

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat berupa pemberian dokumen akta kelahiran, akta kematian, termasuk berbagai izin mendirikan bangunan, izin usaha, izin praktik, dan lain sebagainya, yang tidak berbelit-belit dan jelas serta dengan standar mutu yang lebih baik sehingga bentuk pelayanan yang disajikan sebagai pelayanan publik sesuai dengan hasil yang diharapkan oleh pemerintah.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Undang-Undang tersebut digunakan sebagai landasan hukum pelaksanaan otonomi daerah dalam penyelenggaraan atau pelaksanaan pemerintah daerah sehingga pemerintah daerah bisa mengembangkan, memperbaiki, dan mengelola sumberdaya yang dimilikinya termasuk pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan serta tuntutan masyarakat.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Mai Puspadya Bilyastuti, *Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU(Sistem Informasi Perizinan Terpadu)*. Vol. 9 No. 1, Jurnal Reformasi, 2019, h. 83.

Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah wajib memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhannya, karena kualitas pelayanan publik dapat menjadi salah satu indikator/tolak ukur baik buruknya kinerja pemerintah daerah. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang ditentukan, sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah 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 penyelenggaraan pelayanan publik. Dipertegas juga dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017), h. 2.

Dari uraian UU Nomor 25 Tahun 2009 tersebut, memberikan penegasan bahwa standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat. Sehingga, dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan dalam penyelenggaraannya agar terciptanya kesejahteraan masyarakat. Selain itu, pemenuhan standar pelayanan dapat meminimalisir terjadinya maladministrasi seperti pungli, kesalahan prosedur, penundaan yang berkepanjangan yang membuka celah bagi praktik korupsi.<sup>3</sup>

Pemenuhan hak masyarakat diperlukan pelayanan publik yang profesional dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas pemerintahan. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan bagi masyarakat harus memberikan pelayanan yang berkualitas, akuntabel, optimal. Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2015), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku

---

<sup>3</sup><https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik> (diakses 01 Januari 2023 13.10 wib)

dalam pemberian pelayanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.<sup>4</sup>

Pemerintahan Kota Serang telah membuat dan menetapkan Peraturan Walikota Serang Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Serang, yang secara umum konsep isi aturannya sesuai dengan konsep Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan adanya Peraturan Walikota Serang tentang pelayanan publik ini dimaksudkan sebagai panduan bagi penyelenggara pelayanan dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan baik dan konsisten, dan mempunyai tujuan yaitu untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga tercipta kepuasan, kemaslahatan, dan kesejahteraan masyarakat khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu

---

<sup>4</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*,... h. 22

Pintu. Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan suatu kegiatan pelaksanaan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan hingga ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan pemerintah wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan.<sup>5</sup> Perizinan merupakan suatu wujud pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Serang Nomor 26 Tahun 2018 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan di lingkungan pemerintah Kota Serang untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang. Penyelenggaraan standar pelayanan publik harus mewujudkan sistem yang layak sesuai dengan prinsip-prinsip yang meliputi sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparan dan keadilan. Ada pula masyarakat harus mengetahui komponen-komponen standar pelayanan publik yang ada di lingkungan pemerintahan kota serang yang terkait dengan proses penyampaian

---

<sup>5</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

pelayanan (service delivery) meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi dasar hukum, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dan evaluasi kinerja pelaksana.

Penulis memfokuskan penelitian terkait pasal 4 yaitu prinsip standar pelayanan publik yang ada di peraturan walikota Serang nomor 26 tahun 2018 belum diterapkan secara maksimal oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang dan masih adanya hambatan yang dirasakan masyarakat dalam dalam melakukan pelayanan perizinan.

Dengan adanya persoalan itu, penulis mengambil judul IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA SERANG NOMOR 26 TAHUN 2018 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KOTA SERANG (STUDI KASUS DPMPTSP KOTA SERANG).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang mengenai Implementasi Peraturan Walikota Serang Nomor 26 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintahan Kota Serang (Studi Kasus DPMPTSP Kota Serang), Penulis dapat merumuskan beberapa point masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi standar pelayanan berdasarkan peraturan walikota Serang nomor 26 tahun 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang?
2. Apa hambatan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang?

## **C. Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada pokok-pokok permasalahan yang ada agar tidak menyimpang dari sasaran penulis, yaitu membahas bagaimana implementasi standar pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang sesuai dengan ketentuan peraturan walikota serang nomor 26 tahun 2018 dan bagaimana pandangan masyarakat mengenai pelayanan publik di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)  
Kota Serang.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi standar pelayanan berdasarkan peraturan walikota serang nomor 26 tahun 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian terbagi menjadi dua bagian yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dibidang ilmu pemerintahan. Sehingga, bisa dijadikan referensi bagi pihak yang membutuhkan, serta menambah jumlah kepustakaan

khususnya mengenai standar pelayanan publik di lingkungan pemerintahan.

## 2. Manfaat Praktis

### a) Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan akan pentingnya kualitas pelayanan yang didasarkan pada komponen-komponen standar pelayanan, serta memberikan pengetahuan kepada masyarakat bagaimana pelayanan yang baik sesuai dengan peraturan yang ada.

### b) Bagi pemerintah

Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan dan masukan bagi pemerintah agar dapat bersikap lebih profesional dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan komponen-komponen standar pelayanan.

## **F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Berdasarkan penelusuran penulis dari beberapa skripsi yang telah penulis temukan di internet, penulis mengambil untuk menjadikan sebuah persamaan dan perbedaan mengenai implementasi pelayanan publik. Adapun skripsi yang telah didapatkan sebagai berikut :

No	Nama Penulis	Persamaan	Perbedaan
1	Ikrar Bhakti Suhada, Implementasi Pelayanan Publik Oleh Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus Pembuatan E- KTP di Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang Provinsi Banten, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada tahun 2022.	Skripsi ini bisa dilihat dari konteks yang dibahas yaitu mengenai implementasi pelayanan publik yang ada di Kota Serang.	Peneliti terdahulu menggunakan implementasi pelayanan publik oleh aparatur sipil negara dalam kasus pembuatan e-KTP di kecamatan cipocok jaya kota serang provinsi Banten yang dimana untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik yang ada di kecamatan cipocok jaya dan faktor penghambat dalam proses pembuatan e- KTP, sedangkan

			dalam penelitian skripsi yang saya tulis yaitu implementasi peraturan walikota serang nomor 26 tahun 2018 tentang standar pelayanan publik di lingkungan pemerintahan kota serang (studi kasus DPMPTSP kota serang). <sup>6</sup>
2	Abdul Roup, Penerapan Prinsip Pelayanan	Skripsi ini bisa dilihat dari konteks yang dibahas yaitu	Peneliti terdahulu menggunakan prinsip pelayanan publik di kota jakarta barat

---

<sup>6</sup> Ikrar Bhakti Suhada, *Implementasi Pelayanan Publik Oleh Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus Pembuatan E-KTP di Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang Provinsi Banten*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.

	<p>Publik Kota Jakarta Barat (Studi Kasus Kecamatan Grogol Petamburan, Berdasarkan Pasal 10 Undang- undang 30 Tahun 2014 AAUPB), Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tahun 2020.</p>	<p>mengenai pelayanan publik dan menggunakan metode penelitian studi kasus.</p>	<p>(studi kasus kecamatan grogol petamburan, berdasarkan pasal 10 undang-undang 30 tahun 2014 AAUPB), sedangkan skripsi yang saya tulis mengenai implementasi standar pelayanan publik berdasarkan peraturan walikota serang nomor 26 tahun 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</p>
--	---	---	--

			(DPMPTSP) Kota Serang. <sup>7</sup>
3	Fitri Rahmadani, Analisis Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif	Skripsi ini bisa dilihat dari konteks yang dibahas yaitu mengenai pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan menggunakan	Peneliti terdahulu menggunakan analisis pelayanan terpadu satu pintu kota pekan baru. sedangkan skripsi yang saya tulis yaitu implementasi standar pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Serang yang bertumpu pada kajian peraturan walikota

---

<sup>7</sup> Abdul Roup, *Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Kota Jakarta Barat (Studi Kasus Kecamatan Grogol Petamburan, Berdasarkan Pasal 10 Undang-undang 30 Tahun 2014 AAUPB)*, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2020.

	Khasim Riau pada tahun 2019.	metode penelitian deskriptif kualitatif.	serang nomor 26 tahun 2018. <sup>8</sup>
--	------------------------------------	---	---

## G. Kerangka Penelitian

### 1. Implementasi Kebijakan Publik

Menurut teori Nurdin Usman bahwa Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.<sup>9</sup> Menurut teori Guntur Setiawan bahwa Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Fitri Rahmadani, *Analisis Pelayanan Perizininan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau, 2019.

<sup>9</sup> Nurdin Usman, *Konteks Implementasi berbasis Kurikulum* (Jakarta:Grasindo, 2002), h.170.

<sup>10</sup> Guntur Setiawan, *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan* (Jakarta: Balai Pusaka, 2004) h.39.

Implementasi dapat diartikan sebagai apa yang terjadi setelah peraturan perundang-undangan yang ditetapkan memberikan prioritas pada suatu program, manfaat atau suatu bentuk yang jelas. Menurut Fredrick, kebijakan adalah serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.<sup>11</sup>

Maka dapat disimpulkan Implementasi ialah kegiatan yang dilakukan dengan perencanaan dan mengacu kepada aturan tertentu untuk mencapai tujuan suatu kegiatan. Aturan yang dibentuk atas dasar delegasi atau perintah dari peraturan perundang-undang yang ada di atasnya untuk mengatur suatu hal tertentu yang secara tegas. Implementasi kebijakan publik yaitu memikirkan dan menghitung secara matang berbagai kemungkinan keberhasilan dan kegagalan, termasuk hambatan atau peluang yang ada dan kemampuan organisasi yang disertai

---

<sup>11</sup> Syahrudin, *Implementasi Kebijakan Publik*, (Bandung, Nusa Media, 2020), h.18.

tugas untuk melaksanakan program dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Kebijakan publik di identikan dengan tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah dalam mewujudkan tanggungjawab negara atau pemerintah terhadap warga negaranya. Kebijakan publik pada dasarnya sebagai serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh sekelompok orang berkenaan dengan tujuan beserta cara-cara untuk mencapainya dalam batasan-batasan kewenangan kekuasaan. Untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan melalui program kerja yang telah ditetapkan maka pemerintah perlu menetapkan kebijakan-kebijakan yang bertujuan untuk mendukung kebijakan-kebijakan tersebut didalam masyarakat. Pemerintah mempunyai wewenang untuk menggunakan keputusan otoritatif, demi teratasinya suatu persoalan publik. Kebijakan publik diartikan sebagai pengalokasikan nilai-nilai kekuasaan untuk seluruh masyarakat yang keberadaannya mengikat.

Menurut Easton kebijakan publik dapat diklasifikasikan sebagai suatu proses manajemen yang merupakan fase dari serangkaian pejabat publik. Dalam hal ini pemerintah

mempunyai andil untuk melakukan tindakan kepada masyarakat untuk menyelesaikan masalah publik. Kebijakan publik sebagai kebijakan yang dibangun oleh badan-badan atau pejabat-pejabat pemerintah. Woll memberikan definisi kebijakan publik sebagai sejumlah aktifitas pemerintah untuk memecahkan masalah dimasyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan di masyarakat.<sup>12</sup>

Implementasi kebijakan publik yaitu memikirkan dan menghitung secara matang berbagai kemungkinan keberhasilan dan kegagalan, termasuk hambatan atau peluang yang ada dan kemampuan organisasi yang disertai tugas untuk melaksanakan program dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

## **2. Teori Hukum Administrasi Negara**

Hukum Administrasi Negara menurut Kusumadi Poedjosewojo adalah keseluruhan aturan hukum, yang mengatur bagaimana negara sebagai penguasa menjalankan usaha-usaha untuk memenuhi tugasnya. Ditambahkan juga oleh pendapat De La Bascecoir Anan, hukum administrasi negara

---

<sup>12</sup> Syahrudin, *Implementasi Kebijakan Publik*, (Bandung, Nusa Media, 2020), h. 24.

adalah himpunan tertentu yang menjadi sebab negara berfungsi atau bereaksi dan peraturan itu mengatur hubungan antara warga negara dengan pemerintah.

Hukum administrasi negara adalah hukum yang mengatur dan mengikat alat administrasi negara dalam menjalankan wewenang yang menjadi tugasnya selaku alat administrasi negara dalam melayani warga negara harus senantiasa memperhatikan kepentingan warga negara.<sup>13</sup> Teori hukum administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan.

Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (legal state), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (welfare state). Baik fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu secara

---

<sup>13</sup> Fakhruddin Razy, *Hukum Administrasi Negara*, (Purwokerto: CV Pena Persada, 2020), h. 6

fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.<sup>14</sup> Pemerintah sebagai alat kelengkapan atau organ negara yang disertai wewenang pemerintahan untuk melaksanakan fungsi dan tugas pemerintahan. Sedangkan, Pemerintahan adalah hukum yang mengatur segala tindakan atau perbuatan pemerintah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kepentingan negara.<sup>15</sup>

### **3. Standar Pelayanan Publik**

Standar merupakan ukuran pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai. Standar menjadi tolak ukur terselesainya sebuah pekerjaan, tercapainya sebuah tujuan, atau menjadi indikator bahwa kinerja yang dilakukan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Pada kinerja pelayanan publik, standar menjadi indikator untuk sejauhmana pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu,

---

<sup>14</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Palembang: GavaMedia, 2018), h. 13

<sup>15</sup> Aminuddin Ilmar, *Hukum Tata Pemerintahan*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 27.

menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.<sup>16</sup> Sedangkan, publik merupakan kata serapan dari bahasa Inggris 'public' yang diidentikkan dengan masyarakat. publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>17</sup>

Pada Pasal 1 ayat 5 peraturan Walikota Serang nomor 26 tahun 2018 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang atau jasa dan atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>18</sup>

Dengan demikian, standar pelayanan publik merupakan ukuran pencapaian terhadap suatu usaha yang dilakukan oleh

---

<sup>16</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017), h.77

<sup>17</sup> Lijan Poltak Sinambela dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), h.5

<sup>18</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

kelompok atau suatu birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Standar pelayanan publik menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Standar pelayanan publik harus diterapkan secara maksimal oleh setiap instansi maupun aparatur negara untuk mencapai tujuan pelayanan yang prima.

#### **4. Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan salahsatu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai pemerintahan yang baik. Maksud dan tujuannya jelas, yaitu menyelenggarakan layanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan, dan memberikan kepastian

hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan dibidang perizinan.<sup>19</sup>

## **H. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis membutuhkan metode penelitian untuk mewujudkan tujuan penulis yaitu implementasi terhadap peraturan walikota serang nomor 26 tahun 2018 tentang standar pelayanan publik di lingkungan pemerintahan kota serang. Metode penelitian ini secara umum membahas langkah-langkah yang akan ditempuh dalam melakukan penelitian.

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang memberikan, menerangkan, mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena, suatu kejadian atau suatu peristiwa interaksi sosial dalam masyarakat untuk mencari dan menemukan makna dalam konteks yang sesungguhnya.<sup>20</sup>

### **2. Pendekatan Penelitian**

---

<sup>19</sup> Pung Karnatohadi, Prinsip Hukum Pelayanan Perizinan Terpadu di Indonesia, (Jakarta: Kencana, 2020), h. 39

<sup>20</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 338.

Dalam hal ini penelitian yang diambil terkait pendekatan hukum yuridis empiris, yang artinya mendekati suatu permasalahan keadaan yang sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data dibutuhkan.

Mengenai pendekatan ini ditujukan untuk mengetahui permasalahan di Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang yang berkaitan dengan kebijakan organisasi dalam menjalankan pelayanan publik, yang dimana menjadikan suatu pertanyaan apakah telah sesuai dengan peraturan walikota serang nomor 26 tahun 2018.

### **3. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat data deskriptif tentang situasi kegiatan atau peristiwa maupun fenomena tertentu baik menyangkut manusia maupun hubungannya dengan manusia lainnya yakni persoalan yang di bahas adalah Implementasi Standar Pelayanan Publik yang berdasarkan Peraturan Walikota Serang Nomor 26 Tahun 2018 di Lingkungan Pemerintahan khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang.

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

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu sumber primer dan sumber sekunder :

- a) Data Primer, data yang dibuat penelitian untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang.
- b) Data Sekunder, data yang dapat menyelesaikan masalah dan data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku, artikel, jurnal, serta internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

#### **5. Teknik Pengumpulan Data**

- a. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penulis mengamati dan mencatat beberapa hal penting terkait penerapan standar pelayanan di DPMPTSP

Kota Serang dari mulai persyaratan hingga evaluasi pelaksana pegawai. Proses pengumpulan data dengan cara turun langsung ke lokasi objek yang diteliti untuk melihat langsung kondisi yang terjadi di lapangan. Pelaksanaan observasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang.

b. Wawancara (Interview)

Wawancara salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang dengan melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu.<sup>21</sup> Jenis wawancara yang akan digunakan wawancara terencana-tidak terstruktur yaitu peneliti atau pewawancara menyusun rencana pewawancara yang mantap, tetapi tidak menggunakan format dan urutan yang baku.<sup>22</sup> Wawancara dalam

---

<sup>21</sup> Deddy mulyana, *metodelogi penelitian kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2006), h. 180

<sup>22</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Penelitian Gabungan*, h. 377.

penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan standar pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dokumentasi pada penelitian ini adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif yaitu dokumentasi yang dapat berbentuk teks tertulis, gambar maupun foto, rekaman wawancara, serta data-data lain yang dibutuhkan peneliti dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang.

## **6. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan suatu proses pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen foto dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah dikumpulkan sehingga memungkinkan tumbuh penelitian dapat disajikan dan informasikan kepada orang lain. Teknik analisis data diawali dengan penelusuran dan pencarian catatan pengumpulan data

dilanjutkan dengan menata data ke dalam unit-unit serta menyusun dan memilih sesuai dengan aspek yang dipelajari dan diakhiri dengan membuat kesimpulan dan laporan.<sup>23</sup>

## **7. Pedoman Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis berpedoman kepada Pedoman penulisan skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

### **I. Sistematika Pembahasan**

Pada bagian ini, penulis akan membahas persoalan-persoalan dengan membagi ke dalam beberapa bab agar penulisan ini menghasilkan kesimpulan yang baik dan berkualitas sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN:** berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, fokus penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

**BAB II TINJAUAN TEORITIS:** berisi teori standar pelayanan publik yaitu pengertian, unsur-unsur pelayanan publik, tujuan pelayanan publik, asas-asas pelayanan publik, ruang lingkup pelayanan

---

<sup>23</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Penelitian Gabungan* h. 401.

publik, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, dan hukum administrasi negara dalam pelayanan perizinan yaitu pengertian perizinan, tujuan perizinan, unsur-unsur perizinan, fungsi perizinan.

**BAB III KONDISI OBJEKTIF:** berisi gambaran umum Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang, visi & misi Kota Serang, visi & misi DPMPTSP Kota Serang, struktur organisasi DPMPTSP Kota Serang, tugas & fungsi DPMPTSP Kota Serang.

**BAB IV HASIL PENELITIAN:** dari persoalan tentang implementasi standar pelayanan berdasarkan peraturan walikota serang nomor 26 tahun 2018 di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang dan hambatan dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Serang.

**BAB V PENUTUP:** berisi rangkuman hasil penelitian sehingga dapat di tarik kesimpulan serta ditambahkan dengan saran terkait pokok bahasan.