

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam Pertama	i
Halaman Judul Dalam Kedua	ii
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	iii
Halaman Persembahan	vi
Halaman Persetujuan Pembimbing	v
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	vi
Abstrak	vii
Abstract	vii
Kata Pengantar	ix
Halaman Motto	x
Ucapan Terima Kasih	xi
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xviii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I. 1. Latar Belakang Masalah	I-1
I. 2. Rumusan Masalah	I-15
I. 3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	I-15
I.3.1. Tujuan Penelitian	I-15
I.3.2. Manfaat Penelitian	I-16
I. 4. Tinjauan Teoritik	I-17
I.4.1 Pelayanan Publik	I-17
I.4.1.1. Kualitas Pelayanan Publik	I-18
I.4.1.2. Aspek Kualitas Pelayanan Publik	I-24
I.4.1.3. Paradigma Reformasi Pelayanan Publik	I-26
I.4.2. Inovasi Pelayanan Publik	I-28
I.4.2.1. Tipologi Inovasi	I-29
I.4.2.2. Level Inovasi	I-30
I.4.2.3. Kategori Inovasi	I-32
I.4.3. Penerapan Inovasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	I-31
I. 5. Definisi Konsep	I-33
I. 6. Rincian Data yang Diperoleh	I-34
I. 7. Metode Penelitian	I-36
I.7.1. Tipe Penelitian	I-38
I.7.2. Lokasi Penelitian	I-38
I.7.3. Teknik Penentuan Informan	I-39
I.7.4. Teknik Pengumpulan Data	I-41
I.7.5. Teknik Analisis data	I-44
I.7.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I-45

BAB II DESKRIPSI UMUM KAJIAN PENELITIAN

II. 1. Deskripsi Lokasi Penelitian	
II.1.1. Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan, Posisi dan Susunan Organisasi	II-1
II.1.2. Sumberdaya Manusia Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan	II-4
II.1.3. Sejarah dan Dasar Hukum Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten Lamongan	II-6
II.1.4. Visi, Misi, Motto Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan	II-8
II.1.5. Fungsi dan Kewenangan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan	II-9
II.1.6. Alur Pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan	II-13
II. 2. Inovasi Pelayanan Publik	II-14
II.2.1 Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan	II-14
II. 3. Pelayanan Jemput Bola	II-15
II.3.1 Latar Belakang Pelayanan Jemput Bola	II-15
II.3.2 Fungsi dan Prosedur Pelayanan Jemput Bola	II-17
II. 4. Surat Izin Usaha Perdagangan	II-19
II.4.1. Landasan Hukum	II-19
II.4.2. Ketentuan Perizinan SIUP	II-20
II.4.3. Persyaratan Perizinan	II-21
II.4.4. Masa Berlaku SIUP	II-21
II.4.5. Pengecualian	II-22
II.4.6. Jumlah SIUP di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan	II-23

BAB III PENYAJIAN, ANALISIS, DAN INTERPRETASI DATA

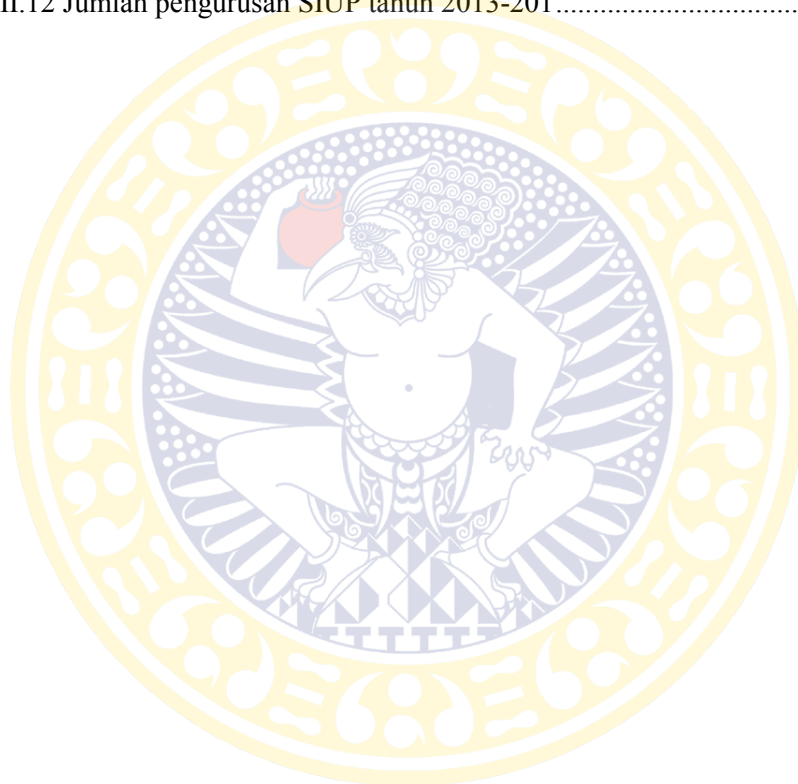
III.1. Penyajian dan Analisis Data	III-1
III.1.1. Inovasi Pelayanan Jemput Bola	III-4
III.1.1.1 Inovasi Berdasarkan Tipologi Inovasi	III-4
III.1.1.2. Inovasi Berdasarkan Level Inovasi	III-7
III.1.1.3. Inovasi Berdasarkan Kategori Inovasi	III-11
III.1.2. Penerapan Pelayanan Jemput Bola dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten Lamongan.....	III-14
III.1.2.1. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	III-14
III.1.2.2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	III-19
III.3.2.3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	III-23
III.3.2.4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	III-27
III.3.2.5. <i>Emphaty</i>	III-30

III.1.3. Penerapan Inovasi Pelayanan Jemput Bola di Badan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan	III-34
III.2 Interpretasi Data	III-39
III.2.1. Inovasi Pelayanan Jemput Bola	III-39
III.1.1.1 Inovasi Berdasarkan Tipologi Inovasi	III-39
III.1.1.2. Inovasi Berdasarkan Level Inovasi	III-41
III.1.1.3. Inovasi Berdasarkan Kategori Inovasi	III-43
III.2.2. Penerapan Pelayanan Jemput Bola dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten Lamongan.....	III-45
III.1.2.1. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	III-45
III.1.2.2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	III-47
III.3.2.3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	III-48
III.3.2.4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	III-50
III.3.2.5. <i>Emphaty</i>	III-51
III.2.3. Penerapan Inovasi Pelayanan Jemput Bola di Badan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan	III-52
 BAB IV PENUTUP	
IV.1. Kesimpulan	IV-1
IV.2. Saran	IV-5
 DFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN LAMPIRAN	
Lampiran 1 Surat Rekomendasi Penelitian	
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	
Lampiran 3 Dokumentasi	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Acuan Peayanan Publik	I-2
Tabel I.2 10 Prioritas Pelayanan Publik	I-8
Tabel I.3 Rekapitulasi Laporan Pemasukan Ijin Tahun 2013-2014	I-10
Tabel I.4 Jumlah pengurusan SIUP.....	I- 12
Tabel I.5 Pinsip Prinsip Manajemen Pelayanan Dan Titik Perhatiannya	I-20
Tabel II.1 Rekapitulasi Laporan Pemasukan Izin Tahun 2013-2014.....	II-12
Tabel II.4 umlah pengurusan SIUP tahun 2013-2014	II-23
Tabel III.1 Tanggapan Aparatur Terhadap Inovasi Berdasarkan Tipologi di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan	III-6
Tabel III.2 Tanggapan Aparatur Terhadap Inovasi Berdasarkan Tipologi di Badan Penanaman Modal dan Perizinan KabupatenLamongan	III-10
Tabel III.3 Tanggapan Aparatur Terhadap Inovasi Berdasarkan Kategori di Badan Penanaman Modal dan Perizinan KabupatenLamongan	III-13
Tabel III.4 Tanggapan Aparatur Terhadap Fasilitas Pelayanan Jemput Bola.....	III-16
Tabel III.5 Tanggapan Pemohon SIUP Terhadap Fasilitas Pelayanan Jemput Bola	III-18
Tabel III.6 Tanggapan Aparatur Terhadap Prosedur Pelayanan Jemput Bola.....	III-20
Tabel III.7 Tanggapan Pemohon SIUP Terhadap Fasilitas Pelayanan Jemput Bola.....	III-22
Tabel III.8 Tanggapan Aparatur Terhadap Daya Tanggap Pegawai	

Pelayanan Jemput Bola	III-25
Tabel III.9 Tanggapan Pemohon SIUP Terhadap Fasilitas Pelayanan Jemput Bola.....	III-27
Tabel III.10 Tanggapan Pemohon SIUP Terhadap Jaminan Kesesuaian Prosedur Pelayanan Jemput Bola	III-30
Tabel III.11 Tanggapan Aparatur Terhadap Empati Pegawai Pelayanan Jemput Bola.....	III-32
Tabel III.12 Jumlah pengurusan SIUP tahun 2013-201	III-38



DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Gambar Segitiga Pelayanan Publik tahun 2013-2014.....	I-18
Gambar I.2 Gambar Tipologi Inovasi Sektor Publik	I-29
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan	II-2
Gambar 2.2 Komposisi SDM BPMP Kab. Lamongan	II-5
Gambar 2.3 Jenjang Pendidikan SDM di BPMP Kab. Lamongan	II-6
Gambar 2.4 Alur Perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan	II-12
Gambar III.1 Alur Pelayanan Jemput Bola.....	III-37