

IMPLEMENTASI PERATURAN GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR NOMOR 48 TAHUN 2015 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Iftakhul Nuraida¹
Dr. Rita Kala Linggi, M.Si²
Dr. Anwar Alaydrus, S.Sos., MM³

Abstrak

Iftakhul Nuraida, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Jurusan Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Samarinda Implementasi Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur, dibawah bimbingan Ibu Dr. Rita Kalalinggi, M.Si dan Bapak Dr. Anwar Alaydrus, S.Sos., MM

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana Implementasi Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 48 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur dan faktor yang menjadi penghambat pada Implementasi Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 48 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, (dalam Satori 2014).

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Iftkhluraida21@gmail.com

² Dosen Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 48 Tahun 2015 telah terimplementasi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur. Hal ini dapat dilihat dari beberapa standar pelayanan yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu pada DPMPTSP Prov. Kaltim seperti sistem dan Standar Operasional Prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, prasarana dan sarana dan kompetensi pelaksana. Akan tetapi ada hambatan yang terjadi pada beberapa standar pelayanan, diantaranya standar operasional yang masih bersifat dinamis, jangka waktu penyelesaian perizinan yang selesai tidak tepat waktu, dan prasarana dan sarana yang masih perlu ditambah seperti mobil operasional.

Kata Kunci : *Implementasi, pelayanan terpadu satu pintu.*

Pendahuluan

Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat dan bukan dimaksudkan untuk berkembang dan menjadi besar sehingga mematikan organisasi publik lainnya. Pemberian pelayanan publik merupakan salah satu agenda pembangunan bagi pemerintah dalam upaya mewujudkan tujuan negara yaitu mencapai kesejahteraan rakyatnya. Pemberian pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga aspek kualitas tidak dapat diabaikan.

Pelayanan yang berkualitas juga sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Melihat kondisi pelayanan di Indonesia yang dinilai tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, pemerintah kemudian mengeluarkan kebijakan agar penyelenggaraan pelayanan lebih memudahkan masyarakat yaitu Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Di Kalimantan Timur penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan kebijakan yang di keluarkan oleh Gubernur Kalimantan Timur yaitu Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Maksud dari ditetapkannya peraturan ini adalah sebagai dasar penyelenggaraan perizinan dan non perizinan melalui penyelenggara PTSP yang telah mendapatkan pelimpahan atau pendelegasian kewenangan dari Pemerintah dan Gubernur. Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai good governance/kepemerintahan yang baik. Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (one stop service) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya, dengan pengurusan administrasi berbasis

teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan.

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Implementasi

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

Edward III (dalam Juliartha 2009:58) keberhasilan proses implementasi yakni komunikasi, sumberdaya, sikap birokrasi atau pelaksana dan struktur organisasi. Adapun penjelasan sebagai berikut :

1. Komunikasi, keberhasilan kebijakan mensyaratkan agar implementator mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.
2. Sumberdaya, walaupun isi kebijakansudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementator kekurangan sumberdaya tersebut dapat terwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementator, dan sumberdaya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumberdaya, kebijakan yang tinggal dikertas menjadi dokumen saja.
3. Disposisi, adalah watak dan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh implementator seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementator memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang di inginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementator memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dalam pembuat kebijakan, maka proses implementasi juga menjadi tidak efektif.
4. Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*Standard Operating Procedures*) atau SOP. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red tape*, yakni prosedur demokrasi yang rumit dan

kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Peraturan Gubernur Nomor 48 Tahun 2015 adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Adapun tujuan dari ditetapkanannya Peraturan Gubernur ini pada Bab II Pasal 3 bertujuan menjadikan PTSP yang mampu :

1. Mengedepankan proses pelayanan yang cepat dan mudah, transparan serta minim biaya
2. Memperpendek birokrasi pelayanan, dengan tetap memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi para pemohon perizinan dan non perizinan
3. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada para pemohon perizinan dan non perizinan

Pada Bab II Pasal 4 dijelaskan tentang sasaran yang ingin dicapai pada penyelenggaraan PTSP ini adalah sebagai berikut :

1. Terwujudnya pelayanan publik yang memenuhi prinsip keterpaduan, ekonomis, koordinatif, pendelegasian/pelimpahan kewenangan, akuntabel dan aksesibilitas
2. Terwujudnya hak-hak para pemohon perizinan dan non perizinan terhadap pelayanan publik yang diberikan penyelenggara PTSP
3. Terwujudnya penyelenggaraan PTSP yang sejalan dengan upaya mewujudkan reformasi birokrasi menuju wilayah bebas korupsi

Pada Bab III Pasal 6 dijelaskan mengenai jenis perizinan pelayanan terpadu satu pintu, yaitu diantaranya :

1. Jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang diproses/ditangani oleh penyelenggara PTSP :
 - a. Perizinan dan non perizinan di bidang penanaman modal
 - b. Perizinan dan non perizinan dibidang sektoral/teknis lainnya.
2. Jenis pelayanan perizinan dan non perizinan dibidang penanaman modal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a tercantum dalam lampiran 1 yang merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.
3. Jenis pelayanan perizinan dan non perizinan dibidang sektoral/teknis lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b tercantum dalam Lampiran II yang merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Berdasarkan jenis penelitian yang dilakukan penulis, maka penulis skripsi ini termasuk dalam jenis penelitian yang bersifat Deskriptif Kualitatif.

Fokus Penelitian

1. Standar PTSP pada Bab V Pasal 8 ayat 2 yang memuat komponen-komponen, meliputi :
 - 1.1 Struktur Birokrasi, meliputi :
 - 1.1.1 Sistem serta standar operasional dan prosedur (SOP)
 - 1.1.2 Jangka Waktu Penyelesaian
 - 1.1.3 Biaya/tarif
 - 1.2 Sumber Daya, meliputi :
 - 1.2.1 Prasarana dan sarana
 - 1.2.2 Kompetensi Pelaksana
2. Faktor penghambat dalam Implementasi Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 48 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

Sumber dan Jenis Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer
Diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang dipersiapkan sebelumnya.
2. Data Sekunder
Diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain :
 1. Dokumen
 2. Buku-buku ilmiah dan internet

Adapun yang menjadi informan penelitian ini adalah:

1. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Sektor Primer DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur
2. Kepala Seksi Pengelolaan Data DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur
3. Kepala Sub Bagian Perencanaan Program DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan (*library research*)
2. Penelitian lapangan
 - a) Observasi
 - Pengamatan langsung.

- Mencatat perilaku dan kejadian sebagai mana yang sebenarnya.
- b) Wawancara
- c) Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Teknik analisa yang digunakan adalah dengan menggunakan model interaktif. Dalam model analisa ini terdapat tiga komponen analisa, yaitu : reduksi data, salinan data, dan penarikan kesimpulan Miles dan Huberman, (dalam Satori, 2014), yang secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Hasil Penelitian

Implementasi Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur

1. Struktur Birokrasi

1.1 Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* di bagian akhir.

Pelaksanaan sistem dan standar operasional prosedur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kaltim sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Akan tetapi standar operasional prosedur yang ada masih sering dilakukan perubahan-perubahan mengenai standar dan ukuran suatu pekerjaan. Pembuatan standar operasional prosedur ini dilakukan agar dapat mempermudah proses pekerjaan dan meminimalisir setiap kesalahan pada suatu pekerjaan.

1.2 Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian merupakan suatu hal yang sangat diperlukan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Dalam pemberian pelayanan perijinan juga perlu adanya jangka waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan. Tujuan dari penetapan jangka waktu penyelesaian ini adalah agar dapat memberikan kepastian mengenai waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan sebuah pelayanan perijinan.

Jangka waktu penyelesaian perizinan dalam hal penanaman modal telah sesuai dengan Peraturan Gubernur Kaltim Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimana terdapat jenis izin diantaranya izin prinsip, izin prinsip perubahan, izin prinsip perluasan diselesaikan dalam jangka waktu 2 hari, sedangkan izin usaha, izin usaha perubahan, izin usaha perluasan, izin merger diselesaikan dalam jangka waktu 5 hari.

1.3 Biaya/tarif

Dalam sebuah pelayanan pelayanan perizinan, biaya yang dikeluarkan tergantung dari jenis izin yang dikeluarkan. Akan tetapi tidak semua bentuk izin memiliki biaya/tarif, ada pula yang tidak dipungut biaya.

Jenis pelayanan yang menggunakan tarif/biaya adalah pelayanan izin bidang teknis dimana berdasarkan standar operasional prosedur DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur menyatakan bahwa biaya proses perizinan dibidang teknis ditetapkan besarnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait yang berlaku. Sedangkan untuk jenis pelayanan dibidang lain biaya proses perizinan berdasarkan SOP yang berlaku adalah tidak ada atau tanpa tarif (gratis).

2. Sumber Daya

2.1 Prasarana dan Sarana

Dalam sebuah pelayanan sangatlah dibutuhkan prasarana dan sarana sebagai penunjang untuk berjalannya sebuah pelayanan. Adapun sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki oleh DPMPTSP Prov. Kaltim berdasarkan SOP yaitu terdiri dari lapangan parkir, ruang tunggu yang memadai, meja dan kursi, touchscreen informasi, fasilitas toilet, televisi, kotak saran/pengaduan, sistem antrian manual, komputer, jaringan internet, SPIPISE, printer dan foto copy, telepon dan faxmile, alat tulis kantor, investor corner, mushalla, lemari arsip, display informasi, AC, ruang khusus help desk, brosur/pamflet dan buku SOP, ruang rapat PTSP, ruang tim teknis dan display room.

Prasarana dan sarana yang dimiliki oleh DPMPTSP Prov. Kaltim masih perlu adanya penambahan fasilitas seperti komputer, jaringan internet yang kualitasnya lebih baik dari yang dimiliki sekarang dan mobil operasional. Tujuannya agar pemberi pelayanan dapat melayani masyarakat lebih baik lagi.

2.2 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, perilaku, kemampuan dan kecakapan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. Secara umum kompetensi tidak hanya sekedar kemampuan dalam menjalankan tugas dan aktivitas administrasi semata. Namun kompetensi itu menyangkut

ajaran mengenai manusia dan perilakunya, karena pada dasarnya manusia melakukan tindakannya harus sesuai dengan norma-norma atau aturan yang berlaku pada kehidupan. Sebagai pelayan publik dalam bidang pemberian perizinan, pegawai DPMPTSP Prov. Kaltim harus memiliki kompetensi yang baik agar dapat menciptakan pelayanan yang maksimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Rata-rata pegawai atau aparatur yang bekerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki riwayat pendidikan strata 1 (S1). Hal ini dapat kita lihat dari data pegawai berdasarkan tingkat pendidikan S1 sebanyak 21 orang dan tingkat pendidikan S2 sebanyak 15 orang, D3 sebanyak 1 orang, SMA 7 orang dan lulusan SD yang bekerja sebagai *cleaning service* sebanyak 2 orang. Dari data tersebut mayoritas pegawai atau aparatur memiliki tingkat pendidikan yang tinggi yaitu 21 orang sebagai lulusan S1. Secara kualitas kompetensi pelaksana dapat dikatakan baik karena tingkat pendidikan yang tinggi. Selain itu peningkatan kompetensi juga dilakukan dengan cara mengadakan pelatihan-pelatihan dalam hal melatih kemampuan *public speaking* aparatur dan pelatihan dalam bidang penanaman modal.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 48 Tahun 2015 telah terimplementasi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur. Hal ini dapat dilihat dari beberapa standar pelayanan yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu pada DPMPTSP Prov. Kaltim seperti sistem dan Standar Operasional Prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, prasarana dan sarana dan kompetensi pelaksana. Akan tetapi masih ada hambatan yang terjadi pada beberapa standar pelayanan, diantaranya standar operasional yang masih bersifat dinamis, jangka waktu penyelesaian perizinan yang selesai tidak tepat waktu, dan prasarana dan sarana yang masih perlu ditambah seperti mobil operasional.
2. Sistem dan standar operasional prosedur dalam pelaksanaannya masih bersifat dinamis, dalam arti bahwa perubahan-perubahan SOP masih sering dilakukan dengan tujuan untuk memperbaiki Standar Operasional Prosedur sehingga memberikan pelayanan yang lebih maksimal serta efektif dan efisien. Hal ini juga dipengaruhi oleh perubahan nama instansi yang sebelumnya Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Jangka waktu penyelesaian dalam penyelesaian pelayanan perizinan berdasarkan SOP yang berlaku terdiri dari jenis izin prinsip diselesaikan dalam jangka waktu 2 hari, izin usaha dan angka pengenal importir diselesaikan dalam jangka waktu 5 hari, izin pembukaan kantor cabang

diselesaikan dalam jangka waktu 1 hari serta izin bidang teknis penyelesaiannya disesuaikan jumlah hari kerja optimal yang berjalan. Terdapat kendala yang menyebabkan perizinan tidak terselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, hal ini karena disebabkan oleh faktor jarak lokasi tempat perizinan yang diajukan sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama dalam tahapan survei atau cek lokasi oleh petugas.

4. Biaya/tarif dalam jenis pelayanan mayoritas adalah tidak dikenakan biaya (gratis) seperti jenis pelayanan izin prinsip, izin usaha, izin pembukaan kantor cabang dan angka pengenal importir, namun terdapat jenis izin pelayanan yang dikenakan biaya yaitu jenis izin bidang teknis dimana besarnya ditetapkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan terkait yang berlaku.
5. Prasarana dan sarana yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur sudah memadai, akan tetapi beberapa prasarana dan sarana yang masih kurang dan belum dimiliki oleh DPMPTSP Prov. Kaltim seperti penambahan jumlah komputer, jaringan internet (wifi) dan mobil operasional.
6. Kompetensi pelaksana yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur sudah sesuai dengan SOP yang berlaku yang terdiri dari minimal SLTA/Diploma III jurusan Ekonomi/Informatika/Teknik/Hukum, memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku (tata cara perizinan dan non perizinan penanaman modal), lulus Diklat PTSP dibidang Penanaman Modal minimal tingkat dasar serta mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian SPIPSE)

Saran

1. Dalam hal Standar Operasional Prosedur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur perubahan-perubahan pada SOP yang dilakukan diharapkan dapat diselesaikan dengan ketetapan jangka waktu yang ditetapkan. Sehingga SOP dapat dijalankan secara efektif dan efisien.
2. Dalam hal jangka waktu penyelesaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur yang terkendala karena jarak lokasi tempat perizinan dibutuhkan mobil operasional petugas, sehingga petugas dapat langsung menjangkau lokasi survei yang diajukan oleh pemohon.
3. Dalam hal sarana dan prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu penyediaan anggaran untuk melengkapi sarana dan prasarana seperti komputer, jaringan internet (wifi) dan mobil operasional.

4. Dalam hal kompetensi pelaksana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar lebih ditingkatkan sehingga dalam melaksanakan pelayanan dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Daftar Pustaka:

- Juliartha, Edward. 2009. *Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Trio Rimba Persada
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung; Remaja Rosdakarya
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta

Undang-Undang :

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Sumber Internet :

<http://www.academia.edu/10123441>>**BAB III PENDEKATAN TEORI TEORI IMPLEMENTASI** di akses pada tanggal 16 Januari 2016