

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I MENDALAMI PEMBERLAKUAN MODEL ONE STOP SERVICE MELALUI MAGANG.....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	7
1.3    Tujuan Penelitian .....	8
1.4    Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1    Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2    Manfaat Praktis .....	8
1.5    Literature Review.....	9
1.5.1    Munculnya Konsep One Stop Service .....	9
1.5.2    Pengertian Model One Stop Service .....	10
1.5.3    Variasi Model One Stop Service.....	12
1.5.4    Sejarah Pemberlakuan Model One Stop Service di Indonesia.....	16
1.5.5    Model Convenience Store .....	19
1.6    Kerangka Analisis .....	21
1.6.1    Implementasi Model Convenience Store .....	21
a) Aspek Hukum .....	23
b) Aspek Fisik.....	24
c) Aspek Teknologi .....	24
d) Aspek Organisasi .....	25

e) Aspek Pedoman Pelayanan .....	25
f) Aspek Koordinasi Antar Institusi Pemberi Layanan .....	26
g) Aspek Sumber Daya Manusia (SDM).....	26
1.6.2 Hasil Pemberlakuan: Kualitas Pelayanan Publik .....	27
1.7 Metode Penelitian .....	36
1.7.1 Jenis penelitian.....	36
1.7.2 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
a) Observasi.....	37
b) Wawancara .....	37
c) Diskusi .....	38
d) Studi Dokumentasi.....	38
1.7.3 Teknik Analisis Data.....	38
1.8 Sistematikan penulisan .....	39
<b>BAB II KONTEKS PEMBERLAKUAN MODEL ONE STOP SERVICE .....</b>	<b>42</b>
2.1 Pembentukan.....	42
2.2 Tugas Pokok .....	44
2.3 Standar Pelayanan .....	45
2.4 Struktur Organisasi.....	45
2.5 Kelembagaan.....	49
<b>BAB III PROSES PEMBERLAKUAN.....</b>	<b>50</b>
3.1 Proses Pemberlakuan Model Pelayanan One Stop Service di DPMPTSP.....	50
3.1.1 Aspek Hukum .....	51
3.1.2 Aspek Fisik .....	52
3.1.3 Aspek Teknologi .....	54
3.1.4 Aspek Organisasi .....	57
3.1.5 Aspek Pedoman Pelayanan .....	59
3.1.6 Aspek Koordinasi Antar Institusi Pemberi Layanan.....	60
3.1.7 Aspek SDM.....	61
<b>BAB IV REALISASI KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN.....</b>	<b>65</b>
4.1 Kinerja Pelayanan Publik di DPMPTSP .....	65
4.2 Kualitas Pelayanan Publik Model One Stop Service di DPMPTSP .....	69
4.2.1 Dimensi Tangible (Berwujud).....	71

4.2.2	Dimensi Reliability (Kehandalan).....	75
4.2.3	Dimensi Responsiviness (Respon/ketanggapan) .....	78
4.2.4	Dimensi Assurance (Jaminan).....	81
4.2.5	Dimensi Empathy (Empati).....	83
4.3	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Model One Stop Service di DPMPTSP .....	85
4.4	Peran Model One Stop Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik ..	88
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>94</b>
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran .....	98
5.2.1	Untuk Penelitian Kedepan.....	98
5.2.2	Untuk Penyelenggara OSS.....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>105</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Organisasi DPMPTSP.....	46
Gambar 2. Struktur Kelembagaan DPMPTSP.....	49
Gambar 3. Skema Sistematika Penulisan.....	40
Gambar 4. SIMTAP KP3M Kabupaten Temanggung 2011.....	55