

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA PENGESAHAN

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

RINGKASAN	i
------------------------	----------

SUMMARY	ii
----------------------	-----------

KATA PENGANTAR	iii
-----------------------------	------------

DAFTAR ISI	iv
-------------------------	-----------

DAFTAR TABEL	vii
---------------------------	------------

DAFTAR GAMBAR.....	viii
---------------------------	-------------

DAFTAR LAMPIRAN	ix
------------------------------	-----------

BAB I PENDAHULUAN	1
--------------------------------	----------

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
------------------------------------	-----------

A. Pemerintahan Daerah	13
1. Desentralisasi	13
2. Otonomi Daerah	15
3. Pemerintah Daerah	18
B. Kelembagaan Daerah.....	24
1. Pengertian Lembaga	24
2. Struktur Lembaga	25
3. Penataan Kelembagaan	26
C. Reformasi	28
1. Pengertian Reformasi	28
2. Lingkup Reformasi	34
3. Tujuan Reformasi	35
4. Sasaran Reformasi	39
5. Strategi Reformasi	41
6. Implementasi Reformasi	44
7. Perkembangan Reformasi.....	45
D. Pelayanan Publik	47
1. Pengertian Pelayanan Publik	47
2. Standar Pelayanan Publik	49
3. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	52
4. Kualitas Pelayanan Publik	56



BAB III METODE PENELITIAN	59
A. Jenis Penelitian.....	59
B. Fokus Penelitian.....	60
C. Lokasi dan Situs Penelitian	61
D. Jenis dan Sumber Data	62
E. Teknik Pengumpulan Data	63
F. Instrumen Penelitian	64
G. Analisis Data	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
A. Tinjauan Lokasi Penelitian.....	68
1. Gambaran Umum Kabupaten Bojonegoro.....	68
a. Sejarah	68
b. Kondisi Geografis	70
c. Budaya Kabupaten Bojonegoro	71
d. Kerajinan dan Produk Industri	73
e. Pertambangan	75
f. Tempat Wisata	77
2. Badan Perijinan Kabupaten Bojonegoro.....	78
a. Gambaran Umum	78
b. Struktur Organisasi	79
c. Jenis Pelayanan yang diberikan.....	80
d. Visi dan Misi Organisasi	82
e. Sarana dan Prasarana	83
B. Penyajian Data Fokus Penelitian	84
1. Reformasi Kelembagaan yang dilakukan	84
a. Perubahan struktur dan fungsi organisasi	84
b. Mekanisme dan prosedur organisasi.....	91
c. Koordinasi.....	95
d. Etika organisasi	98
e. Peningkatan kompetensi SDM	100
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	102
a. Jenis pelayanan	102
b. Akurasi pelayanan	106
c. Kejelasan dan kepastian pelayanan.....	109
d. Respon masyarakat terhadap pelayanan	140
C. Analisis Data	146
1. Reformasi Kelembagaan yang dilakukan	146
a. Perubahan struktur dan fungsi organisasi	147
b. Mekanisme dan prosedur organisasi.....	149
c. Koordinasi.....	150
d. Etika organisasi	151
e. Peningkatan kompetensi SDM	152
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	153
a. Jenis pelayanan	154
b. Akurasi pelayanan	155
c. Kejelasan dan kepastian pelayanan.....	156
d. Respon masyarakat terhadap pelayanan	157



BAB V PENUTUP	161
A. Kesimpulan	161
B. Saran	163
DAFTAR PUSTAKA	165



Daftar Tabel

1. Tabel 1 : Keterkaitan Antara Tujuan Reformasi

dan Tipe Reformasi

2. Tabel 2 : Mekanisme atau Prosedur Pengurusan Ijin

Hal

36

93



Daftar Bagan

Halaman

- | | |
|--|----|
| 1. Bagan 1 : Struktur Organisasi Badan Perijinan | 80 |
| 2. Bagan 2 : Struktur Organisasi Badan Perijinan | 87 |



Daftar Lampiran

Halaman

- | | |
|---|-----|
| 1. Surat Pengantar Riset dari Bakesbang | 167 |
| 2. Surat keterangan Riset dari Badan Perijinan Kabupaten Bojonegoro | 168 |
| 3. Curiculum Vitae | 169 |

