

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Kerangka Pemikiran	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Tinjauan Administrasi Publik.....	15
1. Administrasi	15
2. Publik.....	17
3. Administrasi Publik.....	17
C. Tinjauan Teori Analisis	18
1. Pengertian Analisis.....	18
2. Model-Model Analisis	19

D. Tinjauan Efektivitas.....	19
1. Pengertian Efektivitas.....	19
2. Tingkat Efektivitas	22
3. Dimensi Efektivitas	22
E. Tinjauan Teori Efektivitas Pelayanan	23
1. Pengertian Efektivitas Pelayanan	23
2. Pengertian Pelayanan	24
3. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	29
4. Standar Pelayanan Publik	30
5. Indikator Pelayanan Publik	33
F. Izin Mendirikan Bangunan	34
1. Pengertian IMB	34
2. Dasar Hukum Penertiban IMB	37
3. Permohonan IMB.....	39
4. Manfaat IMB	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Metode Penelitian.....	44
B. Objek dan Subjek Penelitian	45
C. Jenis dan Sumber Data	45
D. Teknik Pengumpulan Data	46
1. Observasi Langsung	46
2. Wawancara	47
3. Dokumentasi.....	48

4. Studi Kepustakaan	48
E. Teknik Analisis Data	48
1. Redukasi Data	49
2. Penyajian Data	49
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	49
F. Lokasi dan Waktu Penelitian	50
1. Lokasi Penelitian	50
2. Waktu Penelitian	51
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
1. Gambaran Umum Kabupaten Bandung	52
B. Profil DPMPTSP Kabupaten Bandung	54
1. Sejarah Singkat DPMPTSP	54
2. Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP	56
3. Keadaan Pegawai	58
4. Dasar Hukum DPMPTSP Kabupaten Bandung	61
C. Hasil Analisis dan Pembahasan	62
1. Analisis Pelayanan Pemberian IMB Kabupaten Bandung	62
2. Analisis Efektivitas Pelayanan Aparatur Pemerintah dan Pemberian IMB	67
a. Tepat Waktu	68
b. Tepat Kualitas	68

c. Tepat Kuantitas	68
3. Faktor-faktor Penghambat Dalam Memberikan Pelayanan IMB	75
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DOKUMENTASI	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pencapaian Realisasi Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2015-2016	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	51
Tabel 4.1 Keadaan Pegawai Menurut Pendidikan pada DPMPTSP Tahun 2017.....	59
Tabel 4.2 Keadaan Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongannya pada DPMPTSP Tahun 2017	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Alur Proses Perizinan	3
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif	50
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi DPMPTSP	58
Gambar 4.2 Tentang Perhitungan Retribusi IMB	71

