

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.2.1 Makro	6
1.2.2 Mikro	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Maksud	7
1.3.2 Tujuan.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	11

2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Tinjauan Pustaka	14
2.2.1 Pengertian Komunikasi	14
2.1.2 Fungsi dan Tujuan Komunikasi	16
2.1.3 Model Perencanaan Komunikasi.....	18
2.1.4 Elemen-elemen dalam Perencanaan Komunikasi	18
2.1.5 Pengertian Strategi	19
2.1.6 Pengertian Strategi Komunikasi.....	20
2.1.7 Kualitas Pelayanan	24
2.1.8 Pengertian Pelayanan Publik.....	25
2.1.9 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.10 Tujuan Pelayanan Publik.....	29
2.1.11 Pelayanan Elektronik.....	29
2.1.12 Pelayanan Perizinan Berusaha	30
2.1.13 Sektor Perikanan	33
2.2 Kerangka Pemikiran	35
BAB III	39
METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Desain Penelitian.....	39
3.2 Informan Penelitian	39
3.2.1 Informan kunci	40
3.2.2 Informan Pendukung	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	40
3.3.1 Studi Pustaka	41
3.3.2 Studi Lapangan.....	41

3.4 Teknik Analisis Data	43
3.5 Uji Keabsahan Data.....	45
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
3.6.1 Lokasi Penelitian	45
3.6.2 Waktu Penelitian	45
BAB IV.....	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Objek Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	51
4.1.1.1 Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.....	51
4.1.1.2 Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi DPMPTSP Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.....	55
4.1.1.3 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	59
4.1.1.4 <i>Online Single Submission (OSS)</i>	61
4.1.1.5 Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI)	63
4.1.1.6 Masyarakat Nelayan	63
4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian	65
4.1.2.1 Deskripsi Informan Kunci	66
4.1.2.2 Deskripsi Informan Pendukung.....	68
4.1.3 Hasil Penelitian	69
4.1.3.1 Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Melalui OSS Dalam Perizinan Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI) Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.	70

4.1.3.2 Pengirim Pesan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Melalui OSS Dalam Perizinan Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI) Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. .	72
4.1.3.3 Penyampaian Pesan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Melalui OSS Dalam Perizinan Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI) Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. .	74
4.2 Pembahasan	80
4.2.1 Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS) Dalam Perizinan Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI).....	81
4.2.2 Pengirim Pesan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS) Dalam Perizinan Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI).....	84
4.2.3 Penyampaian Pesan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS) Dalam Perizinan Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI).....	87
4.2.4 Media Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS) Dalam Perizinan Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI).....	91
BAB V	97
PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN – LAMPIRAN	103