

## DAFTAR ISI

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**RIWAYAT HIDUP**

**MOTTO HIDUP**

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

**ABSTRAK** .....

**KATA PENGANTAR** .....

**DAFTAR ISI** .....

**DAFTAR TABEL** .....

**DAFTAR GAMBAR** .....

**DAFTAR LAMPIRAN** .....

**BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Penelitian ..... 1
- B. Fokus Penelitian ..... 4
- C. Rumusan Masalah ..... 4
- D. Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 4
- E. Kegunaan Penelitian ..... 5
- F. Kerangka Pemikiran ..... 6

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

- A. Penelitian Terdahulu ..... 9
- B. Tinjauan Teoretis ..... 14
  - 1. Administrasi Publik ..... 14
  - 2. Kebijakan Publik ..... 15

C. Pelayanan Publik .....	16
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2. Klasifikasi Pelayanan Publik.....	22
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	26
4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	27
D. Tinjauan Tentang Izin Mendirikan Bangunan.....	29
1. Pengertian Perizinan.....	29
2. Tujuan dan Fungsi perizinan.....	30
3. Substansi izin.....	30
4. Proses dan prosedur perizinan.....	30
E. Mamfaat Izin Mendirikan Bangunan.....	31

### **BAB III : OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

A. Objek Penelitian.....	33
B. Metode Penelitian .....	33
C. Sumber Data.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Instrumen Penelitian .....	40
F. Teknik Analisis Data.....	44

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 49**

A. Gambaran Umum Tentang Kecamatan Cicalengka.....	49
1. Sejarah Singkat Kecamatan Cicalengka.....	49
2. Visi Dan Misi Kecamatan Cicalengka .....	55
3. Tugas Pokok Dan Fungsi Kecamatan Cicalengka.....	56

4. Struktur Organisasi Kecamatan Cicalengka.....	76
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SASARAN.....</b>	<b>109</b>
A. KESIMPULAN.....	111
B. SARAN.....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>114</b>
<b>LAMPIRAN LAMPIRAN.....</b>	<b>114</b>

