

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM 1	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
HALAMAN JUDUL DALAM 2	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING Error! Bookmark not defined.	
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	vii
HALAMAN MOTO	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-16
1.3 Tujuan Penelitian	I-16
1.4 Manfaat Penelitian	I-16
1.4.1 Manfaat Akademis	I-16
1.4.2 Manfaat Praktis	I-17
1.5 Landasan Teori.....	I-18
1.5.1 Pelayanan Publik.....	I-18
1.5.1.1 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	I-20
1.5.1.2 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Layanan Publik.....	I-21
1.5.1.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	I-22
1.5.1.4 Pelayanan Publik Berbasis <i>e-Government</i>	I-24
1.5.2 <i>Public value</i> (Nilai Publik).....	I-26

1.5.3	<i>Public value</i> pada Pelayanan Publik	I-28
1.5.4	Dimensi-Dimensi <i>Publik Value</i>	I-29
1.5.4.1	<i>Delivery of Public Services</i>	I-29
1.5.4.1.1	Kualitas Penyampaian Informasi terkait Layanan	I-30
1.5.4.1.2	Orientasi Pengguna	I-31
1.5.4.2	<i>Operating Effective Public Organizations</i>	I-34
1.5.4.2.1	Efisiensi	I-35
1.5.4.2.2	Transparansi	I-36
1.5.4.2.3	Responsifitas	I-38
1.5.5	Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	I-38
1.5.5.1	Perekaman	I-39
1.5.5.2	Biometrik	I-40
1.5.5.3	Pencetakan	I-41
1.5.6	Pelayanan e-KTP dalam Perspektif <i>Public value</i>	I-41
1.6	Definisi Konsep	I-44
1.7	Metode dan Prosedur Penelitian	I-46
1.7.1	Pendekatan Penelitian	I-46
1.7.2	Tipe Penelitian	I-47
1.7.3	Lokasi Penelitian	I-47
1.7.4	Teknik Penentuan Informan	I-48
1.7.5	Teknik Pengumpulan Data	I-51
1.7.5.1	Observasi	I-51
1.7.5.2	Wawancara	I-51
1.7.5.3	Studi Dokumen	I-52
1.7.5.4	Materi Audio-Visual	I-52
1.7.6	Teknik Analisis Data	I-52
1.7.7	Teknik Uji Keabsahan Data	I-53
1.7.7.1	Validitas	I-54
1.7.7.2	Reabilitas	I-55
1.7.8	Generalisasi	I-56

BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

2.1	Gambaran Umum Kota Surabaya	II-1
2.2	Pelaksanaan Layanan e-KTP Disediakan Surabaya di Mal Pelayanan Publik Surabaya	II-2
2.3	Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	II-5
2.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	II-7
2.2.1	Tugas Pokok dan Fungsi	II-7
2.2.2	Visi dan Misi	II-8
2.2.3	Struktur Organisasi.....	II-8
2.3	Mekanisme Pembuatan e-KTP	II-14

BAB III PENYAJIAN, ANALISIS, DAN INTERPRETASI DATA

3.1	Penyajian dan Analisis Data	III-1
3.1.1	Pelayanan e-KTP dalam Perspektif <i>Public value</i>	III-2
3.1.1.1	Kualitas Penyampaian Informasi terkait Layanan	III-2
3.1.1.2	Orientasi Pengguna	III-15
3.1.1.3	Efisiensi.....	III-21
3.1.1.4	Transparansi	III-42
3.1.1.5	Responsifitas	III-50
3.2	Interpretasi Data.....	III-65
3.2.1	Pelayanan e-KTP dalam Perspektif <i>Public value</i>	III-65
3.2.1.2	Kualitas Penyampaian Informasi terkait Layanan	III-66
3.2.1.2	Orientasi pengguna.....	III-69
3.2.1.3	Efisiensi.....	III-71
3.2.1.4	Transparansi	III-73
3.2.1.5	Responsifitas	III-76

BAB IV PENUTUP

4.1	Kesimpulan.....	IV-1
4.2	Implikasi	IV-3

4.2.1	Implikasi Teoritis	IV-3
4.2.2	Implikasi Praktis.....	IV-3
4.3	Saran	IV-4
4.3.1	Saran Akademis.....	IV-4
4.3.2	Saran Praktis.....	IV-4
DAFTAR PUSTAKA		xix
LAMPIRAN.....		xxiv