

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Maksud Dan Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Kerangka pemikiran .....	8
G. Proposisi .....	14
BAB II .....	15
TINJAUAN PUSTAKA .....	15
A. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Kajian Administrasi Publik .....	19
1. Pengertian Administrasi.....	19
2. Pengertian Administarsi publik.....	20
3. Paradigma Administrasi Publik .....	22

4.	Peran Administrasi Publik .....	24
C.	Kajian Kebijakan Publik.....	26
1.	Pengertian Kebijakan Publik.....	26
2.	Bentuk-Bentuk Kebijakan Publik .....	27
D.	Kajian Pelayanan Publik.....	28
3.	Pengertian Pelayanan .....	28
4.	Pengertian Pelayanan Publik.....	29
5.	Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Publik .....	32
6.	Prinsip-prinsip Dasar Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	35
5.	Asas-Asas Pelayanan Publik.....	38
6.	Standar Pelayanan Publik .....	40
E.	Kajian Tentang Izin Mendirikan Bangunan ( IMB ) .....	42
1.	Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan ( IMB ) .....	42
2.	Persyaratan Teknis Penerbitan SIPMB/ IMB .....	43
BAB III	.....	54
METODELOGI PENELITIAN	.....	54
A.	Metode Penelitian.....	54
B.	Jenis dan Sumber Data .....	56
C.	Teknik Pengumpulan Data .....	59
D.	Operasional Parameter.....	64
E.	Teknik Analisis Data .....	65
F.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	67
BAB IV	.....	68
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	.....	68
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	68

1.	Sejarah Berdirinya Dinas Tata Ruang Kota Bekasi .....	68
2.	Visi dan Misi Dinas Tata Ruang Kota Bekasi .....	69
3.	Janji Pelayanan .....	69
4.	Dasar Hukum .....	70
5.	Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Dinas Tata Ruang Kota Bekasi .....	71
6.	Lokasi Dinas Tata Ruang Kota Bekasi .....	83
7.	Struktur Organisasi Dinas Tata Ruang Kota Bekasi .....	83
B.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	84
1.	Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi Tahun 2018 .....	84
a.	<i>Tangible</i> (Berwujud/ Bukti Nyata) .....	85
b.	<i>Reliability</i> (Keandalan) .....	89
c.	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap) .....	92
d.	<i>Assurance</i> (Jaminan) .....	96
e.	<i>Emphaty</i> (empati) .....	98
2.	Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Tata Ruang Kota Bekasi .....	102
BAB V	.....	104
PENUTUP	.....	104
A.	KESIMPULAN .....	104
B.	SARAN .....	106
DAFTAR PUSTAKA	.....	108

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pemohon Yang Telah Terbit Bulan November 2018.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Operasional Parameter.....	64
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian .....	67
Tabel. 4.1 Daftar Normatif Pegawai Dinas Tata Ruang Kota Bekasi Tahun 2017 .....	81



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Penelitian .....	13
Gambar. 4.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Tata Ruang Kota Bekasi.....	83

