UNIVERSITAS GADJAH MADA
Efektivitas Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan melalui Geruduk Desa Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan
NOEL CHRISTIANTO NUGROHO, Dr. Agus Joko Pitoyo, S.Si., M.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 14
1.3 Pertanyaan Penelitian 16
1.4 Tujuan Penelitian 16
1.5 Manfaat Penelitian 17
1.6 Keaslian Penelitian 18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 20
2.1 Penelitian Terdahulu 20
2.1.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu Berdasarkan Analisis Bibliometrik 27
2.2 Landasan Teori 29
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik 29
2.2.2 Organisasi Publik dan Lingkungan Pelayanan 33
2.2.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan Sebagai Pelayanan Publik 34
2.2.4 Tantangan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Wilayah Pedesaan 38
2.2.5 Regulasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Jemput Bola 40
2.2.6 Inovasi Sektor Publik 44
2.2.7 Inovasi Pelayanan Publik 46
2.2.8 Evolusi Inovasi Pelayanan Publik dalam Perspektif Durant 49
2.2.9 Klasifikasi Inovasi Sektor Publik dalam Konteks Pelayanan Publik 52
2.2.10 Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik 56
2.2.11 *Service Delivery Innovation* 58
2.2.12 Kerangka Analisis *Service Delivery Innovation* 59
2.2.13 Nilai Publik sebagai Kerangka Penilaian Efektivitas Inovasi Pelayanan 62
2.2.14 Konsep *Public Value* 64
2.2.15 Pengukuran *Public Value* dalam Pelayanan Publik 65
2.2.16 Konsep *Strategic Triangle* 67
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian 69
BAB III METODE PENELITIAN 71
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian 71
3.2 Teknik Pengumpulan Data 72
3.3 Teknik Analisis Data 76

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Efektivitas Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan melalui Geruduk Desa Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan
NOEL CHRISTIANTO NUGROHO, Dr. Agus Joko Pitoyo, S.Si., M.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.4 Sumber Data 78
3.5 Keabsahan Data 79
3.6 Rencana Waktu Penelitian 80
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 81
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 81
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan 81
4.1.2 Profil Desa Patas I Kecamatan Bintang Awai 83
4.1.3 Profil Desa Baru Kecamatan Dusun Selatan 84
4.1.4 Kondisi Pelayanan Administrasi Kependudukan Sebelum Inovasi Geruduk Desa 85
BAB V TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 87
5.1 Implementasi Inovasi Geruduk Desa 87
5.1.1 Mekanisme Inovasi Jemput Bola melalui Geruduk Desa 87
5.1.2 Peran Aktor dalam Implementasi Geruduk Desa 90
5.1.3 Dinamika Implementasi Geruduk Desa di Lapangan 95
5.2 Analisis *Service Delivery Innovation* dalam Inovasi Geruduk Desa 98
5.2.1 Perubahan Mekanisme dan Proses Pelayanan 99
5.2.2 Interaksi Layanan antara Petugas dan Masyarakat 100
5.2.3 Inovasi pada Level Operasional dan Praktik Lapangan 103
5.3 Efektivitas Geruduk Desa dalam Perspektif *Public Value* 110
5.3.1 *Public Value Creation* 111
5.3.2 *Legitimacy and Support* 113
5.3.3 *Operational Capacity* 115
5.3.4 Sintesis Evaluatif Efektivitas Geruduk Desa 119
5.4 Kendala Implementasi Geruduk Desa 121
5.5 Arah Penguatan Implementasi Geruduk Desa 125
5.5.1 Penguatan Kapasitas Petugas Desa sebagai Pelaksana Layanan 126
5.5.2 Penguatan Infrastruktur Digital dan Dukungan Teknis SI-DUTA 126
5.5.3 Penguatan komunikasi layanan dan perluasan bertahap 126
5.6 Sintesis Temuan & Diskusi Teoretis 127
BAB VI PENUTUP 133
6.1 Kesimpulan 133
6.2 Implikasi Teoretis 135
6.3 Implikasi Praktis 136

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Efektivitas Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan melalui Geruduk Desa Studi Kasus
pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan**
NOEL CHRISTIANTO NUGROHO, Dr. Agus Joko Pitoyo, S.Si., M.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

6.4 Batasan Penelitian 138
DAFTAR PUSTAKA 140
LAMPIRAN 144