

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Tesis.....	i
Pernyataan Keaslian Karya Tulis.....	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Intisari	xii
Abstract.....	xiii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	13
1.4. Tujuan Penelitian	14
1.5. Manfaat Penelitian	14
 BAB 2 Reviu Literatur	 16
2.1. Perubahan Organisasi.....	16
2.2. <i>Business Process Reengineering</i> (BPR)	20
2.3. Perbandingan BPR dengan Pendekatan Serupa.....	28

2.4.	Metode BPR.....	28
2.5.	Resistensi terhadap Perubahan.....	32
2.6.	Dasar Hukum Pelayanan Perizinan di Indonesia	37
BAB 3	Metode Penelitian	39
3.1.	Strategi Penelitian	39
3.2.	Definisi Operasional dan Pengukuran	39
3.2.1.	Dimensi-dimensi Proses Bisnis	39
3.2.2.	Dimensi-dimensi Resistensi terhadap Perubahan	41
3.3.	Desain Pengambilan Sampel.....	42
3.3.1.	Metode Penyampelan.....	42
3.3.2.	Unit Sampel	43
3.3.3.	Ukuran Sampel.....	43
3.4.	Lokasi Penelitian.....	43
3.5.	Objek Penelitian.....	44
3.6.	Jenis, Sumber, dan Metode Pengumpulan Data.....	44
3.7.	Instrumen Penelitian	45
3.7.1.	Value-Added Analysis.....	45
3.7.2.	Skala Resistensi terhadap Perubahan.....	47
3.7.3.	Analisis Konten.....	50

3.8.	Hasil Pendistribusian Kuesioner	50
3.9.	Profil Responden.....	51
3.10.	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	52
3.10.1.	Metode dan Hasil Pengujian Validitas.....	52
3.10.2.	Metode dan Hasil Pengujian Reliabilitas	53
BAB 4	Hasil Penelitian dan Pembahasan	55
4.1.	Sekilas Kantor PTSP	55
4.2.	Fokus Kajian	56
4.3.	Dasar Hukum	56
4.4.	Business Process Reengineering.....	58
4.4.1.	SOP Wilayah Izin Usaha Pertambangan Mineral bukan Logam dan Batuan	58
4.4.2.	SOP Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi Mineral Bukan Logam dan Batuan	62
4.4.3.	Value-Added Analysis (VAA).....	67
4.4.4.	Konsekuensi.....	80
4.5.	Resistensi terhadap Perubahan.....	84
4.6.	Manajemen Perubahan.....	91
4.6.1.	Formulasi Pengetahuan.....	91
4.6.2.	Implementasi Strategi	92

4.6.3.	Evaluasi Status	95
4.6.4.	Proses Pengelolaan Perubahan pada Penerapan Proses Bisnis Pelayanan Perizinan di DIY	95
4.7.	Karakteristik BPR pada Organisasi Publik	97
BAB 5	Penutup	100
5.1.	Simpulan	100
5.2.	Implikasi Penelitian	103
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	104
5.4.	Arahan bagi Penelitian Selanjutnya	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Taksonomi BPR dan Contohnya.....	26
Tabel 2.2 Kelas Tranformasi BPR dan Contohnya.....	27
Tabel 2.3 Metode BPR.....	29
Tabel 2.4 Sumber Resistensi terhadap Perubahan	34
Tabel 2.5 Jenis Resistensi terhadap Perubahan.....	36
Tabel 2.6 Kerangka Kerja untuk Mengukur Intensi Keperilakuan.....	37
Tabel 3.1 Profil Responden.....	51
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.1 Aktivitas dalam Proses Pelayanan WIUP Mineral Non Logam dan Batuan	68
Tabel 4.2 Aktivitas dalam Proses Pelayanan IUP Mineral Non Logam dan Batuan	69
Tabel 4.3 Aktivitas yang Memiliki Nilai Tambah Riil pada Proses WIUP Mineral Non Logam dan Batuan	72
Tabel 4.4 Aktivitas yang Memiliki Nilai Tambah Bisnis pada Proses WIUP Mineral Non Logam dan Batuan	73
Tabel 4.5 Aktivitas yang Tidak Memiliki Nilai Tambah pada Proses WIUP Mineral Non Logam dan Batuan	74

Tabel 4.6 Aktivitas yang Memiliki Nilai Tambah Riil pada Proses Pelayanan IUP Mineral Non Logam dan Batuan.....	75
Tabel 4.7 Aktivitas yang Memiliki Nilai Tambah Bisnis pada Proses Pelayanan IUP Mineral Non Logam dan Batuan.....	76
Tabel 4.8 Aktivitas yang Tidak Memiliki Nilai Tambah pada Proses Pelayanan IUP Mineral Non Logam dan Batuan.....	77
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Resistensi terhadap Perubahan.....	84
Tabel 4.10 Perbandingan Tingkat Resistensi Perubahan pada Kantor PTSP dan Instansi Teknis	88
Tabel 4.11 Strategi Implementasi Perubahan Proses Bisnis.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat Kemudahan Berbisnis Indonesia dari Tahun ke Tahun.....	9
Gambar 2.1 Proses Umum Redesain	25
Gambar 2.2 Tahapan dalam BPR.....	31
Gambar 3.1 Evaluasi Output pada <i>Value-Added Analysis</i> (sumber: (Long, 2012))	46
Gambar 4.1 Evaluasi Output pada <i>Value-Added Analysis</i> (sumber: (Long, 2012))	71
Gambar 4.2 Strategi Manajemen Perubahan	Error! Bookmark not defined.