

**ANALISIS PERUBAHAN PARADIGMA
MANAJEMEN ORGANISASI PUBLIK DINAS PERIZINAN
KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi dan Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Kesarjanaan dalam Strata-I (S1) pada Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

LAELI NUR KHANIFAH

(20110520164)

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2015

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul:

**ANALISIS PERUBAHAN PARADIGMA MANAJEMEN
ORGANISASI PUBLIK DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA**

Oleh:

Laeli Nur Khanifah

(20110520164)

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji Program Studi Ilmu
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 23 April 2015

Tempat : Ruang Ujian IP 2

Pukul : 11.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI:

Ketua

Awang Darumurti, S.IP., M.Si

Penguji I

Penguji II

DR. Suranto, M.Pol

DR.Zuly Qodir, M.Si

Mengetahui,

KETUA JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

DR. Suranto, M.Pol

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Laeli Nur Khanifah

Nomor Mahasiswa : 20110520164

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Perubahan Paradigma Manajemen Organisasi Publik Dinas Perizinan Kota Yogyakarta**” saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 01 April 2015

Penulis,

Laeli Nur Khanifah

20110520164

MOTTO

Kebenaran itu datangnya dari Tuhanmu, sebab itu jangan sekali-kali engkau
ragu

(Al- Baqarah : 45).

Keberhasilan seseorang bukan dinilai dari hasil yang dicapainya, tetapi dari berat
rintangan dan jumlah rintangan yang ia hadapi serta kegigihan saat ia berusaha
untuk meraih keberhasilan itu sendiri

(Broker J. Washington).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Aku persembahkan karya tulis ilmiah ini kepada:

Allah SWT yang telah memberikan karunia, rahmat, taufik dan hidayahnya kepada kita sehingga saya bias menyelesaikan skripsi ini;

Baginda Rasulullah SAW, manusia terbaik yang pernah ada di dunia ini yang selalu menjadi sumber inspirasi saya untuk selalu menjadi lebih baik diberbagai hal;

Untuk Bapak (Sugeng Riyadi) dan Mama (Nur Hidayatturohmah), yang sejak saya dilahirkan tak henti-hentinya memberikan yang terbaik kepada saya walau dalam keadaan apapun. Saya rasa, bagaimanapun caranya, saya tidak mampu membalas semua kebaikan yang telah Bapak dan Mama berikan. Senyuman Bapak dan Mama selalu menjadi motivasi terkuat saya berjuang di sini. Besar harapan saya untuk dapat menjadi anak yang menjadi sebab keselamatan dan kebaikan Bapak dan Mama di dunia dan akhirat. Saya bersyukur punya orang tua seperti Bapak dan Mama;

Kepada kakak ku (Waroatum Mutaqilah, Maul RizaFadli) dan adikku (Malik A Hakim) yang sangat kusayangi, terimakasih telah menjadi penyemangat dan sumber inspirasi disaat saya keletihan menyelesaikan skripsi ini. Besar harapan, saya dapat menjadi contoh yang baik bagi kalian sehingga kalian mampu menjadi sosok yang jauh lebih hebat;

Ku ucapkan terimakasih kepada Orris Eian Zachary yang telah mendukung dari awal sampai akhir, selalu mengingatkan, menasehati dan menghiburku semoga aku dan kamu bisa menjadi "kita";

Keluarga besarku dikulon progo dan cilacap
Terimakasih atas do'a dan dukungannya;

Sahabat Ilmu Pemerintahan 2011.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alikumWr.Wb

Segala puji bagi tuhan semesta alam Allah SWT yang menjadikan kehidupan ini menjadi lebih bermakna. Atas rahmat dan karunianya yang menjadikan alam ini tempat mencari dimana kebesarannya dan kembali kepadanya. Serta keridhoannya yang selalu menyinari langkah-langkah kita dalam menjalani kehidupan ini. Dan shalawat serta iringan salam tidak lupa kita junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW sang revolusioner sejati beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa umat manusia ke zaman yang penuh pencerahan dan penuh dengan ilmu pengetahuan.

Adapun penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 (satu) untuk memperoleh gelar sarjana di Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Judul dari karya tulis ilmiah ini adalah **“ANALISIS PERUBAHAN PARADIGMA MANAJEMEN ORGANISASI PUBLIK DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA”**.

Dengan bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik, maka pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, MA, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
2. Bapak Ali Muhammad, MA, Phd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
3. Bapak Dr. Suranto, M.Pol selaku ketua Program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sekaligus dosen penguji, yang telah menyempatkan hadir untuk menguji saya disela-sela agenda Bapak yang saya yakini sangat padat. Terima kasih bapak telah meluangkan waktu untuk membaca skripsi saya, menyampaikan masukan, dan memberikan pertanyaan-pertanyaan

“kejutan” yang sangat membantu saya dalam membangun dasar keilmuan tentang bidang yang saya teliti;

4. Bapak Awang Darumurti, S.IP, M.Si selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sekaligus dosen pembimbing, terimakasih atas segala bimbingan yang telah bapak berikan. Saya ingin mengucapkan terimakasih karena bapak bersedia mendengarkan kegelisahan saya di detik-detik mendekati sidang proposal maupun skripsi dan atas nasehat yang bapak berikan sehingga saya dapat lebih fokus untuk memberikan yang terbaik ketika presentasi. Semoga yang bapak lakukan dibalas dengan limpahan ridho-Nya;
5. Bapak Dr. Zuly Qodir selaku dosen penguji skripsi, terima kasih bapak telah meluangkan waktu untuk membaca skripsi saya, menyampaikan masukan, dan memberikan pertanyaan-pertanyaan “kejutan” yang sangat membantu saya dalam membangun dasar keilmuan tentang bidang yang saya teliti;
6. Bapak dan ibu dosen serta asdos terimakasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama menuntut ilmu di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
7. Kepala Sub Bagian Umum dan Staf Ahli Bagian Arsip (Bapak Nur. S dan Ibu Riski) Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang telah bersedia memberikan informasi yang saya butuhkan dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik;
8. Masyarakat pengguna jasa layanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang bersedia mengisi kuesioner yang saya berikan di sela-sela waktu menunggu antrian saat mengajukan izin;
9. Yang teristimewa Bapak (Sugeng Riyadi) dan Mama (Nur Hidayatturohmah), yang sejak saya dilahirkan tak henti-hentinya memberikan yang terbaik kepada saya walau dalam keadaan apapun. Saya rasa, bagaimanapun caranya, saya tidak mampu membalas semua kebaikan yang telah Bapak dan Mama berikan. Senyuman Bapak dan

Mama selalu menjadi motivasi terkuat saya berjuang di sini. Besar harapan saya untuk dapat menjadi anak yang menjadi sebab keselamatan dan kebaikan Bapak dan Mama di dunia dan akhirat. Saya bersyukur punya orang tua seperti Bapak dan Mama;

10. Kepada kakak ku (Waroatum Mutaqilah, Maul RizaFadli) dan adikku (Malik A Hakim) yang sangat kusayangi , terima kasih telah menjadi penyemangat dan sumber inspirasi disaat saya keletihan menyelesaikan skripsi ini. Besar harapan, saya dapat menjadi contoh yang baik bagi kalian sehingga kalian mampu menjadi sosok yang jauh lebih hebat;
11. Kuucapkan terimakasih kepada Orris Eian Zachary yang telah mendukung dari awal sampai akhir, selalu mengingatkan, menasehati dan menghiburku semoga aku dan kamu bisa menjadi “kita”;
12. Terimakasih kepada keluarga besar terutama dari keluarga besar Mama, walaupun terkadang ada kata- kata yang menyakitkan tetapi itulah sumber semangat hidup saya untuk tetap berjuang;
13. Terimakasih kepada Bpk. Sayid Amrullah (PDM Cilacap), terimakasih atas nasehat, semangat, dan dukungan yang telah diberikan baik materiil dan nonmateriil sehingga saya bisa berhasil menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik;
14. Saya ucapkan termakasih kepada keluarga Ibu Binti yang bersedia menjadi orang tua ke dua saya di Yogyakarta, senantiasa memberikan perhatian, masukan dan nasehat- nasehat yang membangun kepada saya;
15. Terima kasih sebesar-besarnya saya ucapkan kepada M. Amhar Azet , Mas Sakir, S.IP, Mas Rendra Setyadiharja S.sos, M.Si, Dede Restika Sari, Nur Oktafiyani yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini;
16. Keluarga besar KOMAP, IMM, dan KEPO yang telah memberikan warna baru dalam hidupku dan memberikanku banyak pengalaman baru;
17. Sahabat Ilmu Pemerintahan 2011;

18. Terimakasih kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikanku banyak ilmu dan pengalaman selama kurang lebih 4 tahun.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan karya tulis ilmiah ini. Itu semata-mata karena keterbatasan kemampuan penulis dalam dalam menguraikan serta mengolah data. Kesabaran adalah harapan, penulis hanya dapat berusaha semaksimal mungkin untuk membuat karya tulis ilmiah ini lebih bermutu, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam pengerjaan penelitian ini. Semoga hasil karya kecil ini dapat bermanfaat dan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi kita semua. Amin.

Akhirul kalam terimakasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang selalu ada dihati penulis, yang telah memberikan ilmu pengetahuan sehingga terbuka luas cakrawala pengetahuan, yang telah meluangkan waktunya untuk membantu serta memberikan semangat yang luar biasa kepada penulis.

Billahi Fissabil Haq, Fastabiqul Khoirot Wassalamu'alaikum Wr.wb

Penulis,

Laeli Nur Khanifah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
INTISARI.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. LATAR BELAKANG MASALAH	Error! Bookmark not defined.
B. RUMUSAN MASALAH.....	Error! Bookmark not defined.
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
D. KERANGKA TEORITIS.....	Error! Bookmark not defined.
1. Konsep Manajemen Organisasi Publik ...	Error! Bookmark not defined.
2. Konsep Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
E. DEFINISI KONSEPTUAL	Error! Bookmark not defined.
1. Manajemen Organisasi Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
F. DEFINISI OPERASIONAL.....	Error! Bookmark not defined.
1. Respon Birokrat Kepada Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
2. Peran Pemerintah.....	Error! Bookmark not defined.
3. Akuntabilitas	Error! Bookmark not defined.
4. Diskresi Adimistrasi	Error! Bookmark not defined.

G. METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Objek penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4. Teknik Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
BAB II DESKRIPSI WILAYAH DAN OBJEK PENELITIAN.....	41
A. DESKRIPSI WILAYAH KOTA YOGYAKARTA	Error! Bookmark not defined.
1. Sejarah Singkat Berdirinya Kota Yogyakarta	Error! Bookmark not defined.
2. Sejarah Pemerintah Kota Yogyakarta	Error! Bookmark not defined.
3. Kondisi Geografis Kota Yogyakarta	Error! Bookmark not defined.
4. Visi dan Misi	Error! Bookmark not defined.
B. DESKRIPSI DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA	Error! Bookmark not defined.
1. Sejarah Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	Error! Bookmark not defined.
2. Visi dan Misi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ..	Error! Bookmark not defined.
3. Motto Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	Error! Bookmark not defined.
4. Kewenangan Dinas Perizinan.....	Error! Bookmark not defined.
5. Struktur Organisasi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	Error! Bookmark not defined.
6. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	Error! Bookmark not defined.
7. Mekanisme Pelayanan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	Error! Bookmark not defined.
8. SDM atau Personil.....	Error! Bookmark not defined.
9. Jenis Pelayanan Perizinan Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	Error! Bookmark not defined.
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. PERUBAHAN PARADIGMA DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA.....	Error! Bookmark not defined.
1. Respon Birokrat Kepada Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.

2.	Peran Pemerintah.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Akuntabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.	Diskresi Administrasi	Error! Bookmark not defined.
B.	KENDALA-KENDALA YANG DIHADAPI.....	Error! Bookmark not defined.
	defined.	
1.	Respon Birokrat Kepada Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.	Peran Pemerintah.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Akuntabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.	Diskresi Administrasi	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A.	KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
B.	SARAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Segitiga Pelayanan Publik**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Peta Wilayah Kota Yogyakarta**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Motto Dinas Perizinan Kota Yogyakarta **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.3 Prosedur Pelayanan Legalisir/ Duplikat **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.4 Prosedur Pelayanan Perizinan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.5 Prosedur Pelayanan Pengaduan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1 Jenis Pelayanan Izin**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.2 Jenis Izin dan Syarat Mengajukan Izin Penelitian ..**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.3 Prosedur Pelayanan Perizinan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.4 Mekanisme Pelayanan Perizinan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.5 Layar Sentuh Informasi Perizinan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.6 Locket 4.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.7 Prosedur Pelayanan Perizinan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.8 Prosedur Pelayanan Legalisir / Duplikat **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.9 Prosedur Pelayanan Pengaduan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.10 Formulir Permohonan Izin Mendirikan Bangunan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.11 Dokumen Contoh Gambar Arsitektur **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.12 Dokumen Produk Hukum.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perubahan Paradigma Manajemen Organisasi Publik **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1.2 Tolok Ukur Akuntabilitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Respon Birokrat Kepada Masyarakat**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2 Peran Pemerintah**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.3 Akuntabilitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.4 Diskresi Administrasi.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GRAFIK

- Grafik 3.1 Pelayanan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.2 Tingkat Kepercayaan Masyarakat **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.3 Tingkat Kesopanan Petugas..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.4 Prosedur Pelayanan Dinas Perizinan **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.5 Masyarakat yang Mengetahui Program Dialog Interaktif **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.6 Ketersediaan Fasilitas **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.7 Masyarakat Yang Mengetahui Pelaporan Dokumen LAKIP **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.8 Masyarakat yang Mengetahui LAKIP Boleh Diminta **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.9 Masyarakat yang Pernah Meminta Dokumen LAKIP **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.10 Masyarakat yang Mengetahui Prosedur Pelayanan Izin di Papan Informasi **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.11 Masyarakat Yang Bisa Menggunakan Layar Sentuh **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.12 Masyarakat Yang Tahu Website Dinas Perizinan ... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.13 Masyarakat yang Mengetahui Dapat Melakukan Izin Melalui Media Online **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3. 14 Masyarakat yang Pernah Mengajukan Izin Via Online **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.15 Masyarakat yang Mengetahui RKA-SKPD dan **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.16 Masyarakat yang Pernah Meminta Dokumen RKA-SKPD dan DPA-SKPD..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.17 Masyarakat yang Mengetahui Kebijakan Dinas Perizinan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.18 Jumlah Keluhan Masyarakat dan Kekurangan Administrasi..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3.19 Sikap Petugas Dalam Menanggapi Keluhan..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	Error!
Bookmark not defined.	
Bagan 3.1 Struktur Organisasi dalam Perda No. 17 Tahun 2005	Error! Bookmark not defined.
Bagan 3.2 Struktur Organisasi Dalam Perda No. 10 Tahun 2008	Error!
Bookmark not defined.	

DAFTAR SINGKATAN

RKA- SKPD	: Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah
DPA- SKPD	: Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah
LAKIP	: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
UPTSA	: Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap
OPA	: <i>Old Public Administration</i>
NPM	: <i>New Public Management</i>
NPS	: <i>New Public Service</i>
SOP	: <i>Standart Operasional Procedure</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 2	Berita Acara Ujian Proposal
Lampiran 3	Surat Permohonan Data Pra Survei
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian Dari Jurusan
Lampiran 5	Surat Izin Penelitian Dari Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
Lampiran 6	Surat Penunjukan Bimbingan
Lampiran 7	Undangan Ujian Proposal
Lampiran 8	Leaflet Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
Lampiran 9	Pertanyaan Wawancara Untuk Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
Lampiran 10	Kuesioner Untuk Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
Lampiran 11	Hasil Kuesioner Masyarakat
Lampiran 12	Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta

INTISARI

Pelayanan di bidang perizinan merupakan sebuah hal yang boleh dikatakan teramat penting bagi banyak orang. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan, adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka oleh karena itu, perlu kiranya manajemen publik yang diselenggarakan dalam pelayanan publik haruslah pelayanan publik yang prima dan sangat responsif. Atas pertimbangan tersebut, maka tinjauan ini dilakukan dalam rangka melihat gejala perubahan paradigma manajemen organisasi publik yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan adanya pelayanan publik yang dilakukan maka akan dapat dilihat bagaimana perubahan paradigma manajemen organisasi publik yang terjadi di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Untuk mengetahui gejala perubahan paradigma tersebut, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan narasumber pejabat pemerintah Dinas Perizinan Kota Yogyakarta serta masyarakat pengguna jasa layanan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam untuk menganalisis perubahan paradigma Dinas Perizinan dalam memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat, observasi, dokumentasi serta kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta untuk mengetahui kinerja birokrat dimata masyarakat.

Hasil dari tinjauan ini adalah berupa sebuah konsepsi dan analisis yang menyatakan bahwa Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sudah melakukan perubahan dalam paradigma manajemen organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kendala yang di alami oleh Dinas adalah Sumber Daya Manusia yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.