

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
INTISARI	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.5 Sistematika Isi Tesis.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1. Pelayanan Publik	20
2.2. Inovasi Pelayanan	22
1. SI Champions	31
2. SI Inter-Organizational Collaboration	32
3. SI Experience.....	33
4. IT Experience	34
2.3 Penelitian Terdahulu	35

2.4	Kerangka Konseptual	39
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian	41
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.3	Teknik Pengumpulan Data	43
3.4	Teknik Analisis Data.....	51
3.5	Reliabilitas dan Validitas Data	52
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN		53
4.1	Lahirnya Inovasi SOLALA Sebagai Bentuk Keprihatinaan Atas Kondisi Geografis Kabupaten Nias Utara	53
4.2	Dasar Hukum dan Aktor Dibalik Terciptanya Inovasi SOLALA	56
BAB V ANALISIS IMPLEMENTASI INOVASI SOLALA SEBAGAI TRANSFORMASI LAYANAN PERIZINAN DI DPMPTSP KABUPATEN NIAS UTARA		61
5.1	Analisis Implementasi Strategis DPMPTSP Kabupaten Nias Utara dalam Menerapkan Inovasi SOLALA	61
5.2	Analisis Kapasitas DPMPTSP Kabupaten Nias Utara melalui Kepemimpinan, Kolaborasi, dan Pengalaman yang mendukung Inovasi SOLALA ...	72
	sebagai kebutuhan penting inovasi.....	82
5.3	Mendiskusikan SOLALA sebagai Inovasi dengan Ambisi Besar, Solusi dengan Batas Waktu.....	85
BAB VII PENUTUP		91
6.1	Kesimpulan.....	91
6.2	Rekomendasi	92
6.2.1.	Rekomendasi untuk DPMPTSP Kabupaten Nias Utara.....	92
6.2.2.	Rekomendasi untuk LAN RI	93

6.2.3. Rekomendasi untuk Bapperida Kabupaten Nias Utara.....	93
6.2.4. Rekomendasi untuk Pemerintah Daerah Kabupaten Nias Utara	93
6.2.5. Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN	101