DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN ii
ABSTRAK iii
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 13
1.4 Kegunaan Penelitian 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN
2.1 Tinjauan Pustaka 15
2.1.1 Pelayanan 15
2.1.7 Surat Izin Perdagangan(SIUP) 39
2.1.8 *E-Goverment* 41
2.2 Kerangka Pemikiran 47

BAB III METODE PENELITIAN 54
3.1 Desain Penelitian 54
3.2 Teknik Penentuan Informan 54
3.3 Teknik Pengumpulan Data 56
3.4 Teknik analisis Data 57
3.5 Uji Keabsahan Data 59
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 61
4.1 Objek Penelitian 61
4.1.1 Gambaran umum DPMPTSP Kota Bandung 61
4.1.2 Pembuatan SIUP secara *online* di DPMPTSP 81
4.2 Pelayanan SIUP secara *online* di DPMPTSP kota Bandung 86
4.2.1 Dimensi *Tangibles* DPMPTSP pada pembuatan SIUP secara *online* di kota Bandung 87
4.2.2 Dimensi *Reliability* DPMPTSP Pada Pembuatan SIUP secara *online* di Kota Bandung 113
4.2.3 Dimensi *Responsiveness* DPMPTSP pada pembuatan SIUP secara *online* di Kota Bandung 121
4.2.4 Dimensi *Assurance* Yang Diberikan DPMPTSP Pada Pembuatan SIUP secara *online* di kota Bandung 129

4.2.5 Dimensi *Empathy* DPMPTSP Pada Pembuatan SIUP secara *online* di Kota Bandung 135

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 138
5.1 Kesimpulan 138
5.2 Saran 139
DAFTAR PUSTAKA 141
LAMPIRAN-LAMPIRAN 144

DAFTAR TABEL

		Hal
Tabel 1.1	Data Perizinan dan Non perizinan	6
Tabel 3.1	Waktu Penelitian	60
Tabel 4.1	Daftar layanan Peizinan Bidang B	72
Tabel 4.2	Daftar layanan Peizinan Bidang C	74
Tabel 4.3	Daftar layanan Peizinan Bidang D	77
Tabel 4.4	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.5	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan	80
Tabel 4.6	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan	81
Tabel 4.7	Syarat Dokumen Perizinan Baru	82
Tabel 4.8	Syarat Dokumen Perpanjangan Perizinan	83
Tabel 4.9	Syarat Dokumen Perubahan Perizinan	83
Tabel 4.10	Daftar Nama Kecamatan di Kota Bandung	104

DAFTAR GAMBAR

		Hal
Gambar 2.1	Model Kerangka Pemikiran	51
Gambsr 4.1	Struktur Organisasi Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	66
Gambar 4.2	Prosedur Permohonan SIUP	84
Gambar 4.3	Peralatan DPMPTSP kota Bandung	91
Gambar 4.4	Tampilan website DPMPTSP kota Bandung	92
Gambar 4.5	Layanan Perizinan *Online* DPMPTSP kota Bandung	94
Gambar 4.6	Pendaftaran Akun seacra *online* DPMPTSP kota Bandung	95
Gambar 4.7	Login Perizinan *Online* DPMPTSP kota Bandung	96
Gambar 4.8	Alur Proses Perizinan *Online* DPMPTSP kota Bandung	97
Gambar 4.9	Alur Proses Perizinan *Online* DPMPTSP kota Bandung	100
Gambar 4.10	Lankah pertama pendaftaran SIUP Secara *Online*	100
Gambar 4.11	Pilihan Jenis Layanan SIUP Secara *Online* DPMPTSP kota Bandung	102
Gambar 4.12	Kelengkapan data SIUP Secara *Online* DPMPTSP	102
Gambar 4.13	Layanan Interaktif DPMPTSP	103
Gambar 4.14	Mobil Keliling DPMPTSP Kota Bandung	106
Gambar 4.15	Ruang Tunggu Pelayanan SIUP	108
Gambar 4.16	Tampilan GAMPIL DPMPTSP kota Bandung	110
Gambar 4.17	Tampilan media sosial DPMPTSP	112
Gambar 4.18	Tampilan legalku.com	119
Gambar 4.19	Lapor.go.id	119