

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	21
1.3    Pertanyaan Penelitian.....	22
1.4    Tujuan Penelitian .....	22
1.5    Manfaat Penelitian .....	23
<b>BAB II .....</b>	<b>24</b>
<b>KERANGKA KONSEP.....</b>	<b>24</b>
2.1    Penyelenggaraan dan Penataan Pelayanan.....	24
2.1.1  Penyelenggaraan Pelayanan Publik <i>One Stop Service / One stop shop</i> .....	24
2.1.2  Penataan Sistem Pelayanan Publik .....	36
2.1.3  Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan.....	40
2.1.4  Penataan Sistem Penyelenggaraan Perizinan .....	47
2.2    Efektivitas .....	54

2.2.1	Efektivitas Pelayanan .....	54
2.2.2	Pengukuran Efektivitas .....	58
2.2.3	Pengukuran Efektivitas dari Aspek Mekanisme Kerja .....	64
2.3	Penelitian Terdahulu .....	72
2.4	Kerangka Pemikiran .....	82
<b>BAB III</b>	.....	<b>84</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>84</b>
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	84
3.2	Lokasi Penelitian dan Informan Penelitian .....	85
3.3	Batasan Penelitian.....	88
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	89
3.5	Teknik Validasi Data .....	94
3.6	Teknik Analisis Data .....	95
3.7	Tantangan dan Solusi Penelitian .....	97
<b>BAB IV</b>	.....	<b>100</b>
<b>GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN</b>	.....	<b>100</b>
4.1	Iklim Usaha Kota Yogyakarta.....	100
4.2	Dinas Penanaman Modal dan Perizinan .....	104
4.2.1	Visi, Misi dan Tujuan .....	104
4.2.2	Tugas Pokok dan Fungsi .....	105
4.2.3	Struktur Organisasi .....	106
4.2.4	Sumber Daya Manusia.....	106
<b>BAB V</b>	.....	<b>108</b>
<b>PENYELENGGARAAN DAN PENATAAN PELAYANAN PERIZINAN</b>	.....	<b>108</b>
<b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN</b>	.....	<b>108</b>

5.1	Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan.....	108
5.2	Penataan Pelayanan Perizinan .....	118
5.2.1	PP No. 24 Tahun 2018 tentang Online Single Submission (OSS)...	118
5.2.2	Penataan Pelayanan Perizinan .....	121
<b>BAB VI.....</b>		<b>155</b>
<b>EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN SEBELUM DAN SESUDAH PP NO. 24 TAHUN 2018 DARI ASPEK MEKANISME KERJA .....</b>		<b>155</b>
6.1	Persyaratan .....	161
6.2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	193
6.3	Jangka Waktu Pelayanan .....	206
6.4	Biaya/Tarif .....	221
6.5	Produk Layanan.....	225
6.6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	228
<b>BAB VII.....</b>		<b>235</b>
<b>KESIMPULAN &amp;REKOMENDASI.....</b>		<b>235</b>
7.1	KESIMPULAN .....	235
7.2	REKOMENDASI .....	237
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>240</b>