

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Keaslian Penelitian .....	15
1.5. Kegunaan Penelitian .....	19
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>22</b>
2.1. Pelayanan Publik .....	22
2.1.1. Definisi Pelayanan Publik.....	22
2.1.2. Ciri-Ciri Pelayanan Publik.....	23
2.1.3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	24
2.1.4. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	25
2.1.5. Ruang Lingkup Pelayanan Publik .....	26
2.1.6. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	28
2.1.7. Standar Pelayanan Publik .....	29
2.1.8. Kualitas Pelayanan Publik .....	31

2.2. <i>E-government</i> .....	33
2.2.1. Pengertian <i>E-government</i> .....	33
2.2.2. Tipe Relasi <i>E-government</i> .....	34
2.2.3. Tujuan <i>E-government</i> .....	36
2.2.4. Manfaat <i>E-government</i> .....	37
2.3. Inovasi Pelayanan Publik .....	39
2.3.1. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik .....	39
2.3.2. Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Publik .....	41
2.3.3. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik .....	42
2.4. Aplikasi Polri <i>Super App</i> .....	45
2.5. Efektivitas .....	49
2.5.1. Definisi Efektivitas .....	49
2.5.2. Ukuran Efektivitas .....	50
2.5.3. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penyelenggaraan <i>E-government</i> .....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
3.1. Jenis dan Sifat Penelitian .....	63
3.1.1. Jenis Penelitian .....	63
3.1.2. Sifat Penelitian .....	65
3.2. Bahan Penelitian .....	67
3.3. Lokasi dan Subjek Penelitian .....	71
3.3.1. Lokasi Penelitian .....	71
3.3.2. Subjek Penelitian .....	71
3.4. Jalannya Penelitian .....	72
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data .....	72
3.4.2. Instrumen Penelitian .....	74
3.4.3. Teknik Analisis Data .....	74
3.4.4. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	75
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>77</b>
4.1. Alur Pendaftaran dan Verifikasi Melalui Aplikasi Polri <i>Super App</i> .....	77
4.1.1. Alur Permohonan Layanan SKCK Melalui Aplikasi Polri <i>Super App</i> .....	83
4.1.2. Alur Kerja Keseluruhan Permohonan Layanan SKCK .....	97

4.2. Analisis Efektivitas Penyelenggaraan <i>Electronic Government</i> dalam Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Melalui Aplikasi Polri <i>Super App</i> .....	100
4.2.1. Tujuan Program .....	100
4.2.2. Sosialisasi .....	107
4.2.3. Ketepatan Sasaran Program .....	117
4.2.4. Pengaruh Terhadap Kelompok Sasaran .....	122
4.2.5. Kesadaran dan Kemampuan Kelompok Sasaran .....	129
4.2.6. Pemantauan Program .....	132
4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas dalam Layanan SKCK Melalui Aplikasi Polri <i>Super App</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik .....	149
4.3.1. <i>Organization Oriented Factors</i> .....	149
4.3.2. <i>Process Oriented Factors</i> .....	161
4.3.3. <i>People Oriented Factors</i> .....	185
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>202</b>
V.1. Kesimpulan .....	202
V.2. Saran .....	204
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>207</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>216</b>