

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Pernyataan Tidak Plagiat	ii
Halaman Judul Dalam	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iv
Halaman Pengesahan	v
Halaman Persembahan	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
Motto	ix
Abstrak	x
<i>Abstract</i>	xi
Kata Pengantar	xii
Daftar Isi	xiv
Daftar Tabel	xviii
Daftar Gambar	xix
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-18
I.3 Tujuan Penelitian	I-18
I.4 Manfaat Penelitian	I-18
I.5 Kerangka Teori	I-19
I.5.1 Kebijakan Publik	I-19
I.5.2 Pelayanan Administrasi	I-22
I.5.3 Implementasi Kebijakan	I-25
I.5.4 Implementasi Program Pelayanan Administrasi	I-28
I.5.5 Faktor Penentu keberhasilan Program Pelayanan Administrasi	I-31
I.5.5.1 Komunikasi	I-37
I.5.5.1.1 Penyaluran Pesan	I-38
I.5.5.1.2 Kejelasan Materi Pesan	I-39
I.5.5.1.3 Konsistensi Pesan	I-40
I.5.5.1.4 Umpan Balik Penerima Pesan	I-41
I.5.5.2 Sumber Daya	I-42
I.5.5.2.1 Kemampuan Aparat Pelaksana	I-42
I.5.5.2.2 Ketersediaan Jumlah Aparat Pelaksana	I-43
I.5.5.2.3 Ketersediaan Informasi	I-44
I.5.5.2.4 Ketersediaan Dana	I-44
I.5.5.2.5 Ketersediaan Sarana dan Prasarana	I-45
I.5.5.3 Sikap Pelaksana (Disposisi)	I-46
I.5.5.3.1 Pengetahuan dan Pemahaman Aparat Pelaksana	I-47
I.5.5.3.2 Intensitas Respon Aparat Pelaksana	I-48
I.5.5.3.3 Komitmen Aparat Pelaksana	I-49

I.5.5.3.4	Dedikasi Aparat Pelaksana	I-50
I.5.5.3.5	Integritas Aparat Pelaksana	I-51
I.5.5.4	Struktur Birokrasi	I-53
I.5.5.4.1	Kejelasan Pembagian Kerja	I-54
I.5.5.4.2	Kejelasan Struktur Hirarki	I-55
I.5.5.4.3	Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP)	I-58
I.5.5.5	Dukungan Kelompok Sasaran	I-61
I.5.5.5.1	Partisipasi Masyarakat	I-62
I.5.5.5.2	Kesesuaian Isi Kebijakan dengan Harapan Masyarakat	I-64
I.5.5.5.3	Respon Masyarakat	I-65
I.5.6	Sumber Daya Manusia Sebagai Faktor Kunci Penelitian Keberhasilan Implementasi Pelayanan Administrasi	I-66
I.5.6.1	Pendidikan Pemimpin dan Aparat Pelaksana	I-69
I.5.6.2	Tanggung Jawab Pemimpin dan Aparat Pelaksana dalam Memberikan Pelayanan	I-71
I.5.6.3	Intensitas Kerjasama Pemimpin dan Aparat Pelaksana	I-72
I.5.6.4	Prestasi Kerja Pemimpin dan Aparat Pelaksana	I-73
I.5.6.5	Kesetiaan Aparat Pelaksana pada Instansi Pemerintah	I-74
I.5.6.6	Kedisiplinan Pemimpin dan Aparat Pelaksana pada Pekerjaan	I-75
I.6	Definisi Konsep	I-77
I.7	Metode Penelitian	I-79
I.7.1	Tipe Penelitian	I-79
I.7.2	Lokasi Penelitian	I-80
I.7.3	Sumber Data	I-81
I.7.4	Teknik Penentuan Informan	I-82
I.7.5	Teknik Pengumpulan Data	I-83
I.7.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I-85
I.7.7	Teknik Pengolahan dan Analisa Data	I-86
BAB II	GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN	II-1
II.1	Profil Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo	II-1
II.2	Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan	II-10
II.2.1	Pengertian Program PATEN	II-10
II.2.2	Maksud Penyelenggaraan Program PATEN	II-11
II.2.3	Tujuan Program PATEN	II-12
II.2.4	Asas Program PATEN	II-14
II.2.5	Syarat Penyelenggaraan PATEN	II-15
II.2.6	Jenis Pelayanan PATEN	II-21
BAB III	PENYAJIAN DATA	III-1
III.1	Penyajian Data	III-2
III.1.1	Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu	III-2

Kecamatan	
III.1.2 Faktor Penentu Keberhasilan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan	III-7
III.1.2.1 Kejelasan Komunikasi	III-7
III.1.2.1.1 Penyampaian Pesan Kebijakan Program PATEN	III-8
III.1.2.1.2 Kejelasan Materi Pesan Kebijakan Program PATEN	III-11
III.1.2.1.3 Konsistensi Pesan Kebijakan Program PATEN	III-13
III.1.2.1.4 Umpan Balik Aparat Pelaksana Program PATEN	III-15
III.1.2.2 Kecukupan dan Ketersediaan Sumber Daya	III-16
III.1.2.2.1 Kemampuan Aparat Pelaksana	III-17
III.1.2.2.2 Ketersediaan Jumlah Aparat Pelaksana	III-19
III.1.2.2.3 Ketersediaan Informasi	III-20
III.1.2.2.4 Ketersediaan Dana	III-22
III.1.2.2.5 Ketersediaan Sarana dan Prasarana	III-25
III.1.2.3 Sikap Aparat Pelaksana Program PATEN	III-28
III.1.2.3.1 Pengetahuan dan Pemahaman Aparat Pelaksana	III-29
III.1.2.3.2 Intensitas Respon Aparat Pelaksana Program PATEN	III-31
III.1.2.3.3 Komitmen Aparat Pelaksana	III-33
III.1.2.3.4 Dedikasi Aparat Pelaksana	III-35
III.1.2.3.5 Integritas Aparat Pelaksana	III-37
III.1.2.4 Kejelasan Struktur Birokrasi	III-39
III.1.2.4.1 Kejelasan Pembagian Kerja	III-40
III.1.2.4.2 Kejelasan Struktur Hirarki	III-42
III.1.2.4.3 Kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP)	III-44
III.1.2.5 Dukungan Kelompok Masyarakat	III-45
III.1.2.5.1 Partisipasi Masyarakat	III-46
III.1.2.5.2 Kesesuaian Isi Kebijakan dengan Harapan Masyarakat	III-48
III.1.2.5.3 Respon Masyarakat	III-50
III.1.3 Sumber Daya Manusia sebagai Faktor Kunci Penelitian Keberhasilan Implementasi Program PATEN	III-52
III.1.3.1 Pendidikan Pemimpin dan Aparat Pelaksana	III-53
III.1.3.2 Tanggung Jawab Pemimpin dan Aparat Pelaksana dalam Memberikan Pelayanan	III-56
III.1.3.3 Intensitas Kerjasama Pemimpin dan Aparat Pelaksana	III-60
III.1.3.4 Prestasi Kerja Pemimpin dan Aparat Pelaksana	III-62
III.1.3.5 Kesetiaan Pemimpin dan Aparat Pelaksana	III-65

pada Instansi Pemerintah	
III.1.3.6 Kedisiplinan Pemimpin dan Aparat Pelaksana pada Pekerjaan	III-67
III.2 Analisis Data dan Interpretasi Teoritik	III-70
III.2.1 Implementasi Prograam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan	III-70
III.2.2 Faktor Penentu Keberhasilan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan	III-71
III.2.2.1 Kejelasan Komunikasi	III-72
III.2.2.2 Kecukupan dan Ketersediaan Sumber Daya	III-75
III.2.2.3 Sikap Aparat Pelaksana Program PATEN	III-78
III.2.2.4 Kejelasan Struktur Birokrasi	III-80
III.2.2.5 Dukungan Kelompok Masyarakat	III-82
III.2.3 Sumber Daya Manusia sebagai Faktor Kunci Penelitian Keberhasilan Implementasi Program PATEN	III-85
BAB IV PENUTUP	IV-1
IV.1 Kesimpulan	IV-1
IV.2 Saran	IV-5
IV.3 Implikasi	IV-6
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Nama Tabel	Halaman
Tabel I.1	Lima Instansi Pelayanan Publik yang dilaporkan Masyarakat Melalui Ombudsman RI Tahun 2013	I-4
Tabel I.2	Substansi Maladministrasi yang dilaporkan Masyarakat Tahun 2013	I-5
Tabel I.3	Rekapitulasi IKM Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo	I-13
Tabel I.4	Tingkat Capaian Target Kinerja dalam Pelimpahan Wewenang Bupati Kepada Camat	I-15
Tabel II.1	Jumlah Penduduk Kecamatan Sukodono Tahun 2015	II-2
Tabel III.1	Hasil Wawancara dengan Masyarakat Tentang Informasi Program PATEN Di Kecamatan Sukodono	III-10
Tabel III.2	Hasil Wawancara dengan Masyarakat Mengenai Kejelasan Pesan/Informasi Terkait Program PATEN	III-12
Tabel III.3	Hasil Pengumpulan Data tentang Sumber Daya Informasi	III-22
Tabel III.4	Hasil Pengumpulan Data Mengenai Ketersediaan Dana dalam Pelaksanaan Program PATEN Di Kecamatan Sukodono	III-24
Tabel III.5	Hasil Pengumpulan Data Mengenai Ketersediaan Sarana dan Prasarana	III-28
Tabel III.6	Hasil Wawancara tentang Partisipasi Masyarakat Terhadap Implementasi Program PATEN	III-47
Tabel III.7	Respon Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program PATEN	III-52
Tabel III.8	Tingkat Pendidikan	III-55
Tabel III.9	Tingkat Pendidikan Aparat Pelaksana Program PATEN	III-56
Tabel III.10	Tanggung Jawab Aparat Pelaksana Program PATEN	III-59
Tabel III.11	Kerjasama Aparat Pelaksana Program PATEN	III-62
Tabel III.12	Prestasi Aparat Pelaksana Program PATEN	III-64
Tabel III.13	Kesetiaan Aparat Pelaksana Program PATEN	III-67
Tabel III.14	Kedisiplinan Aparat Pelaksana Program PATEN dalam Pekerjaan	III-69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Nama Gambar	Halaman
Gambar I.1	Model Pendekatan <i>Direct and Indirect Impact On Implementation</i> (George C. Edward III)	I-34
Gambar I.2	Model Implementasi oleh Marilee S. Grindle	I-35
Gambar II.1	Peta Kecamatan Sukodono	II-3
Gambar II.2	Struktur Organisasi Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo	II-4
Gambar III.1	Pengumuman tentang Larangan Pemberian Tips	III-39

