

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	Vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	11
1.6 Kerangka Berpikir.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Deskripsi Konseptual	16
2.1.1 Administrasi Publik.....	16
2.1.2 Pelayanan Publik.....	17
2.1.3 Inovasi Pelayanan Publik.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Proposisi.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Jenis Data Penelitian	30
3.3 Sumber Data Penelitian.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Operasional Variabel.....	33
3.6 Teknik Analisi Data.....	34
3.7 Tempat dan Jadwal Peneliti.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	37
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	91
RIWAYAT HIDUP	102

DAFTAR GAMBAR

1.1	Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik 2018-2022.....	3
1.2	Pengaduan Masyarakat Terhadap SI ICE MANDIRI (2021).....	7
1.3	Pengaduan Masyarakat Terhadap SI ICE MANDIRI (2021).....	8
1.4	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	16
4.1	Tahapan Pembentukan MPP Sumedang.....	39
4.2	Sarana dan Prasarana MPP Kabupaten Sumedang.....	41
4.3	Biaya Pembangunan MPP Kabupaten Sumedang.....	42
4.5	Website Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang.....	46
4.6	Aplikasi MPP Sumedang.....	60
4.7	SUPER META MPP Sumedang.....	62
4.8	Fitur Gedung 1 dan Gedung 2.....	63
4.9	Website SI ICE MANDIRI.....	65
4.10	Pelayanan dan pendampingan OSS dan SI ICE MANDIRI.....	70



DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu	23
3.1	Data Informan.....	32
3.2	Oprasional Variabel.....	33
3.4	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	35
4.1	Intansi Pelayanan Mal Pelayanan Publik Sumedang	53



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Pengantar Dari Kampus ditujukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Sumedang.....	91
Lembar Disposisi Izin Penelitian dari Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Sumedang.....	92
SK Pembimbing Penyusunan Skripsi Mahasiswa.....	93
Lembar Konsultasi Bimbingan	94
Pedoman Wawancara.....	95
Pedoman Observasi.....	98
Dokumentasi dengan Informan 1 Bidang Kasubag umum dan keuangan DPMPTSP Kabupaten Sumedang.....	99
Dokumentasi dengan Informan 2 Bidang Pelayanan Perizinan dan Mal pelayanan Publik.....	99
Dokumentasi dengan Informan 3 Analisis pengaduan pelayanan Perizinan dan Mal pelayanan Publik.....	100
Dokumentasi dengan Informan 4 Analisis pengaduan pelayanan Perizinan dan Mal pelayanan Publik.....	100
Dokumentasi dengan Informan 5 Masyarakat.....	101

