

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	i
HALAMAN PRASYARAT GELAR .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENETAPAN TIM PENGUJI PENULISAN TESIS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
RINGKASAN .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I .....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah .....	19
I.3. Tujuan Penelitian .....	19
I.4. Manfaat Penelitian .....	19
BAB II .....	21
II.1. Studi Terdahulu.....	21
II.2. Kerangka Teori.....	25
II.2.1. Kebijakan Publik .....	25
II.2.2. E-Government .....	29
II.2.3. Implementing Agency .....	37
II.2.4. Implementasi Kebijakan Publik .....	38

II.2.5.	Implementasi Kebijakan <i>E-Government</i> .....	50
II.2.6.	Regulasi Pendukung Program Layanan Surabaya Single Window .....	54
II.2.7.	Program Layanan Surabaya Single Window.....	55
BAB III	.....	57
III.1.	Kerangka Berpikir.....	57
III.2.	Definisi Konsep.....	58
BAB IV	.....	60
IV.1.	Tipe Penelitian .....	60
IV.2.	Fokus Penelitian.....	61
IV.3.	Lokasi Penelitian.....	62
IV.4.	Informan Penelitian.....	63
IV.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	65
IV.6.	Teknik Pengolahan Data .....	67
IV.7.	Teknik Analisis Data.....	68
BAB V	.....	71
V.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	73
V.2.	Layanan Surabaya <i>Single Window</i> .....	77
BAB VI	.....	80
VI.1.	Informasi dan Teknologi.....	81
VI.2.	<i>Staffing</i> dan <i>Skill</i> .....	84
VI.3.	<i>Objectives</i> dan <i>Value</i> .....	89
VI.4.	Sistem Manajemen dan Struktur.....	91
BAB VII	.....	95

VII.1. Kesimpulan .....	95
VII.2. Rekomendasi dan Saran .....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	99
Pedoman Wawancara .....	102
Lampiran	



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1.	E-Government Development Index di Asia Tenggara .....	8
Tabel I. 2.	Jumlah Pengaduan Berdasarkan Daerah Terlapor Januari-September Tahun 2014 .....	12
Tabel I. 3.	Jumlah Pengaduan Berdasarkan Jenis Keluhan Tahun 2014....	13
Tabel I. 4.	Daftar Inovator Pelayanan Publik Tahun 2014 .....	14
Tabel I. 5.	Jumlah Berkas Perijinan Masuk .....	16
Tabel II.1.	Hasil Studi Terdahulu .....	24
Tabel VI.1.	Jumlah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Tetap DPUCKTR Kota Surabaya.....	84
Tabel VI.2.	Jumlah Berkas Masuk dan Berkas Selesai Tahun 2012-2014..	86
Tabel VI.3.	Ketentuan Jangka Waktu Penyelesaian Berkas Perijinan.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1.	Pendekatan Sistem dari Easton .....	27
Gambar II. 2	Hubungan dalam Konsep E-Govenrment.....	31
Gambar III. 1.	Diagram Kerangka Berpikir .....	57
Gambar IV. 1.	Model Analisis Data Miles dan Huberman .....	68
Gambar V. 1.	Struktur Organisasi DPUCKTR Kota Surabaya.....	76
Gambar VI.1	Tampilan Surabaya Single Window .....	82

