

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....   | i    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....   | ii   |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | iii  |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | iv   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | v    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | viii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | xii  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | xiv  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....   | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....  | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....  | 8    |
| 1.3 Maksud, Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....                           | 8    |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .....  | 8    |
| <b>BAB II TINJAUAN TEORITIS KERANGKA PEMIKIRAN DAN<br/>HIPOTESIS</b> ..... | 10   |
| 2.1 Konsep Implementasi Kebijakan .....                                    | 10   |
| 2.1.1 Pengertian Kebijakan .....   | 10   |
| 2.1.2 Tingkatan Kebijakan .....  | 12   |
| 2.1.3 Implementasi Kebijakan Publik .....                                  | 15   |
| 2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kebijakan.....                              | 16   |
| 2.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....                                 | 19   |
| 2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....                                     | 19   |
| 2.2.2 Pengertian Kualitas .....  | 20   |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....            | 22        |
| 2.3 Konsep Pemerintah .....                                 | 25        |
| 2.3.1 Pengertian Pemerintah .....                           | 25        |
| 2.3.2 Pengertian Pemerintahan.....                          | 27        |
| 2.3.3 Pengertian Ilmu Pemerintahan .....                    | 29        |
| 2.3.4 Pengertian Pemerintah Daerah.....                     | 30        |
| 2.4 Konsep Pemerintahan Elektronik.....                     | 33        |
| 2.4.1 Pengertian Pemerintahan Elektronik.....               | 33        |
| 2.4.2 Pelayanan Publik Berbasis <i>E – Government</i> ..... | 38        |
| 2.5 Kerangka Pemikiran.....                                 | 40        |
| 2.6 Hipotesis.....  | 50        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                      | <b>51</b> |
| 3.1 Desain Penelitian.....                                  | 51        |
| 3.2 Operasionalisasi Variabel.....                          | 52        |
| 3.3 Metode, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....        | 55        |
| 3.3.1 Metode Penelitian.....                                | 55        |
| 3.3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....               | 55        |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                               | 57        |
| 3.5 Teknik Analisis Data.....                               | 60        |
| 3.5.1 Uji Validitas .....                                   | 60        |
| 3.5.2 Uji Reliabilitas .....                                | 61        |
| 3.5.3 Teknik Analisis Data.....                             | 61        |
| 3.6 Pengujian Hipotesis.....                                | 64        |
| 3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....                      | 65        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>          | <b>66</b> |

|   |     |
|---|-----|
| 4.1 Deskriptif Data Penelitian .....                              | 66  |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....                        | 68  |
| 4.1.1.1 Profil DPMPTSP Kota Bandung.....                          | 68  |
| 4.1.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kota Bandung .....         | 69  |
| 4.1.1.3 Visi dan Misi DPMPTSP Kota Bandung .....                  | 70  |
| 4.1.1.4 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bandung .....            | 71  |
| 4.1.1.5 Program <i>Online Service System</i> .....                | 73  |
| 4.1.2 Karakteristik Responden .....                               | 74  |
| 4.2 Hasil Penelitian .....  | 75  |
| 4.2.1 Uji Validitas .....   | 76  |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas .....                                      | 79  |
| 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....                             | 80  |
| 4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Implementasi Kebijakan .....   | 80  |
| 4.3.1.1 Dimensi Komunikasi.....                                   | 82  |
| 4.3.1.2 Dimensi Sumber Daya .....                                 | 93  |
| 4.3.1.3 Dimensi Disposisi .....                                   | 100 |
| 4.3.1.4 Dimensi Struktur Birokrasi .....                          | 108 |
| 4.3.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Implementasi Kebijakan ..... | 115 |
| 4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....       | 116 |
| 4.3.3.1 Dimensi Keandalan .....                                   | 117 |
| 4.3.3.2 Dimensi Daya Tanggap.....                                 | 125 |
| 4.3.3.3 Dimensi Jaminan.....                                      | 133 |
| 4.3.3.4 Dimensi Empati.....                                       | 141 |
| 4.3.3.5 Dimensi Bukti Langsung .....                              | 147 |
| 4.3.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan .....     | 155 |

|   |     |
|---|-----|
| 4.4 Analisis Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan IMB Berbasis <i>E – Government</i> ..... | 156 |
| 4.4.1 Analisis Korelasi <i>Rank Spearman</i> .....  | 156 |
| 4.4.2 Uji Koefisien Determinasi .....   | 157 |
| 4.4.3 Uji Hipotesis .....   | 158 |
| 4.5 Interpretasi Hasil Penelitian .....   | 160 |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....   | 166 |
| 5.1 Simpulan .....  | 166 |
| 5.2 Saran.....  | 167 |
| 5.2.1 Saran Akademis .....  | 167 |
| 5.2.2 Saran Praktis.....  | 168 |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| 1.1 Target dan Realisasi Pelayanan Perizinan IMB Berbasis <i>E – Government</i> ..... | 6   |
| 2.1 Nilai Teknokrasi dan Nilai Pemerintahan Lainnya.....                              | 35  |
| 2.2 Model Hubungan Antara Variabel Penelitian.....                                    | 49  |
| 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....  | 53  |
| 3.2 Skala <i>Liekert</i> .....  | 57  |
| 3.3 Interpretasi Hubungan Antar Korelasi .....  | 62  |
| 3.4 Tingkat Koefisien Determinasi .....   | 63  |
| 3.5 Jadwal Penelitian.....  | 65  |
| 4.1 Responden Penelitian .....  | 75  |
| 4.2 Uji Validitas Variabel Implementasi Kebijakan .....                               | 77  |
| 4.3 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....                                    | 78  |
| 4.4 Uji Reliabilitas .....  | 80  |
| 4.5 Kriteria Klasifikasi Skor Responden.....  | 81  |
| 4.6 Rekapitulasi Jawaban Dimensi Komunikasi.....                                      | 83  |
| 4.7 Rekapitulasi Jawaban Dimensi Sumber Daya.....                                     | 94  |
| 4.8 Rekapitulasi Jawaban Dimensi Disposisi.....                                       | 101 |
| 4.9 Rekapitulasi Jawaban Dimensi Struktur Birokrasi .....                             | 109 |
| 4.10 Rekapitulasi Jawaban Variabel Implementasi Kebijakan.....                        | 115 |
| 4.11 Rekapitulasi Jawaban Dimensi Keandalan .....                                     | 118 |
| 4.12 Rekapitulasi Jawaban Dimensi Daya Tanggap.....                                   | 126 |
| 4.13 Rekapitulasi Jawaban Dimensi Jaminan .....                                       | 134 |
| 4.14 Rekapitulasi Jawaban Dimensi Empati.....   | 142 |
| 4.15 Rekapitulasi Jawaban Dimensi Bukti Langsung.....                                 | 148 |

|   |     |
|---|-----|
| 4.16 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan ..... | 155 |
| 4.17 Analisis Korelasi <i>Rank Spearman</i> .....           | 156 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| 2.1 Enam Tingkatan Kebijakan.....    | 13  |
| 4.1 Struktur Organisasi .....        | 72  |
| 4.2 Kurva Uji Hipotesis Parsial..... | 159 |