

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	ii
HALAMAN MAKSUD PENULISAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	Iv
UCAPAN TERIMA KASIH .....	V
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	Vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Viii
KATA PENGANTAR.....	Viii
ABSTRAK .....	X
ABSTRACT .....	Xi
DAFTAR ISI.....	Xii
DAFTAR TABEL.....	Xiv
DAFTAR BAGAN.....	Xiv
Bab I    PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-I
I.2 Rumusan Masalah.....	I-28
I.3 Tujuan Penelitian.....	I-28
I.4 Manfaat Penelitian.....	I-28
I.5 Kerangka Konseptual.....	I-29
I.5.1 Pelayanan Publik Baru ( <i>The New Public Service</i> ).....	I-29
I.5.2 Inovasi.....	I-33
I.5.2.1 Tipologi Inovasi.....	I-38
I.5.2.2 Proses Inovasi.....	I-41
I.5.3 Pelayanan Publik.....	I-42
I.5.3.1 Definisi Pelayanan Publik.....	I-44
I.5.3.2 Klasifikasi Pelayanan.....	I-46
I.5.3.3 Asas Pelayanan Publik.....	I-49
I.5.3.4 Prinsip-prinsip penyelenggara pelayanan.....	I-51
I.5.3.5 Stanadar Pelayanan.....	I-53
I.5.3.6 PelayananAdministrasi Terpadu Kecamatan.....	I-56
I.5.3.7Definisi PATEN.....	I-60
I.5.3.8 Maksud Penyelenggaran PATEN.....	I-63
I.5.3.9 Tujuan PATEN.....	I-64
I.5.3.10 Pelayanan Perizinan.....	I-66
I.5.3.11.Definisi.....	I-66
I.5.3.11 Jenis-jenis Pelayanan Perizinan.....	I-68
I.5.3.12 Inovasi Pelayanan Publik.....	I-71
I.5.3.13 Inovasi Pelayanan Administrasi.....	I-72
I.5.3.14 Program <i>One Stop Service</i> .....	I-73
I.5.4Nilai Pelayanan.....	I-78
I.5.5 Nilai Pelanggan.....	I-83
I.5.6 Dampak Program.....	I-90

I.6 Metode Penelitian.....	I-93
I.7.1 Tipe / Jenis Penelitian.....	I-95
I.7.2 Lokasi Penelitian.....	I-95
I.7.3 Tehnik Pemilihan Informan.....	I-96
I.7.4 Tehnik Penggalan Data.....	I-99
I.7.5 Tehnik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	I-100
I.7.6 Analisis Data.....	I-101
<b>BAB II    GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN</b>	
II.1 Deskripsi Umum Kantor Pelayanan Kecamatan.....	II-1
II.2 Profil Kantor Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.....	II-1
II.3 Visi, Misi, Dan Motto.....	II-2
II.4 Kewenangan yang di limpahkan Bupati kepada Camat .....	II-13
II.5 Gambaran Umum Kecamatan Lenteng .....	II-13
II.6 Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.....	II-15
II.7 Program Kegiatan dan Inovasi.....	II-21
<b>BAB III    PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA, dan INTERPRETASI TEORITIK</b>	
III.1 Penyajian Data.....	III-3
III.2 Dampak Inovasi Program <i>One Stop Service</i> (OSS) Bagi Masyarakat.....	III-12
III.3 Dampak Inovasi Program Pelayanan Administrasi Kecamatan Bagi Masyarakat.....	III-17
III.4 Kemudahan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	III-19
III.5 Kemudahan Pelayanan.....	III-28
III.6 Peningkatan Pelayanan.....	III-34
III.7 Dampak Program <i>One Stop Service</i> (OSS) Bagi Masyarakat di Kecamatan Lenteng.....	III-39
III.8 Kemudahan.....	III-39
III.9 Peningkatan Pelayanan.....	III-43
<b>BAB IV    KESIMPULAN dan SARAN</b>	
IV. 1 Kesimpulan.....	IV-1
IV. 2 Saran.....	IV-4

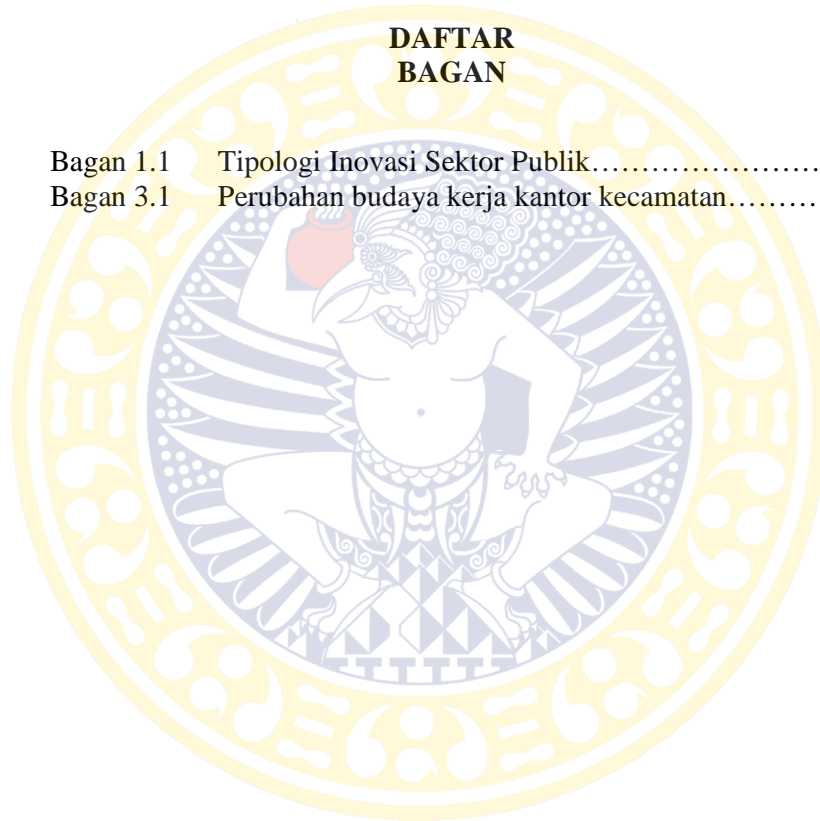
DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN

**DAFTAR  
TABEL**

Tabel 1.1	Data Peringkat Kualitas Birokrasi Tahun 2010.....	I-3
Tabel 1.2	Jenis Pelayanan Prioritas.....	I-22
Tabel 1.3	Studi Terdahulu Inovasi Pelayanan Publik.....	I-26
Tabel 1.4	Perbedaan Pelayanan Konvensional dan PATEN.....	I-58
Tabel 2.1	SDM Aparatur.....	II-125
Tabel 2.2	Data Kependudukan .....	II-128

**DAFTAR  
BAGAN**

Bagan 1.1	Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	I-37
Bagan 3.1	Perubahan budaya kerja kantor kecamatan.....	I-161



**DAFTAR  
TABEL**

Tabel 1.1	Data Peringkat Kualitas Birokrasi Tahun 2010.....	I-3
Tabel 1.2	Jenis Pelayanan Prioritas.....	I-22
Tabel 1.3	Studi Terdahulu Inovasi Pelayanan Publik.....	I-26
Tabel 1.4	Perbedaan Pelayanan Konvensional dan PATEN.....	I-58
Tabel 2.1	SDM Aparatur.....	II-125
Tabel 2.2	Data Kependudukan .....	II-128

**DAFTAR  
BAGAN**

Bagan 1.1	Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	I-37
Bagan 3.1	Perubahan budaya kerja kantor kecamatan.....	I-161

