

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Maksud dan tujuan penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10

BAB II TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS

2.1 Peneliti Terdahulu	12
2.2 Tinjauan Teoritis	14
2.2.1 Konsep Implementasi Kebijakan	14
2.2.2 Model Implementasi Kebijakan	17
2.2.3 Hambatan Implementasi Kebijakan	21
2.3 Pelayanan.....	23
2.3.1 Pengertian Pelayanan	23
2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	25
2.4. Surat Ijin Usaha Perdagangan	29
2.4.1. Pengertian Surat Ijin Usaha Perdagangan	29
2.4.2. Tahapan dan Persyaratan Pengurusan SIUP.....	32

2.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	32
2.5.1 Kerangka Pemikiran	32
2.5.2. Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	40
3.2 Metode, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.2.1 Metode Penelitian	40
3.2.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	41
3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian	43
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.5. Metode Analisis Data	46
3.5.1. Pegujian Validitas	47
3.5.2 Pengujian Reliabilitas	48
3.5.3 Teknik Analisis Data	49
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kota Bandung	55
4.1.1. Kondisi Geografis	55
4.1.2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung	58
4.1.3 Tugas Pokok Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu.....	63
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung	96
4.2. Uji Validasi dan Reliabilitas	97
4.2.1 Uji Validitas	97
4.2.2 Uji Reliabilitas	100

4.3. Analisis Deskriptif Variabel Implementasi Kebijakan	101
4.3.1 Dimensi Isi Kebijakan	101
4.3.2 Dimensi Tingkat Informasi Aktor- Aktor Yang Terlibat....	107
4.3.3 Dimensi Dukungan Bagi Kebijakan	112
4.3.4 Dimensi Pembagian Potensi	118
4.4. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	123
4.4.1 Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	123
4.4.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	129
4.4.3 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	132
4.4.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	138
4.4.5 Dimensi Perhatian (<i>Emphaty</i>)	143
4.5. Analisis Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung	149
4.5.1 Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana	149
4.5.2 Perhitungan Koefisien Determinasi	150
4.5.3 Uji Hipotesis	151
4.6. Kesimpulan Statistik	153
4.7. Intepretasi Hasil Penelitian	154

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	160
5.2. Saran	161
5.2.1 Saran Teoritis	161
5.2.1 Saran Praktis	161

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rencana dan Realisasi Pelayanan Penerbitan SIUP CV di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung pada Tahun 2017-2018	8
Tabel 3.1	Bobot Penilaian Kuesioner	42
Tabel 3.2	Operasional Variabel	43
Tabel 3.3	Pedoman Interpretasi Koefisien korelasi	52
Tabel 3.4	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	54
Tabel 4.1	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan	62
Tabel 4.3	Uji Validasi Variabel Implementasi kebijakan	98
Tabel 4.4	Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan	99
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas	100
Tabel 4.6	Jawaban Responden tentang Terperincinya Kejelasan Isi dan Tujuan Pelaksanaan Kebijakan	102
Tabel 4.7	Jawaban Responden Tentang Tersediaanya Pedoman kebijakan Surat Izin Usaha Perdagangan	103
Tabel 4.8	Jawaban Responden tentang Memadainya Fasilitas penunjang Kebijakan SIUP	104
Tabel 4.9	Jawaban Responden Tentang penyebaran Informasi Kebijakan SIUP	107
Tabel 4.10	Jawaban Responden Tentang Komunikasi Yang Intensif Diantara Para Pelaksana Kebijakan	108
Tabel 4.11	Jawaban Responden Tentang Tersedianya Staf Ahli yang Berkompeten Dalam penyampaian Informasi Kebijakan SIUP	110
Tabel 4.12	Jawaban Responden Tentang Kelengkapan Informasi Kebijakan Surat Izin Usaha Perdagangan	113
Tabel 4.13	Jawaban Responden Tentang Adanya Komitmen Dari Aparat Untuk Melaksanakan Kebijakan	114
Tabel 4.14	Jawaban Responden Tentang Adanya Kesadaran Para Pengusaha Untuk	

	Memiliki Izin Usaha.....	115
Tabel 4.15	Jawaban Responden Tentang Adanya Pembagian Tugas Yang Jelas Bagi Aparat Pelaksana	118
Tabel 4.16	Jawaban Responden Tentang Adanya Pendelegasian Wewenang pada Pelaksana Kebijakan	119
Tabel 4.17	Jawaban Responden Tentang Memadainya Ruang Tunggu Pelayanan	124
Tabel 4.18	Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Kotak Saran	125
Tabel 4.19	Jawaban Responden Tentang Kemudahan Proses dan Akses Layanan Penerbitan SIUP	126
Tabel 4.20	Jawaban Responden Tentang Keahlian Petugas Dalam Menyampaikan Informasi Pemohon Penerbitan SIUP	129
Tabel 4.21	Jawaban Responden Tentang Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Cepat.....	130
Tabel 4.22	Jawaban Responden Tentang Kecepatan Dalam Memberikan Layanan Penerbitan SIUP	133
Tabel 4.23	Jawaban Responden Tentang Petugas Selalu Tanggap Menerima Keluhan dari Para Pemohon Penerbitan SIUP	134
Tabel 4.24	Jawaban Responden Tentang Petugas Selalu Tanggap terhadap kebutuhan Pemohon Penerbitan SIUP	135
Tabel 4.25	Jawaban Responden Tentang Adanya Kepercayaan dari Masyarakat Terhadap Petugas Pelayanan.....	138
Tabel 4.26	Jawaban Responden Tentang Adanya Kepastian Waktu Penerbitan Surat Ijin Usaha Perdagangan.....	139
Tabel 4.27	Jawaban Responden Tentang Memadainya Kemampuan Petugas dalam Menyelesaikan Penerbitan SIUP	141
Tabel 4.28	Jawaban Responden Tentang Petugas Selalu Sopan dan Ramah Dalam Memberikan Pelayanan	144
Tabel 4.29	Jawaban Responden Tentang Adanya Kemauan Untuk Menerima Tuntutan Masyarakat.....	145
Tabel 4.30	Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana	150

Tabel 4.31 Nilai Korelasi 151

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Interaktif Implementasi kebijakan	18
Gambar 2.2 Model Paradigma Penelitian	38
Gambar 4.2 Pendidikan Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Pada Tahun 2018	63
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung	96
Gambar 4.4 Diagram Batang Variabel Implementasi Kebijakan	122
Gambar 4.5 Rekapitulasi Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	148
Gambar 4.6 Kurva Penerimaan Ha dan Penolakan	153