

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR BAGAN .....	ix
DAFTAR DIAGRAM .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
INTISARI .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Keaslian dan Uregensi Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 Inovasi .....	12
2.2 Pelayanan Publik .....	14
2.2.1 Hubungan Antara Inovasi Teknologi Informasi dengan Pelayanan publik .....	16
2.3 Faktor –faktor Kegagalan Inovasi .....	19
2.3.1 Kendala Penerapan Inovasi pada Pelayanan Publik .....	26
2.3.2 Manfaat TI bagi Penyelenggara Layanan Publik .....	28
2.4 Kerangka Berpikir Penelitian .....	29
BAB III METODE PENELITIAN .....	33
3.1 Jenis Penelitian .....	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33

3.3	Jenis Data .....	34
3.3.1	Data Primer .....	34
3.3.2	Data Sekunder .....	34
3.4	Informan dan Teknik Penetapan Informan .....	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5.1	Wawancara mendalam .....	35
3.5.2	Observasi .....	36
3.5.3	<i>Focus Group Discussion (FGD)</i> .....	37
3.5.4	Dokumentasi .....	37
3.6	Validitas dan Keabsahan Data .....	37
3.7	Analisis Data .....	38
BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS .....		41
4.1	Uji Kendaraan Bermotor di Kabupaten Tegal .....	41
4.2	Profil Unit Pelayanan Uji Kendaraan	
4.3	Bermotor Kabupaten Tegal .....	41
4.4	Penyelenggaraan Uji Kendaraan Bermotor Kabupaten Tegal ...	47
4.5	Pengaruh Elemen Inovasi Terhadap Kualitas Penyelenggara Pelayanan .....	57
4.6	Penyelenggaraan Pelayanan Uji Kendaraan	
4.7	Bermotor yang ideal .....	57
4.8	Pengaruh Elemen Inovasi terhadap Pelayanan Uji Kendaraan di UPPKB Kabupaten Tegal .....	60
4.9	Manfaat Teknologi Informasi pad Penyelenggaraa Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor di UPPKB Kabupaten Tegal .....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA .....		92