DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO ii
SURAT PERNYATAAN iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 6
1.4 Kegunaan Penelitian 6
1.5 Kerangka Pemikiran 7
1.6 Metode Penelitian 24
1.6.1 Teknik Penentuan Data 25
1.6.2 Teknik Penentuan Informan 25
1.6.1.1 Aparatur Pemerintahan 26
1.6.1.2 Masyarakat 27
1.6.3 Teknik Analisis Data 27
1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian 29

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Produktivitas Kinerja 30
2.1.1 Definisi Produktivitas dan Kinerja 30
2.1.2 Upaya-upaya Peningkatan Produktivitas Kinerja 36
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kinerja .. 38
2.2 Kualitas Pelayanan 40
2.2.1 Definisi Kualitas dan Pelayanan 40
2.2.2 Pengembangan Kualitas Proses Pelayanan 43
2.2.3 Strategi Penigkatan Kualitas Pelayanan 44
2.3 Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) dan Surat Izan Usaha Perdagangan (SIUP) 47
2.4 Sistem Informasi Manajemen 50
2.4.1 Definisi Sistem 50
2.4.2 Definisi Informasi 54
2.4.3 Definisi Manajemen 57
2.4.4 Definisi Sistem Informasi Manajemen 60
2.4.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sistem Informasi Manajemen (SIM) 62

BAB III OBYEK PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Kota Cimahi 67
3.1.1 Sejarah Kota Cimahi 67
3.1.2 Visi, Misi Kota Cimahi 70
3.2 Gambaran Umum KPPT Kota Cimahi 73
3.2.1 Sejarah Pembentukan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Di Kota Cimahi 73

3.2.2 Visi, Misi, Motto, Janji Layanan, Nilai-nilai yang Disepakati dalam Pemberian Pelayanan Prima dan Saran KPPT Di Kota Cimahi 76
3.2.3 Struktur Organisasi KPPT Kota Cimahi..... 78
3.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi KPPT dan Aparatur KPPT Kota Cimahi 82
3.2.5 Jenis Pelayanan Perizinan KPPT Kota Cimahi 89
3.3 Sistem Informasi Manajemen Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) Di KPPT Kota Cimahi 92
3.3.1 Form Login SIM PPTSP..... 93
3.3.2 Form Desktop Aplikasi SIM-PPTSP..... 94
3.3.3 Form Daftar Modul Perizinan..... 95
3.3.4 Form Identitas Perusahaan Dan Formulir Permohonan 95
3.3.5 Form Data SIUP 96
3.3.6 Form Surat Izin Usaha Perdagangan 97

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Efektivitas Kinerja Aparatur KPPT Dalam Meningkatkan Produktivitas Kinerja dan Kualitas Pelayanan SIUP Melalui SIM PPTSP Di Kota Cimah 101
4.2 Efesiensi Waktu Aparatur KPPT Dalam Meningkatkan Produktivitas Kinerja dan Pelayanan SIUP Di Kota Cimahi 131

BAB V PENDAHULUAN

5.1 Kesimpulan..... 146
5.2 Saran 147

DAFTAR PUSTAKA..... 149
LAMPIRAN - LAMPIRAN