

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
INTISARI.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
SURAT PERNYATAAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	19
1.3. Tujuan Penelitian.....	20
1.4. Manfaat Penelitian.....	20
1.5. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
2.1. Konsep Pelayanan publik	24
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	24
2.1.2. Paradigma pelayanan Publik	29
2.1.3. Indikator dan Standar Pelayanan Publik	36
2.2. Konsepsi Inovasi	42
2.2.1. Pengertian Inovasi	42
2.2.2. Tipe Inovasi.....	47
2.2.3. Proses Inovasi.....	50
2.2.4. Inovasi Pelayanan Publik	59
2.3. Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi.....	61
2.4. Kerangka Pikir.....	66

2.5. Definisi Konseptual.....	68
2.6. Definisi Operasional.....	70
BAB III METODE PENELITIAN.....	73
3.1. Jenis Penelitian.....	73
3.2. Lokasi Penelitian	74
3.3. Sumber Data.....	74
3.4. Teknik Pengumpulan Data	76
3.5. Teknik Analisa Data.....	78
BAB IV GAMBARAN UMUM DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMBAWA	80
4.1. Sejarah.....	80
4.2. Kedudukan, Fungsi, dan Tugas	81
4.2.1. Kedudukan	81
4.2.2. Fungsi.....	82
4.2.3. Tugas :.....	82
4.3. Visi, Misi, Renstra, dan Program Kerja	82
4.3.1. Visi	82
4.3.2. Misi.....	83
4.3.3. Rencana Strategis (Renstra)	85
4.3.4. Program Kegiatan Pembangunan DPMPTSP	86
4.4. Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	89
4.4.1. Tujuan:	89
4.4.2. Sasaran:	89
4.4.3. Indikator Sasaran.....	89
4.5. Struktur Organisasi.....	90
4.6. Jumlah Pegawai.....	96
4.7. Peta Wilayah Kabupaten Sumbawa	97
4.8. Deskripsi Si Cantik.....	98
BAB V IMPLEMENTASI PROSES INOVASI SI CANTIK.....	103
5.1. Inisiasi	103
5.2. Implementasi	111

5.3. Difusi	131
BAB VI FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PROSES SI CANTIK	142
6.1. Anggaran (<i>Budgeting</i>)	142
6.2. Infrastruktur	148
6.2.1. Infrastruktur Dalam Perspektif Internal	149
6.2.2. Infrastruktur Dalam Perspektif Eksternal	152
6.3. Budaya Masyarakat (Kebiasaan)	159
BAB VII PENUTUP	166
7.1. Kesimpulan	166
7.2. Saran	167
DAFTAR PUSTAKA	171
LAMPIRAN	178