

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	i
JUDUL DALAM	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	v
UCAPAN TERIMAKASIH	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang	I-1
I.2. Rumusan Masalah	I-26
I.3. Tujuan Penelitian	I-26
I.4. Manfaat Penelitian	I-26
I.5. Tinjauan Teori	I-27
I.5.1 Perkembangan Mutakhir Teori Administrasi Negara	I-27
I.5.2 <i>Citizen-centered Governance</i>	I-37
I.5.3 Sistem Terbaru Pelayanan Publik	I-44
I.5.4 Inovasi Pelayanan Publik	I-53
I.5.5 <i>Co-Creation</i> Inovasi	I-67
I.5.5.1 Lingkungan Inovasi	I-77
I.5.5.1.1 Transparansi	I-78
I.5.5.1.2 Kolaborasi	I-80
I.5.5.1.3 Komunikasi	I-84
I.5.5.2 Platform Inovasi	I-89
I.5.5.2.1 Sebagai <i>Explorer</i>	I-92
I.5.5.2.2 Sebagai <i>Ideator</i>	I-93
I.5.5.2.3 Sebagai <i>Designer</i>	I-94
I.5.5.2.4 Sebagai <i>Diffuser</i>	I-95
I.5.6 Pelayanan Perizinan	I-96
I.6. Definisi Konsep	I-100
I.6.1 Inovasi Pelayanan Publik	I-100
I.6.2 <i>Co-Creation</i> Inovasi	I-100
I.6.3 Lingkungan Inovasi	I-101
I.6.4 Transparansi	I-101
I.6.5 Lingkungan Kolaboratif	I-101
I.6.6 Komunikasi	I-102
I.6.7 Platform Inovasi	I-102
I.6.8 Kontribusi Masyarakat	I-102
I.6.9 <i>Explorer</i>	I-103

I.6.10	<i>Ideator</i>	I-103
I.6.11	<i>Designer</i>	I-103
I.6.12	<i>Diffuser</i>	I-103
I.6.13	Landasan Hukum	I-104
I.6.14	Pelayanan Perizinan	I-104
I.7	Metode Penelitian	I-104
I.7.1	Tipe Penelitian	I-106
I.7.2	Lokasi Penelitian.....	I-106
I.7.3	Teknik Penentuan Informan.....	I-107
I.7.4	Instrumen Penelitian	I-108
I.7.5	Teknik Pengumpulan Data.....	I-108
I.7.6	Teknik Pengolahan Data	I-109
I.7.7	Teknik Analisi Data	I-110
BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN		
II.1	Latar Belakang Kelembagaan.....	II-1
II.1.1	Dasar hukum penyelenggaraan.....	II-1
II.1.2	Maksud dan Tujuan	II-4
II.1.3	Visi, Misi, Motto, Janji layanan, Nilai-nilai dan sasaran ..	II-4
II.1.4	Struktur Organisasi	II-8
II.1.6	SDM di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu	II-14
II.1.7	Proses penerbitan izin.....	II-18
II.1.8	Perizinan dan non perizinan yang dilimpahkan.....	II-21
II.2	Saranan dan Prasarana	II-25
II.3	Kinerja Pelayanan.....	II-28
II.3.1	Mekanisme pelayanan (SOP).....	II-28
II.3.2	Realisasi pelayanan.....	II-30
II.3.3	Mekanisme Pengaduan	II-31
II.3.4	Prestasi dan Penghargaan	II-31
II.4	Inovasi Perbaikan Pelayanan	II-33
BAB III PENYAJIAN, ANALISIS DAN INTEPRETASI		
III.1	Penyajian dan Analisis Data.....	III-1
III.1.1	Lingkungan Inovasi di UPT P2T	III-5
III.1.1.1	Transparansi Penyelenggaraan Pelayanan	III-5
III.1.1.2	Lingkungan Kolaboratif	III-30
III.1.1.3	Komunikasi dengan Berbagai Pihak.....	III-61
III.1.2	Platform Inovasi	III-98
III.1.2.1	Kontribusi Masyarakat	III-98
III.1.2.1.1	<i>Explorer</i>	III-103
III.1.2.1.2	<i>Ideator</i>	III-114
III.1.2.1.3	<i>Designer</i>	III-118
III.1.2.1.4	<i>Diffuser</i>	III-127
III.1.2.2	Landasan Hukum Keterlibatan Masyarakat	III-128
III.2	Intepretasi Data	
III.2.1	Lingkungan Inovasi di UPT P2T	III-132
III.2.1.1	Transparansi Penyelenggaraan Pelayanan.....	III-132
III.2.1.2	Lingkungan Kolaboratif	III-138

III.2.1.3 Komunikasi dengan Berbagai Pihak.....	III-144
III.2.2 Platform Inovasi	III-148
III.2.2.1 Kontribusi Masyarakat	III-148
III.2.2.2 Landasan Hukum Keterlibatan Masyarakat	III-152
BAB IVPENUTUP	
IV.1 Kesimpulan	IV-1
IV.2 Saran.....	IV-3
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Peringkat Kualitas Birokrasi Asia Tahun 2010	I-3
Tabel I.2 Perubahan Pola Kerja Birokrasi.....	I-5
Tabel I.3 Perkembangan Transfer Ke Daerah dari tahun 2010-2014	I-8
Tabel I.4 Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi asal Pelapor Bulan Januari – September 2013	I-12
Tabel I.5 Perbandingan Jumlah Hari untuk Memulai Usaha	I-17
Tabel I.6 Perbandingan Waktu Penyelesaian Perizinan.....	I-21
Tabel I.7 Perbandingan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	I-23
Tabel I.8 Perbedaan Government dan Governance.....	I-36
Tabel I.9 Model Kompetisi Governance	I-38
Tabel I.10 Perbedaan antara Inovasi Sektor Swasta dan Sektor Publik.....	I-64
Tabel II.1 Susunan Keanggotaan	II-15
Tabel II.2 Jumlah Tim Teknis Setiap SKPD di UPT P2T	II-16
Tabel II.3 Personil UPT P2T.....	II-17
Tabel II.4 Perizinan dan Non Perizinan yang Dilimpahkan	II-21
Tabel II.5 Jenis-jenis Izin dan Non Izin	II-22
Tabel II.6 Prasarana UPT P2T.....	II-27
Tabel II.7 Rekapitulasi Perizinan dan Non Perizinan	II-30
Tabel III.1 Keterbukaan dalam Segala Kegiatan Organisasi	III-11
Tabel III.2 Penyediaan Informasi yang Cukup	III-17
Tabel III.3 Kemudahan Mengakses Data	III-23
Tabel III.4 Keterbukaan Dalam Berkomunikasi Dengan Masyarakat.....	III-27
Tabel III.5 Transparansi sebagai Jaminan Keterlibatan Masyarakat	III-30
Tabel III.6 Pihak yang Terlibat dalam Menciptakan Inovasi.....	III-35
Tabel III.7 Tujuan Utama Kolaborasi	III-39
Tabel III.8 Interaksi Antara Semua Pihak yang Terlibat Kolaborasi.....	III-45
Tabel III.9 Keterlibatan Masyarakat dalam Kolaborasi	III-48
Tabel III.10 Hambatan dalam Proses Kolaborasi	III-55
Tabel III.11 Solusi untuk Mengatasi Hambatan dalam Kolaborasi	III-61
Tabel III.12 Bentuk Komunikasi antara P2T dengan Masyarakat.....	III-67
Tabel III.13 Informasi yang Disampaikan UPT P2T pada Masyarakat.....	III-71
Tabel III.14 Sikap Petugas dalam Memberikan Informasi	III-75
Tabel III.15 Keterampilan Petugas Berkomunikasi dengan Masyarakat	III-78
Tabel III.16 Informasi yang Disampaikan Masyarakat pada P2T	III-81
Tabel III.17 Media untuk Berkomunikasi.....	III-84
Tabel III.18 Feedback	III-87
Tabel III.19 Penyediaan Sarana Prasarana Komunikasi	III-91
Tabel III.20 Hambatan yang Dihadapi dalam Berkomunikasi	III-95
Tabel III.21 Solusi untuk Masalah Komunikasi	III-98
Tabel III.22 Peran Masyarakat untuk UPT P2T.....	III-102
Tabel III.23 Identifikasi dan Laporan Permasalahan	III-107
Tabel III.24 Pemberian Data Aktual	III-111
Tabel III.25 Analisis Permasalahan	III-114

Tabel III.26 Penyampaian Ide-ide.....	III-118
Tabel III.27 Desain Inovasi yang Diberikan Masyarakat	III-121
Tabel III.28 Penyediaan Peralatan oleh Masyarakat.....	III-124
Tabel III.29 Pengembangan Ide dari Masyarakat	III-127



DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Proses Kreatif.....	I-54
Gambar I.2 Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	I-62
Gambar I.3 Alat dan Teknik untuk Menghasilkan Ide.....	I-80
Gambar I.4 Faktor <i>Co-creation</i> Inovasi	I-73
Gambar I.5 Sumber Inovasi	I-75
Gambar I.6 Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif (Creswell)	I-110
GambarII.1 Susunan Organisasi BPM Provinsi Jawa Timur.....	II-11
GambarII.2 Susunan Organisasi UPT P2T	II-13
GambarII.3 Alur Pengendalian Perizinan	II-20
GambarII.4 Mekanisme Pelayanan (SOP).....	II-29
GambarII.5 Mekanisme Pengaduan.....	II-31



