

**UPAYA PEMERINTAH DAERAH DALAM PENINGKATAN MUTU
PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA YOGYAKARTA**

Skripsi



Disusun Oleh:

Akhmad Bimo Murti K.

NIM. 20120610193

**Fakultas Hukum
Program Studi Hukum
Rumpun Ilmu Hukum Administrasi Negara
2019**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Akhmad Bimo Murti K.

Nim : 20120610193

Judul Skripsi : **UPAYA PEMERINTAH DAERAH DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA YOGYAKARTA**

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 17 September 2019



Akhmad Bimo Murti K.

NIM. 20120610193

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbal'amin

Dengan mengucap rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, terima kasih atas segala nikmat yang berupa kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, ku persembahkan untuk mereka yang sangat saya cintai:

1. Orangtua saya Bapak Hindartono dan Ibu Ciptaning, yang telah memberikan segalanya yang terbaik buat saya, yang tidak akan pernah bisa saya balas pemberian tersebut dengan apapun juga.
2. Adikku Nur Fitrianingrum yang selalu memotivasi saya untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“UPAYA PEMERINTAH DAERAH DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA YOGYAKARTA”**. Penulisan Hukum ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Leli Joko Suryono, S.H., M.Hum. selaku Kepala Prodi Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Beni Hidayat, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan hukum ini, mulai dari judul sampai pendadaran yang dengan sabar, tegas, baik, dan telaten memberikan masukan-masukan yang bermanfaat bagi penulisan hukum ini
5. Bapak Iwan Satriawan, S.H., MCL. Ph.D., Bapak Bagus Sarmawa, S.H., M.Hum., Bapak Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D., Bapak Yordan Gunawan, S.H., MBA. dan seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terima kasih atas ilmu yang diberikan
6. Bapak Tanto Lailam, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing KKN Dusun Jambon, Desa Hargo Mulyo di Kabupaten Gunung Kidul dan teman-teman KKN 270 (Iim, Reshandi, Fadil, Kurniadi, Ajeng, Syifa, Nuzul, Via, Pipit)
7. Seluruh keluarga besar R. Moch Sugeng terima kasih atas doa dan dukungan
8. Seluruh keluarga besar Harjo Supeno terima kasih atas doa dan dukungan

9. Para staf Dekanat dan staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah banyak membantu dalam segala hal menyangkut administrasi perkuliahan
10. Ibu Wiwin Dori selaku Kepala Pendaftaran Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, yang telah memberikan bantuan dan bersedia diwawancarai untuk mendapatkan data dan informasi mengenai penulisan hukum ini
11. Teman-teman seperjuangan Zainuddin Arsyad S.IP., Muhammad Bakhura Ulya, S.Tr., Rudang Riki Punce, S.H., Muhammad Ikhsan, Ryan Oktavianes, Yuriska Amalia, Safuandi, Erwin Nurul Farida, Abdillah Nur Setyadi, Hankam Nur Habibi, S.H.
12. Teman-teman Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Avicenna UMY, Keluarga Besar Pelajar Islam Indonesia, Koperasi Mahasiswa UMY.
13. Semua pihak yang tidak bisa Penulis sebutkan satu-persatu, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Akhir kata semoga Allah SWT memberkahi tulisan Penulis ini dan semoga tulisan ini bisa menjadi referensi yang bermanfaat untuk adik-adik Fakultas Hukum terutama Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr Wb



Yogyakarta, 20 September 2019

Akhmad Bimo Murti K.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pemerintah Daerah dan Pemerintahan Daerah.....	8
1. Pengertian Pemerintah Daerah.....	8
2. Pengertian Pemerintahan Daerah.....	9
3. Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.....	9
4. Fungsi Pemerintah Daerah.....	10
5. Asas–Asas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.....	11
6. Profil Pemerintah Kota Yogyakarta.....	12
7. Struktur Pemerintah Daerah.....	17
8. Profil Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.....	21
B. Mutu dan Pelayanan Publik.....	27

1. Pengertian Mutu.....	27
2. Konsep Pelayanan Publik.....	27
3. Tujuan Pelayanan Publik.....	31
4. Asas Pelayanan Publik.....	32
5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	33
C. Perizinan.....	34
1. Pengertian Perizinan.....	34
2. Fungsi Perizinan.....	36
3. Tujuan Perizinan.....	36
4. Sifat Izin.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	41
B. Data Penelitian.....	41
C. Teknik Pengumpulan Data.....	43
D. Lokasi Penelitian.....	44
E. Responden.....	44
F. Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Upaya Pemerintah Daerah dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Perizinan di Kota Yogyakarta.....	46
B. Faktor Penghambat Pemerintah Daerah dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Perizinan di Kota Yogyakarta.....	65

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA.....	72
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pegawai DPMP Kota Yogyakarta Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	58
2. Pegawai DPMP Kota Yogyakarta Berdasarkan Jabatan.....	59
3. Pegawai DPMP Kota Yogyakarta Berdasarkan Golongan.....	59
4. Pegawai DPMP Kota Yogyakarta Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Ruang Pelayanan.....	49
2. Loker <i>Customer Service</i>	50
3. Loker Penanaman Modal.....	51
4. Layanan <i>Touch Screen</i>	52
5. Ruang Bank BPD DIY.....	53
6. Pojok Foto Copy.....	53
7. Perpustakaan Mini.....	54
8. Ruang Bermain Anak.....	55
9. Ruang Laktasi.....	56

