

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERNYATAAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Hasil Penelitian	9
E. Kerangka Pemikiran	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik.....	13
B. Kebijakan Publik	15
C. Evaluasi Kebijakan.....	19
D. Pelayanan Publik	21
E. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	24
F. Penelitian Terdahulu	27
G. Proposisi	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Metode Penelitian	33
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian	33
C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian	35
D. Teknik Analisis Data Penelitian	41
E. Tempat dan Waktu Penelitian	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	46
B. Pembahasan Hasil Penelitian	50
1. Indikator <i>Input</i> Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	60
2. Indikator <i>Process</i> Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	67
3. Indikator <i>Output</i> Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	73
4. Indikator <i>Outcomes</i> Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

DOKUMENTASI

RIWAYAT HIDUP

