

**KEBIJAKAN PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK IZIN REKLAME  
NO 8 TAHUN 1998 DI DINAS PAJAK DAERAH DAN PENGELOLAAN  
KEUANGAN KOTA YOGYAKARTA  
SKRIPSI**



**Disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana**

**Pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Noviah Indri Astuti**

**NIM : 20050610036**

**Fakultas : Hukum**

**Bagian Hukum Administrasi Negara**

**Fakultas Hukum**

**Universitas Muhammmadiyah Yogyakarta**

**2009**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**SKRIPSI**  
**KEBIJAKAN PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK IZIN REKLAME**  
**BERDASARKAN PERDA NO 8 TAHUN 1998 DI DINAS PAJAK DAERAH**  
**DAN PENGELOLAAN KEUANGAN KOTA YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

Nama : Noviah Indri Astuti

NIM : 20050610036

Jurusan : Ilmu Hukum

Bagian : Hukum Administrasi Negara

Telah disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal 6 Maret 2009

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**Johan Erwin Isharyanto, SH., M.H**  
NIK 153 020

**Beni Hidayat, SH.**  
NIK 153 030

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**KEBIJAKAN PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK IZIN REKLAME  
BERDASARKAN PERDA NO 8 TAHUN 1998 DI DINAS PAJAK DAERAH  
DAN PENGELOLAAN KEUANGAN KOTA YOGYAKARTA**

**Skripsi ini telah dipertahankan Dihadapan Dosen Penguji Skripsi Fakultas  
Hukum Universitas Muhammadiyah**

**Yogyakarta**

**Hari/tanggal : Sabtu, 1 Agustus 2009**

**Pukul : 09.00**

**Tempat : Ruang HAN**

**Yang terdiri dari :**

**Ketua**

**Bagus Sarnawa, SH., M.Hum**

**NIP. 260006276**

**Anggota**

**Anggota**

**Johan Erwin Isharyanto, SH., M.H**

**NIK 153 020**

**Beni Hidayat, SH.**

**NIK 153 030**

**Mengesahkan  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**H. Muhammad Endriyo Susila, SH.,MCL.**

**NIK 153 042**

## HALAMAN MOTTO

*Sesungguhnya telah kami datangkan, kitab kepada mereka, serta kami terangkan didalamnya dengan ilmu kami, menjadi petunjuk dan rahmat bagi kaum yang beriman  
( surat Al-Araf ayat 52)*

*Hidup akan menjadi lebih baik kalau kita memandangnya dari segi yang baik, berpikir baik tentang diri sendiri. Berpikir baik tentang orang lain. Berpikir baik tentang keadaan. Berpikir baik tentang Tuhan.  
(Pygmalion)*

*Pelajaran yang terbaik adalah rintangan yang dihadapi dalam tugas hidup dan kehidupan yang berhasil dilalui berkat adanya ketekunan, doa dan usaha  
(Penulis)*

*Hidup adalah sebuah perjuangan yang harus kita lalui, maka hadapilah dengan penuh ketegaran, dengan doa dan usaha  
(Penulis)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dengan kerendahan hati karya kecilku yang sederhana ini aku persembahkan untuk :*

- *Ibunda Mujiyati dan Ayahanda Sudarman tercinta terima kasih atas perjuangannya selama ini yang telah merawat dan mendidik aku, hingga aku dewasa*
- *Kakak-kakakku tercinta dan keponakanku tercinta terima kasih atas doa dan bantuannya selama ini dalam memberikan support kepadaku*
- *Teman-temanku tercinta terima kasih atas doa, bantuan dan persahabatan kalian selama ini*
- *Almamaterku*

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“KEBIJAKAN PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK IZIN REKLAME BERDASARKAN PERDA NO 8 TAHUN 1998 DI DINAS PAJAK DAERAH DAN PENGELOLAAN KEUANGAN KOTA YOGYAKARTA”**. Untuk diajukan untuk melengkapi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar tingkat Sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penyusunan dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal tersebut mengingat sangat terbatasnya pengetahuan yang dimiliki penulis. Untuk itu segala saran dan kritik yang sifatnya membangun akan penulis terima dengan senang hati, sehingga benar-benar dapat memenuhi harapan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu hukum pada khususnya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Rektor beserta seluruh staf dan karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Muhammad Endriyo, SH., MCL. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Bapak Johan Erwin Isharyanto, SH.,M.H selaku pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah memberikan bimbingan, petunjuk, serta pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Beni Hidayat, SH. Selaku pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah memberikan bimbingan, petunjuk, serta pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua dosen fakultas hukum UMY yang telah memberikan ilmu, petunjuk, bimbingan yang tak ternilai harganya pada saat di bangku kuliah, semua karyawan fakultas hukum UMY yang telah memberikan pelayanan terbaiknya dalam bidang administrasi
6. Para staf Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta di bidang pendaftaran dan pendataan terutama Bapak Santoso, bapak Bayu, Bapak Tuparman, Ibu Endah dan Ibu Rita selaku staf yang bertugas di bidang sekretariat terima kasih atas bantuannya selama ini dalam memberikan pelayanan terbaiknya sehingga mempermudah penulis dalam memperoleh data skripsi.
7. Ibunda Mujiyati dan Ayahanda Sudarman tercinta, terimakasih atas semua doa yang telah engkau berikan kepada putrimu ini, semua usaha dan perjuangan untuk membesarkan putrimu ini, semua cinta dan kasih sayang yang telah diberikan untuk mendidik aku hingga aku menjadi dewasa.
8. Kakak-kakakku tercinta, Ari Widiastuti dan Muhammad Bukhori , Retno Dwi Astuti.,A.md, Syamsul Sigit Wibowo, SP, terima kasih atas semua doa,

support dan bantuannya selama ini. Buat keponakanku tercinta Fitriana Kusuma Astuti belajar yang rajin ya biar jadi anak yang pintar.

9. Teman-teman Fakultas Hukum 05, Erischa, Sodik, Rian terimakasih atas doa dan kebaikan kalian selama ini “cepat nyusul jadi sarjana dong. Buat Gati dan Alex terima kasih atas doa dan supportnya “cepat lulus dong biar cepat nikah juga. Buat Hendro, Guntur, Anang, Endri, Hari, Purba, Eka, Yose, Anjas, Irma, Atik, Yunita, Tika, Seni, Ocha, terimakasih atas persahabatan kalian selama ini, semoga sukses. Buat teman-teman KKN 08 Andry, SH. Nelly, Dian, Wiwin, Dhanar, Ibnu, Faisal, Garin dan Chandra aku kangen sama kekompakan kalian. My Best Friend Doni “Sorex” dan Randy “Sorex” terimakasih atas doa, support, perhatiannya dan kasih sayang kalian selama ini, semoga tetap sukses di Riau. Buat orang special dihatiku “Fitrianto terimakasih atas doa, cinta, kasih sayang yang diberikan kepadaku selama ini serta kesabarannya dalam menghadapi sikap dan sifatku, tetap semangat kuliahnya dan semoga cepat lulus.

10. Rekan-rekan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan bagi penulis sendiri.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**Yogyakarta, 6 Agustus 2009**

**Penulis**

**Noviah Indri Astuti**

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat penelitian .....	4
BAB II. TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK, PERIZINAN REKLAME, DINAS PAJAK DAERAH DAN PENGELOLAAN KEUANGAN KOTA YOGYAKARTA	
A. Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	5
2. Prinsip dan Asas Pelayanan Publik .....	12
3. Peraturan Pelayanan Publik .....	14
B. Perizinan Reklame	
1. Pengertian perizinan .....	22
2. Tujuan Perizinan .....	25

3.	Aspek Yuridis dalam Perizinan .....	27
	a. Larangan .....	27
	b. Izin .....	28
	c. Ketentuan-ketentuan .....	28
4.	Sifat Keputusan Izin .....	29
5.	Ketentuan, Pembatasan, Syarat dan Bentuk Izin .....	31
	a. Ketentuan-ketentuan .....	31
	b. Pembatasan-pembatasan .....	32
	c. Syarat-syarat .....	32
6.	Bentuk dan Isi Izin .....	32
	a. Organ yang berwenang .....	33
	b. Yang dialamatkan .....	33
	c. Diktum .....	33
	d. Pemberian alasan .....	39
	e. Pemberitahuan Tambahan .....	34
7.	Reklame .....	34
	a. Pengertian .....	34
	b. Jenis dan Bentuk Reklame .....	38
8.	Izin Penyelenggaraan reklame .....	41
C. Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta		
1.	Stuktur .....	43
2.	Fungsi dan Tugas .....	47

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	66
B. Teknik Pengumpulan Data .....	66
C. Lokasi Penelitian .....	67
D. Nara Sumber .....	67
E. Responden .....	67
F. Teknik Analisis Data .....	68

### BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Peraturan Daerah No 8 Tahun 1998 .....	70
1. Kebijakan peningkatan pelayanan publik izin reklame	
a. Syarat Mengajukan Izin Permohonan Reklame .....	71
b. Tata Cara Pengajuan Izin Penyelenggaraan Reklame .....	73
B. Penegakan Hukum oleh Dinas Pajak Daerah dan pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta	
1. Sanksi dan Pengawasan Terhadap Pelanggar Izin Reklame .....	80
2. Hambatan-Hambatan dalam Penegakan Hukum .....	88

### BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	92

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi, pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi diskusi yang hangat dan menjadi perhatian dikalangan masyarakat. Sebelumnya pelayanan publik kurang menjadi perhatian karena berkembang asumsi bahwa pelayanan publik itu hanyalah urusan pemerintah saja, mulai dari proses perumusan, kebijakan, implementasi sampai dengan evaluasi masyarakat seringkali tidak bisa mengakses segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik ini.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah merupakan kegiatan yang harus terus-menerus dilakukan oleh pemerintah dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintah yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Rancangan undang-undang pelayanan publik mengatur segala hal yang terkait dengan sistem

pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah bermacam–macam bentuknya. Namun dalam hal ini penulis hanya membahas pelayanan publik izin reklame dimana yang dimaksud dengan reklame disini bentuknya berupa iklan diluar ruangan.

Di kota Yogyakarta keberadaan iklan atau reklame di luar ruangan (baliho, poster dan spanduk) yang pemasangannya cenderung kurang mengindahkan keberadaan yang sudah dipasang sebagaimana mestinya, hal itu bisa jadi bukan semata–mata tanggung jawab biro iklan, melainkan juga bisa dikarenakan kebijaksanaan yang ada saat ini kurang sesuai atau kurang memadai dengan pertumbuhan kota Yogyakarta. Permasalahannya persaingan usaha yang begitu ketat mendorong berbagai perusahaan berlomba–lomba dalam pemasangan iklan diluar ruangan, namun karena sistem dan regulasi pemasangannya masih kurang tertata, hal tersebut dapat dilihat dari keberadaan papan–papan nama toko yang terpasang dengan seenaknya (menjulang ke ruas jalan) dan spanduk–spanduk yang melintang di atas jalan jelas mengganggu pemandangan mata bahkan mungkin mengancam keselamatan pengguna jalan. Pemasangan Reklame di luar ruangan dapat terlihat jelas dan nyata di sepanjang jalan–jalan besar kota Yogyakarta. Pemasangan reklame di setiap pinggir jalan kota Yogyakarta dengan seenaknya. Semestinya pemerintah kota mempunyai aturan jelas dan harus ditaati dalam pemasangan sebuah reklame.

Penataan reklame di kota Yogyakarta yang kurang baik dan tidak jelas seharusnya dapat perhatian khusus dari pemerintah kota Yogyakarta. Dalam hal ini pemerintah kota harus memberikan kebijakan peningkatan pelayanan publik untuk

izin pemasangan reklame. Pemerintah harus mengaturnya pada peraturan daerah yang jelas yang berhubungan dengan pemasangan reklame dengan adanya kebijakan pemerintah yang diatur dalam peraturan daerah maka diharapkan pemasangan reklame dapat terlaksana secara rapi dan tertata sebagaimana mestinya.

Penyelenggaraan reklame disamping menyangkut kegiatan perekonomian juga erat kaitannya dengan tata ruang kota khususnya dari segi ketertiban, keindahan, maka penyelenggaraan reklame di kota Yogyakarta harus sesuai dengan tata kehidupan lahir maupun batin masyarakat Yogyakarta yang dijiwai oleh slogan yaitu cita-cita untuk menyempurnakan, tata nilai kehidupan masyarakat. Untuk memperlancar penyelenggaraan izin reklame maka pemerintah kota Yogyakarta mengeluarkan peraturan daerah yang secara garis besar mengatur tentang hak dan kewajiban penyelenggaraan reklame agar dalam pelaksanaannya tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum. Dengan adanya peraturan daerah tersebut maka pemerintah kota dapat memberikan kebijakan peningkatan pelayanan publik secara jelas dan baik.

Berdasarkan hal – hal diatas, penulis berkeinginan untuk menyusun skripsi dengan judul “KEBIJAKAN PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK IZIN REKLAME BERDASARKAN PERDA NO 8 TAHUN 1998 DI DINAS PAJAK DAERAH DAN PENGELOLAAN KEUANGAN KOTA YOGYAKARTA”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pelaksanaan Perda Nomor 8 Tahun 1998 tentang izin reklame?
- 2 Bagaimana penegakan hukum yang dilaksanakan apabila terjadi pelanggaran terhadap izin reklame?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perda no 8 tahun 1998 mengenai izin reklame
2. Untuk mengetahui penegakan hukum yang dilakukan Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan kota Yogyakarta apabila terjadi pelanggaran terhadap izin reklame.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Secara Teoritis

Bagi ilmu pengetahuan diharapkan dapat memberikan tambahan sumbangan pengetahuan hukum pada khususnya dan pada Hukum Administrasi Negara (HAN) pada umumnya.

### 2. Secara Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumbang saran atau bahan pertimbangan bagi penulis.

**BAB II**

**TINJAUAN UMUM TENTANG**

**PELAYANAN PUBLIK, PERIZINAN REKLAME, DINAS PAJAK DAERAH**

**DAN PENGELOLAAN KEUANGAN KOTA YOGYAKARTA**

**A. Pelayanan Publik**

**1. Pengertian pelayanan publik**

Dalam masa transisi otonomi daerah ini, kesejahteraan masyarakat hendaknya tetap menjadi acuan dalam merumuskan peran pemerintah. Perumusan ulang tentang peran pemerintah merupakan bagian dari reformasi peran pemerintahan, selain penataan peran kelembagaan pemerintah dari tingkat pusat maupun daerah. Dengan perumusan ulang tentang peran pemerintah, maka dapat dipetakan fungsi-fungsi penyelenggaraan pemerintah dalam pelayanan publik, karena fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah adalah penyelenggaraan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah barang tentu tidak dapat dilayani secara keseluruhan oleh pemerintah pusat dan untuknya perlu didistribusikan kedaerah. Dalam konteks yang demikian, sistem desentralisasi menjadi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan

Dalam sistem otonomi daerah telah terjadi perpindahan sebagian kewenangan yang tadinya berada di pemerintahan pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga daerah otonom dapat lebih tanggap terhadap tuntutan masyarakat di daerah tersebut. Bangunan sistem dan kelembagaan menjadi penting dilakukan sebagai dasar merancang standar pelayanan publik yang optimal. Idealnya otonomi daerah memberi

dampak nyata dalam peningkatan layanan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada daerah membuka peluang terjadinya penyelenggaraan layanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dalam peningkatan layanan publik. Kemajuan teknologi juga diharapkan menjadi alternatif terpenuhinya prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut hendaknya menjadi acuan dalam penyelenggaraan dalam pelayanan oleh pemerintah di setiap tingkatan pemerintahan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani kepengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima, menggunakan.<sup>1</sup>

Sementara itu istilah public berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Paduan kata yang tepat digunakan adalah *praja* yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Luwihono, Slamet. "Konsep dan Mekanisme Pelayanan Publik Dasar". <http://www.blooger.com>. Diakses tgl 12 Maret 2009

2. Syafei, Inu Kencana, dkk. "Ilmu Administrasi Publik" Jakarta : PT. Rineka Cipta, 1999. hal 17

Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang disebut sebagai pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun kebijaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Menurut kementerian pendayagunaan aparatur negara, pelayanan publik dibatasi pada pengertian “Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah dalam bentuk barang atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengertian ini diambil dari konsep rancangan undang–undang pelayanan publik yang akan disusun oleh kementerian pendayagunaan aparatur negara deputi bidang pelayanan publik. Selain itu pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah membuka peluang terjadinya penyelenggaraan layanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dalam peningkatan layanan publik.

Dari sisi administrasi negara, pelayanan publik dipahami sebagai Segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan.<sup>3</sup>

---

3. Dr. Litjan Poltak. "Reformasi Pelayanan Publik", Sinambela Jakarta : Bumi Aksara, 2006, Hal 5.

Ketentuan peraturan perundang–undangan. Menurut salah satu kajian yang dilakukan oleh Komisi Hukum Nasional (KHN) pelayanan publik diartikan sebagai : “Suatu kewajiban diberikan oleh konstitusi atau undang–undang kepada pemerintah untuk memenuhi hak–hak dasar warga negara atau penduduk atas suatu layanan publik”.<sup>4</sup>

Pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Pelayanan publik yang bersifat umum, yaitu yang diberikan kepada siapa saja bersifat umum, yaitu yang diberikan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan diberikan oleh instansi publik yang diberi wewenang untuk itu, yang antara lain meliputi :

a. Pelayanan publik untuk memperoleh dokumen pribadi yang dapat berupa dokumen tentang pembuktian pemilikan benda–benda tetap dan benda–benda bergerak.

b. Pelayanan publik mengenai pemberian perizinan untuk kegiatan ekonomi pribadi atau kelompok.

2. Pelayanan publik bersifat khusus yang timbul karena adanya suatu hubungan hukum yang timbul karena adanya suatu hubungan hukum yang sifatnya khusus diantara institusi publik tertentu dengan publik tertentu.

Dari hal–hal diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

---

<sup>4</sup> KHN. RI, Opini Reformasi Pelayanan Publik, <http://www.google.co.id>. diakses tanggal 12 Maret 2009.

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam masa transisi otonomi daerah ini kesejahteraan masyarakat hendaknya tetap menjadi acuan dalam merumuskan peran pemerintah. Perumusan ulang tentang peran pemerintah merupakan bagian dari reformasi sistem pemerintahan, selain perataan kelembagaan pemerintahan dari tingkat pusat sampai daerah. Dengan perumusan ulang tentang peran pemerintah, maka dapat dikatakan fungsi–fungsi penyelenggaraan pemerintah dalam pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah barang tentu tidak dapat dilayani secara keseluruhan oleh pemerintah pusat dan untuknya perlu didistribusikan ke daerah. Dalam konteks yang demikian sistem desentralisasi menjadi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah membuka peluang terjadinya penyelenggaraan layanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dalam peningkatan layanan publik. Esensi dasar dari kebijakan pelayanan publik adalah implementasi pengelolaan uang, masyarakat untuk kesejahteraan masyarakat, maka dalam hal ini peran masyarakat terutama dalam management pelayanan publik mempunyai makna yang penting. Salah satu pelayanan publik yang dilakukan pemerintah adalah dengan peningkatan kebijakan pelayanan publik izin reklame.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Luwiha, Slamet. “Konsep dan Mekanisme Pelayanan Publik Dasar”.  
<http://www.blooger.com>. Diakses tgl 12 Maret 2009

Dalam Rancangan Undang-undang Pelayanan Publik yang baru disusun adapun pengertian dari pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya pelayanan publik tidak terlepas dari peran aparat pemerintah atau yang disebut birokrasi. Birokrasi dirancang untuk menyelenggarakan pelayanan publik tetapi setelah terbentuk, birokrasi mengembangkan kehidupan rohaninya sendiri dan memandang publik sebagai musuh demikian Brooks Atkinson menjelaskan tentang bagaimana definisi birokrasi.

Pelayanan publik pada dasarnya sering dijelaskan sebagai turunan dari konsep barang publik yakni suatu barang atau jasa yang konsumsinya oleh satu orang tidak mengurangi jumlah yang bisa dikonsumsi oleh orang lain. Dengan definisi seperti ini sering dijadikan contoh pertahanan negara akan dinikmati oleh seluruh warga negara tanpa memperhatikan usia, kelamin, maupun kekayaannya.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

## **2. Prinsip dan asas pelayanan publik**

Layanan publik tersebut diatas merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastiaan waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahtamahan, dan kenyamanan. Agak berbeda dengan rumusan prinsip-prinsip layanan publik tersebut diatas, *The Charter of Fundamental Right of The European Union* pasal 14 mengatakan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- a. memperoleh penanganannya urusan-urusannya secara tidak memihak, adil, dan dalam waktu yang wajar.
- b. hak untuk di dengar sebelum tindakan individual apapun yang akan merugikan dirinya diputuskan.
- c. hak atas akses memperoleh berkas milik pribadi dengan tetap menghormati kepentingannya yang sah atas kerahasiaan dan atas kerahasiaan profesionalitasnya.
- d. kewajiban pihak administrasi negara untuk memberikan alasan-alasan yang mendasari keputusannya.
- e. memperoleh ganti rugi yang ditimbulkan oleh lembaga atau aparaturnya pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Selain prinsip-prinsip diatas, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus berasaskan: