

## **SKRIPSI**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR PT.PLN  
CABANG MANGKUBUMI KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN  
PUBLIK**



**Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian syarat untuk meraih Gelar Sarjana hukum (S1)**

**Disusun oleh:**

**Nama : Muhammad Arfian Yulianto**  
**NIM : 20030610102**  
**Bagian : Hukum Administrasi Negara**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR PT.PLN  
CABANG MANGKUBUMI KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN  
PUBLIK**

Diajukan Oleh:

Muhammad Arfian Yulianto  
NIM 20030610102

Penelitian skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing pada:

hari : Jum'at  
tanggal : 18 Juni 2012

Dosen Pembimbing I,

**BAGUS SARNAWA, SH.,M.Hum**  
NIP : 153.049

Dosen Pembimbing II,

**H.NASRULLAH,SH.,S.Ag.,MCL**  
NIK : 153.045

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dosen Penguji Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada:

hari : .....

tanggal : .....

Ketua,

**BENI HIDAYAT , SH.,M.Hum**

NIK : 153.030

Anggota 1,

Anggota 2,

**BAGUS SARNAWA,SH.,M.Hum**

NIP : 153.049

**H.NASRULLAH,SH.,S.Ag.,MCL**

NIK : 153.045

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,

**Dr TRISNO RAHARJO, SH., M.Hum**

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

❖ ***SESUNGGUHNYA ORANG-ORANG YANG BERDOSA SELALU  
MENERTAWAKAN ORANG ORANG YANG BERIMAN  
(q.s.al'abasa ayat 29)***

❖ ***SESUNGGUHNYA ORANG ORANG YANG BERIMAN DAN  
MENERJAKAN AMAL SHOLEH MENDAPAT SURGA YANG  
DIBAWAHCNYA MENGALIR SUNGAI SUNGAI DAN ITULAH  
KEREBERINTINGAN BESAR (a.s al insyiraah ayat 11)***

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: *“Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor PT.PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.”* Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk dapat menyelesaikan studi S-1 pada Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dorongan dan bimbingan semua pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

1. Bapak Dr. Trisno Raharjo SH.,M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Bagus Sarnawa, SH.,M.,Hum dan Bapak H.Nasrullah,SH.,S.Ag.,MCL, selaku Dosen Pembimbing I dan II, yang telah dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, petunjuk, dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Staff dan Karyawan Tata Usaha Fakultas Hukum yang telah banyak membantu dalam urusan kemahasiswaan yang berhubungan dengan urusan akademik dan administrasi.
4. Bapak Revi selaku kepala bidang humas PT.PLN Yogyakarta.
5. Orangtua yang tanpa henti-hentinya memberikan dorongan,motivasi kepada saya keluarga besar yang mendukung saya dan semua pihak yang telah memberikan

6. Teman-teman yang memberikan doanya kepada saya, sehingga skripsi ini bisa berjalan dengan lancar.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Segala kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini, sehingga benar-benar dapat memenuhi harapan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu hukum. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri penulis khususnya dan semua pihak pada umumnya.

**Wassalamu'alaikum Wr Wh**

## DAFTAR ISI

PALAMAN JUDUL .....	i
PALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
PALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
PATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Tinjauan Pustaka .....	11
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK DAN STANDAR PELAYANAN	
A. Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	14
2. Fungsi Pelayanan Publik .....	16
3. Permasalahan Pelayanan Publik .....	18
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik .....	21
B. Standar Pelayanan	
1. Pengertian Standar Pelayanan .....	22
2. Standar Pelayanan Minimal dan Pelayanan Prima .....	27

## BAB III METODE PENELITIAN

B. Lokasi Penelitian .....	35
C. Metode Pengumpulan Data .....	36
D. Responden / Narasumber .....	40

#### AB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyelenggaraan Pelayanan PT.PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta	
1. Dasar Hukum Pelayanan .....	41
2. Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan .....	44
3. Biaya/Tarif Layanan .....	45
4. Bentuk-Bentuk Layanan Publik dan Waktu Penyelesaian .....	46
5. Layanan Tehnis .....	49
6. Penanganan,Pengaduan,dan Masukan .....	50
7. Jaminana Pelayanan,Keamanan,Kenyamanan,dan Evaluasi Kinerja .....	51
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor PT.PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta	
1. Faktor Pendukung .....	64
2. Faktor Penghambat .....	67

#### AB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	74

DAFTAR PUSTAKA .....	75
----------------------	----