

## ABSTRAK

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, BPMPT Kabupaten Garut belum memiliki standar pelayanan yang baku dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui praktik pelaksanaan standar pelayanan pada BPMPT Kabupaten Garut; (2) mengetahui kendala yang dihadapi oleh BPMPT Kabupaten Garut dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan; dan (3) mengetahui upaya yang dilakukan oleh BPMPT Kabupaten Garut untuk mengatasi kendala penyusunan dan penetapan standar pelayanan.

Penelitian ini bertitik tolak dari rumusan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mewajibkan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan pada penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun komponen standar pelayanan seperti disebutkan dalam rumusan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analitis, yaitu metode penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala tertentu. Metode penelitian ini akan menggambarkan seteliti mungkin tentang praktik penerapan standar pelayanan pada BPMPT Kabupaten Garut dihubungkan dengan norma tentang standar pelayanan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif, yaitu metode pendekatan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang merupakan data sekunder. Metode pendekatan ini akan mengidentifikasi masalah terkait standar pelayanan pada BPMPT Kabupaten Garut berdasarkan data sekunder berupa bahan pustaka yang terdiri dari peraturan perundang-undangan terkait penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan serta bahan hukum lainnya yang menunjang. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan penelitian kepustakaan. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis secara yuridis kualitatif.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa pelaksanaan standar pelayanan pada BPMPT Kabupaten Garut tidak mengacu pada Pasal 20 dan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Hal tersebut dikarenakan BPMPT Kabupaten Garut belum memiliki standar pelayanan yang baku dalam pelaksanaan pelayanan perizinan. Kendala penyusunan dan penetapan standar pelayanan diakibatkan karena belum ditetapkannya Peraturan Bupati tentang Pendelegasian Kewenangan Bupati kepada BPMPT Kabupaten Garut dalam Penyelenggaraan Perizinan. Upaya BPMPT Kabupaten Garut untuk mengatasi kendala tersebut adalah dengan menerapkan Pedoman Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan yang bersifat sementara dan berkoordinasi dengan Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Garut untuk mempercepat pembahasan Rancangan Peraturan Bupati tentang Pendelegasian Kewenangan Bupati kepada BPMPT Kabupaten Garut dalam Penyelenggaraan Perizinan.