

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL TESIS.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	ix
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	15
1.3. Perumusan Masalah.....	16
1.4. Batasan Masalah.....	16
1.5. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1. Konsep Pemerintahan dan Organisasi.....	18
2.2. Konsep Desentralisasi dan Otonomi Daerah.....	22
2.3. Konsep Pelayanan Publik.....	29
2.3.1. Definisi Pelayanan Publik.....	29
2.3.2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	43
2.3.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	44
2.3.4. Komponen Standar Pelayanan Publik.....	44
2.3.5. Jenis Pelayanan Publik.....	45
2.3.6. Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik.....	46
2.4. Konsep Sistem.....	47
2.5. Konsep Prosedur.....	49
2.6. Konsep Pengawasan.....	50
2.7. Konsep Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	56
2.7.1. Definisi Izin Mendirikan Bangunan.....	56
2.7.2. Maksud Pemberian Izin Mendirikan Bangunan.....	57
2.7.3. Persyaratan dan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.....	57

2.8.	Konsep Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.....	59
2.9.	Konsep Penolakan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan.....	60
2.10.	Perizinan Terkait dengan Izin Mendirikan Bangunan.....	61
2.11.	Ulasan Karya.....	61
2.12.	Kerangka Pemikiran.....	63
2.13.	Konsep Operasional.....	63
2.14.	Operasional Variabel.....	66
BAB III	METODE PENELITIAN.....	68
3.1.	Jenis Penelitian.....	68
3.2.	Lokasi Penelitian.....	68
3.3.	Fokus Penelitian.....	69
3.4.	Informan Penelitian.....	69
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	70
3.6.	Analisis Data.....	71
3.7.	Jadwal Penelitian.....	71
BAB IV	PEMBAHASAN.....	72
4.1.	Gambaran Umum Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru.....	72
4.1.1.	Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru.....	72
4.1.2.	Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru.....	73
a.	Struktur Organisasi Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru.....	73
b.	Tugas dan Fungsi Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru.....	77
4.1.3.	Visi dan Misi Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Pekanbaru.....	96
4.1.4.	Identitas Informan.....	97
a.	Jenis Kelamin.....	97
b.	Jenis Pekerjaan.....	98
4.2.	Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru.....	99
4.2.1.	Persyaratan Dalam Pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru.....	99
4.2.2.	Prosedur Dalam Pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru.....	103
4.2.3.	Jangka Waktu Pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah	

	Kota Pekanbaru.....	111
4.2.4.	Biaya/Tarif Dalam Pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru.....	113
4.2.5.	Produk Pelayanan Yang Diberikan Oleh Dinas Tata Ruang dan Bangunan Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru.....	116
4.2.6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Dalam Pelayanan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Pemerintah Kota Pekanbaru.....	118
BAB V	PENUTUP.....	126
5.1.	Kesimpulan.....	126
5.2.	Saran.....	126
	DAFTAR PUSTAKA.....	128
	LAMPIRAN	