

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
ABSTRACT	xiii
INTISARI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	13
1.5. Penelitian Terdahulu	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kebijakan Publik	18
2.1.1. Konsep Kebijakan Publik	18
2.1.2. Implementasi Kebijakan Publik	22

a.	Konsep Implementasi	22
b.	Pengukuran Kinerja Implementasi Kebijakan	25
1)	Indikator Policy Output	27
2)	Indikator Policy Outcome	29
c.	Model Implementasi Kebijakan	30
1.	Model Donald Van Meter dan Carl Van Horn	30
2.	Model Daniel Mazmanian dan Paul A.Sabatier	32
3.	Model Merilee S.Grindle	34
4.	Model George C.Edward III	37
2.2.	Perlindungan Konsumen	39
2.2.1.	Konsep Perlindungan Konsumen	39
a.	Penyelesaian Sengketa Konsumen	43
b.	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	45
2.3.	Kinerja Implementasi Program Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Yogyakarta	51
2.4.	Kerangka Pemikiran	59

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Jenis Penelitian	60
3.2.	Lokasi Penelitian	61
3.3.	Sumber Data.....	61
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	62
3.5.	Informan Wawancara	65

3.6. Validitas Data	66
3.7. Teknik Analisis Data	67

BAB IV PROGRAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK KOTA YOGYAKARTA : GAMBARAN UMUM DAN IMPLEMENTASI

4.1. Gambaran Umum	70
4.1.1. Sejarah Pembentukan BPSK Kota Yogyakarta	70
4.1.2. Visi, Misi dan Tujuan BPSK Kota Yogyakarta	72
4.1.3. Susunan Organisasi dan Keanggotaan BPSK Kota Yogyakarta	73
a. Struktur Organisasi BPSK Kota Yogyakarta	73
b. Keanggotaan BPSK Kota Yogyakarta	75
c. Sekretariat BPSK Kota Yogyakarta	77
4.1.4. Kelompok Sasaran	78
4.2. Implementasi Kegiatan BPSK Kota Yogyakarta	79
4.2.1. Sosialisasi Keberadaan BPSK Kota Yogyakarta	79
4.2.2. Layanan Konsultasi Perlindungan Konsumen	84
4.2.3. Penyelesaian Sengketa Konsumen	87
1. Penyampaian Pengaduan	88
2. Pemilihan Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen	90
3. Penetapan Majelis Sidang BPSK dan Panitera	93
4. Proses Sidang Penyelesaian Sengketa	95
5. Penetapan Keputusan BPSK	98

BAB V ANALISIS KINERJA IMPLEMENTASI PROGRAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK KOTA YOGYAKARTA

5.1.	Keluaran Kebijakan (<i>Policy Output</i>)	101
5.1.1.	Cakupan (<i>Coverage</i>)	102
5.1.2.	Akses	106
5.1.3.	Bias	111
5.1.4.	Kesesuaian Program dengan Kebutuhan	115
5.1.5.	Akuntabilitas	119
5.2.	Hasil Kebijakan (<i>Policy Outcome</i>)	122
5.2.1.	<i>Initial Outcome</i> (Dampak Langsung)	125
5.2.2.	<i>Intermediate Outcome</i> (Dampak Jangka Menengah)	127
5.2.3.	<i>Long-term Outcome</i> (Dampak Jangka Panjang)	129
5.3.	Hasil Analisis Implementasi BPSK Kota Yogyakarta	133

BAB VI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA IMPLEMENTASI PROGRAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK KOTA YOGYAKARTA

6.1.	Karakteristik Masalah	138
6.1.1.	Prosentase kelompok sasaran dibanding jumlah populasi	138
6.1.2.	Ruang lingkup perubahan perilaku yang diinginkan	139
6.2.	Analisis pengaruh karakteristik masalah terhadap kinerja implementasi program penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Yogyakarta	141
6.3.	Kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi	142

6.3.1.	Kejelasan dan Konsistensi Kebijakan	142
6.3.2.	Ketepatan Alokasi Sumberdaya	146
6.3.3	Keterpaduan Hierarki Antar Lembaga Pelaksana	154
6.4.	Analisis pengaruh kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi terhadap kinerja implementasi program penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Yogyakarta	158
6.5.	Variabel diluar kebijakan (Variabel Lingkungan)	159
6.5.1.	Kondisi Sosial, Ekonomi dan Teknologi	159
6.5.2.	Komitmen dan Ketrampilan Kepemimpinan Pejabat Pelaksana	166
6.6.	Analisis pengaruh lingkungan kebijakan terhadap kinerja implementasi program penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Yogyakarta	167
6.7.	Kelebihan dan Kekurangan dalam Kinerja Implementasi Program Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Yogyakarta	168
BAB VII PENUTUP		
7.1.	Kesimpulan	172
7.2.	Rekomendasi Kebijakan	174
DAFTAR PUSTAKA		177