

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	22
C. Rumusan Masalah.....	23
D. Tujuan Penelitian .....	23
E. Kegunaan Penelitian .....	24
F. Kerangka Berpikir .....	24
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>28</b>
A. Hasil Penelitian Terdahulu .....	28
B. Grand Theory, Middle Theory, Applied Theory .....	36
C. Proposisi .....	43

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A.    Metode Penelitian .....	45
B.    Jenis Data Penelitian .....	46
C.    Sumber Data Penelitian .....	47
D.    Teknik Pengumpulan Data .....	48
E.    Operasional Variabel .....	51
F.    Teknik Analisis Data .....	54
G.    Tempat dan Jadwal Penelitian .....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
A.    Kondisi Objektif Lokasi Penelitian .....	58
B.    Pembahasan Hasil Penelitian .....	60
C.    Analisis Hasil Penelitian .....	103
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>108</b>
A.    Kesimpulan .....	108
B.    Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>117</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 10 Daerah Penyelenggaran MPP Terbaik Se- Indonesia Tahun 2023.....	5
Tabel 1.2 Data Pengunjung MPP Kota Bandung Tahun 2024 .....	12
Tabel 1.3 Layanan Pemohon Terbanyak.....	14
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Data Informan .....	44
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian .....	51



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Government Effectiviness .....	8
Gambar 1.2 Informasi Antrian Aplikasi Gampil.....	10
Gambar 1.3 Review Masyarakat Terhadap Aplikasi Gampil .....	11
Gambar 1.4 Keluhan Masyarakat Kota Bandung .....	16
Gambar 1.5 Kerangka Berpikir .....	24
Gambar 2.1 Analisis Vosviewer .....	29
Gambar 2.2 Analisis Vosviewer .....	30
Gambar 2.3 Analisis Vosviewer .....	31
Gambar 4.1 Dasar Hukum MPP Kota Bandung .....	58
Gambar 4.2 Filosofi Logo MPP Kota Bandung.....	59
Gambar 4.3 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bandung.....	70
Gambar 4.4 Survey Kepuasan Masyarakat .....	77
Gambar 4.5 Gerai Pelayanan Publik Kota Bandung .....	83
Gambar 4.6 Jadwal Pengisi Tenant di GPP Kota Bandung .....	84
Gambar 4.7 Sarana Prasarana Utama.....	87
Gambar 4.8 Sarana Prasarana Kaum Rentan .....	88
Gambar 4.9 Sarana Prasarana Penunjang.....	90
Gambar 4.10 Sistem Pelayanan Digital MPP Kota Bandung .....	96

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	109
Lampiran 2 SK Pembimbing .....	111
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dan Balasan .....	112
Lampiran 4 Transkrip Wawancara.....	113
Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan Penelitian .....	115

