

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
INTISARI	ix
ABSTRAK	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penelitian	10
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	13
2.1.1 Gambaran Umum Pelayanan Publik	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.1.3 Faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	21
2.2 Konsep Inovasi Pelayanan Publik	24
2.2.1 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik.....	24
2.2.2 Proses Inovasi Pelayanan Publik	28
2.3 Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik.....	30
2.3.1 Faktor Keberhasilan Inovasi.....	30
2.3.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi.....	32
2.4 Kerangka Berpikir.....	35
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN.....	37

3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Lokasi Penelitian	37
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	38
3.4 Definisi Operasional	39
3.5 Teknik Analisis Data	40
BAB IV	42
GAMBARAN UMUM TIM KESEHATAN JIWA “WARADHANA SANDYA”	42
4.1 Kecamatan Gondomanan	42
4.2 Profil Objek Penelitian: Tim Kesehatan Jiwa “Waradhana Sandya”	43
4.3 Struktur Tim Kesehatan Jiwa “Waradhana Sandya”	44
BAB V	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
5.1 Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Tim Kesehatan Jiwa “Waradhana Sandya”	49
5.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Tim Kesehatan Jiwa “Waradhana Sandya”	69
5.3 Diskusi	75
BAB VI	79
KESIMPULAN DAN SARAN	79
6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82