

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Kerangka Pemikiran	11
G. Proposisi.....	15
H. Penelitian Terdahulu	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Administrasi Publik.....	19
B. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	23
C. Tinjauan Tentang Efektivitas Pelayanan	34
D. Tinjauan Tentang Izin Mendirikan Bangunan	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	48
B. Jenis dan Sumber Data.....	49

C. Teknik Pengumpulan Data.....	51
D. Operasional Variabel	54
E. Teknik Analisis Data	55
F. Waktu dan Tempat Penelitian.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	59
B. Hasil Penelitian	72
C. Hasil Pembahasan Penelitian	90
1. Efisiensi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPTSP Kabupaten Cianjur	92
2. Prosedure Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di DPMPTSP Kabupaten Cianjur	93
3. Responsivitas Pegawai di DPMPTSP Kabupaten Cianjur	94
D. Analisis	95
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	