

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Pelayanan Publik	14
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	14
2.1.2 Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik	15
2.1.3 Ruang Lingkup Pelayanan Publik	17
2.1.4 Indikator Pelayanan Publik.....	18
2.2 Izin	24
2.2.1 Pengertian Izin	24
2.2.2 Sifat Izin	25
2.3 Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	26
2.3.1 Pengertian Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	26
2.3.2 Fungsi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	27
2.3.3 Pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)	29
2.3.4 Persyaratan Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	31
2.4 Pelayanan Menurut Islam	32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Kerangka Pemikiran	34
2.6 Definisi Konsep	34
2.7 Penelitian Terdahulu	35
2.8 Konsep Operasional.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Subjek Penelitian	42
3.6 Teknik Analisis Data	44
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN.....	46
4.1 Keadaan Geografis Kabupaten Indragiri Hulu	46
4.2 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu	48
4.2.1 Sejarah Singkat Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu...	48
4.2.2 Struktur Organisasi Unit Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu	53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
5.1 Identitas Responden	73
5.1.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	73
5.1.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan ..	74
5.1.3 Klasifikasi Narasumber Berdasarkan Jabatan.....	75
5.2 Analisis Pelayanan dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu	76
5.2.1 Profesional Aparat.....	80
5.2.2 Efektivitas dan Efisiensi Kerja	88
5.2.3 Penyebarluasan Informasi Pelayanan.....	97

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2.4 Rendahnya Keluhan Masyarakat.....	101
5.2.5 Bersih dari KKN	105
5.2 Hambatan Pelayanan dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu	110
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	115
6.1 Kesimpulan	115
6.1 Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....	120

LAMPIRAN