

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM 1	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN JUDUL DALAM 2	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI	vii
HALAMAN MOTTO	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-21
I.3 Tujuan Penelitian	I-22
I.4 Manfaat Penelitian	I-22
I.4.1 Manfaat Akademis.....	I-22
I.4.2 Manfaat Praktis.....	I-22
I.5 Kerangka Konseptual.....	I-23
I.5.1 Pelayanan Publik	I-23
I.5.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	I-23
I.5.1.2 Klasifikasi Pelayanan Publik	I-27
I.5.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	I-28
I.5.1.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	I-29
I.5.2 Difusi Inovasi	I-30
I.5.2.1 Pengertian Difusi Inovasi.....	I-30

I.5.2.2 Elemen Difusi Inovasi	I-33
I.5.2.2.1 Inovasi	I-33
I.5.2.2.2 Saluran Komunikasi	I-35
I.5.2.2.3 Jangka Waktu	I-38
I.5.2.2.4 Sistem Sosial	I-44
I.5.3 Difusi Inovasi dalam Pelayanan Publik.....	I-48
I.6 Definisi Konsep.....	I-54
I.7 Metode Penelitian	I-56
I.7.1 Tipe Penelitian.....	I-56
I.7.2 Lokasi Penelitian	I-57
I.7.3 Teknik Penentuan Informan	I-57
I.7.4 Teknik Pengumpulan Data	I-59
I.7.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I-62
I.7.6 Teknik Analisis Data	I-63
BAB II PELAYANAN SKCK ONLINE DAN SKCK KELILING ONLINE DI POLRESTA SIDOARJO	II-1
II.1 Program Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	II-1
II.1.1 Tujuan Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	II-4
II.1.2 Manfaat Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	II-4
II.1.3 Perbedaan Sebelum dan Sesudah Adanya Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	II-5
II.1.4 Syarat Administrasi Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	II-6
II.1.5 Prosedur dan Mekanisme Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online.....	II-7
II.1.6 Jadwal Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	II-9
II.2 Perkembangan Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online di Polresta Sidoarjo.....	II-10
II.3 Dasar Hukum Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online.....	II-13
II.4 Lembaga yang Terkait dengan Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	II-14
BAB III PENYAJIAN, ANALISIS DATA, DAN INTERPRETASI TEORITIK	III-1
III.1 Penyajian dan Analisis Data.....	III-2

III.1.1 Difusi Inovasi Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-4
.....	
III.1.1.1 Inovasi Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online .	III-5
III.1.1.1.1 Karakteristik Inovasi Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-14
III.1.1.1.1.1 Keuntungan Relatif Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-14
III.1.1.1.1.2 Kesesuaian Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-29
III.1.1.1.1.3 Kompleksitas Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-35
III.1.1.1.1.4 Uji Coba Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-39
III.1.1.1.1.5 Dapat Diamatinya Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-44
III.1.1.2 Saluran Komunikasi Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-48
III.1.1.3 Jangka Waktu Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-59
.....	
III.1.1.3.1 Proses Keputusan Inovasi Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-60
III.1.1.3.1.1 Tahap Pengetahuan Pada Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online.....	III-60
III.1.1.3.1.2 Tahap Persuasi Pada Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-68
III.1.1.3.1.3 Tahap Keputusan Pada Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online.....	III-85
III.1.1.3.1.4 Tahap Pelaksanaan Pada Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online.....	III-92
III.1.1.3.1.5 Tahap Konfirmasi Pada Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online.....	III-98
III.1.1.3.2 Kategori Adopter Inovasi Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-105
III.1.1.3.3 Tingkat Adopsi Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-109
III.1.1.4 Sistem Sosial Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-112
.....	

III.1.1.4.1 Struktur Sosial Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-112
III.1.1.4.2 Norma Sosial Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-116
III.1.1.4.3 Pemuka Pendapat dan Agen Perubahan Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online.....	III-121
III.1.1.4.4 Jenis Keputusan Inovasi	III-126
III.1.1.4.5 Konsekuensi Inovasi Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-130
III.2 Interpretasi Teoritik	III-140
III.2.1 Difusi Inovasi Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-140
.....	III-140
III.2.1.1 Inovasi Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-141
.....	III-141
III.2.1.2 Saluran Komunikasi Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-143
III.2.1.3 Jangka Waktu Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-144
III.2.1.4 Sistem Sosial Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online	III-146
BAB IV PENUTUP	IV-1
IV.1 Kesimpulan	IV-1
IV.2 Saran.....	IV-5
DAFTAR PUSTAKA	xxv
LAMPIRAN.....	xxviii