DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO…… ii

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN (REVISI) SKRIPSI……..... iii

LEMBAR PERNYATAAN..... iv

ABSTRAK…… v

ABSTRACT…… vi

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL..... xv

DAFTAR BAGAN..... xvi

DAFTAR GAMBAR…… xvii

DAFTAR LAMPIRAN..... xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah……. 1

1.2 Identifikasi Masalah……..... 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ……..... 9

1.4 Kegunaan Penelitian ……..... 10

1.5 Kerangka Pemikiran…….. 10

1.6 Metode Penelitian ……..... 34

1.6.1 Metode Penelitian Deskriptif …… 34

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data…… 35

1.6.3 Teknik Penentuan Informan ……..... 36

1.6.4 Teknik Analisa Data……..... 39

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian ……..... 40

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas..... 41
2.2.1 Pengertian Efektivitas..... 41
2.2.2 Ukuran Efektivitas..... 44
2.2 *Electronic Government* (*e-Government*)…… 49
2.2.1 Pengertian *Electronic Government* (*e-Government*)…… 49
2.2.2 *Website Electronic Government* (*e-Government*)..... 52
2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Pada *Electronic Government* (*e-Government*)..... 56
2.3 Informasi Pelayanan Perijinan…… 57
2.3.1 Pengertian Informasi…… 57
2.3.2 Pengertian Pelayanan……..... 61
2.3.3 Pengertian Perijinan…….. 64
2.3.4 Informasi Pelayanan Perijinan……..... 67
2.4 Kualitas Pelayanan Publik……. 67
2.4.1 Pengertian Kualitas ……..... 67
2.4.2 Pengertian Pelayanan Publik……..... 68
2.4.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik……..... 70
2.4.4 Ukuran Kualitas Pelayanan Publik…… 71

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Provinsi Jawa Barat……..... 74
3.1.1 Sejarah Provinsi Jawa Barat……..... 74
3.1.2 Geografi Provinsi Jawa Barat……..... 74
3.1.3 Mata Pencaharian Penduduk Provinsi Jawa Barat…….. 76
3.2 Gambaran Umum Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat……. 77

3.2.1 Sejarah Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat……..... 77
3.2.2 Visi dan Misi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat…… 88
3.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat…….. 89
3.2.4 Struktur Organisasi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat..... 90
3.2.5 Keadaan Aparatur Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat……... 96
3.3 Gambaran Umum *Website* *www.bpptjabar.com*..... 101

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 *Input* dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat..... 109
4.1.1 Fasilitas Fisik dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat..... 111
4.1.2 Material (Bahan Baku) dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat..... 116

4.1.3 Modal dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat..... 120
4.1.4 Peralatan dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat..... 125
4.1.5 Sumber Daya Manusia dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat..... 131
4.2 Proses Produksi dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat..... 135
4.2.1 Komunikasi yang dilakukan oleh Aparatur BPPT Provinsi Jawa Barat dalam Memberikan Informasi Pelayanan Perijinan kepada masyarakat Melalui *Website* *www.bpptjabar.com* 137
4.2.2 Kebijakan Pengambilan Keputusan dalam Memberikan Informasi Pelayanan Perijinan Kepada Masyarakat Melalui *Website* *www.bpptjabar.com*..... 142
4.2.3 Proses Sosialisasi Mengenai Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com*..... 145
4.2.4 Pengembangan Aparatur Yang Dilakukan Oleh BPPT Provinsi Jawa Barat dalam Rangka Meningkatkan

Kualitas Pelayanan Publik..... 150
4.3 Hasil dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat..... 155
4.3.1 Cara Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat Memberi Kepuasan Kepada Masyarakat Melalui Produk yang Dihasilkan dam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik..... 156
4.3.2 Pelayanan Jasa yang Diberikan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat Kepada Masyarakat Sehingga Dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik..... 160
4.4 Produktivitas dari Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat..... 165
4.4.1 Tingkat Pendidikan Aparatur Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat dalam Memberikan Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik..... 166
4.4.2 Motivasi Aparatur Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat dalam Memberikan Informasi Pelayanan Perijinan Melalui *Website* *www.bpptjabar.com* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik..... 169
4.4.3 Cara Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT)

Provinsi Jawa Barat dalam Meningkatkan Pendapatannya..... 175

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan..... 178

5.2 Saran..... 180

DAFTAR PUSTAKA..... 182

LAMPIRAN 186

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Waktu Penelitian.....	40
Tabel 3.1	Fungsi Lembaga PPT dan OPD Teknis.....	79
Tabel 3.2	Jenis-jenis Pelayanan Perijinan di BPPT Provinsi Jawa Barat.....	81
Tabel 3.3	Daftar Pegawai Negeri Sipil Daerah dan THL Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Provinsi Jawa Barat....	96
Tabel 4.1	Daftar Sarana dan Prasarana serta Peralatan Informasi Pelayanan Perijinan di BPPT Provinsi Jawa Barat.....	128

DAFTAR BAGAN

		Halaman
Bagan 1.1	Model Kerangka Pemikiran.....	33
Bagan 2.1	Keterkaitan Efisiensi, Efektivitas, Kualitas dan Produktivitas.....	47
Bagan 3.1	Struktur Organisasi BPPT Provinsi Jawa Barat.....	90

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Proses Informasi.....	60
Gambar 3.1	Lokasi Geografis Provinsi Jawa Barat.....	75
Gambar 3.2	Prosedur Umum Perijinan.....	93
Gambar 3.3	Prosedur Umum Pengaduan.....	95
Gambar 3.4	Tampilan halaman utama *website* www.bpptjabar.com.....	102
Gambar 3.5	Tampilan Informasi Layanan Ijin dan Non Ijin	105
Gambar 3.6	Tampilan untuk *mendownload* Formulir Layanan Ijin Maupun Layanan Non Ijin	106
Gambar 3.7	Tampilan Formulir Persyaratan Perijinan.....	107
Gambar 4.1	Logo Televisi Lokal STV Bandung.....	147
Gambar 4.2	Contoh Sosialisasi Mengenai BPPT Provinsi Jawa Barat Melalui Brosur.....	148
Gambar 4.3	Tampilan Tanda Penerimaan Berkas & *Check List* Permohonan Perpanjangan Izin Memperkerjakan Tenaga Asing (IMTA).....	158

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Pedoman Wawancara untuk Aparatur.....	187
Lampiran 2	Pedoman Wawancara untuk Masyarakat ……..	191
Lampiran 3	Daftar Nama Informan Aparatur dan Masyarakat.....	195
Lampiran 4	Surat Ijin Permohonan Penelitian dari UNIKOM.....	196
Lampiran 5	Surat Ijin Penelitian dari BPPT Provinsi Jawa Barat.....	197
Lampiran 6	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari BPPT Provinsi Jawa Barat.....	198
Lampiran 7	Laporan Mingguan Kegiatan Permohonan Perijinan Yang Masuk Juli 2010.....	199
Lampiran 8	Riwayat Hidup …….....	222