

**JURNAL**

**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**  
**JURNAL**  
**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**

**Dosen Pembimbing,**

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

**Mengesahkan**

**Dekan Fakultas Hukum**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



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

- I. Judul : Pelayanan Publik Di Bidang Perizinan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta
- II. Nama : Haris Agus Jratama Manik, W. Riawan Tjandra
- III. Program Studi : Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- IV. 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.

## V. 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.

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.

Berkaitan dengan kinerja pelayanan publik, W. Riawan Tjandra berpendapat:<sup>1</sup>

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.

---

<sup>1</sup> W. Riawan Tjandra, 2004. *Dinamika Peran, Op. Cit.*, Hlm 50.

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.

#### 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 di lingkungan 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 di lingkungan Kota Yogyakarta?

#### VI. Isi Makalah

##### **Pelayanan Publik Di Bidang Perizinan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta**

1. Sejarah Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

Dasar Pembentukan Dinas Perizinan adalah Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 17 Tahun 2005 Tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perizinan, dengan susunan Organisasi:

1. Kepala Dinas
  2. Kepala Bagian Tata Usaha yang membawahi;
    - Kasubbag Umum
    - Kasubbag Keuangan, Perencanaan dan Evaluasi
  3. Kepala Bidang Pelayanan yang membawahi;
    - Kasie Administrasi Perizinan
    - Kasie Koordinasi dan Penelitian Lapangan
  4. Kepala Bidang Sistem Informasi dan Pengaduan yang membawahi;
    - Kasie Sistem Informasi
    - Kasie Pengaduan dan Advokasi
  5. Kepala Bidang Data dan Pengembang
    - Kasie Data dan Peneliti
    - Kasie Pengembangan Kinerja
2. Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta
- a. Landasan Hukum

Eksistensi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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. Setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut maka Pemerintah Kota Yogyakarta telah membentuk turunan Peraturan Daerah dan Peraturan Wali Kota dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai berikut :

### 1) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik di daerah berkewajiban untuk melayani kebutuhan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good governance*) agar tujuan otonomi daerah sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) dapat diwujudkan.

Sejalan dengan perkembangan harapan publik yang menuntut dilakukannya peningkatan kualitas pelayanan publik menuju pelayanan prima, perlu adanya kejelasan standar dan kriteria penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat dijadikan pedoman bagi setiap penyelenggara pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Penetapan standar dan kriteria publik yang dijadikan pedoman bagi setiap penyelenggara pelayanan publik di Kota Yogyakarta sesuai dengan kewenangan daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjamin adanya perlindungan atas hak publik dalam mendapatkan manfaat pelayanan publik.

#### b. Sistem Pelayanan Publik

- 1) Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Perizinan;
  - 2) Sarana dan Prasarana Dinas Perizinan;
  - 3) Kewenangan Penyelenggaraan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
    - a. Prosedur Standar Pelayanan Dinas Perizinan;
    - b. Jenis-Jenis Izin Dinas Perizinan;
    - c. Prosedur Pengelolaan Pengaduan Dinas Perizina.
- ### 3. Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta

Agar pelayanan publik dapat optimal diperlukam adanya pengawas. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas

internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh masyarakat berupa laporan tau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Pasal 35 UU No 25 Tahun 2009).

Istilah pengawasan dalam banyak hal sama artinya dengan *control*. Dalam kamus umum bahasa Indonesia, kata kontrol adalah pengawasan, pemeriksaan, mengontrol adalah mengasi, memeriksa<sup>2</sup>.

Sehubungan dengan pengawasan/*control*, Nerman berpandangan bahwa<sup>3</sup>  
:

*“control is assurance that the performance conform to plan”*.

Dengan demikian menurut Newman, pengawasan adalah suatu tindakan yang dilakukan selama proses suatu kegiatan sedang berjalan, bahkan setelah akhir proses tersebut.

a. Ombudsman Republik Indonesia (ORI)

Ombudsman di Indonesia didirikan pada tanggal 20 Maret 2000 berdasarkan Keppres Nomor 4 Tahun 2000. Namun Keputusan Presiden tersebut masih sangat umum penjelasannya, oleh karna itu Keputusan Presiden tersebut juga memberi tugas kepada Ombudsman yang telah ditunjuk untuk mempersiapkan Rancangan Undang Ombudsman.

<sup>2</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga-Cetakan 1, Balai Pustaka, Jakarta, 2001. Hlm. 521.

<sup>3</sup> Sirajudik, DKK., 2011, Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi, Setara Press, Malang. Hlm 126.

Pada tanggal 07 Oktober 2008 Presiden Susilo Bambang Yudhoyono telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia menurut UU ini adalah lembaga Negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

b. Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta

Sejak berdiri sampai sekarang ORI perwakilan DIY telah menerima laporan dari masyarakat terhadap keluhan masalah ketidakadilan yang dialami. Dapat dikatakan dampak laporan masyarakat setiap tahunnya meningkat dikarenakan tingkat pengetahuan dan keberanian masyarakat lebih terbuka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nara sumber, yaitu Bapak Budhi Masthuri, SH selaku Kepala ORI Daerah Perwakilan Provinsi DIY, beliau mengatakan<sup>4</sup> :

---

<sup>4</sup> Wawancara, 21 Oktober 2013, Pukul 13,10 WIB

“Diperoleh data bahwa 2 (dua) tahun terakhir ini masyarakat semakin sering melakukan laporan. Selain dari laporan dengan datang secara langsung ke ORI DIY mereka juga melakukan laporan lewat teknologi informasi berupa telepon, SMS, Fax; dan juga memanfaatkan media sosial seperti *Webside*, email dan sebagainya”.

c. Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Daerah Istimewa Yogyakarta

Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari kantor LOD DIY dan hasil wawancara dengan nara sumber, yaitu Ibu Suci Ahnatwati, SH, selaku Asisten di Bidang Penanganan Laporan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY, beliau mengatakan<sup>5</sup> :

“Bahwa telah dilakukan riset bahwa LOD terbaik dalam menangani pelayanan pengaduan dan sudah meningkatkan/mendorong pelayanan publik yang berkualitas di birokrasi Pemerintahan Kota Yogyakarta. Lanjut beliau menjelaskan, di tahun 2013 tidak terdapat laporan dari masyarakat Kota Yogyakarta terhadap kinerja Penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dinas Perizinan, hanya saja ada pengaduan yang dilakukan oleh Satpol PP Yogyakarta terhadap usaha bangunan yang tidak berizin”.

d. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perizinan

Berdasarkan hasil pengolahan data lembar Rekapitulasi Hasil Survei Akhir IKM periode Januari sampai dengan Oktober 2013, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yaitu : 83,52 yang termasuk pada kisaran mutu pelayanan A (Sangat Baik), dan nilai konvensi interval IKM 81.26 – 100.00, dengan jumlah Responden 529 orang pengguna pelayanan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

---

<sup>5</sup> Wawancara, 25 Oktober 2013, Pukul 14,10 WIB

## **Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Bidang Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta**

### 1. Kendala Teoretis

Berikut adalah kendala sarana dan prasarana Dinas Perizinan:

*Pertama*, Keterbatasan sarana tempat parkir untuk tamu dinas perizinan.

*Kedua*, Sarana operasional pelayanan perizinan sangat terbatas (untuk pengawasan dan peninjauan lokasi).

Berdasarkan kesimpulan dan pengamatan penulis di lapangan, dan hasil wawancara dengan seorang karyawan di Dinas Perizinan, komputer yang ada sekarang memang tetap digunakan oleh Dinas Perizinan. komputer tersebut juga tidak terlalu buruk untuk menjalankan kinerja Pegawai Dinas Perizinan. Karena instansi Dinas Perizinan harus tetap berjalan untuk melayani masyarakat.

### 2. Kendala Tekhnis

Adapun kendala-kendala tekhnis yang paling terasa yang penulis temui pada saat penelitian, pengamatan, dan hasil wawancara pada Dinas Perizinan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik berupa :

*Pertama*, Berkurangnya jumlah pegawai Dinas Perizinan setiap tahun karena pensiun dan mutasi.

*Kedua*, Perlunya peningkatan kualitas SDM/pegawai di bidang pelayanan dalam diklat khusus.

### 3. Kendala Yuridis

Yang menjadi kendala-kendala yuridis pada dinas perizinan kota Yogyakarta adalah : Sosialisasi regulasi di bidang perizinan tidak biasa optimal; Cepatnya perubahan regulasi dibidang perizinan dan lambatnya tindak lanjut petunjuk teknis pelaksanaannya; Penyelesaian pengaduan masyarakat tidak dapat diselesaikan secara optimal; Tidak siapnya SKPD dalam melaksanakan regulasi yang menjadi tupoksinya masing-masing khususnya yang terkait dalam pelayanan perizinan.

## **Upaya Untuk Mengatasi Kendala-Kendala Tersebut.**

### 1. Upaya Mengatasi Secara Teoretis

Sehubungan dengan kendala-kendala di Dinas Perizinan dimana memiliki permasalahan kebutuhan sarana dan prasarana, penulis mencoba memberikan solusi yaitu tetap mementingkan kualitas pelayanan ketimbang membelanjakan uang. Artinya Dinas Perizinan tetap menjaga, merawat sarana dan prasarana yang ada sehingga masih dapat berfungsi dengan baik.

Sebenarnya di hampir seluruh instansi pemerintahan di Indonesia memiliki permasalahan yang sama baik di penyelenggara pelayanan oleh penyelenggara pemerintah maupun penyelenggara pelayanan oleh badan swasta (perorangan dan badan hukum), yaitu keterbatasan akan keuangan. Mementingkan kualitas pelayanan ketimbang membelanjakan, karena masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara pelayanan, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang maksimal, sebab *Good government* terbentuk oleh masyarakat dan untuk masyarakat.

### 2. Upaya Mengatasi Secara Tekhnis

Terhadap permasalahan yang dialami Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, penulis memberikan solusi kepada Dinas Perizinan untuk melakukan pengangkatan pegawai yang sesuai dengan sistem yang dipergunakan dalam manajemen pengangkatan PNS di Indonesia. Yaitu perpaduan antara sistem prestasi kerja dan sistem karier yang menitikberatkan pada sistem prestasi kerja. Hal ini bertujuan memberi peluang bagi PNS yang berprestasi tinggi untuk meningkatkan kemampuannya secara profesional berkopetensi secara sehat.

### 3. Upaya Mengatasi Secara Yuridis

Berdasarkan permasalahan yang ada pada Dinas Perizinan dan Asas Desentralisasi, penulis berpendapat bahwa seharusnya pemerintah selain

memberikan wewenang pemerintah daerah untuk mengatur dan menjalankan urusan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah juga harus ikut mengarahkan ketimbang disibukkan dengan hal lain. Artinya, jika pemerintah diibaratkan sebagai perahu, maka peran pemerintah seharusnya sebagai pengemudi yang mengarahkan jalannya perahu, bukannya sebagai pendayung yang membuat perahu bergerak. Sebagai contoh, pemerintah seharusnya selain ikut dalam pembuatan peraturan dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga harus lebih berkonsentrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah (mengarahkan), dari pada disibukkan oleh hal-hal yang bersifat teknis.

## VII. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka ada beberapa kesimpulan yang dapat di ambil penulis :

- 1) Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah dilakukan dengan baik menurut standar pelayanan dan maklumat pelayanan, dengan dikeluarkannya Keputusan Kepada Dinas Nomor 49/KEP/Dizin/2013 Tentang Penetapan Standar Pelayanan. Menetapkan Maklumat Janji/Sumpah dengan Keputusan Kepala Dinas Nomor 50/KEP/Dizin/2013 Tentang Maklumat Pelayanan.
- 2) Kendala-kendala yang diuraikan dalam hasil penelitian dan pembahasan disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu :
  - a. Kendala Teoretis : Kurangnya sarana dan prasarana pendukung kinerja Dinas Perizinan seperti komputer, tempat penyimpanan arsip, sarana transportasi untuk melakukan pengawasan dan peninjauan lokasi. Serta sarana pendukung lapangan tempat parkir untuk para tamu Dinas Perizinan.
  - b. Kendala Tekhnis : Berkurangnya jumlah pegawai dinas perizinan setiap tahun karena pensiun dan mutasi, dan rendahnya kualitas SDM/pegawai di bidang pelayanan pada Dinas Perizinan.

c. Kendala Yuridis : Berkurangnya jumlah pegawai, dan rendahnya kuliatas SDM pegawai Dinas Perizinan, serta kurangnya sumber daya sarana dan prasarana Dinas Perizinan menimbulkan persoalan-persoalan berupa : Sosialisasi peraturan di Dinas Perizinan tidak optimal, perubahan peraturan di Dinas Perizinan dan lambatnya tindak lanjut petunjuk teknis pelaksanaannya, Tidak siapnya SKPD dalam melaksanakan regulasi yang menjadi tupoksinya masing-masing khususnya yang terkait dalam pelayanan perizinan dan.

3) Upaya untuk mengatasi kedala-kendala dalam penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Upaya mengatasi secara teoretis : Bahwa Dinas Perizinan masih tetap berjalan walaupun dengan kondisi kekurangan sarana pra sarana, menjaga dari pihak yang tidak berhak dan melakukan perawatan sehingga sarana pra sarana di Dinas Perizinan selalu dapat berfungsi dengan baik dan dapat digunakan.
- b. Upaya mengatasi secara tekhnis : Bahwa Dinas Perizinan sudah melakukan penambahan pegawai untuk mengoptimalkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan cara yang dilakukan berupa sistem kontrak atau yang sering di sebut dalam mata kuliah hukum kepegawaian sebagai sistem karier. Yaitu suatu sistem kepegawaian yang untuk pengangkatannya pertamanya didasarkan atas kecakapan yang bersangkutan, sedangkan dalam pengembangannya lebih lanjut ditentukan juga oleh masa kerja, kesetiaan, pengabdian, dan syarat-syarat obyektif lainnya.
- c. Upaya mengatasi secara yuridis : Bshwa Dinas Perizinan sudah melakukan pelayanan perizinan dengan baik di masyarakat, namun Dinas Perizinan masih butuh waktu lagi untuk menjalankan regulasi atau peraturan perundang-undangan tersebut. Hanya dapat menunggu secara bertahap maka akan dapat mengatasi kendala yuridis.

## VIII. Daftar Pustaka

### A. Buku

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

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

Sirajudik, DKK., 2011, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Malang.

### B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No 7 tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik