

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mensejahterakan masyarakat tentunya merupakan tujuan utama bagi pemerintah Indonesia sebagai salah satu perwujudan dari *good governance*. Dalam penyelenggaraan *good governance*, pemerintah harus menyediakan kebutuhan pokok masyarakat untuk menjalankan kehidupan sehari-hari, beberapa contoh kebutuhan pokok tersebut meliputi kebutuhan keamanan, kependudukan, dan pedoman peraturan yang berdampak positif bagi masyarakat.

Cara lain agar praktik *good governance* dapat berjalan secara maksimal ialah dengan menerapkan empat prinsip yaitu lugas, efektif, efisien, dan tanggung jawab. Lugas berarti bahwa pemerintahan harus bersifat transparan atau terbuka terkait aturan yang dikeluarkan, sehingga masyarakat dapat mengetahui dan memberikan penilaian atas kinerja yang telah dicapai. Efektif bermakna bahwa tujuan maupun strategi dalam sebuah kebijakan pemerintah tepat sasaran. Efisien bermakna bahwa dalam proses pengerjaan suatu kebijakan pemerintah dapat menghemat biaya pengeluaran, sehingga mencapai keberhasilan yang optimal. Terakhir tanggung jawab ialah pemerintah memiliki

kewajiban untuk bertanggung jawab terkait dampak yang ditimbulkan oleh kebijakan peraturan yang ada.¹

Untuk memenuhi tugasnya pemerintah juga diharuskan untuk selalu melakukan upaya perbaikan dan perkembangan setiap harinya dalam bidang pemerintahan. Karena pada dasarnya pemerintahan diadakan bukan hanya untuk menuntut haknya kepada masyarakat, melainkan untuk dapat mengatasi segala permasalahan Negara yang ada dan memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan demikian pemerintahan yang baik, bersih, dan bermartabat (*clean and good governance*) dapat terlaksana.

Selain itu, dalam mewujudkan *good governance* tidak selalu berkaitan dengan pemerintahan (*governance*) atau Negara (*state*) saja, melainkan kontribusi dari pihak masyarakat juga sangat penting dan diperlukan. Masyarakat yang taat terkait kebijakan yang dikeluarkan pemerintah melalui pedoman peraturan perundang-undangan, merupakan salah satu upaya positif yang dilakukan guna terwujudnya sebuah Negara yang baik. Tentunya peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah tidak keluar dari

¹ Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Vol. VI, No. 1 (Juni 2016), Politeknik Kridatama Bandung, h. 1.

norma dan hak asasi manusia, yang mengakibatkan kerugian yang cukup signifikan kepada masyarakat sipil.²

Selanjutnya, salah satu upaya nyata yang harus dilakukan pemerintahan yang baik tentunya menyediakan instansi pelayanan publik. Adanya instansi pelayanan publik ditengah masyarakat bertujuan untuk membantu memenuhi keperluan masyarakat sehari-hari, sehingga manfaat dari keberadaan suatu pemerintahan dapat terasa dengan jelas oleh seluruh masyarakat.

Pelayanan publik adalah sebuah rangkaian kegiatan yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan publik merupakan salah satu kunci sukses suatu pemerintahan dalam menjalankan tugasnya, dengan memperhitungkan hasil kinerja pemerintahan melewati birokrasi. Pentingnya keberadaan pelayanan publik menjadi sebuah penggerak utama bagi seluruh elemen, juga sebagai salah satu unsur dalam mewujudkan *good governance*. Pelayanan atau administrasi publik tersebut tentunya harus sesuai berdasarkan peraturan perundang-undangan yang meliputi pelayanan barang maupun jasa.

²Tri Yuniningsih, "Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah Teoritis", *Dialogue*, JIAKP, Vol.1, No.1, (Januari 2004) h. 117-118.

Ada tiga pelaku yang berperan dalam pelayanan publik yaitu pegawai pemerintahan, masyarakat sipil dan pelaku usaha. Semua elemen tersebut merupakan roda penggerak terkait berjalannya layanan publik, apabila setiap elemen tersebut menjalankan fungsinya dengan baik, maka pelayanan publik yang optimal dapat terjadi, juga menimbulkan suatu kondisi dimana semua elemen dapat diuntungkan.

Berikutnya dalam mengawali pelayanan publik di Indonesia sampai terwujudnya *good governance* harus memiliki tiga unsur. Pertama ialah adanya pelaku yang berperan dalam menyelenggarakan pelayanan publik seperti pegawai pemerintahan, masyarakat sipil, dan pelaku bisnis. Kedua pelayanan publik dijadikan suatu tempat bagi pemerintah untuk menampung semua kebutuhan masyarakat. Ketiga penyelenggaraan pelayanan publik harus bersifat profesional sehingga hasil dari pelaksanaan dapat diberikan secara maksimal kepada masyarakat.³

Walaupun banyaknya teori pelaksanaan *good governance* guna menunjang perbaikan praktik pelayanan publik, faktanya sebagian warga merasa tidak puas atas pelayanan publik yang didapatkan dari

³Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Vol. VI No. 1 (Juni 2016) s, Politeknik Kridatama Bandung, h. 2.

instansi yang ada. Seperti sulitnya dalam pengumpulan persyaratan oleh pihak pekerja instansi layanan publik, mempersulit masyarakat terkait jarak antara satu lokasi instansi dengan instansi lain yang saling berjauhan, masih terjadinya keterlambatan proses pelayanan dari pegawai pelayanan publik dalam melayani, membutuhkan biaya tambahan dalam proses pelayanan administrasi yang diluar prosedur ketentuan, sikap yang tidak mencerminkan keramahan atas layanan yang diberikan kepada masyarakat, dan tidak memadainya fasilitas sarana yang disediakan. Berbagai permasalahan tersebut yang mencerminkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih banyak kekurangan.

Terkait hal tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) menghadirkan sebuah instansi pelayanan publik terpadu dalam satu pintu yang bernama Mal Pelayanan Publik. Berdirinya Mal Pelayanan Publik menjadi kunci utama bagi pemerintahan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam Proses pelaksanaan kegiatan Mal Pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tentang pelayanan barang seperti penyediaan sumber daya listrik dan air bersih. Pelayanan jasa seperti menyediakan pelatihan pengembangan berbisnis

bagi masyarakat, dan pelayanan administrasi publik yang menyediakan pelayanan kependudukan seperti Akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Surat Izin Mengemudi, Surat Kuning (AK-1), dan pelayanan administrasi lainnya.

Dengan mengutamakan sistem pelayanan publik yang benar dan memanfaatkan instansi layanan yang terpisah dipadukan dalam satu lokasi untuk memudahkan dalam melakukan transaksi layanan. Di dalamnya juga telah tersedia berbagai jenis layanan publik yang siap memenuhi kebutuhan masyarakat. Melakukan berbagai peningkatan pelayanan setiap harinya dan dilakukannya pemeriksaan oleh pemerintah daerah maupun pusat agar tidak terjadinya layanan yang buruk kepada masyarakat. Hal tersebutlah menjadi sebuah peningkatan dan perkembangan yang dimiliki oleh Mal Pelayanan Publik dibandingkan dengan instansi pelayanan publik terdahulu.⁴

Berkaitan dengan opini yang telah diterangkan sebelumnya, penulis berkeinginan membuat penelitian skripsi yang berhubungan dengan pelayanan administrasi masyarakat yang berjudul “**PERAN**

⁴Ukrimatul Umam, “Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik”, *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum*, Vol. 4, No. 1, 1 (April 2020). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Pekanbaru, h.160.

DAN FUNGSI MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM ADMINISTRASI DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAHAN DAERAH PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DI MAL PELAYANAN PUBLIK PANDEGLANG).”

B. Fokus Penelitian

Pokok pembahasan penelitian ini memfokuskan permasalahan terkait pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat, juga mengetahui kendala yang dialami selama proses pelayanan. Penelitian akan fokus mengenai pelayanan yang diberikan Mal Pelayanan Publik Pandeglang kepada masyarakat dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan kendala yang dialami selama proses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Pandeglang

C. Rumusan Masalah

Terkait fenomena yang telah dijelaskan, permasalahan yang ingin penulis analisis ialah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan yang diberikan Mal Pelayanan Publik Pandeglang sudah sesuai menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik?

2. Apa saja kendala yang dialami selama proses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Pandeglang?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Agar mengetahui pelayanan yang diberikan Mal Pelayanan Publik Pandeglang sudah sesuai menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Agar mengetahui kendala yang dialami selama proses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Pandeglang.

E. Manfaat Penelitian

Alasan utama penelitian ini adalah penulis berkeinginan hasil dari penelitian dapat memberikan nilai manfaat, terutama bagi para pembaca dalam menambah ilmu pengetahuan, Tentu saja ilmu yang didapat ialah pengetahuan mengenai layanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan undang-undang. Untuk lebih lanjut penulis juga berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam hal sebagai berikut :

1. Dalam sudut pandang teori, hasil penelitian yang ada bisa memberikan pengetahuan lebih tentang pelayanan yang diberikan Mal Pelayanan Publik Pandeglang menurut ketentuan undang-undang, dan juga mengetahui kendala yang dialami selama proses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Pandeglang. Diharapkan juga hasil penelitian ini menjadi media pembelajaran untuk penelitian selanjutnya terkait pelayanan di instansi pelayanan administrasi publik.
2. Secara sederhana, penulis berkeinginan dengan adanya penelitian ini bisa dijadikan pemahaman lebih tentang proses pelayanan terhadap masyarakat, Juga dapat mengetahui kendala yang dialami pelayanan Mal Pelayanan Publik dengan ketentuan peraturan pemerintah, hal tersebut telah tercatat dalam peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menjelskan tatacara bagaimana sebuah instansi pelayanan publik memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel 1.1
Penelitian Skripsi Terdahulu

No	Nama peneliti, Asal, Tahun	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Hafiz Kemurata An Nawawi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau,2020.	Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada MAL Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	Persamaan antara skripsi Hafiz Kemurata An Nawawi dengan skripsi yang akan penulis bahas yaitu membahas tentang Mal Pelayanan Publik.	Perbedaannya terletak pada perumusan masalah dan lokasi yang akan di teliti, perumusan masalah pada skripsi Hafiz Kemurata An Nawawi berfokus kepada inovasi MPP yang berlokasi di MPP Kota Pekanbaru sedangkan fokus penelitian yang penulis bahas ialah tentang peran dan

				fungsi MPP yang berlokasi di MPP Pandeglang.
2	Megawati Shima Hapsari, Universits Pancasakti Tegal, 2021,	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Kemandungan Kota Tegal	Hasil penelitian Megawati Shima Hapsari membahas tentang kualitas sebuah pelayanan Publik di instansi pemerintahan dari pokok penelitiannya memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan penulis bahas perihal pelayanan publik di instansi	Yang menjadi perbedaan dengan skripsi yang penulis teliti adalah dari segi cakupan wilayah dan objek penelitian, penelitian yang penulis bahas tentang Mal Pelayanan Publik yang mencakup pemerintahan daerah tingkat Kabupaten sedangkan skripsi Megawati Shima Hapsari membahas Pelayanan Publik dalam wilayah

			pemerintahan.	tingkat Kelurahan/Desa.
3	Donna Eriza Kharisma, UIN Raden Intan Lampung, 2019.	Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Perspektif Fiqih Siyasah(Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Donna Eriza Kharisma pada tahun 2019 menghasilkan sebuah deskripsi penelitian tentang Implementasi Undang-Undang perihal Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Dalam Perspektif Fiqih Siyasah	Yang menjadi pembeda dengan skripsi penelitian penulis terletak pada pokok perumusan masalah yaitu bagaimana pelayanan administrasi MPP dalam perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 perihal Pelayanan Publik sedangkan skripsi penelitian yang bersangkutan adalah perumusan masalahnya tentang

			<p>persamaan dengan skripsi penelitian saya adalah menggunakan produk hukum yang sama yaitu Undang-Undang perihal Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.</p>	<p>Implementasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif Fiqih Siyasah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.</p>
--	--	--	---	--

Sumber : Hasil analisis penulis, 2022.

G. Kerangka Pemikiran

Implementasi pelayanan administrasi publik dilaksanakan oleh petugas aparatur Negara atau pemerintah. Pelaksanaan tersebut dilakukan dalam bidang usaha Negara, bidang pembangunan, bidang administrasi dan lembaga aturan hukum. Pemerintahan diberikan sebuah kewenangan dalam menjalankan beberapa peran dan pemanfaatan terkait pelayanan administrasi publik diberbagai bidang tersebut, dan

tentunya tidak keluar dari pengawasan lembaga aturan hukum yang ada di pemerintahan. Sehingga peran pemerintah dalam memanfaatkan instansi pelayanan administrasi sesuai dengan aturan perundang-undangan tentang pelayanan publik.

Perusahaan swasta, para pelaku bisnis, maupun masyarakat sipil juga memiliki kewenangan melakukan beberapa tugas maupun peran dalam proses pelayanan administrasi publik. Masyarakat sipil sebagai konsumen atau penerima layanan merupakan salah satu roda penggerak dalam proses pelayanan administrasi publik, karena pada dasarnya pelayanan administrasi ada untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sipil. Begitu juga pihak perusahaan swasta atau para pelaku bisnis yang keberadaannya cukup penting sebagai pemodal agar instansi pelayanan administrasi publik memiliki kekuatan dalam menjalankan proses pelayanan.⁵

Terkait perbaikan dan perkembangan standar administrasi publik, Kemenpan RB berupaya melakukan inovasi baru. Salah satu inovasi tersebut ialah dengan mendirikan atau membangun Mal Pelayanan Publik. Yang tentunya telah sesuai dengan Permenpan RB

⁵ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Unpad; Unpad Press, 2016), h.33-34.

Nomor 23 Tahun 2017. dalam sebuah Permenpan RB tersebut menjelaskan tujuan mendirikan Mal Pelayanan Publik adalah :

- a. Memberikan keringanan, kelancaran, terjangkau, nyaman, dan aman terhadap masyarakat yang menikmati pelayanan.
- b. Mengembangkan kemampuan persaingan bisnis di Indonesia dalam cakupan Internasional .⁶

Dengan adanya pedoman tujuan yang telah dijelaskan dalam Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 menjadikan sebuah pondasi awal bagi berdirinya instansi Mal Pelayanan Publik di Indonesia. Tentu juga hal tersebut merupakan langkah positif tentang pencapaian yang ingin terlaksana oleh instansi Mal Pelayanan Publik. Apabila tujuan yang tertulis dalam Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 telah tercapai oleh instansi Mal Pelayanan Publik maka upaya perbaikan pelayanan publik di Indonesia telah dilaksanakan dengan baik. Berkaitan dengan hal tersebut, adapun teori-teori yang mendasari perihal penelitian ini ialah :

1. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah aktivitas berkelompok baik di perusahaan swasta ataupun instansi khusus pemerintahan yang

⁶ Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017, Tentang Mal Pelayanan Publik, Pasal 2, h.4

menyediakan berbagai macam layanan, tentunya layanan tersebut disediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Manfaat keberadaan pelayanan publik akan sangat terasa oleh masyarakat apabila pelayanan yang ada disediakan secara maksimal.

Agar pelaksanaan pelayanan publik di sebuah instansi dapat berjalan secara maksimal adalah dengan cara menyediakan pegawai yang professional. Hal tersebut dapat diketahui melalui proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, pegawai selaku petugas pelayanan publik semestinya mempunyai sikap jujur, baik, penolong, dan bersahabat kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa senang, aman, dan nyaman atas pelayanan yang didapatkan. Tidak hanya itu, pegawai yang bertugas dalam pelayanan publik harus berkompeten, memahami tugasnya, dan berpengalaman terkait pelayanan publik, supaya setiap proses pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar berdasarkan prosedur standar operasional pegawai (SOP).

Pelaku penyedia instansi pelayanan publik seperti pemerintahan ataupun perusahaan swasta perlu juga untuk diperhatikan. Karena baik buruknya pelaku penyedia instansi

merupakan salah satu faktor terkait kinerja yang akan dihasilkan. Semestinya Setiap pelaku penyedia instansi pelayanan harus benar-benar menanamkan prinsip yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat, bukan dijadikan sebuah lahan untuk mendapatkan keuntungan semata yang pada akhirnya merugikan masyarakat.⁷

Kemudian upaya lain agar pelaku pendiri instansi dan petugas pelayanan memiliki sifat yang baik ialah dengan cara menanamkan jiwa penolong, tentunya dengan sifat penolong dapat terciptanya pelayanan yang baik. Sebagaimana hal tersebut dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 276 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ
اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ.

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Mahaterpuji”. (QS. Al-Baqarah: 267).⁸

⁷Dahyar Daraba, *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Maccini Parang: Leisyah, 2019), h. 194.

⁸Yayasan Penyelenggara Penerjemah Revisi Terjemah Oleh Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Madina* (Bandung: Jawa Barat: 2007) h. 45.

2. Teori Keadilan

a. Teori Keadilan Aristoteles

Persepsi mengenai keadilan adalah memberikan hak pokok dan kewajiban yang sama antara manusia dengan manusia yang lain tetapi bukan berarti mewujudkan persamarataan, Aristoteles memisahkan menjadi dua jenis keadilan yaitu keadilan kesamaan hak "*commutative*" dengan keadilan hak proposional "*distributive*". Hak kesamaan dalam mendapatkan keadilan (*commutative*) ialah adalah keadilan yang diberikan kepada warga sama dan seimbang tanpa adanya pembeda, contohnya seperti memiliki hak yang sama untuk hidup, hak menentukan keyakinan, hak menyampaikan pendapat, dan hak mendapatkan perlindungan hukum. Sedangkan keadilan hak proposional (*distributive*) adalah hak individu berdasarkan keahlian dan pencapaian yang telah dilakukan seperti menyelesaikan bangku perkuliahan berhak mendapatkan gelar sarjana dan hak memiliki suatu barang atas usaha yang dikerjakan. Dengan adanya pemisahan terkait persepsi keadilan bertujuan untuk memudahkan dalam memahami maknanya.

Akan tetapi pada saat itu Aristoteles menerima banyak pertentangan dari pihak masyarakat setempat terkait pembagian dua

jenis keadilan yaitu “*commutative*” dan “*distributive*”. Masyarakat menganggap keadilan yang dimaksud Aristoteles tidak searah dengan sudut pandang mereka, masyarakat pada saat itu menganggap keadilan Aristoteles berpusat pada hak barang atau harta bukan merujuk kepada kebenaran.⁹

b. Teori Keadilan Hans Kelsen

Dalam pandangan Hans Kelsen keadilan bisa terwujudkan apabila pedoman peraturan yang berlaku dari pemerintahan yang ada dapat memberikan ketenangan secara penuh. Peningkatan kualitas keadilan dilihat melalui pedoman peraturan yang sah, tentunya peraturan tersebut juga senantiasa memberikan rasa kesejajaran, kepuasan, dan kebahagiaan. Baik itu terhadap masyarakat biasa maupun pejabat pemerintah yang bertugas.

Hans Kelsen juga menyatakan bahwa pedoman peraturan yang adil belum tentu diterima oleh semua orang, karena terkadang ada beberapa pihak memiliki kebutuhan peraturan yang berbeda dibandingkan dengan mayoritas pada umumnya. Pendapat seseorang juga menjadi faktor yang membedakan makna terkait baik dan

⁹Ana Suheri, “Wujud Keadilan Dalam Masyarakat di Tinjau Dari Perspektif Hukum Nasional” *Jurnal Morality*, Vol. 4, No. 1 (Juni 2018) Universitas PGRI Palangka Raya, h. 62.

buruknya pedoman peraturan. Peraturan akan terlihat bijaksana apabila seseorang merasakan bahwa peraturan yang ada baik baginya, dan peraturan akan terlihat tidak adil apabila seseorang merasakan bahwa peraturan yang ada tidak baik baginya.

Pedoman peraturan yang dibentuk oleh penguasa dapat dikatakan adil apabila telah memenuhi persyaratan, upaya pemenuhan persyaratan itu ialah dengan adanya fasilitas sandang, pangan, dan papan. Baik itu bagi masyarakat biasa maupun pejabat pemerintahan, kebutuhan sandang yaitu kebutuhan masyarakat mengenai pakaian, kebutuhan pangan yaitu kebutuhan masyarakat mengenai makanan, dan kebutuhan papan ialah kebutuhan masyarakat mengenai tempat tinggal.¹⁰

3. Keadilan Dalam Perspektif Hukum Di Indonesia

Makna keadilan dalam perspektif hukum di Indonesia berdasarkan atas dasar Negara yaitu Pancasila. Pancasila adalah pedoman dasar Negara atau dalam kata lain falsafah Negara (*fiilosofische grondslag*). Sampai saat ini Pancasila masih terus dipertahankan dan keberadaanya sangat penting bagi Negara Kesatuan

¹⁰ Ana Suheri, "Wujud Keadilan Dalam Masyarakat di Tinjau Dari Perspektif Hukum Nasional" *Jurnal Morality*, Vol. 4, No. 1 (Juni 2018) Universitas PGRI Palangka Raya, h. 64.

Republik Indonesia. Secara *aksiologis* tatanan keadilan Negara Indonesia merupakan perwujudan dari makna yang terkandung dalam Pancasila.¹¹

H. Metode Penelitian

Penelitian adalah sebuah kegiatan yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu fenomena, dalam penelitian terdapat sebuah analisis yang dilaksanakan menggunakan tiga metode. Pertama metode “*search*” adalah metode pencarian dalam memecahkan suatu kasus dengan menggunakan kaidah khusus, selanjutnya metode terprogram adalah metode berdasarkan konsep yang telah dibentuk sebelumnya, dan terakhir metode kesetabilan adalah pelaksanaan metode analisis harus berdasarkan kerangka aturan yang sesuai dan tidak menyimpang ataupun saling berlawanan.¹²

1. Strategi dan jenis penelitian

Strategi penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah teknik penelitian kualitatif. penelitian kualitatif dicirikan sebagai kajian yang berarti mengamati suatu kejadian. Pengamatan yang dilakukan

¹¹ Ana Suheri, “Wujud Keadilan Dalam Masyarakat di Tinjau Dari Perspektif Hukum Nasional” *Jurnal Morality*, Vol. 4, No. 1 (Juni 2018) Universitas PGRI Palangka Raya, h. 64-65.

¹² Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986), Cet.III, h. 42.

oleh subjek penelitian yaitu seperti perilaku, penegasan, inspirasi, kegiatan, dan sebagainya, selanjutnya hasil analisis dibuat menjadi kalimat utama dalam catatan ilmiah, tentunya dengan menggunakan bermacam strategi pengumpulan data. Hal tersebut dilakukan secara komprehensif bertujuan supaya hasil analisis yang telah dilakukan akurat dan sesuai fakta.¹³

Berikutnya mengenai jenis analisis yang digunakan dalam penulisan ini adalah yuridis normatif, dalam pelaksanaannya yuridis normatif menggunakan metode perundang-undangan (*Statute Approach*), dikerjakan dengan memahami makna undang-undang tertentu yang secara bersamaan dihubungkan dengan kasus permasalahan penelitian yang sedang dialami apakah sesuai atau tidak.¹⁴

2. Menentukan tempat penelitian

Menentukan tempat penelitian yang terjangkau adalah salah satu cara yang tepat, sehingga dalam proses penelitian bisa berjalan dengan lancar tanpa adanya hambatan. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan oleh peneliti dalam menentukan tempat penelitian ialah

¹³ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan Dan Bimbingan Konseling*, (Depok: Pt. Raja Grafindo Persada, 2012), Cet.II, h. 3.

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2011), Cet. XI, h. 93.

tenaga, waktu, dan biaya. Apabila hal tersebut telah teratasi dengan baik maka dapat dipastikan bahwa proses penelitian bisa berjalan dengan mudah. Tidak hanya itu, hasil yang maksimal dari tujuan penelitian dapat tercapai, karena telah mempersiapkan terlebih dahulu secara matang sebelum menentukan maupun melakukan proses penelitian.

Berkaitan dengan hal tersebut, dalam penelitian kali ini maka penulis telah menentukan wilayah objek analisis, yaitu bertempat di Mal Pelayanan Publik Pandeglang yang beralamat di Jl. Ahmad Satriawijaya No.1, Pandeglang, Kec. Pandeglang, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten. Lokasi tersebut sangat strategis dan juga tidak terlalu jauh dari lokasi tempat tinggal penulis. Hal itu dilakukan dengan tujuan memudahkan penulis agar proses penelitian dapat dilakukan dengan efektif, efisien dan tepat.

3. Teknik akumulasi data

1. *Field Research* (Penelitian Lapangan)

Penelitian lapangan merupakan salah satu teknik pengumpulan data. Hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dijadikan data primer melalui teknik wawancara, dan teknik dokumentasi yang dijelaskan sebagai berikut :

a) Teknik wawancara : teknik wawancara ialah teknik mengumpulkan data melalui pertanyaan secara terbuka, dengan meminta informasi yang dibutuhkan kepada narasumber. Tentunya narasumber yang akan dipilih mampu memberikan informasi yang akurat terkait pertanyaan yang akan diajukan oleh responden. Disisi lain, responden harus memberikan pertanyaan yang sesuai terkait permasalahan penelitian, dan pelaksanaan wawancara dilakukan oleh peneliti dan perwakilan yang berhubugan dengan Mal Pelayanan Publik Pandeglang. Apabila semua ketentuan tersebut dapat terlaksana maka hasil yang diinginkan bisa didapatkan.

Selanjutnya bidoata masyarakat yang diberikan pertanyaan dalam wawancara penulis kali ini ialah sebagai berikaut :

1. Juhari, beralamat di Kp.Telaga Desa. Nembol Kecamatan. Mandalawangi, dan umur 45 tahun.
2. Titin, beralamat di Kecamatan. Banjar Kabupaten Pandeglang, dan umur 40 tahun.

3. Ahmad Munajar, alamat di Kp. Picung Bera, Desa. Banyu Biru Labuan, umur 60 tahun.
 4. Fitria, alamat Kp. Kadu Gajah Kabupaten Pandeglang, dan umur 24 tahun.
 5. Ayoh, alamat di Kecamatan. Labuan , dan umur 27 tahun.
- b. Teknik dokumentasi : mengumpulkan informasi melalui dokumentasi, dengan menyediakan sekumpulan perangkat atau instrumen dalam mendapatkan informasi data. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan laporan data yang dianggap perlu secara langsung maupun secara tidak langsung. Informasi atau data yang akan didapat berupa foto dan gambar.¹⁵
4. Teknik analisis data

Pemeriksaan informasi adalah kegiatan mencari dan mengumpulkan informasi secara efisien yang dapat diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan berbagai bahan lainnya, dengan bertujuan agar informasi tersebut dapat dirasakan secara efektif dan penemuan tersebut dapat diinformasikan kepada orang lain. Dalam

¹⁵Mukhtar, *Bimbingan Skripsi*, Tesis dan Artikel Ilmiah, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2010) Cet.III, h.89.

menggali sebuah data sebagai bahan informasi, penyusun menggunakan ilustrasi dan investigasi informasi yang bersifat inti. Dengan melakukan penelitian informasi dimana penyusun mengklarifikasi suatu topik menggunakan penggambaran, dan meletakkan informasi yang didapat dari eksplorasi. Kemudian akhirnya menemukan jawaban yang dijadikan kesimpulan.

5. Teknik Penyusunan

Metode penyusunan skripsi ini merujuk pada buku aturan penulisan skripsi, agar dalam proses penyusunan skripsi tidak terjadi penyimpangan aturan yang telah disesuaikan. Buku pedoman peraturan tersebut diterbitkan oleh Fakultas Syariah UIN Sultan Maulana Hasannudin Banten pada tahun 2020.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang akan penyusun lakukan kali ini terbagi menjadi dua macam. Mulai dari bagian pertama yang terdiri halaman judul, lembar pengesahan, nota pembimbing, motto, persembahan, kata pengantar, abstrak, dan daftar isi, dan bagian kedua ialah menerangkan beberapa aspek penting dalam penelitian yang terdiri dari lima bab, dengan penjelasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi penjelasan tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Inti Penelitian, Maksud Penelitian, Fungsi Penelitian, Penelitian Terdahulu Yang berhubungan, Rangkaian Pemikiran, Metode Penelitian dan bab ini diakhiri dengan Sistematika Pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Terkandung tinjauan pustaka yang dimanfaatkan sebagai point penting penelitian. Bab ini Membahasa analisis umum, penjelasan umum tentang pelayanan publik, penjelasan umum tentang kebijakan publik, penjelasan umum tentang Birokrasi, Pengelolaan Birokrasi, dan penjelasan umum tentang Administrasi.

BAB III LEGALITAS PEMBENTUKAN MAL PELAYANAN PUBLIK DAN DESKRIPSI MAL PELAYANAN PUBLIK PANDEGLANG

Dalam bab tiga menjelaskan tentang Legalitas Pembentukan Mal Pelayanan Publik Pandeglang, kemudian terakhir deskripsi Mal Pelayanan Publik Pandeglang.

BAB IV PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK PANDEGLANG MENURUT KETENTUAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DAN KENDALA

Berisi analisis data yaitu setelah mengumpulkan data di lapangan, lalu mendeskripsikan hasil penelitian mengenai pelayanan yang diberikan Mal Pelayanan Publik Pandeglang kepada masyarakat dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan kendala yang dialami selama proses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Pandeglang.

BAB V PENUTUP

Bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran.