



KATA PENGANTAR .....	1
SCAN LEMBAR PENGESAHAN.....	3
SCAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	4
DAFTAR ISI.....	6
ABSTRAK.....	7
<i>ABSTRACT</i> .....	8
BAB I PENDAHULUAN .....	9
1.1 Latar Belakang .....	9
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian .....	17
1.4 Manfaat Penelitian .....	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	19
2.1 Pelayanan Publik.....	19
2.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	20
2.3 Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik.....	23
2.4 Faktor Penentu Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Metode Penelitian .....	29
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3 Teknik Analisis Data.....	31
3.4 Validitas data .....	32
BAB IV DESKRIPSI PROFIL INOVASI PELAYANAN KTP-EL.....	33
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	38
BAB VI PENUTUP .....	80
6.1 Kesimpulan .....	80
6.2 Saran .....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN.....	89