

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Eksistensi Undang-undang Pelayanan Publik yang telah berjalan sejak tahun 2009 merupakan hal yang telah dilaksanakan oleh setiap daerah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Diberlakukannya Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, memberikan lebih banyak kewenangan kepada daerah dalam menjalankan fungsi umum pemerintah, yaitu pelayanan publik. Undang-undang tersebut merupakan landasan yuridis bagi pengembangan pelayanan publik di Indonesia.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Kredibilitas pelayanan publik tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009).

Guna melaksanakan ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Presiden Susilo

Bambang Yudhoyono pada tanggal 29 oktober 2012 lalu telah menandatangani Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik tersebut. PP ini mengatur tentang, ruang lingkup pelayanan publik, sistem pelayanan terpadu, pedoman penyusunan standar pelayanan, proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat dalam pelayanan berjenjang, dan keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun ruang lingkup Pelayanan Publik yang diatur dalam PP ini meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administrasi.

Berkaitan dengan jenis pelayanan publik, Keputusan Men-PAN RI No. 63 Tahun 2003 membedakan jenis-jenis pelayanan publik menjadi tiga kelompok berikut ini:

- a. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP, akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, BPKB, SIM, paspor, sertifikat kepemilikan/penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya

jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

- c. Kolompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Sehubungan dengan pengesahan undang-undang pelayanan publik, Poltak berpendapat¹ :

Dilihat dari sisi administrasi negara, pelayanan publik dipahami sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan. Oleh karena itu maka secara teori, tujuan Pelayanan Publik pada dasarnya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sementara itu menurut H. Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat² :

Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara terhadap masyarakat guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memenuhi tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Supaya terpenuhi kebutuhan masyarakat tersebut, maka organisasi pelayanan publik harus dituntut untuk selalu dapat memberikan pelayanan prima menurut asas-asas pelayanan publik yang tercantum dari Keputusan Men-PAN RI No. 63 Tahun 2003, yang meliputi:

¹ Dr. Litjan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Sinambela Jakarta : Bumi Aksara ., Hlm. 5.

² H. Juniarso Ridwan, dkk., 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung. Hlm. 19.

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah di mengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
- f. Keseimbangan antara hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang memperhatikan aspek keadilan antara pemberi dan perima playanan publik;

Kota Yogyakarta atau sering disebut Jogja, Kota *Gudeg*, Kota Pelajar, Kota Wisata, Kota Pendidikan, merupakan pemerintahan daerah yang bersifat khusus atau bersifat istimewa yang telah lebih diperjelas dengan dikeluarkannya UU No 13 Tahun 2012 Tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta. Sesusai dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia menurut Undang-Undang Dasar Tahun 1945 dalam Pasal 18B

ayat (1) mengakui dan menghormati satuan-satuan Pemerintah Daerah yang bersifat khusus dan istimewa.

Berdasarkan amanat dari Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, maka melalui pasal 10 UU No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 2 dan Pasal 10 UU No 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah mengatur bahwa Pemerintah Daerah berwenang mengurus dan mengatur sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian Otonomi luas kepada Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dalam mendukung program Pemerintah.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah pusat maupun pemerintah daerah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, perizinan, dan lainnya.

Sementara itu sehubungan dengan pembaharuan birokrasi daerah,

W. Riawan Tjandra berpendapat³ :

Banyak persoalan yang muncul sebenarnya bermula pada permasalahan birokrasi khususnya di Daerah. Kerangka kebijakan pembaharuan birokrasi seharusnya didisain sebagai bagian dari penguatan kapasitas pelayanan publik. Model yang dapat ditempuh perlu memadukan pendekatan normatif dengan penyusunan *legal framework* yang di gunakan untuk mendisain format pembaharuan kelembagaan daerah dan pendekatan organisasi administratif melalui langkah-langkah korektif pembenahan birokrasi daerah.

Di Indonesia, pelayanan publik menjadi sorotan masyarakat terhadap kinerja pemerintah sejak lama. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik harus didorong juga dengan perilaku masyarakat yang baik. Salah satunya adalah aspek hukum dalam pelayanan publik yang bersifat memaksa, artinya apabila kaidah hukum dituangkan ke dalam sebuah perundang-undangan maka setiap orang harus melaksanakannya. Hal ini untuk mengendalikan setiap kegiatan atau perilaku individu atau kolektivitas masyarakat yang sifatnya preventif yaitu dengan memberlakukan izin.

³ W. Riawan Tjandra, 2004. *Dinamika Peran Pemerintah Dalam Perspektif Hukum Administrasi*, Yogyakarta, Universitas Atma Jaya. Hlm 39.

Berkaitan dengan pemberlakuan izin, H. Juniarso Ridwan, dkk berpendapat⁴ :

Izin adalah suatu keputusan administrasi Negara yang memperkenankan suatu perbuatan yang pada umumnya dilarang, tetapi diperkenankan dan bersifat kongkrit. Izin disini dimaksudkan sebagai hal yang dapat memberikan kontribusi positif terhadap ekonomi terutama dalam upaya menggali Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan memdorong laju investasi, karena pendapatan merupakan hal yang penting dalam kerangka mewujudkan otonomi daerah. Tanpa pendapatan yang memadai musthil otonomi daerah dapat terwujud.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel, dimana hal ini akan mengangkat citra positif pemerintah dimata warga masyarakatnya. Sekarang yang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, mengakibatkan

⁴ H. Juniarso Ridwan, dkk., 2009. *Op. Cit.*, Hlm. 90-91.

setiap Daerah (Kota/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Berkaitan dengan kinerja pelayanan publik, W. Riawan Tjandra berpendapat:⁵

Kinerja pelayanan publik yang buruk ini adalah hasil dari kompleksitas permasalahan yang ada di tubuh birokrasi Indonesia seperti pertama, tidak ada sistem intensif untuk melakukan perbaikan; kedua, buruknya tingkat diskresi atau pengambilan inisiatif dalam pelayanan publik yang ditandai dengan tingkat ketergantungan yang tinggi pada aturan formal (*rule driven*) dan petunjuk pimpinan dalam melakukan tugas pelayanan. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap tidak optimalnya kualitas pelayanan publik kepada rakyat.

Berkaitan dengan pelayanan publik diperlukan perhatian semua pihak mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai yang diamanatkan oleh Undang-Undang. Oleh karena itu penulis membuat penelitian ini dengan judul “Pelayanan Publik di Bidang Perizinan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta“, dan diharapkan agar kita lebih memahami tentang pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.

⁵ W. Riawan Tjandra, 2004. *Dinamika Peran, Op. Cit.*, Hlm 50.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalahnya dapat ditetapkan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan publik dibidang perizinan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dilingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik dibidang perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta? dan
3. Bagaimana upaya untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik dibidang perizinan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dilingkungan Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendiskripsikan, dan menjelaskan secara hukum yang berkenaan dengan pelayanan publik Pemerintahan Kota Yogyakarta terhadap kesejahteraan masyarakat. Sebagai permasalahan yang telah dikemukakan dirumusan masalah, maka penelitian ini di lakukan dengan tujuan untuk :

1. mengetahui pelayanan publik dibidang perizinan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta;

2. mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dibidang perizinan di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta;
3. mengkaji upaya untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dibidang perizinan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di lingkungan Kota Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis:

penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya penyelenggaraan pelayanan publik bidang perizinan di lingkungan Kota Yogyakarta

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi pemerintah: Penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan bagi pemerintah Kota Yogyakarta dalam usaha optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik bidang perizinan di lingkungan Kota Yogyakarta.

- b. Bagi penulis sendiri: Penelitian ini bermanfaat guna menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam bidang ilmu hukum khususnya bidang hukum administrasi negara, dan semakin melatih penulis dalam mengembangkan pemikirannya.

E. Keaslian Penelitian

Penulisan hukum/ skripsi yang berjudul “Pelayanan Publik di Bidang Perizinan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta”, berdasarkan penelusuran melalui media internet dan perpustakaan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta pada tanggal 20 Maret 2013, belum ditemukan penulisan hukum/ skripsi dengan judul yang sama dengan yang dibuat oleh penulis.

Penulis akan memaparkan 3 hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain, serta memberikan perbedaan dengan penelitian penulis, sebagai berikut :

No.	Nama	Judul	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian
1.	Joice Elisabeth Winata	Efektifitas dan Efisiensi Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Umum Satu Pintu Kecamatan Depok Sleman)	Apakah kinerja Kantor Pelayanan Umum Satu Pintu Kecamatan Depok Sleman sudah efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Berdasarkan persepektif keuangan, perspektif kepuasan pengguna, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Dari keempat perspektif <i>Balanced Scorecard</i> tersebut dapat diketahui bahwa kinerja Kantor

				Pelayanan Umum Satu Pintu Kecamatan Depok Sleman sudah efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2.	Dimas Utami Kusumaningrum	Opini Publik dan Rubrik SMS Warga Tentang Kualitas Pelayanan Publik	Bagaimana kecenderungan opini publik dalam rubrik SMS Warga dalam merepresentasikan kualitas pelayanan publik “Trans Jogja” pada SKH Kompas Yogyakarta periode Juni 2009 - Juni 2010?	Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode analisis isi kuantitatif. Sehingga dapat diketahui, terdapat kecenderungan kegiatan opini yang terbentuk atas opini sebagai representasi kualitas pelayanan publik. Pada akhirnya, kecenderungan opini publik dapat dilihat dari kecenderungan kegiatan opini yang terjadi dan karakteristik yang menandainya.
3.	Sefnat Jitmau	Tijauan Terhadap Fungsi	1. Bagaimana pengaturan tentang fungsi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tinjauan terhadap

		<p>Pelayanan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Kajian Terhadap Fungsi Pelayanan Publik di Bidang Infrastruktur di Kota Jayapura di Era Otonomi Khusus)</p>	<p>pelayanan publik dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat di Kota Jayapura?</p> <p>2. Apa saja kendala-kendala yuridis pengaturan tentang pelayanan publik di bidang pembangunan infrastruktur di Kota Jayapura?</p> <p>3. Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut?</p>	<p>fungsi pelayanan pemerintah secara khusus dalam pembangunan jalan, pembangunan sarana pendidikan dan kesehatan di Kota Jayapura untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat telah dilaksanakan dengan baik. Kendala-kendala utama yang dihadapi oleh pemerintah daerah adalah kendala ekonomi dan sosial budaya. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam mengatasi kendala tersebut adalah dengan berupaya menciptakan peluang meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.</p>
--	--	---	---	--

Perbedaannya dengan skripsi ini :

1. Penelitian yang telah diteliti oleh Joice Elisabeth Winata mengkaji tentang efektifitas dan efisiensi pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Umum Satu Pintu Kecamatan Depok Sleman berdasarkan pada empat perspektif *Balanced Scorecard* tersebut. Sementara penulis lebih menekankan pada standar pelayanan publik berdasarkan pada bidang perizinan di lingkungan Kota Yogyakarta, oleh karna itu penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Dimas Utami Kusumaningrum menekankan pada analisis kecenderungan opini publik dalam rubrik SMS Warga dalam merepresentasikan kualitas pelayanan publik “Trans Jogja” pada SKH Kompas Yogyakarta periode Juni 2009 - Juni 2010. Sementara itu penelitian penulis lebih menekankan pada pelayanan publik di bidang perizinan berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 di lingkungan Pemerintahan Kota Yogyakarta.
3. Penelitian yang dilakukang oleh Sefnat Jitmau menekankan pada pelayanan yang bersifat langsung yaitu pelaksanaan fungsi pelayanan publik Pemerintah Kota Jayapura dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di bidang pembangunan inflastruktur di era otonomi khusus. Sementara penulis lebih menekankan pada pelayanan yang bersifat langsung kepada pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta berdasarkan pada bidang perizinan.

F. Batasan Konsep

Penulis akan menguraikan pengertian dari :

1. Pelayanan

Dalam kamus besar Indonesia dinyatakan pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”⁶. Sedangkan secara praktis istilah pelayanan sendiri berarti *service* atau *to serve* bukan *to be served* (minta dilayani). Kata pelayanan dalam bahasa Inggris *service* yang berarti melayani⁷.

2. Publik

Kata publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang ada⁸. Sedangkan dalam bahasa Yunani, “*the public as a political community the polis-in which all citizens (that is adult males and nonslaves)*”. (Publik merupakan suatu masyarakat polis dan semua penduduk berpartisipasi di dalamnya)⁹.

3. Perizinan

Izin dalam arti luas, adalah suatu persetujuan dari pengasa berdasarkan undang-undang dan peraturan pemerintah untuk dalam keadaan

⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga-Cetakan 1, Balai Pustaka, Jakarta, 2001. Hal 646.

⁷ A. Suman Kurik., 2009, *Pelayanan Publik Menuju Good Governance*, Indo Pres, Malang. Hlm. 1.

⁸ Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*,. Pustaka Pelajar, Yogyakarta. Hlm. 2.

⁹ Frederickson. H. George. 1987. *Administrasi Negara Baru*, Alih Bahasa Al-Ghozei Usman, Jakarta, LP3ES. Hlm. 2.

tertentu menyimpang dari ketentuan larangan perundangan. Dengan diberikannya izin, orang yang memohonnya dapat melakukan tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang.

Izin (dalam arti sempit) adalah pengikatan-pengikatan pada suatu peraturan izin pada umumnya didasarkan pada keinginan pembuat undang-undang untuk memcapai suatu tatanan tertentu. Tujuannya ialah mengatur tindakan-tindakan yang oleh pembuat undang-undang tidak seluruhnya dianggap tercela¹⁰.

Izin merupakan keputusan yang memperkenankan dilakukannya perbuatan yang pada perinsipnya tidak dilarang oleh pembuat peraturan¹¹.

4. Undang-Undang

Undang-undang menurut Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, dalam Pasal 1 angka 3, yang disebut Undang-undang adalah Peraturan Perundang-Undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat dengan persetujuan bersama Presiden. Selanjutnya dalam angka 2 dikatakan, Peraturan Perundang-undangan adalah peraturan tertulis yang memuat norma hukum yang mengikat secara umum dan dibentuk atau ditetapkan oleh lembaga Negara atau pejabat yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan dalam Peraturan Perundang-undangan.

¹⁰ Ridwan HR., 2013, *Hukum Administrasi Negara*, PT RajaGrafindo Persada, Bandung. Hlm. 199.

¹¹ Y. Sri Pudyatmoko., 2009, *Perizinan problem dan Upaya Pembenahan*, PT Grasindo, Jakarta. Hlm. 7.

5. Pemerintahan

Pengertian pemerintahan dalam kamus besar bahasa Indonesia, yang disebut sebagai pemerintahan adalah segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat dan kepentingan Negara¹².

Pemerintahan dalam arti sempit adalah organ/alat perlengkapan Negara yang disertai tugas pemerintahan atau melaksanakan undang-undang, Pemerintah (dalam arti luas) mengacaku semua badan yang menyelenggarakan semua kekuasaan didalam Negara baik eksekutif, legislatif, dan yudikatif¹³.

6. Kota Yogyakarta

Pengertian Daerah Istimewa Yogyakarta menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta, selanjutnya disebut DIY, adalah daerah provinsi yang mempunyai keistimewaan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

¹² Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga-Cetakan 1, *Op. Cit.*, Hal 756.

¹³ Ridwan HR., 2013, *Op. Cit.*, hlm. 31.

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah penelitian hukum normative yang berfokus pada norma hukum positif berupa peraturan perundang-undangan (bahan hukum primer) sebagai data utamanya, dan buku-buku, pendapat para ahli, media masa, surat kabar, maupun majalah (bahan hukum sekunder) sebagai data pendukungnya.

2. Sumber Data

a) Bahan Hukum Primer :

Yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat yang terdiri dari :

1. Undang-Undang Dasar 1945
2. Undang-Undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
4. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No 7 tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta No 80 Tahun 2012 Tentang Petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah No 7 tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik,

b) Bahan Hukum Sekunder :

Bahan Hukum sekunder yang didapatkan dari obyek penelitian dilapangan melalui wawancara dengan nara sumber, serta literatur-literatur, pendapat para pakar, hasil penelitian, majalah, internet, yang berhubungan dengan dengan permasalahan yang akan diteliti.

c) Bahan Hukum Tersier :

Bahan yang didapatkan dari kamus - kamus.

3. Cara Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

a. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan ini dilakukan untuk mendapatkan atau mencari konsepsi-konsepsi, teori-teori, asas-asas dan hasil pemikiran lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Studi kepustakaan yang dilakukan meliputi penelitian tentang dokumentasi yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai peraturan-peraturan, kasus-kasus dan dokumen yang ada hubungannya dengan permasalahan penelitian.

b. Wawancara

Agar data yang dikumpulkan nantinya menjadi lebih lengkap dan terjamin validitasnya, maka dianggap perlu diadakan wawancara dengan berpedoman kepada daftar wawancara yang telah tersusun.

4. Narasumber

Dalam penelitian hukum ini penulis melakukan wawancara dengan narasumber yang berasal dari instansi yang mempunyai relevansi dengan permasalahan pelayanan publik, yakni :

1. Bapak P. Darsana, SH, sebagai Kepala seksi sub bidang Regulasi dan Pengembangan Kinerja Dinas Perizinan Kota Yogyakarta,
2. Bapak Budhi Masthuri, SH, sebagai Kepala Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Daerah Perwakilan Provinsi DIY,
3. Ibu Tri Suci Ahnatwati, SH, sebagai Asisten di Bidang Penanganan Laporan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Kota Yogyakarta,
4. Bapak Nur Khulis Thosir, SH, sebagai Kepala di Bidang Penanganan Laporan ORI Daerah Perwakilan Provinsi DIY,
5. Mbak Ayu, selaku pegawai Sekretariat Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

5. Analisis Data

Penelitian menggunakan jenis penelitian normatif yang berfokus pada norma dalam hal ini norma hukum positif, yaitu dengan melakukan interpretasi terhadap data, fakta, dan informasi yang didapat kemudian

disimpulkan melalui pemahaman intelektual yang dibangun berdasarkan atas hukum positif.

Proses analisa data dalam penelitian ini dimulai dari mengkaji seluruh data yang tersedia berupa narasi, dokumenter tertulis tentang pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat, hubungan interaksi masyarakat dengan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam pembangun, izin dan lain sebagainya.

6. Proses Berpikir

Penelitian ini menggunakan proses bernalar secara deduktif, yaitu berawal dari proposisi-proposisi umum yang kebenarannya telah diketahui/ diyakini dan berakhir pada suatu kesimpulan yang bersifat khusus.