

**PENULISAN HUKUM / SKRIPSI**

**PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERIZINAN BERDASARKAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**



**Diajukan oleh :**

**Haris Agus Jratama Manik**

**NPM : 08 05 09861**

**Program Studi : Ilmu Hukum**

**Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**FAKULTAS HUKUM**

**2013**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERIZINAN BERDASARKAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**



**Diajukan oleh :**

**Haris Agus Jratama Manik**

**NPM : 080509861**

**Program Studi : Ilmu Hukum**

**Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan  
Pemerintahan**

**Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing**

**Pada tanggal 17 Desember 2013**

**Dosen Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to be "W. Riawan Tjandra", is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

**Dr. W. Riawan Tjandra, S.H. M.Hum**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERIZINAN BERDASARKAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**

Penulisan Hukum/Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi  
Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

**Hari : Jumat**

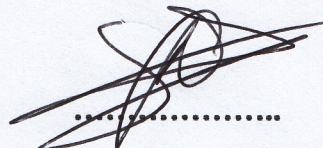
**Tanggal : 17 Januari 2014**

**Tempat : Ruang Dosen Lantai 2, Kampus 1  
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya  
Yogyakarta**

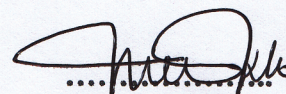
**Susunan Tim Pennguji :**

**Tanda Tangan**

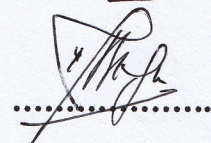
**Ketua : Dr. W Riawan Tjandra S.H., M.Hum.**



**Sekretaris : R. Sigit Widiarto S.H., L.L.M.**



**Anggota : Y. Sri Pudyatmoko S.H., M.Hum.**



**Mengesahkan**

**Dekan Fakultas Hukum Universitas  
Atma Jaya Yogyakarta**



**Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum**

## MOTTO

*“ Bukanlah Kehendakku, melainkan kehendak-Mulah yang terjadi ”*

(Lukas 22 : 42)

*“ Sesuatu itu bukan masalah jika kamu tidak menganggapnya sebagai masalah ”*

*“ Cintailah kekasihmu secara wajar, boleh jadi akan menjadi musuhmu dihari lain ”*

## PERSEMBAHAN

Penulisan Hukum ini, khusus saya persembahkan kepada :

- ❖ *Allah Bapa di Surga, Tuhan Yesus Kristus,*  
*yang selalu memberikan rahmat dan berkat, serta jalan demi tercapai dan terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini serta studi perkuliahan saya.*
- ❖ *Bapak ku dan Mamak ku,*  
*yang selalu memberikan dukungan materi selama studi perkuliahan saya.*
- ❖ *Adik ku Kandung dan adik-adik ku,*  
*kalian adalah semangat terbesarku untuk tetap terus maju dan tetap tegar.*
- ❖ *Pacar ku Tercinta,*  
*Ameria Sitompul, yang selalu mendoakan, sabar, setia mendampingi, serta memberikan dukungan moral selama proses penulisan skripsi ini.*
- ❖ *Para sahabatku senasib dan seperjuangan,*  
*Arthur Rionaldi Hutapea dan Hadi Sahputra Manalu serta teman-teman angkatan 2008. Trimakasih untuk wawasan, dukungan, masukan, dan hiburannya. Terimakasih atas kebersamaan kita semua. Untuk Octavia Eka Purnami, semoga kita dapat bertemu lagi.*

## **KATA PENGANTAR**

Segala rasa syukur dan kerendahan hati, saya haturkan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat perlindungannya yang melimpah kepada penulis selama penulis melakukan penulisan hukum ini. Sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum yang berjudul “PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERIZINAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA”

Tujuan penulisan hukum ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S-1) pada Program Study Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa selama penelitian ini dilakukan, banyak pihak yang telah mendukung baik secara moril maupun secara materil. Mulai dari awal sampai selesainya penulisan hukum ini tidak terlepas dari bimbingan, uluran tangan, dukungan, saran, motivasi bantuan dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya menyelesaikan penelitian ini, khususnya kepada Bapak Dr. W. Riawan Tjandra S.H., M.Hum selaku dosen pembimbing penulis yang selalu mendorong saya untuk menyelesaikan penelitian ini. Saya juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung saya dalam mempersiapkan penelitian ini, yaitu :

1. Bapak Dr. R Maryatmo, M.A., selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Dr. W. Riawan Tjandra S.H., M.Hum.,selaku dosen pembimbing skripsi ini yang selalu memotivasi saya sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik.
4. Bapak P. Darsana, SH, sebagai Kepala seksi sub bidang Regulasi dan Pengembangan Kinerja Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. selaku Narasumber dalam penulisan hukum ini yang selalu terbuka dalam memberi data dan memotivasi saya.
5. Bapak Budhi Masthuri, SH, sebagai Kepala Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Daerah Perwakilan Provinsi DIY, selaku Narasumber dalam penulisan hukum ini.
6. Ibu Tri Suci Ahnatwati, SH, sebagai Asisten di Bidang Penanganan Laporan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Kota Yogyakarta, selaku Narasumber dalam penulisan hukum ini.
7. Bapak Nur Khulis Thosir, SH, sebagai Kepala di Bidang Penanganan Laporan ORI Daerah Perwakilan Provinsi DIY, selaku Narasumber dalam penulisan hukum ini yang selalu terbuka dan memotivasi saya.
8. Mbak Ayu, selaku pegawai Sekretariat Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang selalu memberi informasi mengenai kelancaran skripsi ini.

9. Seluruh Bapak/ Ibu dosen dan segenap karyawan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu saya dalam menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan hukum/ skripsi ini masih banyak kekurangannya baik dalam hal metode penulisan maupun dalam hal pembahasan. Oleh karena itu, kritik, saran, dan masukan yang bersifat membangun dari pembaca, penulis terima dengan senang hati. Demikian ucapan terima kasih dan sekaligus kata pengantar dari saya, terima kasih atas perhatiannya.

TUHAN YESUS memberkati kita semua.

Yogyakarta, 19 Desember 2013

Penulis

Haris Agus Jratama Manik



## **ABSTRACT**

Thesis entitled Public Service in the Field Licensing Under Act No. 25 of 2009 in Yogyakarta City Government Environment was held in Yogyakarta City Licensing Office. This research was conducted to describe and explain the laws dealing with public services Government of Yogyakarta, and then analyze the constraints in the implementation of public service to the welfare of society, and analyze efforts to overcome these constraints . The research method used is a normative legal research, ie research that focuses on positive legal norms. The data used are the primary legal materials legislation applicable, secondary legal materials in the form of expert opinions contained in the legal literature, as well as analyzing and guided by the relevant interview as support in writing this essay. This research is expected to contribute to the development of public service, particularly the provision of services by the Licensing Agency of Yogyakarta. This study is expected to provide input to the government of Yogyakarta in the optimization efforts of public service in the field of licensing Yogyakarta. Because of that, this research may be useful for all parties involved in public service in the environment of Yogyakarta city government.

**Keywords : Public Services, Licensing, Licensing Agency.**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
KATA PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN .....	xiv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	xv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Keaslian Penelitian.....	11
F. Batasan Konsep .....	15
G. Metode Penelitian .....	18
<b>BAB II. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>22</b>
A. Pelayanan Publik Di Bidang Perzinan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.....	22

1. Sejarah Dinas Perizinan Kota Yogyakarta .....	22
2. Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta .....	22
a. landasan Hukum .....	25
1). Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	25
2). Peraturan wali Kota Nomor 80 Tahun 2012 .....	27
b. Sistem Pelayanan Publik .....	28
1). Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Perizinan .....	28
2). Sarana dan Prasarana Dinas Perizinan .....	29
3). Kewenangan Penyelenggaraan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta .....	32
a. Prosedur Standar Pelayanan Dinas Perizinan .....	32
b. Jenis-Jenis Izin Dinas Perizinan .....	38
c. Prosedur Pengelolaan Pengaduan Dinas Perizinan .....	42
3. Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta.....	45
a. Ombudsman Republik Indonesia (ORI) .....	47
b. Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan DIY. ....	52
c. Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY.....	56
d. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perizinan .....	60
B. Kendala-Kendala yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Bidang Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta .....	68
1. Kendala Teoretis.....	68
a) Prosedur Pelayanan .....	74
b) Waktu Penyelesaian .....	75
c) Biaya Pelayanan .....	76

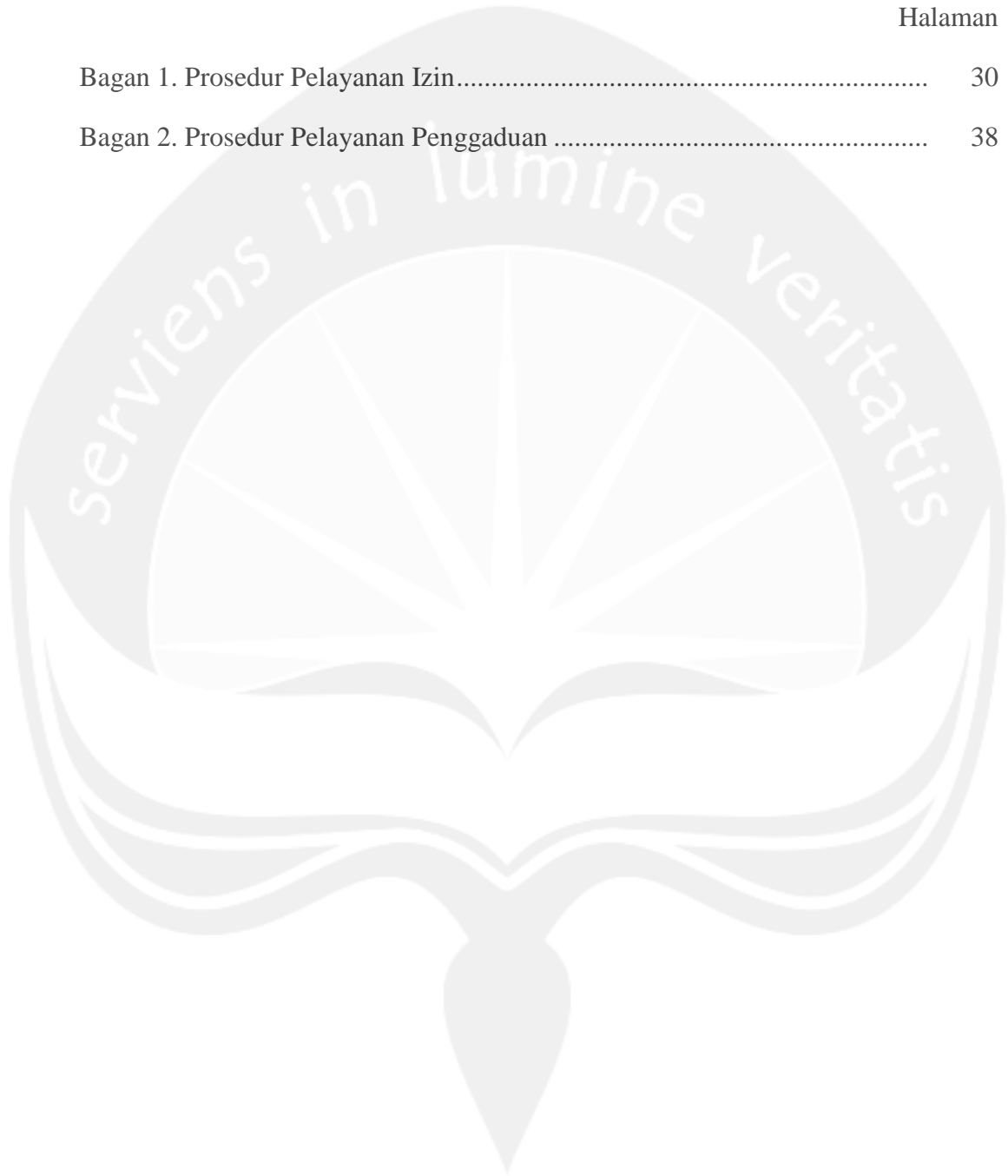
d) Prosedur Pelayanan .....	78
e) Sarana dan Prasarana .....	78
f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan .....	80
2. Kendala Tekhnis .....	81
3. Kendala Yuridis .....	83
C. Upaya Untuk Mengatasi Kendala-Kendala Tersebut .....	85
1. Upaya Mengatasi Secara Teoretis .....	85
2. Upaya Mengatasi Secara Tekhnis.....	90
3. Upaya Mengatasi Secara Yuridis .....	92
<b>BAB III. PENUTUP .....</b>	<b>96</b>
A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jenis-Jenis Izin Dinas Perizinan.....	35
Tabel 2. Daerah Asal Pelapor.....	48
Tabel3. Instansi yang Terlapor.....	48
Tabel 4. Kualifikasi Mal-Administrasi .....	50
Tabel 5. Daerah Provinsi Pelapor.....	52
Tabel 6. Instansi Yang Terlapor.....	52
Tabel 7. Kualifikasi Mal-Administrasi .....	54
Tabel 8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perizinan.....	56
Table 9. Jumlah Responden IKM Dinas Perizinan .....	56
Tabel 10. Keterangan Nilai, Interval IKM.....	57

## DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1. Prosedur Pelayanan Izin.....	30
Bagan 2. Prosedur Pelayanan Penggaduan .....	38



## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bernama Haris Agus Jratama Manik menyatakan bahwa penelitian yang berjudul *Pelayanan Publik di Bidang Perizinan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Lingkungan Pemerintahan Kota Yogyakarta* merupakan hasil karya saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya orang 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.

Demikian pernyataan keaslian penelitian ini saya buat, atas perhatian saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 19 Desember 2013

Yang menyatakan,

Haris Agus Jratama Manik