

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Diskusi.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1. <i>Collaborative Service Provision</i> (Penyediaan Layanan Kolaboratif)	16
2.1.1 Bentuk-Bentuk Kolaborasi	21
2.1.2 Kolaborasi Penyelenggaraan Layanan Terhadap Kinerja.....	24
2.2. Strategi Kolaborasi	30
2.2.1. Pengembangan Kolaborasi	30
2.2.2. Pengelolaan Kolaborasi	34
2.3. Faktor Penentu Keberhasilan dan Kegagalan.....	37
2.4. Kerangka Konseptual	47
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1. Jenis Penelitian	50
3.2. Lokasi Penelitian dan Subyek Penelitian	51
3.3. Jenis dan Sumber Data	52
3.4. Pengolahan dan Teknik Analisis Data	53

3.5. Teknik Pengumpulan Data	55
3.6. Validitas Data	58
BAB IV TRANSISI DAN TRANSFORMASI PELAYANAN PERIZINAN PBG DAN SPP-IRT KOTA JAMBI.....	60
4.1 Persetujuan Bangunan Gedung	60
4.1.1 Transformasi Perizinan Bangunan Gedung	60
4.1.2 Proses Transisi dan Implementasi Kebijakan PBG	62
4.2 Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	65
4.2.1 Transformasi pelayanan online SPP-IRT	65
BAB V STRATEGI KOLABORASI PADA PELAYANAN PBG DAN SPP-IRT....	69
5.1. Kinerja Perangkat Daerah Pasca Kolaborasi Penyelenggaraan Layanan..	69
5.1.1 Kondisi Kolaborasi Dinas PMPTSP dan PUPR dalam Pelayanan Perizinan PBG	70
5.1.2 Kolaborasi Dinas PMPTSP dan Dinas Kesehatan dalam Pelayanan Perizinan SPP-IRT	76
5.2. Strategi Kolaborasi Penyelenggaraan Layanan.....	80
5.2.1. Strategi Kolaborasi Dinas PUPR dan Dinas PMPTSP	81
5.2.1.1 Kepemimpinan	81
5.2.1.2 Komunikasi	83
5.2.1.3 Struktur dan Tata Kelola	88
5.2.2. Strategi Kolaborasi Dinas Kesehatan dan Dinas PMPTSP	91
5.2.2.1 Kepemimpinan	91
5.2.2.2 Komunikasi	95
5.2.2.3 Struktur dan Tata Kelola	98
5.2.3. Komparasi Strategi Kolaborasi Penyelenggaraan Layanan Perizinan PBG dan SPP-IRT Kota Jambi	101
5.3. Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Strategi Kolaborasi Penyelenggaraan Layanan Perizinan	106
5.3.1 Kepemimpinan	107

5.3.1.1 Pemimpin Inovatif.....	108
5.3.1.2 Pemimpin Fasilitatif.....	110
5.3.2 Komunikasi Terbuka.....	112
5.3.3 Tata Kelola Sistem Layanan	115
5.3.4 Dukungan SDM	116
5.4. Pilihan Rasional Sebagai aspek lain yang menentukan Capaian Kinerja Pelayanan Perizinan	117
5.5. Faktor yang Berkontribusi terhadap Kegagalan Kolaborasi Pelayanan Perizinan.....	120
5.6. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	122
BAB VI PENUTUP	126
6.1 Kesimpulan	126
6.2 Keterbatasan Penelitian	128
6.3 Rekomendasi	128
6.3.1 Rekomendasi Penelitian Selanjutnya.....	128
6.3.2 Rekomendasi bagi Penyelenggara Perizinan	129
DAFTAR PUSTAKA	131