

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR GAMBAR vii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Identifikasi Masalah 10

C. Tujuan Penelitian 10

D. Kegunaan Penelitian 11

E. Kerangka Pemikiran 12

F. Langkah-langkah Penelitian 20

BAB II TINJAUAN PUSTAKA PENGATURAN DAN PENERAPAN

STANDAR PELAYANAN 26

A. Tinjauan tentang Pelayanan Publik 26

1. Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik 26

2. Pembina, Penanggung Jawab, dan Organisasi Penyelenggara
Pelayanan Publik 29

3. Hak dan Kewajiban Penyelenggara, Pelaksana, dan Masyarakat
dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik 31

4. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	35
5. Pelayanan Prima.....	36
B. Tinjauan tentang Perizinan	38
C. Tinjauan tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu	43
D. Pengaturan Standar Pelayanan.....	52
1. Pengertian dan Pengaturan Standar Pelayanan	52
2. Pengaturan Standar Pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.....	64
BAB III PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN GARUT	80
A. Gambaran Umum Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut.....	80
1. Sejarah Berdirinya BPMPT Kabupaten Garut.....	80
2. Visi dan Misi BPMPT Kabupaten Garut	84
3. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi BPMPT Kabupaten Garut	84
4. Struktur Organisasi dan Tugas Pegawai BPMPT Kabupaten Garut.....	87
B. Pelaksanaan Standar Pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut.....	98
C. Kendala Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut.....	134

D. Upaya Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut dalam Mengatasi Kendala Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan	152
BAB IV PENUTUP	183
DAFTAR PUSTAKA	188
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	



DAFTAR GAMBAR

3.1. Alur Proses Perizinan.....	104
3.2. Mekanisme Pengaduan pada KPPTSP Kabupaten Garut	118

