

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Tujuan Penelitian.....	16
1.4. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1. Efektivitas Pelayanan Publik.....	19
2.2. Pelayanan Elektronik OSS.....	28
2.3. Pelayanan Perizinan.....	37
2.4. UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah).....	40
2.5. Regulasi.....	42
2.6. Infrastruktur.....	44
2.7. Penelitian Terdahulu.....	46
2.8. Prosedural Sistem Perizinan One Single Submission Risk Based Approach (OSS- RBA).....	50
2.9. Kerangka Berfikir.....	57
BAB III METODE PENELITIAN	60
3.1. Jenis Penelitian.....	60
3.2. Lokasi Penelitian.....	61
3.3. Sumber Data	61
3.4. Informan Penelitian.....	62
xii 3.6. Instrumen Penelitian.....	65
3.7. Teknik Analisis Data	66
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	68
4.1. Deskripsi Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten	68
4.2. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	

Kabupaten Klaten.....	73
4.3. Visi, Misi, Motto, dan Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Klaten.....	75
4.4. Tugas dan Fungsi DPMPTSP Kabupaten Klaten.....	76
BAB V PEMBAHASAN.....	77
5.1. Efektivitas Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten.....	77
5.2. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten.....	90
BAB VI PENUTUP.....	100
6.1 Kesimpulan.....	100
6.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	106