



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Motivasi Penelitian	7
1.7 Kontribusi Penelitian	8
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	8
1.9 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Inovasi Sektor Publik	10
2.1.1 Definisi Inovasi.....	10
2.1.2 Penggerak Inovasi Sektor Publik	11
2.1.3 Hambatan untuk Inovasi.....	13
2.1.4 Mengukur Inovasi	15
2.1.5 Perspektif Cerdas, Inovatif, dan Kreatif pada Sektor Publik	17
2.1.5.1 Tata Kelola Cerdas.....	17
2.1.5.2 Tata Kelola Inovatif	21
2.1.5.3 Tata Kelola Kreatif.....	22
2.2 <i>Platform</i> Strategik.....	26



2.2.1 Platform Produk, Platform Strategik dan Manfaatnya	26
2.2.2 Rerangka Platform Strategik untuk Layanan Berbasis Internet	29
2.3 Hasil Penelitian Sebelumnya	33
2.4 Proposisi Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Gambaran Organisasi.....	36
3.1.1 Tugas, Fungsi, dan Struktur Pariwisata Provinsi Sumatera Barat	36
3.2 Metode Penelitian	43
3.2.1 Konteks Studi	43
3.2.2 Desain Penelitian	44
3.2.3 Sumber Data	44
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	45
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	47
3.2.6 Teknik Pengujian Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Deskripsi Temuan	51
4.2 Tugas dan Wewenang Setiap Jabatan	52
4.3 Analisis Hasil Wawancara	52
4.4 Analisis Terkait Inovasi Sektor Publik	53
4.4.1 Inovasi Tata Kelola.....	53
4.4.1.1 Jasa Baru/Ditingkatkan	54
4.4.1.2 Proses Inovasi	55
4.4.1.3 Inovasi Administrasi dan Kebijakan	56
4.4.1.4 Inovasi Sistem.....	57
4.4.1.5 Inovasi Konseptual.....	57
4.4.1.6 Perubahan Rasionalitas	58
4.4.2 Kepuasan Warga Negara	59
4.4.2.1 Profesionalisme.....	59
4.4.2.2 Kreativitas.....	61
4.4.2.3 Keterbukaan.....	61
4.5 Analisis Terkait Strategi Platform	62
4.5.1 Manfaat Platform Strategik	62



4.5.1.1 Fokus Manajemen pada Keputusan Kunci	63
4.5.1.2 Peluncuran Produk secara Cepat dan Konsisten.....	64
4.5.1.3 Pandangan Strategi Produk.....	65
4.5.1.4 Efisiensi Operasional	67
4.5.1.5 Antisipasi Penggantian Platform Utama	68
4.5.1.6 Pengauditan <i>Website</i>	69
4.6 Pembahasan	70
BAB V SIMPULAN	78
5.1. Simpulan.....	78
5.2. Rekomendasi	79
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	87



DAFTAR GAMBAR

2.1	Faktor-Faktor Utama Pengaruh Kepuasan Warga Negara	26
2.2	Rerangka Strategi <i>Platform</i> untuk Layanan Berbasis Internet.....	31
3.1	Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Provinsi Sumatera Barat.....	38
3.2	Konteks Studi Penelitian.....	43



DAFTAR TABEL

2.1	Faktor dan Indikator Tata Kelola Cerdas.....	18
2.2	Jenis-jenis Inovasi Sektor Publik.....	21
2.3	Peneliti Terdahulu.....	34
4.1	Daftar Narasumber.....	51
4.2	Deskripsi Jabatan dan Tugas.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

1	Daftar Pertanyaan Wawancara Dinas Pariwisata Sumatera Barat.....	87
2	Kode Hasil Wawancara.....	91
3	Transkrip Hasil Wawancara Informan 1.....	93
4	Transkrip Hasil Wawancara Informan 2.....	102
5	Transkrip Hasil Wawancara Informan 3.....	109