

DAFTAR ISI

ABSTRAK
LEMBAR PERSETUJUAN
LEMBAR PENGESAHAN
KATA PENGANTAR.....
DAFTAR ISI.....
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	13
E. Kerangka Pemikiran	13
F. Metodologi Penelitian	21
BAB II TINJAUAN TEORITIS PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NO. 4 TAHUN 2020 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	26
A. Teori Pelayanan Publik	26
1. Pengertian Pelayanan Publik	26
2. Pelayanan Umum	29
B. Teori Pelayanan Prima	39
1. Pengertian Pelayanan Prima	39
2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima	41
3. Pentingnya Pelayanan Prima dalam Pelayanan Publik	43
4. Elemen Dimensi Kualitas Pelayanan Prima dan Pelayanan Publik	44
5. Pelayanan dalam instansi Pemerintah	44
C. Teori Good Governance	45
1. Pengertian dan Konsep Good Governance	45
2. Ciri-ciri Good Governance	50
3. Prinsip-prinsip Good Governance	51
D. Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Indonesia.....	55
1. Latar belakang dan Sejarah PTSP.....	55
2. Maksud dan Tujuan PTSP.....	68
3. Prinsip PTSP	68
4. Jenis perizinan dan Non Perizinan PTSP	70

5. Dasar Hukum	71
E. Teori Implementasi Kebijakan	72
1. Pengertian Implementasi Kebijakan	72
2. Model Implementasi Kebijakan	76
3. Konsep Implementasi Kebijakan	78
4. Kriteria Pengukuran Implementasi Kebijakan	79
5. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan	81
BAB III PELAKSANAAN PERDA KABUPATEN SUBANG No. 4 TAHUN 2020 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN SUBANG	84
A. Proses Pelaksanaan Perda No. 4 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Subang	84
B. Hambatan Pelaksanaan Perda No. 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penanganan izin usaha dengan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Subang.....	100
C. Upaya Pelaksanaan Perda No. 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penanganan izin usaha dengan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Subang	105
BAB IV PENUTUP	109
A. Simpulan	109
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN