

**PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Diajukan Oleh:**

**Nama : MUHAMAD NUR HUMARI**  
**Nim : 20090610115**  
**Program Studi : Ilmu Hukum**  
**Bagian : Hukum Administrasi Negara**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2014**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Disusun Oleh:



Telah disetujui Oleh Dosen Pembimbing Pada Tanggal: 19 April 2014

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
**BENI HIDAYAT.SH.,M.Hum.**  
NIK.19731231199804 153 030

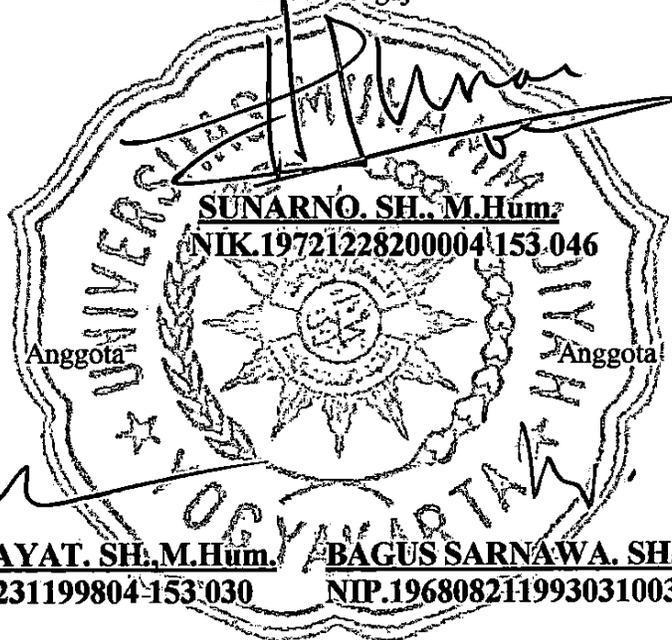
  
**BAGUS SARNAWA.SH.,M.Hum.**  
NIP.1968082 1199303 1003

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA  
SKRIPSI**

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Pada Tanggal 19 April 2014

Ketua Penguji



**BENI HIDAYAT. SH., M.Hum.**    **BAGUS SARNAWA. SH., M.Hum.**  
**NIK.19731231199804-153.030**    **NIP.196808211993031003**

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dr. Trisno Raharjo'.

**Dr. TRISNO RAHARJO. SH., M.Hum.**  
**NIK.19710409199702 153 028**

# PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Nur Humari

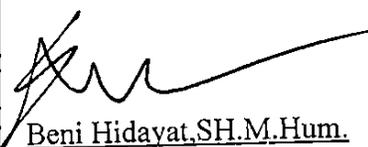
NIM : 20090610115

Judul Skripsi : **PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL  
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERIZINAN KOTA  
YOGYAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Apabila di kemudian hari ternyata terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana S-1 yang telah diperoleh karena karya tulis ini, dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 19 April 2014

Mengetahui  
Pembimbing I

  
Beni Hidayat, SH.M.Hum.  
NIK. 19731231199804 153 030

Yang menyatakan



Muhammad Nur Humari  
NIM. 20090610115

## HALAMAN MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Al-Baqarah: 153)

Berangkat dengan penuh keyakinan

Berjalan dengan penuh keikhlasan

Istiqomah dalam menghadapi cobaan

## KATA PENGANTAR

*Asalamualaikum Wr. Wb*

Segala puji syukur penulis panjatkan atas rahmat serta hidayah yang telah diberikan oleh ALLAH S.W.T sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA**. Sholawat serta salam senantiasa kita curahkan kepada Nabi Besar MUHAMMAD S.A.W dan para sahabat yang telah banyak berjasa pada umat manusia.

Penyusunan skripsi ini dengan maksud untuk memenuhi kewajiban sebagai salah satu persyaratan guna menempuh gelar Strata-I Progam Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Judul penulisan skripsi ini diambil karena tertariknya penulis pada Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Penulis juga menyadari didalam penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis temui, namun berkat dorongan dan bantuan serta bimbingan dosen pembimbing akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak ku yang selama ini senantiasa bekerja keras tanpa kenal lelah meski terkadang jatuh sakit namun tak pernah engkau hiraukan serta mendo'akan aku siang dan malam demi kesuksesan anakmu ini. Tidak

2. Untuk Ibuku meskipun engkau telah jauh dari ku namun jasmu tidak pernah aku lupakan jika tanpamu aku pasti tidak akan pernah bisa menyelesaikan kuliah.
3. Keluarga dirumah terutama saudara kandung yang sangat aku sayangi Mbak ku siti nur khotijah, siti nur fadhilah, kakak ipar ku Miftahusurur, Andi yulizon dan nenekku tercinta, serta semua keluarga besarku di rumah. Berkat do'a serta dukungannya sehingga aku dapat menyelesaikan pendidikan ini.
4. Kepada Bp. Dasron Hamid mantan Rektor UMY, Bp. Bambang Cipto Rektor UMY, Bp. Trisno Raharjo Dekan FH UMY, serta para Dosen yang sangat saya Hormati dan saya banggakan saya sangat berterima kasih sekali karena tanpa bantuan bapak Ibu, saya tidak mungkin dapat menyelesaikan pendidikan ini.
5. Dosen pembimbingku Bp. Beni Hidayat, dan Bp. Bagus Sarnawa yang selama ini banyak memberikan dukungan, membantu serta membagi Ilmunya kepada saya.
6. Kepada teman-temanku terutama Muhammad Imron yang aku anggap sebagai kakakku yang selalu memberikan dukungan dan selalu mengingatkanku, Muhammad Musthofa, Slamet Timbul, Agung Styadi, kalian orang yang sudah aku anggap saudara dekatku yang selama ini selalu dekat dengan ku, yang memberikan semangat motivasi padaku dan selalu ada dikala bahagia ataupun susah, serta selalu memberikan

semua, baik yang satu Fakultas Hukum atau beda fakultas serta teman-teman satu kost terima kasih atas dukungan dan bantuannya selama ini.

7. Teman-teman dan sahabat baik ku yang ada dikampus maupun yang ada di rumah dan kos yang selalu mendukung ku.
8. Almamaterku;
9. Dan seluruh pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu terima kasih atas dukungannya.

Dengan berlinang air mata penulis membuat kata pengantar tulisan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna untuk itu saran dan kritikan yang dapat menyempurnakan skripsi ini sangatlah penulis harapkan.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PEGAWAI NEGERI SIPIL DAN PELAYANAN PUBLIK.....	5
A. Pengertian Pegawai Negeri Sipil.....	5
B. Pembinaan Pegawai Negeri Sipil.....	7
C. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
D. Jenis jenis Pelayanan Publik.....	18
E. Peningkatan Pelayanan Publik.....	25
BAB III METODELOGI	
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Jenis Data.....	31
C. Teknik Pengumpulan Data.....	32

E. Nara Sumber dan Responden.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	33

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN**

A. Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta .....	34
B. Faktor-Faktor Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.....	54

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	70