

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A Latar Belakang Masalah**

Indonesia sebagai negara berkembang saat ini semakin terus berupaya untuk meningkatkan kegiatan pembangunannya di segala bidang atau segala aspek kehidupan masyarakat, baik bidang ekonomi, politik, ideologi, sosial dan budaya maupun pertahanan dan keamanan. Pembangunan di Indonesia selalu diwarnai dengan berbagai persoalan yang tidak mudah di pecahkan. Pada era otonomi daerah ini daerah dituntut untuk dapat membangun dan memajukan daerahnya sendiri dengan biaya sendiri. Oleh karena itu sumber-sumber asli pendapatan daerah harus dioptimalkan pemasukannya termasuk dari sektor perizinan.

Pada masa pemerintahan terdahulu pelaksanaan tugas aparatur Negara dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat masih banyak kelemahan dan hambatan di berbagai bidang. Hal ini disebabkan adanya sistem dan perilaku aparat negara yang menyimpang atau pelaksanaan tugas aparatur negara yang tidak semestinya. Pada masa itu masyarakat cenderung dipersulit, prosedur berbelit-belit, pelayanan lamban, waktu lama dan masih terdapat pungutan yang tidak resmi di luar biaya pokok yang membebani masyarakat. Kondisi ini didukung dengan adanya fakta bahwa masih terdapat penyimpangan-penyimpangan seperti halnya kolusi, korupsi, dan nepotisme.

Kondisi aparatur negara ini mengakibatkan pelaksanaan tugas dan

menyebabkan masyarakat enggan untuk mengurus izin khususnya Izin Gangguan (HO). Dengan adanya fakta-fakta yang terjadi dalam pelayanan umum tersebut, pemerintah berusaha membenahi lembaga dan tata pelaksanaan, sumberdaya manusia, meningkatkan pengawasan atau pengendalian dan menanggulangi dengan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Di samping berusaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan masyarakat juga mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Dimensi utama manajemen urusan pemerintahan daerah adalah pelayanan masyarakat (*public services*), yang sangat tergantung pada urgensi manajemen yang harus memberikan *better value for money*, dengan menekankan pada pihak pemda agar mampu memberikan layanan secara efektif, efisien dan ekonomis. Khusus mengenai Izin Gangguan (HO) dimana (HO) sangat berkaitan erat dengan bentuk-bentuk izin lainnya maksudnya adalah bahwa untuk memperoleh Izin Usaha pemohon Izin harus mendapatkan Izin Gangguan (HO) terlebih dahulu. Kuatnya tuntutan akan mutu pelayanan khususnya Izin Gangguan (HO) dikarenakan masyarakat sekarang semakin sadar terhadap hak-haknya selaras tuntutan globalisasi yang ditandai oleh akselerasi perubahan sosial budaya.

Di samping itu, secara intens muncul tuntutan agar masyarakat ikut dilibatkan dalam penentuan standar kualitas dan kualitas pelayanan. Masyarakat sebagai *customers* sekaligus *citizens (taxpayers)* semakin mempunyai nilai tawar dalam menentukan jenis dan kualitas pelayanan yang diinginkan. Masyarakat juga

dibutuhkan. Bagaimana teknis penyediaan pelayanan yang memuaskan, dan siapa saja yang berkenan dan berhak menyediakan. Tuntutan-tuntutan tersebut wajar, dengan harapan segera tercipta model pelayanan yang kompetitif, baik dari segi kualitas layanan maupun segi biaya operasional.

Pada era reformasi pemerintah berusaha membenahi diri dalam rangka memenuhi dan meningkatkan sistem tatalaksana pelayanan umum kepada masyarakat dimana hal ini sangat berkaitan erat pula dalam perkembangan dunia usaha, terkait dengan Izin Gangguan (HO) dimana setiap pendirian usaha diperlukan (HO) dan dengan pelayanan yang baik serta tidak terkesan berbeli-belit hal ini tentu akan meningkatkan animo masyarakat dalam mengurus izin khususnya Izin Gangguan (HO) yang akan berdampak pula pada peningkatan pendapatan daerah dan untuk penanggulangan dampak bahaya bagi lingkungan yang ditimbulkan dari suatu usaha yang di dirikan. Oleh karena itu perlu dibentuk suatu lembaga non struktural sendiri yang khusus menangani pelayanan umum yang dibutuhkan masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan sendiri adalah perbaikan dalam pelayanan baik dari mekanisme kerja pelayanan ataupun peraturannya.

Agar mutu pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat maka pola-pola lama ditinggalkan dan diganti dengan pola-pola yang baru, hal ini dikarenakan pada masa pemerintahan reformasi ini masyarakat menuntut adanya peningkatan mutu dan sistem yang diberikan oleh aparatur negara selaku abdi masyarakat, sesuai dengan perkembangan jaman dan perubahan masyarakat. Dalam melaksanakan fungsinya, aparatur pemerintah

harus sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Peningkatan mutu pelayanan yang terbuka serta efisien merupakan tuntutan dinamika masyarakat dalam era reformasi.

Guna mengupayakan peningkatan mutu pelayanan tersebut khususnya mengenai Izin Gangguan (HO), pemerintah Daerah Kota Yogyakarta melalui surat Keputusan Walikota Yogyakarta No 1 Tahun 2000 tentang pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA), maksudnya adalah suatu pola pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya. Dengan pembentukan UPTSA tersebut diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan perizinan khususnya Izin Gangguan (HO) serta menghindari kesan pelayanan masyarakat yang lamban dan prosedur yang berbelit-belit.

Pengelolaan dan pengembangan tempat usaha akan dapat menunjang pembangunan apabila adanya suatu keterpaduan administrasi pemerintah yang dapat berfungsi dan menanggulangi perkembangan tempat usaha yang tidak terencana dan mengganggu lingkungan sekitarnya adalah dengan ditegakannya aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam melaksanakan suatu kegiatan dan dapat diterapkan pula sanksi terhadap pelanggaran yang terjadi.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka dapat diajukan

1. Apakah UPTSA Kota Yogyakarta mampu meningkatkan mutu pelayanan Izin Gangguan (HO)?
2. Upaya-upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan Izin Gangguan (HO) di UPTSA Kota Yogyakarta?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kemampuan UPTSA Kota Yogyakarta dalam peningkatan mutu pelayanan Izin Gangguan (HO).
2. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan UPTSA dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan Izin Gangguan (HO)

#### **D. . Manfaat Penelitian**

1. Teoritis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pustaka dibidang hukum perizinan khususnya mengenai peningkatan mutu pelayanan perizinan oleh UPTSA.
2. Praktis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbang saran kepada pemerintah dalam hal ini Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Yogyakarta dalam rangka peningkatan mutu pelayanan perizinan.

#### **E. Tinjauan Pustaka**

Perizinan merupakan hal penting bagi setiap individu atau masyarakat yang akan melakukan aktifitas dimana izin dijadikan syarat atas keberadaanya. Hampir setiap kegiatan yang dilakukan masyarakat memerlukan izin dari pemerintah. Izin merupakan salah satu instrumen yang paling banyak digunakan

dalam hukum, administrasi. Pemerintah menggunakan izin sebagai sarana yuridis untuk mengemudikan tingkah laku para warganya.

Izin dapat diartikan secara luas dan sempit. Dalam pengertian luas, izin merupakan suatu persetujuan dari penguasa Undang-undang atau peraturan pemerintah, untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan larangan perundangan. Dengan memberikan izin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang.

Dalam arti sempit, izin bertujuan untuk mengatur tindakan-tindakan yang oleh pembuat Undang-undang tidak seluruhnya dianggap tercela, namun pemerintah menginginkan dapat melakukan pengawasan.<sup>3</sup>

Peraturan perizinan merupakan suatu bentuk campur tangan pemerintah dalam rangka melakukan servis publiknya terhadap masyarakat. Bilamana pembuat peraturan atau keputusan (pemerintah) umumnya melarang suatu perbuatan. Tetapi juga masih memperkenalkannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal kongkrit (sikap pembuat peraturan) maka keputusan administratif negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*).<sup>4</sup>

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan masyarakat menuntut pada pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perizinan agar memberikan kemudahan-kemudahan dalam mengurus izin. Oleh karena itu peningkatan mutu pelayanan perizinan terutama Izin Gangguan (HO) sangat diperlukan. Menurut

<sup>3</sup> Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Perizinan*, Yuridika, Surabaya, 1993, hal. 4.

<sup>4</sup> Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Perizinan*, Yuridika, Surabaya, 1993, hal. 4.

Josep M. Juran mutu dapat diartikan dalam banyak arti namun dua diantaranya yang sangat penting.

- a. Keistimewaan produk berdampak pada penjualan. Untuk jenis mutu ini, mutu yang lebih tinggi biasanya biayanya lebih tinggi.
- b. Defisiensi produk berdampak pada biaya. Untuk jenis mutu ini mutu yang lebih tinggi biasanya biayanya lebih rendah.<sup>5</sup>

Dari pengertian diatas dapat kita jadikan satu pengertian dari mutu tersebut adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Pelayanan yang mutu adalah kondisi dinamis yang menghasilkan pelayanan :

1. Lebih baik (*better*), yaitu pelayanan yang lebih baik dari pada yang sebelumnya dan lebih baik dibandingkan pelayanan lainnya.
2. Lebih murah (*cheaper*), yaitu pelayanan yang lebih murah menurut pelanggan baik ditinjau dari sisi persaingan maupun ditinjau dari proses yang lebih efisien.
3. Lebih cepat (*faster*), yaitu pelayanan yang lebih cepat bagi pelanggan tanpa mengabaikan standar dan prosedur yang ada.

Menurut Freddy Rangkuti Salah satu agar penjualan jasa satu perusahaan ataupun departemen milik pemerintah lebih unggul di bandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu,

---

yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen<sup>6</sup>. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat di bentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

Bila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh dibawah jasa yang mereka harapkan, para konsumen akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tinggi kepentingan, mereka akan cenderung memakai kembali produk jasa tersebut. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dilihat berdasarkan sudut pandang perusahaan atau departemen/lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan harus berorientasi pada pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Christopher Lovelock dalam Fredy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction* menemukan bahwa konsumen mempunyai kriteria yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis jasa yang memberikan kepuasan kepada para pelanggan<sup>7</sup>.

Kriteria tersebut adalah :

a. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan

---



b. *Responsiveness* (Cepat tanggap)

Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen

c. *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri.

d. *Emphathy* (Empati)

Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

e. *Tangible* (kasat mata)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi.

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas aparatur Pemerintah Daerah dalam pelayanan masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan dikeluarkan Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2000 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Yogyakarta

Sesuai Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang baik, baik tata cara, mutu pelayanan diperlukan upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas aparatur Pemerintah Daerah sebagai pelaksana tugas-tugas dari pemerintah pusat. Maka diperlukan surat edaran

Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Daerah, untuk merealisasikan maksud tersebut diperlukan pengaturan lebih lanjut yang ditetapkan dalam satu Keputusan Walikota Kepala Daerah.

Dalam pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) di Kota Yogyakarta perlu ada peraturan yang mengaturnya yaitu Keputusan Walikota Kepala Daerah Tingkat II Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap. Hal ini sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Koordinator Bidang Pengawasan Dan Pendayagunaan Aparatur Negara yaitu SK No. 56/MK/Waspan/G/98 yang pada pokoknya memberi instruksi pada Menteri, Gubernur, Bank Indonesia, Pimpinan Lembaga Non Departemen, Gubernur/KDH Tk. I/Bupati/Walikota/KDH.Tk.II untuk

1. Mengambil langkah-langkah untuk perbaikan mutu pelayanan masyarakat oleh segenap instansi pemerintah pusat dan daerah termasuk BUMN dan BUMD.
2. Langkah-langkah perbaikan mutu tersebut diupayakan dengan memberikan pelayanan secara tertib, tepat, dan langsung bagi pelayanan yang memerlukan pelayanan sesaat.

Sedangkan khusus pelayanan yang memerlukan waktu, agar dilandasi kebijaksanaan yang transparan, misalnya :

1. Dengan menertibkan pedoman pelayanan yang memuat persyaratan prosedur, biaya dan batas waktu penyelesaian pelayanan.
2. Menempatkan petugas melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan dan memberitahukan kepada pemohon pada saat itu juga

3. Menyelesaikan permohonan tepat waktu sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.
4. Melarang/menghapus biaya tambahan, meniadakan segala bentuk pungutan liar di luar keten tuan yangtelah ditentukan.
5. Sedapat mungkin menerapkan pola pelayanan terpadu.
6. Mengadakan penelitian berkala untuk mengetahui umpan balik masyarakat/pelanggan dengan menyebarkan koesioner.
7. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan.<sup>8</sup>

Kemudian dalam melaksanakan tugas dan fungsinya,Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) berpegang pada pedoman yang terdapat di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Apsratur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, meliputi :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisiensi
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata
8. Ketetapan waktu

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Yogyakarta menangani

12 perizinan dan 13 non perizinan

---

<sup>8</sup> Zamzuri et. Al.,2000 (dalam : Kuntorini, *Struktur Organisasi dan Mekanisme Kerja Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap (UPTSA) di Kabupaten Sleman*, proposal, Fakultas

1. Izin Gangguan (HO)
2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
3. Tanda Gambar Industri (TDI)
4. Tanda Daftar Gudang (TDG)
5. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
6. Izin Membangun Bangun Bangunan (IMBB)
7. Izin Penyambungan Saluran Air Hujan (SAH)
8. Izin Penyambungan Saluran Air Kotor (Asainering)
9. Izin Penggunaan/ Sewa Alat Berat
10. Izin Perubahan Penggunaan Tanah (IPPT)
11. Izin Penelitian
12. Pelayanan Akta-akta Catatan Sipil (13 jenis)

Dengan demikian pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) ini memberikan pelayanan melalui pola atau sistem pelayanan yang terpadu dapat ditingkatkan. Di samping itu dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepadamasyarakat baik di bidang pelayananan masyarakat administrasi maupun perizinan secara sederhana, baik, cepat, tepat dan murah. Kemudian kaitannya dengan pendapatan daerah, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) dapat memberikan kontribusi pendapatan, baik secara langsung atau tidak langsung atas pelayanan masyarakat. Termasuk didalamnya pemberian Izin Gangguan (HO) adalah pemberian izin tempat usaha kepada orang pribadi

gangguan, tidak termasuk tempat usaha yang lokasinya telah ditunjuk oleh pemerintah pusat atau daerah.

Visi dan Misi UPTSA yang tercantum di dalam Keputusan Walikota Nomor 1 Tahun 2000 Pasal 3 adalah terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat. dan dalam Pasal 4 di sebutkan untuk mencapai visi sebagaimana tersebut Pasal 3 Keputusan ini, maka misi UPTSA adalah :

- a. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kewenangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Mengupayakan terpenuhinya hak dan kewajiban bagi pemberi dan penerima pelayanan;
- c. Mengupayakan pelayanan yang memenuhi sendi-sendi pelayanan yang meliputi kesederhanaan, kejelasan dan keterbukaan, efisiensi, ekonomis, adil, dan merata, serta tepat waktu.
- d. Mengupayakan keamanan dan kenyamanan pelayanan serta memberikan kepastian hukum

Dimana fungsi dan tugas UPTSA tersebut antara lain sebagai berikut:

- 1). Fungsi UPTSA sebagaimana diatur dalam pasal 6 Keputusan Walikota Kepala Daerah Tingkat II Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2000, dimana fungsi UPTSA adalah menyelenggarakan pelayanan umum kepada masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Tugas UPTSA sebagaimana diatur dalam pasal 7, adalah:
  - a. Melaksanakan pelayanan umum pada masyarakat berdasarkan

- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan umum dengan instansi.
- c. Menyelenggarakan ketatausahaan dan rumah tangga UPTSA.

Faktor pendukung bagi terciptanya mutu dan kualitas pelayanan yang baik adalah pemerintahan yang baik pula yaitu pemerintahan yang bersih, bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme, sehingga secara nyata kebutuhan masyarakat terpenuhi. Selain itu dalam melaksanakan fungsinya pemerintah harus berlaku adil atau layanan yang sama terhadap setiap individu.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

#### **a. Penelitian Lapangan**

Penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan.

#### **b. Penelitian Kepustakaan**

Penelitian terhadap bahan-bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### **2. Lokasi Penelitian**

Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Yogyakarta.

### **3. Data Penelitian**

#### **a Data primer**

Data yang diperoleh secara langsung dari responden atau narasumber yaitu keterangan dari pihak-pihak yang berkompeten

Data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka yaitu bahan hukum yang terdiri dari :

- 1) Bahan Hukum Primer yaitu bahan hukum yang mengikat meliputi :
    - Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Yogyakarta No 6 Tahun 1999 Tentang Izin Gangguan (HO).
    - Keputusan Walikota Yogyakarta No 1 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Yogyakarta.
  - 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang menunjang bahan hukum primer, yang meliputi literatur-literatur, buku-buku hasil-hasil penelitian, koran yang berkaitan dengan permasalahan.
  - 3) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberi kejelasan terhadap hukum primer dan sekunder, diantaranya adalah kamus hukum dan kamus bahasa Indonesia.
4. Responden dan Narasumber Penelitian
- a. Responden  
Para pemohon Izin Gangguan (HO) sejumlah 15 orang pada tahun 2005.
  - b. Narasumber  
Koordinator Unit Pelayanan Satu Atap Kota Yogyakarta atau pejabat yang ditunjuk untuk mewakili.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

### a Penelitian lapangan

Metode yang digunakan adalah wawancara..

### b Penelitian kepustakaan

Metode yang digunakan adalah studi pustaka.

## 6. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian akan di analisis secara kualitatif yaitu suatu analisis terhadap data tidak dinyatakan dalam bentuk angka-angka tetapi dalam bentuk uraian-uraian yang disusun secara sistematis dari apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan juga perilakunya yang nyata yang diteliti dan dipelajari sebagai bagian yang utuh.

## 7. Sistematika Penulisan Skripsi

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar belakang masalah

B. Perumusan masalah

C. Tujuan penelitian

D. Manfaat Penelitian

E. Tinjauan Pustaka

F. Metode Penelitian

### **BAB II : TINJAUAN UMUM TENTANG PERIZINAN**

A. Hukum Perizinan

1. Pengertian Hukum perizinan



2. Tujuan Perizinan
3. Aspek Yuridis Perizinan
4. Pengawasan
5. Tujuan Pengawasan

B. Pengertian dan Pengaturan UPTSA

C. Susunan Organisasi UPTSA Kota Yogyakarta

D. Maksud dan Tujuan UPTSA

E. Kedudukan, Tugas dan Fungsi UPTSA

### **BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A Tinjauan Daerah Kota Yogyakarta

1. Keadaan Geografis
2. Penduduk dan Ketenagakerjaan

B Pengertian Izin Gangguan (HO)

C Mekanisme Tata Cara Pelayanan Izin Gangguan (HO)

D Kemampuan UPTSA Kota Yogyakarta Mampu Meningkatkan Mutu Pelayanan Izin Gangguan (HO)?

E Upaya-Upaya yang Dilakukan Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Izin Gangguan (HO) di UPTSA.

### **BAB IV : PENUTUP**

A Kesimpulan

B Saran

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIR**