

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Penelitian Terdahulu.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Pelayanan Publik	14
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2.1.2 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik	15
2.1.3 Asas – Asas Pelayanan Publik	16
2.2 Inovasi Pelayanan Publik	17
2.2.1 Pengertian Inovasi	17
2.2.2 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik	17
2.2.3 Tipe Inovasi Pelayanan Publik.....	18
2.3 <i>Public Value</i> (Nilai Publik)	19

2.3.1	Pengertian <i>Public Value</i>	19
2.3.2	Pendekatan <i>Public Value</i>	20
2.4	Kerangka Berpikir	23
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1	Pendekatan Penelitian	24
3.2	Lokasi dan Subjek Penelitian	25
3.3	Teknik Penentuan Informan	25
3.4	Teknik Pengumpulan Data	26
3.4.1	Observasi	26
3.4.2	Wawancara	26
3.4.3	Kajian Dokumentasi	27
3.5	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	28
3.6	Sumber Data	29
3.6.1	Data Primer	29
3.6.2	Data Sekunder	30
3.7	Teknik Analisis Data	30
3.7.1	Pengumpulan Data	31
3.7.2	Reduksi Data	32
3.7.3	Penyajian Data	33
3.7.4	Penarikan Kesimpulan	33
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN		34
4.1	GAMBARAN UMUM DESA KRANDEGAN	34
4.1.1	Sejarah Desa Krandegan	34
4.1.2	Visi dan Misi Desa Krandegan	35
4.1.3	Kondisi Geografis	36
4.1.4	Kondisi Pemerintahan	38
4.1.5	Kependudukan	40
4.1.6	Kondisi Ekonomi	41

4.2	Gambaran Umum Sistem Pelayanan Online Desa Krandegan (SIPOLGAN)	44
BAB V		48
INOVASI SISTEM PELAYANAN ONLINE DESA KRANDEGAN (SIPOLGAN) DILIHAT DARI PERSPEKTIF PUBLIC VALUE		48
5.1	Inovasi Sistem Pelayanan Online Desa Krandegan (SIPOLGAN)	48
5.1.1	Inovasi Proses	48
5.1.2	Manfaat bagi Pengguna Layanan	49
5.1.3	Tantangan Inovasi SIPOLGAN	49
5.2	Analisis <i>Public Value</i> dalam Inovasi Sistem Pelayanan Online Desa Krandegan (SIPOLGAN)	51
5.2.1	Legitimasi dan Dukungan (<i>Legitimacy and Support</i>)	51
5.2.2	Kemampuan Operasional (<i>Operational Capabilities</i>)	54
5.2.3	Nilai Substansial (<i>Substantively Valueable</i>)	55
BAB VI	PENUTUP	62
6.1	Kesimpulan	62
6.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		64
DAFTAR LAMPIRAN		68
1.	Interview Guide	68
2.	Foto dengan Narasumber	70