

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **"Implementasi Kebijakan Qanun No. 01 Tahun 2014 Tentang Bangunan Gedung Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) Kabupaten Aceh Tenggara"**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area .

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya`kub Matondang, MA, Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area
3. Bapak Dr. Warjio, MA Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik dan juga sebagai pembimbing I penulis yang telah banyak memberikan arahan dalam bimbingan tesis penulis
4. Bapak Isnaini, SH. M.Hum Sebagai Pembimbing II penulis yang telah banyak memberikan masukan dalam bimbingan tesis ini
5. Bapak Drs. Sahiburawi sebagai kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) Kabupaten Aceh Tenggara dan seluruh setiap yang telah banyak membantu penulis dalam pengumpulan data penelitian ini.
6. Bapak Wahyuddin Pelis S.Sos, M.AP Dan Ibu Hj. Siti Khadijah kepada kedua orang tua penulis, penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya yang telah

mengasuh dan membimbing penulis sampai saat ini dan tidak hentinya memberikan dorongan serta dukungan dan motivasi serta do'a nya yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

7. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada seluruh staf pengajar Pasca Sarjana Universitas Medan Area yang telah banyak membantu penulis selama ini
8. Kepada seluruh keluarga dan adik-adik yang telah banyak memberi dukungan dan juga motivasi dan juga semangat bagi penulis selama ini, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, Juli 2015

P e n u l i s

Khalfi wahyudi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Implementasi	11
2.1.1. Permasalahan Dalam Proses Implementasi	19
2.2. Pengertian Kebijakan Publik	21
2.2.1. Mekanisme Kebijakan Publik	24
2.2.2. Unsur-Unsur Kebijakan	26
2.2.3. Analisa Kebijakan.....	27
2.2.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan publik	27

2.3. Pengertian Pelayanan	28
2.3.1. Acuan Pelayanan	31
2.3.2. Solusi Pelayanan	31
2.3.3. Prioritas Terhadap Kepentingan Publik	32
2.3.4. Pengertian Pelayanan Publik	33
2.3.5. Unsur-unsur Dasar Pelayanan Publik	37
2.3.6. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan	38
2.3.7. Masalah-masalah Dalam Pelayanan	38
2.3.8. Bentuk-bentuk Pelayanan	39
2.3.9. Sasaran Pelayanan	41
2.3.10 Penilaian Kualitas Pelayanan.....	42
2.4. Pengertian Masyarakat	44
2.4.1. Jenis-jenis Masyarakat	45
2.4.2. Ciri-ciri Masyarakat	45
2.5. Qanun Nomor 01 Tahun 2014	46
2.5.1. Nama, Obyek dan Subyek Retribusi	48

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	53
3.2. Metode Penelitian	54
3.3. Metode Pengumpulan Data	54
3.4. Metode Analisis Data	57
3.5. Defenisi Konsep	60
3.6. Kategori Sasi	61
3.7. Metode Penelitian.....	61
3.8. Lokasi Penelitian	62

BAB IV. ANALISIS HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Kabupaten Aceh Tenggara	63
--	----

a. Geografi	63
b. Topografis	64
c. Geohidrologi	66
4.1.1 Administratif	66
4.1.2 Kependudukan	66
4.2. Gambaran Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Aceh Tenggara	67
a. Visi	67
b. Misi	67
c. Dasar Hukum	68
d. Tujuan	69
e. Kedudukan.....	69
f. Tugas.....	69
g. Fungsi	70
4.3. Hasil Penelitian.....	73
4.3.1 Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin	73
4.3.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Umur.....	74
4.3.3 Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan.....	75
1. Communication (komunikasi)	77
2. Resource (sumberdaya)	84
3. Disposition or Attitudes Disposisi (Kecndrungan Atau Tingkah laku)	86
4. Bureaucratic Structures (Struktur Organisasi)	90

4.4. Pembahasan	95
4.4.1 Implementasi Kebijakan Kantor KPPTSP Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	95
4.4.2 Proses Implementasi Kebijakan Qanun No 1 Tahun 2014.....	98
a. Komunikasi.....	98
b. Transmisi	99
4.4.3 Adanya Kebijakan Yang Di Ambil Pemerintah Daerah Dalam Qanun No 1 Tahun 2014 Tentang bangunan Gedung.....	100
a. Konsisten	101
b. Kejelsan	102
4.4.4 Sumber Daya Kebijakan	102
4.4.5 Kecedrungan Tingkah Laku (disposisi)	104
4.4.6 Struktur Birokrasi	106
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	109
5.2. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113

DAFTAR GAMBAR

3.1. Kerangka Konsep	59
4.1. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Aceh Tenggara	72



DAFTAR TABEL

3.1. Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin.....	74
4.2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Umur	75
4.3. Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan.....	76

