

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                             | <b>i</b>   |
| <b>PERNYATAAN</b> .....                          | <b>ii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                      | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                          | <b>iv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                         |            |
| <b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....           | <b>1</b>   |
| <b>B. Identifikasi dan Rumusan Masalah</b> ..... | <b>9</b>   |
| <b>C. Tujuan Penelitian</b> .....                | <b>10</b>  |
| <b>D. Manfaat Penelitian</b> .....               | <b>11</b>  |
| 1. Manfaat Teoritis .....                        | 11         |
| 2. Manfaat Praktis .....                         | 11         |
| <b>E. Struktur Organisasi Tesis</b> .....        | <b>12</b>  |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                   |            |
| <b>A. Efektifitas</b> .....                      | <b>13</b>  |
| 1. Pengertian Efektifitas .....                  | 13         |
| 2. Ukuran Efektifitas .....                      | 18         |
| <b>B. Reformasi Birokrasi</b> .....              | <b>21</b>  |
| 1. Tinjauan Umum Birokrasi .....                 | 21         |
| 2. Birokrasi Webberian .....                     | 31         |
| 3. Birokrasi Osborne .....                       | 34         |
| a. <i>Reinventing Government</i> .....           | 34         |
| b. <i>Banishing Bureaucracy</i> .....            | 36         |
| <b>C. Civic Skills</b> .....                     | <b>38</b>  |
| 1. Tinjauan Umum <i>Civic Skills</i> .....       | 38         |
| 2. Komponen <i>Civic Skills</i> .....            | 42         |

RONNI JUWANDI, 2015

EFEKTIVITAS REFORMASI BIROKRASI DALAM KONTEKS

KECAKAPAN WARGA NEGARA (CIVIC SKILL)

SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

|  |            |
|--|------------|
| 3. Isi <i>Civic Skills</i> dalam PKn .....                         | 44         |
| <b>D. Good Governance (Tata Pemerintahan yang Baik) .....</b>      | <b>50</b>  |
| 1. Tinjauan Umum <i>Good Governance</i> .....                      | 50         |
| 2. Komponen dan Unsur –unsur dalam <i>Good Governance</i> .....    | 53         |
| 3. Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> .....                    | 56         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                                   |            |
| <b>A. Metode Penelitian .....</b>                                  | <b>61</b>  |
| <b>B. Instrumen Penelitian .....</b>                               | <b>66</b>  |
| <b>C. Teknik Pengumpulan Data .....</b>                            | <b>66</b>  |
| <b>D. Teknik Analisa Data .....</b>                                | <b>70</b>  |
| <b>E. Definisi Operasional .....</b>                               | <b>71</b>  |
| <b>BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN</b>                             |            |
| <b>A. Gambaran Umum Badan Penanaman Modal dan</b>                  |            |
| <b>Perizinan Terpadu (BPMPT) Provinsi Jawa Barat .....</b>         | <b>73</b>  |
| 1. Sejarah Perkembangan BPMPT Provinsi Jawa Barat .....            | 73         |
| 2. Visi dan Misi BPMPT Provinsi Jawa Barat.....                    | 75         |
| 3. Tugas Pokok dan Fungsi Serta Prinsip Pelayanan Badan Penanaman  |            |
| Modal dan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Barat .....              | 76         |
| 4. Struktur Organisasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu |            |
| Provinsi Jawa Barat .....  | 79         |
| <b>B. Deskripsi Hasil Penelitian .....</b>                         | <b>91</b>  |
| <b>C. Analisis Hasil Penelitian .....</b>                          | <b>98</b>  |
| <b>D. Temuan Hasil Penelitian .....</b>                            | <b>125</b> |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>                            |            |
| <b>A. Kesimpulan .....</b>   | <b>127</b> |
| <b>B. Rekomendasi .....</b>  | <b>131</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>135</b> |

## **LAMPIRAN**

**RONNI JUWANDI, 2015**  
***EFEKTIVITAS REFORMASI BIROKRASI DALAM KONTEKS***  
***KECAKAPAN WARGA NEGARA (CIVIC SKILL)***  
***SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE***  
Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

## DAFTAR TABEL

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
| Tabel 2.1 | Indikator Kecakapan Warga Negara .....  | 44  |
| Tabel 2.2 | Indikator <i>Civic Skills</i> Menurut Mary Kirlin.....  | 46  |
| Tabel 2.2 | Cakupan <i>Civic Skills</i> .....   | 48  |
| Tabel 4.1 | Fungsi Lembaga PPT dan OPD Teknis .....   | 74  |
| Tabel 4.2 | Triangulasi Hasil Penelitian tentang Upaya BPMPT<br>Provinsi Jawa Barat.....  | 101 |
| Tabel 4.3 | Triangulasi perbandingan hasil penelitian tentang peran dan<br>kontribusi masyarakat sebagai pengguna layanan BPMPT dalam<br>mengembangkan kualitas pelayanan ..... | 111 |
| Tabel 4.4 | Evaluasi dan inovasi yang dilakukan oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat<br>untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik .....  | 119 |

RONNI JUWANDI, 2015

*EFEKTIVITAS REFORMASI BIROKRASI DALAM KONTEKS  
KECAKAPAN WARGA NEGARA (CIVIC SKILL)*

*SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## DAFTAR GAMBAR

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Hubungan Tiga Domain dalam <i>Good Governance</i> .....                                      | 55 |
| Gambar 3.1 | Triangulasi Sumber .....   | 69 |
| Gambar 3.2 | Triangulasi Teknik .....   | 69 |
| Gambar 3.3 | Triangulasi Waktu .....  | 69 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi Badan Penanaman Modal<br>dan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Barat ..... | 79 |
| Gambar 4.2 | Prosedur Umum Perizinan .....  | 89 |
| Gambar 4.3 | Prosedur Umum Pengaduan .....  | 90 |