

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATAPENGHANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	7
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Kerangka Teoretis.....	10
1. Kinerja Organisasi Publik.....	10
a. Pengertian Kinerja.....	10
b. Indikator Kinerja.....	14
c. Pengertian Akuntabilitas.....	16
d. Prinsip-prinsip Akuntabilitas.....	17
2. Badan Pelayanan Perzinan Terpadu (BPPT) Kota Pematangsiantar.....	19
a. Pengertian Birokrasi.....	19
b. Pengertian Pelayanan Publik.....	21
c. Tugas pokok BPPT Kota Pematangsiantar.....	22
3. Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	24
a. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	24

b. Persyaratan Umum Prosedur Pengurusan IMB	24
c. Persyaratan Bangunan dan Lingkungan	25
d. Tujuan IMB Menurut Pemerintah.....	27
e. Dasar Hukum Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	27
B. Kerangka Berfikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Jenis Data	33
1. Data primer	33
2. Data sekunder.....	33
C. Lokasi Penelitian	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Metode Penarikan Sampel.....	35
F. Teknis Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	36
1. Sejarah Pembentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pematangsiantar	36
2. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi, Visi dan Misi	37
3. Susunan Organisasi BPPT Kota Pematangsiantar	39
4. Kepegawaian BPPT Kota Pematangsiantar.....	49
5. Jenis Pelayanan BPPT Kota Pematangsiantar	50
B. Pembahasan	56
1. Produktivitas BPPT Kota Pematangsiantar	56
2. Kualitas Layanan BPPT Kota Pematangsiantar.....	62
3. Akuntabilitas BPPT Kota Pematangsiantar	66
C. Prosedur Pengawasan Penerbitan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pematangsiantar	76

D. Hambatan-hambatan yang dihadapi BPPT Kota Pematangsiantar dalam Pelayanan Menerbitkan IMB.....	76
BAB V PENUTUP	78
A. KESIMPULAN	78
B. SARAN	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	

