

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL DALAM PERTAMA | i |
| HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT | ii |
| HALAMAN JUDUL DALAM KEDUA | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| HALAMAN MOTTO | vii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | viii |
| KATA PENGANTAR | xi |
| ABSTRAK | xiii |
| ABSTRACT | xiii |
| DAFTAR ISI | xv |
| DAFTAR TABEL | xix |
| DAFTAR GAMBAR | xx |
| DAFTAR DIAGRAM | xxi |
| DAFTAR BAGAN | xxii |
| BAB I PENDAHULUAN | I-1 |
| I.1 Latar Belakang Masalah | I-1 |
| I.2 Rumusan Masalah | I-10 |
| I.3 Tujuan Penelitian | I-10 |
| I.4 Manfaat Penelitian | I-10 |
| I.4.1 Manfaat Akademis | I-10 |
| I.4.2 Manfaat Praktis | I-10 |
| I.5 Kerangka Teori | I-11 |
| I.5.1 Pelayanan Publik | I-11 |
| I.5.1.1 Pengertian Pelayanan Publik | I-11 |
| I.5.1.2 Asas-Asas Pelayanan Publik | I-12 |
| I.5.1.3 Klasifikasi Pelayanan Publik | I-13 |
| I.5.2 <i>New Public Service</i> | I-16 |
| I.5.2.1 Pengertian <i>New Public Service</i> | I-16 |
| I.5.2.2 Komponen <i>New Public Service</i> | I-17 |
| I.5.2.2.1 <i>Serve Citizen not Customer</i> (Melayani Masyarakat bukan Pelanggan) | I-17 |
| I.5.2.2.2 <i>Seek the Public Interest</i> (Mencari Kepentingan Bersama) ... | I-19 |
| I.5.2.2.3 <i>Value Citizenships Over Enterpreneurship</i> (Nilai Kewarganegaraan diatas Kewirausahaan) | I-20 |
| I.5.2.2.4 <i>Think Strategically Act Democratically</i> (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis) | I-21 |
| I.5.2.2.5 <i>Recognize that Accountability is not Simple</i> (Sadar bahwa Tanggung Jawab tidak Sederhana) | I-23 |
| I.5.2.2.6 <i>Serve Rather than Steer</i> (Melayani bukan Mengendalikan) . | I-24 |
| I.5.2.2.7 <i>Value People, not just Productivity</i> (Menghargai Orang, Bukan hanya Produktivitas) | I-25 |

| | |
|--|-------|
| I.5.3 E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) | I-26 |
| I.5.3.1 Pengertian E-Lampid | I-26 |
| I.5.3.2 Manfaat E-Lampid | I-28 |
| I.5.3.3 Dimensi-Dimensi E-Lampid | I-29 |
| I.5.3.3.1 Input | I-29 |
| I.5.3.3.2 Proses | I-30 |
| I.5.3.3.3 Output | I-30 |
| I.5.3.3.4 Outcome | I-31 |
| I.5.3.3.5 Feedback | I-31 |
| I.5.4 E-Lampid dalam Perspektif <i>New Public Service</i> | I-31 |
| I.6 Definisi Konsep | I-34 |
| I.7 Metode Penelitian | I-35 |
| I.7.1 Tipe Penelitian | I-36 |
| I.7.2 Lokasi Penelitian | I-37 |
| I.7.3 Teknik Penentuan Informan | I-38 |
| I.7.4 Teknik Pengumpulan Data | I-38 |
| I.7.5 Teknik Analisis Data | I-40 |
| I.7.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data | I-42 |
| BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN | II-1 |
| II.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya | II-1 |
| II.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi | II-1 |
| II.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya | II-1 |
| II.1.3 Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya | II-2 |
| II.1.3.1 Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan | II-3 |
| II.1.3.2 Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil | II-4 |
| II.1.3.3 Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan | II-5 |
| II.1.3.4 Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk | II-7 |
| II.1.3.5 Sekretariat | II-8 |
| II.2 Ragam Pelayanan E-Lampid | II-9 |
| II.2.1 Dasar Hukum E-Lampid Surabaya | II-9 |
| II.2.2 Inovasi E-Lampid | II-10 |
| II.2.3 Tujuan Inovasi e-Lampid | II-11 |
| II.2.4 Alur Pelayanan E-Lampid | II-12 |
| II.2.4.1 Akta Kelahiran | II-13 |
| II.2.4.2 Akta Kematian | II-13 |
| II.2.4.3 Pindah Datang | II-14 |
| II.2.4.4 Pindah Keluar | II-14 |
| II.2.4.5 Perkawinan | II-14 |
| II.2.4.6 Perceraian | II-15 |
| II.2.5 Fitur Aplikasi E-Lampid | II-15 |

| | |
|---|--------------|
| II.2.5.1 Menu Kelahiran | II-17 |
| II.2.5.2 Menu Kematian | II-18 |
| II.2.5.3 Menu Pindah Datang | II-19 |
| II.2.5.4 Menu Pindah Keluar | II-20 |
| II.2.5.5 Menu Perkawinan | II-20 |
| II.2.5.6 Menu Perceraian | II-21 |
| II.3 Lembaga yang Terkait dengan Sistem Pelayanan | II-22 |
| BAB III PENYAJIAN, ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA | III-1 |
| III.1 Penyajian dan Analisis Data | III-1 |
| III.1.1 E-Lampid di Lihat dari Perspektif <i>New Public Service</i> | III-3 |
| III.1.1.1 <i>Citizen not Customer</i> (Melayani Masyarakat, bukan Pelanggan) | III-3 |
| III.1.1.2 <i>Seek the Public Interest</i> (Mencari Kepentingan Bersama) | III-16 |
| III.1.1.3 <i>Value Citizenships Over Enterpreneurship</i> (Nilai Kewarganegaraan diatas Kewirausahaan)..... | III-27 |
| III.1.1.4 <i>Think Strategically Act Democratically</i> (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis) | III-38 |
| III.1.1.5 <i>Recognize that Accountability is not Simple</i> (Sadar bahwa Tanggung Jawab tidak Sederhana)..... | III-49 |
| III.1.1.6 <i>Serve Rather than Steer</i> (Melayani bukan Mengendalikan) .. | III-59 |
| III.1.1.7 <i>Value People, not just Productivity</i> (Menghargai Orang, Bukan hanya Produktivitas | III-68 |
| III.2 Interpretasi Data | III-77 |
| III.2.1 E-Lampid di Lihat dari Perspektif <i>New Public Service</i> | III-78 |
| III.2.1.1 <i>Citizen not Customer</i> (Melayani Masyarakat, bukan Pelanggan) | III-79 |
| III.2.1.2 <i>Seek the Public Interest</i> (Mencari Kepentingan Bersama) | III-81 |
| III.2.1.3 <i>Value Citizenships Over Enterpreneurship</i> (Nilai Kewarganegaraan diatas Kewirausahaan)..... | III-82 |
| III.2.1.4 <i>Think Strategically Act Democratically</i> (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis) | III-83 |
| III.2.1.5 <i>Recognize that Accountability is not Simple</i> (Sadar bahwa Tanggung Jawab tidak Sederhana)..... | III-84 |
| III.2.1.6 <i>Serve Rather than Steer</i> (Melayani bukan Mengendalikan) .. | III-85 |
| III.2.1.7 <i>Value People, not just Productivity</i> (Menghargai Orang, Bukan hanya Produktivitas | III-86 |
| BAB IV PENUTUP | IV-1 |
| IV.1 Kesimpulan | IV-1 |
| IV.2 Saran | IV-5 |
| IV.3 Implikasi | IV-6 |
| IV.3.1 Implikasi Teoritis | IV-6 |
| IV.3.2 Implikasi Praktis | IV-7 |

| | |
|-----------------------------|--------------|
| DAFTAR PUSTAKA | xxiii |
| LAMPIRAN..... | xxvi |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|--------|
| Tabel I.1 Keluhan Masyarakat pada Pelayanan e-Lampid..... | I-8 |
| Tabel I.2 Proses Siklus | I-29 |
| Tabel II.1 Lokasi E-Kios di Kota Surabaya..... | II-23 |
| Tabel III.1 <i>Serve Citizen not Customer</i> (Melayani Masyarakat bukan Pelanggan) pada Dimensi E-Lampid..... | III-14 |
| Tabel III.2 <i>Seek the Public Interest</i> (Mencari Kepentingan Bersama) pada Dimensi E-Lampid | III-26 |
| Tabel III.3 <i>Value Citizenships Over Entrepreneurship</i> (Nilai Kewarganegaraan diatas Kewirausahaan) pada Dimensi E-Lampid..... | III-37 |
| Tabel III.4 <i>Think Strategically Act Democratically</i> (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis) pada Dimensi E-Lampid..... | III-48 |
| Tabel III.5 <i>Recognize that Accountability is not Simple</i> (Sadar bahwa Tanggung Jawab tidak Sederhana) pada Dimensi E-Lampid..... | III-57 |
| Tabel III.6 <i>Serve Rather than Steer</i> (Melayani bukan Mengendalikan) pada Dimensi E-Lampid | III-67 |
| Tabel III.7 <i>Value People, not just Productivity</i> (Menghargai Orang, bukan hanya Produktivitas) pada Dimensi E-Lampid | III-76 |
| Tabel III.8 Hasil Analisis dan Interpretasi Data..... | III-88 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-------|
| Gambar I.1 Aplikasi e-Lampid | I-28 |
| Gambar II.1 Aplikasi E-Lampid..... | II-11 |
| Gambar II.2 Fitur Menu Bantuan pada E-Lampid..... | II-16 |
| Gambar II.3 Fitur Menu Login pada E-Lampid..... | II-17 |
| Gambar II.4 Menu Kelahiran pada E-Lampid | II-18 |
| Gambar II.5 Menu Kematian pada E-Lampid..... | II-19 |
| Gambar II.6 Menu Pindah Datang pada E-Lampid | II-19 |
| Gambar II.7 Menu Pindah Keluar pada E-Lampid | II-20 |
| Gambar II.8 Menu Perkawinan pada E-Lampid | II-21 |
| Gambar II.9 Menu Perceraian pada E-Lampid | II-22 |

DAFTAR DIAGRAM

Diagram I.1 Instansi Terlapor Tahun 2013 s/d 2016I-2
Diagram I.2 Jumlah Pengguna E-Lampid Tahun 2015-2016I-7

DAFTAR BAGAN

| | |
|---|-------|
| Bagan II.1 Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya | II-2 |
| Bagan II.2 Alur Pelayanan E-Lampid | II-12 |