

**ADAPTIVE GOVERNANCE DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(DPMPTSP) KOTA PEKANBARU PADA TAHUN 2021-2022**

**Oleh : Tengku Syarifah Meifabella**

Email : [tengku.syarifah3725@student.unri.ac.id](mailto:tengku.syarifah3725@student.unri.ac.id)

**Dosen Pembimbing : Rury Febrina, S.IP., M.Si**

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

Kampus Binwidya Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru

Pekanbaru 28293

Telp/Fax: 076163277

**ABSTRACT**

*Adaptive Governance is one of the government's efforts to adapt amid abnormal circumstances, in this case due to the co-19 pandemic. The government is required to adapt even though in a different way or method in order to continue to carry out government administration activities. Of course, administration of government related to public services must continue. This is where the government's task is to find ways to adapt for the continuity of the implementation of public services. The government's challenge is to find a way so that public services do not only operate out of necessity, but must create public services that are prime in 2021-2022 or what is called the transitional period, namely the Covid-19 pandemic towards the New Normal.*

*The research method used is a qualitative method by explaining descriptively. The type of research data used is primary data in the form of data obtained from research informants and secondary data obtained from related documents that can support data for research. The research location is the Pekanbaru City Investment and One-Stop Service Office (DPMPTSP).*

*This study found that the Pekanbaru City DPMPTSP was able to adapt in 2021-2022 as evidenced by the increase in the amount of licensing data caused by information technology innovations that simplify and cut the flow of Public Services such as the SIMOLEK, SIAP and SIMPEL applications. In addition, DPMPTSP also maintains the Community Satisfaction Index (IKM) in 2021 by achieving a B (good) grade. Other things can also be seen in the ability of the City of Pekanbaru DPMPTSP to empower human resources with training and upgrading to support the capacity of employees. Furthermore, adaptation can also be seen through system modifications, in this case the Pekanbaru City DPMPTSP routinely checks the network so that there are minimal errors when working. In addition, the Pekanbaru City DPMPTSP also routinely collaborates and coordinates both internally and externally. Of course, what cannot be separated from all the adaptations that have been made is the skill of the Head of the Pekanbaru City DPMPTSP Office in leading internally and in making decisions and policies for the common good.*

**Keywords:** *Adaptive Governance, Excellent Service, Technology Innovation*

## A. LATAR BELAKANG MASALAH

Dewasa ini, penyelenggaraan Pelayanan Publik yang efektif dan efisien masih menjadi masalah umum yang dihadapi oleh negara-negara berkembang salah satunya Indonesia. Saat ini, Pelayanan Publik begitu dituntut untuk menjadi pelayanan prima dimana Pelayanan Publik diharapkan dapat semaksimal mungkin memberi pelayanan yang sederhana, jelas, aman, murah serta nyaman. Pada pasal 5 undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa ruang lingkup Pelayanan Publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berkaku. Pemberian pelayanan ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel, dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Dalam undang-undang tersebut juga menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sementara itu, disaat pemerintah Indonesia masih gencar dalam penyempurnaan penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan munculnya kasus Covid-19 pada tahun 2019 lalu, menjadikan tantangan baru tersendiri bagi pemerintah. Pada akhirnya kasus Covid-19 pun ditetapkan sebagai Bencana Nasional melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 hingga saat ini. Secara luas *Global Coronavirus Crisis*

(GCC) yang terjadi memiliki dampak yang lebih luas daripada kesehatan, yakni ekonomi, sosial, politik dan lingkungan. Pandemi Covid-19 menimbulkan krisis tata kelola pemerintah dalam upaya menanggulangi penyebaran dan dampaknya. Bencana ini terjadi dan menyebar secara cepat dalam skala yang luas menyebabkan pemerintah di seluruh dunia termasuk Indonesia diharuskan merespon dengan cepat dan adaptif. Birokrasi harus tetap menjadi garda terdepan dalam memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat. Untuk itu, masyarakat dan pemerintah harus mulai beradaptasi dengan kebiasaan hidup baru atau disebut dengan "*New normal life*". Dari masa pandemi covid-19 menuju *New normal* bisa disebut juga sebagai masa transisi. Masa transisi sendiri merupakan persiapan menuju *New normal life* atau tatanan normal baru dimana seluruh aktivitas tetap dilakukan sama seperti sebelum terjadinya pandemi Covid-19, tetapi harus menggunakan kebiasaan baru yang sesuai dengan protokol kesehatan.

Adapun dasar hukum Pelayanan Publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1), Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Secara teoritis pada pasal 2 undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan

antara masyarakat dan penyelenggara dalam Pelayanan Publik, mewujudkan sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Di Kota Pekanbaru sendiri memiliki banyak sekali instansi maupun lembaga yang berfokus kepada Pelayanan Publik, dan tentunya instansi dan lembaga tersebut berpedoman pada Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik pasal 2 yang mengatakan bahwa Peraturan Daerah ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi penyelenggara Pelayanan Publik di daerah dalam memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat sesuai standar operasional prosedur. Salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang Pelayanan Publik yakni Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, yang mana pada tahun 2021 lalu mendapatkan penghargaan Pelayanan Publik Terbaik Nasional Tahun 2021 dan dalam pencapaiannya berhasil meraih nilai 4,64 atau nilai A. Keputusan tersebut dituangkan melalui surat keputusan Menpan-RB Nomor 86 tahun 2022 tentang evaluasi hasil kinerja unit Pelayanan Publik di kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah tahun 2021 yang diterbitkan di Jakarta pada bulan Maret tahun 2022. Sedangkan dasar pelaksanaannya adalah Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksanaan Publik. Selain itu DPMPTSP Kota Pekanbaru

juga mendapatkan penghargaan kembali oleh Kemenpan-RB yakni meraih Penghargaan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Pelayanan Prima Tahun 2022 dengan nilai A. DPMPTSP Kota Pekanbaru memiliki 130 jenis layanan, jenis layanan tersebut juga dibagi lagi menjadi 3 bagian yakni bidang A, bidang B dan bidang C. Pada tahun 2021-2022 dalam jumlah perizinan di DPMPTSP Kota Pekanbaru mengalami peningkatan. Berikut adalah jumlah data perizinan DPMPTSP Kota Pekanbaru tahun 2021-2022:

**Tabel 1: Rekapitulasi Perizinan DPMPTSP Kota Pekanbaru Tahun 2021-2022**

Tahun	Rekapitulasi Perizinan DPMPTSP Kota Pekanbaru
2021	10.927 Perizinan
2022	15.379 Perizinan
<b>Jumlah</b>	<b>26.306 Perizinan</b>

*Sumber: Rekapitulasi perizinan DPMPTSP Kota Pekanbaru tahun 2021-2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2021 DPMPTSP Kota Pekanbaru memiliki jumlah perizinan sebanyak 10.927 sedangkan pada tahun 2022 jumlah perizinan meningkat menjadi 15.379. Maka dari itu jumlah perizinan pada tahun 2021-2022 mengalami peningkatan sebesar 4.452 perizinan. Dengan meningkatnya jumlah perizinan pada tahun 2021-2022 dapat terlihat adanya indikasi adaptasi oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam menarik masyarakat. Ditengah masa transisi antara pandemi Covid-19 dan *New Normal*, implementasi Pelayanan Publik oleh DPMPTSP Pekanbaru

bisa dikatakan stabil. Selain mendapatkan penghargaan Pelayanan Publik terbaik nasional tahun 2021 dan 2022, pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Pekanbaru dapat dilihat juga pada Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Pekanbaru pada tahun 2021.

**Tabel 2: Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pekanbaru Tahun 2021**

UNSUR LAYANAN	NRR	MUTU
Unsur 1 : Persyaratan Pelayanan	3.35	B
Unsur 2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.43	B
Unsur 3 : Waktu Penyelesaian	3.11	B
Unsur 4 : Biaya/Tarif	3.77	A
Unsur 5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.19	B
Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana	3.39	B
Unsur 7 : Perilaku Pelaksana	3.23	B
Unsur 8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.35	B
Unsur 9 : Sarana dan prasarana	3.35	B
<b>NRR TERTIMBANG</b>	3.35	
<b>IKM</b>	<b>83.65</b>	<b>B</b>

Sumber :  
Laporan Akhir

(SKM) Kota Pekanbaru (2021)

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Kota Pekanbaru telah mampu memberikan Pelayanan Publik yang baik. Hal ini bisa dilihat dari seluruh unsur pelayanan yang dinilai telah memenuhi standar mutu B dan satu unsur telah memenuhi standar mutu A yakni unsur Biaya/Tarif. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Biaya/tarif menjadi indek paling tinggi yang memperoleh nilai sebesar 3,77 dengan kategori A. Unsur ini menjadi aspek penting dan membanggakan dimana penerapan sistem Pelayanan Publik dengan nol biaya atau gratis

telah dapat dilaksanakan dengan baik walaupun belum mampu mencapai angka maksimal.

Dalam hasil identifikasi masalah diatas, peneliti menemukan bahwa terdapat beberapa fenomena masalah di DPMPTSP Pekanbaru terkait Pelayanan Publik pada tahun 2021, yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. DPMPTSP Pekanbaru berhasil merespon cepat dan adaptif dalam

mem berikan an Pelayanan Publik di tengah masa transi si covid -19

menuju *New Normal*, dibuktikannya dengan berhasil meraih penghargaan Pelayanan Publik dan peningkatan jumlah perizinan pada tahun 2021-2022.

2. Pada tahun 2021 Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Pekanbaru mendapatkan nilai rata-rata B yang menandakan DPMPTSP Pekanbaru telah konsisten memberikan pelayanan yang baik di tengah masa pandemi yang masih berlangsung saat ini.

Berdasarkan paparan dari latar belakang diatas, terlihat begitu pentingnya fenomena Pelayanan Publik yang diberikan oleh Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpatu Satu Pintu Kota Pekanbaru terhadap segala urusan dan kepentingan masyarakat, dimana dalam hal ini Pelayanan Publik harus menjadi prioritas meskipun dalam

keadaan yang mengalami kendala, rintangan, serta tantangan. Adaptasi pemerintah disini menjadi poin penting dalam menjaga stabilitas terhadap fenomena-fenomena yang terjadidalam Pelayanan Publik agar dapat menjadi pelayanan prima sehingga dapat diterima dan dirasakan oleh masyarakat itu sendiri. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai “*Adaptive Governance* dalam mewujudkan pelayanan prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru pada tahun 2021-2022”.

## B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah yang telah diuraikan oleh penulis di atas, maka dari itu dapat dirumuskan :

1. Bagaimana *Adaptive Governance* dalam mewujudkan pelayanan prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru pada tahun 2021-2022?
2. Bagaimanakah kaitan antara konsep *Adaptive Governance* dan pelayanan prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru pada tahun 2021-2022?

## C. TUJUAN PENELITIAN

Mengacu pada rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Untuk mendeskripsikan *Adaptive Governance* dalam mewujudkan pelayanan prima di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru pada tahun 2021-2022.

2. Untuk mendeskripsikan keterkaitan antara konsep *Adaptive Governance* dan pelayanan prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru pada tahun 2021-2022.

## D. KERANGKA TEORI

### 1. *Adaptive Governance*

merupakan konsep yang dapat dipergunakan sebagai acuan atas penyelenggaraan pemerintah baik dipusat maupun di daerah yang menakankan pada kemampuan pemerintah dalam menyikapi sesuatu sesuai dengan perkembangan. berfungsi untuk meningkatkan peran serta level birokrasi, regulasi dan manajemen lainnya. Dengan dijalankannya dapat merangkum seluruh pola pemerintahan untuk mendefinisikan kembali peran mereka dan memfasilitasi tujuan pemerintah dalam kebijakan sumber daya alam dan organisasi. Namun, dalam penggunaannya terdapat beberapa dimensi untuk memahami *Adaptive Governance* menurut (Sharma et al. 2018) yang diantara lain adalah sebagai berikut:

- 1) *Collaboration*, merupakan proses interaksi orang atau organisasi yang bekerjasama untuk

- menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan.
- 2) *Coordination*, adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok kepada masing-masing dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya.
  - 3) *Building Social Capital*, adalah cara pemerintah untuk membangun jembatan untuk mendekati diri kepada masyarakat.
  - 4) *Community Empowerment and Engagement*, adalah hal-hal yang menyangkut hubungan kekuasaan dan strategi intervensi yang pada akhirnya bertujuan untuk menantang ketidakadilan sosial melalui proses politik dan sosial.
  - 5) *Capacity Development*, adalah cara pemerintah memberdayakan kapasitas kemampuan pegawai didalam proses adaptasi.
  - 6) *Leadership Capacity*, adalah kemampuan yang dimiliki oleh seorang pemimpin dalam mengelola organisasi dan sumber daya yang dimiliki organisasi..
  - 7) *Knowledge and Decisionmaking*, adalah cara dan kecepatan pemimpin dalam

mengambil keputusan dan kebijakan.

## 2. Pelayanan Prima

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Menurut (Subagyo et al. 2021) konsep pelayanan prima terbagi atas 3 indikator diantaranya:

- 1) *Attitude* (Sikap). Sikap sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penyelenggaraan pelayanan prima. Dalam pemerintahan, sikap akan menunjukkan kepribadian dan citra pemerintah itu sendiri. Ini karena masyarakat akan menilai pemerintah dari kesan pertama.
- 2) *Attention* (Perhatian). Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan masyarakat. Apabila masyarakat sudah

datang pada *one Top Service*, maka segera saja layani masyarakat tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga masyarakat merasa puas dan terpenuhi keinginannya.

- 3) *Action* (Tindakan). Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan merupakan rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik dalam rangka meyakinkan masyarakat. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, sehingga harapan masyarakat dapat tercapai.

Oleh karena itu, ketika pemerintah beradaptasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan maka pada dasarnya pemerintah juga mencoba untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pemerintah yang adaptif adalah wujud dari pelayanan prima itu sendiri. Untuk beradaptasi di keadaan yang tidak normal bukanlah hal yang mudah, pemerintah dituntut untuk memformulasikan hal-hal baru demi terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang prima. Maka dari itu kedua konsep yakni *Adaptive Governancae* dan *Pelayanan Prima* selalu berkesinambungan dan berkaitan antara satu sama lain. Pemerintah yang mencoba untuk konsisten dan stabil dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dalam beradaptasi disituasi yang tidak normal merupakan langkah awal terciptanya sebuah pelayanan prima.

## E. METODE PENELITIAN

### 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mana bertujuan untuk mendapatkan data dari penemuan-penemuan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pada dasarnya penelitian kualitatif dapat menghasilkan data deskriptif yang bertajuk ucapan, tulisan, maupun perilaku dan tingkah yang diamati. Penelitian ini juga dapat menjelaskan keadaan seperti apa yang terjadi dilapangan serta bertujuan menghasilkan pemahaman yang lebih dalam lagi dalam mendeskripsikan masalah- masalah didalam lingkup penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Menurut Nazir dalam (Prastowo, 2016) metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu objek suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat penyanderaan atau gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu (Almasdi, 2014).

### 2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

### 3. Jenis Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh responden melalui wawancara dan observasi. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan. Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan informan yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari pihak kedua atau dari sumber-sumber lain yang sudah tersedia. Data sekunder bisa berupa media yang mendukung data primer didalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data sekunder dari berbagai media antara lain:

- 1) Dokumen Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Pekanbaru tahun 2021.
- 2) Dokumen surat keputusan

Menpan-RB Nomor 86 tahun 2022 tentang evaluasi hasil kinerja unit Pelayanan Publik di kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah tahun 2021.

- 3) Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.
- 4) Buku dan Jurnal.
- 5) Media Online serta Website DPMPTSP Kota Pekanbaru.
- 6) Dokumen lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

#### **4. Sumber Data**

Untuk mendukung penelitian ini peneliti memilih informan yang memiliki pengalaman dan pengetahuan terkait permasalahan yang hendak diteliti. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana peneliti memilih siapa subjek yang berada dalam posisi terbaik



untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dan dipercaya untuk mewakili satu populasi tertentu. Adapun kelompok informan yang akan dijadikan sebagai subjek padan penelitian ini ialah:

**Tabel 3: Informan Penelitian**

No	Kelompok Informan	Nama Informan dan menarik terhadap data yang didapatkan.	Jumlah Informan
1.	Sekretaris DPMPTSP Kota Pekanbaru	Norpendike Prakarsa, F. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	1 (satu)
2.	Konsultan <i>Helpdesk</i> DPMPTSP Kota Pekanbaru	Indah Lubna	1 (satu)
3.	Pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru	Syamsulrahman	1 (satu)
4.	Masyarakat	1) Miftahuljannah 2) Natia Amanda	2 (dua)

data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan keterangan wawancara antara peneliti dan informan. Peneliti kemudian menganalisis, mendeskripsikan dan menarik kesimpulan terhadap data yang didapatkan.

### 5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Wawancara. Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung oleh peneliti dan informan. Peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada informan yang berkaitan dengan masalah penelitian

b) Dokumentasi. Dokumentasi adalah data yang diperoleh peneliti melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen tersebut dapat berbentuk gambar, tulisan, ataupun karya ilmiah.

### 6. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam (Kisworo, 2016) teknik analisis data terbagi menjadi beberapa bagian yaitu pengumpulan

#### 1) Collaboration

Dalam unsur *Collaboration* DPMPTSP Kota Pekanbaru pada tahun 2021-2022 melakukan kolaborasi berupa kunjungan dengan berbagai pihak baik dalam ruang lingkup DPMPTSP, Dinas lain, Walikota, dan juga beberapa pihak swasta untuk bertukar informasi dan juga mengadopsi sistem yang ada di DPMPTSP Kota Pekanbaru itu sendiri. Kolaborasi terjadi baik eksternal maupun internal. Adapun hasil dari kolaborasi adalah DPMPTSP Kota Pekanbaru dijadikan sebagai *Role Mode* sistem perizinan

berusaha yang terintegrasi secara elektronik oleh DPMPTSP Kota lainnya, menjadi studi tiru dalam Penerapan Pelayanan Publik ke Mal Pelayanan Publik. Selain itu juga melakukan kolaborasi seperti bertukar informasi terkait proses pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dan menindaklanjuti perjanjian kerjasama terkait dengan Sistem Informasi Penanaman Modal ke Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

#### 2) *Coordination*

DPMPTSP Kota Pekanbaru rutin melakukan koordinasi sesama internal yaitu dengan tim kreatif sosial media, kepala dinas dan sekretaris bersama internal melakukan evaluasi setiap 3 bulan sekali serta memanfaatkan grup *whatsapp* untuk saling memberi informasi dalam perihal pekerjaan.

#### 3) *Building Social Capital*

DPMPTSP Kota Pekanbaru melakukan inovasi teknologi informasi dalam membangun modal sosial, yaitu seperti aplikasi SIMOLEK, SIAP, dan aplikasi

untuk internal SIMPEL yang berfungsi dalam memangkas sistem birokrasi yang terkesan lamban. Inovasi tersebut menghasilkan peningkatan jumlah perizinan pada tahun 2021-2022.

#### 4) *Community Empowerment and Engangement*

DPMPTSP Kota Pekanbaru melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar segera mengurus dan memperpanjang perizinan. Selain itu DPMPTSP Kota Pekanbaru juga membuat inovasi teknologi informasi yaitu Probis dan Geliat UMKM, dimana masyarakat diajarkan untuk membuat video konten untuk bisnis dan usaha meraka yang diposting pada akun media sosial DPMPTSP Kota Pekanbaru.

#### 5) *Capacity Development*

DPMPTSP Kota Pekanbaru melakukan penganggaran untuk pelatihan dan bimbingan teknis SDM, sosialisasi internal terkait pengembangan sistem serta memperkuat sistem jaringan IT agar SDM dapat

dengan lacar melakukan pekerjaan.

6) ***Knowledge and Decisionmaking***

pengambilan keputusan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru dapat dikatakan cukup *adaptive* dikarenakan ketika surat edaran dikeluarkan oleh Walikota Pekanbaru, DPMPTSP Kota Pekanbaru melalui kepala dinas langsung menghimbau kepada internal untuk segera melaksanakan kebijakan tersebut.

7) ***Leadership Capacity***

kepala dinas DPMPTSP Kota Pekanbaru memanfaatkan kepemimpinan yang bersifat digital dengan menggunakan media whatsapp sebagai salah satu media komunikasi intens sesama internal serta membangun lingkungan kerja digital dengan menggunakan pengarsipan *online*.

2. **Kaitan antara konsep dan pelayanan prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru pada tahun 2021-2022**

*Attitude* (sikap), Semakin baik sikap dan perilaku pelaksana yang ditunjukkan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru, maka

semakin meningkat pula masyarakat yang melakukan perizinan karena pelayanan yang diberikan ramah dan baik. Kemudian *Attention* (perhatian), beberapa perhatian khusus diberikan oleh DPMPTSP Kota Pekanbaru terkait *Leadership Capacity* (Kapasitas Pemimpin), terlihat bahwa kepala dinas menaruh perhatian lebih kepada masyarakat dengan konsisten menjaga mutu Pelayanan Publik melalui kebijakan-kebijakan yang dilakukan pada tahun 2021-2022 dan *Knowledge and Decisionmaking* (Pengetahuan dan Pembuatan Kebijakan), DPMPTSP menunjukkan perhatian khusus seperti tanggap cepat dalam memberlakukan kebijakan yang dikeluarkan oleh pusat, gubernur maupun walikota yang dalam hal ini dilakukan demi kebaikan bersama baik untuk internal dan juga masyarakat. Dan yang terakhir yakni *Action* (tindakan) yang mana hal ini terlihat bagaimana DPMPTSP Kota Pekanbaru melakukan kolaborasi, koordinasi dan pengembangan kapasitas pegawai demi menunjang kemampuan DPMPTSP Kota Pekanbaru baik dari luar maupun dari dalam.

**G. KESIMPULAN**

Adaptasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru dalam mewujudkan pelayanan prima pada tahun 2021-2022 terbilang cukup adaptif, bahkan

sebelum terjadinya pandemi Covid-19 DPMPTSP Kota Pekanbaru telah melakukan pemanfaatan inovasi teknologi dan digitalisasi.

## H. SARAN

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian tentang *Adaptive Governance* dalam mewujudkan pelayanan prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru adalah:

1. DPMPTSP Kota Pekanbaru, didalam lanjutan teori *Adaptive Governancae* sebetulnya ada lanjutan teori lain yakni *Robush Governance* yang artinya kekokohan pemerintahan. Dalam penelitian ini DPMPTSP Kota Pekanbaru cukup berhasil mewujudkan *Adaptive Governance* sehingga alangkah baiknya DPMPSTP Kota Pekanbaru melanjutkan segala bentuk adaptasi-adaptasi yang telah dilakukan baik dari segi inovasi teknologi, kinerja, sumber daya manusia, fasilitas dan lainnya demi mewujudkan keberlangsungan dari teori *Adaptive Governance* yaitu *Robush Governance*.
2. Kepala DPMPTSP Kota Pekanbaru, dalam hal ini penulis memberi saran agar pelatihan dan pendidikan maupun bimbingan teknis yang merujuk kepada pengembangan kapaitas SDM DPMPTSP Kota Pekanbaru tetap diteruskan, lebih baik lagi jika anggaran mengenai pelatihan dan dan pendidikan maupun bimbingan teknis

tersebut terealisasikan seluruhnya.

## I. DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Adlin. (2013). Metode Penelitian Sosial. Alaf Riau, February 2013,339
- Folke, C., Hahn, T., Olsson, P., & Norberg, J. (2005). *Adaptive Governance of social- ecological systems. Annual Review of Environment and Resources, 30*, 441–473.
- Hatfield-Dodds, S., Nelson, R., CSIRO, D. C., & Cook, D. (2007). *Adaptive Governance: An introduction, and implications for public policy*, No 10440. *51st Annual Conference of the Australian Agricultural and Resource Economics Society, 2006(February)*, 1– 13.
- Hong, S. W., Kim, H. J., Choi, Y. S., & Chung, T. H. (2008). Dynamic Governance Embedding Culture, Capabilities and Change in Singapore. In *Field Experiments on Bioelectricity Production from Lake Sediment Using Microbial Fuel Cell Technology*.
- Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 2003(1)*, 20–28.
- Lynch, A. H., & Brunner, R. D. (2010). Learning from climate variability: *Adaptive Governance and the pacific ENSO applications center. Weather, Climate, and Society,2(4)*, 311–319.

### JURNAL

- Andhika, L. R. (2021). Tata Kelola Adaptif Wilayah Pesisir: Meta Teori Analisis (*Adaptive Governance of Coastal Zone: Meta Theory Analysis*). *Inovasi Pembangunan-*

- Jurnal KELITBANGAN*, 9(1), 87–102.
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M.Si dan Muhibudin Wijaya Laksana, S. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PUSTAKA SETIA Bandung.
- Fadillah, A. (2018). Strategi meningkatkan kepatuhan standar Pelayanan Publik. *Jom Fisip*, 5(1), 1–12.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1–10.
- Havianto, A. (2013). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ). *Strategi Dan Pelayanan Publik*, 1–7.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Henovanto, K., Mansur, M., Ghina, S., & Putri, Z. K. (2020). Analisis Pencapaian PPID Provinsi DKI Jakarta Dalam Meraih Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2019. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(1), 1–14. <https://doi.org/10.33506/jn.v5i1.713>
- Heryanto Monoarfa. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9
- Indonesia. (2009). *Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparat1,R Negara Nomor: 12 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kota*.
- Janssen, M., & van der Voort, H. (2020). Agile and Adaptive Governance in crisis response: Lessons from the COVID-19 pandemic. *International Journal of Information Management*, 55.
- Kusuma, A. R., & Akbar, P. (2021). Policy Response and Collaboration in Handling Covid-19 East Kutai Regency With An Adaptive Governance Approach in Disasters. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(2), 223–240.
- Norman, N. A. (2019). *Adaptive Governance* Dalam Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Kebijakan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima (Pkl) Di Kota Mamuju. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1(1), 1–56.
- Patel. (2019). SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA PEKANBARU TAHUN2020. *Laporan Kahir Tahun*, 9–25.
- Pratiwi, A. D. R. (2021). Transformasi Tata Kelola Pelayanan Publik di Tengah Pandemi COVID-19 : Kasus Penerapan Aplikasi JAKI di Provinsi DKI Jakarta Transformation of Public Service Governance in the Midst of the COVID-19 Pandemic : Case of Implementing the JAKI Application in D. *Inovasi Pelayanan Dan Kepemimpinan Publik Menggapai Era Society 5.0*, 233–238.
- Prayuda, D. K., Rahman, A., Rizky, G. N., & Rifqi, A. M. (2020). Volume 1 Nomor 1 Mei 2020 KUALITAS PERIZINAN BERBASIS OPEN SINGLE SUBMISSION PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA pemerintah dalam mencapai peningkatan kualitas layanan publik . berbanding terbalik dengan tingkat kemu. *JPBM*

- (*Journal of Policy & Bureaucracy Management*), 1(1), 34–44.
- Publik, P., Masa, D. I., Wulandari, U., Andri, S., & As, H. (2022). Kapabilitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19. *Fokus*, 20 No. 1.
- Putra, A. H., Oktariani, C., & Andriani, C. P. (2020). ADAPTIVE GOVERNANCE BADAN USAHA MILIK DESA KARYA MANDIRI DESA CIBODAS KECAMATAN LEMBANG KABUPATEN. *DIALEKTIKA*, 18(3), 23–33.
- Sharma-Wallace, L., Velarde, S. J., & Wreford, A. (2018). *Adaptive Governance* good practice: Show me the evidence! *Journal of Environmental Management*, 222(November 2017), 174–184.
- Subagyo, B., Alfattama, L. C., & Hapsari, T. (2021). THE IMPLEMENTATION OF THE EXCELLENT SERVICE CONCEPT IN MEETING CUSTOMER EXPECTATIONS AT SUMBERGEMPOL GAS STATION IN TULUNGAGUNG. *Tulungagung University*, 1–11.
- Suparman, Islami, V., & Nelfianti, F. (2016). *Service Excellence*. Yogyakarta: GRAHA ILMU
- Wahyuni, A., Gunawan, I. K., & Barlian, J. (2022). ADAPTASI INOVASI GO-DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 : ( Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda ). *MODERAT*, 8, 269–283.