

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GRAFIK..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| INTISARI..... | xi |
| ABSTRACT..... | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Pertanyaan Penelitian..... | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.5 Keaslian dan Urgensi Penelitian | 11 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 18 |
| 2.1 Governance..... | 18 |
| 2.2 Pendekatan Whole of Government..... | 20 |
| 2.2.1 Whole of Government sebagai Bentuk Pengintegrasian (Integrating) Governance..... | 20 |
| 2.2.2 Gambaran Umum Pendekatan Whole of Government..... | 23 |
| 2.2.3 Aspek Pendukung Keberhasilan Pendekatan Whole of Government..... | 28 |
| 2.2.4 Faktor Pendukung dan Penghambat Pendekatan Whole of Government..... | 38 |
| 2.2.5 Whole of Government di Indonesia | 42 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 48 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 50 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 50 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 50 |
| 3.3 Jenis Data..... | 52 |
| 3.3.1 Data Primer..... | 53 |
| 3.3.2 Data sekunder..... | 53 |
| 3.4. Informan dan Teknik Penetapan Informan..... | 53 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data..... | 54 |
| 3.5.1 Wawancara mendalam..... | 54 |
| 3.5.2 Observasi..... | 54 |
| 3.5.3. Dokumentasi..... | 55 |
| 3.6. Kerangka Operasional Penelitian..... | 55 |
| 3.7. Validitas dan Keabsahan Data..... | 56 |
| 3.8. Analisis Data..... | 59 |



BAB IV

MENGENAL INTEGRASI PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK DKI JAKARTA.....61

4.1. Kondisi Pendorong Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik DKI

Jakarta.....61

4.1.1. Profil Wilayah: Potensi Perekonomian di DKI Jakarta.....61

4.1.2. Kemudahan Berusaha dan Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan di DKI Jakarta.....63

4.2. Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta.....68

4.2.1 Mal Pelayanan Publik: Generasi Keempat Pelayanan Terpadu yang Progresif...71

4.2.2 Proses Pembangunan.....76

4.2.3 Jenis Layanan dan Instansi yang Tergabung.....76

BAB V PEMBAHASAN.....83

5.1 Susunan Kelembagaan (Organizational Arrangements) pada Pengelolaan MPP DKI Jakarta.....84

5.2 Work Process: Mekanisme dan Prosedur Bersama99

5.3 Analisis Adopsi Kultur Bersama dalam Penyelenggaraan Integrasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta.....104

5.4 Analisis Pertukaran Informasi dan Data pada Penyelenggaraan Integrasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta.....107

BAB VI PENUTUP.....109

6.1 Kesimpulan.....109

DAFTAR PUSTAKA.....111