## DAFTAR ISI


**HALAMAN JUDUL** ..... **i**

**ABSTRAK** ..... **ii**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING** ..... **iii**

**PENGESAHAN** ..... **iv**

**PERNYATAAN KEASLIAN** ..... **v**

**MOTTO** ..... **vi**

**PERSEMBAHAN** ..... **vii**

**KATA PENGANTAR** ..... **viii**

**DAFTAR ISI** ..... **x**

**DAFTAR TABEL** ..... **xii**

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang ..... 1
B. Rumusan Masalah ..... 6
C. Pembatasan Masalah ..... 6
D. Tujuan Penelitian ..... 7
E. Manfaat Penelitian ..... 7
F. Telaah Pustaka ..... 8
G. Metode Penelitian ..... 10
H. Sistematika Pembahasan ..... 18

**BAB II KAJIAN TEORI**

A. Kebijakan Publik ..... 19
   1. Definisi Kebijakan ..... 19
   2. Unsur-Unsur Kebijakan Publik ..... 21
   3. Ciri-Ciri Kebijakan Publik ..... 24
   4. Proses Kebijakan Publik ..... 25
   5. Konsep Pelayanan Publik ..... 32
B. Implementasi Kebijakan ..... 35
   1. Definisi Implementasi ..... 35
   2. Teori dan Model Implementasi Kebijakan Van Meter & Van Horn ..... 37




digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

**BAB III SETTING PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... 40
1. Sejarah Dinas Perhubungan Kota Surabaya..... 40
2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja UPTD Parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya..... 41
3. Gambaran Umum Titik Parkir Tepi Jalan Umum di Wilayah Kota Surabaya..... 46

B. Kondisi Lapangan Sebelum Diterapkan Inovasi Karcis Parkir Hologram Berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya..... 47

C. Ketentuan Inovasi Karcis Parkir Hologram Berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya..... 49

**BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

A. Penyajian Data ..... 52
1. Realisasi Inovasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya ..... 52
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Realisasi Inovasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir Tentang Karcis Parkir Hologram Berhadiah Dinas Perhubungan Kota Surabaya..... 59

B. Pembahasan dan Analisis…..... 62
1. Proses Kebijakan Publik ..... 63
2. Proses Implementasi Kebijakan..... 66
3. Hasil Realisasi Inovasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya ..... 69

**BAB V PENUTUP**

A. KESIMPULAN..... 71

B. SARAN..... 72

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id