

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam hukum ketatanegaraan, para akademisi membagi bentuk Negara Hukum Paska Reinassance menjadi 2, yaitu: Negara Hukum Formal (Demokrasi Abad XIX) dan Negara Hukum Material (Demokrasi Abad XX). Dalam Negara Hukum Formal yang juga sering disebut Negara Hukum Klasik, hak-hak politik rakyat dan Hak-Hak Asasi Manusia secara individu merupakan tema dasar dalam pemikiran politik ketatanegaraan.¹ Imbas dari pemikiran tersebut yaitu munculnya gagasan yang dinamakan Konstitusionalisme dalam sistem ketatanegaraan. Dua ciri yang melekat dalam negara hukum formal yaitu pemerintah yang pasif (yang berarti pemerintah hanya menjadi pelaksana keinginan rakyat yang dirumuskan oleh Parlemen), dan hukum yang berdasarkan *Wetmatigheid Van Bestuur* (Pemerintah menjalankan kewenangan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan). Ciri dari negara klasik dapat dilihat dalam tugas-tugasnya, yaitu:

1. Melindungi bangsa dan wilayah terhadap serangan dari luar (pertahanan);
2. Melindungi bangsa dan wilayah terhadap kerusuhan dari dalam pembentukan dan pemeliharaan hukum, polisi);

¹ Mohammad Mahfud MD, 1993, *Demokrasi Dan Konstitusi Di Indonesia*, Cetakan Kedua, Rineka Cipta, Jakarta, hlm.26.

3. Penagihan uang pajak dan pengelolaan dana tersebut untuk kepentingan pembiayaan tugas-tugas negara.²

Konsep negara hukum formal (klasik) yang mempunyai ciri-ciri Pemerintahan seperti tersebut di muka, mulai digugat menjelang pertengahan abad ke-20, tepatnya sesudah perang dunia II.³ Gagasan bahwa Pemerintah dilarang campur tangan dalam urusan warga negara baik di bidang sosial maupun bidang ekonomi bergeser ke arah gagasan baru bahwa Pemerintah harus bertanggung jawab atas kesejahteraan rakyat.⁴ Untuk itu terjadi perluasan tugas eksekutif yang tadinya pasif/*nachtwakersstaat* bertransisi menjadi lebih aktif untuk menyelenggarakan kesejahteraan rakyat (dikenal juga sebagai *welfarestate* atau negara hukum modern).

Konsepsi negara hukum material mengakibatkan peranan negara sedemikian luas jauh menembus batas-batas yang pernah diatur saat dalam konsepsi negara hukum formal. Pergeseran paradigma terjadi dari yang tadinya negara menguasai menjadi negara mensejahterakan dan melayani. Implikasi dari paradigma tersebut ialah, negara memiliki tugas untuk melindungi warga, mendukung atau langsung melayani warga, dan menjadi wasit yang tidak memihak dan menyediakan sistem yudisial yang menjamin keadilan dasar dalam hubungan sosial masyarakat.⁵ Pemerintah juga mempunyai tugas melakukan perbuatan nyata (*feitelijke handelingen*), yaitu

² Philipus M. Hadjon Dkk, 1993, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Cetakan Keduabelas, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hlm. 17.

³ Mohammad Mahfud MD, Op. Cit., hlm.29.

⁴ Ibid.

⁵ Y. Sri Pudyatmoko, 2018, Bahan Kuliah "Hukum Pelayanan Publik", hlm. 17.

menyediakan sarana prasarana dalam rangka tugas mengurus rakyatnya. Mulai dari menyediakan Pendidikan, kesehatan, pangan, perumahan, sandang, dan sebagainya. Tidak hanya itu, negara juga memiliki tugas mengatur warga negara dalam rangka menciptakan negara yang sejahtera.

Kedudukan Hukum Pelayanan Publik masuk dalam Lapangan Hukum Administrasi. Sebagaimana pengertian etimologisnya, “administrasi” berasal dari Bahasa latin yang artinya pelayanan intensif (*ad=intensif &ministrare=melayani*).⁶ Di dalam praktik, tampaknya pelayanan publik masih terdapat kendala di sejumlah tempat sehingga belum dilakukan secara prima (*in optima forma*). Salah satu kasus pelayanan publik yang cukup terkenal yaitu kasus Deborah. Di lansir dari situs CNN Indonesia, kronologi kasus Debora adalah sebagai berikut:

Debora mengalami demam tinggi dan membutuhkan perawatan intensif di Ruang PICU (*Pediatric Intensive Care Unit*). Debora yang sedang dirawat di IGD (Instalasi Gawat Darurat) tidak kunjung dipindahkan ke ruang Picu yang sudah masuk ke ruang IGD sejak pukul 03.40 WIB. Nurvantina, juru bicara Rumah Sakit Mitra mengatakan selama di IGD kondisi Debora tidak pernah stabil sampai akhirnya meninggal dunia di IGD. Nurvantina juga menjelaskan selama 6,5 jam berada di IGD, segala tindakan medis sudah dilakukan untuk bayi Debora, mulai dari memasang infus, kompresi jantung, memasang selang nafas dan lain sebagainya. Akhirnya, setelah 6,5 jam di ruang IGD bayi mungil itu pun meninggal.⁷

Masalah yang lain terkait pelayanan barang publik misalnya ketiadaan fasilitas pejalan kaki, ketiadaan kursi penyangga disabilitas di angkutan umum bus, ketiadaan lampu

⁶ <https://www.slideshare.net/amaen/administrasi-berasal-dari-bahasa-latin>, Diakses 12 Maret 2020, Pukul 23.00.

⁷ <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20170922184843-20-243426/mitra-keluarga-ungkap-kronologi-bayi-debora-dan-bpjs>, Diakses 20 Maret 2020, Pukul 23.15.

jalan, dan sebagainya. Hal tersebut juga terjadi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pihak swasta. Pihak swasta tertentu pun masuk dalam kategori penyelenggara layanan publik sebagai bentuk organisasi fungsional yang tidak termasuk negara.⁸ Masalah yang diuraikan tersebut bagaikan gunung es yang mengapung di permukaan. Metafora tentang gunung es/*iceberg* ini kiranya tepat menggambarkan masalah pelayanan publik karena begitu banyaknya persoalan yang terjadi di dalamnya.

Pelayanan publik yang optimal sangat bergantung pada berbagai macam aspek, salah satunya adalah aparatur sebagai pelaksana pelayanan publik. Dalam ulasan *Web* resmi Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta, tampak masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna jasa Administrasi. Keluhan oleh customer ini misalnya jam pelayanan yang dimulai dari pukul 08.00 sampai 15.30 namun kantor telah tutup pukul 14.00. Kasus yang lain misalnya adalah kelambatan proses aplikasi dikarenakan padatnya *traffic* di dalam sistem.⁹ Kasus-kasus yang penulis kemukakan ini tidak saja bertentangan dengan Standar Pelayanan Minimal tiap-tap instansi, tetapi juga telah bertentangan dengan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Padahal Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta

⁸ Philipus M. Hadjon Dkk, Op. Cit., hlm. 70.

⁹

<https://www.google.com/search?q=dinas+penanaman+modal+dan+perizinan+yogyakarta&og=dinas+penanaman+modal+dan+perizinan&aqs=chrome.1.69i57j69i59l2j0l5.10297j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#lrd=0x2e7a5763454588b5:0xe459a9af851d2ab4,1>, Diakses 12 Maret 2020, Pukul 23.30.

yang dulunya adalah Dinas Perizinan pernah mendapatkan juara 1 *Investment Award* dari Badan Koordinasi dan Penanaman Modal (BKPM) pada tahun 2007.¹⁰ Sampai saat ini Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta tidak mendapatkan penghargaan Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Terbaik lagi. Hal ini menjadi sangat penting karena proses perizinan yang cepat sangat penting dalam rangka mengembangkan usaha dan kegiatan masyarakat, serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Partisipasi masyarakat juga diperlukan untuk melakukan pengaduan apabila ada tindakan pemerintah yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM), namun beberapa masyarakat tampaknya belum memiliki kepekaan hukum yang cukup untuk mengadukan perilaku pejabat-pejabat yang melanggar SPM dan prinsip-prinsip pelayanan publik. Perilaku tersebut dianggap seolah-olah hal yang biasa dan lumrah terjadi. Padahal, setiap tindakan pemerintah telah ditetapkan pedoman dan acuan agar masyarakat memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya. Sarana seperti kotak aduan baik yang secara konvensional maupun berbasis digital telah disiapkan. Hal ini sangat penting karena aduan masyarakat yang ditindak lanjuti merupakan konsekuensi dari Negara Hukum Modern dan Demokrasi.

¹⁰ <https://pmperizinan.jogjakota.go.id/web/kontent/81/penghargaan>, Diakses 12 Maret 2020, Pukul 23.45.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang seperti yang penulis kemukakan di atas, maka permasalahan yang diteliti adalah:

1. Bagaimana Implementasi Asas Pelayanan Publik yang Baik Terhadap Pelaksana Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta?
2. Apa yang menjadi kendala dalam pemenuhan Asas Pelayanan Publik yang Baik dalam rangka meningkatkan kinerja Pelaksana Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan ini adalah; Pertama, untuk mengetahui bagaimana implementasi dari asas-asas pelayanan yang baik terhadap pelaksana layanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta. Apakah penerapan dari asas-asas pelayanan publik telah baik, ataukah masih kurang baik sehingga masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi. Kedua, untuk mengetahui kendala dalam pemenuhan asas pelayanan publik yang baik dalam rangka meningkatkan kinerja pelaksana pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu turut andil dalam mengembangkan ilmu pengetahuan Hukum Administrasi Negara secara umum

dan Hukum Pelayanan Publik secara khusus yang berkedudukan dalam lapangan Hukum Administrasi Negara.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Manfaat bagi Pemerintah Pusat yaitu diharapkan dengan dibuatnya penulisan ini pemerintah pusat (badan-badan pemerintah yang bertingkat lebih tinggi) membenahi pemerintah daerah (badan-badan pemerintah yang lebih rendah) dalam hal pelayanan publik khususnya yang diselenggarakan oleh Dinas Perizinan Dan Penanaman Modal Yogyakarta sebagai bentuk pengawasan Vertikal, sedangkan manfaat bagi Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah diharapkan mampu menerapkan Standar Pelayanan Minimal yang telah disusun dan ditetapkan dengan baik tanpa mengabaikan Asas-Asas Pelayanan Publik.

b. Bagi Masyarakat (Pengguna Pelayanan Publik)

Manfaat bagi masyarakat sebagai Pengguna Pelayanan Publik adalah masyarakat dapat mengetahui hak-hak yang dapat ia peroleh dalam menggunakan layanan publik serta mengimplementasikan hak-hak tersebut dalam kehidupan praktik sehari-hari.

c. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa diharapkan dapat mempelajari tentang Pelayanan Publik yang bersendikan *good governance* dan memperluas cakrawala pengetahuannya

sehingga kelak jika menjadi pelayan publik, mahasiswa telah memiliki pedoman dan bekal menjadi pelayan publik yang baik.

d. Bagi Penulis

Manfaat bagi peneliti diharapkan mengetahui bagaimana Pelayanan Publik dalam praktik serta melatih kemampuan observasi dan kepekaan terhadap Pelayanan Publik yang terjadi di lapangan, dan syarat dalam memperoleh gelar kesarjanaaan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul “Implementasi Asas Pelayanan Publik Yang Baik Terhadap Pelaksana Pelayanan Publik Di Dinas Pananaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta” adalah hasil karya penulis dan bukan merupakan hasil plagiasi atau duplikasi dari hasil karya orang lain. Penelitian hukum yang dilakukan penulis berbeda dengan penelitian hukum yang dilakukan oleh penulis-penulis lain. Jika di kemudian hari ditemukan hasil penelitian hukum yang sejenis mengenai judul, tema, maupun substansi yang diangkat, maka penelitian hukum ini tentu tidak sama karena penyampaian, kemampuan observasi, objek penelitian dan isi pikiran tiap-tiap penulis yang berbeda. Di bawah ini, penulis memaparkan beberapa skripsi (penelitian hukum) tetapi berbeda dengan penelitian hukum yang diteliti oleh penulis:

1. Penulisan Hukum milik saudari Maria Erbania Mayang Tarigas.

a. Identitas Penulis

Nama : Maria Erbania Mayang Tarigas

NPM : 110510609

Tahun Penelitian : 2015

Program Kekhususan : Hukum Pertanahan dan Lingkungan Hidup

Universitas : Atma Jaya Yogyakarta

b. Judul skripsi yaitu, *Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang Sebagai Bentuk Pelayanan Publik*

c. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sebagai bentuk pelayanan publik?
- 2) Apa kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sebagai bentuk pelayanan publik?
- 3) Bagaimana upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sebagai bentuk pelayanan publik?

d. Hasil Penelitian

- 1) Penyelenggaraan PTSP pada DPMPTSP Kabupaten Sintang belum sepenuhnya melaksanakan tujuan dan prinsip PTSP sebagaimana

ditegaskan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. SOP pada DPMPTSP Kabupaten Sintang masih menggunakan sistem front office dan back office. Dengan sistem ini berarti DPMPTSP Kabupaten Sintang hanya mengurus syarat administrasi perizinan, sedangkan Tim Teknis Terkait yang merupakan bagian dari back office memberikan rekomendasi dan syarat teknis. Tim Teknis terkait ini tidak menjadi satu dengan DPMPTSP Kabupaten Sintang. Tim Teknis berada di instansi (Operasional Perangkat Daerah (OPD)) terkait. Sehingga untuk beberapa pelayanan dokumen perizinan pihak DPMPTSP membawa dokumen perizinan ke kantor instansi terkait. Dengan demikian, penyelenggaraan PTSP oleh DPMPTSP Kabupaten Sintang belum terintegrasi dalam satu kesatuan proses dan dapat dikatakan belum melaksanakan prinsip keterpaduan. Jangka waktu penyelesaian dokumen perizinan belum semuanya dapat diselesaikan dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja sebagaimana ditegaskan Pasal 15 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penyelenggaraan PTSP pada DPMPTSP Kabupaten Sintang juga belum melaksanakan pelayanan secara elektronik seperti yang diwajibkan Pasal 17 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2) Kendala-Kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan PTSP pada DPMPTSP Kabupaten Sintang sebagai bentuk pelayanan publik meliputi:

a) Kendala teknis, yang meliputi kendala internal dan kendala eksternal.

Kendala internal adalah sebagai berikut:

- 1)) Masih terbatasnya personil/sumber daya manusia (SDM) yang berpengalaman di bidang pelayanan perizinan dan nonperizinan
- 2)) Tim teknis dari Lembaga terkait perizinan (back office) belum berkantor di DPMPTSP Kabupaten Sintang sehingga untuk beberapa pelayanan dokumen perizinan pihak DPMPTSP membawa dokumen perizinan ke kantor instansi terkait
- 3)) DPMPTSP Kabupaten Sintang belum dapat menyelenggarakan sistem pelayanan secara elektronik sebagaimana diatur Pasal 17 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu karena belum ada SDM yang berkompeten untuk melaksanakannya
- 4)) Masih terbatasnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan perizinan dan nonperizinan
- 5)) Terbatasnya anggaran yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada DPMPTSP Kabupaten Sintang

- 6)) Posisi/letak DPMPTSP Kabupaten Sintang yang kurang strategis.

Kendala eksternal adalah sebagai berikut:

- 1)) Masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya izin dalam menunjang kegiatan usahanya
- 2)) Luasnya wilayah pelayanan yang mencakup empat belas (14) kecamatan se-Kabupaten Sintang menyebabkan terbatasnya jangkauan kepada masyarakat
- 3)) Masih ada sebagian masyarakat yang mengurus perizinan apabila yang bersangkutan telah merasa ada keperluan untuk kepentingan tertentu
- 4)) Masih ada sebagian masyarakat yang mengurus perizinan melalui perantara orang lain/tidak langsung mengurus ke DPMPTSP Kabupaten Sintang

- b) Kendala Yuridis yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Sintang adalah:

- 1)) Belum optimalnya sosialisasi dan informasi kepada masyarakat mengenai program serta regulasi di bidang perizinan dan nonperizinan yang menjadi landasan hukum penyelenggaraan PTSP

- 2)) Cepatnya perubahan aturan hukum di bidang perizinan dan nonperizinan tidak diimbangi dengan tindak lanjut petunjuk teknis pelaksanaannya
 - 3)) Tidak siapnya Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam melaksanakan aturan hukum yang menjadi tugas pokok dan fungsinya, sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat.
- 3) Upaya untuk mengatasi mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelenggara PTSP pada DPMPTSP Kabupaten Sintang sebagai bentuk pelayanan publik adalah:
- a) Upaya untuk mengatasi kendala secara teknis adalah:
 - 1)) Melakukan penambahan SDM di DPMPTSP Kabupaten Sintang
 - 2)) Selain menambah jumlah SDM, perlu dilakukannya peningkatan kualitas SDM yang melalui pelatihan dan pemberdayaan
 - 3)) Mengenai tim teknis yang belum berkantor di DPMPTSP Kabupaten Sintang, nantinya pegawai instansi terkait yang menjadi tim teknis akan pindah yang berkantor di DPMPTSP Kabupaten Sintang. Petugas itu akan khusus melayani dan mengecek perizinan sehingga pihak DPMPTSP tidak perlu lagi membawa dokumen perizinan ke kantor instansi terkait

- 4)) Segera menyelenggarakan pelayanan secara elektronik untuk mengoptimalkan pelayanan
- 5)) Menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia secara optimal
- 6)) Memanfaatkan anggaran dana yang dialokasikan untuk DPMPTSP Kabupaten Sintang dengan sebaik mungkin
- 7)) DPMPTSP Kabupaten Sintang akan terus meningkatkan mutu pelayanan, agar kendala eksternal dapat diatasi sehingga pelayanan perizinan dan nonperizinan tidak mengalami hambatan lagi.

b) Upaya untuk mengatasi kendala secara yuridis adalah:

- 1)) Dengan cara melakukan sosialisasi dan informasi kepada masyarakat mengenai program serta aturan hukum di bidang perizinan dan nonperizinan
- 2)) Peraturan mengenai perizinan dan nonperizinan yang cepat berubah akan secepatnya diimbangi dengan tindak lanjut petunjuk teknis pelaksanaannya

Penelitian hukum yang dilakukan oleh saudari Hartiani Flantika Uskavella ini memiliki kesamaan dengan penelitian hukum yang dilakukan oleh penulis, yaitu membahas tentang Penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sekarang menjadi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan. Objek penelitian yang dilakukan oleh saudari Hartiani Flantika Uskavella sekalipun

memiliki kesamaan tetap memiliki perbedaan, perbedaan tersebut yaitu terkait Peraturan Perundang-undangan yang menjadi bahan acuan untuk menjadi pisau bedah analisis dalam permasalahan yang akan diteliti, sedangkan yang penulis lakukan menggunakan aturan yang lebih baru. Perbedaan yang lain misalnya terkait perbedaan lokasi penelitian yang mana saudara Hartiani Flantika Uskavella teliti ada di Kabupaten Sintang sementara yang dilakukan penulis adalah di Kota Yogyakarta.

2. Penulisan Hukum milik saudara Ricky Jogiara Tua Simaremare.

a. Identitas Penulis

Nama : Ricky Jogiara Tua Simaremare
NPM : 140511565
Tahun Penelitian : 2018
Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan
Universitas : Atma Jaya Yogyakarta

b. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang ditinjau dari aspek keprofesionalan dan akuntabilitas
- 2) Apakah kendala yang dihadapi oleh Disdukcapil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel

c. Hasil Penelitian

- 1) Bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tangerang ditinjau dari aspek keprofesionalan dan akuntabilitas tidak sepenuhnya profesional dan akuntabel. Dalam hal keprofesionalan dapat ditunjukkan dari pendapat masyarakat yang mengatakan bahwa petugas di sana kurang sopan dan kurang ramah kepada masyarakat yang sedang melakukan tertib administrasi di Disdukcapil Kota Tangerang, serta masih adanya diskriminasi yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat. Dalam hal akuntabilitas, dapat ditunjukkan dengan pendapat masyarakat bahwa petugas di sana masih melakukan praktik curang dengan memberikan akses proses pelayanan dengan bekerja sama dengan calo dan juga petugas di sana kurang disiplin, karena pada saat jam kerja petugas di sana ada yang bermain handphone.
- 2) Bahwa kendala yang dihadapi oleh Disdukcapil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel adalah sebagai berikut:
 - a) Kurangnya Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan pada posisi loket pelayanan, yang menyebabkan kurang efektifnya pelayanan tersebut dilakukan.
 - b) Sarana dan fasilitas yang kurang memadai, baik kursi di ruang tunggu antrian yang sedikit, kamar mandi yang kurang layak dan suasana gedung yang kurang nyaman dan hanya memiliki 1 lift kecil dan 1 tangga darurat.

- c) Banyaknya calo yang ada di Disdukcapil Kota Tangerang juga menjadikan kurang efektifnya pelaksanaan pelayanan publik itu terlaksana.
- d) Dalam pembuatan E-KTP sejauh ini blankonya masih disediakan oleh Pemerintah Pusat sehingga terkendala dalam ketersediaan blanko yang menyebabkan lambatnya pembuatan E-KTP.

Penelitian hukum yang dilakukan oleh saudara Ricky Jogiara Tua Simaremare memiliki kesamaan dengan penelitian hukum yang akan dilakukan penulis, yaitu membahas tentang Pelayanan Publik ditinjau dari Asas Pelayanan yang baik. Dalam penelitian hukum yang dilakukan oleh saudara Ricky Jogiara Tua Simaremare terdapat perbedaan dengan yang akan penulis lakukan, yaitu terkait objek penelitian. Objek penelitian yang dilakukan oleh saudara Ricky Jogiara Tua Simaremare adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang. Saudara Ricky Jogiara Tua Simaremare juga meninjau objek penelitian ini terbatas hanya dari asas profesionalitas dan asas akuntabel. Objek penelitian yang akan penulis lakukan berbeda dengan saudara Ricky Jogiara Tua Simaremare yaitu Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta. Penulis juga melakukan tinjauan tidak terbatas hanya pada asas profesionalitas dan asas akuntabilitas, tetapi asas pelayanan yang baik secara keseluruhan.

3. Penulisan Hukum milik saudari Misbahul Hayati.

a. Identitas Penulis

Nama : Misbahul Hayati

NPM : 1312011197
Tahun Penelitian : 2017
Program Kekhususan : Hukum Administrasi Negara
Universitas : Lampung

b. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana Implementasi Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat?
- 2) Faktor-faktor apa sajakah yang menghambat Implementasi Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat?

c. Hasil Penelitian

- 1) Implementasi Penerapan Asas Pelayanan yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tumijajar yaitu asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur, dan biaya yang jelas sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Faktor yang menghambat dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik khususnya di Kantor Kecamatan Tumijajar, antara lain:
 - a) Sering terkendalanya di alat Foto dalam pembuatan E-KTP, alat foto yang sering rusak,

- b) Blangko untuk membuat E-KTP sering kehabisan,
- c) Kurangnya perhatian terhadap kualitas layanan pegawai kepada masyarakat,
- d) Ketidak disiplin pegawai dalam menjalankan tugas, dapat dilihat dari banyaknya pegawai yang masih banyak telat untuk datang ke kantor,
- e) Peralatan/sarana dan prasarana yang kurang memadai, dilihat dari jumlah komputer yang masih terbatas di bagian pelayanan umum

Penelitian hukum yang dilakukan oleh saudari Misbahul Hayati memiliki kesamaan dengan penelitian hukum yang akan dilakukan penulis, yaitu membahas tentang Pelayanan Publik ditinjau dari Asas Pelayanan publik yang baik. Perbedaan terdapat dalam hal objek yang menjadi penelitian dari Saudari Misbahul Hayati, yaitu Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat, sementara objek penelitian dari penulis adalah Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta. Penulis meyakini apabila objek yang menjadi penelitian berbeda, maka metode, teknik pendekatan terhadap narasumber serta wawancara yang dilakukan terhadap pengguna jasa Pelayanan Publik akan berbeda. Terkait judul juga terdapat perbedaan yang signifikan, yaitu adanya kata yang redundant dalam judul penelitian hukum yang ditulis saudari Misbahul Hayati dimana menyebutkan implementasi dan penerapan yang sebenarnya memiliki arti yang sama. Penelitian hukum yang dilakukan penulis justru langsung mengarah pada implementasi dari Asas-asas pelayanan publik yang baik terhadap fakta di lapangan, dan tidak lagi

menguji implementasi dari penerapan asas pelayanan publik yang baik seperti yang dilakukan saudari Misbahul Hayati.

F. Batasan Konsep

Dalam penulisan hukum ini terdapat beberapa pengertian dan istilah-istilah penting yang bersifat khusus, adapun pengertian dan istilah tersebut sebagai berikut:

1. Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat, kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.¹¹ Dalam penulisan ini tujuan-tujuan yang dimaksud adalah Asas Pelayanan Publik sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Asas Pelayanan Publik adalah aturan dasar dan prinsip-prinsip hukum yang abstrak dan terkandung nilai-nilai etis di dalamnya, serta menjadi landasan peraturan konkrit dan pelaksanaan hukum. Asas Pelayanan Publik yang penulis gunakan adalah asas sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan

¹¹ Solichin Abdul Wahab, 2001, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Edisi Kedua, Jakarta, Bumi Aksara

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

4. Pelaksana sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Dalam Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomo 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

5. Dinas

Dinas menurut KBBI adalah bagian kantor pemerintah yang mengurus pekerjaan tertentu.¹² Dalam penulisan ini, pekerjaan tertentu yang dimaksud adalah pekerjaan di bidang penanaman modal dan perizinan.

6. Kota Yogyakarta

Kota Yogyakarta berkedudukan sebagai ibukota Propinsi yang terletak ditengah-tengah Propinsi DIY, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah utara : Kabupaten Sleman

Sebelah timur : Kabupaten Bantul & Sleman

Sebelah selatan : Kabupaten Bantul

Sebelah barat : Kabupaten Bantul & Sleman

¹² <https://kbbi.web.id/dinas>, Diakses 20 Maret 2020, Pukul 23.05.

Wilayah Kota Yogyakarta terbentang antara 1100 24I 19II sampai 1100 28I 53II Bujur Timur dan 70 15I 24II sampai 70 49I 26II Lintang Selatan dengan ketinggian rata-rata 114 m diatas permukaan laut.¹³

G. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yang berfokus pada norma hukum¹⁴. Penelitian ini dilakukan secara daring yang mengandalkan bahan hukum sekunder sebagai sumber data.

1. Sumber Data

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan untuk melengkapi data primer yang meliputi:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang meliputi peraturan perundang-undangan meliputi:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

¹³ <https://www.jogjakota.go.id/pages/geografis>, Diakses 7 Maret 2020, Pukul 22.30.

¹⁴ Lihat Buku Pedoman Penulisan Hukum, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, hlm. 6.

- d) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- e) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- f) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- g) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha
- h) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- i) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- j) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik
- k) Peraturan Daerah kota Yogyakarta Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta

1) Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 88 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta

2) Bahan Hukum Sekunder

Berupa bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yaitu berupa literatur, hasil penelitian dan pendapat hukum.

3) Bahan Tersier

Bahan hukum tersier berupa Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dan Thesaurus.

2. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara daring serta studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai bahan/sumber dari buku-buku, makalah, atau karya ilmiah.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Yogyakarta Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

4. Analisis Data

a. Data sekunder berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dideskripsikan atau dipaparkan dengan menggunakan kalimat yang menjelaskan tentang data tersebut

- b. Data sekunder kemudian dianalisis, yaitu dengan memberikan interpretasi atau memberikan makna dengan argumentasi hukum. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu analisis dengan ukuran-ukuran kualitatif.
- c. Berdasarkan analisis data tersebut kemudian dilakukan penarikan kesimpulan dengan metode penalaran/berpikir deduktif.¹⁵

H. Sistematika Skripsi

Sistematika penulisan hukum/Skripsi ini, dilakukan dengan membagi menjadi tiga bab. Dengan sistematika pembagian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian, dan sistematika penulisan hukum/skripsi.

BAB II: PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang tinjauan umum terhadap pelayanan publik, tinjauan tentang pelayanan publik oleh pelaksana pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, dan kendala dalam pemenuhan asas

¹⁵ *Ibid.*

pelayanan publik yang baik dalam rangka meningkatkan kinerja pelaksana pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.

BABI III: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.