

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.6 Kerangka Berpikir.....	11
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Deskripsi Konseptual.....	15
2.1.1 Administrasi Publik.....	15
2.1.2 Pelayanan Publik.....	16
2.1.3 Integrasi Pelayanan.....	18
2.1.4 One Stop Shop.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Proporsisi Penelitian.....	29
<b>BAB III    METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Penelitian.....	30
3.2 Sumber Data.....	31
3.3 Jenis Data Penelitian.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Operasional Variabel.....	34
3.6 Teknik Analisi Data.....	35
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
<b>BAB IV    HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Task Portofolio.....	39
4.1.2 Participant structure.....	46
4.1.3 Autonomy.....	50
4.1.4 Proximity to Citizent.....	53
4.1.5 Instrument.....	56
4.2 Pembahasan Penelitian.....	59

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	5.1 Simpulan.....	71
	5.2 Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>77</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>90</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Tabel Jadwal Pelayanan MPP Kota Bandung.....	6
2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	24
3.1 Tabel Data Informan.....	33
3.2 Tabel Operasional Variabel.....	34
3.3 Tabel Waktu Penelitian.....	37
4.1 Tabel Jenis dan Jumlah Pelayanan.....	39
4.2 Tabel Partisipasi Pemerintah.....	48
4.3 Tabel Anggaran Pembangunan MPP.....	50



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Gambar Kerangka Pemikiran.....	14
4.1 Gambar Mekanisme Melakukan Pelayanan.....	44
4.2 Gambar Mesin Survey Kepuasan Masyarakat.....	45
4.3 Gambar Struktur Organisasi.....	47
4.4 Gambar Aplikasi Gampil for Publik.....	53
4.5 Gambar GPP Digital.....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Surat Pengantar Dari Kampus ditujukan kepada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandung.....	77
Surat Keterangan Penelitian Dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandung ditujukan kepada Mal Pelayanan Publik – Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.....	78
Lembar Disposisi Izin Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.....	79
SK Pembimbing Penyusunan Skripsi Mahasiswa.....	80
Lembar Konsultasi Bimbingan.....	81
Pedoman Wawancara.....	82
Pedoman Observasi.....	87
Dokumentasi dengan Ketua Tim MPP Kota Bandung.....	88
Dokumentasi dengan Customor Service MPP Kota Bandung.....	88
Dokumentasi dengan Petugas Keamanan MPP Kota Bandung.....	89
Dokumentasi dengan salah satu masyarakat Kota Bandung.....	89

