

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNMENT*  
*GOVERNANCE* DAN *E-GOVERNMENT SINGLE WINDOW* DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Empiris pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap SIOLA)**



**Oleh:**

**YULITA ANIDA ALMAS**

**NPM: 16.1.01.10119**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2020**

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNMENT*  
*GOVERNANCE* DAN *E-GOVERNMENT SINGLE WINDOW* DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Empiris pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap SIOLA)**



**Oleh:**

**YULITA ANIDA ALMAS**

**NPM: 16.1.01.10119**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2020**

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNMENT*  
*GOVERNANCE* DAN *E-GOVERNMENT SINGLE WINDOW* DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Empiris pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap SIOLA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Akuntansi**

**Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan**

**Oleh:**

**YULITA ANIDA ALMAS**

**NPM: 16.1.01.10119**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2020**

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNMENT  
GOVERNANCE DAN E-GOVERNMENT SINGLE WINDOW DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Empiris pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap SIOLA)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**YULITA ANIDA ALMAS  
NPM : 16.1.01.10119**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 08 Mei 2020**

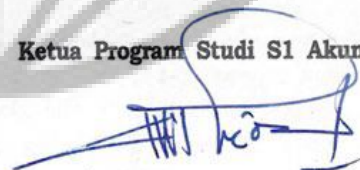
**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Akhmad Riduwan, S.E., MSA., Ak., CA.  
Anggota : 1. Andayani, S.E., M.Si., Ak., CA.  
2. Anang Subardjo, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi**



**Andayani, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrijih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : YULITA ANIDA ALMAS

N.P.M. : 16.1.01.10119

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE DAN E-GOVERNMENT SINGLE WINDOW DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI EMPIRIS PADA UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP SIOLA)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 08 Mei 2020 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 08 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,



Yulita Anida Almas

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Yulita Anida Almas  
NPM : 16.1.01.10119  
Program Studi : S1-Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 31 Juli 1997  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : -/1  
Alamat Rumah : Jl. Mleto No. 16, Kel. Klampis Ngasem, Kec.  
Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Anis Sofyan  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Mleto No. 16, Kel. Klampis Ngasem, Kec.  
Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur  
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Pucang Anom Timur No. 1, Kel. Kertajaya,  
Kec. Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur  
Pekerjaan : Wirausaha

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Islam Raden Paku Surabaya tahun 2009
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 30 Surabaya tahun 2012
3. Tamat SLTA di SMA 17 Agustus 1945 Surabaya tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA SURABAYA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VII	2016-2020	Mahasiswa

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2015	Laritta Bakery	-	Staff Outlet
2017	Canoe Coffee	-	Waitress

2019	Camaraderie Healthy Food	-	Freelance Event
------	-----------------------------	---	-----------------

Dibuat dengan sebenarnya

Yulita Anida Almas



## KATA PENGANTAR

Assamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kehadiran Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, serta nikmat, baik nikmat iman dan nikmat islam. Shalawat serta salam selalu tercurah pada Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wa Sallam yang telah membimbing kita semua menuju arah kebenaran dan kebahagiaan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE* DAN *E-GOVERNMENT SINGLE WINDOW* DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI EMPIRIS PADA UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP SIOLA)”.

Penyusunan skripsi digunakan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata Satu (S-1) dan memperoleh gelar Sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam mewujudkan skripsi ini, tidak terlepas dari pengarahan dan bimbingan serta saran dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah ikut serta dalam penyusunan skripsi ini. Dengan ini, ucapan terima kasih penulis kepada yang terhormat:

1. Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan penelitian ini, shalawat serta salam saya junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW.



2. Kedua orang tua saya Anis Sofyan dan Nurhidayati yang selalu memberikan do'a tiada henti, nasihat, perhatian, kasih sayang serta dukungan baik moral maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak. CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Andayani, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu dan tenaga dengan penuh sabar dalam memberikan arahan, bimbingan serta nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Almh. Dra. EC. Nurul Widyawati, M.M. selaku Dosen Wali yang telah mendidik dan memberikan arahan selama masa perkuliahan.
7. Dra. Hj. Wiwiek Srikandi Shabrie, M.M. yang selalu memberikan arahan dan motivasi selama masa aktif organisasi dalam perkuliahan.
8. Segenap Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi dan memberikan arahan selama masa perkuliahan.
9. Keluarga besar KH. Oesman dan KH. Abdul Majid yang telah memberikan do'a dan dukungan untuk kelancaran penulisan skripsi.

10. Kepada Bapak Satriyo Anugrah, Bapak Fachmi, Bapak Arief, seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu serta pegawai Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Siola Kota Surabaya yang telah memberikan waktu, tenaga dan memberikan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan penulisan skripsi.
11. SEDERET (Adelia Merista, Eka Yulia, Yulita Munfarida dan Audi Terrania) yang selalu belajar bersama, memberikan bantuan dan dukungan sejak awal perkuliahan hingga selesai.
12. SA-2 angkatan 2016 yang selama ini belajar bersama dalam satu kelas dan memberikan dukungan serta kenangan yang tidak terlupakan selama masa perkuliahan.
13. Keluarga besar UKM Paduan Suara, UKM Paskibra dan Himpunan Mahasiswa Akuntansi yang telah memberikan ilmu organisasi yang luar biasa untuk meningkatkan *softskill* selama masa perkuliahan, khususnya Norma Dwi Ningtyas teman organisasi sejak pendidikan dan pelatihan.
14. Seperjuangan bimbingan dan penelitian (Della Fahmi, Septi, Dinar, Yenny, Nofita, Edi, Yeremia dan Alvin) yang selalu memberikan informasi dan dukungan selama proses penelitian dan penulisan skripsi.
15. Kakak tingkat (Zulia, Cholimi, Regita, Isham dan Romy) yang telah memiliki pengalaman dalam penulisan skripsi sehingga memberikan informasi dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.

16. Ammar Maulana *as a support system* sejak awal Program Pengenalan Kampus dan Keluarganya yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan untuk kelancaran proses perkuliahan.

17. Yulita Anida Almas *as my self* yang telah berjuang menyelesaikan skripsi ini dengan memberikan semangat dan motivasi diri sendiri sehingga terdorong untuk segera menyelesaikan skripsi. Tanpa adanya niat dan kesadaran diri sendiri, skripsi ini mungkin tidak akan terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, baik mengenai isi maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta bantuan menunjang perkembangan ilmu pada masa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surabaya, 13 Maret 2020

Yulita Anida Almas

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
<b>BAB 1: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Kontribusi Praktis.....	7
1.4.2 Kontribusi Teoritis.....	8
1.4.3 Kontribusi Kebijakan.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	9
<b>BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	10
2.1.1 Pengertian dan Konsep Dasar <i>Good Government Governance</i> .....	10
2.1.2 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> .....	12
2.1.3 Fungsi <i>Good Governance</i> .....	18
2.1.4 Pengertian dan Konsep Dasar <i>Electronic Government</i> .....	18
2.1.5 <i>Electronic Government Single Window</i> .....	22
2.1.6 Tujuan <i>E-Government Single Window</i> .....	23
2.1.7 Kinerja .....	24
2.1.8 Organisasi .....	25
2.1.9 Pelayanan Publik.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Rerangka Pemikiran.....	29

<b>BAB 3: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian .....	32
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.2.1 Observasi .....	34
3.2.2 Wawancara .....	34
3.3 Satuan Kajian .....	35
3.4 Teknik Analisis Data .....	35
3.4.1 Reduksi Data.....	36
3.4.2 Penyajian Data .....	37
3.4.3 Penarikan Kesimpulan .....	37
 <b>BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	 <b>38</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	38
4.1.1 Gambaran Umum UPTSA Siola.....	38
4.1.2 Gambaran Umum <i>Surabaya Single Window</i> .....	42
4.1.3 Gambaran Umum Kota Surabaya .....	43
4.1.4 Visi dan Misi UPTSA.....	44
4.1.4.1 Visi UPTSA .....	44
4.1.4.2 Misi UPTSA .....	45
4.1.4.3 Motto UPTSA .....	46
4.1.4.4 Maklumat Pelayanan UPTSA.....	46
4.1.5 Struktur Organisasi UPTSA.....	47
4.2 Analisis dan Pembahasan.....	59
4.2.1 Analisis Data Penelitian.....	59
4.2.2 Data Informan Penelitian.....	61
4.2.3 Implementasi <i>Good Government Governance</i> .....	63
4.2.3.1 Partisipasi.....	64
4.2.3.2 Aturan Hukum .....	65
4.2.3.3 Transparansi.....	67
4.2.3.4 Daya Tanggap.....	69
4.2.3.5 Berorientasi Konsensus.....	71
4.2.3.6 Keadilan.....	72
4.2.3.7 Efektivitas dan Efisiensi.....	73
4.2.3.8 Akuntabilitas .....	77
4.2.3.9 Visi Strategis .....	78
4.2.4 Implementasi <i>Surabaya Single Window</i> .....	80
4.2.5 Dampak Implementasi .....	82
 <b>BAB 5: PENUTUP .....</b>	 <b>85</b>
5.1 Simpulan.....	85
5.2 Keterbatasan .....	86
5.3 Saran.....	86

JADWAL PENELITIAN .....	88
DAFTAR PUSTAKA .....	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	92



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Spesifikasi Informan Penelitian.....	62



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran.....	29
2. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal .....	49
3. Struktur Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap .....	50





## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Pertanyaan dan Jawaban Wawancara
2. Dokumentasi Wawancara
3. Dokumentasi Loker Pelayanan
4. Dokumentasi Peningkatan Kompetensi SDM UPTSA
5. Dokumentasi Sarana dan Prasarana
6. Berkas Masuk dan Keluar UPTSA
7. Jumlah Keluhan Pada Tahun 2016 dan 2017
8. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2017 dan 2018
9. Sumber Daya Manusia UPTSA Siola
10. Alur Permohonan Loker di UPTSA
11. Alur Permohonan *Surabaya Single Window*
12. Alur Pengaduan UPTSA
13. Jenis Pelayanan UPTSA Siola
14. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007
15. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 8 Tahun 2010
16. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 63 Tahun 2016
17. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 43 Tahun 2017
18. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2015