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 Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Peneilitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Pengertian Pelayanan	11
2.1.2 Pengertian Publik	13
2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik	15
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.2 Perizinan Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan	29
2.3 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Desain Penelitian.....	43
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.3 Teknik Penentuan Informan.....	45
3.4 Uji Keabsahan Data.....	47
3.5 Teknik Analisa Data.....	48
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Objek Penelitian	51
4.1.1 Sejarah Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.....	51
4.1.2 Visi dan Misi BPPT Kota bandung.....	52
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Serta Prinsip Pelaynan BPPT Kota Bandung.....	52
4.1.4 Struktur Organisasi BPPT Kota Bandung.....	53
4.1.5 Data Kepegawaian BPPT Kota Bandung.....	55

4.2 Pembahasan
4.2.1 Strategi BPPT Kota Bandung Dalam Pelayanan Penyelenggaraan Izin Mendirikan bangunan 57
4.2.1.1 Pengembangan Kelembagaan Organisasi Pemerintah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan..... 59
4.2.2 Sistem Organisasi BPPT Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan..... 70
4.2.2.1 Pembagian Organisasi BPPT Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan IMB..... 71
4.2.2.2 Uraian Pekerjaan atau Tugas Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan IMB..... 72
4.2.3 Sumberdaya Manusia BPPT Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan IMB..... 77
4.2.3.1 Kejelasan Petugas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan IMB……... 78
4.2.4 Tujuan Keseluruhan BPPT Kota Bandung Dalam Pelayanan Perizinan Penyelenggaraan IMB..... 80
4.2.4.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap BPPT Kota Bandung Dalam Pelayanan Penyelenggaraan IMB..... 82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 88
5.1 Kesimpulan..... 88
5.2 Saran 89
91
DAFTAR PUSTAKA.....
LAMPIRAN-LAMPIRAN……. 93

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian…….	47
Tabel 4.1 Jumlah Kepegawaian dilihat dari Tingkat Pendidikan.....	55
Tabel 4.2 Jumlah Kepegawaian dilihat dari pangkat /Golongan.....	56
Tabel 4.3 Status Pegawai diluar PNS.....	56
Tabel 4.4 Peralatan dan Perlengkapan	85

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran……..	39
Gambar Dokumentasi wawancara sengan staf BPPT kota Bandung	93
Dokumentasi Keadaan Loket Pelayanan di BPPT Kota Bandung.....	93
Gambar Peta Perizinan Izin Mendirikan Bangunan.....	94