

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kebijakan Publik.....	14
2.1.1 Definisi Kebijakan Publik	14
2.1.2 Implementasi Kebijakan Publik.....	16
2.1.3 Teori Implementasi Kebijakan Merille S. Grindle	20
2.2 Mal Pelayanan Publik.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Penelitian	31
3.3 Sasaran Penelitian.....	31
3.4 Sumber Data	32
3.5 Teknik penentuan Informan	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6.1 <i>Interview</i> (wawancara)	34
3.6.2 Observasi	36
3.6.3 Dokumentasi.....	37
3.7 Teknik Analisis Data	38

3.7.1 Metode Analisis Data	38
3.7.2 Validitas Data	42
3.8 Jadwal Penelitian.....	43
BAB IV OBJEK DAN RISET	44
4.1 Objek Penelitian	44
4.2 Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kota Tasikmalaya	45
4.3 Lokasi Penelitian	54
BAB V IMPLEMENTASI MAL PELAYANAN PUBLIK.....	56
5.1 Isi Kebijakan (<i>content of policy</i>).....	59
5.1.1 Kepentingan-Kepentingan yang Mempengaruhi (<i>Interest Affected</i>).....	59
5.1.2 Tipe manfaat (<i>Type of Benefits</i>).....	63
5.1.3 Derajat Perubahan yang Ingin Dicapai (<i>Extent of Change Envisioned</i>)	70
5.1.4 Letak Pengambilan Keputusan (<i>Site Of Decision Making</i>)	75
5.1.5 Pelaksana Program (Program Implementer)	81
5.1.6 Sumber Daya yang Digunakan (Resouces Committed).....	87
5.2 Konteks Implementasi (Context of policy)	98
5.2.1 Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor	99
5.2.2 Karakteristik Lembaga & Struktur Kekuasaan	106
5.2.3 Tingkat Kepatuhan dan Responsivitas Pelaksana Kebijakan.....	114
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	122
6.1 Kesimpulan.....	122
6.2 Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	124
Lampiran-Lampiran	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1 Analisis Data Interaktif Model Miles n Huberman	38
Gambar 4.1 Mal Pelayanan Publik Kota Tasikmalaya.....	45
Gambar 4.2 Grand Opening MPP Kota Tasikmalaya dan MPP Kuningan.....	47
Gambar 4.3 Logo Mal Pelayanan Publik Kota Tasikmalaya	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Status Layanan	51
Tabel 4.2 Jumlah Layanan.....	53
Tabel 5.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021-2025	66
Tabel 5.2 Data Pengunjung Dinas Sosial	91
Tabel 5.3 Laporan Hasil Penilaian Ombudsman Kota Tasikmalaya	117