

**PENGAWASAN DAN PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS
PERIZINAN PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun untuk memenuhi salahsatu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

Nama : Lugas Nursakti Ramadhani
Nomor Mahasiswa : 20060610039
Prodi : Ilmu Hukum

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2011

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI
PENGAWASAN DAN PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS
PERIZINAN PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA

Diajukan Oleh:

NAMA : Lugas Nursakti Ramadhani
NIM : 20060610039

Telah disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal.....

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Johan Erwin, I, SH., MH
NIK : 153 020

Bagus Sarnawa, SH., M. Hum
NIK : 19680821 199303 1003

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGAWASAN DAN PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS
PERIZINAN PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA

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

Hari/tanggal :
Pukul :
Tempat :

Yang terdiri dari:

Ketua

.....

Anggota

Anggota

Johan Erwin, I, SH., MH
NIK : 153 020

Bagus Sarnawa, SH., M. Hum
NIK : 19680821 199303 1003

Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum
Universitaas Muhammadiyah Yogyakarta

H. M. Endrio Susilo, SH., MCL.
NIK: 153042

HALAMAN MOTTO

Dan sesungguhnya Kami telah menciptakan manusia (Adam) dari tanah liat kering yang berasal dari Lumpur hitam yang diberi bentuk.

(Surat Al Hijr: 26)

Dan Kami telah menghamparkan bumi dan menjadikan padanya gunung-gunung dan Kami tumbuhkan padanya segala sesuatu menurut ukuran.

(Surat Al Hijr: 19)

Dia menciptakan langit dan bumi dengan hak, Maha Tinggi Allah daripada apa yang mereka persekutukan.

(Surat An Nahl: 3)

Dan diantara tanda-tanda kekuasaan-Nya ialah menciptakan langit dan bumi dan berlain-lainan bahasamu dan warna kulitmu. Sesungguhnya pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda bagi orang-orang yang mengetahui.

(Surat Ar Rum:22)

Sesungguhnya pada langit dan bumi benar-benar terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) untuk orang-orang yang beriman.

(Surat Al Jasiyah:3)

PERSEMBAHAN

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dan kuliah. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

- 1. Kedua Orang tuaku tercinta, yang telah merawatku sedari kecil hingga saat ini.***
- 2. Almamaterku***
- 3. Teman-teman seperjuangan***
- 4. Temen-temen Motivasi***

Terimakasih atas bantuannya selama ini, segenap bantuan serta saran, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Ucapan terimakasih juga kepada pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, karena atas saran dan motivasi yang yang diberikan dapat membangun keyakinanku untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa penulis tujukan kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga serta sahabat-sahabatnya.

Skripsi yang berjudul **“PENGAWASAN DAN PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS PERIZINAN PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA”**, ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menghaturkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan dan bantuan yang penulis terima dari beberapa pihak, sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Bapak H. Muh. Endrio Susilo, S.H., M.CL., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Johan Erwin, I, SH., MH, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama bimbingan skripsi
3. Bagus Sarnawa, SH., M. Hum, selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan mencurahkan segala perhatiannya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan iringan doa semoga Allah SWT melimpahkan pahala kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Yogyakarta, 16 Februari 2011

Penulis

Lugas Nursakti Ramadhani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PENGAWASAN DAN	
PELAYANAN	6
A. Pengertian Umum.....	6
1. Pengertian Pengawasan	6
2. Pengertian pengawasan manajemen	8
3. Fungsi Pengawasan Daerah	9
B. Pengertian Pelayanan	16
1. Pengertian Secara Umum.....	16
2. Hakekat Pelayanan Publik.....	18
3. Asas-asas Pelayanan Publik	19
4. Budaya Birokrasi Pelayanan Publik	22

5. Efektivitas Pelayanan	26
6. Tolok Ukur Kualitas Pelayanan Publik.....	28
C. Tinjauan Tentang Pelayanan Perizinan	36
1. Desentralisasi Perijinan.....	36
2. Perizinan dari Berbagai Perspektif.....	41
3. Penyedia Pelayanan Perizinan oleh Pemerintah	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
A. Jenis Penelitian	46
B. Metode Pengumpulan Data.....	46
C. Lokasi penelitian.....	47
D. Analisis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....	49
A. Profil serta Bentuk Organisasi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	49
B. Pelaksanaan Pengawasan dan Pelayanan Pengaduan di Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta.....	54
C. Upaya Hukum yang dilakukan terhadap Pengawasan dan Pelayanan Pengaduan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta...	72
BAB IV PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	