

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Rumusan Masalah Penelitian .....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Kerangka Pemikiran.....	11
1.7. Proposisi.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Deskripsi Konseptual.....	14
2.1.1. Administrasi Publik.....	14
2.1.2. Pelayanan Publik .....	16
2.1.3. <i>Street Level Bureaucracy</i> .....	18
2.2. Hasil Penelitian yang Relevan.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
4.1. Metode Penelitian.....	35
4.2. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	36
4.3. Teknik Pengumpulan Data .....	37
4.4. Operasional Variabel.....	40
4.5. Teknik Analisis Data.....	42
4.6. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Deskripsi Data Penelitian .....	47
4.2. Pembahasan Penelitian.....	106
BAB V PENUTUP.....	129
5.1. Kesimpulan.....	129
5.2. Saran .....	130
DAFTAR PUSTAKA.....	132

<b>LAMPIRAN 1</b> .....	138
<b>LAMPIRAN 2</b> .....	140
<b>LAMPIRAN 3</b> .....	143
<b>LAMPIRAN 4</b> .....	144
<b>LAMPIRAN 5</b> .....	145
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	177



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 2.1 Model Street Level Bureaucracy.....	24
Gambar 4.1 Hierarki Regulasi SAKEDAP .....	51
Gambar 4.2 Mobil SAKEDAP dan Pegawai .....	53
Gambar 4.3 SOP Pelayanan SAKEDAP.....	55
Gambar 4.4 Penjelasan Edukasi kepada Masyarakat terkait NIB.....	63
Gambar 4.5 Informasi Pelayanan SAKEDAP .....	71
Gambar 4.6 Testimoni Masyarakat akan SAKEDAP.....	72
Gambar 4.7 Alur Permintaan Pelayanan SAKEDAP.....	74
Gambar 4.8 Pelayanan SAKEDAP Bersama IP2B.....	76
Gambar 4.9 Website LAPOR DPMPTSP Kota Bandung.....	79
Gambar 4.10 Jadwal Pelayanan SAKEDAP Tahun 2022.....	82
Gambar 4.11 Alur Pelayanan Petugas SAKEDAP .....	84
Gambar 4.12 Mobil SAKEDAP.....	102
Gambar 4.13 Aktivitas Pelayanan SAKEDAP .....	103
Gambar 4.14 Loker Drive Thru SAKEDAP .....	105

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Ease of Doing Business (EODB) Asia Tenggara Tahun 2020 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1 Data Informan .....	39
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian .....	45
Tabel 4.1 Jumlah Penerbitan NIB melalui SAKEDAP pada Tahun 2022 .....	57
Tabel 4.2 Capaian Kunjungan SAKEDAP Tahun 2022 .....	83

