

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 8 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 9 |
| E. Keaslian Penelitian..... | 10 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Tinjauan Umum Mengenai Pelayanan Publik | |
| 1. Pengertian Pelayanan Publik..... | 13 |
| 2. Unsur – Unsur Pelayanan Publik..... | 14 |
| 3. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik..... | 16 |
| 4. Jenis – Jenis Pelayanan Publik..... | 17 |
| 5. Asas – Asas Pelayanan Publik..... | 18 |

| | |
|---|----|
| B. Tinjauan Umum Mengenai Perizinan | |
| 1. Pengertian Perizinan..... | 21 |
| 2. Elemen Pokok Perizinan..... | 23 |
| C. Tinjauan Umum Mengenai Pelayanan Perizinan Terpadu | |
| 1. Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu..... | 34 |
| 2. Sejarah Pelayanan Terpadu Satu Pintu..... | 35 |
| 3. Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu..... | 37 |
| 4. Prinsip Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu..... | 38 |
| D. Badan Penanaman Modal | |
| 1. Pengertian Badan Penanaman Modal..... | 39 |
| 2. Fungsi Badan Penanaman Modal..... | 39 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Sifat Penelitian..... | 41 |
| B. Jenis Penelitian..... | 43 |
| C. Analisis Data..... | 47 |
| BAB IV PEMBAHASAN | |
| A. Perubahan Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu..... | 50 |
| B. Hambatan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman Dalam Melaksanakan Tugas Pelayanan Perizinan Terpadu..... | 72 |
| 1. Hambatan Internal..... | 72 |
| 2. Hambatan Eksternal..... | 78 |

| | |
|--|----|
| C. Fungsi ideal Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Yang Sesuai Dengan Sesuai Yang Ada di Perpres dan Permendagri..... | 90 |
|--|----|

BAB V PENUTUP

| | |
|----------------------------|------------|
| A. Kesimpulan..... | 104 |
| B. Saran..... | 107 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 108 |

DAFTAR BAGAN

| | | |
|-----------|---|----|
| Bagan I | Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman..... | 52 |
| Bagan II | Proses Permohonan Izin di Kantor Pelayanan Perizinan..... | 54 |
| Bagan III | Mekanisme Pelayanan Pengaduan..... | 55 |

DAFTAR SINGKATAN

- UU 1945 : Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- PTSP : Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- BPMPT : Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu
- IMB : Izin Mendirikan Bangunan
- BPKM : Badan Koordinasi Penanaman Modal
- KPP : Kantor Pelayanan Perizinan
- SOP : Standart Operasional Pelayanan