

**UPAYA PEMERINTAH DAERAH DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MAGETAN (STUDI KASUS
FASILITAS UMUM ALUN-ALUN KABUPATEN MAGETAN)**

Skripsi



**Disusun oleh :
Nadhiar Andhara Santri
NIM. 20160610283**

**Fakultas Hukum
Progam Studi Hukum
Rumpun Hukum Administrasi Negara
2020**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nadhiar Andhara Santri

NIM : 20160610283

Judul Skripsi : **UPAYA PEMERINTAH DAERAH DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MAGETAN (STUDI KASUS FASILITAS UMUM ALUN-ALUN KABUPATEN MAGETAN)**

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 ketidak benaran 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, 19 Februari 2020



Nadhiar Andhara Santri
NIM. 20160610283

HALAMAN MOTTO

"Orang yang mau menunjukkan dimana letak kesalahanmu, itulah temanmu yang sesungguhnya. Sedangkan mereka yang hanya menyebarkan omong kosong dengan selalu memujimu, mereka sebenarnya adalah para algojo yang justru akan membinasakanmu."

(Umar bin Khattab)



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamiin.

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, terima kasih atas segala nikmat kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, saya mempersembahkan untuk mereka yang saya cintai:

1. Orang Tua tercinta Bapak Slamet Gudiono dan Ibu Muhimatun Aliyah yang tidak henti-hentinya memberikan arahan yang terbaik untuk saya, memotivasi untuk selalu semangat dan selalu mendo'akan disetiap langkah saya.
2. Kakak perempuan tersayang Nadhira Auliya Santri yang selalu memberikan semangat dan pendengar baik setiap keluhan.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warohamatullahi Wabaraokatuh,

Alhamdulillah rabbil'alam, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah kepada hamba-Nya dan sholawat serta salam kita curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“UPAYA PEMERINTAH DAERAH DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MAGETAN (STUDI KASUS FASILITAS UMUM ALUN-ALUN KABUPATEN MAGETAN)”** untuk syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Ir.Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr.Trisno Raharjo, S.H., M.Hum., selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Leli Joko Suryono, S.H.M.Hum. selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Beni Hidayat, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Sunarno, S.H.M.Hum., Ph.D dan Bapak Bagus Sarnawa, S.H. M.Hum. selaku dosen penguji yang selalu mendukung dan membimbing penulisan, memberi masukan dan saran demi perbaiki skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum yang telah membimbing selama dalam bangku perkuliahan.
7. Pak Mujiono selaku Plt. Kepala Dinas Perkim telah membantu dan bekerja sama dalam penelitian untuk penulisan skripsi ini.
8. Pak Yoyok selaku Kepala Bagian Sarana Prasarana Utilitas Umum, RTH dan Pertanahan telah membantu dan bekerja sama dalam penelitian untuk penulisan skripsi ini.
9. Pak Hadi selaku Staff Bagian Pelaksanaan dan Pengelolaan Ruang Tata Hijau telah membantu dan bekerja sama dalam penelitian untuk penulisan skripsi ini.
10. *For my future*, semoga skripsi ini kelak bisa kita baca berdua di suatu sore yang syahdu sambil minum teh hangat.
11. Untuk Sahabat senasib dan seperjuangan “Cah Jos” Luthfi, Defa, Annisa, Toifur, Lala, Hanif, Kiboy dan Sesar terimakasih atas dukungan, waktu dan semua kenangan kita selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum ini, semoga persahabatan kita akan tetap terjaga sampai tua kelak.

12. Teman-teman Ilmu Hukum angkatan 2016 yang menjadi rekan kuliah selama menempuh pendidikan dan bersama-sama berjuang meraih gelar S1.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Amiin amiin ya Rabbal Alamiin.

Wassalamualaikum Warohamatullahi Wabaraokatuh.

Yogyakarta, 19 Februari 2020



Nadhiar Andhara Santri

NIM. 20160610283

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN 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.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pemerintah Daerah	7
1. Pengertian Pemerintah Daerah.....	7
2. Tugas dan Wewenang Pemerintah Daerah	9
3. Fungsi Pemerintah Daerah	11
4. Asas-Asas Pemerintahan Daerah	12
B. Pelayanan Publik	17
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2. Jenis Pelayanan Publik.....	20
3. Asas-asas Pelayanan Publik.....	21
4. Standar Pelayanan Publik.....	22
5. Kualitas Pelayanan Publik	24
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Data Penelitian.....	28
C. Teknik Pengumpulan Data	30
D. Responden	31

E. Lokasi Penelitian	31
F. Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Upaya Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Magetan	32
B. Faktor yang Menghambat Upaya Pemerintah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Alun-alun Kabupaten Magetan	79
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	94



DAFTAR TABEL

Tabel IV.1. Struktur Organisasi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman ...	40
Tabel IV.2. Kedudukan Ruang Tatat Non Hijau dalam kawasan perkotaan	51
Tabel IV.3. Penyediaan Ruang Tata Non Hijau di kawasan perkotaan	52
Tabel IV.4. Komponen dan kriteria pembangunan alun-alun.....	68
Tabel IV.5. Jenis pohon untuk taman lingkungan dan taman kota	72
Tabel IV.6. Jenis tanaman untuk peneduh jalan dan jalur pejalan kaki	73
Tabel IV.7. Jenis pohon mengundang burung.....	73

