**DAFTAR ISI**

[LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ii](#_Toc87599489)

[SURAT PERNYATAAN iii](#_Toc87599490)

[VISI DAN MISI UNIVERSITAS PASUNDAN iv](#_Toc87599491)

[ABSTRAK vii](#_Toc87599492)

[KATA PENGANTAR ix](#_Toc87599493)

[BAB 1 1](#_Toc87599494)

[PENDAHULUAN 1](#_Toc87599495)

[**1.1.** **Latar Belakang** 1](#_Toc87599496)

[**1.2.** **Fokus Penelitian dan Perumusan Masalah** 11](#_Toc87599497)

[**1.2 .1**  **Fokus penelitian** 11](#_Toc87599498)

[**1.2.2** **Perumusan Masalah** 11](#_Toc87599499)

[**1.3** **Tujuan penelitian** 11](#_Toc87599500)

[**1.4** **Kegunaan penelitian** 12](#_Toc87599501)

[BAB II 13](#_Toc87599502)

[KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI 13](#_Toc87599503)

[**2.1** **Kajian Pustaka** 13](#_Toc87599504)

[**2.1.1** **Penelitian Terdahulu** 13](#_Toc87599505)

[Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 14](#_Toc87599506)

[**2.1.2** **Administrasi Publik** 17](#_Toc87599507)

[**2.1.3** **Administrasi** 19](#_Toc87599508)

[**2.1.4.** **Publik** 21](#_Toc87599509)

[**2.1.5** **Manajemen** 22](#_Toc87599510)

[**2.1.6** **Organisasi** 24](#_Toc87599511)

[**2.1.7** **Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik** 25](#_Toc87599512)

[**A.** **Pengertian Pelayanan** 25](#_Toc87599513)

[**B.** **Pengertian Pelayanan Publik** 27](#_Toc87599514)

[**C.** **Prinsip Pelayanan Publik** 31](#_Toc87599515)

[**D.** **Asas Pelayanan Publik** 33](#_Toc87599516)

[**E.** **Mekanisme Pelayanan Publik** 34](#_Toc87599517)

[**F.** **Standar Pelayanan Publik** 37](#_Toc87599518)

[**G.** **Tingkat Kepuasan Masyarakat** 38](#_Toc87599519)

[**2.1.8** **Konsep Kualitas, dan Kualitas Pelayanan** 38](#_Toc87599520)

[**A.** **Pengertian Kualitas** 39](#_Toc87599521)

[**B.** **Pengertian Kualitas Pelayanan** 40](#_Toc87599522)

[**2.1.9** **Pelanggan** 43](#_Toc87599523)

[**2.1.10** **Pengertian OSS (*Online Single Submission*)** 48](#_Toc87599524)

[**2.1.11** **Manfaat menggunakan OSS** 49](#_Toc87599525)

[**2.1.12** **Prasyarat sebelum melakukan OSS** 49](#_Toc87599526)

[**2.1.13** **Prosedur Menggunaan OSS** 50](#_Toc87599527)

[**2.1.14** **Pembuatan dan Aktivasi Akun OSS** 50](#_Toc87599528)

[**2.1.15** **Mendapatkan NIB dan Dokumentasi Pendaftaran Lainnya** 51](#_Toc87599529)

[**2.1.16** **Langkah-langkah untuk memperoleh NIB** 52](#_Toc87599530)

[**2.2** **Kerangka Berpikir** 53](#_Toc87599531)

[**2.3** **Proposisi** 57](#_Toc87599532)

[BAB III 58](#_Toc87599533)

[OBJEK DAN METODE PENELITIAN 58](#_Toc87599534)

[**3.1** **Objek Penelitian** 58](#_Toc87599535)

[**3.1.1** **Gambaran umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.** 59](#_Toc87599536)

[**3.1.1.1** **STRUKTUR ORGANISASI** 60](#_Toc87599537)

[**3.1.1.2** **ISU-ISU STRATEGIS ORGANISASI** 62](#_Toc87599538)

[**3.1.1.3** **SISTEMATIKA LAPORAN KINERJA** 64](#_Toc87599539)

[**3.1.1.4** **LANDASAN HUKUM** 65](#_Toc87599540)

[**3.1.2.1. RENCANA STRATEGIS** 67](#_Toc87599541)

[**3.1.2.2. INDIKATOR KINERJA UTAMA** 70](#_Toc87599542)

[**3.1.3** **SUMBER DAYA** 70](#_Toc87599543)

[**3.2** **Metode Penelitian** 74](#_Toc87599544)

[**3.2.1** **Studi Kasus** 75](#_Toc87599545)

[**3.2.2** **Sumber Data Penelitian** 76](#_Toc87599546)

[**3.2.3** **Informan Penelitian** 76](#_Toc87599547)

[**3.2.4** **Operasional Parameter** 78](#_Toc87599548)

[**3.3** **Teknik Pengumpulan Data** 79](#_Toc87599549)

[**3.4** **Analisis Data** 82](#_Toc87599550)

[**3.5** **Validitas dan Reliabilitas** 83](#_Toc87599551)

[**3.6** **Lokasi dan Jadwal Penelitian** 86](#_Toc87599552)

[**3.6.1** **Lokasi Penelitian** 86](#_Toc87599553)

[**3.6.2** **Jadwal Penelitian** 86](#_Toc87599554)

[BAB IV 88](#_Toc87599555)

[HASIL DAN PEMBAHASAN 88](#_Toc87599556)

[**4.1** **Hasil Penelitian** 88](#_Toc87599557)

[**4.1.1** **Kualitas Pelayanan Sistem Adminitrasi *Single Online Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung** 90](#_Toc87599558)

[**4.1.2** **Pelayanan Pembuatan Surat Izin Berusaha selama Pandemi *Covid-19*** 129](#_Toc87599559)

[**4.1.3** **Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis OSS menjadi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.** 132](#_Toc87599560)

[**4.2** **Pembahasan** 138](#_Toc87599561)

[**4.2.1** **Tangible (Berwujud)** 138](#_Toc87599562)

[**4.2.2.** ***Reliability* (Kehandalan)** 143](#_Toc87599563)

[**4.2.3.** ***Responsiveness* (Ketanggapan)** 147](#_Toc87599564)

[**4.2.4.** ***Assurance* (Jaminan)** 151](#_Toc87599565)

[**4.2.5.** ***Emphaty* (Empati)** 155](#_Toc87599566)

[BAB V 160](#_Toc87599567)

[KESIMPULAN DAN SARAN 160](#_Toc87599568)

[**5.1** **Kesimpulan** 160](#_Toc87599569)

[**5.2** **Saran** 164](#_Toc87599570)

[DAFTAR PUSTAKA 166](#_Toc87599571)

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu ……………………………………………….14

Tabel 3.1. Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bandung …………….............62

Tabel 3.1.2 Target Keberhasilan Tujuan DPMPTSP Kota Bandung …………..69

Tabel 3.1.3 Matriks Renstra DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2013-2018 ……69

Tabel 3.2.2 Tabel Informan ……………………………………………….…....77

Tabel 3.2.4. Operasional Parameter ……………………………………………78

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian …………………………………………………….87

Tabel 4.1 Kriteria Aksebilitas dan Ketersediaan Fasilitas ………………….…..94

Tabel 4.2 Kriteria Ketersediaan Petugas Siaga ……………………………..…118

Tabel 4.3 Kepatuhan Pejabat, Pegawai, Pelaksana Standar Pelayanan …….…121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tata Cara Melakukan Pendaftaran Pada Sistem ……………………53

Gambar 2.2 Bagan Kerangka Berpikir ……………………..……………………56

Gambar 4.1. Lembaga OSS Badan Koordinasi Penanaman Modal Pelayanan Perizinanan Berusaha Terintegrasin Secara Elektronik …………………………92

Gambar 4.2. Maklumat Pelayanan yang berada di ruangan tempat para pelaku usaha melakukan proses izin usaha………………………………………………97

Gambar 4.3. Motto Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung…………………………………………………………..… 97

Gambar 4.4 Loket Pengaduan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung…………………………..……………………98

Gambar 4.5 Kotak Pengaduan Pelayanan Perizinan usaha Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terepadu Satu Pintu Kota Bandung………………………… 99

Gambar 4.6 Loket Antrian dengan menggunakan Mesin Sehingga Nomor Antrian akan muncul secara otomatis. …………………………………………………..99

Gambar 4.7 Mesin Layanan Interaktif perizinan usaha satu sentuhan yang dibuat oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung untuk memudahkan massyarakat dalam pengurusan perizinan usaha………………… 100

Gambar 4.8 Peraturan Pendaftaran yang wajib ditaati oleh setiap kalangan yang berada pada ruangan pendaftaran perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. ……………………………….…101

Gambar 4.9 Alur Pendaftaran Permohoan Perizinan Berusaha Melalui OSS ….102

Gambar 4.10. Jalur Evakuasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. ……………………………………………………………103

Gambar 4.11 Produk Layanan yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung……………………………………………. .105

Gambar 4.13 Biaya Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung …………………………………109

Gambar 4.14 Persyaratan Izin Penyelenggaraan Reklame Insidential yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung……… 111

Gambar 4.15 Kondisi Area Wahana Tempat Bermain Anak yang berada di ruangan pendafataran sistem OSS yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. ………………………………………………………113

Gambar 4.16 Alat Bantu bagi penyandang diasbilitas yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung untuk pelaku usaha yang ingin membuat izin usaha menggunakan sistem OSS……………… 114

Gambar 4.17 Contoh Pengisian Survey Kepuasan Mayarakat untuk Pelayanan DPMPTSP Kota Bandung…………………………………………………..…. 114

Gambar 4.18. Keadaan Toilet yang bersih dan nyaman untuk masyarakat ……115

Gambar 4.19 Gemar Menabung ASN di Perumda BPR Kota Bandung ………116

Gambar 4.20 Layanan Mandiri mencakup disediakannya seperangkat PC untuk kebutuhan pendaftran bagi masyarakat. ……………………………………….117

Gambar 4.21 Beberapa gambaran mesjid di DPMPTSP Kota Bandung………118

Gambar 4.22 Para Petugas Dalam Melayani Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Izin Usaha Dari Setiap Kalangan Masyarakat. …………………………………119

Gambar 4.23 Kendaraan Sakedap! Yang akan memudahkan dalam pelayanan perizinan kepada masyarakat. ………………………………………………….124

Gambar 4.24 Fasilitas berupa kendaraan GAMPIL untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan perizinan usaha…………………………………………..….. 126

Gambar 4.25 Pelayanan pembuatan surat izin usaha bebas dari tindakan yang menyalahi aturan karena DPMPTS Kota Bandung termasuk zona integritas ….127

Gambar 4.26 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP Kota Bandung periode Januari-Juni 2021…………………………………………………..…. 128

Gambar 4.27 Kesiapan Petugas dalam memberikan arahan kepada masyarakat untuk mengisi survey kepuasan masyarakat. ………………………………….128

Gambar 4.1.2.1 Beberapa kebutuhan sesuai ptotokol yang dianjurkan dinas kesehatan.130

Gambar 4.1.2.2 Situasi pembagian loket untuk beberapa kategori yang datang ke DPMPTSP Kota Bandung……………………………………………………...131

Gambar 4.1.2.3 Layanan Informasi dan Pengaduan DPMPTSP Kota Bandung.132

Gambar 4.1.3.1 Tampilan sistem OSS terbaru yaitu OSS-RBA yang ada pada web oss.go.id. ……………………………………………………………………….137

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Pedoman Wawancara ……………………………………………170

Lampiran 2 Pedoman Observasi …………………………………………..…..179

Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi …………………………………………...181