DAFTAR ISI

HAL

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR BAGAN xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 9

1.4 Kegunaan Penelitian..... 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 TinjauanPustaka..... 11

2.1.1 Pengertian Implementasi..... 11

2.1.2 Pengertian Kebijakan..... 14

2.1.3 Pengertian Implementasi Kebijakan..... 18

2.1.3.1 Indikator-Indikator Implementasi Kebijakan... 20

2.1.3.2 Unsur-unsur Implementasi Kebijakan..... 22

2.1.4 Pengertian Sistem..... 24

2.1.5 Pengertian Informasi..... 27

2.1.6 Pengertian *Billing system*..... 30

2.1.6.1 Sistem Informasi *Billing system*..... 31

2.1.6.2 Kelebihan dan Kekurangan *Billing System*..... 31

2.2 Kerangka Pemikiran..... 32

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian……. 48

3.1.1 Keadan Geografis Kabupaten Subang …… 48

3.1.2 Gambaran Umum PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang …… 49

3.1.3 Gambaran Umum Sistem Informasi *Billing System* 50

3.1.4 Landasan Hukum…… 52

3.1.5 Kedudukan, Tugas danFungsi…… 54

3.1.6 Visi, Misi PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang… 55

3.1.7 Struktur Organisasi Tenaga Kerja (STOK) PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang…… 56

3.1.7.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang…… 56

3.1.7.2 Struktur Organisasi Cabang PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang……. 60

3.1.8 Layanan PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang 63

3.1.9 Sumber Daya Manusia…… 64

3.1.10 Tampilan *Billing System* di Loket Pembayaran Tirta Rangga Kabupaten Subang…… 67

3.2 Metode Penelitian…… 73

3.2.1 Desain Penelitian…… 73

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data…… 74

3.2.2.1 Studi Pustaka…… 74

3.2.2.2 Studi Lapangan…… 75

3.2.3 TeknikPenentuanInforman…… 75

3.2.4 Analisa Data…… 77

3.2.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian…… 78

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 *Communication* dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi *Billing System* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang 79

4.1.1 *Transmision* dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi *Billing System* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang 84

4.1.2 *Clarity* dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi *Billing System* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang..... 89

4.1.3 *Consistency* dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi *Billing System* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang 93

4.2 *Resources* dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi *Billing System* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang 98

4.2.1 *Staff* dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi *Billing System* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang …….. 102

4.2.2 *Information* dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi *Billing System* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang 106

4.2.3 *Authority* dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi *Billing System* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang 111

4.2.4 *Facilities* dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi *Billing System* di PDAM Tirta Rangga 115

4.3 *Dispositions* dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi *Billing System* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang 120

4.3.1 *Effect Of Dispositions* dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi *Billing System* di PDAM Tirta

Rangga Kabupaten Subang 123
4.3.2 *Insentives* dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi *Billing System* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang..... 128
4.4 *Buraucratic Structure* dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi *Billing System* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang 132
4.4.1 *Fragmentation* dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi *Billing System* di PDAM Tirta Rangga Subang 135
4.4.2 *Standar Operating Procedures (SOP)* dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi *Billing System* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang 140
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan …… 145
5.2 Saran …….. 146
DAFTAR PUSTAKA …… 146
LAMPIRAN-LAMPIRAN 148

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 3.1 Perbandingan sebelum & sesudah Implementasi Sistem Informasi Billing system..... 51

Tabel 3.2 Data Kantor Cabang / Unit PDAM Tirta Rangga Subang Di Kabupaten Subang 60

Tabel 3.3 Data Jumlah Sambungan Aktif PDAM Tirta Rangga Subang Berdasarkan Kantor Cabang dan Jenis Pelanggan 64

Tabel 3.4 Data Pegawai PDAM Tirta Rangga Subang Berdasarkan Jumlah & Status Pegawai 66

Tabel 3.5 Data Pegawai PDAM Tirta Rangga Subang Berdasarkan Tingkat Pendidikan 66

Tabel 3.6 Jadwal Penelitian 78

DAFTAR GAMBAR

		Hal
Gambar 2.1	Model Pendekatan Edward III	35
Gambar 3.1	Peta Kabupaten Subang	48
Gambar 3.2	Tampilan Depan Biiling System…….	67
Gambar 3.3	Tampilan Depan Biiling System…….....	68
Gambar 3.4	Tampilan Halaman Pembayaran Rekening Biiling System	70
Gambar 3.5	Tampilan Halaman Copy Rekening Biiling System …….	70
Gambar 3.6	Tampilan Halaman Data Pelanggan Biiling System	71
Gambar 3.7	Tampilan Halaman Pengecekan Tanggal Pembayaran Biiling System…….	72
Gambar 3.8	Tampilan Halaman Pengecekan Nomor Kontrol…….....	73

DAFTAR BAGAN

		Hal
Bagan 2.1	Model Kerangka pemikran	47
Bagan 3.1	Struktur Organisasi PDAM Tirta Rangga Subang …	55
Bagan 3.2	Struktur Organisasi Cabang PDAM Tirta Rangga Subang	61

DAFTAR LAMPIRAN

		Hal
LAMPIRAN 1	Pedoman Wawancara.....	151
LAMPIRAN 2	Daftar Identitas Informan	156
LAMPIRAN 3	Surat Pemohon Penelitian	158
LAMPIRAN 4	Surat Balasan Penelitian	159
LAMPIRAN 5	Surat Selesai Penelitian	160
LAMPIRAN 6	Dokumentasi Penelitian	161
LAMPIRAN 7	Daftar Riwayat Hidup	163