

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Batasan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	13
1. Tujuan Teoritis	13
2. Tujuan Praktis	13
E. Manfaat Penelitian	13
1. Manfaat Teoritis	13
2. Manfaat Praktis	14
F. Definisi Operasional	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Efektifitas	16
1. Pengertian Efektifitas	16

Renni Juwandi, 2012

Efektifitas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokrasi

2. Ukuran Efektifitas	22
B. Tinjauan Umum Tentang Reformasi Birokrasi	26
1. Pengertian Reformasi Birokrasi	26
2. Fokus Utama Reformasi Birokrasi	33
C. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik	35
1. Pengertian Pelayanan Publik	35
2. Unsur-unsur Penyelenggaraan Pelayanan Publik	37
D. Tinjauan Umum tentang <i>Good Governance</i>	
(Tata Pemerintahan yang Baik)	41
1. Pengertian <i>Good Governance</i>	41
2. Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	49
B. Pendekatan Penelitian	50
C. Instrumen Penelitian	55
D. Teknik Pengumpulan Data	55
E. Persiapan Penelitian	58
1. Tahap Pra Penelitian	58
2. Tahap Pelaksanaan Penelitian	58
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	59
1. Teknik Pengolahan Data	59
a. Memperpanjang Masa Observasi	60

Renni Juwandi, 2012

Efektifitas Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokrasi

b. Pengamatan Secara Seksama	60
c. Triangulasi	60
2. Teknik Analisis Data	63
a. Reduksi Data	63
b. Display Data	64
c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	64
G. Lokasi dan Subjek Penelitian	65
1. Lokasi Penelitian	65
2. Subjek Penelitian	65
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT)	
Kota Bandung	66
1. Sejarah Perkembangan BPPT Kota Bandung	66
2. Visi dan misi BPPT Kota Bandung	68
3. Tugas Pokok dan Fungsi Serta Prinsip Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung	69
4. Struktur Organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung	70
5. Data Kepegawaian Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung	74
B. Deskripsi Hasil Penelitian	76
C. Analisis Hasil Penelitian	86

Renni Juwandi, 2012

Efektifitas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dalam Rangka Reformasi Birokrasi

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan	110
B. Rekomendasi	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Indeks Kualitas Pelayanan Kota Bandung Tahun 2009.....	10
Tabel 1.2	Tingkat Kepuasan Sistem Pelayanan Kota Bandung Tahun 2010	11
Tabel 4.1	Jumlah Kepegawaian dilihat dari Tingkat Pendidikan	75
Tabel 4.2	Jumlah Kepegawaian dilihat dari Pangkat/Golongan.....	75
Tabel 4.3	Status Pegawai diluar PNS.....	72
Tabel 4.4	Triangulasi Hasil Penelitian tentang Kinerja BPPT Kota Bandung	90
Tabel 4.5	Triangulasi perbandingan hasil penelitian tentang kendala yang dihadapi BPPT Kota Bandung	99
Tabel 4.6	Upaya yang dilakukan oleh BPPT Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Triangulasi Sumber	61
Gambar 3.2	Triangulasi Teknik	61
Gambar 3.3	Triangulasi Waktu	62
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung	73

