

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU BIDANG PERIZINAN PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN BARITO KUALA**

MUHAMMAD RIF'HAN RAHMADIAN

NIM 1920419310007



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMNISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2023**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU BIDANG PERIZINAN PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN BARITO KUALA**

OLEH

**MUHAMMAD RIF'HAN RAHMADIAN
NIM 1920419310007**

TESIS

Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Master pada
Program Magister Administrasi Publik

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMNISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2023**

PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Kuala (Studi Analisis Implementasi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)).

Nama : Muhammad Rifhan Rahmadian

NIM : 1920419310007

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui Komisi Penguji



Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si
Ketua



Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M.PA
Sekretaris



Dr. H. Muslih Amberi, M.Si
Anggota



Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.Sc
Anggota


Mengetahui

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si
NIP. 19740307 200212 1 003

Dekan Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, MSi
NIP. 19730122 199802 1 001

Tahun Lulus 2023

Tanggal Wisuda :

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Penelitian ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (Sarjana, Magister, atau Doktor), baik di Universitas Lambung Mangkurat maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Penelitian ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Pembimbing.
3. Dalam Karya Tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Banjarmasin, 22 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan,



M. Rifhan Rahmadian
NIM. 1920419310007



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

Jl. Brigjen H. Hasan Basry Kayu Tangi Banjarmasin Telp/Fax(0511) 3307718
Email Center:maptbs_unlam@yahoo.com; Laman:www.map.ulm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN AKHIR TESIS

Pada hari ini *Kamis* tanggal *Dua Puluh Dua* bulan *Juni* tahun *Dua Ribu Dua Puluh Tiga* telah dilaksanakan Ujian Akhir Tesis nomor surat *3673/UN8.1.13/KP.10.00/2023* jam *Sebelas* yang berjudul "*Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Kuala* ." mahasiswa :

Nama : **Muhammad Rifhan Rahmadian**
NIM : **1920419310007**
Program : **Magister Administrasi Publik (MAP)**

Dengan nilai sebagai berikut:

Nama/Jabatan	Nilai (Angka)	Tanda Tangan
Penguji		
Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si	80	
Penguji		
Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M.PA	80	
Penguji		
Dr. H. Muslih Amberi, M.Si	79	
Penguji		
Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc	79	
	Rerata	79,5

Demikian Berita Acara ujian akhir tesis ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mahasiswa yang Ujian

Muhammad Rifhan Rahmadian
NIM. 1920419310007

Banjarmasin, 22 Juni 2023
Ketua Tim Penguji

Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si
NIP.

Mengetahui:
Koordinator Program,

Dr. Faufik Arbain, S.Sos, M.Si
NIP. 197403072002121003

Catatan :

Blangko penilaian dan semua berkas dikembalikan ke bagian pendidikan oleh Ketua Tim Penguji dan tidak diberikan kepada mahasiswa



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
PROGRAM PASCASARJANA**

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 093/UN8.4/SE/2024

Sertifikat ini diberikan kepada:

Muhammad RifHan Rahmadian

Dengan Judul Tesis :

Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Kuala

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 20\%$, dan dinyatakan Bebas dari Plagiasi.

Banjarmasin, 22 Februari 2024

Direktur,



Prof. Dr. Danang Biyatmoko, M.Si.
NIP. 196805071993031020

ABSTRAK

Rahmadian, Muhammad Rifhan. 2023. Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Kuala. Tesis, Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing : (I) Prof. Dr. H. Asmu'i M.Si, (ii) Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M.Pa.

Undang-undang tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, telah mengamanatkan Pemerintah Pusat dan Daerah agar Mengimplementasikan kebijakan. Penelitian ini untuk menganalisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Barito Kuala. Selanjutnya merumuskan model implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang idial, penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah. Tujuan penelitian ini mendiskripsikan, menganalisis: 1) Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Barito Kuala; 2) Aspek pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Barito Kuala. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus ini fenomena dimana obyek penelitian DPMPTSP di Kabupaten Barito Kuala. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah wawancara dengan informan sesuai dengan rumusan masalah, analisis dokumen dan observasi lapangan sesuai dengan tujuan penelitian, teknik analisis data diproses dalam pengumpulan data adalah dengan mereduksi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Barito Kuala telah mengimplementasikan kebijakan PTSP namun dalam implementasinya pelimpahan wewenang izin terjadi GAP antara DPMPTSP dengan SKPD teknis, dari 158 izin baru 54 izin yang dilimpahkan ke PTSP. Aspek pendukung dan Penghambat dalam implementasi kebijakan: 1) kecenderunga sikap pemerintah daerah dan implementor, 2) komunikasi koordinasi PTSP dengan SKPD teknis terjadi egosektoral 3) sumber daya kurang memadai yang memahami teknik informasi (TI) terbatas, 4) struktur birokrasi, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) agar sesuai dengan janji layanan. Model implementasi kebijakan yang disarankan adalah, 1) memperbaiki transmisi kebijakan pelimpahan wewenang agar jelas, 2) memperbaiki kompetensi SDM dengan pendidikan dan pelatihan, 3) frahmentasi dukungan sikap pemerintah daerah tentang komitmen pimpinan, 4) meningkatkan dukungan pemerintah berkomitmen dalam pelimpahan wewenang. Dari Hasil pembahasan bahwa Implementor DPMPTSP dengan SKPD tenis terkait dengan pelayanan perizinan Secara Prosedural koordinasi antar SKPD mengalami kendala dimana terjadi GAP, karena masing-masing SKPD mempunyai penerapan aturan sendiri yang penafsirannya berbeda beda tidak sinkron.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

ABSTRACT

Rahmadian, Muhammad Rifhan. 2023. Implementation of the One-Stop Integrated Service Policy for Licensing at the Barito Kuala Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office. Thesis, Master of Public Administration Program, Faculty of Social and Political Sciences, Lambung Mangkurat University. Supervisor: (I) Prof. Dr. H. Asmu'i M.Si, (II) Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M.Pa.

The Law on Public Services and Presidential Regulation Number 97 of 2014 concerning the Implementation of One-Stop Integrated Services, have mandated the Central and Regional Governments to Implement the policy. This research is to analyze the One-Stop Integrated Service Policy Implementation in Barito Kuala Regency. Furthermore, formulating an ideal One-Stop Integrated Service (PTSP) policy implementation model, this research uses qualitative research based on the background and problem identification. The purpose of this research is to describe, analyze: 1) Implementation of the One-Stop Integrated Service Policy at the Barito Kuala Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office; 2) Supporting and inhibiting aspects in the implementation of the One-Stop Integrated Service policy in Barito Kuala Regency. This research uses a qualitative approach with this case study phenomenon where the object of research is DPMPTSP in Barito Kuala Regency. The data processing technique used is interviews with informants in accordance with the formulation of the problem, document analysis and field observation in accordance with the research objectives, the data analysis technique processed in data collection is to reduce the data. The results showed that the Barito Kuala Regency Government had implemented the PTSP policy, but in its implementation, the delegation of permit authority occurred GAP between DPMPTSP and technical SKPD, out of 158 permits, only 54 permits were delegated to PTSP. Supporting and inhibiting aspects in policy implementation: 1) the tendency of local government and implementor attitudes, 2) PTSP coordination communication with technical SKPD occurs egosectoral 3) inadequate resources that understand limited information techniques (IT), 4) bureaucratic structure, Standard Operating Procedures (SOP) and Service Standards (SP) to match service promises. The suggested policy implementation models are, 1) improving the transmission of delegation of authority policies to be clear, 2) improving HR competencies with education and training, 3) fragmentation of support for local government attitudes regarding leadership commitment, 4) increasing government support committed to delegation of authority. From the results of the discussion that the DPMPTSP Implementor with the tennis SKPD related to licensing services Procedurally coordination between SKPDs experiences obstacles where there is a GAP, because each SKPD has its own application of rules whose interpretations are different and not synchronized.

Keywords: Policy Implementation, One Stop Integrated Service

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat pertolongan, kemudahan, ketabahan dan kesabaran yang diberikan-Nya dalam setiap bagian penulisan ini, kemudian diberikan pula oleh-Nya orang-orang baik yang telah kebersamai proses pencapaian ini. Atas dasar kasih dan sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul "Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Kuala". Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan dan suri tauladan terbaik di muka bumi ini, nabi Muhammad SAW, beserta sahabat, kerabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Keberhasilan penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang turut berpartisipasi dan memberikan dorongan sehingga pada akhirnya tesis ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si dan Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M.PA. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaganya dan dukungan untuk memberikan bimbingan dan saran-saran yang sangat berguna hingga selesainya penulisan tesis ini.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-

tingginya kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyelesaian tesis ini, yaitu kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin
Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E.,M.Si.;
2. Direktur Pascasarjana Bapak Prof. Drs. Ahmad Suriansyah, M.Pd.,
Ph.D;
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Bapak Dr.
Taufik Arbain, M.Si;
4. Sekretaris Program Studi Magister Administrasi Publik Ibu Ibu
Hj. Aulia, S.Sos, M. Si
5. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Program Studi Magister
Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat
Banjarmasin;
6. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Ir. H. M. Aberar, **M.P** , Ibu Ir. Hj. Herwina Rezeki beserta
jajarannya yang telah berkenan memberikan data pendukung
penelitian;
7. Semua pihak yang terlibat yang tidak dapat penulis sebutkan satu
persatu baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah
memberikan dukungan dalam bentuk moril maupun materil demi
terselesainya tesis ini.

Penulis percaya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, segala kekurangan yang terdapat di dalamnya merupakan refleksi dari

berbagai keterbatasan penulis. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan tesis dengan tema yang sama di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi bagi semua dan dapat mendukung peningkatan kualitas pendidikan di masa yang akan datang.

Banjarmasin, Juni 2023

Penulis,

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada kedua orangtua saya, mama dan abah tercinta, yaitu Drs.EC.H. Supiani Yoesri dan Hj.Subiati yang telah memberikan doa, perhatian serta kasih sayang tiada jemu. Tidak kurang dukungan, motivasi dan apresiasi yang diberikan sehingga apapun langkah yang diambil oleh peneliti dalam proses penyusunan karya ilmiah ini dapat terlaksana dengan baik

Adik satu-satunya, Muhammad Rif'qi Maulana yang selalu memberikan dukungan pengiring sehingga penulis lebih bersemangat menuntut ilmu, seringkali menjadi kawan diskusi sehingga membuka wawasan penulis. Ia pula yang membuat saya bertekad kuat untuk berjuang dan menyelesaikan studi saya.

Yohana Nenes Talia, seorang yang selalu memberikan support pada titik lemah yang saya alami. Menjadi kawan bertukar pikiran pada masa pascasarjana yang dengan tulus memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mendukung saya. Seluruh keluarga, sahabat dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah banyak membantu dan memberikan dukungan, semangat, serta mendoakan keberhasilan dalam mengikuti perkuliahan hingga selesainya penulisan laporan hasil penelitian ini.

Persembahan ini sekaligus sebagai bentuk ucapan terima kasih yang tak terhingga atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada saya, semoga Allah menilainya sebagai ibadah dan dibalaskan dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
LEMBAR PERSEMBAHAN	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.5. Manfaat Bagi Akademisi	14
1.6. Manfaat Bagi Praktisi	14
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1. Penelitian Terdahulu	17
2.2. Konsep Kebijakan Publik	21
2.2.1. Definisi Kebijakan Publik	21
2.2.2. Bentuk - Bentuk Kebijakan Publik	22
2.2.3. Tingkat-Tingkat Kebijakan Publik.....	24
2.2.4. Proses Kebijakan Publik	27
2.3. Implementasi Kebijakan Publik.....	43
2.4.1. Definisi implementasi kebijakan Publik	43
2.4.2. Unsur-Unsur Implementasi Kebijakan.....	45
2.4. Model Implementasi Kebijakan Publik	48
2.5.1. Model George C. Edward III	48
2.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi	54
2.1.1. Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan	54

2.1.2.	Teori Instrumen Kebijakan Publik.....	55
2.1.3.	Dimensi Kebijakan Publik.....	61
2.1.4.	Dimensi Kebijakan Publik Sebagai Pilihan.....	63
2.1.5.	Dimensi Kebijakan Publik Sebagai Hipotesis.....	64
2.1.6.	Teori Pelayanan Publik.....	65
2.6.	Kerangka Pemikiran.....	73
BAB III		
	METODE PENELITIAN.....	75
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	75
3.2.	Lokasi Penelitian.....	76
3.3.	Fokus Penelitian.....	77
3.4.	Sumber Data.....	77
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	78
3.6.	Instrumen Pengumpulan Data.....	81
3.7.	Teknik Analisis Data.....	82
3.8.	Teknik Keabsahan Data.....	90
BAB IV		
	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	100
4.1.	Perkembangan Barito Kuala.....	100
4.2.	Visi dan Misi PTSP Kabupaten Barito Kuala.....	101
4.3.	Tugas Pokok dan Fungsi.....	103
4.4.	Struktur Organisasi.....	105
a.	Struktur Organisasi Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	107
4.5.	Sumber Daya DPMPTSP Kabupaten Barito Kuala.....	119
4.6.	Gambaran Kebijakan PTSP Kabupaten Barito Kuala.....	121
BAB V		
	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	125
5.1.	HASIL PENELITIAN.....	125
5.1.1.	Implementasi Kebijakan Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	125
5.1.1.1.	Instrumen Kebijakan.....	129
5.1.1.2.	Tata Laksana.....	134
5.1.1.3.	Standar Pelayanan (SP).....	138
5.1.1.4.	Aktor Implementasi Kebijakan.....	140

5.1.2. Aspek Pendukung dan Aspek Penghambat Implementasi Kebijakan PTSP.	143
5.1.2.1. Dukungan Pemerintah Kabupaten Barito Kuala.....	144
5.1.2.2. Aspek Penghambat	145
5.1.2.3. Hasil Rapat FGD PTSP, Kamis (17/5/2023).	147
5.1.2.4. Kecenderungan Sikap	149
5.1.2.5. Komunikasi.....	150
5.1.3. Sumber Daya.....	153
5.1.3.1. Sumber Daya Manusia.....	153
5.1.4.1. Fasilitas Fisik	156
5.1.4. Struktur Birokrasi.....	158
5.1.4.1. Standar Pelayanan (SP).....	159
5.1.4.1. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	160
5.1.5. Model Implementasi Kebijakan PTSP Di Kabupaten Barito kuala.	162
5.1.5.1. Model Wewenang PTSP.....	174
5.1.5.2. Model Pendelegasian Kewenangan PTSP	180
5.2. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	184
5.2.1. Implementasi Kebijakan Dinas Pelayanan Peananaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	184
5.2.1.1. Instrumen Kebijakan PTSP.....	189
5.2.1.2. Tatalaksana	192
5.2.1.3. Aktor Implementasi Kebijakan.....	195
5.2.2. Aspek Pendukung dan Aspek Penghambat Implementasi Kebijakan PTSP.	197
5.2.2.1. Aspek Pendukung Kecenderungan Sikap.....	198
5.2.3. Aspek Penghambat.....	200
5.2.3.1. Komunikasi.....	200
5.2.3.2. Sumber Daya.....	204
5.2.4. Proposisi Mayor	209
5.2.5. Model Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu....	209
5.2.5.1. Model Eksisting.	209
5.2.5.2. Model Rekomendasi	211
5.2.5.3. Sumber daya.	217
5.2.5.4. Fasilitas Fisik	218

5.2.5.5. Informasi	218
5.2.5.6. Kecenderungan Sikap Pihak Internal dan Pihak Eksternal	219
5.2.5.7. Struktur Birokrasi.	220

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN.....	221
6.1. SIMPULAN	221
6.1.1. Implementasi Kebijakan PTSP di Kabupaten Barito Kuala	221
6.1.2. Aspek Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	223
b. Aspek Pendukung.....	223
c. Aspek Penghambat.....	224
6.1.3. Model Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Yang Diterapkan	225
6.1.4. Model Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang Direkomendaasi.....	228
6.2. SARAN PADA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PTSP.....	230
6.3.1. Pemerintah Kabupaten Barito Kuala.....	230
6.3.2. Peneliti Selanjunya.....	232
6.3. IMPLIKASI TEORITIS DAN URGENSI PENELITIAN	232
6.3.1. Implikasi teoritis dalam penelitian:	232
6.3.2. Urgensi dari penelitian adalah:.....	235
6.4. Kebauran Penelitian	235
DAFTAR PUSTAKA.....	237
Produk Peraturan Perundang-Undangan:.....	244

DAFTAR GAMBAR

Gambar: 2.1. Sistem Kebijakan Publik	40
Gambar: 2.2. Kerangka Pemikiran	73
Gambar: 3.1. Model Analisis Interaktif Miles & Huberman	87
Gambar: 4.1. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Kuala	113
Gambar: 4.2. Sistem Pelayanan Online	115
Gambar: 5.1. Proses Implementasi Kebijakan	129
Gambar: 5.2. Penerapan Standar Pelayanan	138
Gambar: 5.3. Peta Jalan Road Map Bidang Pelayanan Publik	169
Gambar: 5.4. Model Proses Pelayanan Perizinan	180
Gambar: 5.5. Model Pendelegasian Kewenangan PTSP	181
Gambar: 6.1. Perumusan Penyusunan Standar Pelayanan	187
Gambar: 6.2. Model Eksisting Pelayanan Terpadu Satu Pintu	210
Gambar: 6.3. Model Rekomendasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu	213

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Manfaat Pelayanan Terpadu Satu Pintu	15
Tabel 5.1. Varian Model Kewenangan PTSP dan PTSA	175
Tabel 6.2. Proposisi Mayor	209