

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
HALAMAN PERUNTUKAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang Masalah	1
I.2. Rumusan Masalah	7
I.3. Tujuan Penelitian.....	7
I.4. Batasan Penelitian	8
I.5. Manfaat Penelitian.....	8
I.6. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
II.1 Layanan Publik.....	11
II.2 Analisis Kebutuhan	12
II.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	13
II.4 Metode Peningkatan Kualitas.....	13
II.5 <i>Quality Function Deployment</i>	15
II.5.1 QFD Iterasi Satu.....	16
II.5.2 Pengembangan Konsep (<i>Concept Development</i>).....	20
II.5.3 QFD Iterasi Dua	22
II.6 Analisis Biaya-Manfaat / <i>Cost Benefit Analysis</i> (CBA).....	24
II.6.1 Langkah Membuat <i>Cost Benefit Analysis</i>	24
II.7 Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32

III.1	Model Konseptual	32
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	34
III.2.1	Tahap Pendahuluan	36
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	37
III.2.3	Tahap Pengolahan dan Analisis Data.....	38
III.2.4	Analisis <i>Cost Benefit</i>	41
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	41
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		43
IV.1.	Pengumpulan Data	43
IV.2.	Pengolahan Data.....	44
IV.2.1.	Pengodean	44
IV.2.2.	QFD Iterasi Satu (<i>House of Quality</i>).....	44
IV.2.3.	Pengembangan Konsep	59
IV.2.4.	QFD Iterasi Dua (<i>Part Deployment</i>).....	62
BAB V ANALISIS DATA		71
V.1.	Analisis QFD Iterasi Satu.....	71
V.1.1.	Analisis Matriks Kebutuhan.....	71
V.1.2.	Analisis Matriks Perencanaan	72
V.1.3.	Analisis Penentuan Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i>	74
V.1.4.	Analisis Matriks Hubungan (<i>True Customer Needs</i> dan Karakteristik Teknis)	79
V.1.5.	Analisis Penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis.....	79
V.1.6.	Analisis Matriks Teknis	80
V.2.	Analisis Konsep.....	89
V.3.	Analisis Pengolahan Data QFD Iterasi Kedua	89
V.3.1.	Analisis Penentuan <i>Critical Part</i> dan <i>Direction of Goodness</i>	90
V.3.2.	Analisis Kekuatan Hubungan (Karakteristik Teknis dengan <i>Critical Part</i>)	91
V.3.3.	Analisis Penentuan Target <i>Critical Part</i>	91
V.3.4.	Analisis <i>Probability</i> dan <i>Column Weight Critical Part</i>	110
V.4.	Rekomendasi Masing- Masing Atribut Konsep	122
V.4.1.	Rekomendasi Atribut Konsep Pelengkapan Konten <i>Website</i>	122

V.4.2.	Rekomendasi Atribut Konsep Pembuatan Dokumen Pengajuan Secara <i>Online</i> Mengarah Pada Dokumen <i>Offline</i>	123
V.4.3.	Rekomendasi Atribut Konsep Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Seluruh Pelaksanaan dan Pengawasan Kegiatan Perizinan	125
V.4.4.	Rekomendasi Atribut Konsep <i>Redesign Website</i> Berdasarkan <i>Feedback</i> Pelanggan	126
V.4.5.	Rekomendasi Atribut Konsep Pengembangan Konsep Keterangan Persyaratan Izin.....	127
V.4.6.	Rekomendasi Atribut Konsep Pengembangan Alur Antrian Yang Jelas	128
V.4.7.	Rekomendasi Atribut Konsep Pengembangan SOP Pelayanan Secara Internal	128
V.4.8.	Rekomendasi Atribut Konsep Pengembangan Akses Media <i>Full Online</i>	129
V.4.9.	Rekomendasi Atribut Konsep Pengembangan Jaminan Transaksi	131
V.4.10.	Rekomendasi Atribut Konsep Waktu Maksimal Izin Terbit 14 Hari	131
V.5.	<i>Analisis Cost Benefit</i>	133
V.5.1.	<i>Analisis Rekomendasi Cost</i>	133
V.5.2.	<i>Analisis Rekomendasi Benefit</i>	135
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		137
VI.1.	Kesimpulan.....	137
VI.2.	Saran	138
DAFTAR PUSTAKA		139