

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain.¹

Dunia pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Setiap manusia bahkan ketika masih dirahim ibunya sudah mendapatkan pelayanan berupa asupan nutrisi dan do'a. Pelayanan publik merupakan bagian integral dari tatanan pemerintahan yang berperan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Di Indonesia, pelayanan publik memainkan peran sentral dalam mendukung pembangunan nasional dan kesejahteraan rakyat. Pentingnya pelayanan publik yang efektif dan efisien tergambar dalam visi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*, transparansi, serta partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.²

¹ Abdul Mahsyar, 2011, **Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik**, Jurnal Otoritas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Vol. I, No. 2, Hlm 82

² Erwan Agus Purwanto, 2016, **Pendidikan Dan Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik**, Modul Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Hlm.5.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan.³

Pelayanan publik terhadap segenap masyarakat Indonesia adalah menjadi tanggung jawab pemerintah. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik banyak mengalami hambatan terutama dalam kualitas pelayanan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih rendah. Secara garis besar bahwa pelayanan publik dianggap masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang ideal.⁴

Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai Gerakan reformasi publik (*publik reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan

³ Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani, 2019, **Kualitas Pelayanan Publik**, jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3, Hlm 412-419

⁴ Suprianto, 2014, **Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik**, Jom Fisip Volume 1 No 2, Hlm 37

masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan juga merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas Pemerintahan Daerah. Bagaimanapun kecilnya suatu negara, negara tersebut tetap akan membagi-bagi pemerintahan menjadi sistem yang lebih kecil (Pemerintahan Daerah) untuk memudahkan pelimpahan tugas dan wewenang.⁵

Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan, sebagaimana dikemukakan Rusli (2004) bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, ketidakpastian. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.⁶

⁵ Meri Enita Puspita Sari, 2018, **Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik**, Jurnal Trias Politika, Vol 2. No.1, Hlm 1-12

⁶ Bambang Suryantoro, Yan Kusdyana, 2020, **Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya**, Jurnal Baruna Horizon Vol. 3, No. 2, Hlm 47-53

Pelayanan publik merupakan suatu keniscayaan pada semua negara di dunia. Salah satu fungsi kehadiran negara (yang direpresentasikan oleh pemerintah) adalah menjalankan fungsi pelayanan, yakni pelayanan publik. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan warga atau masyarakat luas dan lembaga-lembaga non-pemerintah.⁷ Pelayanan publik merupakan suatu keniscayaan pada semua negara di dunia. Salah satu fungsi kehadiran negara (yang direpresentasikan oleh pemerintah) adalah menjalankan fungsi pelayanan, yakni pelayanan publik. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan warga atau masyarakat luas dan lembaga-lembaga non-pemerintah.⁸ Peraturan Daerah (Perda) merupakan suatu bentuk peraturan hukum yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah, yang bersifat lokal dan mengatur tentang hal-hal yang menjadi kewenangan daerah tertentu. Sesuai dengan ketentuan Undang- Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, yang dimaksud dengan Peraturan Daerah (Perda) adalah "peraturan perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan persetujuan bersama Kepala Daerah" Banyaknya peraturan daerah yang berlaku dapat menyebabkan ketidakpastian hukum.⁹

⁷ Zulkifli, 2020, **Pengaruh Inovasi Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Dan Implikasinya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Labuhan batu Selatan Provinsi Sumatera Utara**, Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah Volume XII, Edisi 1, Hlm 69

⁸ Zulkifli, 2020, **Pengaruh Inovasi Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Dan Implikasinya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Labuhan batu Selatan Provinsi Sumatera Utara**, Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah Volume XII, Edisi 1, Hlm 69

⁹ S. Bambang Setyadi, 2007, **Pembentukan Peraturan Daerah**, Jurnal Hukum & Pembangunan, Volume 5, Hlm 67-73

Pasal 18 ayat (6) UUD 1945 menyatakan bahwa pemerintah daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi daerah dan tugas pembantuan. Dalam kaitan ini maka system hukum nasional memberikan kewenangan atributif kepada daerah untuk menetapkan peraturan daerah lainnya, dan Peraturan daerah diharapkan dapat mendukung secara sinergis program-program Pemerintah di daerah. Perda sebagaimana PUU lainnya memiliki fungsi untuk mewujudkan kepastian hukum (*rechts zekerheid, legal certainty*).¹⁰

Pemerintah pada awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan dimana sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat serba mengalami kekacauan. Aktivitas pemerintah dalam upaya memelihara kedamaian dan keamanan suatu wilayah menjadi kewenangan utama baik secara internal maupun eksternal. Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer dari pemerintah. Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting.¹¹

Implementasi dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus merupakan level yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat baik pada tingkat pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah. Dalam penyelenggaran pelayanan publik,

¹⁰ Ghani, Abdul, 1990, **Hukum dan Politik**, Jakarta: Ghalia, Hlm 609

¹¹ Annisa Yulianti, 2017, **Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Samarinda Kota, Di Kota Samarinda**, Jurnal Administrasi Negara, Volume 5, Nomor 3, Hlm 27-29

orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Akibatnya sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat.¹²

Salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting adalah pelayanan publik. Pemerintah daerah melalui konsep otonomi daerah memiliki kewenangan besar dalam menetapkan kebijakan termasuk kebijakan dalam pelayanan publik sesuai dengan situasi dan kondisi daerahnya masing-masing. Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹³

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dalam bentuk skripsi dengan judul: **"EFEKTIVITAS PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2013 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MANGGARAI BARAT PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR."**

¹² Ferdian Arie Bowo, 2022, **Efektivitas Pelayanan Publik Dasar Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan**, Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif, Volume 21, Nomor 2, Hlm 105

¹³ Heru Riyad, 2022, **Otonomi Daerah Dan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Pakualam Serpong Utara Tangerang Selatan**, Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, Volume 1, Nomor 1, Hlm 48

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, yang menjadi pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan peraturan daerah tentang pelayanan publik di Kabupaten Manggarai Barat?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pelaksanaan peraturan Daerah No. 1 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Manggarai Barat?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Ruang lingkup penelitian adalah sebuah metode untuk pembatasan permasalahan dalam ilmu yang akan dikaji dalam kajian ilmiah. Artinya, ruang lingkup adalah batasan subjek yang akan diteliti, dapat berupa batasan masalah ataupun jumlah subjek yang diteliti, materi yang akan dibahas, maupun variabel yang akan diteliti.¹⁴

Adapun ruang lingkup dalam permasalahan ini adalah, pertama yaitu Bagaimana pelaksanaan peraturan daerah tentang pelayanan publik di Kabupaten Manggarai Barat, dan kedua yaitu faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pelaksanaan peraturan Daerah No. 1 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Manggarai Barat.

¹⁴ Sampoerna university, 2022, **Ruang Lingkup Penelitian: Pengertian, Cara Menentukan, Dan Contoh**, <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/ruang-lingkup-penelitian-pengertian-cara-menentukan-dan-contoh/>, di akses pada tanggal 10 agustus 2022

1.4 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Umum

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi, khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa.
2. Untuk perkembangan Ilmu pengetahuan Hukum.
3. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan jenjang pendidikan stara 1 (S1) di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar.

1.4.2 Tujuan Khusus

Secara khusus adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan peraturan daerah tentang pelayanan publik Kabupaten Manggarai Barat.
2. Untuk menjelaskan kaidah-kaidah yang mempengaruhi pelaksanaan peraturan Daerah No. 1 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Manggarai Barat.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara yang dapat di gunakan dalam mengumpulkan data penelitian dan di bandingkan dengan standar ukuran yang telah di tentukan.¹⁵ Menurut Soerjono Soekanto, yang dimaksud dengan penelitian hukum adalah kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan

¹⁵ Suharsimi Arikunto, 2002, **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, Jakarta, Rineka Cipta, Hlm. 126-127

pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau segala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya.¹⁶

Metode penelitian merupakan salah satu hal yang paling penting dalam penulisan skripsi, hal ini dikarenakan untuk mencapai tujuan-tujuan penulisan, maka penelitian tersebut harus dilakukan secara sistematis, teratur, dan didukung oleh data yang lengkap.

1.5.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Penelitian empiris merupakan metode penelitian dilakukan menggunakan bukti-bukti empiris.

Bukti empiris inilah sebagai informasi yang diperoleh melalui observasi atau eksperimen. penelitian empiris berupa informasi yang diperoleh dari pengalaman langsung, yang mana berupa data. Metode penelitian empiris ini juga merupakan sebuah penelitian hukum yang berfungsi melihat hukum sebagai arti yang nyata dan meneliti cara kerja hukum dalam lingkungan masyarakat.¹⁷

Oleh karena penelitian ini membahas tentang Efektifitas Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat No 1 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik, maka penelitian ini termasuk dalam penelitian empiris. Bukti empiris inilah sebagai data yang diperoleh melalui hasil wawancara dengan aparat kantor pelayanan publik di Kabupaten Manggarai Barat yang berwenang dalam Efektifitas Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat No 1 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik.

¹⁶ Soerjono Soekanto, 1981, **Pengantar Penelitian Hukum**, Jakarta, UI Press, Hlm. 43

¹⁷ Salma, 2023, **Penelitian Empiris: Definisi, Jenis, Ciri, Tujuan, Dan Contoh**, <https://Penerbitdeepublish.Com/Penelitian-Empiris/>, Pada Tanggal 4 April 2023

1.5.2 Jenis Pendekatan

Oleh karena penelitian ini membahas tentang Efektifitas Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat No 1 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik, maka pendekatan yang dilakukan oleh penulis adalah pendekatan fakta dan pendekatan sosiologis.

1. Pendekatan fakta

Pendekatan fakta adalah suatu metode atau cara mendekati suatu masalah atau topik dengan berfokus pada data empiris atau informasi yang dapat diverifikasi secara objektif. Pendekatan ini menekankan penggunaan fakta, angka, statistik, dan bukti konkret untuk mendukung argumen atau pemahaman terhadap suatu isu.¹⁸

2. Pendekatan sosiologis

Pendekatan sosiologis adalah pendekatan dengan melihat sesuatu kenyataan hukum di dalam masyarakat. Pendekatan sosiologi hukum merupakan pendekatan yang digunakan untuk melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial di dalam masyarakat, dan berfungsi sebagai penunjang untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasi temuan bahan non hukum bagi keperluan penelitian atau penulisan hukum.¹⁹

1.5.3 Sumber Data

Menurut Rooney Hanitjo Soemitro, sumber data ada 3 yaitu primer, skunder, dan tersier.²⁰ Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

¹⁸ <https://textid.123dok.com/document/wyewve21y-jenis-pendekatan-metode-penelitian.html>, di akses pada tanggal 8 desember 2023

¹⁹ Zainudin Ali, 2014, **Metode Penelitian Hukum**, Sinar Grafika, Jakarta , Hlm 105

²⁰ Bahder Johan Nasution, 2008, **Metode Penelitian Ilmu Hukum**, Bandung Mandar Maju, Hlm. 11

1. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber langsung dari sumber pertama dilapangan yaitu Dinas Pemerintahan Kabupaten Manggarai Barat.

2. Data Skunder

Data skunder adalah data yang bersumber dari penelitian kepustakaan, yaitu data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumber pertamanya, melainkan bersumber dari data-data yang sudah terdokumenkan dalam bentuk bahan-bahan hukum.²¹ Bahan hukum terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum skunder. Bahan-bahan hukum yang di pergunakan dalam penelitian ini meliputi:

a) Bahan hukum primer yang digunakn dalam penulisan skripsi ini antara lain:

1. Undang-undang dasar 1945
2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
3. Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan
4. Pasal 18 ayat (6) UUD 1945 menyatakan bahwa pemerintah daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan peraturan lain untuk melaksanakan otonomi daerah dan tugas pembantuan

b) Bahan hukum sekunder, adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum

²¹ *Ibid*

sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain; buku, jurnal ilmiah, artikel-artikel, skripsi, tesis, makalah terkait maupun hasil pendapat orang lain yang berhubungan dengan obyek penelitian.

c) Data Tersier

Sedangkan bahan tersier didapatkan dari efektifitas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Manggarai Barat Provins Nusa Tenggara Timur.²²

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

pengertian observasi adalah memperhatikan atau melihat. Bila dijabarkan, observasi adalah aktivitas yang dilakukan untuk mengamati secara langsung suatu objek tertentu dengan tujuan memperoleh sejumlah data dan informasi terkait objek tersebut.

2. Teknik Wawancara

Teknik wawancara merupakan metode pengumpulan data-data yang di peroleh melalui wawancara atau tatap muka. Dengan teknik yang demikian maka data yang di peroleh valid, yang dapat diuji dan diakui kebenarannya. Wawancara ini di lakukan dengan menggunakan pedoman wawancara.

²² Dwi Cahyani, Sholahuddin Al-Fatih, 2020, **Peran Muhammadiyah Dalam Pencegahan Dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi**, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, Hlm. 283

3. Teknik Studi Dokumen

Studi dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, hasil karya, maupun elektronik yang dapat dilakukan dengan cara membaca dan memahami, selanjutnya mengambil teori-teori dan penjelasan dari bahan bacaan yang relevan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini.²³

1.5.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tindak lanjut proses pengolahan data yang dilakukan peneliti yang memerlukan kecermatan, ketelitian, dan pencurahan daya pikir yang optimal, sehingga hasil analisis datanya diharapkan mampu memberikan jawaban dari permasalahan yang dikemukakan dalam skripsi ini. Adapun metode analisis data yang terkumpul baik dari data primer maupun data skunder, akan diolah dan di analisis dengan cara menyusun data secara sistematis, klasifikasikan, dan dihubungkan antara satu data dengan data yang lainnya. Setelah dilakukan analisis secara kualitatif kemudian data akan di sajikan secara deskriptif kualitatif dan sistematis.²⁴

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan hasil penelitian untuk mencapai hasil akurat, tentunya terdapat pembahasan yang sistematis. Pada bagian pertama yang meliputi Halaman

²³ Natalina Nilamsari, 2014, **Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif**, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof. Dr. Moestopo, Wacana Volume XIII No.2, Hlm. 181

²⁴ Bambang Waluyo, 1996, **Penelitian Hukum Dalam Praktek**, Cet. II, Jakarta, Sinar Grafika, Hlm.77

sampul, halaman judul, halaman prasyarat gelar sarjana hukum, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pengesahan panitia penguji ujian, halaman pernyataan keaslian, motto, kata pengantar, abstrak, daftar isi, dan daftar lampiran yang menunjang disusunnya penelitian ini.

Penulis membagi sistematika penulisan skripsi ini menjadi 5 (lima) bab yang berhubungan erat satu sama lain, dengan perincian sistematika penulisan sebagai berikut.²⁵

BAB I : Dalam bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, Ruang Lingkup Masalah, tujuan penelitian, Metode Penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : Dalam bab ini mengkaji tentang permasalahan hukum pada pembahasan permasalahan atau rumusan masalah yang diteliti, tentunya tidak dapat terlepas dari adanya norma-norma hukum, teori-teori hukum yang berhubungan dengan permasalahan yang tanpa melupakan *variable* penelitian, asas-asas hukum yang akan digunakan untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini. Penggunaan norma hukum, konsep hukum, teori hukum, dan asas hukum untuk dapat mewujudkan kebenaran dari pembahasan permasalahan yang bersifat konsensus yang dapat ditemukan dengan upaya penelusuran. Hal ini digunakan sebagai alat atau pedoman yang digunakan untuk membahas permasalahan hukum sebagaimana ditentukan dengan rumusan masalah.

²⁵ Fakultas Hukum Universitas Mahasarasati, 2023, **Buku Pedoman Skripsi Tahun 2023**, Hlm.48

BAB III :Dalam bab ini akan menjelaskan Pelaksanaan Peraturan Daerah
Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Manggarai Barat

BAB IV :Dalam bab ini akan menjelaskan terkait dengan faktor-faktor yang
mempengaruhi pelaksanaan peraturan Daerah No. 1 Tahun 2013
Tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Manggarai Barat

BAB V :Dari bab v ini adalah bab terakhir yaitu bab penutup dari penulisan
skripsi ini yang terdiri dari 2 (dua) sub bab yaitu Kesimpulan dan
saran.

