

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung	1
1.1.2 Visi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung.....	1
1.1.3 Misi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung.....	2
1.1.4 Fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung	2
1.1.5 Struktur BPPT Kota Bandung.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Pertanyaan Penelitian	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.6.1 Aspek Teoritis	12
1.6.2 Aspek Praktis	12
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	12
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Teori- Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	14
2.1.1 <i>Smart City</i>	14
2.1.2 Manajemen.....	15
2.1.3 Manajemen Sistem Informasi	16

2.1.4	Efektivitas Sistem	17
2.1.5	Mengkaji Sistem Informasi	18
2.1.6	Pelayanan Publik	19
2.1.7	Perizinan.....	23
2.2	Penelitian Terdahulu.....	24
2.3	Kerangka Pemikiran	25
BAB III		26
METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Karakteristik Penelitian	26
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	27
3.3	Tahapan Penelitian	28
3.4	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	29
3.4.1	Observasi.....	29
3.4.2	Wawancara.....	29
3.4.3	Dokumentasi	30
3.5	Uji Validitas dan <i>Trusworthiness</i>	30
3.5.1	<i>Preliminary Research</i>	32
3.6	Teknik Analisis Data	34
3.7	Alat Analisis Data	35
BAB IV		37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Analisis <i>PIECES</i> menggunakan Atlas.ti.....	38
4.1.1	<i>Performance</i>	38
4.1.2	<i>Information</i>	41
4.1.3	<i>Economy</i>	43
4.1.4	<i>Control</i>	47
4.1.5	<i>Efficiency</i>	49
4.1.6	<i>Service</i>	51
4.2	Laporan Hasil Analisis	54

BAB V.....	60
KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	66