

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Keaslian Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	11
1. Secara Teoritis.....	11
2. Secara Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	13
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	15

3. Prinsip Pelayanan Publik.....	16
4. Asas Pelayanan Publik	18
5. Standar Pelayanan Publik.....	20
6. Pola Pelayanan Publik	22
7. Biaya Pelayanan Publik.....	23
8. Pengawasan Pelayanan Publik	24
9. Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa Pada Pelayanan Publik	26
10. Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	27
11. Hubungan pelayanan publik dan informasi publik	28
B. Tinjauan Tentang Informasi Publik	30
1. Pengertian Informasi Publik.....	30
2. Ruang Lingkup Informasi publik	31
3. Prinsip Informasi Publik.....	32
4. Asas-asas Informasi Publik	34
5. Tujuan Informasi Publik.....	35
6. Keterbukaan Informasi Publik	36
7. Standar Informasi Publik.....	41
8. Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa Informasi Publik	43
C. Tinjauan Tentang Perizinan	48
1. Pengertian Perizinan.....	48

2. Unsur-Unsur Perizinan	50
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Sifat Penelitian	53
B. Jenis Penelitian	53
1. Penelitian Kepustakaan	53
2. Penelitian Lapangan	55
C. Analisis Data.....	58
D. Hambatan Penelitian dan Cara Mengatasinya	59
1. Hambatan Penelitian	59
2. Cara Mengatasi Hambatan Penelitian	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Tinjauan Umum Mengenai Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	61
B. Penerapan Keterbukaan Informasi Publik Pada Dinas Perizinan	63
1. Hak Pemohon Informasi Publik	64
2. Kewajiban Pengguna Informasi Publik.....	66
3. Hak Badan Publik.....	67
4. Kewajiban Badan Publik	68
5. Informasi yang Wajib Disediakan Dan Diumumkan	72
6. Informasi yang Wajib Tersedia Setiap Saat	74
7. Informasi yang Dikecualikan	77

8. Mekanisme Memperoleh Informasi	80
9. Sengketa dan penyelesaian sengketa informasi publik	82
C. Kesulitan dalam menerapkan Peraturan Perundang-undangan	89
1. Perbedaan sudut pandang	91
2. Kesadaran Masyarakat yang kurang	92
3. Kurangnya Sarana dan Prasarana	93
D. Upaya Menghadapi Kesulitan.....	94
1. Penyelarasan sudut pandang.....	94
2. Meningkatkan Kesadaran Masyarakat	95
3. Memaksimalkan Penggunaan Sarana dan prasarana.....	96
BAB V PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	102