

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Keaslian Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Inovasi Pelayanan Publik.....	16
2.2 Learning Organization	21
2.2.1 Definisi Learning Organization.....	21
2.2.2 Tipologi Learning Organization.....	26
2.2.3 Dimensi <i>Learning Organization</i>	28
2.2.4 Peran <i>Learning Organization</i> Dalam Pengembangan Inovasi Pelayanan	30
2.3 Kerangka Konseptual	31
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Sumber Data	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4 Lokasi Penelitian dan Subyek Penelitian.....	36

3.5	Teknik Pengolahan Data.....	38
3.6	Pengujian Keabsahan Data	39
BAB IV GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN		
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL.....		41
4.1	Sekilas Profil Dinas Dukcapil Kabupaten Bantul.....	41
4.1.1	Dasar Hukum Pembentukan Dinas Dukcapil Bantul	41
4.1.2	Tugas dan Fungsi Dinas Dukcapil Bantul.....	44
4.1.3	Struktur Organisasi Dinas Dukcapil Bantul.....	47
4.2	Kondisi Kepegawaian.....	48
BAB V KARATERISTIK PRAKTIK ORGANISASI PEMBELAJAR		
DALAM PENGEMBANGAN INOVASI PELAYANAN		52
5.1	Pengembangan Inovasi Pelayanan KTP-el.....	52
5.1.1	Aspek Perbaikan Layanan.....	54
5.1.2	Proses Pembelajaran di Balik Perbaikan Layanan KTP-el	74
5.2	Pengembangan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran	88
5.2.1	Aspek Perbaikan Layanan.....	88
5.2.2	Proses Pembelajaran di Balik Perbaikan Layanan Akta Kelahiran	108
5.3	Ringkasan	119
5.4	Perbandingan Temuan Empiris dan <i>Existing Knowledge</i>	130
BAB VI PENUTUP		134
6.1	Kesimpulan.....	134
6.2	Keterbatasan Penelitian	136
6.3	Rekomendasi	136
6.3.1	Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	136
6.3.2	Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Administrasi Kependudukan..	137
DAFTAR PUSTAKA		139