

DAFTAR ISI

ABSTRAK	II
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	IV
LEMBAR PENGESAHAN	VI
KATA PENGANTAR	IX
DAFTAR ISI	XII
DAFTAR TABEL	XIV
DAFTAR GAMBAR	XV
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Hasil Penelitian.....	9
E. Kerangka Pemikiran.....	9
F. Penelitian Terdahulu.....	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Deskripsi Konseptual.....	17
1.Administrasi.....	18
2.Publik.....	19
3.Administrasi Publik.....	20
4. Pelayanan Publik.....	22
A.Prinsip Pelayanan Publik.....	23
B.Standar Pelayanan Publik.....	24
5.Efektivitas.....	26
A.Ukuran Efektivitas.....	27
B.Pendekatan Efektivitas.....	28
6.Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	29
7.Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).....	30
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	32
B. Sumber dan Jenis Data Penelitian.....	33

1. Data Primer.....	33
2. Data Sekunder.....	33
3. Jenis Data.....	33
C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	34
1. Wawancara.....	34
2. Dokumentasi.....	35
D. Operasional Variabel.....	36
E. Teknik Analisis Data.....	38
1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	38
2. Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	39
3. Penarikan Kesimpulan (<i>Conclusion Drawing</i>).....	39
F. Uji Keabsahan Data.....	39
G. Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
1. Lokasi Penelitian.....	40
2. Jadwal Penelitian.....	40
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Deskripsi Data.....	42
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	44
1. Tugas Dan Fungsi.....	45
2. Perencanaan dan Program	52
3. Ketentuan Dan Peraturan.....	59
4. Tujuan Atau Kondisi.....	65
C. Temuan Penelitian.....	70
BAB V. PENUTUP.....	74
A. Simpulan.....	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah izin mendirikan bangunan(IMB) di Kota Cimahi(2021).....	4
1.2 Rasio bangunan ber-PBG per satuan di Kota Cimahi(2023).....	5
1.3 Rasio bangunan ber-PBG per satuan di Kota Cimahi(2024).....	6
1.4 jumlah penerimaan retribusi PBG di Kota Cimahi(2024).....	7
1.5 Relevansi Penelitian.....	13
3.1 Informan Penelitian.....	35
3.2 Operasional Variabel.....	36
3.3 Jadwal Penelitian.....	40
4.1 Izin Melalui Aplikasi Sipinter 2020-2023.....	56
4.2 Berkas IMB-PBG 2020-2023.....	63



DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Pemikiran.....	12
2.1 Tinjauan Teori Keseluruhan.....	17
4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Cimahi.....	43
4.2 kawasan MPP Kota Cimahi.....	47
4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Cimahi 2020-2023.....	50

