

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
INTISARI .....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL, KERANGKA PIKIR, DEFINISI KONSEP	
2.1 Pelayanan Publik.....	13
2.1.1 Paradigma dan Manajemen Pelayanan Publik.....	15
2.1.2 Manajemen Pelayanan Publik.....	17
2.1.3 <i>Stakeholders</i> Pelayanan Publik.....	23
2.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	26
2.2.1 Teori Difusi Inovasi .....	32
2.3 Komunikasi .....	32
2.3.1 Strategi Komunikasi .....	36
2.3.2 Komunikasi Pelayanan Publik .....	38
2.4 Kerangka Pikir .....	40
2.5 Definisi Konsep .....	41

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian .....	44
3.2 Lokasi Penelitian.....	46
3.3 Sumber Data dan Fokus Penelitian.....	46
3.4 Teknik Penentuan Informan.....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6 Teknik Analisis Data.....	51

### BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN, PROFIL KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN KLATEN, PROFIL DESA, DESKRIPSI LAYANAN DESA ONLINE

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Klaten.....	53
4.2 Profil Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten dan Sistem Pelayanan Desa Online .....	56
4.2.1 Deskripsi Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten .....	56
4.2.2 Sistem Pelayanan Desa Online .....	60
4.3 Profil Desa Pelaksana Layanan Desa Online.....	64
4.3.1 Desa Majegan, Kecamatan Tulung, Kabupaten Klaten .....	65
4.3.2 Desa Burikan, Kecamatan Cawas, Kabupaten Klaten .....	67
4.3.3 Desa Sidorejo, Kecamatan Kemalang, Kabupaten Klaten .....	70
4.3.4 Desa Sidowarno, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Klaten.....	71

### BAB V HASIL PENELITIAN, ANALISIS, PEMBAHASAN STRATEGI KOMUNIKASI DAN PELAYANAN DESA ONLINE

5.1 Hasil Penelitian	
5.1.1 Deskripsi Kasus Strategi Komunikasi Pelayanan Desa Online Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten	
5.1.1.1 Perencanaan.....	74
5.1.1.2 Pelaksanaan .....	76
5.1.1.3 Evaluasi .....	84
5.2 Analisis Obyek Penelitian	
5.2.1 Pengelolaan Komunikasi <i>Stakeholders</i> Internal .....	85

5.2.2	Pengelolaan Komunikasi <i>Stakeholders</i> Eksternal.....	87
5.2.3	Difusi Inovasi Pelayanan Desa Online .....	90
5.2.3.1	Keuntungan-keuntungan relatif ( <i>relative advantages</i> )....	91
5.2.3.2	Keserasian ( <i>compatibility</i> ).....	94
5.2.3.3	Kerumitan ( <i>complexity</i> ).....	94
5.2.3.4	Dapat dicobakan ( <i>triability</i> ) .....	95
5.2.3.5	Dapat dilihat ( <i>observability</i> ).....	95
5.3	Hambatan Strategi Komunikasi .....	96
5.3.1	Kultur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten .....	97
5.3.2	Kultur Organisasi Desa.....	99
5.3.3	SDM Desa.....	100
5.3.4	Pengguna Jasa Pelayanan.....	102
5.4	Pelayanan Desa Online yang Optimal dan Berkelanjutan .....	105
5.3.1	Kesesuaian dengan Standar Pelayanan Pertanahan .....	105
5.3.2	Efektifitas Pelayanan Desa Online .....	111
5.3.3	Efisiensi Pelayanan Desa Online .....	113
5.3.4	Desa Online Berkelanjutan .....	114
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>		
6.1	Kesimpulan .....	116
6.2	Rekomendasi.....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		