## DAFTAR ISI

Halaman


LEMBAR PENGESAHAN ..... ii
LEMBAR PERNYATAAN ..... iii
ABSTRAK ..... iv
*ABSTRACT* ..... v
KATA PENGANTAR ..... vi
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 ..... 14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 14
1.4 Kegunaan Penelitian ..... 15
**BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS KERJA** ..... 17
2.1 Tinjauan Pustaka ..... 17
2.1.1 Efektivitas ..... 17
2.1.2 Pelayanan ..... 29
2.1.3 Izin ..... 36
2.1.3.1 Bentuk Izin ..... 38
2.1.3.2 Fungsi dan Tujuan Izin ..... 40
2.1.4 Trayek Angkutan ..... 41
2.1.5. Angkutan Antar Kota dalam Provinsi (AKDP) ..... 42
2.1.6 *E-government* ..... 44
2.1.6.1 Tipe – Tipe Relasi *E-government* ..... 47
2.1.6.2 Pelayanan Elektronik (*Online*) ..... 48

2.1.6.2 Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-government* ..... 50
2.1.7 Badan Hukum ..... 51
2.2 Kerangka Pemikiran ..... 53
2.3 Hipotesis Kerja ..... 61
**BAB III METODE PENELITIAN** ..... 62
3.1 Desain Penelitian ..... 62
3.2 Informan Penelitian ..... 63
3.3 Teknik Pengumpulan Data ..... 65
3.3.1 Studi Pustaka ..... 65
3.3.1.1 Dokumentasi ..... 65
3.3.2 Studi Lapangan ..... 66
3.3.2.1 Observasi ..... 66
3.3.2.2 Wawancara ..... 66
3.4 Uji Keabsahan Data ..... 67
3.5 Teknik Analisis Data ..... 67
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 69
**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** ..... 71
4.1 Hasil Penelitian ..... 71
4.1.1 Objek Penelitian ..... 71
4.1.1.1 Gambaran Umum Provinsi Jawa Barat ..... 71
4.1.1.2 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat ..... 77
4.1.1.3 Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat ..... 85
4.1.1.4 Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* ..... 99
4.1.1.5 Koperasi Jasa Transportasi Pengusaha Pengemudi Angkutan Darat (KPPAD) ..... 111
4.2 Efektivitas Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 114
4.2.1 *Input* dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 114

4.2.1.1 Fasilitas Fisik (Sarana dan Prasarana) dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 116

4.2.1.2 Material (Bahan Baku) dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 128

4.2.1.3 Modal dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 130

4.2.1.4 Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 133

4.2.2 Proses Produksi dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 138

4.2.2.1 Komunikasi yang dilakukan oleh Aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam Memberikan Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 139

4.2.2.2 Pengambilan Keputusan dalam Memberikan Memberikan Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 144

4.2.2.3 Proses Sosialisasi yang dilakukan Aparatur Tentang Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 147

4.2.2.4 Pengembangan Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 150

4.2.3 Hasil dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 153

4.2.3.1 Cara DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat melalui Produk yang Dihasilkan dari Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 154

4.2.3.2 Pelayanan Jasa yang Diberikan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat mengenai Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 158

4.2.4 Produktivitas dalam Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 161

4.2.4.1 Tingkat Pendidikan Aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam Memberikan Pelayanan Izin AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. 162

4.2.4.2 Motivasi Aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam Mmemberikan Pelayanan Izin Trayek AKDP *Online* di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. 166

4.2.4.3 Cara DPMPTSP Provinsi Jawa Barat Meningkatkan Pendapatannya ..... 170

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** ..... 172

**5.1 Kesimpulan** ..... 172

**5.2 Saran** ..... 173

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 175

**LAMPIRAN – LAMPIRAN** ..... 179

## DAFTAR TABEL

Halaman


Tabel 3.1 Waktu Penelitian ..... 70

Tabel 4.1 Data Aparatur DPMPTSP Sektor Perhubungan, Komunikasi dan Informatika ..... 104

Tabel 4.2 Syarat Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Perpanjangan (SK/KP) ..... 104

Tabel 4.3 Syarat Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Perubahan ..... 106

Tabel 4.4 Syarat Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Baru ..... 107

Tabel 4.5 Sarana Prasarana Seksi Sektor Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika ..... 126

Tabel 4.6 Data Pegawai DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 134

Tabel 4.7 Data Usia aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 135

Tabel 4.8 Data Aparatur DPMPTSP Bidang Pelayanan Perizinan Infrastruktur dan Sosial Sektor Perhubungan, Komunikasi dan Informatika ..... 163

Tabel 4.9 Data Aparatur DPMPTSP Provinsi Jawa Barat Bidang Data dan Informasi Sektor Pengolahan Data dan Pengembangan Sistem Informasi ..... 164

## DAFTAR GAMBAR

Halaman


Gambar 2.1 Keterkaitan Efisiensi, Efektivitas, Kualitas dan Produktivitas ..... 26

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran ..... 61

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Barat ..... 86

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pengurus KPPAD..... 114

Gambar 4.3 Ruangan Layanan Informasi Sebelum dan Sesudah Renovasi ..... 118

Gambar 4.4 Halaman Utama Aplikasi Simpatik ..... 119

Gambar 4.5 Fasilitas Perizinan *Online* DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 120

Gambar 4.6 Jenis Perizinan Secara *Online* Salah Satunya Perizinan Trayek AKDP..... 121

Gambar 4.7 Pendaftaran Permohonan Perizinan *Online* ..... 122

Gambar 4.8 Login Bagi Pemohon yang Akan Melakukan Perizinan Online ..... 122

Gambar 4.9 Mekanisme Pelayanan Perizinan Secara *Online* ..... 123

Gambar 4.10 Fasilitas Fisik Penunjang Pelayanan Izin Trayek AKDP ..... 127

Gambar 4.11 Contoh Sosialisasi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat ..... 148

Gambar 4.12 Contoh Resi Pendaftaran ..... 155

Gambar 4.13 Contoh Surat Izin Trayek AKDP ..... 156

## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman


Lampiran 1: Surat Penelitian Kesbangpol Provinsi Jawa Barat ..... 179

Lampiran 2: Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol Provinsi Jawa Barat ..... 180

Lampiran 3: Surat Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat ..... 181

Lampiran 4: Surat Selesai Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat ..... 182

Lampiran 5: Surat Penelitian Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat ..... 183

Lampiran 6: Surat Selesai Penelitian Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat 184

Lampiran 7: Surat Penelitian Badan Hukum Pemilik Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) ..... 185

Lampiran 8: Pedoman Wawancara Aparatur ..... 186

Lampiran 9: Pedoman Wawancara Badan Hukum ..... 190

Lampiran 10: Transkip Wawancara Aparatur ..... 194

Lampiran 11: Transkip Wawancara Badan Hukum ..... 204

Lampiran 12: Dokumentasi ..... 206

Lampiran 13: Berita Acara Bimbingan Skripsi ..... 215

Lampiran 14: Daftar Riwayat Hidup ..... 216