

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam Pertama.....	i
Halaman Judul Dalam Kedua	ii
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat.....	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iv
Halaman Pengesahan Panitia Penguji.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Halaman Motto	vii
Ucapan Terimakasih	viii
Kata Pengantar.....	xi
Abstrak.....	xiii
Abstract.....	xiv
Daftar Isi	xvi
Daftar Tabel	xvii
Daftar Gambar	xviii

BAB I PENDAHULUAN

I. 1. Latar Belakang Masalah.....	I-1
I. 2. Rumusan Masalah	I-30
I. 3. Tujuan Penelitian.....	I-30
I. 4. Manfaat Penelitian.....	I-31
I. 5. Tinjauan Teoritik	I-31
I.5.1. Pelayanan Publik.....	I-31
I.5.1.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	I-36
I.5.1.2 Hakikat Pelayanan Publik	I-38
I.5.1.3 Asas-asas Pelayanan Publik	I-39
I.5.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	I-41
I.5.3. Inovasi Pelayanan Publik.....	I-50
I.5.3.1 Definisi dan Pengertian Inovasi	I-50
I.5.3.2 Tipologi Inovasi.....	I-54
I.5.3.3 Level Inovasi	I-56
I.5.3.4 Kategori Inovasi	I-58
I.5.3.5 Penerapan Inovasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	I-58
I. 6. Definisi Konsep.....	I-61
I. 7. Metode Penelitian	I-64
I.7.1. Tipe Penelitian	I-65
I.7.2. Lokasi Penelitian.....	I-66
I.7.3. Teknik Penentuan Informan.....	I-66
I.7.4. Teknik Pengumpulan Data.....	I-67
I.7.5. Teknik Analisis Data.....	I-69
I.7.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I-71

BAB II DESKRIPSI UMUM PENELITIAN

II.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	II-1
II.1.1 Pengertian BPN Surabaya II.....	II-1

II.1.2 Visi dan Misi BPN Surabaya II	II-2
II.1.3 Dasar Hukum BPN Surabaya II.....	II-3
II.1.4 Fungsi dan Prinsip BPN Surabaya II	II-4
II.1.5 Komposisi Pegawai BPN Surabaya II.....	II-6
II.1.6 Pelayanan di BPN Surabaya II	II-7
II.2. Program Kerja Pendukung BPN Surabaya II.....	II-8
II.3. Maksud dan Tujuan Layanan Tujuh Menit.....	II-9
II.3.1 Mekanisme Pelayanan Latum.....	II-11

BAB III PENYAJIAN, ANALISIS, DAN INTERPRETASI DATA

III.1. Penyajian dan Analisis Data.....	III-4
III.1.1 Penerapan Program Layanan Tujuh Menit di Kantor BPN Surabaya II.....	III-4
III.1.2 Tipologi Inovasi Layanan Tujuh Menit.....	III-21
III.1.3 Level Inovasi Layanan Tujuh Menit	III-28
III.1.4 Kategori Inovasi Layanan Tujuh Menit.....	III-32
III.2. Intrepetasi Teoritik	III-35
III.2.1 Penerapan Program Layanan Tujuh Menit di Kantor BPN Surabaya II.....	III-35
III.2.2 Tipologi Inovasi Layanan Tujuh Menit.....	III-37
III.2.3 Level Inovasi Layanan Tujuh Menit	III-38
III.2.4 Kategori Inovasi Layanan Tujuh Menit.....	III-40

BAB IV PENUTUP

IV.1. Kesimpulan.....	IV-1
IV.2. Saran	IV-4
IV.3. Implikasi	IV-5
IV.3.1 Implikasi Akademis.....	IV-5
IV.3.2 Implikasi Praktis	IV-5

DFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi yang Dilaporkan	I-16
Tabel I.2 Jumlah Pengaduan Berdasarkan Bidang Layanan di Surabaya.....	I-18
Tabel I.3 Pembagian Wilayah Badan Pertanahan Nasional Surabaya.....	I-23
Tabel I.4 Kecamatan di Surabaya yang Dapat Menggunakan Fasilitas Layanan Tujuh Menit.....	I-24
Tabel I.5 Validasi Dokumen di Badan Pertanahan Nasional Surabaya II.....	I-25
Tabel I.6 Perbandingan Waktu Kerja di Kantor BPN Surabaya II.....	I-25
Tabel I.7 Rekapitulasi Pelayanan Sebelum dan Sesudah Layanan Tujuh Menit	I-26
Tabel I.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Sebelum dan Sesudah Layanan Tujuh Menit	I-27
Tabel II.1 Komposisi Pegawai.....	II-7
Tabel II.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Pendidikan Formal	II-7
Tabel III.1 Alasan Munculnya Layanan Tujuh Menit	III-6
Tabel III.2 Penerapan Layanan Tujuh Menit.....	III-17
Tabel III.3 Tipologi Layanan Tujuh Menit.....	III-26
Tabel III.4 Perbedaan Level Inovasi Layanan Tujuh Menit.....	III-30
Tabel III.5 Perubahan Inovasi Layanan Tujuh Menit.....	III-33

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	I-55
Gambar II.1 Mekanisme Pelayanan Layanan Tujuh Menit.....	II-11
Gambar III.1 Alur Pelayanan.....	III-12