

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penulisan	6
1.5. Batasan Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	7
2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Desentralisasi dan Otonomi Daerah	9
2.2. Tata Pemerintahan yang Baik.....	10
2.3. Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.4. Pelayanan Publik dan Pertumbuhan Ekonomi.....	16
2.5. Kinerja Pelayanan Publik.....	17
2.6. Peningkatan Pelayanan Publik.....	20
2.7. Prinsip Pelayanan yang Baik.....	23
2.8. Biaya Kualitas Jasa.....	26
2.9. Harapan dan Kepuasan Pelanggan.....	26
2.10. Model Service Quality (SERVQUAL).....	30
3. METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1. Jenis Penelitian	35
3.2. Populasi dan Sampel	35
3.2.1. Populasi.....	35
3.2.2. Sampel Penerima Layanan.....	36
3.2.3. Sampel Pemberi Layanan.....	37
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4. Variabel Penelitian.....	38
3.5. Pengolahan dan Analisa Data.....	44

4. HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Profil Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.....	50
4.1.1. Jenis Pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Atap	53
4.1.2. Alur Proses di Pelayanan Terpadu Satu Atap.....	62
4.1.3. Rekapitulasi Pelayanan Terpadu.....	64
4.1.4. Penerimaan Asli Daerah.....	65
4.2. Karakteristik Responden Penelitian.....	66
4.2.1. Karakteristik Responden Penerima Layanan Perizinan.....	66
4.2.2. Karakteristik Responden Pemberi Layanan.....	69
4.3. Pengujian Reliabilitas dan Validitas Data	76
4.3.1. Data Kuesioner Responden Pelanggan	76
4.3.2. Data Kuesioner Responden Pejabat Unit Pelayanan	77
4.3.3. Data Kuesioner Responden Petugas Pelayanan	78
4.4. Analisa Terhadap Faktor- Faktor Spesifikasi Kualitas Pelayanan Dengan Penyampaian Pelayanan (Service Delivery).....	80
4.4.1. Dimensi Spesifikasi Kualitas Pelayanan.....	80
4.4.2. Dimensi Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	81
4.5. Analisa Terhadap Faktor- Faktor Harapan Pelanggan dalam Pelayanan Perizinan	84
4.6. Analisa Terhadap Faktor- Faktor Kualitas Pelayanan.....	86
4.6.1. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik	87
4.6.2. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Kehandalan	90
4.6.3. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap	93
4.6.4. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan/Kepastian	96
4.6.5. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Empati	98
4.6.6. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan	101
4.7. Analisis Kepentingan dan Kinerja Pelayanan Perizinan	103
4.8. Analisis Kesenjangan Gap 5	108
4.9. Analisis Kesenjangan Gap 3.....	111
5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	114
5.1. KESIMPULAN.....	114
5.2. SARAN.....	118
5.3. KETERBATASAN PENELITIAN.....	120
 DAFTAR REFERENSI.....	 121

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. 2.1. Jumlah Kasus Pelayanan Pertanahan dan Perizinan Periode Februari 2000 – januari 2001.....	17
Tabel. 2.2. Hasil Analisa Media Surat Pembaca Periode Juni 2008.....	18
Tabel. 2.3. Matriks Peneliti dan Dimensi Kualitas.....	33
Tabel 3.1. Populasi Penelitian Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara tahun 2008.....	36
Tabel 3.2. Bobot Tingkat Harapan / Kepentingan.....	40
Tabel 3.3. Bobot Tingkat Kepuasan / Kinerja.....	40
Tabel 3.4. Bobot Tingkat Penyampaian pelayanan.....	44
Tabel 4.1. Rekapitulasi Pelayanan di Unit Pelayanan terpadu satu Atap kota Adminstrasi Jakarta Utara pada tahun 2008.....	64
Tabel 4.2. Penerimaan Asli Daerah Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2008.....	65
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Penerima Layanan Perizinan / Pengguna.....	66
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Pejabat Pemberi Layanan Perizinan.....	70
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Petugas Pemberi Layanan Perizinan.....	73
Tabel 4.6. Tabel Spesifikasi Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 4.7. Tabel Penyampaian Pelayanan (Service Delivery).....	82
Tabel 4.8. Tabel Harapan pengguna pelayanan.....	84
Tabel 4.9. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (Tangible).....	88
Tabel 4.10. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Keandalan (Reliability).....	90
Tabel 4.11. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Daya Tanggap (Responsiveness).....	94
Tabel 4.12. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan/kepastian (assurance).....	96
Tabel 4.13. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Empati (Empathy).....	99
Tabel 4.14. Penilaian Responden terhadap Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	102

Tabel 4.15.	Perhitungan Penilaian Responden terhadap Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	104
Tabel 4.16.	Atribut Pelayanan yang Mendapatkan Prioritas Utama perbaikan pelayanan	106
Tabel 4.17.	Atribut Pelayanan yang Perlu Dipertahankan Kinerjanya.....	106
Tabel 4.18.	Atribut Pelayanan yang Mendapatkan Prioritas Penanganan Lebih Rendah	107
Tabel 4.19.	Atribut Pelayanan yang dinilai berlebihan Kinerjanya.....	107
Tabel 4.20.	Analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen.....	108
Tabel 4.21.	Analisis kesenjangan berdasarkan unit	110
Tabel 4.22.	Analisis kesenjangan berdasarkan unit dan atribut.....	110
Tabel 4.23.	Analisis kesenjangan GAP3	111