# DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ..... ii
LEMBAR PERNYATAAN ..... iii
MOTO ..... iv
ABSTRAK ..... v
ABSTRACT ..... vi
KATA PENGANTAR ..... vii
DAFTAR ISI ..... ix
DAFTAR GAMBAR ..... xii
DAFTAR TABEL ..... xiv
DAFTAR LAMPIRAN ..... x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1
1.2 Identifikasi Masalah ..... 8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 8
1.4 Kegunaan Penelitian ..... 9
1.5 Kerangka Pemikiran ..... 10
1.6 Metode Penelitian ..... 22
1.6.1 Metode Penelitian ..... 22
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data ..... 23
1.6.3 Teknik Penentuan Informan ..... 24
1.6.4 Teknik Analisis Data ..... 28
1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian ..... 29

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas dan Ukuran Efektivitas ..... 31
2.1.1 Pengertian Efektivitas ..... 31
2.1.2 Ukuran Efektivitas ..... 36

2.2 Sistem Informasi .....42
2.2.1 Pengertian Informasi .....44
2.2.2 Pengertian Sistem Informasi .....46
2.3 Pelayanan Publik .....49
2.4 Pengertian Proses dan Perizinan .....53
2.4.1 Proses .....53
2.4.1 Pengertian Perizinan Informasi .....54

BAB III OBJEK PENELITAN
3.1 Gambaran Kota Bandung .....56
3.2 Gambaran Umum BPPT Kota Bandung .....58
3.2.1 Visi BPPT Kota Bandung .....58
3.2.2 Misi BPPT Kota Bandung .....60
3.2.3 Tugas BPPT Kota Bandung .....60
3.2.4 Jumlah Pegawai BPPT Kota Bandung .....61
3.2.5 Susunan Organisasi BPPT Kota Bandung .....62
3.2.6 Perizinan yang ada di BPPT Kota Bandung .....65
3.3 Gambaran Umum Sistem Informasi Boss di BPPT Kota Bandung .....66
3.3.1 Tampilan Program Boss yang ada di BPPT Kota Bandung.....66
3.3.2 Cara meng-Akses Web Publik BPPT Kota Bandung .....70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Pencapaian Tujuan yang dilakukan BPMPPT Kota Bandung dalam Mengefektivkan Pelayanan Informasi Perizinan melalui Sistem Boss di Kota Bandung .....73
4.1.1 Kurun Waktu Sistem Boss di Kota Bandung .....73
4.1.2 Sasaran Sistem Informasi Boss pada BPPT Kota Bandung .....79
4.1.3 Dasara Hukum Pelaksanaan Program Boss dalam Pelayanan Informasi Perizinan pada BPPT Kota Bandung .....91
4.2 Proses Integrasi yang dilakukan BPPT Kota Bandung dalam Mengefektivkan Pelayanan Informasi Perizinan Sistem Boss di Kota

Bandung.....96
4.2.1 Prosedur Pelaksanaan Sistem Informasi Boss dalam Pelayanan Informasi Perizinan pada BPPT Kota Bandung .....96
4.2.2 Proses Sosialisasi dalam Pelaksanaan Sistem Informasi Boss di Kota Bandung .....104
4.3 Adaptasi Para Aparatur BPPT Kota Bandung dalam Mengefektivkan Pelayanan Informasi Perizinan melalui Sistem Informasi Boss di Kota Bandung.....110
4.3.1 Peningkatan Kemampuan Aparatur dalam Mengoperasikan Sistem Boss di Kota Bandung .....113
4.3.2 Sarana dan Prasaran Pelaksanaan Program Boss dalam Pelayanan Informasi Perizinan di Kota Bandung .....117

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan.....115
5.2 Saran .....116

DAFTAR PUSTAK ..... 123
LAMPIRAN-LAMPIRAN……..……127

# DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian .....30
Tabel 3.1 Jumlah Pegawai BPPT Kota Bandung.....61
Tabel 3.2 Struktur Organisasi BPPT Kota Bandung.....64
Table 4.1 Anggaran Dalam Pembuatan Sistem Boss.....85

# DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Model Kerangka Pemikiran .....21
Gambar 2.1 Hubungan efektivitas.....33
Gambar 3.1 Tampilan Hal. Utama Siatem Boss .....68
Gambar 3.2 Tampilan Hal. Formulir Pembuatan Perizinan.....69
Gambar 3.3 Tampilan Hal. Menu dalam Sistem Boss.....70
Gambar 3.4 Tampilan Hal.Informasi Perizinanan dalam Sistem Boss.....71
Gambar 3.5 Tampilan Hal. Pengajuan Izin Online Melalui Sistem Boss.....72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Aparatur .....129
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Masyarakat.....133
Lampiran 3. Daftar Nama Informan Aparatur .....135
Lampiran 3. Daftar Nama Informan Masyarakat.....137
Lampiran 3. Surat Izin Melakukan Penelitian.....139
Lampiran 4. Surat Keterangan Badan Kesatuan Bangsa, Perlindungan dan Pemberdayaan Masyarakat.....140
Lampiran 5. Surat Telah Melakukan Penelitian.....141
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....142