

## ABSTRAK

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*