

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kerangka Dasar Teoritik	19
1. Administrasi	19
1.1 Tujuan Administrasi	20
1.2 Paradigma Administrasi	21
1.3 Pergeseran Administrasi	24
2. Kebijakan Publik.....	28
3. Organisasi.....	30
4. Pelayanan	33
5. Efektivitas	37
6. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Publik .	38
7. Program Pelayanan Izin di Tempat dengan Hangat, Amanah, Transparan dan Inovatif (PELITA HATI)	39
C. Kerangka Pemikiran.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Fokus Penelitian	45
C. Lokasi dan Situs Penelitian	47

D. Sumber Data.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
F. Instrumen Penelitian.....	50
G. Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
1. Gambaran Umum Kabupaten Probolinggo.....	56
a. Sejarah Kabupaten Probolinggo.....	56
b. Kondisi Geografis.....	59
c. Kondisi Demografis	61
d. Kependudukan.....	64
e. Pendidikan.....	64
f. Agama	65
g. Ketenagakerjaan	66
2. Profil Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo	67
a. Visi dan Misi DPMPTSP	67
b. Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP.....	68
c. Struktur Organisasi DPMPTSP	75
B. Penyajian Data Fokus Penelitian.....	76
1. Efektivitas Program Pelayanan Izin di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan dan Inovatif (PELITA HATI) dalam Pembuatan surat Izin Usaha (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo)	77
C. Analisis dan Interpretasi Data.....	116
1. Efektivitas Program Pelayanan Izin di Tempat Dengan Hangat, Amanah, Transparan dan Inovatif (PELITA HATI) dalam Pembuatan surat Izin Usaha (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo)	116
BAB V PENUTUP.....	130
A. Kesimpulan	130
B. Saran.....	134

DAFTAR PUSTAKA