

PENULISAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ASAS PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK OLEH
PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PANANAMAN MODAL
DAN PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh :

GERI SAMUEL HUTAGAOL

NPM : 160512613
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ASAS PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK OLEH
PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PANANAMAN MODAL
DAN PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh :

GERI SAMUEL HUTAGAOL

NPM : 160512613
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

**Telah Disetujui Untuk Ujian Pendadaran
Pada Tanggal 30 Mei 2020
Dosen Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Y. Sri Pudyatmoko", written over a horizontal line.

Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.

HALAMAN PENGESAHAN

**SKRIPSI
IMPLEMENTASI ASAS PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK OLEH
PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PANANAMAN MODAL
DAN PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA**



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji skripsi Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:

Hari :
Tanggal :
Tempat :

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum
Sekretaris : B. Hengky Widhi Antoro, S.H., M.H.
Anggota : Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Y. Sri Pudyatmoko", written over a horizontal line.

**Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

(Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, SH., M.Hum.)

MOTO

“The more I know, the more I realize I know nothing.”

“The world is full of obvious things which nobody by any chance ever observe”

“Fear is wisdom in the face of dangerous, it is nothing to be ashamed of”

*“It has long been an axiom of mine that the little things are the infinitely the most
important”*

KATA PENGANTAR

Beberapa bulan belakangan ini, masyarakat dunia tengah dihadapkan dengan krisis global pandemi *Covid-19*. Kondisi tersebut merubah hampir seluruh aspek kehidupan manusia. Penulis panjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkat dan kehendak-Nya sehingga penulis tetap dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Asas Pelayanan Publik Yang Baik Oleh Pelaksana Pelayanan Publik Di Dinas Pananaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta”.

Dalam beberapa tahun terakhir, penulis mengikuti beberapa isu yang berkaitan dengan hukum. Banyak hal yang mengganggu pemikiran penulis, salah satunya adalah terkait pejabat pemerintah yang tidak menjalankan tugas sesuai amanahnya. Permasalahan paling banyak ditemukan di hilir yaitu di tahap pelaksanaan, seperti pegawai yang tidak berkompeten, serta masyarakat yang tidak melanggengkan hukum. Meskipun begitu, juga tidak dapat dipungkiri bahwa permasalahan berawal dari hulu, seperti tahap perekrutan pegawai. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.

Pada penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Pembelajaran dari banyak pihak ini telah menambah cakrawala pengetahuan penulis, sehingga dapat membantu menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu

penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Bapak Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih Pak Moko atas waktu dan kesediaannya untuk membimbing dan menuntun saya di sela-sela kesibukan bapak. Saya sangat bersyukur atas ketelitian dan daya ingat bapak terhadap kesalahan-kesalahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Terimakasih para tenaga pengajar dosen telah membukakan jendela sehingga kami bisa melihat lebih jelas.
3. Kepada teman-teman seperjuangan dalam perkuliahan, Petrus Kanisius Taka, Albert Juliang Ang, Mario Jonathan Tambunan, Yudo Andreawan, serta Teggar Perkasa TSTP. Terimakasih atas memori yang tidak selalu indah yang pernah kita lewati.
4. Kepada sahabat saya Muhammad Ihsan Pratama, yang selalu datang ke kos untuk bermain gim dengan saya, namun selalu memberikan ilmu dan wawasan yang sangat bermanfaat.
5. Kepada sahabat saya Evan Risky Yohanes, yang selalu membantu saya mulai dari mengedit skripsi sampai memberi makan dan minum kepada saya. Sungguh beruntung saya memiliki teman kos seperti anda.

6. Kepada sahabat saya Ryan Deron Sinaga, yang telah membantu saya memberikan fasilitas-fasilitas guna menunjang keberhasilan pembuatan penulisan skripsi ini.
7. Kepada orang tua serta kakak-kakak saya, yang selalu memaksa saya untuk menyelesaikan skripsi sambil terus mendoakan saya agar segera lulus.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidaklah sempurna, kritik dan saran dalam bentuk apapun akan penulis hargai guna untuk melengkapi kekurangan-kekurangan yang ada. Besar harapan penulis agar skripsi ini bermanfaat dan membantu para pembaca.

Yogyakarta, Juni 2020

ABSTRACT

To realize good public service delivery, superior human resources are needed that are based on their actions based on the principles of good public service and have the mindset of serving. This thesis, entitled "The Implementation of Good Public Service Principles by Public Service Implementers in the Yogyakarta City Capital and Licensing Service Office" analyzes the implementation of public services in the Yogyakarta City Investment and Licensing Service Office based on the laws and regulations and the principles of good public services. This writing uses normative legal research methods that rely on secondary data. This thesis found that services are still not optimal and are not based on the principles of good service. Constraints faced in providing excellent service are influenced by internal and external factors. Internal factors ie, quantity/competence of the apparatus in handling investment and licensing is not optimal and inadequate, coordination between fields is not optimal, and the unavailability of supporting instruments handling investment and licensing. External factors such as, investors' needs for information needed to make investments have not been fulfilled, investors' understanding of the provisions in the Field of Investment and One-Stop Integrated Services, and the attitude of the people who are less enthusiastic about the development of Investment and One-Stop Integrated Services.

Keyword: Public Service, Principle of Public Service, Servant

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SKRIPSI	ii
MOTO	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	8
F. Batasan Konsep	20
G. Metode Penelitian	22
H. Sistematika Skripsi	25
BAB II	29
PEMBAHASAN	29
A. Tinjauan Umum Terhadap Pelayanan Publik	29
1. Pengertian Pelayanan Publik	29
2. Asas-Asas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik	31

3. Pelaksana Pelayanan Publik	36
B. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik Oleh Pelaksana Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta	42
1. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah	42
2. Tinjauan Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	51
C. Kendala Dalam Pemenuhan Asas Pelayanan Publik yang Baik Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pelaksana Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.....	62
1. Data Evaluasi Pelaksanaan Rencana Kerja Perangkat Daerah	62
2. Analisis Kinerja Pelayanan Perangkat Daerah.....	66
BAB III.....	68
PENUTUP.....	68
A. SIMPULAN	68
B. SARAN.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta 50

DAFTAR TABEL

Table 1. Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	52
Table 2. Indikator Kinerja Utama DPMP Kota Yogyakarta	54
Table 3. Pencapaian Kinerja Pelayanan DPMP Kota Yogyakarta.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Keluhan Atas Ketidakhadiran Kepala Dinas DPMP Kota Yogyakarta.....	59
Gambar 2. Keluhan Atas Jam Pelayanan.....	59

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 31 Juni 2020

Yang menyatakan

(Geri Samuel Hutagaol)