# BAB I

# PENDAHULUAN

**A. Latar Belakang**

Di Indonesia kita mengenal dan memahami “administrasi” dari dua bahasa yang berbeda dengan makna yang berbeda pula. *Pertama, administratie* dari Bahasa Belanda yang kita kenal sejak awal masuknya pengaruh sistem administrasi publik klasik (sistem administrasi negara Prancis atau sistem administrasi negara Eropa Barat Kontinental) yang dibawa oleh pemerintah jajahan belanda. Istilah *administratie* dalam bahasa Belanda mencangkup pengertian *stelselmatige verkrijging, en verwerking van gegevens* (dalam bahasa Indonesia disebut “tata usaha” atau “administrasi dalam arti sempit”) dan *bestuur en beheer* sekaligus. *Bestuur* adalah manajemen akan kegiatan-kegiatan organisasi dan *beheer* adalah manajemen akan sumber dayanya (finansial, personel, materiil, gudang, dan sebagainya).[[1]](#footnote-1)

Kedua, administration yang berasal dari bahasa inggris sering kita sebut sebagai administrasi dalam arti luas, yakni proses (rangkaian) kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien.[[2]](#footnote-2) Sebagai “proses”, administrasi menggambarkan berjalannya suatu kegiatan kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Dalam sebuah proses, terdapat rencana-rencana, baik jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang, dan juga kebijakan, strategi, serta upaya untuk mencapai

tujuan yang ingin di capai. Dengan kata lain, administrasi sebagai proses merupakan suatu kegiatan yang berkesinambungan mengarah pada pencapaian tujuan yang ingin dicapai.

Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan Publik sebagai berikut : pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan prundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan Publik. SK MenPan No. 81 Tahun 1993 mendifinisikan pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada masa pandemi Corona Virus Diseases 19 (Covid-19) ini untuk kelancaran proses kerja pada suatu instansi dan menciptakan rasa nyaman dan aman maka diperlukan protokol pelayanan pada masing-masing instansi yang sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19, yang sesuai dengan surat edaran KEMENKES RI NOMOR HK.02.01/MENKES/216/2020 Tentang Pencegahan Penularan Coronavirus Disiase (Covid-19) di tempat kerja. Karna adanya protokol pelayanan pada kantor yang sesuai dengan protokol kesehatan akan menambah rasa aman dan nyaman, mempermudah melakukan pengawasan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik terutama dibagian administrasi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian dan transparansi.

Pelaksanaan pembangunan nasional yang dilaksanakan secara menyeluruh dalam konteks wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia terhadap segala aspek kehidupan masyarakat, Bangsa dan Negara secara konkrit. Sejalan dengan bergesernya paradigma yang mengacu pada konteks pelaksanaan otonomi daerah, dimana setiap kegiatan yang ada di suatu lembaga atau instansi akan memiliki peningkatan volume pekerjaan yang menuntut kesiapan dan kemampuan sumber daya manusia atau pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sehingga dapat menjawab berbagai tantangan dan permasalahan yang dihadapi. Dalam rangka implementasi kebijakan desentralisasi tersebut, pemerintah telah menetapkan beberapa kebijakan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di daerah dengan menyederhanakan proses pelayanan perizinan yang di atur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 BAB III Tahun 2006 yang menyatakan Bupati/Walikota wajib melakukan penyerdehanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Penyerdehanaan pelayaan sebagaimana yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PTSP.
2. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melabihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah.
3. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah.
4. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya.
5. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan.
6. Pembebasan biaya perizinan bagi usaha Mikro kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku.
7. Pemberian hak kepada masyarakan untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Sebagai Implementasi PERMENDAGRI Nomor 24 Tahun 2006, kemudian ditetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, dimana pada pasal 4 disebutkan bahwa Badan atau Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian. Fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan, dan pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perizinan bagi pelaku usaha, dalam pelaksanaan pelayanan perizinan tidak terlepas dengan melakukan penanaman modal.

Berdasarkan landasan di atas, maka penulis tertarik serta ingin mengetahui lebih dalam tentang: **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) SELAMA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN PEMALANG”**

**B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah yaitu:

Bagaimana dampak pandemi Covid-19 terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor DPMPTSP Kabupaten Pemalang.

Bagaimana cara atau strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Pemalang untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi.

**C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui dampak pandemi Covid-19 terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor DPMPTSP Kabupaten Pemalang.

Untuk mengetahui cara atau strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Pemalang untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

**D. Manfaat Penelitian**

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi bahan atau informasi pengembangan ilmu pengetahuan tentang pelayanan administrasi pada dinas penanaman modal dan pelayanan satu pintu Indonesia pada masa pandemi Covid-19.

Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai kerangka acuan bagi pemerintah dalam rangka kebijakan dan Langka-Langka terkait permasalahan pelayanan administrasi publik.

Manfaat Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan banyak pengetahuan terkait kebijakan administrasi publik dan informasi sebanyak-banyaknya bagi penulis.

**E. Tinjauan Pustaka**

Sebagai bahan pertimbangan dan pedoman maka dikutip beberapa hasil penelitian terdahulu, diantaranya yaitu:

Skripsi dengan judul “Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram)” yang ditulis pada tahun 2021, oleh Afdhal Muzakir, Jurusan Urusan Publik Konsentrasi Kebijakan Publik Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Skripsi ini membahas tentang bagaimana cara untuk mengetahui dampak covid-19 terhadap kualitaas pelayanan publik di kantor DPMPTSP kota Mataram dan Untuk mengetahui cara/strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP kota Mataram untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak covid-19 terhadap kualitas pelayanan publik di kantor DPMPTSP kota Mataram tidak berdampak secara khusus mengacu dari kelima dimensi menurut Parasuraman. Kemudian cara/strategi DPMPTSP kota Mataram dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik diantaranya: penerapan pelayanan melalui sitem online seperti OSS atau melalui website dinas dan pengirimam berkas melalui kurir Pos, pembatasan waktu pelayanan di masa new normal dan menerapkan protokol kesehatan, seta sistem pelayanan dengan 2 layar komputer. Akan tetapi cara/strategi tersebut belum berjalan maksimal secara keseluruhan.

Elok Nafilah, Sukaesih, Evi Nursanti Rukmana, Encang Saefudin (2020) Inovasi Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta selama pandemi Covid-19.

Jurnal ini membahas tentang inovasi pelayanan perpustakaan selama pandemi yaitu dalam memaksimalkan layanan memenuhi kebutuhan layanan perpustakaan mahasiswa mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta membuat sebuah inovasi. Inovasi yang pertama yaitu menerapkan dua bentuk layanan yaitu layanan offline. Layanan offline dilakukan secara terbatas dimana pengunjung tidak diperbolehkan untuk membaca buku maupun memilih buku yang ingin dipinjam secara langsung dan harus menunggu di luar, dalam hal ini pustakawan akan membantu mencarikan bahan pustaka yang dibutuhkan. Mahasiswa semester akhir yang sedang melakukan penelitian untuk skripsi, dapat menggunakan sarana wifi yang tersedia di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tanpa berkerumun dan mengakses di luar ruangan perpustakaan saja. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sudah mematuhi protokol kesehatan yang diterapkan pemerintah.

Inovasi yang kedua yaitu, layanan perpustakaan online. Perpustakaan Muhammadiyah Yogyakarta menyediakan sebuah website bernama library.umy.ac.id yang digunakan sebagai mesin pencarian referensi bahan pustaka dan dapat digunakan secara penuh oleh sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam website tersebut disediakan pula fitur Ask Librarian dan DM instagram dimana pemustaka dapat memanfaatkannya untuk bertanya langsung kepada pemustaka. Pemustaka dapat mengakses website selama 24 jam, namun hanya bisa menghubungi pustakawan di jam kerja yang sudah tertera dalam keterangan website. Dengan layanan online, pemustaka atau sivitas akademika yang membutuhkan referensi dapat dengan mudah mengaksesnya melalui website perpustakaan tanpa harus datang langsung. Melihat hal ini maka Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam mengatasi pandemi, sudah melakukan inovasi yaitu dengan memanfaatkan dengan maksimal teknologi informasi yang tersedia. Inovasi yang ketiga yaitu dalam meningkatkan kesadaran literasi sivitas akademika, Perpustakaan Universitas Muhamadiyyah Yogyakarta mengadakan kelas literasi yang rutin diadakan secara daring melalui webinar. Bahasan webinar yang diselenggarakan seputar pengetahuan cara mengakses jurnal nasional, maupun jurnal internasional yang pastinya akan sangat bermanfaat bagi masyarakat khususnya pengguna perpustakaan. Inovovasi yang terakhir yaitu Perpustakaan Universitas Muhammadiyah melakukan kerjasama antar perpustakaan dari universitas lain untuk melakukan resource sharing yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan bahan pustaka jika di perpustakaan tidak ditemukan koleksi yang diinginkan oleh pemustaka.

Dari beberapa penelitian tersebut diatas selain perbedaan dan persamaan yang telah dijelaskan, terdapat juga persamaan dan perbedaan lainnya. Kesamaan dari penelitian terdahulu diatas dan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tantang dampak Covid-19. Sedangkan perbedaannya yaitu objek penelitiannya, selin itu perbedaan lainnya adalah, penelitian terdahulu tidak memfokuskan penelitian pada dampak Covid-19 pada kualitas Pelayanan Publik, sedangkan penelitian ini fokus pada dampak Covid-19 terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya di kantor DPMPTSM kabupaten Pemalang dan cara yang dilakukan oleh DPMPTSP kabupaten Pemalang dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik.

**F. Metode Penelitian**

Mohammad Radhi mendefenisikan penelitian hukum sebagai keseluruhan aktifitas berdasarkan disiplin ilmiah untuk mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisis dan menginterpretasikan fakta-fakta serta hubungan-hubungan di lapangan hukum yang berdasarkan pengetahuan yang diperoleh dapatlah dikembangkan prinsip-prinsip ilmu pengetahuan dan cara-cara ilmiah untuk menanggapi fakta dan hubungan tersebut[[3]](#footnote-3).

**1. Jenis Penelitian**

Penelitian mengenai “implementasi kebijakan pelayanan administrasi pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) selama pandemi Covid-19” merupakan penelitian hukum empiris. Metode penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian ini meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat maka metode penelitian hukum empiris dapat dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis. Dapat dikatakan bahwa penelitian hukum yang diambil dari fakta-fakta yang ada di dalam suatu masyarakat, badan hukum atau badan pemerintah.

**2. Sumber Data**

Dalam penelitian hukum empiris data yang digunakan adalah data primer yang dapat diperoleh dari observasi,  eksperimen, kuesioner, wawancara pribadi dan media lain yang digunakan untuk memperoleh data lapangan.

**3. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan ialah model analisis Miles dan Huberman dimana setelah dilakukan pengumpulan data selanjutnya reduksi data, penyajian data, dan validitas data yang digunakan untuk mengetahui Kebijakan Pelayanan Administrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

**4. Metode Analisis Data**

Analisis data merupakan proses pengorganisasian dan mengurutkan data ke dalam kategori-kategori dan satuan uraian dasar, sehingga ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja, seperti yang disaran oleh data. Analisis data yang akan dilakukan secara kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

**G. Rencana Sistematika Penulisan**

**BAB 1 Pendahuluan**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II Tinjauan Konseptual**

Pada bab ini berisikan landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dengan memperhatikan variable penelitian yang termuat dalam judul.

**BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini penulis membahas tentang, Bagaimana dampak pandemi Covid-19 terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor DPMPTSP Kabupaten Pemalang, Bagaimana cara atau strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Pemalang untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi dan Sejauh mana Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi berbasis aplikasi pada era Covid-19 di Kabupaten Pemalang.

**BAB IV Penutup**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran, dimana akan ditarik suatu kesimpulan dari suatu penelitian yang akan dilakukan dengan berlandaskan kepada data dan analisis data yang telah diperoleh dengan penelitian dan juga saran yang berhubungan dengan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

1. Prof. DR. H. Syafri Wirman, M.Si, *Studi Tentang Administrasi Publik* , Jakarta, Penerbit Erlangga, 2012, hlm. 3 [↑](#footnote-ref-1)
2. Ibid., hlm 4 [↑](#footnote-ref-2)
3. Soejono, SH, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Rineka Cipta, Cetakan Kedua, 2003, hlm. 110. [↑](#footnote-ref-3)