

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan dan pengayom masyarakat pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, sebagai penyelenggara utama pelayanan publik di pemerintah berkewajiban untuk melayani kebutuhan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini khususnya dalam konteks pelayanan publik karena setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintahan. Tidak henti-hentinya orang harus berurusan dengan dengan birokrasi, sejak berada dalam kandungan sampai meninggal dunia.<sup>1</sup>

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih di hadapkan pada kondisi dan fakta yang belum sesuai dengan kebutuhan serta perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Jika dicermati secara seksama ini bisa di sebabkan oleh ketidaksiapan aparatur pemerintah di dalam menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta rendahnya kesadaran hukum pejabat publik, juga di sebabkan dampak dari berbagai masalah pembangunan yang kompleks.<sup>2</sup>

Pegawai merupakan salah satu aset utama suatu instansi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Mereka mempunyai

---

<sup>1</sup> Sirajuddin dkk, 2011, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang, Setara Press, Hlm 2.

<sup>2</sup> Nomensen Sinamo, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, Jala Permata Aksara, Hlm. 62.

pikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar belakang pendidikan, usia dan jenis kelamin yang heterogen yang dibawa ke dalam suatu organisasi. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia harus sesuai dengan kebutuhan organisasi supaya efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan (Hasibuan, 2011:27).

Berlakunya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Penerbitan undang undang ini di maksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik dan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Perkembangan harapan publik yang menuntut dilakukannya peningkatan kualitas pelayanan publik menuju pelayanan prima, perlu adanya kejelasan standar dan kriteria penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat dijadikan pedoman bagi setiap penyelenggara pelayanan publik di Kota Yogyakarta.

Dinas Perizinan Kota Kogyakarta dituntut menjalankan pelayanan publik yang baik untuk meningkatkan kualitas kinerja dan membenahi dari sisi administrasi, menyangkut tentang hukum, tata naskah maupun fisik dalam pelayanan publik untuk menjamin pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, agar tercipta pelayanan publik yang bersifat terbuka, tepat, lengkap dan wajar.

Penambahan (SDM ) yang berkualitas pada dinas perizinan kota yogyakarta, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dirasa kurang untuk (SDM), dikarenakan belum adanya pegawai yang menunjukkan penggunaan alat elektronik untuk pengambilan nomor antrian atau tiket di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Dengan tidak adanya pegawai yang menunjukkan tata cara penggunaan alat elektronik menjadi kesulitan bagi beberapa masyarakat, oleh karena itu banyak mengeluhkan hal ini.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka diajukan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ?
2. Faktor faktor apakah yang mempengaruhi peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta ?

## **C. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kota Yogyakarta.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat penelitian secara praktis
  - a. Bagi kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
  - b. Bagi Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Dapat meningkatkan kinerja

## 2. Manfaat penelitian secara teoritis

Untuk menambah pengetahuan mengenai wawasan atau pandangan lebih luas ilmu hukum tentang pelayanan publik, khususnya dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta