

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan, Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian ...	10
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	10
1.2.2. Batasan Masalah .....	10
1.2.3. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN TEORI, DAN HIPOTESA</b> .....	12
2.1. Tinjauan Pustaka .....	12
2.2. Kajian Teori .....	16
2.2.1. Pengertian Implementasi .....	16
2.2.2. Pengertian Kebijakan .....	18
2.2.3. Pengertian Implementasi Kebijakan .....	188
2.2.4. Model Implementasi Kebijakan Publik .....	199
2.2.5. Kebijakan-Kebijakan yang Cenderung Menghadapi Masalah .....	24
2.2.6. Pelayanan Publik .....	24
2.2.7. E-retribusi .....	28
2.3. Kerangka Teori .....	29
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....	33

3.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.2.	Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	33
3.3.	Teknik Penentuan Informan .....	34
3.4.	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.5.	Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data .....	37
3.5.1.	Teknis Analisis Data.....	37
3.5.2	Uji Keabsahan Data .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>40</b>
4.1.	Dinas PPKUKM .....	40
4.2.	Gambaran Umum Unit Industri Kerajinan dan Tekstil .....	43
4.2.1.	Visi dan Misi .....	44
4.2.1.1	Visi .....	44
4.2.1.2	Misi.....	44
4.2.2.	Struktur Organisasi .....	44
4.2.3.	Tugas Pokok .....	45
4.3.	Hasil Penelitian.....	48
4.3.1.	Implementasi Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi DKI Jakarta Nomor 237 tahun 2016 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Pelayanan Perindustrian dan Energi (Kajian di UIKT DKI Jakarta) .....	48
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>		<b>78</b>
5.1.	Hubungan Komunikasi dengan Implementasi Kebijakan E-retribusi Pelayanan.....	79
5.2.	Hubungan Sumber Daya dengan Implementasi Kebijakan E-retribusi Pelayanan.....	80
5.3.	Hubungan Struktur Birokrasi dengan Implementasi Kebijakan E-retribusi Pelayanan .....	80
5.4.	Hubungan Disposisi/Sikap dengan Implementasi Kebijakan E-retribusi Pelayanan .....	81
5.5.	Kebijakan E-Retribusi terhadap Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 237 Tahun 2016 .....	82
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>83</b>
6.1.	Kesimpulan.....	83
6.2.	Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>85</b>

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>89</b>
--------------------------------	-----------

