

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
VISI DAN MISI.....	iii
UNIVERSITAS PASUNDAN	iii
DAFTAR RIWAHAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN PROPOSISI. 11	
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	15
2.1.2 Tinjauan tentang Administrasi	15
2.1.2.1 Tinjauan tentang Administrasi	15
2.1.2.2 Tinjauan tentang Administrasi Publik.....	18
2.1.2.3 Tinjauan tentang Keorganisasian	22
2.1.3 Tinjauan tentang Manajemen	25
2.1.4 Konsep Efektivitas	30
2.1.5 Pelayanan Publik.....	42
2.1.6 Konsep Digitalisasi	43
2.1.7 Konsep Pelayanan Digital.....	45
2.1.8 Efektivitas Program.....	45
2.2 Kerangka Pemikiran.....	46
2.3 Proposisi.....	48
BAB III OBYEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1. Obyek Penelitian	49
3.1.1 Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kota Bandung.....	49
3.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Bandung.....	50
3.1.3 Kelembagaan Dinas Perhubungan Kota Bandung	51

3.1.4 Profil Sub Bagian Program, Data dan Informasi	52
3.1.5 Deskripsi Program LAPOR!	55
3.2 Metode Penelitian	56
3.2.1 Jenis Penelitian.....	57
3.2.2 Informan Penelitian.....	57
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	60
3.2.4 Operasionalisasi parameter penelitian	61
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	62
3.2.6 Teknik Analisis Data	64
3.2.7 Teknik Keabsahan Data.....	65
3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Hasil Penelitian	67
4.1.1 Keberhasilan Program.....	67
4.1.2 Keberhasilan Sasaran	74
4.1.3 Kepuasan Terhadap Program	80
4.1.4 Tingkat <i>Input</i> dan <i>Output</i>	85
4.2 Pencapaian Tujuan Menyeluruh.....	92
4.3 Pembahasan.....	101
4.3.1 Efektivitas Program LAPOR (Layanan Aplikasi Pengaduan Online.. Rakyat pada Dinas Perhubungan Kota Bandung)	101
4.3.2 Analisis Faktor Penghambat Efektivitas Program LAPOR!	106
BAB V PENUTUP	118
5.1 Kesimpulan	118
5.2 Saran	120
DAFTAR PUSTAKA.....	122