DAFTAR ISI

	Hal.
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI SKRIPSI……	iii
SURAT PERNYATAAN……..	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN…….	v
ABSTRAK……	vi
ABSTRACT…….....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN…….....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Peneilitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Kajian Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu……..	8
2.1.2 Pelayanan Publik *(Public Service)*.....	9
2.1.3 Kualitas pelayanan Publik.....	13
2.1.4 Izin…….....	24
2.1.5 Izin Mendirikan Bangunan.....	26
2. 2 Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	33

3.1 Objek..... 33
3.1.1 Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kota Cimahi…… 33
3.1.1.1 Struktur Tarif Retribusi IMB……. 33
3.1.1.2 Klasifikasi /Sasaran…….. 37
3.1.1.3 Persyaratan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).. 39
3.1.2 Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi…… 43
3.1.2.1Sejarah Pembentukan KPPT……. 46
3.1.2.2Struktur Organisasi KPPT Kota Cimahi..... 48
3.1.2.3 Personalia Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu..... 50
3.1.2.4 Tim Teknis..... 51
3.1.2.5 Visi & Misi……..... 51
3.1.2.6 Misi……..... 52
3.1.2.7 Motto……... 52
3.1.2.8 Janji Layanan…….. 53
3. 2 Metode Penelitian..... 54
3.2.1 Desain Penelitian..... 54
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data..... 55
3.2.2.1 Studi Pustaka…….. 55
3.2.2.2 Studi Lapangan…… 55
3.2.3 Teknik Penentuan Informan..... 56
3. 3. Analisa Data……. 58
3.4. Keabsahan Data……... 59
3. 5. Lokasi dan Jadwal Penelitian..... 60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN……..... 62
4.1 Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi……. 63
4.2 Kejelasan Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi……... 69

4.2.1 Persyaratan Teknis Dan Administratif Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi…… 72
4.2.2 Kejelasan Unit Kerja Atau Pejabat Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi Dalam Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan…… 79
4.2.3 Mekanisme Pembayaran Pembuatan IMB Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi…… 82
4.3 Kepastian Waktu Yang Diberikan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi Terkait Dengan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan……. 86
4.4 Akurasi Produk Pelayanan Perizinan Pembuatan IMB Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi…… 90
4.4.1 Pembuatan IMB Yang Tepat Dan Sah Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi…… 91
4.4.2 Pelayanan Yang Akurat Di KPPT Kota Cimahi Dalam Pembuatan IMB……. 93
4.5 Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Kppt Kota Cimahi Dalam Pembuatan Perizinan IMB……..... 96
4.5.1 Fasilitas Sarana Dan Prasarana Kerja KPPT Kota Cimahi Dalam Pemberian Layanan Pembuatan IMB…… 98
4.5.2 Peralatan Pendukung KPPT Kota Cimahi Dalam Pemberian Pelayanan Pembuatan IMB…… 103
4.6 Keamanan Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi…… 108
4.6.1 Memberikan Rasa Aman Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi…… 109
4.6.2 Tidak Adanya Diskriminasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi Dalam Memberikan Pelayanan Perizinan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan…… 114

4.7 Tanggung Jawab Aparatur KPPT Kota Cimahi Dalam Pelayanan Perizinan IMB……..... 118
4.7.1Penyelenggaraan Pelayanan pembuatan IMB Di KPPT Kota Cimahi……. 120
4.7.2 Penyelesaian Keluhan dari Aparatur KPPT Kota Cimahi Dalam Pelayanan Perizinan IMB……. 122
4.8 Kemudahan akses pelayanan Pembuatan IMB Di KPPT Kota Cimahi 127
4.8.1 KPPT Kota Cimahi Yang Mudah Dijangkau Oleh Masyarakat Pemohon Pembuatan IMB…….. 129
4.8.2 Teknologi Telekomunikasi Dan Informatika KPPT Kota Cimahi Terkait Dengan Pembuatan IMB……. 131
4.9 Kedisiplinan Aparatur Kantor Pelyanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi Dalam Pembuatan IMB ……..…….. 133
4.9.1 Sikap disiplin Petugas Pelayanan KPPT Kota Cimahi Dalam Pelayanan Perizinan IMB……. 134
4.9.2Sopan Santun dan Keramahan Aparatur KPPT Kota Cimahi dalam Memberikan pelayanan Pembuatan IMB…….. 137
4.10 Kenyaman Pelayanan Yang Diberikan Oleh KPPT Kota Cimahi Dalam Pembuatan IMB…… 138
4.10.1 Ruang tunggu yang disediakan oleh KPPT Kota Cimahi…….. 140
4.10.2 Lingkungan Yang Indah Dan Sehat Di Lingkungan Sekitar KPPT Kota Cimahi…… 143

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN…….. 146
5.1 Kesimpulan…… 146
5.2 Saran……. 148

DAFTAR PUSTAKA..... 152
LAMPIRAN-LAMPIRAN……. 154
DAFTAR RIWAYAT HIDUP……. 222

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 3.1 Skema Pembutan Imb Di Kppt Kota Cimahi……. 41

Tabel3.2 Data Perizinan Yang Di Kelola Oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (Kppt) Kota Cimahi..... 43

Tabel 3.3 Tingkat Pendidikan Personil Kppt..... 50

Tabel 3.4 Disiplin Pendidikan Personil Kppt..... 50

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian..... 61

Tabel 4.1 Mekanisme Pelayanan Perizinan Di Kppt Kota Cimahi 66

Tabel 4.2 Kelengkapan Persyaratan Izin Mendirikan Bangunan…….. 74

Tabel 4.3 Mekanisme Pembayaran Retribusi Perizinan Imb..... 84

Tabel 4.4 Tabel Sarana Dan Prasarana Kerja Kppt Kota Cimahi……. 99

Tabel 4.5 Mekanisme Tata Kelola Penyimpanan Arsip Dokumen Izin..... 111

Tabel 4.6 Mekanisme Tata Kelola Pengambilan Arsip Dokumen Izin..... 113

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 1.1 Model Kerangka Pemikiran…….. 32

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT)…… 49

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1: Surat Permohonan Izin Penelitian…….. 155

Lampiran 2: Surat Keterangan Penelitian Dari Kppt Kota Cimahi…… 156

Lampiran 3: Surat Keterangan Dari Kesbang Kota Cimahi……... 157

Lampiran 4: Berita Acara Bimbingan Penelitian…… 158

Lampiran 5: Layout Kantor Kppt Kota Cimahi…….. 159

Lampiran 6: Transkrip Wawancara..... 160

Lampiran 7: Dokumentasi Penelitian…….. 218