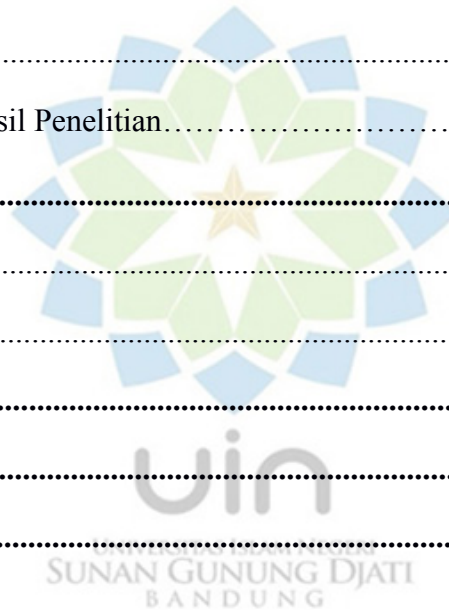


DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Kerangka Berpikir.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Penelitian Terdahulu.....	18
B. Tinjauan Administrasi Publik.....	20
C. Tinjauan Kebijakan Publik.....	27
D. Tinjauan Implementasi Kebijakan.....	29
E. Tinjauan E-Government.....	33
F. Tinjauan <i>Gadget Mobile Application For License (GAMPIL)</i>	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
A. Metode Penelitian.....	42
B. Sumber Data Penelitian.....	43
C. Teknik Pengumpulan Data.....	46
D. Teknik Analisis Data Penelitian.....	52
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	56
B. Hasil Penelitian.....	67
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	97
BAB V PENUTUP.....	106
A. Simpulan.....	106
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	114
RIWAYAT HIDUP.....	148



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan yang Dirasakan Pengguna Aplikasi GAMPIL Melalui Penilaian & Ulasan di Playstore.....	11
Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir.....	17
Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi Gampil pada Android.....	38
Gambar 2. 2 Tampilan Aplikasi GAMPIL pada IOS.....	39
Gambar 3. 1 Tempat Penelitian.....	54
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kota Bandung.....	56
Gambar 4. 2 Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.....	58
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan.....	61
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Pelayanan Perizinan Aplikasi GAMPIL.....	62
Gambar 4. 5 Pembinaan Para Pegawai Setiap Hari Selasa.....	68
Gambar 4. 6 Rapat Pimpinan Setiap Bidang Terkait Layanan.....	69
Gambar 4. 7 Sosialisasi Perizinan Online dan Workshop.....	72
Gambar 4. 8 Sosialisasi Aplikasi Gadget Mobile Application For Licenses.....	73
Gambar 4. 9 Pembinaan mengenai Pelatihan Percepatan Menangani Data yang Masuk ke Sistem Aplikasi GAMPIL.....	82
Gambar 4. 10 Pelatihan Cara Menghadapi Pemohon dan Tata Cara.....	83
Gambar 4. 11 Pemberian Penghargaan bagi Para Pegawai Berkinerja Baik.....	84
Gambar 4. 12 Bimbingan Teknis Tata Cara Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	84
Gambar 4. 13 Keluhan yang Dirasakan Pengguna Aplikasi GAMPIL Melalui Penilaian & Ulasan di Appstore.....	87
Gambar 4. 14 Mekanisme Perizinan Online.....	96
Gambar 4. 15 SOP Pelayanan Perizinan Online.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Data Informan.....	45
Tabel 3. 2 Informan Penelitian.....	49
Tabel 3. 3 Operasional Variabel.....	51
Tabel 3. 4 Tabel Waktu Penelitian.....	55
Tabel 4. 1 Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan.....	60
Tabel 4. 2 Kepegawaian Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Aplikasi GAMPIL....	61
Tabel 4. 3 Pegawai Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Aplikasi GAMPIL.....	76
Tabel 4. 4 Realisasi Penerbitan Izin Tahun 2023.....	78
Tabel 4. 5 Unsur Pelayanan dalam Survey Kepuasan Masyarakat.....	91



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Dugaan Maladministrasi.....	4
Grafik 1. 2 Instansi Terlapor.....	5
Grafik 1. 3 Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2021.....	8
Grafik 1. 4 Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.....	8

