

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR SINGKATAN.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	10
1.3 Rumusan Masalah	30
1.4 Pertanyaan Penelitian	31
1.5 Tujuan Penelitian.....	31
1.6 Manfaat Penelitian.....	32
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL	33
2.1 Landasan Teori	33
2.1.1 Inovasi Pelayanan Publik	33
2.1.2 Indikator Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik.....	37
2.1.3 Evaluasi Efisiensi Inovasi Pelayanan Publik.....	42
2.1.4 Faktor Pendukung dan Penghambat Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik.....	48

2.2 Kerangka Berpikir	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	53
3.2 Lokasi Penelitian dan Informan Penelitian	54
3.3 Sumber Data Penelitian	55
3.4 Teknik Pengumpulan Data	57
3.5 Uji Keabsahan Data	62
3.6 Teknik Analisis Data	63
BAB IV PROFIL INOVASI PELAYANAN PUBLIK TUGU KERIS	69
BAB V ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK TUGU KERIS	76
5.1 Indikator Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik	77
5.1.1 Meningkatkan Efisiensi	77
5.1.2 Menurunkan Biaya Layanan yang Diberikan	100
5.1.3 Mengurangi/menyederhanakan Proses Administrasi	109
5.1.4 Menyediakan Layanan Publik yang Baru dan Berkualitas	116
5.1.5 Meningkatkan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan	121
5.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik	125
5.2.1 Faktor Pendukung	126
5.2.2 Faktor Penghambat	137
BAB VI PENUTUP	149
6.1 Kesimpulan	149
6.2 Saran	152
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN-LAMPIRAN	167