

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
MOTTO.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
ABSTRAK.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR DIAGRAM.....	xxii
DAFTAR ISTILAH.....	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 LATAR BELAKANG	I-1
1.2 RUMUSAN MASALAH	I-19
1.3 TUJUAN PENELITIAN	I-20
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	I-20
1.4.1 Manfaat Akademis.....	I-20
1.4.2 Manfaat Praktis.....	I-22
1.5 LANDASAN TEORI.....	I-22
1.5.1 Keefektifan	I-23
1.5.1.1 Pengertian Keefektifan.....	I-23
1.5.1.2 Kriteria Keefektifan	I-25
1.5.2 Program	I-38
1.5.2.1 Definisi Program	I-38
1.5.3 Pelayanan Publik	I-40
1.5.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	I-40
1.5.3.2 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	I-42
1.5.3.3 Asas Pelayanan Publik	I-44
1.5.3.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	I-46
1.5.3.5 Standart Pelayanan Publik.....	I-49
1.5.4 Pelayanan Perizinan.....	I-52

1.5.4.1 Pengertian Pelayanan Perizinan	I-52
1.5.4.2 Jenis-Jenis Pelayanan Perizinan.....	I-57
1.5.4.3 Fungsi Pelayanan Perizinan	I-59
1.5.4.4 Bentuk-Bentuk Instansi Pelayanan Perizinan di Daerah	I-60
1.5.5 Investasi	I-61
1.6 DEFINISI KONSEP	I-65
1.7 METODE PENELITIAN.....	I-66
1.7.1 Tipe Penelitian.....	I-67
1.7.2 Lokasi Penelitian	I-68
1.7.3 Teknik Penentuan Informan	I-68
1.7.4 Instrumen Penelitian	I-71
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data	I-73
1.7.6 Teknik Analisis Data	I-74
1.7.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I-76
1.7.8 Data yang dikumpulkan.....	I-80
BAB II DESKRIPSI LOKASI	II-1
II.1 Profil Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo.....	II-1
II.1.1 Sejarah BPPT Kabupaten Sidoarjo	II-1
II.2 Visi dan Misi BPPT.....	II-3
II.2.1 Visi BPPT	II-3
II.2.2 Misi BPPT.....	II-4
II.3 Motto Badan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sidoarjo.....	II-5
II.4 Dasar Hukum BPPT Kabupaten Sidoarjo	II-5
II.5 Tugas Pokok dan Fungsi BPPT Kabupaten Sidoarjo	II-6
II.6 Struktur Organisasi BPPT Kabupaten Sidoarjo	II-7
II.7 Jenis Layanan yang diberikan BPPT Kabupaten Sidoarjo	II-18
II.7.1 Layanan Regular	II-22
II.7.2 Layanan Paket.....	II-22
II.8 Waktu Penyelesaian Layanan di BPPT	II-22
II.8.1 Waktu Penyelesaian Layanan Regular.....	II-22
II.8.2 Waktu Penyelesaian Layanan Paket	II-23
II.9 Proses Layanan Perizinan di BPPT Kabupaten Sidoarjo	II-24
II.9.1 Proses Layanan Regular.....	II-24
II.9.2 Proses Layanan Paket (<i>online</i>).....	II-24
II.10 Persyaratan Perizinan Paket <i>Online</i> di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu	II-25
II.10.1 Persyaratan Perizinan Regular	II-25

II.10.2 Syarat Perizinan Paket	II-26
II.10.2.1 Syarat Perizinan Paket I.....	II-26
II.10.2.2 Syarat Perizinan Paket II	II-28
BAB III PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	III-1
III.1 Definisi Program (<i>Defining Program</i>) Paket Perizinan <i>Online</i>	III-2
III.2.Menganalisis Permasalahan (<i>Problem Analysis</i>) Program Paket Perizinan <i>Online</i>	III-21
III.3 Assessment Kebutuhan (<i>Need Assessment</i>) Masyarakat.....	III-26
III.4 Memilih Strategi dan menetapkan sasaran (<i>Selecting s Strategi and establishing objectives</i>) Program Paket Perizinan <i>Online</i>	III-28
III.5. Merancang Program (<i>Program Design</i>) Paket Perizinan <i>Online</i>	III-40
III.6 Penganggaran (<i>Budgeting</i>) Program Paket Perizinan <i>Online</i>	III-58
III.7 Evaluasi Program Paket Perizinan <i>Online</i>	III-60
BAB IV INTERPRETASI TEORITIK	IV-1
IV.1 Definisi Program (<i>Defining Program</i>) Paket Perizinan <i>Online</i>	IV-1
IV.2 Menganalisis Permasalahan (<i>Problem Analysis</i>) Program Paket Perizinan <i>Online</i>	IV-3
IV.3 Assessment Kebutuhan (<i>Need Assessment</i>) Masyarakat	IV-5
IV.4 Memilih Strategi dan menetapkan sasaran (<i>Selecting s Strategi and establishing objectives</i>) Program Paket Perizinan <i>Online</i>	IV-6
IV.5 . Merancang Program (<i>Program Design</i>) Paket Perizinan <i>Online</i>	IV-8
IV.6 Penganggaran (<i>Budgeting</i>) Program Paket Perizinan <i>Online</i>	IV-10
IV.7 Evaluasi Program Paket Perizinan <i>Online</i>	IV-11
IV.8 Interpretasi Hasil Penelitian dengan Penelitian-Penelitian Terdahulu	IV-12
BAB V PENUTUP	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-4
V.3 Implikasi	V-5
V.3.1 Implikasi Akademik	V-6
V.3.2 Implikasi Praktis	V-7

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Dokumentasi Bukti Penelitian

Lampiran 3 : Contoh Nota Dinas Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)



DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Maladministrasi Tahun 2013	I-5
Tabel I.2 Prosedur Waktu dan Biaya Pengurusan Izin Memulai Usaha di Indonesia	I-7
Tabel II.1 Jumlah Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin.....	II-15
Tabel II.2 Jumlah Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal.....	II-16
Tabel II.3 Jumlah Pegawai berdasarkan Tingkat Golongan Kepangkatan	II-17
Tabel II.4 Tingkat Penjenjangan Aparatur	II-18
Tabel II.5 Jenis Pelayanan dan Jangka Waktu Penyelesaian Izin.....	II-19
Tabel II.6 Waktu Penyelesaian Izin Regular.....	II-23
Tabel II.7 Waktu Penyelesaian Izin 1 (Satu Paket)	II-23
Tabel II.8 Jumlah Persyaratan Melalui Perizinan Regular	II-26
Tabel III. 1 Akumulasi Proses Perizinan Regular.....	III-4
Tabel III.2 Penyederhanaan Persyaratan Layanan di BPPT Kab. Sidoarjo	III-18
Tabel III.3 Waktu Penyelesaian Izin Layanan di BPPT Kab. Sidoarjo	III-18
Tabel III.4 Pelaksanaan Tinjauan Layanan di BPPT Kab. Sidoarjo	III-19
Tabel III.5 Penyederhanaan Persyaratan Layanan di BPPT Kab. Sidoarjo	III-20
Tabel III.6 Jumlah Izin di BPPT Kab. Sidoarjo	III-23
Tabel III.7 Jumlah Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin di BPPT.....	III-24
Tabel III.8 Rekap Permohonan Izin Paket Langsung dan Paket <i>Online</i>	III-39
Tabel III.9 Anggaran Program Paket Perizinan <i>Online</i> Tahun 2012	III-43
Tabel III.10 Perbandingan Lama Waktu Pelayanan	III-50
Tabel III.11 Perbandingan Waktu Tinjau Lapangan.....	III-52

Tabel III.12 Efisiensi Biaya Perijinan	III-54
Tabel III.13 Jumlah Persyaratan Perizinan	III-56
Tabel III.14 Anggaran Program Paket <i>online</i> Tahun 2012	III-59



DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Hubungan Efektifitas	I-24
Gambar I.2	Analisis Data	I-77
Gambar III.1	Prosedur Pelayanan Paket Perizinan <i>online</i>	III-13
Gmabar III.2	Aplikasi Layanan <i>Tracking System</i>	III-16

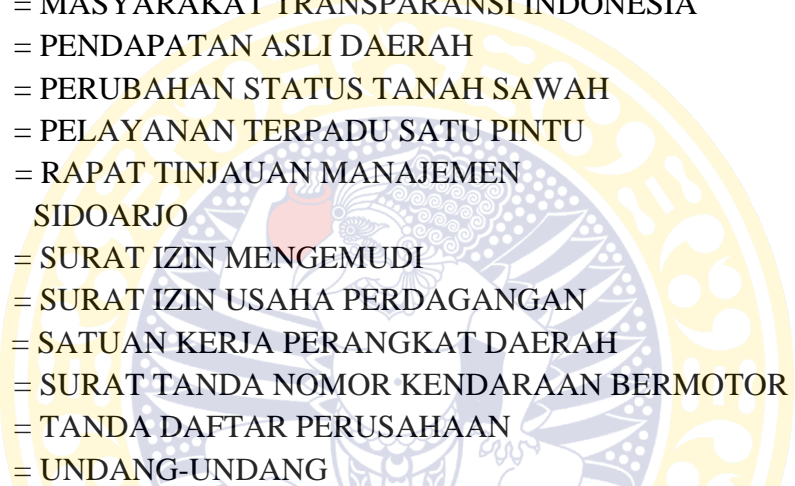


DAFTAR DIAGRAM

Diagram III.1 Diagram Before-After Pelayanan Perizinan Regular dan Paket.....	III-17
---	--------



DAFTAR ISTILAH



BPKB	= BUKU PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR
BPPT	= BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN
HAM	= HAK ASASI MANUSIA
IFC	= <i>INTERNATIONAL FINANCE CORPORATION</i>
IMB	= IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
KBBI	= KAMUS BESAR BAHASA INDONESIA
KKN	= KOLUSI, KORUPSI, DAN NEPOTISME
KTP	= KARTU TANDA PENDUDUK
MTI	= MASYARAKAT TRANSPARANSI INDONESIA
PAD	= PENDAPATAN ASLI DAERAH
PSTS	= PERUBAHAN STATUS TANAH SAWAH
PTSP	= PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
RTM	= RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN SIDOARJO
SIM	= SURAT IZIN MENGEMUDI
SIUP	= SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN
SKPD	= SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH
STNK	= SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN BERMOTOR
TDP	= TANDA DAFTAR PERUSAHAAN
UU	= UNDANG-UNDANG