

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Prakata	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Grafik	xi
Intisari	xii
Abstract	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Permasalahan Penelitian	1
1.2 Rumusan Permasalahan	9
1.3 Keaslian Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN DAN TELAAH PUSTAKA	16
2.1 Kinerja Pemerintah Desa	16
2.1.1 Konsep Pemerintah Desa	16
2.1.2 Konsep Kinerja Birokrasi (Organisasi) Publik	17
2.1.3 Pengukuran Kinerja Pemerintah	20
2.2 Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan	25
2.2.1 Inovasi Sektor Publik	25
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik (<i>Public Service</i>)	28
2.2.3 Administrasi Kependudukan	30
2.3 Kepercayaan Masyarakat (<i>Publik Trust</i>)	32
2.4 Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (<i>Good Governance</i>)	38
2.5 Kerangka Berfikir Penelitian	39

BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Desain Penelitian	43
3.2 Metode Pemilihan Lokasi Penelitian	44
3.3 Metode Pemilihan Sumber Data	46
3.4 Metode Pengumpulan Data	47
3.5 Metode Analisis Data	51
3.6 Etika Penelitian	53
3.7 Keterbatasan Penelitian	54
3.8 Waktu Pelaksanaan Penelitian	55
BAB IV PROFIL KELURAHAN WUKIRSARI	56
4.1 Sejarah Singkat Kelurahan	56
4.2 Kondisi Fisik Kelurahan	57
4.3 Deskripsi Demografi Kelurahan	59
4.4 Deskripsi Pemerintahan Kelurahan	64
4.5 Potensi Ekonomi Kelurahan	69
BAB V INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL	72
5.1 Keluarga Berduka Desa Siaga (LUKADESI)	78
5.2 Pemberitahuan Saran Pembuatan KTP (Ulangtahunku)	86
5.3 Fasilitasi Dokumen Kependudukan	91
5.4 <i>Hotline</i> Pelayanan Umum dan Kependudukan	93
BAB VI IMPLIKASI INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KINERJA PEMERINTAH DESA	96
6.1 Implikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital pada Kinerja Pemerintah Desa	96
6.1.1 Produktivitas	97
6.1.2 Kualitas Pelayanan	108
6.1.3 Responsivitas	113
6.1.4 Responsibilitas	118
6.1.5 Akuntabilitas	123

6.2	Implikasi ‘Sistem Informasi <i>Database</i> Administrasi Kependudukan Berbasis Digital (SIDAMPAK)’ pada Pelayanan Publik	130
6.2.1	Keadaan Sebelum Ada SIDAMPAK	130
6.2.2	Keadaan Sesudah Ada SIDAMPAK	132
BAB VII KONTRIBUSI INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT		135
7.1	Dimensi Kognitif	145
7.2	Dimensi Afeksi	148
7.3	Dimensi Perilaku	151
7.4	Hasil Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepercayaan Masyarakat	154
BAB VIII PENUTUP		157
8.1	Kesimpulan	157
8.2	Rekomendasi	159
DAFTAR PUSTAKA		xiv
LAMPIRAN		xxv

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Indikator Kinerja Organisasi Sektor Publik	22
Gambar 2.2	Model Tipologi Inovasi Sektor Publik	27
Gambar 2.3	Kerangka Berfikir Penelitian	41
Gambar 3.1	Tahapan Observasi	48
Gambar 3.2	Diagram Hubungan Antar-Komponen Model Interaktif	52
Gambar 3.3	Waktu Pelaksanaan Penelitian	55
Gambar 4.1	Peta Wilayah Kelurahan Wukirsari, Kapanewon Cangkringan	58
Gambar 4.2	Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kelurahan Wukirsari	66
Gambar 4.3	Anggaran Belanja Kelurahan Wukirsari Tahun 2021	71
Gambar 5.1	Gerakan Wukirsari Sadar Administrasi Kependudukan	74
Gambar 5.2	<i>Action Plan</i> Pengembangan Program Pelayanan LUKADESI	79
Gambar 5.3	Ilustrasi Alur Inovasi Pelayanan Akta Kematian (LUKADESI)	81
Gambar 5.4	Ilustrasi Alur Pelayanan Permohonan Kartu Tanda Penduduk Elektronik melalui Ulangtahunku	88
Gambar 5.5	<i>Hotline</i> Pelayanan Umum dan Kependudukan Kelurahan Wukirsari	94
Gambar 6.1	Sumberdaya Pengembangan Aplikasi SIDAMPAK	97
Gambar 6.2	Maklumat Pelayanan Kelurahan Wukirsari	124

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Kelompok Indikator Penelitian	40
Tabel 2.2	Instrumen Pengukuran Implikasi Inovasi Pelayanan Publik	41
Tabel 3.1	Waktu Pelaksanaan Penelitian	55
Tabel 4.1	Penduduk menurut Kelompok Usia	60
Tabel 4.2	Penduduk menurut Tingkat Pendidikan	61
Tabel 4.3	Penduduk menurut Agama/Kepercayaan	62
Tabel 4.4	Penduduk menurut Mata Pencaharian	62
Tabel 5.1	Jenis Fasilitas Dokumen Kependudukan di Kelurahan Wukirsari	75
Tabel 5.2	Rekapitulasi Kepemilikan Akta Kematian di Kelurahan Wukirsari Tahun 2017-2020	83
Tabel 5.3	Tahap Pelayanan dan Waktu Penyelesaian Penerbitan Akta Kematian	86
Tabel 5.4	Rekapitulasi Permohonan Pelayanan KTP-Elektronik di Kelurahan Wukirsari Tahun 2018-2020	89
Tabel 5.5	Tahap Pelayanan dan Waktu Penyelesaian Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik	91
Tabel 6.1	Rekapitulasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Wukirsari	107
Tabel 6.2	Intisari Implikasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital pada Kinerja Pemerintah Desa	129
Tabel 7.1	Identifikasi Kepuasan Masyarakat atas Layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wukirsari	141
Tabel 7.2	Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Wukirsari Tahun 2019	143
Tabel 7.3	Intisari Kontribusi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepercayaan Masyarakat	153
Tabel 7.4	Perbandingan Hasil Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepercayaan Masyarakat	154

DAFTAR GRAFIK

Grafik 6.1	Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Wukirsari Tahun 2018-2020	108
------------	--	-----