari Tahun 2019 s/d Tahun 2022 terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Namun Tahun 2023 capaian realisasi investasi mencapai angka Rp. 12.378.837.008.972, - triliun atau 89%, Hal ini berarti mengalami penurunan dari periode sebelumnya di tahun 2022 yaitu sebesar Rp. 13.334.763.157.830, - triliun atau 157%.

Realisasi PMA mengalami penurunan disebabkan pengawasan dan pembinaan dilakukan langsung oleh pusat/BKPM, daerah hanya melakukan pendataan. Sedangkan peningkatan pada PMDN dipengaruhi oleh faktor perkembangan UMKM yang terus bertambah di Kota Bekasi

Berdasarkan Data List Perizinan  
a. Jumlah Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang terbit per triwulan;



Sumber: <http://dpmptsp.bekasikota.go.id>.

Jumlah Perizinan Berusaha Berbasis Risiko secara triwulanan Tahun 2023 terlihat pertumbuhan data pengguna layanan dari pelaku usaha dalam menggunakan aplikasi OSS RBA naik secara bertahap. Data pada triwulan I berjumlah 7.737 atau sebesar 17,83% dari total pemohon Tahun 2023. Triwulan II mengalami kenaikan sebesar 0,79% pada jumlah 8.081, kemudian di triwulan III mengalami kenaikan yang signifikan sebesar 11,18% dengan jumlah 12.934, Selanjutnya di triwulan IV mengalami kenaikan sebanyak 3,96% dengan jumlah 14.652.

Berdasarkan data yang disajikan dalam gambar tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kota Bekasi mengalami pertumbuhan investasi dan penanaman modal yang signifikan selama tiga tahun terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa Kota Bekasi merupakan kota yang menarik bagi investor dan pengusaha. Peningkatan investasi dan penanaman modal di Kota Bekasi telah memberikan dampak positif bagi perekonomian kota, yaitu dengan meningkatkan jumlah tenaga kerja dan mendorong pertumbuhan usaha kecil dan menengah (UKM).

Berikut adalah beberapa poin penting yang dapat disimpulkan dari gambar tersebut. Nilai investasi di Kota Bekasi mengalami peningkatan setiap tahunnya. Jumlah tenaga kerja yang terserap oleh investasi di Kota Bekasi juga mengalami peningkatan setiap tahunnya. Jumlah perizinan usaha di Kota Bekasi mengalami peningkatan setiap tahunnya. Kota Bekasi merupakan kota yang menarik bagi investor dan pengusaha. Peningkatan investasi dan penanaman modal di Kota Bekasi telah memberikan dampak positif bagi perekonomian kota.

Dengan demikian, hal ini mungkin tetap menjadi tolok ukur tanggung jawab pengelolaan di ranah publik, sehingga meningkatkan efektivitas serta kredibilitasnya di masa mendatang. Beberapa Undang-Undang, kebijakan, serta organisasi telah dibentuk untuk memfasilitasi penerapan *Good governance* yang baik. Terdapat pengaruh politik yang besar terhadap sektor publik pada masa Orde Lama, serta terdapat juga pengaruh politik yang besar pada sektor publik pada masa Orde Baru, ketika sektor publik dilihat sebagai kekuatan untuk pertumbuhan dibandingkan sebagai badan usaha. Kurangnya penerapan *Good Governance* di Indonesia masih erat kaitannya dengan rezim yang berkuasa, sehingga menghambat



reformasi sistem pemerintahan. Penerapan *Good Governance* tidak hanya bermanfaat bagi sistem pemerintahan, tetapi juga mendorong organisasi komersial non-pemerintah untuk menerapkan *Good Corporate Governance*. Dengan fondasi yang kuat, Indonesia diharapkan dapat membangun pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi, langkah awal yang harus dilakukan adalah:

1. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas
  - a. Mempublikasikan informasi terkait proses perizinan, prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
  - b. Membuat laporan kinerja dan anggaran yang dapat dipertanggungjawabkan secara rutin.
  - c. Mengembangkan sistem pengaduan masyarakat yang efektif dan responsif.
2. Memperkuat integritas dan etika pegawai
  - a. Menerapkan kode etik dan budaya kerja yang menjunjung tinggi nilai-nilai integritas, profesionalisme, dan pelayanan prima.
  - b. Melakukan seleksi dan rekrutmen pegawai yang transparan dan berbasis kompetensi.
  - c. Memberikan pelatihan dan pengembangan kapasitas pegawai secara berkala.

- d. Menerapkan sistem remunerasi dan penghargaan yang adil dan kompetitif.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan:
    - a. Menyederhanakan prosedur dan persyaratan perizinan.
    - b. Mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempercepat proses perizinan.
    - c. Menerapkan sistem manajemen kinerja yang jelas dan terukur.
    - d. Melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan.
  
  4. Menjalin kemitraan dengan pemangku kepentingan:
    - a. Melibatkan masyarakat, dunia usaha, dan organisasi non-pemerintah dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan.
    - b. Membangun koordinasi dan sinergi dengan instansi terkait untuk menciptakan kebijakan yang harmonis.

Dengan melaksanakan langkah-langkah tersebut, DPMPTSP Kota Bekasi dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dunia usaha. Berdasarkan uraian diatas, mewujudkan *Good Governance* yang baik, perlu adanya dialog dan diskusi diantara aktor-aktor kunci di DPMPTSP kota Bekasi, sehingga semua pihak merasa menjadi bagian dari perubahan yang disepakati. Tanpa kesepakatan bersama yang lahir dari musyawarah, keberhasilan tidak akan terjadi karena aspirasi

politik, perekonomian, serta kebutuhan yang diinginkan masyarakat kemungkinan besar akan terhambat. Langkah-langkah terukur diperlukan untuk menerapkan *Good Governance* secara *real* karena penerapan *Good Governance* sangatlah rumit dan penuh dengan tantangan besar. Dalam penelitian ini, penyelenggaraan pelayanan publik dalam kasus pelayanan administrasi kependudukan dipilih sebagai *prime mover* (penggerak utama) dan *entry point* untuk mewujudkan *good governance*. Oleh sebab itu, penelitian ditunjukkan untuk mengkaji bagaimana prinsip-prinsip *Good Governance* diterapkan di DPMPTSP dalam meningkatkan layanan perizinan di Kota Bekasi, untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sehingga penelitian ini diberi judul, “Penerapan *Good Governance* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Pelayanan Perizinan Di Kota Bekasi”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Bekasi?
2. Bagaimana Penerapan *Good Governance* Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Bekasi?
3. Bagaimana Persepsi Publik tentang penerapan *Good Governance* dalam pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Bekasi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Bekasi.
2. Menganalisis Penerapan *Good Governance* Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Bekasi.
3. Menganalisis Persepsi Publik terkait penerapan *Good Governance* dalam pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP) di Kota Bekasi.

## **1.4 Signifikansi Penelitian**

### **1.4.1 Signifikansi Akademis**

Berdasarkan penelitian sebelumnya, terdapat bahwa pada pelayanan DPMPTSP Telah menggunakan *Good governance* sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan terutama pada pelayanan publik. *Good governance* mendorong proses kerja yang lebih terstruktur, terukur, dan akuntabel. Penerapan *Good Governance* di DPMPTSP membawa manfaat, yaitu meningkatkan produktivitas dan efisiensi layanan perizinan dan non-perizinan.

Rujukan pertama Devy Putri Kussanti, Intan Leliana (2017) menerbitkan makalah dengan judul “Program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Walikota Depok Bagi Masyarakat”, yang merupakan referensi pertama yang ditemukan pada penelusuran riset mengenai Penerapan *Good Governance* pada DPMPTSP Perizinan Pelayanan di Kota Bekasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan publik yang berkualitas,

permasalahan dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan, keberadaan DPMPTSP, kurangnya penelitian tentang program-program DPMPTSP, dan kebutuhan akan informasi tentang program-program DPMPTSP. Penelitian ini bertujuan untuk memahami program-program DPMPTSP Kota Depok dan efektivitasnya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Jurnal ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen. Hasil Penelitiannya DPMPTSP Kota Depok telah menunjukkan kemajuan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai program yang dijalankan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi. Diperlukan upaya yang berkelanjutan dari DPMPTSP untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan kepuasan masyarakat.

Relevansi penelitian di atas memiliki beberapa relevansi dengan penelitian ini . Meskipun memiliki fokus yang berbeda terdapat beberapa kaitan antara jurnal Devy Putri Kussanti dan Intan Leliana (2017) dengan penelitian berjudul "Penerapan *Good Governance* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Pelayanan Perizinan di Kota Bekasi". Kedua penelitian tersebut dapat saling melengkapi dan memberikan kontribusi yang berharga untuk memahami peran DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mewujudkan *good governance*.

Rujukan kedua jurnal oleh Syafrial Syafrial (2021) dengan judul "Efektifitas *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi". Penelitian ini membahas tentang

bagaimana OSS dapat memfasilitasi penggunaan layanan publik untuk perizinan berusaha. Penulis melihat bahwa proses perizinan yang kompleks dan memakan waktu dapat menjadi hambatan bagi pelaku usaha. Hal ini dapat menghambat pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas OSS dalam memfasilitasi perizinan berusaha di Kota Jambi. Jurnal ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang dapat dilihat dari Analisis data, Jurnal ini menganalisis data sekunder dari berbagai sumber, seperti laporan resmi DPMPTSP Kota Jambi, statistik online, dan artikel ilmiah. Wawancara menggunakan wawancara dengan para pemangku kepentingan terkait, seperti staf DPMPTSP dan pelaku usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OSS efektif dalam memfasilitasi penggunaan layanan publik untuk perizinan berusaha. Program ini mengefektifkan kemampuan pemerintah dalam melakukan pendaftaran untuk pelaku usaha secara cepat, efektif, dan terbuka di Kota Jambi. Proses pendaftaran diatur berdasarkan serangkaian prioritas yang dipilih dengan cermat.

Relevansi penelitian di atas relevan dengan judul penelitian "Penerapan *Good Governance* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP dalam Pelayanan Perizinan di Kota Bekasi" karena keduanya membahas tentang upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di kota. OSS merupakan salah satu bentuk penerapan *good governance* dalam pelayanan perizinan, karena program ini meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.

Rujukan ketiga jurnal oleh Cut Putri dan Safrida Safrida (2022) dengan judul “Implementasi Program Perizinan *Online* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh”. Penelitian ini menjelaskan bahwa latar belakang penelitiannya adalah untuk mengetahui bagaimana program perizinan online yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini berlandaskan pada permasalahan yang terjadi di DPMPTSP Kota Banda Aceh, yaitu proses pelayanan perizinan yang masih manual dan memakan waktu lama. Hal ini menyebabkan antrian panjang dan ketidakpuasan masyarakat Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program perizinan *online* di DPMPTSP Kota Banda Aceh, menganalisis dampak program perizinan *online* terhadap kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh, menyusun rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas program perizinan online di DPMPTSP Kota Banda Aceh. Metode Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program perizinan *online* di DPMPTSP Kota Banda Aceh telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Program ini telah membuat proses perizinan menjadi lebih cepat, mudah, transparan, dan efektif. Namun, untuk meningkatkan efektivitas program ini, perlu dilakukan beberapa upaya, seperti peningkatan kualitas SDM, infrastruktur, sosialisasi, dan dukungan kebijakan

Relevansi penelitian Jurnal ini relevan dengan judul "Penerapan *Good Governance* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP dalam Pelayanan Perizinan di Kota Bekasi" karena keduanya

membahas tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan di DPMPTSP melalui penerapan teknologi informasi. Jurnal ini menunjukkan bahwa program perizinan *online* merupakan salah satu cara untuk meningkatkan *good governance* dalam pelayanan perizinan.

Rujukan keempat jurnal oleh Ali Efendi (2014) dengan judul “Reformasi Birokrasi Dan Penerapan *Good Government Governance* Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan”. Hasil penelitian menunjukkan implementasi *Good Government Governance* Kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu kabupaten Cirebon terlihat baik dan menggunakan *Good Government Governance*.

Relevansi penelitian di atas Bagian yang terkait dengan tulisan yang di teliti yaitu membahas implementasi *Good Governance* di kantor pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan sebelumnya karena keduanya membahas topik yang sama, yaitu *Good Governance* dalam konteks pelayanan publik. Perbedaan penelitian ini yaitu pada teori dan lokasi penelitian

Rujukan kelima jurnal oleh Waluyo Zulfikar (2019) dengan judul “Penyelenggaraan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kabupaten Bekasi”. Penelitian ini membahas tentang penyelenggaraan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Bekasi, yang dapat memberikan gambaran umum tentang kondisi pelayanan publik di wilayah Bekasi. Tujuan penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang penyelenggaraan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Bekasi, serta merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas



dan efisiensi penyelenggaraannya. Diharapkan dengan tercapainya tujuan penelitian ini, penyelenggaraan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Bekasi dapat berjalan secara ideal dan mendukung pertumbuhan ekonomi dan investasi di daerah tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari berbagai pihak terkait, seperti pejabat pemerintah daerah, pelaku usaha, dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Bekasi masih memiliki banyak permasalahan. Permasalahan-permasalahan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, seperti lemahnya regulasi, kurangnya sumber daya manusia, dan kurangnya sarana dan prasarana. Untuk memperbaiki penyelenggaraan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Bekasi, perlu dilakukan beberapa langkah, seperti memperkuat regulasi, meningkatkan sumber daya manusia, memperbaiki sarana dan prasarana, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan akuntabilitas.

Relevansi penelitian yaitu Kedua jurnal sama-sama membahas tentang pelayanan perizinan di daerah. Jurnal Waluyo Zulfikar (2019) fokus pada Kabupaten Bekasi, sedangkan jurnal penelitian fokus pada Kota Bekasi. Keduanya membahas tentang pentingnya *good governance* dalam pelayanan perizinan. Jurnal Waluyo Zulfikar (2019) membahas tentang prinsip-prinsip *good governance* yang perlu diterapkan dalam penyelenggaraan perizinan, sedangkan jurnal penelitian ini membahas tentang penerapan prinsip-prinsip *good governance* di DPMPTSP Kota Bekasi. Dan sama-sama membahas tentang kendala-kendala yang dihadapi dalam

pelayanan perizinan. Jurnal Waluyo Zulfikar (2019) membahas tentang kendala-kendala yang dihadapi di Kabupaten Bekasi, sedangkan jurnal penelitian ini membahas tentang kendala-kendala yang dihadapi di Kota Bekasi.

Rujukan keenam jurnal oleh Diah Woro Ayuningtyas (2020) dengan judul “Penerapan *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Keimigrasian”. Penelitian ini memiliki latar belakang yang penting, yaitu permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan publik keimigrasian di Indonesia. Penerapan *good governance* diharapkan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik keimigrasian di Indonesia melalui penerapan *Good Governance* yang lebih efektif. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik. Data dikumpulkan melalui studi literatur, wawancara dengan pejabat Direktorat Jenderal Imigrasi dan masyarakat pengguna layanan keimigrasian, serta observasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik keimigrasian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *good governance* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik keimigrasian. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan penerapan *good governance* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang.

Relevansi Jurnal "Penerapan *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Keimigrasian" memiliki relevansi yang cukup tinggi dengan penelitian penerapan *Good Governance* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam pelayanan perizinan di Kota Bekasi. Kedua penelitian ini dapat saling melengkapi dan memberikan sumbangsih penting bagi pengembangan *Good Governance* dan pelayanan publik di Indonesia.

Rujukan ketujuh jurnal oleh Ghina Ridho dan Eva Hanny Fanida (2019) “Penerapan Sistem Perizinan *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo”. Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas sistem OSS dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan usaha di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan analisis data. Hasil penelitian ini efektivitas integrasi sistem perizinan OSS di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan, tingkat kepuasan pengguna layanan OSS yang tinggi, proses perizinan yang lebih efektif, penggunaan sistem OSS yang cukup baik oleh staf DPMPTSP. Kesimpulannya, sistem OSS memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan perizinan usaha di Indonesia. Namun, untuk mencapai potensi tersebut, perlu dilakukan upaya-upaya untuk mengatasi berbagai tantangan dan hambatan yang ada.

Relevansi penelitian tentang penerapan *good governance* di DPMPTSP Kota Bekasi sangat relevan dengan penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS). *Good governance* dapat mendukung kelancaran implementasi OSS dan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan secara keseluruhan.

Rujukan kedelapan jurnal oleh Erni Pebrianti, Arie Rorong dan Rully Mambo (2023) “Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bitung”. Penerapan OSS di DPMPTSP Kota Bitung merupakan langkah yang tepat untuk meningkatkan pelayanan perizinan usaha dan mendorong pertumbuhan ekonomi di daerah. Dengan mengatasi kendala yang ada dan terus melakukan perbaikan, diharapkan OSS dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dan pelaku usaha di Kota Bitung. Hasil Penelitian ini proses perizinan usaha yang semakin mudah, cepat, dan transparan, meningkatnya jumlah pelaku usaha yang mengurus izin usaha melalui OSS, meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan usaha. Secara keseluruhan, penerapan OSS di DPMPTSP Kota Bitung dianggap berhasil dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan perizinan usaha.,

Relevansi penelitian Erni Pebrianti, Arie Rorong, dan Rully Mambo (2023) dapat dijadikan sebagai referensi penting untuk penelitian penerapan *Good Governance* DPMPTSP Kota Bekasi. Karena jurnal tersebut memberikan gambaran tentang bagaimana *Good Governance* dapat diterapkan dalam pelayanan perizinan usaha di tingkat daerah, khususnya melalui penerapan OSS. Temuan dan rekomendasi dalam jurnal tersebut dapat membantu peneliti dalam memahami tantangan dan solusi dalam penerapan *Good Governance* di tingkat daerah.

Rujukan kesembilan jurnal oleh Faradila Hestiyana (2023) dengan judul “Analisis Karakteristik Inovasi Sistem Layanan Perizinan Terpadu (Silat) Dalam Perizinan Reklame Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi (DPMPTSP)”. Hasil Penelitian ini Menunjukkan Sistem Layanan Perizinan Terpadu (Silat) telah meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses

perizinan periklanan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas proses perizinan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan periklanan. Namun masih ada tantangan terkait implementasi, Kurangnya staf yang memenuhi syarat dan berpengalaman dalam manajemen risiko, kendala jaringan yang dapat mengganggu kelancaran proses perizinan. Meskipun terdapat tantangan tersebut, secara keseluruhan SILAT dinilai sebagai inovasi yang positif dan perlu terus dikembangkan untuk meningkatkan kualitas layanan perizinan periklanan di Kota Bekasi.

Relevansi penelitian Faradila Hestiyana (2023) menunjukkan bahwa SILAT merupakan inovasi yang mendukung penerapan *good governance* di DPMPTSP Kota Bekasi. Sistem ini telah meningkatkan akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan. Meskipun memiliki perbedaan, kedua penelitian tersebut memiliki kesamaan yaitu fokus pada penerapan *good governance* dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bekasi. Temuan dari kedua penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bekasi.

Rujukan kesepuluh Andika dan Sukraaliawan (2018) yang berjudul "Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kabupaten Buleleng", menunjukkan bahwa Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng telah menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* Kami berupaya menumbuhkan kepuasan terhadap pelayanan publik. Upaya ini menumbuhkan komitmen UPTD

memberikan pelayanan yang berkualitas dan unggul kepada masyarakat Namun demikian, penelitian menunjukkan bahwa hal ini memang benar adanya *Good Governance* masih perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang maksimal.

Relevansi pada penelitian Andika dan Sukraaliawan (2018) memberikan wawasan yang berharga tentang penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi DPMPTSP Kota Bekasi dalam mengevaluasi dan meningkatkan penerapan *good governance* dalam pelayanan perizinan, sehingga kualitas pelayanan perizinan di Kota Bekasi dapat semakin meningkat. Penelitian Andika dan Sukraaliawan (2018) dan penelitian penerapan *good governance* di DPMPTSP Kota Bekasi memiliki beberapa perbedaan dalam hal fokus, konteks, metode, hasil, dan implikasi. Meskipun demikian, kedua penelitian ini sama-sama memberikan kontribusi dalam memahami penerapan *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Rujukan kesebelas jurnal oleh Adianto, Maryani, Dadang Mashur (2018) “Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Perizinan Di Kota Dumai”. Hasil penelitian, BPTPM di Dumai telah menerapkan tata kelola yang baik sebagai landasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Upaya ini menunjukkan komitmen BPTPM dalam memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan efisien kepada masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* tersebut telah membuahkan beberapa hasil positif, meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan perizinan di BPTPM Dumai, meningkatnya efektivitas dan efisiensi dalam proses pelayanan perizinan,

meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan. Meski masih ada beberapa kekurangan, secara keseluruhan penerapan *Good Governance* dalam pelayanan perizinan di Kota Dumai telah berjalan dengan cukup baik dan penerapan tata kelola yang baik di BPTPM Dumai sangat berhasil dan membuahkan hasil yang positif.

Relevansi penelitian Adianto et al. tentang penerapan *good governance* dalam pelayanan perizinan di Kota Dumai merupakan referensi yang berharga untuk penelitian tentang penerapan *good governance* di DPMPTSP Kota Bekasi. Dengan memahami kesamaan dan perbedaan konteks, serta hasil penelitian Adianto et al., penelitian di DPMPTSP Bekasi dapat dilakukan dengan lebih komprehensif dan menghasilkan temuan yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kota Bekasi. Meskipun fokus penelitian sama, terdapat perbedaan dalam lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan di lokasi berbeda.

Rujukan keduabelas jurnal oleh Rahmi Ayunda, Nertivia Nertivia, Laode Agung Prastio, Octa Vila (2021) dengan judul “Kebijakan *Online Single Submission* sebagai *E-Government* dalam Mewujudkan *Good Governance* di Indonesia”. Hasil penelitiannya bahwa pemerintah dalam menjalankan pemerintahannya juga sudah bertumpu pada perkembangan teknologi informasi yang canggih yang bisa disebut dengan *E-Government*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kebijakan OSS memiliki potensi untuk meningkatkan *Good Governance* di Indonesia. Namun, untuk mencapai potensi tersebut, perlu dilakukan beberapa upaya untuk mengatasi tantangan yang ada, seperti

meningkatkan literasi digital masyarakat, memperluas akses infrastruktur, dan meningkatkan koordinasi antar instansi pemerintah.

Relevansi penelitian ini hanya berfokus pada penerapan *good governance* pada DPMPTSP Kota Bekasi, sedangkan penelitian Rahmi Ayunda et al. (2021) memiliki lingkup yang lebih luas, yaitu membahas OSS sebagai *e-government* dalam mewujudkan *good governance* di Indonesia. Meskipun memiliki beberapa perbedaan, penelitian saya dan penelitian Rahmi Ayunda et al. (2021) sama-sama membahas tentang *good governance dan e-government*.

Rujukan ketigabelas oleh Mufidah (2022) dengan judul “Implementasi *good governance* pada DPMPTSP Kabupaten Batang”. Hasil penelitian memperlihatkan penerapan *good governance* di DPMPTSP Kabupaten Batang patut diapresiasi. Penerapan praktis *good governance* melibatkan pembentukan *platform* untuk keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan, serta penilaian, khususnya mengenai perizinan. Bagian yang berkaitan dengan barang yang diperiksa. Partisipasi masyarakat DPMPTSP Kabupaten Batang telah membentuk forum konsultasi publik untuk melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan terkait kebijakan perizinan, Transparansi DPMPTSP Kabupaten Batang telah menerbitkan informasi terkait proses perizinan secara online dan mudah diakses oleh Masyarakat, Akuntabilitas DPMPTSP Kabupaten Batang telah menerapkan sistem pelaporan kinerja yang transparan dan dapat diakses oleh Masyarakat, Efektivitas: DPMPTSP Kabupaten Batang telah berhasil mengurangi waktu proses perizinan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Meskipun DPMPTSP Kabupaten Batang telah menunjukkan kemajuan



dalam penerapan *good governance*, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti, Kurangnya sumber daya manusia, kurangnya infrastruktur, kurangnya budaya partisipatif. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif, dengan menerapkan pendekatan pengumpulan data seperti observasi, wawancara, serta dokumentasi temuan riset.

Relevansi penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu Kedua penelitian sama-sama bertujuan untuk menganalisis penerapan *good governance* dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP, Objek Penelitian penelitian sama-sama berfokus pada DPMPTSP sebagai objek penelitian. Dan topik Penelitian sama-sama mengangkat topik *good governance* dalam pelayanan publik, khususnya dalam konteks perizinan usaha. Penelitian Mufidah (2022) tentang "Implementasi *good governance* pada DPMPTSP Kabupaten Batang" memiliki relevansi yang kuat dengan penelitian tentang penerapan *good governance* di DPMPTSP Kota Bekasi dalam pelayanan perizinan.

Rujukan keempatbelas oleh Rani Maswati (2023) dengan judul "implementasi Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jakarta Utara". Hasil penelitiannya menunjukkan banyak permasalahan yang menghambat tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik. Penyebabnya ialah belum optimalnya penyediaan layanan publik serta kurangnya pemahaman baik di kalangan petugas pelayanan publik maupun masyarakat umum yang memanfaatkan layanan tersebut. Meskipun demikian, hasil penelitian Rani Maswati menunjukkan bahwa efektivitas penerapan *good governance* di DPMPTSP Kota Jakarta Utara

belum sepenuhnya terwujud. Hal ini ditunjukkan dengan masih adanya permasalahan-permasalahan yang disebutkan di atas. Guna mengatasi faktor penghambat tersebut, upaya yang dilaksanakan ialah dengan melakukan sosialisasi, peningkatan kualitas layanan, pelaksanaan pemantauan, serta pemberian sanksi terhadap pelanggar aturan.

Relevansi memiliki kesamaan tujuan penelitian keduanya bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas penerapan *good governance* di DPMPTSP, metodenya sama-sama menggunakan metode kualitatif untuk mengumpulkan data dan Kedua penelitian tersebut menemukan bahwa penerapan *good governance* di DPMPTSP belum sepenuhnya optimal. Terdapat perbedaan yaitu pada fokus Penelitian Rani Maswati berfokus pada pelayanan publik secara keseluruhan, sedangkan penelitian DPMPTSP Kota Bekasi berfokus pada pelayanan perizinan. Lokasi: Penelitian Rani Maswati dilakukan di Kota Jakarta Utara, sedangkan penelitian DPMPTSP Kota Bekasi dilakukan di Kota Bekasi. Dan tahun penelitian Rani Maswati dilakukan pada tahun 2023, sedangkan penelitian DPMPTSP Kota Bekasi dilakukan pada tahun yang tidak disebutkan. Meskipun terdapat beberapa perbedaan, kedua penelitian ini memiliki relevansi dalam memahami penerapan *good governance* di DPMPTSP.

Rujukan kelimabelas oleh Amrina Rosyada (2021) dengan judul Penerapan *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Biak Numfor. Hasil penelitian menumbuhkan kualitas pelayanan publik melalui *Good Governance* telah menunjukkan hasil positif. Meskipun demikian, penelitian ini

menemukan bahwa efektivitas pelayanan masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu kurangnya tenaga kerja profesional, sistem yang belum terintegrasi, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Dan perlu ditingkatkan lebih lanjut dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendidikan, membangun sistem yang terintegrasi untuk mempermudah proses pelayanan, meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang layanan yang tersedia di DPMPTSP Biak Numfor.

Relevansi penelitian di atas dengan penelitian berjudul "Penerapan *Good Governance* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Pelayanan Perizinan di Kota Bekasi" memiliki relevansi yang tinggi dan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam berbagai aspek, baik dalam konteks teoritis, praktis, maupun kebijakan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kota Bekasi dan mendorong penerapan *good governance* di Indonesia secara keseluruhan.

Penelitian yang sudah ada sebelumnya membahas sistem perizinan *online single submission* (OSS) (Syafrial Syafrial, 2021; Waluyo Zulfikar, 2019; Faradila Hestiyana, 2023). Namun, ada juga beberapa penelitian terdahulu yang sudah membahas Implementasi *Good Governance* di DPMPTSP namun dikelompokkan menjadi beberapa kategori yaitu Analisis menyeluruh implementasi *Good Governance* di DPMPTSP (Devy Putri Kussanti, Intan Leliana, 2017; Adianto, Maryani, Dadang Mashur, 2018 ). Implementasi *Good Governance* dalam pelayanan perizinan (Cut Putri dan Safrida Safrida , 2022; Ali Efendi, 2014; Diah Woro Ayuningtyas, 2020; Ghina Ridho dan Eva Hanny Fanida, 2019; Adianto,

Maryani, Dadang Mashur, 2018; mufidah, 2022). Aspek-aspek spesifik *good governance* di DPMPTSP ( rani Maswati, 2023; Amrina Rosyada, 2021; Erni Pebrianti, Arie Rorong dan Rully Mambo, 2023; Andika dan Sukraaliawan, 2018 )Terdapat juga penelitian sebelumnya menggali Kebijakan Publik dan *E-Government* (Rahmi Ayunda, Nertivia Nertivia, Laode Agung Prastio, Octa Vila, 2021) dan Inovasi Sistem Layanan Perizinan (Faradila Hestiyana, 2023) .

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, kebanyakan dari penelitian sebelumnya meneliti penerapan *Good Governance* di berbagai jenis pelayanan, tidak hanya fokus pada pelayanan perizinan, memiliki fokus yang lebih luas dan menghasilkan temuan yang bersifat umum. Sedangkan penelitian ini membahas penerapan *Good Governance* dalam konteks pelayanan perizinan di Kota Bekasi, memiliki fokus yang lebih spesifik dan menghasilkan temuan yang kontekstual. Dapat meneliti aspek-aspek *Good Governance* yang relevan dengan pelayanan perizinan, seperti kemudahan proses perizinan, kecepatan pelayanan, transparansi informasi perizinan, dan akuntabilitas dalam proses perizinan.

Pada penelitian tentang Penerapan *Good Governance* di DPMPTSP dalam Pelayanan Perizinan Kota Bekasi diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, meningkatkan kepuasan masyarakat, meningkatkan daya saing Kota Bekasi, mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, dan memperkuat peran DPMPTSP dalam mendukung perekonomian daerah.

#### **1.4.2. Signifikansi Praktis**

1. Bagi peneliti, menggunakan pengetahuan mereka peroleh selama studi Ilmu Administrasi Negara, terutama mata kuliah tentang Akuntabilitas Publik, Kebijakan Publik, Manajemen Pelayanan Publik, dan Studi Implementasi dan Evaluasi Kebijakan.
2. Bagi masyarakat, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penerapan *good governance* dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi, khususnya hal pelayanan perizinan. Dengan pemahaman lebih baik, diharapkan masyarakat dapat merasakan manfaatnya, seperti, Kemudahan dan kepastian dalam berusaha.
3. Bagi Pemerintah, diharapkan dapat Melaksanakan program edukasi dan sosialisasi tentang *good governance*, Memanfaatkan berbagai media untuk menyampaikan informasi tentang *good governance*.

### **I.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mendukung penyusunan proposal penelitian berjudul “Penerapan *Good Governance* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Pelayanan Perizinan Di Kota Bekasi,” peneliti mengatur struktur penulisan sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan topik penelitian yang diambil. Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kepentingan akademis dan praktis, dan deskripsi sistematis.

## **BAB II Kerangka Teori**

Bab ini berisi kajian tentang teori, kerangka berpikir, dan asumsi penelitian yang digunakan dalam penelitian, teori yang digunakan adalah teori good governance menurut David Beetham (2013), teori Pelayanan menurut Christopher hood(2023) , teori persepsi publik Joseph E McGrath (2023), Kerangka Berpikir.

## **BAB III Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan satu atau lebih metode yang digunakan dalam penelitian untuk menghasilkan data sehingga dapat diolah. Dalam metodologi penelitian initermasuk paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, sumber dan teknik perolehan data, teknik analisis data, standar kualitas penelitian, Teknik perekrutan informan, lokasi dan waktu penelitian, jadwal penelitian, dan\ keterbatasan penelitian.

## **BAB IV Pembahasan**

Pada bab hasil penelitian, saya menjelaskan garis besar subjek penelitian, menarik kesimpulan dari hasil wawancara yang dilakukan, menjelaskan hasil penelitian dari rumusan masalah subjek penelitian, dan membahas hasil penelitian yang tidak mendukung teori tetapi berdasarkan dari hasil penelitian saya lakukan. Digunakan untuk membedakan dan menyamakan hasil penelitian dengan penelitian yang dilakukan dan menjelaskan pentingnya peneliti mempelajarinya.

## **BAB V Penutup**

Bab ini menarik hal tersebut dari penelitian dan memberikan kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang dilakukan. Bab ini berisi rekomendasi penelitian,

termasuk saran atau rekomendasi peneliti selanjutnya dari peneliti dan saran lokasi dari peneliti Subjek penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka ini mencakup judul jurnal referensi penulis, buku, alamat situs web, dan produk yang sah.

### **LAMPIRAN**

Pada bagian akhir, dapat disertakan lampiran-lampiran yang mendukung, seperti dokumentasi, instrumen penelitian, dan lain-lain.