

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini yang penuh tantangan sekaligus peluang, Pemerintah sudah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat.

Perkembangan serta perubahan tentang berbagai sesuatu mendasar pada kehidupan manusia menjadikan negara Indonesia harus semakin sigap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga dengan ini akan berdampak kepada pelayanan yang diberikan dan dilaksanakan oleh pemerintah tersebut. Penyelenggaraan pelayanan publik terkait pengaduan maupun keluhan serta kebutuhan oleh masyarakat masih terlihat belum memadai, seperti halnya dalam mengurus surat perizinan yang sulit, tidak terdapat kejelasan terkait waktu dokumen selesai, tarif yang tidak pasti, prosedur yang kurang terbuka, maupun respon petugas pelayanan yang belum ramah dan responsif, sehingga hal inilah yang mengakibatkan sikap pelanggan yang kurang memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan¹.

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 menekankan bahwa tujuan didirikannya negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Sehingga dengan tujuan tersebut bahwa negara wajib memenuhi kebutuhan setiap warga negara dengan cara mengelola system pemerintahan yang dapat². Maka dari

¹ Surjadi, Pengembangan Kinerja pelayanan Publik (Bandung:PT. Refika Aditama 2012), hlm. 7

² Nuriyanto Nuriyanto, 'Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan

itu, pemerintah Indonesia telah memberikan kejelasan terkait pengaturan pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.³

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang masuk dalam kerangka negara Indonesia sebagai *welfare state* dengan tujuan *bestuur zorg* dan juga pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat.

Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Bab 1 Pasal 1 menyebutkan bahwa ketentuan umum dalam pelayanan publik merupakan uraian kegiatan memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang diterapkan.⁴

Administrasi memiliki arti yang sama dengan tata usaha, yakni kegiatan yang mencakup proses mencatat, menerima, mengelola, mengagendakan, mengirim, menggandakan, menghimpun, menyelenggarakan kearsipan, dan dokumentasi. Selain itu juga, terdapat proses penetapan sistem kerja dan kerjasama antar anggota organisasi.⁵

Konsep “Welfare State”?, *Jurnal Konstitusi*, 11.3 (2016), 428 <<https://doi.org/10.31078/jk1132>>.

³ Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁴ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media. 2011), hlm. 11

⁵ Drs. H.M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan, Cet ke-4* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 6

Tabel 1.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

(Sumber: Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kota Depok Tahun 2023)

Bulan ke / Jumlah	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Responden	51	33	47	36	16	7	20	51	51	56	54	40

Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel. Kondisi ini jelas tidak menguntungkan masyarakat. Posisi tawar masyarakat cenderung lemah, mereka hanya menerima produk layanan dari pemerintah tanpa bisa memberikan kontribusi langsung terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sehingga birokrasi tidaklah dibangun hanya sebagai bangunan semu untuk melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan kondisi setiap anggota masyarakat yang sejahtera dan mampu berkreatifitas dengan produk pelayanan tersebut sehingga akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dasar dari pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, perizinan, keamanan, dan lain-lain. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik selalu menjadi fokus utama dalam upaya reformasi birokrasi di Indonesia.

Di era modern ini, masyarakat semakin mengharapkan pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif. Permintaan yang semakin tinggi ini menuntut pemerintah untuk terus berinovasi dan meningkatkan kapasitas kelembagaan serta kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan publik. Namun, tantangan yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan publik cukup kompleks. Beberapa di antaranya termasuk birokrasi yang masih berbelit-belit, kurangnya integrasi antarinstansi, serta keterbatasan teknologi dan sumber daya.

Salah satu upaya yang telah diambil oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik adalah melalui penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP dirancang untuk menyederhanakan proses pelayanan dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu tempat atau sistem, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang dibutuhkan. Namun, efektivitas PTSP sangat bergantung pada kekuatan kelembagaan yang menjalankannya.

Khususnya di Kota Depok, penguatan kelembagaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menjadi prioritas penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Pada tahun 2023, berbagai inisiatif telah diluncurkan untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti digitalisasi proses perizinan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta perbaikan prosedur dan sistem pelayanan.

Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala yang perlu diatasi untuk mencapai pelayanan publik yang optimal. Beberapa masalah yang sering dihadapi adalah keterbatasan infrastruktur, kurangnya koordinasi antar instansi, dan resistensi terhadap perubahan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian yang mendalam untuk memahami bagaimana penguatan kelembagaan DPMPTSP dapat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Depok.

Tabel 1.2 Hasil Penilaian dan Rekapitulasi Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

(Sumber: Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kota Depok Tahun 2023)

Bulan Ke / Unsur Penilaian	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Rata-rata
Persyaratan Pelayanan	3.51	3.52	3.53	3.39	3.39	3	3	3.25	3.49	3.46	3.53	3.5	3.45
Sistem, Mekanisme,	3.24	3.45	3.45	3.36	3.36	3	2.86	3.1	3.41	3.41	3.53	3.48	3.36

Prosedur													
Waktu Penyelesaian	3	3.12	3.15	3.14	3.14	3	2.71	2.9	3.16	3.2	3.27	3.3	3.13
Biaya / Tarif	3.78	3.73	3.64	3.67	3.67	3.67	3.43	3.4	3.53	3.79	3.87	3.48	3.66
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.18	3.42	3.4	3.31	3.31	3	2.86	3.15	3.33	3.41	3.53	3.35	3.32
Kompetensi Pelaksana	3.27	3.21	3.3	3.33	3.33	3.33	2.86	3.2	3.27	3.34	3.47	3.3	3.3
Perilaku Pelaksana	3.29	3.36	3.28	3.33	3.33	3	2.71	3.3	3.25	3.3	3.4	3.43	3.29
Sarana dan Prasarana	3.29	3.33	3.26	3.31	3.31	3	2.86	3.35	3.27	3.23	3.47	3.3	3.27
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.69	3.88	3.77	3.75	3.75	4	3.43	3.45	3.73	3.89	3.73	3.8	3.75
Integritas Pelaksana	3.86	4	3.87	3.89	3.89	4	3.71	3.75	3.9	3.96	4	3.93	3.91
Nilai IKM Rata-rata	85.5	87.5	87	86.25	86.25	82.5	76.25	82.75	86	87.5	89.5	87.25	86.5

Berdasarkan diatas, dapat terlihat hal sebagai berikut:

1. Nilai IKM rata-rata DPMPTSP Kota Depok pada Tahun 2023 adalah 86,5 sehingga dapat dikategorikan B (baik).
2. Unsur pelayanan dengan nilai IKM tertinggi adalah Integritas Pelaksana
3. Unsur pelayanan dengan nilai IKM terendah adalah Waktu Penyelesaian

Tiga unsur pelayanan dengan nilai indeks terendah dalam Survey Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP Kota Depok periode penilaian 1 Januari – 31 Desember 2023 adalah sebagai berikut:

1. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.13
2. Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.29
3. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.27

Menyikapi hal tersebut maka DPMPTSP Kota Depok perlu melakukan upaya

perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada 3 (tiga) unsur tersebut berupa rencana tindak lanjut sebagai berikut:

1. Menelaah kembali Standar Operasional Prosedur Perizinan dan Non Perizinan di DPMPTSP Kota Depok. Mengembangkan sumber daya manusia dan melakukan efisiensi terhadap alur perizinan sehingga proses izin dapat dilakukan lebih cepat.
2. Memperkuat institusi dengan memberikan teguran terhadap pegawai yang tidak melaksanakan SOP tersebut. Teguran diberikan oleh Kepala Bidang masing-masing.
3. Menyampaikan surat himbauan kepada seluruh pegawai DPMPTSP Kota Depok untuk melaksanakan kode etik dan etika pelayanan dan mengingatkan sanksi berlaku atas pelanggaran kode etik tersebut.
4. Menumbuhkan kapasitas sistem dengan meningkatkan sarana dan prasarana perizinan, yaitu berupa peningkatan kemudahan dan pembaharuan Sistem Perizinan Kota Depok (Si-Mpok) dengan mengakomodir saran dan masukan masyarakat terhadap kemudahan penggunaan aplikasi tersebut.

Tabel 1.3 Data Realisasi Izin Tahun 2023

(sumber: Laporan Data Realisasi Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2023)

No	Jenis Izin	Pendaftaran	ditolak	Selesai		
				Sesuai Waktu	Tidak Sesuai	Jumlah
1	Informasi Tata Ruang	280	69	21	171	192
2	Izin Mendirikan Bangunan Non Rumah Tinggal Tunggal	731	33	363	119	482
3	Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal Tunggal	6782	518	4072	1377	5449
4	Izin Pemasangan Reklame	6596	10	2926	3659	6585

5	Izin Pendirian dan Penyelenggaraan Sekolah Swasta	245	150	61	10	71
6	Izin Praktik Ahli Kesehatan Masyarakat	44	18	26	0	26
7	Izin Praktik Apoteker	970	462	483	6	489
8	Izin Praktik Bidan	581	147	404	5	409
9	Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi	3884	1565	2211	21	2232
10	Izin Praktik Perawat	1970	505	1372	27	1399
11	Izin Praktik Radiografer	122	38	76	4	80
12	Izin Praktik Tenaga Gizi	89	23	60	3	63

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni: peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Jelas nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.⁶

Penguatan kelembagaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Depok merupakan langkah penting dalam meningkatkan pelayanan terpadu satu pintu di kota tersebut. Beberapa faktor dan kebijakan mendukung penguatan kelembagaan DPMPTSP, yang berkontribusi pada peningkatan layanan perizinan dan investasi di wilayah tersebut.

Terdapat peningkatan tren di masyarakat Indonesia mengenai kepemilikan usaha dan perizinan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan terpadu satu pintu, yang diselenggarakan oleh DPMPTSP, memiliki peran yang semakin penting dalam mendukung kegiatan usaha dan investasi di Kota Depok.

Pada tahun 2023, Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan

⁶ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Kementerian Dalam Negeri (Ditjen Bina Adwil Kemendagri) menggelar Rapat Penguatan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sesuai dengan Permendagri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Rapat ini menekankan pentingnya kolaborasi untuk mendukung kebijakan penguatan kelembagaan DPMPTSP serta responsif terhadap perkembangan kebijakan birokrasi. Hal ini menunjukkan adanya dukungan dari pemerintah pusat dalam upaya penguatan kelembagaan DPMPTSP.

Pada tahun 2019-2020, terjadi perubahan kebijakan terkait penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah menetapkan bahwa Dinas yang mengampu urusan Penanaman Modal memiliki kewenangan penyelenggaraan terpadu satu pintu. Hal ini menjadi latar belakang dileburnya dua instansi sebelumnya, yaitu Badan Kerjasama dan Penanaman Modal (BKPM) serta Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP), yang kemudian menjadi Dinas Perizinan dan Penanaman Modal. Perubahan kebijakan ini menunjukkan upaya untuk menyederhanakan birokrasi dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan perizinan.

DPMPTSP Kota Depok telah meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi, sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan perizinan. Asisten Perekonomian dan Pembangunan pada Sekretariat Daerah Kota Depok, Mohammad Fitriawan, menyatakan bahwa pihaknya terus mendorong agar DPMPTSP dapat mengembangkan pelayanan perizinan yang terintegrasi dengan perkembangan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan komitmen untuk memanfaatkan teknologi guna mempermudah akses masyarakat dalam pengurusan perizinan berusaha.

Dari informasi yang ditemukan, penguatan kelembagaan DPMPTSP di Kota

Depok merupakan bagian dari upaya untuk menyederhanakan birokrasi, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan mendukung pertumbuhan investasi melalui penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang responsif terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat dan dunia usaha.

Fenomena dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya penguatan kelembagaan di DPMPTSP Kota Depok dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik melalui sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Fenomena ini untuk mengingat peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sangat krusial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan investasi, serta bagaimana kelembagaan pemerintah dapat beradaptasi dan meningkatkan kualitasnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana penguatan kelembagaan DPMPTSP dapat berkontribusi pada peningkatan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Depok, serta dampaknya terhadap investasi dan kepuasan masyarakat. Dengan pendekatan yang komprehensif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengembangan kebijakan publik di daerah tersebut.

Tabel 1.4 Monitoring Pelayanan Pengaduan Tahun 2023

(Sumber: Laporan Monitoring Pelayanan Pengaduan DPMPTSP Kota Depok Tahun 2023)

Jenis Pengaduan	Jumlah	Keterangan
Permohonan percepatan proses perizinan	60	Sudah ditindaklanjuti
Revisi surat izin	144	Sudah ditindaklanjuti
Cetak ulang surat izin	10	Sudah ditindaklanjuti
Kesalahan pengisian data / informasi pengisian data	26	Sudah ditindaklanjuti
Informasi status izin	150	Sudah ditindaklanjuti
Pembatalan permohonan izin	9	Sudah ditindaklanjuti
Reset password akun perizinan	720	Sudah ditindaklanjuti

Penyelenggaraan PTSP yaitu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non

perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam PTSP, kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, dan hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan PTSP ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah, dan murah⁷.

Kondisi ideal yang diharapkan terjadi dari pelaksanaan sistem PTSP yaitu aparat pemerintah daerah memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, terjangkau, serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Dalam perspektif ini, maka salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan pemerintahan daerah adalah kemampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik, dalam arti bahwa masyarakat memperoleh pelayanan secara mudah, murah, cepat, dan ramah, yang pada akhirnya mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki.

Indonesia yang menerapkan otonomi daerah dimana urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke daerah didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas, serta kepentingan strategis nasional, juga turut mengarahkan daerah-daerahnya berperan aktif dalam meningkatkan investasi di daerahnya dalam rangka pembangunan ekonomi nasional. Salah satunya Kota Depok, Jawa Barat,

⁷ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

dengan memiliki Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Sebagai Kota yang berbatasan langsung dengan Ibukota, Kota Depok, Jawa Barat, menghadapi berbagai masalah perkotaan. Salah satunya adalah masalah kependudukan. Sebagai salah satu daerah penyangga Ibukota Jakarta, Kota Depok mendapatkan tekanan migrasi penduduk yang cukup tinggi, sebagai akibat dari meningkatnya jumlah Kawasan permukiman, pendidikan, perdagangan dan layanan jasa. Hal ini menjadi salah satu aspek yang membuat Kota Depok termasuk dalam lahan menggiurkan untuk menjadi proyeksi penanaman modal di bidang ekonomi.

Hukum selalu melekat pada manusia dalam bermasyarakat. Dengan banyaknya peran hukum, hukum itu berfungsi untuk menertibkan dan mengatur masyarakat serta menyelesaikan masalah-masalah yang timbul⁸. Diterapkannya kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu oleh DPMPTSP Kota Depok diharapkan dapat menyelesaikan persoalan durasi pengurusan perizinan dan non perizinan secara lebih efektif dan cepat. **Persoalan tersebut akan peneliti bahas dan paparkan melalui proposal skripsi dengan judul “PENGUATAN KELEMBAGAAN DPMPTSP DALAM PENINGKATAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA DEPOK TAHUN 2023”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti merumuskan masalah, yaitu:

1. Bagaimanakah penguatan kelembagaan DPMPTSP dalam peningkatan

⁸ Soeroso, Pengantar Ilmu Hukum, (Jakarta: Sinar Grafika, cet. 15, 2015), hlm. 53.

pelayanan terpadu satu pintu Di Kota Depok

2. Faktor-faktor penghambat penguatan kelembagaan yaitu kurangnya sumber daya manusia, birokrasi yang rumit, dan resistensi terhadap perubahan
3. Faktor-faktor pendukung penguatan kelembagaan yaitu sumber daya manusia yang berkualitas, dukungan kebijakan, dan partisipasi masyarakat

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti adalah untuk mengetahui penguatan kelembagaan DPMPTSP dalam peningkatan pelayanan terpadu satu pintu Di Kota Depok.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat memperluas pengetahuan dan juga menjadi suatu sumbangan pemikiran mengenai penguatan kelembagaan DPMPTSP dalam peningkatan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Depok dan juga menjadi suatu alternatif bagi para peneliti selanjutnya untuk dapat memahami peningkatan kelembagaan DPMPTSP dalam peningkatan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Depok.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini dapat menjadi suatu pertimbangan untuk pihak-pihak yang berkaitan seperti pemerintahan daerah yang memudahkan konteks pelayanan kepada masyarakat Kota Depok karna adanya penguatan

kelembagaan DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Depok.

1.5 Sistematika penulisan

Dalam hal ini, untuk dapat memberikan kemudahan dalam melihat serta mengetahui pembahasan penelitian yang terdapat dalam proposal ini secara keseluruhan, maka perlu adanya sistematika yang adalah suatu kerangka ataupun pedoman dalam penulisan proposal. Berikut sistematika penulisan penelitian proposal ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, merupakan bagian pendahuluan dalam penulisan penelitian skripsi yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis ataupun praktis, serta juga terdapat sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, merupakan bagian yang mengenai suatu penjelasan terkait berbagai hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh seorang peneliti lainnya sebagai rujukan atau memiliki keterkaitan terhadap penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Tidak hanya itu, dalam bab ini juga menjelaskan terkait dengan penyajian teori yang digunakan terhadap penyusunan kerangka teori penelitian. Sehingga, dalam bab ini terdiri dari tinjauan hasil penelitian atau penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai metode ataupun pendekatan yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan pengembangan data dan informasi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian yang terdiri dari, pendekatan penelitian yang digunakan, penentuan informan dalam mendapatkan data dan informasi, teknik pengumpulan data yang akan digunakan baik secara observasi, pelaksanaan wawancara secara mendalam, dan juga dokumentasi, serta teknik pengolahan dan analisis data yang akan digunakan pada penelitian tersebut, dan juga lokasi serta jadwal penelitian akan dilaksanakan.

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai hasil analisis yang dilakukan oleh penulis secara mendalam terhadap suatu permasalahan yang menjadi fokus dan temuan dalam penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini mencakup, gambaran umum dari lokasi penelitian yang dilakukan, hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan hasil penelitian secara mendalam.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang didapat dan diuraikan oleh penulis. Kemudian, pada bab ini di bagian akhir juga mencakup Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Dokumentasi Penelitian dan juga Biodata Penulis.