

**IMPLEMENTASI PERDA NOMOR 13 TAHUN 2007 TENTANG
STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA KANTOR PELAYANAN
TERPADU KABUPATEN KLATEN**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM**

OLEH :

MUHAMMAD REZA LUKMAN HAKIM

09340080

PEMBIMBING :

- 1. NURAINUN MANGUNSONG, S.H., M.HUM.**
- 2. RATNASARI FAJARIYA ABIDIN, S.H., M.H.**

ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKAKARTA

2013

ABSTRAK

Pelayanan Publik merupakan bagian dari pembangunan nasional untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Kaitannya dalam pelayanan publik perizinan, Kantor Pelayanan Terpadu menyelenggarakan pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan tertib perizinan, namun penyelenggaraan pelayanan publik dibidang perizinan seringkali mendapat sorotan negatif dikarenakan sistem pelayanan perizinan yang berbelit-belit dan waktu penyelesaian perizinan yang lama.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut, bagaimanakah penerapan asas-asas perizinan dan non perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten menurut Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten? dan bagaimanakah implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten?

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan penyelenggaraan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten tersebut, maka penyusun menggunakan studi lapangan (*field research*), yaitu dengan cara melakukan penelitian secara langsung terhadap Implementasi Perda Nomor 13 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten. Demi mendapatkan validitas data dalam penelitian, penyusun menggunakan beberapa metodologi antara lain observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian penyusun lakukan, dapat disimpulkan bahwa Kantor Pelayanan Terpadu sudah dilaksanakan tepat asas, lebih jelasnya asas kepentingan umum, asas kepastian hukum, asas kesamaan hak, asas kesamaan hak dan kewajiban, asas keprofesionalan, asas partisipatif, asas keterbukaan, asas akuntabilitas, asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, asas ketepatan waktu, asas kecepatan, asas kemudahan dan asas keterjangkauan yang sesuai dengan struktur kinerja pelayanan publik yang berpedoman pada Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu ditingkatkan lagi dalam pelayanan publik. Adanya sertifikat ISO masuk dalam kategori 10 besar terbaik Nasional dalam pelayanan perizinan, membuktikan bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten memberikan pelayanan yang maksimal, efisien, murah dan tepat, dan dengan itu Kantor Pelayanan Terpadu telah memberikan pelayanan publik secara prima bermoto “Kepuasan Anda Adalah Tujuan Kami”.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Reza Lukman Hakim

NIM : 09340080

Jurusan/Prodi : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul : **Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten** adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 13 Juni 2013

Yang menyatakan,



Muhammad Reza Lukman Hakim
NIM. 09340080



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/tugas akhir

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti dan memeriksa serta memberikan bimbingan dan mengadakan perbaikan. Berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Muhammad Reza Lukman Hakim

NIM : 09340080

Judul Skripsi : Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten. Sudah dapat kembali diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini mengharap skripsi atau tugas akhir tersebut di atas agar dapatsegera diajukan ke sidang munaqosah

Demikian untuk dimaklumi atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 13 Juni 2013

Pembimbing I

Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum.

NIP : 19751010 200501 2 005



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/tugas akhir

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti dan memeriksa serta memberikan bimbingan dan mengadakan perbaikan. Berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Muhammad Reza Lukman Hakim

NIM : 09340080

Judul Skripsi : Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten. Sudah dapat kembali diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini mengharap skripsi atau tugas akhir tersebut di atas agar dapatsegera diajukan ke sidang munaqosah

Demikian untuk dimaklumi atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 13 Juni 2013

Pembimbing II

Ratnasari Fajariya Abidin, S.H.,M.H.

NIP : 19761018 200801 2 009



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/tugas akhir

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti dan memeriksa serta memberikan bimbingan dan mengadakan perbaikan. Berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Muhammad Reza Lukman Hakim

NIM : 09340080

Judul Skripsi : Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten. Sudah dapat kembali diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini mengharap skripsi atau tugas akhir tersebut di atas agar dapatsegera diajukan ke sidang munaqosah

Demikian untuk dimaklumi atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 13 Juni 2013

Pembimbing II

Ratnasari Fajariya Abidin, S.H.,M.H.

NIP : 19761018 200801 2 009



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

FM-UINSK-BM-05-07/RO

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/K.IH-SKR/PP.00.9/059/2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

**Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi Dan
Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Muhammad Reza Lukman Hakim

NIM : 09340080

Telah dimunaqasyahkan pada : 18 Oktober 2013

Nilai Munaqasyah : A

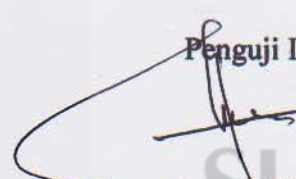
dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu
Hukum UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua/Sidang


Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum.
NIP.19751010 200501 2 005

Penguji I


Iswantoro, S.H., M.H.
NIP. 19661010 199202 1 001

Penguji II


Mansur, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19750630 200604 1 001

Yogyakarta, 24 Oktober 2013

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Fakultas Syari'ah dan Hukum



Dekan


Noorhaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Reza Lukman Hakim

NIM : 09340080

Jurusan/Prodi : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul : **Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten** adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta,2013

Yang menyatakan,

Muhammad Reza Lukman Hakim
NIM. 09340080



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/tugas akhir

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti dan memeriksa serta memberikan bimbingan dan mengadakan perbaikan. Berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Muhammad Reza Lukman Hakim

NIM : 09340080

Judul Skripsi : Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten. Sudah dapat kembali diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini mengharap skripsi atau tugas akhir tersebut di atas agar dapatsegera diajukan ke sidang munaqosah

Demikian untuk dimaklumi atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 13 Juni 2013

Pembimbing I

Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum.

NIP : 19751010 200501 2 005



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/tugas akhir

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti dan memeriksa serta memberikan bimbingan dan mengadakan perbaikan. Berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Muhammad Reza Lukman Hakim

NIM : 09340080

Judul Skripsi : Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten. Sudah dapat kembali diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini mengharap skripsi atau tugas akhir tersebut di atas agar dapat segera diajukan ke sidang munaqosah

Demikian untuk dimaklumi atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 13 Juni 2013

Pembimbing II

Ratnasari Fajariya Abidin, S.H.,M.H.

NIP : 19761018 200801 2 009



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

FM-UINSK-BM-05-07/RO

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/K.IH-SKR/PP.00.9/059/2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

**Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi Dan
Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Muhammad Reza Lukman Hakim

NIM : 09340080

Telah dimunaqasyahkan pada : 18 Oktober 2013

Nilai Munaqasyah : A

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu
Hukum UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum.
NIP.19751010 200501 2 005

Penguji I

Penguji II

Iswantoro, S.H., M.H.
NIP. 19661010 199202 1 001

Mansur, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19750630 200604 1 001

Yogyakarta, 24 Oktober 2013
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Fakultas Syari'ah dan Hukum

Dekan

Noorhaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

MOTTO

Kejar Impianmu Selagi Kau Masih Ada Harapan



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW
- Ayahanda dan Ibunda tercinta Abu Sudja Adam Abdullah dan Sri Hartiah yang selalu memberikan dukungan mental, spiritual dan financial
- Kakak-kakakku tercinta Abdul Aziz Ibrahim Imam Musa, Imam Abraham Michael Lutfi, Zuulkarnaen Akbar Mufti dan Syaifullah Husain Saputra yang selalu memberikan semangat untuk terus berjuang demi masa depan yang sempurna dan penuh rahmat.
- Sahabat-sahabat yang tidak pernah lelah memberikan motivasi.
- Bapak, Ibu dosen yang senantiasa memberikan dan berbagi ilmu terima kasih untuk ilmu yang bermanfaat.
- Pembimbing dari Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten yang selalu memberikan masukan dan pengarahan yang sangat berarti.
- Almamaterku UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang selalu memberikan jalan untuk lebih baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan pertolongan-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten".

Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat, keluarga, dan umatnya yang senantiasa melaksanakan sunnahnya dan berpegang teguh pada nilai-nilai Islam sampai akhir nanti.

Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran beberapa pihak yang telah memberikan dorongan, bimbingan, dan pengarahan. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan hati penyusun menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'arie selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Yang terhormat Bapak Noorhaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Udiyo Basuki, S.H., M.Hum, selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga.

4. Bapak Ach Tahir, S.H.I., L.L.M., M.A. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga.
5. Ibu Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum. selaku dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan dan meluangkan waktunya serta memberikan saran-saran yang sangat berarti.
6. Ibu Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum. selaku pembimbing I yang penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan arahan yang tidak henti-hentinya disela-sela kesibukannya.
7. Ibu Ratnasari Fajariya Abidin, S.H., M.H. selaku pembimbing II yang penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan arahan yang tidak henti-hentinya disela-sela kesibukannya.
8. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Bapak, Ibu, dan kakak di rumah yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya baik secara material dan moral dengan segala kasih sayangnya.
10. Sahabat-sahabat Ilmu Hukum angkatan 2009, teman-teman KKN bersama kalian aku temukan arti sahabat.
11. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu, yang telah memberikan doa, bantuan, dan dorongan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan mampu memberikan kontribusi keilmuan terutam dalam bidang Ilmu Hukum Tata Negara. Tidak lupa kepada semua pihak, semoga amal baik yang telah diberikan dapat diterima oleh Allah SWT, dan mendapatkan balasan dari-Nya.

Amiin ya rabb al- 'alamiin.

Yogyakarta, 30 Mei 2013

Penyusun,

Muhammad Reza Lukman Hakim

NIM. 09340080



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
ABSTRAK	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan	6
D. Telaah Pustaka	7
E. Kerangka Teoritik	9
F. Metode Penelitian	19
G. Sistematika Pembahasan	23
BAB II : TINJAUAN UMUM PEMERINTAH DAERAH, PELAYANAN PUBLIK, SISTEM KETERBUKAAN PUBLIK, ORGANISASI UNIT PELAYANAN TERPADU DAN PERIZINAN	
A. Tinjauan Umum Pemerintah Daerah.....	25
B. Tinjauan Umum Pelayanan Publik	32
1. Definisi Pelayanan Publik	32

2. Penyelenggara Pelayanan Publik Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik	34
3. Penyelenggara Pelayanan Publik di Setiap Daerah di Provinsi Jawa Tengah.....	37
4. Tujuan dan Kualitas Pelayanan Publik Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.....	41
5. Konsep Efisiensi dan Efektifitas dalam Pelayanan Publik ...	43
6. Ruang Lingkup Pelayanan Publik Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.....	44
7. Standar Pelayanan Publik.....	47
C. Sistem Keterbukaan Informasi Publik	48
D. Organisasi Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu.....	49
1. Definisi Organisasi	49
2. Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu dalam Peraturan Daerah Kabupaten Klaten No. 13 Tahun 2007 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu	50
E. Tinjauan Umum tentang Perizinan	51
1. Pengertian Perizinan.....	51
2. Fungsi Perizinan.....	53
3. Tujuan Perizinan	53
4. Sifat Keputusan Perizinan	54
5. Bentuk dan Isi Izin	58
F. Macam-macam Perizinan Perizinan Menurut Perda No. 13 Tahun 2007 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten	62

BAB III : PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERIZINAN KANTOR

PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KLATEN

A. Deskripsi Daerah Kabupaten Klaten	74
B. Visi dan Misi Kabupaten Klaten	75
1. Visi	75
2. Misi	77
3. Moto	78
4. Fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten	78
C. Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten	79
D. Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten	82
E. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 13 Tahun 2007 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu	84
F. Mekanisme Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	103

BAB IV : ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK

DALAM PERDA NOMOR 13 TAHUN 2007 TENTANG

STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA KANTOR

PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KLATEN

A. Implementasi Perda No. 13 Tahun 2007 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu kabupaten Klaten dan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	110
B. Hambatan-hambatan dalam implementasi Perda No. 13 Tahun 2007 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten	138

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan 140

B. Saran..... 143

DAFTAR PUSTAKA 146

LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan UUD 1945 Pasal 18 ayat (5) UUD1945 menyebutkan bahwa pemerintah daerah merupakan daerah otonom yang dapat menjalankan urusan pemerintah dengan seluas-luasnya serta mendapat hak untuk mengatur kewenangan pemerintahan kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintahan pusat.

Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 yang menggantikan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka mekanisme pembangunan daerah antara pemerintah pusat dan daerah pun menjadi berbeda.

Otonomi daerah merupakan wewenang untuk mengatur dan mengurus rumah tangga yang melekat pada negara kesatuan. Didalam negara kesatuan, otonomi daerah lebih terbatas dibanding dengan negara yang berbentuk federasi. Kewenangan mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri di daerah kesatuan meliputi segenap kewenangan pemerintah daerah kecuali beberapa unsur yang dipegang oleh pemerintah pusat.¹

Secara harfiah, otonomi sendiri mempunyai makna kebebasan atau kemandirian, tetapi tidak dapat dimaknai sebuah kemerdekaan.² Kebebasan

¹J. Kaloh, *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*, (Jakarta: Rineka Cipta), 2002, hlm. 3.

²Ateng Syarifudin, "Pasang Surut Otonomi Daerah", *Orasi Disnatahis*, (Bandung: UNPAR,1983), hlm. 18.

yang terbatas atau kemandirian itu adalah wujud pemberian kesempatan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah yang harus dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan UU No.12 Tahun 2008 yang memberikan otonomi yang sangat luas kepada daerah, khususnya kabupaten dan kota, dimaksudkan antara lain untuk meningkatkan kualitas di daerah, peningkatan pelayanan publik di daerah, serta pada akhirnya diharapkan pula penciptaan cara mengelola pemerintahan yang baik (*good governance*).³

Pelayanan dalam urusan pemerintahan dalam negeri merupakan lingkup pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, yang menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan /atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”⁴. Untuk itu, adanya pelayanan publik di suatu pemerintahan daerah sangat membantu masyarakat memecahkan berbagai polemik di masyarakat itu sendiri.

Kantor pelayanan terpadu merupakan lembaga teknis daerah yang mempunyai tugas memberikan pelayanan perizinan. Pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan yang proses pengelolaannya dimulai tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan

³Dahlan Thaib, *Ketatanegaraan Indonesia, Perspektif Konstitusional*, (Yogyakarta: UGM, 2009), hlm. 60.

⁴Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

dalam satu tempat, hal ini dimaksudkan sebagai suatu kemudahan dalam suatu pelayanan publik (*public service*), yang selanjutnya organisasi perangkat daerah ditetapkan dengan Peraturan Daerah (Perda) dengan menetapkan pembentukan, tugas pokok, fungsi, dan struktur organisasi perangkat daerah. Penataan kelembagaan di lingkungan pemerintah daerah harus benar-benar mempertimbangkan kebutuhan daerah yang bersangkutan.

Klaten sebagai salah satu Kabupaten di Indonesia yang melaksanakan proses otonomi daerah mencoba untuk mengoptimalkan fungsi pembuatan peraturan daerah tentang pelayanan publik. Namun, tidak hanya Kabupaten Klaten yang mengoptimalkan fungsi pembuatan peraturan daerah tentang pelayanan publik.

Pati, Sukoharjo, dan Semarang sebagai kabupaten di Provinsi Jawa Tengah juga turut serta melaksanakan proses otonomi daerah, khususnya dalam pembuatan peraturan daerah tentang pelayanan publik. Adanya pelaksanaan peraturan daerah yang berbeda di setiap kabupaten, selalu menimbulkan berbagai polemik tersendiri, khususnya dalam melaksanakan peraturan daerah.

Dalam melaksanakan kepentingan daerah, suatu pemerintahan daerah secara umum harus terbuka dalam menyampaikan suatu informasi kepada masyarakat. UU Nomor 14 Tahun 2004 Tentang Keterbukaan Informasi Publik menyebutkan dalam Pasal 2 “Setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik, informasi publik yang dikecualikan bersifat ketat dan terbatas, setiap informasi publik harus

dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana”.⁵

Adanya UU Nomor 14 Tahun 2004 Tentang Keterbukaan Informasi Publik bahwa suatu pelayanan yang mencakup pelayanan publik harus terbuka untuk publik, artinya setiap pelayan kepada masyarakat harus tepat sasaran sesuai apa yang dibutuhkan masyarakat, supaya pelayanan yang bersih dan bebas KKN merupakan salah satu prasyarat untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Hal tersebut diatur dalam UU No. 18 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme⁶. Namun, masih juga terjadinya penyelewengan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, mulai dari sulitnya melakukan perizinan, biaya perizinan yang mahal, serta adanya suap dalam melakukan perizinan.

Kantor pelayanan terpadu dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Klaten Nomor 13 Tahun 2007. Seperti diketahui, izin merupakan instrumen yang paling sering digunakan dalam hukum administrasi guna mengatur tingkah laku para warga.

Sebagai salah satu usaha pemerintah dalam membentuk iklim usaha yang kondusif di daerah, diperlukan adanya jaminan terhadap kepastian hukum dan perlindungan setiap penerima pelayanan publik khususnya dalam

⁵Undang-undang Nomor 14 Tahun 2004 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

⁶Undang-undang Nomor 18 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

pelayanan perizinan yang diatur dalam peraturan daerah Kabupaten Klaten Nomor 13 Tahun 2007 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu guna menjamin kepastian hukum setiap pelaku perizinan.

Era bebas yang hakikatnya menekankan pada legalitas suatu perizinan, maka perizinan merupakan pelindung setiap pelaku usaha yang akan mendirikan usaha. Sayangnya pengajuan perizinan hanya merupakan bentuk pemenuhan syarat berdirinya usaha, tanpa pemahaman mendalam terkait perizinan, padahal dalam melakukan perizinan harus mempunyai beberapa hak antara lain melakukan kegiatan usaha yang dimiliki, mendapat pembinaan dari pemerintah daerah untuk kelangsungan kegiatannya, dan mendapatkan jaminan penyelenggaraan dalam rangka melakukan kegiatan suatu perizinan yang dibutuhkan. Namun disisi lain pejabat administrasi terkadang melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat kurang begitu memperhatikan asas-asas dalam pelaksanaannya, sehingga menimbulkan dampak yang tidak boleh dipandang sebelah mata.

Kabupaten Klaten mencoba untuk mengoptimalkan fungsi pembuatan peraturan dalam hal ini adalah peraturan daerah Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten sekaligus menimbulkan pertanyaan, dengan ketentuan bahwa suatu Peraturan Daerah (Perda) dibentuk berdasarkan pada fungsi, dan kebutuhan suatu daerah. Untuk itu penyusun tertarik untuk mengambil judul penelitian “IMPLEMENTASI PERDA NOMOR 13 TAHUN 2007

TENTANG STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA KANTOR PELAYANAN TERPADU KABUPATEN KLATEN”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penyusun mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan asas-asas perizinan dan non perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten menurut Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan terpadu?
2. Bagaimanakah penerapan dari Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten dan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan penelitian diperlukan karena terkait erat dengan perumusan masalah dan judul dari penelitian itu sendiri. Oleh karena itu peneliti mempunyai tujuan atau hal-hal yang ingin dicapai melalui penelitian ini. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui penerapan asas-asas perizinan dan non perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten menurut Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu.

- b. Untuk mengetahui penerapan dari Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten dan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten.

2. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini sangat diharapkan adanya manfaat dan kegunaan yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

a. Kegunaan Ilmiah atau Akademik

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran di bidang Hukum Tata Negara, khususnya tentang mekanisme dan implikasi pelayanan publik.
2. Diharapkan dapat menambah bahan referensi di bidang karya ilmiah serta bahan masukan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

b. Kegunaan Aplikatif atau Terapan

1. Untuk mengembangkan daya pikir dan analisis yang akan membentuk pola pikir dinamis, sekaligus untuk mencocokkan bidang keilmuan yang selama ini diperoleh dalam teori dan praktek.
2. Dapat memberikan jawaban terhadap masalah yang sedang diteliti.

D. Telaah Pustaka

Survei awal dari beberapa literatur pustaka dalam rangka membantu penyusun dalam melakukan penelitian ini adalah keharusan yang tidak dapat

dihindari dan mutlak dilakukan. Beberapa literatur tersebut sedikit banyak memiliki keterkaitan dengan objek penelitian dan skripsi ini. Adapun karya tersebut adalah

Nur Syavina, “Pelaksanaan Perda No. 11 Tahun 2000 tentang Pajak Reklame di Kabupaten Bantul membahas pelaksanaan Perda Kabupaten Bantul No. 11 Tahun 2000 tentang pajak reklame” belum optimal dikarenakan, peraturan No.11 Tahun 2000 ini masih tergolong baru dan belum merealisasikan Pasal 47 UU No. 11 Tahun 2000 terhadap subjek pajak yang tidak memenuhi kewajibannya.⁷

Najib Mahfudz “Tinjauan dan Peranan DPRD Kabupaten Klaten dalam Perda No.13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi dan Kantor Pelayanan Terpadu”. Setelah diamati, beliau lebih menerangkan kurangnya intensitas DPRD Kabupaten Klaten dalam melakukan peninjauan dalam kantor pelayanan terpadu”.⁸

Fitri Atur Arum “Pelayanan publik surat izin usaha perdagangan dinas perizinan Kabupaten Bantul” Setelah diamati, beliau lebih menerangkan tentang pelayanan publik SIUP dinas Perizinan Kabupaten Bantul, dan terdapat kurangnya data dalam melakukan surat izin usaha perdagangan dinas perizinan Kabupaten Bantul.⁹

⁷Nur Syavina, “Pelaksanaan Perda No. 11 Tahun 2000 tentang Pajak Reklame di Kabupaten Bantul” *Skripsi* FH UII, 2003.

⁸Najib Mahfudz “Tinjauan dan Peranan DPRD Klaten dalam Perda No.13 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten”, *Skripsi* FH UII, 2007.

⁹Fitri Atur Arum “Pelayanan publik surat izin usaha perdagangan dinas perizinan Kabupaten Bantul” *Skripsi* FSH UIN Sunan Kalijaga, 2013.

Dari beberapa telaah pustaka yang telah dianalisis, penyusun menganggap bahwa penelitian tersebut masih terfokus dalam ranah perizinan yang hanya memfokuskan pada satu lingkup izin, dalam artian bahwa fokus penelitian hanya di lingkup pelaksana teknis izin karena masih harus ada penjabaran mengenai perizinan, pelaksanaan suatu perda perizinan itu sendiri dan pelaksanaan dilapangan kantor pelayanan terpadu.

. Berangkat dari sinilah kemudian penyusun melakukan penelitian mengenai Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten yang merupakan masalah dalam pelayanan administrasi perijinan yang harus segera diselesaikan dengan cara yang tepat dan komprehensif.

E. Kerangka Teoritik

Dalam setiap pemerintahan yang baik disuatu negara tentunya menginginkan sebuah kelayakan dalam memerintah demi terciptanya suatu kemakmuran, kesejahteraan, dan keadilan yang harus dicapai. AAUPL merupakan konsep terbuka dan lahir dari proses sejarah sehingga terdapat rumusan yang beragam mengenai asas-asas tersebut. Mekanis disini dapat diuraikan mengenai Asas-asas umum pemerintahan yang layak menurut Koentjoro Purbopranoto, yaitu;

- a. Asas persamaan
- b. Asas kepercayaan
- c. Asas kepastian hukum
- d. Asas kecermatan
- e. Asas motivasi untuk setiap keputusan
- f. Asas tidak mencampur adukan kewenangan

- g. Asas permainan yang layak
- h. Asas keadilan dan kewajaran
- i. Asas kepercayaan dan menanggapi penghargaan yang wajar
- j. Asas meniadakan akibat sesuatu yang batal
- k. Asas perlindungan atas pandangan atau cara hidup pribadi
- l. Asas kebijaksanaan
- m. Penyelenggaraan kepentingan umum¹⁰

Beberapa istilah untuk menyebutkan asas-asas pemerintahan yang layak ini bermacam-macam, misalnya di Belanda dikenal dengan *Algemene Beginselen van Behoorlijke Bestuuring* (ABBB), di Inggris dikenal dengan *The Principal of Natural Justice*, di Perancis diistilahkan *Les Principaux Generaux du Darioit Coutumier Publique*, di Belgia disebut *Anglemene Rechtsbeginselen*, di German dinamakan *Varfassung Sprinzipien* dan di Indonesia dikatakan sebagai “Asas-asas Umum Pemerintahan yang Layak”. Asas-asas umum pemerintahan yang layak berfungsi sebagai pegangan bagi pejabat administrasi Negara dalam menjalankan fungsinya.

Berkaitan dengan AAUPL, tolak ukur pemerintah dalam menjalankan tugas harus sesuai dengan Tugas pemerintahan daerahnya pula. Pemerintahan daerah dalam negara hukum modern (*welfare state*) seperti pemerintahan Indonesia saat ini, tidak hanya melaksanakan undang-undang saja, tetapi lebih luas yaitu menyelenggarakan kepentingan umum. Dalam kondisi ini, negara dituntut harus dapat bertindak untuk menyelesaikan segala aspek atau persoalan yang menyangkut kehidupan warga negaranya sebagai bentuk pelayanan publik.

1. Pelayanan Publik

¹⁰ Ridwan HR, *Hukum Administrasi ...*, hlm.258-278.

a. Pengertian

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sedangkan penyelenggara pelayanan publik atau disebut sebagai penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

b. Tugas penyelenggara pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan baik oleh pemerintahan pusat maupun daerah melalui dua bentuk alat pemerintahan yaitu :

1. Seorang petugas (fungsionaris) atau badan pemerintahan yang berdasarkan peraturan perundang-undangan diberi kewenangan untuk menyatakan kehendak pemerintah.
2. Badan pemerintahan, yaitu kesatuan hukum yang dilengkapi dengan kewenangan memaksa.

Dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan kepentingan publik, pemerintah diberi limpahan wewenang berbentuk delegasi perundang-undangan, yang prinsipnya merupakan wewenang Badan Legislatif. Pasal 22 ayat (1) UUD 1945 menyatakan bahwa dalam hal kepentingan memaksa, Presiden berhak menetapkan Peraturan

Pemerintah Pengganti UU.¹¹ Dalam konteks ini, ternyata administrasi negara, dalam hal pemerintahan (Presiden) dengan dibantu oleh menteri-menterinya memegang kekuasaan regulatif. Dengan demikian untuk penyelenggaraan kepentingan publik, walaupun belum ada peraturan perundangan, Presiden memiliki kebebasan bertindak demi kepentingan umum.

Adapun asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 7 penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum
Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/golongan.
2. Kepastian hukum
Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak
Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
Pemenuhan hak yang dibanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan
Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

¹¹ Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 22 ayat (1).

6. Partisipatif

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

8. Keterbukaan

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Dalam melaksanakan pemerintahan yang baik, ada hal yang sangat diperlukan pemerintahan bila telah bersinggungan dengan semua

unsur prinsip-prinsip *good governance* sebagaimana tersebut di bawah ini.¹²

1. Partisipasi (*Participation*)

Sebagai pemilik kedaulatan rakyat, setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam bernegara, ikut serta dalam pemerintahan.

2. Penegakan Hukum (*Rule of Law*)

Good governance dilaksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokratisasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.

3. Transparansi (*Transparancy*)

Keterbukaan tersebut mencakup semua aspek aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana-dana publik sampai pada tahap evaluasi.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sebagai konsekuensi logis dari keterbukaan, maka setiap komponen yang terlibat dalam proses pembangunan *good governance* perlu memiliki daya tanggap terhadap keinginan maupun keluhan para penerima pelayanan publik.

5. Berorientasi pada Konsensus (*Consensus Orientation*)

¹²Sadu Wasistiono, *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, (Bandung: Alqaprint Jatinangor, 2002), hlm. 27.

Di dalam *good governance*, pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah bersama lebih diutamakan berdasarkan konsensus, yang dilanjutkan dengan kesediaan untuk konsisten melaksanakan konsensus yang telah diputuskan bersama.

6. Keadilan (*Equity*)

Melalui prinsip *good governance*, setiap warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan.

7. Keefektifan dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Agar mampu berkompetisi secara sehat dalam percaturan dunia, kegiatan domain dalam *governance* perlu mengutamakan efektivitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Setiap aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu mempertanggungjawabkan kepada publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Publik¹³, menyebutkan bahwa pelayanan publik harus diatur dalam suatu tata laksana yang mengandung ;

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan dan kepastian
- c. Keamanan
- d. Keterbukaan
- e. Efisien
- f. Ekonomis
- g. Keadilan yang merata

¹³Kep.MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Publik.

h. Ketepatan waktu

Sebagai tindak lanjut dari Kep.MENPAN tersebut, melalui Surat Edaran MENKO WASBANGPAN Nomor 56/MK/WASPAN/6/98 yang ditujukan kepada semua Menteri Kabinet Reformasi Pembangunan, Gubernur Bank Indonesia, para gubernur, pemimpin lembaga non departemen, dan bupati/walikota¹⁴ untuk mengambil langkah-langkah sebagai berikut.

1. Dalam waktu secepat-cepatnya mengambil langkah-langkah perbaikan mutu masyarakat pada masing-masing unit kerja/atau kantor pelayanan.
2. Langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat tersebut diupayakan dengan cara berikut ;
 - a. Menerbitkan pedoman pelayanan yang antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan, baik dalam bentuk buku panduan/pengumuman atau melalui media informasi lainnya
 - b. Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.
 - c. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan, dan apabila batas waktu yang telah

¹⁴Kep.MENPAN Surat Edaran MENKO WASBANGPAN Nomor
56/MK/WASPAN/6/98

ditetapkan terlampaui, maka permohonan tersebut berarti disetujui

- d. Melarang atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar diluar biaya pelayanan yang telah ditetapkan.
- e. Sedapat mungkin menerapkan pola pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu) bagi unit-unit kerja/kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan satu produk pelayanan.

Namun adanya pembaruan penambahan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 menjadi Kep. MENPAN No.63 Tahun 2004 menyebutkan ;

- a. Prosedur Pelayanan

Diberlakukan pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian ditetapkan pada saat permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

- c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan ditetapkan biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya.

- d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima pelanggan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana perizinan harus memadai dalam proses pemberian layanan.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pengaruh yang paling besar (dominan) dalam pelayanan publik adalah *responsiveness* yaitu berkenaan dengan kesediaan, kemauan petugas untuk membantu pelanggan dan merespon keinginan pelanggan, diikuti empati yaitu kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan oleh personal/atau individu kepada pelanggan dalam memahami (membantu) masalah pelanggan, *tangibles* yaitu penampilan fisik gedung dan pegawai, serta sarana prasarana yang mendukung pelayanan, *assurance* yaitu mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan/organisasi dan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggan dengan jaminan pengetahuan, kemampuan, keandalan dan sopan santun pegawai, dan *reliability* yaitu kemampuan perusahaan/organisasi untuk memberikan pelayanan dengan akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan.

F. Metode Penelitian

Metodologi pada hakekatnya memberikan pedoman tentang tata cara seorang ilmuwan mempelajari, menganalisis dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapinya.¹⁵ Metode penelitian adalah cara-cara mengenai bagaimana suatu penelitian itu akan dilakukan dengan cara-cara tertentu yang dibenarkan, baik mengenai tata cara pengumpulan data, pengolahan data maupun analisis data serta penulisan laporan penelitian. Adapun metode yang digunakan penyusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian secara umum dapat digolongkan dalam beberapa jenis, dan pemilihan jenis penelitian tersebut tergantung pada perumusan masalah yang ditentukan dalam penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, penyusun menggunakan jenis penelitian empiris, terdiri atas:

- a. Penelitian terhadap identifikasi hukum, dan
- b. Penelitian terhadap efektivitas hukum¹⁶

Penelitian ini memfokuskan diri pada penelitian empiris dan doktrin-doktrin hukum yaitu pandangan atau ajaran-ajaran para ahli hukum mengenai bidang studi yang dikaji.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian yang bersifat deskriptif. Penelitian yang bersifat deskriptif merupakan penelitian hukum dalam

¹⁵Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1985), hlm. 6.

¹⁶Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Palu: Sinar Grafika, 2009), hlm. 12.

rangka mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum, dan norma-norma hukum.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian observasional yaitu berada di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten, hal ini bertujuan untuk mengamati dan mendiskripsikan gejala-gejala yang terjadi pada fenomena natural menurut ketentuan hukum atau perundang-undangan yang berlaku.¹⁷

4. Subjek Penelitian

- a. Responden, yaitu penjawab atas pertanyaan untuk kepentingan penelitian.¹⁸ Responden mempunyai posisi yang sangat penting untuk menjawab permasalahan maka penyusun menentukan responden adalah penerima pelayanan publik.
- b. Narasumber, yaitu orang yang memberi (mengetahui secara jelas atau menjadi sumber) informasi.¹⁹ Dalam hal ini adalah pejabat Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten.

5. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung pada

¹⁷Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jember: PT. Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 37.

¹⁸Departemen Pendidikan Nasional, 2005, hlm. 952.

¹⁹*Ibid.*, hlm. 74.

lokasi penelitian. Data sekunder adalah data yang tidak secara langsung diperoleh di lapangan, tetapi melalui studi kepustakaan, berupa buku-buku, dokumen-dokumen, laporan-laporan, peraturan perundangan-undangan, surat kabar, sumber-sumber lain yang terkait permasalahan yang diteliti. Data sekunder mencakup bahan hukum primer yaitu UUD 1945 khususnya Pasal 18B tentang Pemerintahan Daerah; Peraturan Perundang-Undangan khususnya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 tentang Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten.

6. Sumber Data

Yang dimaksud sumber dalam penelitian ini adalah sumber dimana data diperoleh. Berdasarkan jenis datanya, yaitu data primer yaitu data yang diperoleh langsung pada lokasi penelitian yaitu di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten. Adapun data yang juga menjadi sumber dalam penelitian ini yaitu:

a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari:

1) Undang-Undang Dasar 1945 khususnya Pasal 18B tentang Pemerintahan Daerah.

2) Peraturan Perundang-Undangan

a) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

- b) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - c) Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 - d) Keputusan Menpan No.26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transaparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 - e) Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 tentang Struktur Organisasi dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten.
- b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai sejumlah keterangan atau fakta dengan cara mempelajari bahan-bahan pustaka yang berupa buku-buku, dokumen-dokumen, laporan-laporan, majalah, peraturan perundang-undangan, surat kabar dan sumber-sumber lain yang memberi penjelasan akan permasalahan yang diteliti.
- c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti bahan dari internet, kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan sebagainya yang memberi penjelasan akan permasalahan yang diteliti yaitu mengenai Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten.

7. Teknik Pengumpulan Data

Suatu penelitian pasti membutuhkan data yang lengkap, dalam hal ini dimaksudkan agar data yang terkumpul benar-benar memiliki validitas dan reabilitas yang cukup tinggi. Di dalam penelitian lazimnya dikenal paling sedikit tiga jenis teknik pengumpulan data, yaitu studi dokumen atau bahan pustaka, pengamatan atau observasi, dan wawancara atau interview.²⁰ Interview dalam penelitian ini difokuskan kepada para pejabat Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten.

8. Teknik Analisis Data

Kegiatan yang dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh disajikan deskriptif dan dianalisis secara kualitatif (*content analysis*) dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Data penelitian dikualifikasikan sesuai dengan permasalahan penelitian.
- b. Hasil kualifikasi data selanjutnya disistematiskan.
- c. Data yang telah disistematiskan kemudian dianalisis untuk dijadikan dasar dalam mengambil kesimpulan.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penulisan hukum ini, maka penyusun dalam penelitiannya dibagi menjadi lima bab, dan tiap-tiap bab dibagi dalam subbab yang disesuaikan dengan luas pembahasan. Adapun sistematika penulisan hukum ini adalah sebagai berikut:

²⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta : UI Press, 2006), hlm. 21.

Bab Pertama, membahas mengenai pelayanan publik di Kabupaten Klaten sebagai instrument hukum administrasi guna mengatur tingkah laku warga dalam hal penyelenggaraan perizinan dan implikasinya guna menciptakan asas-asas umum pemerintahan yang layak.

Bab Kedua, menjelaskan secara mendalam terkait teori otonomi daerah, sistem keterbukaan informasi publik, kantor pelayanan terpadu dan ruang lingkup perizinan secara umum mengenai Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten.

Bab Ketiga, memaparkan mengenai wilayah penelitian baik dari sisi diskripsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten, struktur organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten, dan tata kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten.

Bab Keempat, penyusun menganalisa sejauhmana penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten dan apa saja asas-asas yang dianut Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten dalam perizinan serta dampak yang terjadi sesuai dengan peraturan daerah Nomor 13 Tahun 2007 Kabupaten Klaten.

Bab Kelima, menyimpulkan dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan memberikan saran atau rekomendasi sebagai bahan refleksi bagi semua pihak terkait temuan-temuan di lapangan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dalam struktur organisasi dan tata kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian bab-bab diatas maka diperoleh kesimpulan mengenai beberapa hal mengenai bagaimanakah penerapan asas-asas perizinan dan non perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten menurut Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu ditinjau dari UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ? dan bagaimanakah penerapan dari Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten dan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten sebagai berikut;

1. Penerapan Pelayanan Publik oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten Menurut Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 tentang Struktur organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten ditinjau dari UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik di daerah sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 tentang Struktur organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu. Dalam Pelaksanaan di lapangan adanya hal yang sudah banyak terpenuhi antara lain;

- a. Asas Kepentingan Umum telah dipenuhi oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten yaitu dalam melaksanakan Kepentingan Umum, masyarakat baik orang, mahasiswa ataupun orang yang

berkepentingan yang tidak melakukan perizinan, dapat mengakses data untuk keperluan pendidikan maupun hal terkait yang sesuai dengan kepentingan yang melalui bimbingan dan pengawasan pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten. Masyarakat dalam melakukan perizinan mulai dari tahap permohonan sampai dengan dikeluarkannya izin dokumen secara langsung ditempatkan Kantor Pelayanan Terpadu dengan dibantu dan dibimbing oleh pegawai-pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten.

- b. Asas Kepastian Hukum sudah terpenuhi oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten, yaitu dalam melaksanakan perizinan satu pintu yang sesuai dengan harapan masyarakat dan sebagai pelopor pedoman semangat kerja untuk mencapai kualitas pelayanan perizinan, Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2007 Tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten, Kep.Men.Pan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik, Kep.Men.Pan Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan Perda Nomor 13 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten yang dimana hal tersebut dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten.

- c. Asas Kesamaan Hak dan Asas Perlakuan Tidak Diskriminatif telah dipenuhi oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten, yaitu dalam melaksanakan kinerja dalam penyelenggaraan perizinan, pegawai Kantor Pelayanan Terpadu tidak membedakan status dari berbagai kalangan, dalam hal ini misalkan, jika Bupati Kabupaten Klaten melakukan perizinan, perlakuan untuk melayani tetap sama dan tetap sesuai prosedur tanpa ada perlakuan khusus pejabat pemerintahan. Hal itu juga diterapkan di masyarakat yang melakukan perizinan, jika tidak mengetahui dalam melakukan perizinan, pegawai Kantor Pelayanan Terpadu siap membimbing dan mengarahkan permohonan perizinan sampai dikeluarkan izin dokumen perizinan sesuai prosedur.
- d. Asas Keseimbangan Hak telah dipenuhi oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten, yaitu dalam melaksanakan tugas sebagai penyelenggara perizinan, penerapan dan tugas kerja setiap pegawai melaksanakan tugas kerja sesuai dengan bidangnya masing-masing.
- e. Asas Keprofesionalan cukup terpenuhi, yaitu pegawai Kantor Pelayanan Terpadu melaksanakan kerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dan hal tersebut tidak mengurangi jenjang waktu dalam perizinan meskipun SDM atau jumlah personal yang kurang.
- f. Asas Partisipatif terpenuhi oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten karena jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat sudah diberitahukan kepada masyarakat melalui media apapun yang bisa dijangkau masyarakat.

- g. Asas Keterbukaan telah dipenuhi oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten, yaitu dalam melaksanakan penyelenggaraan perizinan, masyarakat dapat mengetahui informasi secara terbuka dalam tata cara melakukan perizinan, dan Kantor Pelayanan Terpadu berpedoman pada UU Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - h. Asas Akuntabilitas terpenuhi dalam hal akuntabilitas produk pelayanan publik dalam hal bagan alir yang berada di dalam ruangan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten. Begitu pula persyaratan teknis atau persyaratan administratif sudah diinformasikan secara jelas dan sudah diletakkan di dekat loket pelayanan.
 - i. Asas Ketepatan waktu dan Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan yang cepat dan sesuai prosedur, yaitu pegawai Kantor Pelayanan Terpadu melaksanakan berbagai kemudahan yang bilamana masyarakat perlukan, dan dalam melakukan proses perizinan telah sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan dari tahap permohonan sampai dengan dikeluarkannya izin dokumen.
2. Penerapan dari Perda Nomor 13 Tahun 2007 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten.

Implementasi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten dalam melaksanakan struktur organisasi dan tata kerja Kantor Pelayanan Terpadu dikatakan cukup baik. Walaupun demikian diberikan catatan-catatan yang perlu diperhatikan yang berkaitan dengan implementasi pelayanan yang diberikan. Dari hal *kemudahan pelayanan*, tidak ada kesulitan yang dialami masyarakat dalam memperoleh perizinan. Dari hal *transparansi pelayanan*, petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten sudah proaktif dalam memberikan pelayanan informasi secara lengkap kepada masyarakat, petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten telah memberikan informasi sejauh yang ditanyakan atau yang diminta masyarakat. Dari indikator *kepuasan masyarakat*, masih banyak kebutuhan dan keinginan dari masyarakat yang telah terpenuhi pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten mulai dari penyederhanaan persyaratan, informasi yang lengkap dan sebagainya.

B. Saran

- a. Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten agar lebih meningkatkan pelayanan perizinan agar terciptanya kemajuan perizinan di dalam Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten maupun kemajuan daerah Kabupaten Klaten.
- b. Agar implementasi berlakunya Perda Nomor 13 Tahun 2007 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten

Klaten serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bersifat positif bagi penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu dilakukan pembenahan dan mengevaluasi peraturan dalam perizinan atau pelayanan umum lainnya yang dianggap prosedurnya masih panjang dan berbelit-belit, misalnya terlalu banyak persyaratan yang ada dalam perizinan sehingga menyulitkan masyarakat untuk mengurus perizinan tersebut.

- c. Masih perlu ditingkatkan upaya mengikutsertakan aspek komunikasi yaitu bagaimana kemampuan aparat dalam mengkomunikasikan informasi seputar pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dari indikator transparansi pelayanan, bahwa supaya petugas Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten lebih memberikan pelayanan informasi secara lengkap dan menyeluruh kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Kelompok Buku-buku

- Ali, Zainudin, *Metode Penelitian Hukum*, Palu: Sinar Grafika, 2009.
- Atmosudirdjo, Prajudi, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Galia Indonesia, 1983.
- Basah, Sjachran, *Pencabutan Izin Salah Satu Sanksi Hukum Administasi*, Surabaya: FH Unair, 1995.
- HR, Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Kaloh, J., *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Thaib, Dahlan, *Ketatanegaraan Indonesia, Perspektif Konstitusional*, Yogyakarta: UGM, 2009.
- Sinambela, Poltak, Litjan, *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1985.
- Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : UI Press, 2006.
- Spelt, M. N dan Berge, ten M., J. B. J *Pengantar Hukum Perizinan*, disunting oleh Hadjon, M., Phillipus, Surabaya: Yuridika, 1993.
- Sunggono, Bambang, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jember: PT. Raja Grafindo Persada, 1996.
- Sunarno, Siswanto, *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2006.
- Syarifudin, Ateng, Pasang Surut Otonomi Daerah, *Orasi Disnatahis*, Bandung: UNPAR, 1983.
- Utrecht, E. *Pengantar Administrasi Negara Indonesia*, Surabaya: Pustaka Tinta Mas, 1988.
- Wasistiono, Sadu, *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Bandung: Alqaprint Jatinangor, 2002.

B. Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2004 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-undang Nomor 18 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kep.MENPAN Surat Edaran MENKO WASBANGPAN Nomor 56/MK/WASPAN/6/9 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kep.Men.Pan.No: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kepmenperindag nomor 589/MPP/10/2003 tentang Penetapan jenis-jenis industri dalam pembinaan masing-masing direktorat jenderal dan kewenangan pemberian izin bidang industri dan perdagangan dilingkungan perindustrian dan perdagangan.

Keputusan menteri pertanian Nomor 859/kpts/TP250/II/98.

Ketentuan Umum, Pasal 1 ayat (9) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor:36/MDAG/PER/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.

Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor:36/MDAG/PI R/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.

Pasal 4 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor:36/MDAG/PI R/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.

Perda Kabupaten Klaten Nomor 5 Tahun 1984 tentang Ijin Mendirikan Bangunan.

Perda Kabupaten Klaten nomor 5 Tahun 2009.

Perda Kabupaten Klaten Nomor 23 Tahun 2002 tentang Ijin Gangguan.

Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2007 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten.

SK Bupati Klaten Nomor 503/1705/1998 tanggal 14 Oktober 1998 tentang Pelayanan Perizinan Satu Atap.

C. Kelompok Skripsi

Fitri Atur Arum “Pelayanan publik surat izin usaha perdagangan dinas perizinan Kabupaten Bantul” *Skripsi* FSH UIN Sunan Kalijaga, 2013.

Najib Mahfudz “Tinjauan dan Peranan DPRD Klaten dalam Perda No.13 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten”, *Skripsi* FH UII, 2007.

Nur Syavina, “Pelaksanaan Perda No. 11 Tahun 2000 tentang Pajak Reklame di Kabupaten Bantul” *Skripsi* FH UII, 2003.

D. Situs Website Internet

www.Wikipedia Indonesia arti organisasi menurut para ahli co.id.

http://ptsp.bkpm.go.id/index.php/content/show_profil/397.

http://kptklaten.wordpress.com.

http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan publik, diakses pada 12Mei 2013.