

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>MOTTO</b> .....                          | <b>i</b>    |
| <b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....      | <b>ii</b>   |
| <b>TANDA PENGESAHAN</b> .....               | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN ORISNALITAS SKRIPSI</b> ..... | <b>iv</b>   |
| <b>RINGKASAN</b> .....                      | <b>v</b>    |
| <b>SUMMARY</b> .....                        | <b>vi</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....            | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                 | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                     | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR/BAGAN</b> .....            | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                | <b>xiv</b>  |

|                                |          |
|--------------------------------|----------|
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> ..... | <b>1</b> |
| A. Latar Belakang .....        | 1        |
| B. Rumusan Masalah .....       | 21       |
| C. Tujuan Penelitian .....     | 22       |
| D. Manfaat Penelitian .....    | 22       |
| E. Sistematika Penulisan ..... | 23       |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                                     | <b>26</b> |
| A. Penelitian Terdahulu .....  | 26        |
| B. Kerangka Dasar Teoritik .....   | 33        |
| 1. Administrasi .....  | 33        |
| 2. Organisasi.....   | 35        |
| 3. Efektivitas Pelayanan Publik .....                                    | 36        |
| a. Efektivitas.....  | 36        |
| b. Prinsip – Prinsip Efektivitas.....                                    | 38        |
| c. Faktor yang mempengaruhi Efektifitas .....                            | 41        |
| 4. Pelayanan Publik.....   | 43        |
| a. Pelayanan.....  | 43        |
| b. Pelayanan Publik.....   | 46        |
| c. Standar Pelayanan Publik.....   | 51        |
| 5. Administrasi Kependudukan.....  | 53        |
| a. Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Dokumen<br>Kependudukan ..... | 54        |
| 6. Dasar Hukum .....   | 57        |
| C. Kerangka Pemikiran.....   | 60        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>61</b> |
| A. Jenis Penelitian.....  | 62        |
| B. Fokus Penelitian .....   | 63        |
| C. Lokasi dan Situs Penelitian .....  | 65        |
| D. Sumber Data.....   | 65        |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....   | 66        |
| F. Instrumen Penelitian.....  | 68        |
| G. Analisis Data .....  | 69        |
| <br>  |           |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>71</b> |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....  | 71        |
| 1. Sejarah Kabupaten Probolinggo .....  | 71        |
| 2. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu<br>Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo ..... | 75        |
| B. Hasil dari Data Fokus Penelitian .....   | 81        |
| 1. Efektifitas Pelayanan Program GODIGI .....   | 84        |
| C. Analisis dan Interpretasi Data .....   | 154       |
| 1. Efektifitas Pelayanan Program GODIGI .....   | 154       |
| D. Hasil Kerangka Pemikiran .....   | 182       |
| <br>  |           |
| <b>BAB V PENUTUP</b>  |           |
| A. Kesimpulan .....   | 183       |
| B. Saran.....   | 189       |

## **DAFTAR PUSTAKA**