

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.3. Tujuan Penelitian.....	10
I.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	11
II.1. <i>Public Service</i> (Pelayanan Publik)	14
II.2. <i>Public Trust</i> (Kepercayaan Publik)	18
BAB III	31
III.1. Jenis Penelitian	31
III.2. Metode Pengumpulan Data.....	32
III.2.1. Data Primer.....	32
III.2.2. Data Sekunder	35
III.3. Lokasi Penelitian.....	36
III.4. Teknik Analisis Data	36
BAB IV	39
IV.1. Sejarah Terbentuknya Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	39
IV.2. Mekanisme Pelayanan Perizinan	52
IV.3. Mekanisme Pelayanan Pengaduan.....	57

IV.4. Sarana dan Prasarana	60
BAB V.....	66
BAB VI	87
VI.1. Kesenjangan atau Gap	87
VI.2. Resistensi terhadap Perubahan.....	92
BAB VII.....	96
VII.1. Kesimpulan	97
VII.2. Rekomendasi.....	98
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	107
PANDUAN WAWANCARA SKRIPSI.....	115
SURAT IZIN PENELITIAN	118

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Perbandingan Jumlah Izin	46
Tabel 4. 2 Perbandingan Pelayanan Perizinan pada UPTSA dengan Dinas PMP Kota Yogyakarta	64

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian	29
Bagan 4. 1 Prosedur Layanan Perizinan	53
Bagan 4. 2 Prosedur Layanan Pengaduan	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	Aplikasi Antrian Layanan Perizinan.....	55
Gambar 4. 2	Kotak Pengaduan	59
Gambar 4. 3	Tempat Bermain Anak yang Terletak di Ruang Tunggu.....	62
Gambar 4. 4	Rekapitulasi Kegiatan Pengawasan Perizinan Tahun 2017	63
Gambar 5. 1	Kode Etik Pegawai	71
Gambar 5. 2	Tampilan Website Resmi Dinas PMP Kota Yogyakarta	76
Gambar 5. 3	Tampilan SKM di Loker 10	77
Gambar 5. 4	Gerai Investasi di Dinas PMP Kota Yogyakarta	80

DAFTAR SINGKATAN

BPD	: Bank Pembangunan Daerah
CS	: <i>Customer Service</i>
DPRD	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
HO	: <i>Hinder-Ordonantie</i>
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
IMB	: Izin Mendirikan Bangunan
IMBB	: Izin Menggunakan Bangun Bangunan
IPL	: Izin Prinsip Lokasi
IPPT	: Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah
IUP2T	: Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional
IUPP	: Izin Usaha Pusat Perdagangan
IUI	: Izin Usaha Industri
IUTM	: Izin Usaha Pasar Modern
KKN	: Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
KKN	: Kuliah Kerja Nyata
OSS	: <i>One Stop Service</i>
PMP	: Penanaman Modal dan Perizinan
PTSP	: Pelayanan Terpadu Satu Pintu
PKL	: Praktek Kerja Lapangan
PNF	: Pendidikan Non-Formal
RT	: Rukun Tetangga
RW	: Rukun Warga
SAH	: Saluran Air Hujan
SAK	: Saluran Air Kotor
SAL	: Saluran Air Limbah
SDM	: Sumber Daya Manusia
SE	: Surat Edaran
SIUP	: Surat Izin Usaha Perdagangan
SIUPMB	: Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol
SIUJK	: Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi
SKKTR	: Surat Keterangan Kepemilikan Tanda Registrasi
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
SKM	: Survey Kepuasan Masyarakat
SOP	: <i>Standar Operating Procedures</i>
STPW	: Surat Tanda Pendaftaran Waralaba
TDG	: Tanda Daftar Gudang
TDI	: Tanda Daftar Industri
TDP	: Tanda Daftar Perusahaan

TIK : Teknologi Informasi dan Komunikasi
UPIK : Unit Pelayanan Informasi dan Komunikasi
UPTSA : Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap