

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam Pertama	i
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	ii
Halaman Judul Dalam Kedua	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing	Iv
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	v
Halaman Persembahan	vi
Halaman Motto	vii
Ucapan Terima Kasih	viii
Abstrak	X
Abstract	xi
Kata Pengantar	xii
Daftar Isi	xiv
Daftar Tabel	xviii
Daftar Grafik	xix
Daftar Bagan	xx
Bab I Pendahuluan	I-1
I.1. Latar Belakang Masalah	I-1
I.2. Rumusan Masalah	I-14
I.3. Tujuan Penelitian	I-14
I.4. Manfaat Penelitian	I-15
I.5. Kerangka Konseptual	I-15
I.5.1. Pelayanan Publik	I-15
I.5.1.1. Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Publik	I-17
I.5.1.2. Bentuk Pelayanan Publik	I-21
I.5.2. Strategi Pelayanan	I-25
I.5.3. Kualitas	I-29
I.5.3.1. Dimensi Kualitas	I-32

I.5.3.2. Kualitas Pelayanan	I-38
I.5.4. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	I-40
I.6. Definisi Konsep	I-54
I.7. Metode Penelitian	I-56
I.7.1. Tipe Penelitian	I-57
I.7.2. Lokasi Penelitian	I-58
I.7.3. Teknik Penentuan Informan	I-59
I.7.4. Teknik Pengumpulan Data	I-60
I.7.5. Teknik Analisis Data	I-62
I.7.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I-64
Bab II Gambaran Kajian Penelitian	II-1
II.1. Sejarah Singkat Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya	II-1
II.1.1. Visi, Misi dan Motto Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya	II-2
II.1.2. Fasilitas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya	II-3
II.1.3. Petugas Penyelenggara Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya	II-4
II.1.4. Struktur Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya	II-5
II.1.5. Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi	II-6
II.1.6. <i>Surabaya Single Window</i> (SSW)	II-7
II.1.7. Persyaratan <i>Surabaya Single Window</i> (SSW)	II-9
II.1.8. Alur Pelayanan <i>Surabaya Single Window</i> (SSW) di UPTSA Kota Surabaya	II-10
II.1.9. Laporan Kinerja Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya	II-16
II.2. Sejarah Singkat Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Kota Surabaya	II-17
II.2.1. Visi dan Misi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR)	II-18

Kota Surabaya	
II.2.2. Struktur Organisasi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Kota Surabaya	II-20
II.2.3. Petugas Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Kota Surabaya	II-21
II.2.4. Jenis Pelayanan	II-21
II.2.5. Fasilitas Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Kota Surabaya	II-23
II.2.6. Kedudukan Tugas dan Fungsi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Kota Surabaya	II-23
II.2.7. Laporan Kinerja Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) Kota Surabaya.....	II-25
Bab III Penyajian Data, Analisis Data dan Interpretasi Teoritik	III-1
III.1. Penyajian Data	III-1
III.1.1. Pelayanan Publik	III-4
III.1.2. Kualitas Pelayanan	III-7
III.1.2.1. <i>Tangibles</i>	III-8
III.1.2.2. <i>Reliability</i>	III-9
III.1.2.3. <i>Responsiveness</i>	III-11
III.1.2.4. <i>Assurance</i>	III-13
III.1.2.5. <i>Emphaty</i>	III-15
III.1.3. Kepuasan Pemohon terhadap Pelayanan <i>Surabaya Single</i> <i>Window (SSW)</i>	III-17
III.1.4. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	III-18
III.1.4.1. Memiliki Tujuan yang Jelas	III-19
III.1.4.2. Membentuk Budaya Organisasi yang Baik	III-20
III.1.4.3. Memiliki Sistem Umpan Balik	III-22
III.1.4.4. Menyederhanakan Birokrasi	III-27
III.1.4.5. Memberikan Garansi/Jaminan	III-28
III.1.4.6. Memiliki Mekanisme Komunikasi yang Efektif dan Efisien	III-30

III.1.4.7. Mendorong Perbaikan Terus Menerus	III-31
III.2. Analisis dan Interpretasi Teoritik	III-32
III.2.1. Kualitas Pelayanan	III-32
III.2.2. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	III-37
Bab IV Penutup	IV-1
IV.1. Kesimpulan	IV-1
IV.2. Saran	IV-3
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Daerah Terlapor Tahun 2013	I-5
Tabel I.2. Prestasi Kota Surabaya Periode 2013	I-8
Tabel I.3. Perbedaan Karakteristik Antara Barang dan Jasa	I-22
Tabel II.1. Petugas Penyelenggara UPTSA Kota Surabaya	II-5
Tabel II.2. Petugas Penyelenggara DCKTR Kota Surabaya	II-21
Tabel II.3. Laporan Pelayanan DCKTR Tahun 2014	II-25
Tabel III.1. Keunggulan dan Kendala SSW	III-6
Tabel III.2. Fasilitas Penunjang UPTSA Kota Surabaya	III-9
Tabel III.3. Ketetapan Penerbitan Izin dan Biaya Retribusi	III-11
Tabel III.4. Daya Tanggap Pegawai UPTSA Kota Surabaya	III-13
Tabel III.5. Kemampuan Pegawai UPTSA Kota Surabaya	III-17
Tabel III.6. Keramahan Pegawai UPTSA Kota Surabaya	III-19
Tabel III.7. Kepuasan Pemohon Perizinan Terhadap SSW	III-21
Tabel III.8. Maksud dan Tujuan Program SSW	III-23
Tabel III.9. Membentuk Budaya Organisasi	III-26
Tabel III.10. Mekanisme Umpan Balik	III-29
Tabel III.11. Penyederhanaan Birokrasi Perizinan	III-34
Tabel III.12. Jaminan Penerbitan Perizinan	III-36
Tabel III.13. Mekanisme Komunikasi UPTSA dengan SKPD	III-38
Tabel III.14. Strategi dan Terobosan dalam Meningkatkan SSW	III-40

DAFTAR GRAFIK

Grafik I.1. Laporan Pengaduan Masyarakat Periode 2009-2013	I-2
Grafik I.2. Polling Pelayanan Online di Kota Surabaya	I-12
Grafik II.1. Laporan Pelayanan UPTSA Tahun 2014	II-17



DAFTAR BAGAN

Bagan II.1. Struktur Organisasi UPTSA Kota Surabaya	II-5
Bagan II.2. Struktur Organisasi DCKTR Kota Surabaya	II-20

