

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM PERTAMA	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN JUDUL KEDUA.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR GRAFIK.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Rumusan Masalah.....	I-20
I.3 Tujuan Penelitian	I-20
I.4 Manfaat Penelitian.....	I-20
I.5 Kerangka Konseptual.....	I-21
I.5.1 Inovasi	I-21
I.5.1.1 Inovasi di Sektor Publik.....	I-22
I.5.1.2 Tipologi Inovasi	I-23
I.5.1.3 Level Inovasi.....	I-25
I.5.1.4 Kategori Inovasi.....	I-26
I.5.1.5 Atribut Inovasi	I-27

1.5.1.5.1	Relative Advantage.....	I-27
1.5.1.5.2	Compibility.....	I-27
1.5.1.5.3	Complexity.....	I-28
1.5.1.5.4	Triability	I-28
1.5.1.5.5	Observability.....	I-28
1.5.2	Pelayanan Publik.....	I-28
1.5.2.1	Jenis-jenis Pelayanan Publik	I-30
1.5.2.2	Prinsip Pelayanan Publik.....	I-34
1.5.2.3	Standart Pelayanan Publik.....	I-35
1.5.3	Kualitas Pelayanan Publik.....	I-36
1.5.3.1	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	I-38
1.5.3.1.1	Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik	I-38
1.5.3.1.1.1	Tangible	I-39
1.5.3.1.1.2	Reability	I-39
1.5.3.1.1.3	Responsiveness.....	I-40
1.5.3.1.1.4	Assurance	I-40
1.5.3.1.1.5	Emphaty.....	I-40
1.5.3.1.2	Kriteria Pokok Kualitas Pelayanan Publik	I-41
I.6	Definisi Konsep	I-42
I.7	Metode Penelitian	I-43
I.7.1	Tipe Penelitian.....	I-44
I.7.2	Lokasi Penelitian	I-44
I.7.3	Teknik Penentuan Informan	I-45
I.7.4	Teknik Pengumpulan Data	I-48
I.7.5	Teknik Analisis Data	I-49
I.7.6	Teknik Keabsahan Data.....	I-51
BAB II	INOVASI DOKTER KEPENDUDUKAN ONLINE	II-1
II.1	Inovasi Dokter Kependudukan Online	II-1

II.1.1 Pola Dasar dan Strategi Perencanaan Pelaksanaan Dr. KePO	II-3
II.1.2 Pelaksanaan dan Penerapan Dr. KePO.....	II-3
II.1.3 Prosedur Pelaksanaan Dr. KePO.....	II-6
II.2 Lembaga yang terkait dengan Inovasi dr. KePO.....	II-7
II.2.1 Tingkat Kabupaten	II-7
II.2.1.1 Profil Dispendukcapil Kabupaten Gresik.....	II-7
II.2.1.2 Tupoksi Dispendukcapil Kabupaten Gresik.....	II-8
II.2.1.3 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Gresik	II-10
II.2.2 Tingkat Desa/Kelurahan.....	II-14
II.3 Regulasi atau Dasar Hukum Inovasi Dr. KePO	II-15
BAB III PENYAJIAN, ANALISIS DATA, dan	
INTERPRETASI DATA	III-1
III.1 Penyajian Data	III-1
III.1.1 Inovasi Dr. KePO di Dispendukcapil Kabupaten Gresik	III-3
III.1.1.1 Tipologi Inovasi dr. KePO.....	III-3
III.1.1.2 Level Inovasi Dr. KePO	III-4
III.1.1.3 Kategori Inovasi Dr. KePO.....	III-5
III.1.1.4 Atribut Inovasi Dr. KePO	III-6
III.1.1.4.1 Relative Advantage.....	III-7
III.1.1.4.2 Compability	III-10
III.1.1.4.3 Complexity	III-13
III.1.1.4.4 Triability.....	III-15
III.1.1.4.5 Observability	III-17
III.1.2 Kualitas Inovasi Dr. KePO di Dispendukcapil	
Kabupaten Gresik	III-18
III.1.2.1 Tangible	III-19
III.1.2.2 Reability.....	III-28
III.1.2.3 Responsiveness	III-32

III.1.2.4 Assurance.....	III-38
III.1.2.5 Emphaty	III-45
III.2 Analisis Data dan Interpretasi data.....	III-48
III.2.1 Inovasi Dr. KePO di Dispendukcapil Kabupaten Gresik	III-49
III.2.1.1 Tipologi Inovasi dr. KePO.....	III-49
III.2.1.2 Level Inovasi Dr. KePO	III-50
III.2.1.3 Kategori Inovasi Dr. KePO.....	III-51
III.2.1.4 Atribut Inovasi Dr. KePO	III-52
III.2.1.4.1 Relative Advantage.....	III-53
III.2.1.4.2 Compability	III-53
III..2.1.4.3 Complexity	III-54
III.2.1.4.4 Triability	III-55
III.2.1.4.5 Observability	III-55
III.2.2 Kualitas Inovasi Dr. KePO di Dispendukcapil Kabupaten Gresik	III-55
III.2.2.1 Tangible	III-56
III.2.2.2 Reability.....	III-57
III.2.2.3 Responsiveness	III-58
III.2.2.4 Assurance.....	III-58
III.2.2.5 Emphaty.....	III-59
BAB IV PENUTUP	IV-1
IV.1 Kesimpulan	IV-1
IV.1.1 Inovasi dr. KePO oleh Dispendukcapil Kabupaten Gresik	IV-1
IV.1.2 Kualitas Pelayanan di Dispendukcapil kabupaten Gresik	IV-3
IV.1.3 Saran	IV-5
DAFTAR PUSTAKA	xxi
LAMPIRAN.....	xxiii