

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	16
C. Perumusan Masalah.....	17
D. Tujuan Penelitian.....	17
E. Kegunaan Penelitian .....	18
<b>II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>20</b>
A. Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik .....	20
1. Pelayanan Publik.....	20
2. Kualitas Pelayanan Publik .....	22
B. Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu .....	28
C. Integritas Nasional dan Integritas Pelayanan Publik .....	30
1. Integritas Nasional .....	30
2. Integritas Pelayanan Publik .....	31
D. Penelitian Terdahulu .....	33
E. Kerangka Pikir Penelitian .....	35
<b>III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
A. Tipe dan Pendekatan Penelitian .....	39
B. Fokus Penelitian .....	40
C. Populasi dan Sampel .....	42
1. Populasi .....	42
2. Sampel .....	44
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data .....	46
E. Teknik Pengolahan Data.....	49
F. Teknik Analisis Data.....	51
G. Teknik Keabsahan Data .....	54

<b>IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
A.	Gambaran Umum .....	57
1.	Sejarah Singkat Kantor Penanaman Modal&PTSP Kota Metro .....	57
2.	Visi dan Misi Organisasi .....	59
3.	Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi .....	59
4.	Struktur Organisasi .....	66
5.	Prosedur Standar Pelayanan .....	68
6.	Surat Izin Usaha Perdagangan .....	70
7.	Izin Mendirikan Bangunan.....	72
B.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	75
1.	Uji Validitas .....	75
2.	Uji Reliabilitas .....	79
C.	Analisis Servqual Dalam Pengurusan SIUP dan IMB .....	80
1.	Analisis <i>Servqual</i> Terhadap Item per Item Penilaian.....	80
2.	Analisis <i>Servqual</i> Berdasarkan per Dimensi Penilaian .....	84
a.	Dimensi Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	85
b.	Dimensi Keandalan ( <i>Realibility</i> ) .....	91
c.	Dimensi Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	99
d.	Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	103
e.	Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	107
D.	Pembahasan .....	110
1.	Kualitas Pelayanan Publik .....	110
2.	Kendala Pelayanan Publik .....	116
<b>V.</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>119</b>
A.	Simpulan .....	125
B.	Saran .....	127

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN