

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	7
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Konsep dan Pengukuran Efektivitas.....	10
2.1.2 Konsep Pelayanan Publik.....	13
2.1.3 Kinerja Pelayanan Publik.....	17

2.1.4 Konsep Sistem Pelayanan Satu Atap (<i>One-Roof System</i>).....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Berfikir.....	28
2.4 Pertanyaan Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Metode Penelitian.....	31
3.1.1. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	31
3.1.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.1.3 Subyek Penelitian.....	32
3.1.4. Definisi Konsep Penelitian.....	33
3.1.5. Definisi Operasional.....	34
3.1.6. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.1.6.a. Teknik Wawancara.....	36
3.1.6.b. Studi Pustaka.....	37
3.1.6.c. Observasi.....	37
3.2 Teknik Analisi Data.....	37
3.2.1. Keabsahan Data.....	38
3.2.2 Reduksi Data.....	38
3.2.3. Penyajian Data.....	39
3.2.4. Menarik Kesimpulan.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian.....	41

4.1.1. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu dan <i>Online</i> (DPMP) Kota Yogyakarta.....	41
4.1.2. Deskripsi Informan.....	46
4.1.3 Efektivitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu dan <i>Online</i> (DPMP) Kota Yogyakarta.....	48
4.1.4 Efektivitas Layanan Satu Pintu dan <i>Online</i> di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu (DPMP) Kota Yogyakarta.....	49
4.1.4.a. Wujud (<i>Tangible</i>) Layanan Satu Pintu dan <i>Online</i> di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu (DPMP) Kota Yogyakarta.....	50
4.1.4.b. Keandalan (<i>Reliability</i>) Layanan Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu dan <i>Online</i> (DPMP) Kota Yogyakarta.....	53
4.1.4.c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Layanan Satu Pintu dan <i>Online</i> di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu (DPMP) Kota Yogyakarta.....	57
4.1.4.d. Kepastian (<i>Assurance</i>) Layanan Satu Pintu dan <i>Online</i> di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu (DPMP) Kota Yogyakarta.....	60
4.1.4.e. Perhatian (<i>Emphaty</i>) Layanan Satu Pintu dan <i>Online</i> di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu (DPMP) Kota Yogyakarta.....	63
4.1.5. Faktor Penghambat dan Pendukung Efektivitas Layanan Satu Pintu dan <i>Online</i> di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu (DPMP) Kota Yogyakarta.....	66
4.2 Pembahasan.....	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
6.1 Kesimpulan.....	72

6.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Identitas <i>Informan</i>	46
-----------	---------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Website</i> Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.....	6
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4.1	Fasilitas Layanan <i>Online</i> Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta (DPMP) Kota Yogyakarta.....	43
Gambar 4.2	Fasilitas Layanan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta (DPMP) Kota Yogyakarta.....	46