

**PENINGKATAN PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG DI KOTA
MAGELANG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR
25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

Skripsi



Disusun Oleh:

Tasya Ardhia Noviandra

NIM. 20190610347

Fakultas Hukum

Program Studi Hukum

Hukum Administrasi Negara

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2023

**PENINGKATAN PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG DI KOTA
MAGELANG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR
25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

Skripsi



UMY

**UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Unggul & Islami

Disusun Oleh:

Tasya Ardhia Noviandra

NIM. 20190610347

Fakultas Hukum

Program Studi Hukum

Hukum Administrasi Negara

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Tasya Ardhia Noviandra

NIM : 20190610347

Judul Skripsi : **PENINGKATAN PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG DI KOTA MAGELANG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

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, 10 Juni 2023



Tasya Ardhia Noviandra
NIM. 20190610347

HALAMAN MOTTO

“Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya.”

(Q.S. Ath-Thalaq ayat 2-3)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah *abbal'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. Allah SWT
2. Kedua Orang tua saya yang saya cintai Maskuri dan Anita Tri Yuniarti yang telah mencurahkan tenaga, fikiran dan kasih sayang serta mendoakan saya selalu.
3. Serta kakak saya Vandita Oktavia Pratiwi yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan untuk saya.



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 **“PENINGKATAN PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG DI KOTA MAGELANG MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK”**. 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. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., ASEAN.Eng. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Prof. Iwan Satriawan, S.H., MCL., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D. selaku ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing saya yang senantiasa memberikan arahan-arahan yang sangat berguna dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Agung Hidayat, S.T. selaku Narasumber dari Kanto Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Magelang karena telah membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini sehingga berjalan dengan lancar.
5. Terimakasih kepada Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selama ini menjadi tempat saya menimba ilmu pengetahuan. Terimakasih

juga saya haturkan kepada jajaran pimpinan, dosen, dan karyawan Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang dengan sabar mengajarkan ilmu pengetahuan kepada saya.

6. Papa dan Mama saya yang selalu mendukung, mendoakan dan menyemangati saya agar cepat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada saudara saya Mayranda Arfina Perwitasari dan keluarga besar saya yang turut ikut mendoakan saya selama menempuh pendidikan di UMY.
8. Sahabat-sahabat saya di UMY Birrul Alwadiani, Rahma Stella Aldina, Chintya Fitri Anisa, Luh Ratih Pradnyadayu, Salsabila Desti Ramadani, Anggita Larasati, Novita Rifai terimakasih telah membantu dan menemani saya dari awal perkuliahan hingga saat ini.
9. Sahabat saya dari Magelang Alifia Friska, Amailadhinda, Puput yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada saya.
10. Serta teman-teman Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu.

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.

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 10 Juni 2023

Unggul & Islami



Tasya Ardhia Noviandra
NIM. 20190610347

DAFTAR ISI

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
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
ABSTRAK.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pelayanan Publik	8
B. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	12
C. Standar Pelayanan Publik.....	14
D. Prinsip Pelayanan Publik.....	19
E. Efektivitas Hukum	21
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Sumber Data	26
C. Teknik Pengumpulan Data	27
D. Lokasi Penelitian	27
E. Narasumber	27
F. Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Magelang	29
B. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Magelang.....	75
C. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Magelang.....	90

D. Kendala-Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Magelang	97
E. Upaya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Magelang Mengatasi Kendala-Kendala yang Dihadapi	104
BAB V PENUTUP.....	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	114



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Jenis Alat dan Tarif Biaya	43
Tabel 4.2 Kompilasi Data Permohonan.....	61
Tabel 4.3. Laporan Kinerja Koordinasi Penataan Ruang Daerah Kota Magelang Tahun 2020 Bulan Desember.....	67
Tabel 4.4 Rekap IRK Pemutihan IMB.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Contoh Pelayanan PKKPR dan IRK di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Magelang.....	38
Gambar 4.2 Contoh Pelayanan PKKPR dan IRK di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Magelang.....	39
Gambar 4.3 Contoh Pelayanan Sedot Tinja di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Magelang.....	40



DAFTAR SINGKATAN

DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
DPUPR	: Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
et al	: et alia
hal	: halaman
IRK	: Informasi Rencana Kota
MPP	: Mal Pelayanan Publik
PBG	: Persetujuan Bangunan Gedung
PKKPR	: Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang
SIUJK	: Surat Izin Usaha Jasa Kontruksi
UPDT	: Unit Pelayanan Terpadu Daerah
UPT PALD	: Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Air Limbah Domestik

