

IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN DI KABUPATEN SLEMAN

(Studi Kasus pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu)

Sri Komalasari Mustafa

Ilmu Pemerintahan

SINOPSIS

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kinerjanya dan mengoptimalkan peran birokrasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, telah disusun dan ditetapkannya aturan hukum untuk mengakomodir mekanisme pelayanan publik, Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memang menjadi dasar bagi mekanisme pelaksanaan pelayanan publik yang berisikan fungsi pelayanan publik, asas pelayanan publik serta penanggungjawab pelayanan publik dan diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui Bagaimana implementasi pelayanan perizinan dan kendala-kendala apa yang dihadapi oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Sleman. Lokasi penelitian yakni Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu karena masyarakat mengeluhkan mulai dari rumitnya proses, waktu yang tidak tentu, sulitnya persyaratan, birokrasi yang tidak membantu, hingga pada uang sogokan untuk memperoleh izin. Serta pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik masih sering terjadi, keramahan kesopanan petugas merupakan salah satu indikator dalam survei kepuasan masyarakat, yang nilainya perlu ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu sebagai Badan yang dibentuk untuk mengurus pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Sleman. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Edwards III Implementasi Kebijakan dipengaruhi oleh komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Badan penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman dalam mengimplementasikan pelayanan perizinan sesuai dengan peraturan yang dibuat oleh Pemerintah Daerah dengan merujuk pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang tujuannya adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, murah, transparan dan terjangkau dan disamping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya dalam pelayanan perizinan. Kemudian untuk faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah Aspek komunikasi sudah baik. Aspek sumberdaya dilihat dari sumberdaya manusia, anggaran dan fasilitas. Aspek disposisi/sikap pelaksana dilihat dari komitmen dan tanggung jawab yang tinggi dari para pegawai/petugas

pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tepat waktu, terjangkau, transparan dan terjamin berkualitas baik. Aspek struktur birokrasi yang jelas yaitu Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu sebagai aktor utama dalam melaksanakan pelayanan perizinan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kata kunci : *Pelayanan publik, implementasi pelayanan perizinan*

PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu upaya perbaikan pelayanan publik. Selain itu, disebutkan juga mengenai standar pelayanan yang merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang dan publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan bagi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dengan pemerintah. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan (Agus Dwiyanto, 2006:143).

Sudah menjadi rahasia umum kondisi pelayanan publik di Indonesia selalu membuat masyarakat tidak puas karena birokrasinya yang berbelit-belit, lamban,

melelahkan bahkan tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan yang dikelola administrasi negara. Sehingga ketidak pastian ini sering menjadi penyebab munculnya praktek KKN dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam hal penyediaan pelayanan perizinan, petugas birokrasi sering kali memberikan prosedur yang sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, jika mekanisme yang rumit terus tetap berjalan, otomatis membuat masyarakat menjadi malas dan enggan dalam mengurus perizinan. Maka, pemerintah perlu mencari solusi untuk mengatasi masalah-masalah tersebut.

Buruknya sistem birokrasi pemerintahan dimasa lalu dengan segala implikasinya menjadi titik tolak pemikiran pemerintah untuk melakukan usaha-usaha perbaikan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya kualitas pelayanan publik terhadap kemajuan pembangunan baik itu pelayanan publik yang dilakukan oleh pusat maupun oleh pemerintah daerah dalam hal pelayanan publik baik itu tentang perizinan ataupun non perizinan. Selain itu, perbaikan kualitas pelayanan tentang perizinan ditujukan untuk menciptakan iklim yang kondusif bagi dunia usaha baik bagi pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah serta meningkatkan daya tarik investasi.

Atas dasar itulah Pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai, apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Dengan dibentuknya Kantor/Dinas Pelayanan

Perizinan Terpadu Satu Pintu ini sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, dalam hal pengurusan perizinan masyarakat hanya cukup mendatangi satu kantor/dinas saja.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu, kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah. (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu).

Sesuai dengan adanya Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang PTSP maka pemerintah daerah membentuk Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 8 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 9 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman. Bagian kedelapan belas B pasal 38C paragraf 1 dijelaskan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan unsur pendukung pemerintah daerah yang dipimpin oleh kepala badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dan mempunyai tugas melaksanakan

penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan secara terpadu.

Perubahan Nomenklatur dan perubahan lembaga yang dilakukan secara mendasar dan menyeluruh pada Organisasi yang berdampak terhadap perubahan jenis perizinan yang dilayani oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu. Jenis Pelayanan pada saat UPT-PSA berlangsung adalah sebanyak 26 jenis, pada saat Kantor Pelayanan Perizinan berlangsung terdapat 81 jenis pelayanan dan setelah menjadi badan yaitu terdapat 84 jenis pelayanan sehingga secara kuantitas terdapat pertumbuhan angka mengenai jenis perizinan.

KERANGKA TEORI

1. Implementasi Kebijakan

Implementasi menurut Edwards, diartikan sebagai tahapan dalam proses kebijaksanaan yang berada diantara tahapan penyusunan kebijaksanaan dan hasil atau konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan oleh kebijaksanaan itu (*output, outcome*). Yang termasuk aktivitas implementasi menurutnya adalah perencanaan, pendanaan, pengorganisasian, pengangkatan dan pemecatan karyawan, negosiasi dan lain-lain.

Dalam model yang dikembangkannya, ia mengemukakan ada 4 (empat) faktor kritis yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi. Pendekatan yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan :”Prakondisi apa yang harus ada agar implementasi berhasil?” dan “ Apa yang menjadi kendala pokok bagi suksesnya suatu implementasi?” dan menemukan 4 (empat) variabel tersebut setelah mengkaji beberapa pendekatan yang dilakukan penulis lain. Dalam pandangan Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

a. Komunikasi

Komunikasi sebagai sarana untuk mentransmisikan tujuan dan sasaran kebijakan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Ada tiga hal dalam komunikasi ini yang perlu mendapatkan perhatian :

1) Transmisi

Sebuah kebijakan yang akan diimplementasikan harus disalurkan pada pejabat yang akan melaksanakannya. Seringkali masalah transmisi terjadi manakala pelaksana tidak menyetujui kebijakan (*disposisi*) tersebut dengan mendistorsikan perintah kebijakan atau bahkan menutup komunikasi yang diperlukan. Masalah transmisi juga terjadi manakala kebijakan yang akan diimplementasikan harus melalui struktur birokrasi yang berlapis atau karena tidak tersedianya saluran komunikasi yang memadai (*sumberdaya*).

2) Kejelasan (*Clarity*)

Kejelasan tujuan dan cara yang akan digunakan dalam sebuah kebijakan merupakan hal yang mutlak agar dapat diimplementasikan sebagaimana yang telah diputuskan. Namun hal tersebut tidak selalu terjadi. Ada berbagai alasan yang menyebabkan sebuah kebijakan tidak dirumuskan secara jelas, diantaranya adalah: i). kerumitan dalam pembuatan kebijakan yang terjadi antara eksekutif dan legislatif, sehingga mereka cenderung menyerahkan detail pelaksanaannya pada bawahan; ii) Adanya oposisi dari masyarakat atas kebijakan tersebut; iii). Kebutuhan mencapai konsensus antara tujuan yang saling bersaing saat merumuskan kebijakan tersebut; iv). Kebijakan baru yang para perumusya belum terlalu menguasai masalah (tentang ini sering dikatakan sebagai upaya

untuk menghindar dari tanggung jawab); v). Biasanya terjadi pada kebijakan yang menyangkut aturan hukum.

Pada bagian ini selain mengaitkan implementasi dengan tipe/jenis kebijakan, tampaknya Edwards III juga banyak mengacu pada hasil studi Bardach dalam *Implementation Game*.

3) Konsistensi

Implementasi yang efektif selain membutuhkan komunikasi yang jelas, juga yang konsisten. Proses transmisi yang baik namun dengan perintah yang tidak konsisten akan menyebabkan membingungkan pelaksana. Banyak hal yang bisa menyebabkan arah kebijakan menjadi tidak konsisten, diantaranya karena : i). Kompleksitas kebijakan yang harus dilaksanakan; ii). Kesulitan yang biasa muncul saat memulai implementasi sebuah kebijakan baru; iii). Kebijakan memiliki beragam tujuan dan sasaran, atau kadang karena bertentangan dengan kebijakan yang lain; iv). Banyaknya pengaruh berbagai kelompok kepentingan atas isu yang dibawa oleh kebijakan tersebut.

b. Sumberdaya

Yang dimaksud dengan sumberdaya yang diperlukan dalam implementasi menurut Edwards III adalah :

- 1) Staff, yang jumlah dan skills (kemampuannya) sesuai dengan yang dibutuhkan.
- 2) Informasi.

Informasi berbeda dengan komunikasi. Yang diperlukan di sini adalah : i). Informasi yang terkait dengan bagaimana melaksanakan kebijakan tersebut (Juklak-Juknis) serta, ii). Data yang terkait dengan kebijakan yang akan dilaksanakan.

- 3) Kewenangan

Kewenangan yang dibutuhkan dan harus tersedia bagi implementor sangat bervariasi tergantung pada kebijakan apa yang harus dilaksanakan. Kewenangan tersebut dapat berwujud : membawa kasus ke meja hijau; menyediakan barang dan jasa; kewenangan untuk memperoleh dan menggunakan dana, staf, dll kewenangan untuk meminta kerjasama dengan badan pemerintah yang lain, dll.

4) Fasilitas

Kendati implementor telah memiliki jumlah staf yang memadai, telah memahami apa yang diharapkan darinya dan apa yang harus dilaksanakan, juga telah memperoleh kewenangan yang diperlukan untuk mengimplementasikan kebijakan, namun tanpa fasilitas fisik yang memadai, implementasi juga tidak akan efektif. Fasilitas fisik ini beragam tergantung pada kebutuhan kebijakan : ruang kantor, komputer, dll.

c. Disposisi

Yang dimaksud dengan disposisi adalah sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap kebijakan atau program yang harus mereka laksanakan karena setiap kebijakan membutuhkan pelaksana-pelaksana yang memiliki hasrat kuat dan komitmen yang tinggi agar mampu mencapai tujuan kebijakan yang diharapkan.

d. Struktur Birokrasi

Yang dimaksud dengan Struktur Birokrasi Edwards III adalah mekanisme kerja yang dibentuk untuk mengelola pelaksanaan sebuah kebijakan. Ia menekankan perlu adanya *Standart Operating Procedure* (SOP) yang mengatur tata aliran pekerjaan diantara para pelaksana, terlebih jika pelaksanaan program melibatkan lebih dari satu institusi. Ia juga mengingatkan bahwa adakalanya fragmentasi diperlukan

manakala implementasi kebijakan memerlukan banyak program dan melibatkan banyak institusi untuk mencapainya.

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian tentang “Implementasi Pelayanan Pelayanan Perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman” Peneliti menggunakan jenis penelitian Kualitatif Deskriptif. Penelitian Kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang orang yang diteliti (Taylor dan Bogdan,1984:5) Sedangkan Deskriptif Menurut Moh.Nazir (2005:54) adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia,suatu objek,suatu set kondisi,suatu sistem pemikiran,ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.Disebut kualitatif karena sifat data yang dikumpulkan bercorak kualitatif dan tidak menggunakan alat pengukuran (*E-lib.Unikom.ac.id*). Berdasarkan pengertian dan ciri-ciri metode penelitian deskriptif diatas, maka operasionalnya berkisar pada pengumpulan data yang selanjutnya disusun, diolah, dan ditafsirkan. Selanjutnya data yang telah diolah tersebut diberi makna yang rasional dengan mematuhi prinsip-prinsip logika untuk memperoleh kesimpulan-kesimpulan yang bersifat kritis.

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman. Jenis data dan sumber data berasal dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menggunakan tiga metode yaitu wawancara, observasi dan angket/kuesioner. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini, akan dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul baik data primer maupun sekunder yang berupa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi/catatan lapangan. Hasil data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data tersebut, kemudian penulis susun menjadi laporan yang sistematis.

Pembahasan hasil penelitian dijabarkan dalam bentuk deskriptif yang didukung dengan teori yang bersumber dari buku. Selanjutnya dianalisa untuk mengetahui Implementasi Pelayanan perizinan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di kabupaten Sleman. Tahapan terakhir yakni menarik beberapa kesimpulan sebagai hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

HASIL DAN ANALISIS

Analisis implementasi pelayanan publik diperoleh dari hasil kuesioner dan wawancara. Kuesioner diperoleh dari masyarakat yang sedang mengurus di perizinan di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman. Wawancara dilakukan pada staff/pegawai di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman.

1. Implementasi Pelayanan Perizinan berdasarkan Aspek Komunikasi

Aspek komunikasi dibagi menjadi tiga yaitu:

- a. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam mentransmisikan pelayanan perizinan kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi-sosialisasi yang diadakan rutin 1 tahun 2 kali, melalui media (interaksi dengan masyarakat di TV Jogja, radio dan reklame), sosialisasi langsung dengan mengundang dinas teknis terkait, dukuh lurah camat, pelaku usaha dan asosiasi-asosiasi seperti PHRI serta pembuatan leaflet, dan akses informasi di website Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman., sehingga masyarakat dengan mudah mengetahui prosedur pelayanan di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu.

- b. Konsistensi yang dilakukan oleh staff Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan sudah berjalan dengan baik dan perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.
- c. Dan yang terakhir Kejelasan pelayanan terkait tugas, fungsi dan tata kerja yang dilakukan oleh staff/pegawai Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu sebagai pelaksana pelayanan perizinan sudah jelas dengan adanya evaluasi dari kepala badan yang dilakukan secara berkala setiap bulannya sehingga koordinasi selalu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu.

2. Implementasi Pelayanan berdasarkan Aspek Sumber Daya

Aspek Sumberdaya dibagi menjadi tiga yaitu:

- a. Sumber Daya Manusia, jumlah pegawai sangat berpengaruh terhadap efektif atau tidaknya pelayanan yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu. karena jumlah staff/pegawai yang kurang, maka pelayan yang diberikan juga kurang optimal.
- b. Sumber Daya Anggaran, dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan anggaran Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu bersumber dari APBD dan retribusi yang dikenakan untuk beberapa jenis izin. Sampai saat ini tidak ada kendala mengenai anggaran untuk proses pelayanan perizinan yang sudah maupun sedang berlangsung.
- c. Sumber Daya Fasilitas, sumber daya fasilitas yang ada Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu sudah ideal. Selain itu Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu juga mempunyai *website* yang bisa diakses secara bebas oleh warga yang ingin mengetahui informasi terkait dengan pelayanan perizinan tapi

untuk saat ini pelayanan perizinan online sedang diusahakan agar masyarakat kabupaten Sleman lebih mudah, cepat, transparan dan terjangkau.

3. Implementasi Pelayanan berdasarkan Aspek Disposisi/Sikap Pelaksana

Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat dengan komitmen dan tanggung jawab yang tinggi sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tepat waktu, terjangkau, transparan dan terjamin berkualitas baik.

4. Implementasi Pelayanan berdasarkan Aspek Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah aktor utama dalam memberikan pelayanan perizinan yang harus berusaha semaksimal mungkin dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan agar pelayanan yang diberikan bisa lebih baik lagi sehingga tujuan dari PTSP (Pelayanan Satu Pintu) bisa tercapai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut:

1. Implementasi Pelayanan Perizinan yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman sudah sesuai dengan visi dari Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan yaitu terwujudnya pelayanan perizinan yang sederhana, terbuka, lancar serta akuntabilitas dengan terciptanya sistem berbasis website.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah Aspek komunikasi sudah

baik. Aspek sumber daya yaitu sumber daya manusia masih kurang karena tugas dari masing-masing bidang semakin banyak, sumber daya anggaran yang berasal dari APBD dan sumberdaya fasilitas yang cukup lengkap, rapi dan nyaman serta informasi yang didapatkan oleh masyarakat dengan mudah karena adanya website yang di buat oleh pemerintah. Aspek disposisi/sikap pelaksana dilihat dari komitmen dan tanggung jawab yang tinggi dari para pegawai/petugas pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tepat waktu, terjangkau, transparan dan terjamin berkualitas baik. Dan Aspek struktur birokrasi yang jelas yaitu Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu sebagai aktor utama dalam melaksanakan pelayanan perizinan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3. Kendala yang dihadapi oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan yaitu kurangnya Sumber daya manusia karena tugas dan fungsi yang semakin banyak dengan adanya penggabungan antara penanaman modal dan pelayanan perizinan sehingga menjadi tidak efektif dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 09 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 8 Tahun 2014 Tentang perubahan ke-2 atas Perda Nomor 9 Tahun 2009 tentang OPD Kabupaten Sleman
- Peraturan Bupati Sleman Nomor 24.7 Tahun 2014 Tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja BPMP2T
- Peraturan Bupati Sleman Nomor 24.10 Tahun 2014 Tentang Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan

Buku dan Penelitian

- Amri, Pahmi (2015) *IMPLEMENTASI PELAYANAN SAMSAT CORNER DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TAHUN 2014 (Studi Pada Samsat Corner Galeria Mall Yogyakarta)*. Thesis. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Burhan Bungin(2008). *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media
- DeddyMulyana(2006). *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Dr. Haedar Akib, M.Si. & Dr. Antonius Tarigan. Jurnal ARTIKULASI KONSEP IMPLEMENTASI KEBIJAKAN: Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya
- Frintin, Anggraini (2010) *ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBENTUKAN ACCOUNT REPRESENTATIVE DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA JAKARTA UTARA)*. Tesis. Universitas Indonesia
- Hanif Dewi, Wardhani (2012) *PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PENGURUSAN PERIZINAN DI KABUPATEN CILACAP*. S1 thesis, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA.
- Inu, Dhamar Jati (2014) *Restrukturisasi Organisasi Pelayanan Perizinan Tahun 2009-2014*. Skripsi S1. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Pelajar
- Ratminto,&Winarsih,Septi,Atik(2013).*ManajemenPelayanan*.Yogyakarta:Pustaka
- Suyanto,Bagong& Sutinah. (2013).*Metode Penelitian Sosial*.Jakarta :Kencana

Website

<http://thesis.umy.ac.id/temp/1511032f574455374a84557df92fdb4e8e7b466.pdf> di akses tanggal 03 Oktober 2015 pukul 14:00

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1598/BAB%20I.pdf?sequence=1> di akses tanggal 03 Oktober 2015 pukul 20:00

<http://infopublik.id/read/128965/sleman-terapkan-sistem-pelayanan-terpadu-untuk-bidang-perizinan.html> di akses tanggal 21 Oktober 2015 pukul 13:00

<http://infopublik.id/read/80773/sleman-targetkan-indeks-kepuasan-pelayanan-capai-79.html> di akses tanggal 21 Oktober 2015 pukul 16:00

<http://eprints.uny.ac.id/8608/> di akses tanggal 01 November 2015 pukul 21:00

<http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html> di akses tanggal 23 Oktober 2015 pukul 14:00

<http://www.bpmppt.slemankab.go.id> di akses tanggal 21 Oktober 2015 pukul 13:00