

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL 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 TERIMA KASIH.....	viii
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR BAGAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2. Rumusan Masalah.....	I-15
1.3. Tujuan Penelitian	I-15
1.4. Manfaat Penelitian	I-16
1.4.1. Manfaat Akademis	I-16
1.4.2. Manfaat Praktis	I-17
1.5. Kerangka Teori	I-18
1.5.1. Pelayanan Publik.....	I-18
1.5.1.1. Pengertian Pelayanan Publik	I-18
1.5.1.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	I-20
1.5.1.3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	I-21
1.5.1.4. Standar Pelayanan Publik	I-22
1.5.2. Inovasi Pelayanan Publik	I-23
1.5.2.1. Pengertian Inovasi	I-23
1.5.2.2. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik	I-24
1.5.2.3. Tipologi Inovasi Pelayanan Publik	I-25
1.5.3. Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO).....	I-26
1.5.3.1. Layanan Surat Keterangan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).....	I-27
1.5.3.2. Layanan Surat Keterangan Izin Usaha	I-27
1.5.3.3. Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu.....	I-27
1.5.3.4. Layanan Surat Keterangan Pindah	I-27
1.5.3.5. Layanan Surat Keterangan Persyaratan Izin Usaha Mikro.....	I-28
1.5.3.6. Layanan Surat Keterangan Kelakuan Baik.....	I-28
1.5.3.7. Layanan Surat Pernyataan Miskin	I-28
1.5.3.8. Layanan Aduan Pelayanan Dari Masyarakat.....	I-28
1.5.4. <i>Public Value</i> (Nilai Publik)	I-29

1.5.4.1. Pengertian <i>Public Value</i> (Nilai Publik)	I-29
1.5.4.2. Aspek-Aspek <i>Public Value</i> (Nilai Publik).....	I-32
1.5.4.2.1. <i>Legitimacy and Support</i> (Legitimasi dan Dukungan)	I-33
1.5.4.2.2. <i>Operational Capabilities</i> (Kemampuan Operasional)	I-34
1.5.4.2.3. <i>Substantively Valueable</i> (Nilai Substansial).....	I-36
1.5.4.2.3.1. <i>Economic Value</i> (Nilai Ekonomi)	I-36
1.5.4.2.3.2. <i>Social and Culture Value</i> (Nilai Sosial dan Budaya)	I-36
1.5.4.2.3.3. <i>Political Value</i> (Nilai Politik)	I-37
1.5.4.2.3.4. <i>Educational Value</i> (Nilai Pendidikan).....	I-37
1.5.4.2.3.5. <i>Ecological Value</i> (Nilai Ekologi).....	I-37
1.5.5. <i>Public Value</i> dari Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO)	I-38
1.6. Definisi Konsep	I-41
1.7. Metode Penelitian	I-43
1.7.1. Tipe Penelitian.....	I-45
1.7.2. Lokasi Penelitian	I-46
1.7.3. Teknik Penentuan Informan	I-47
1.7.4. Teknik Pengumpulan Data	I-48
1.7.5. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I-50
1.7.6. Teknik Analisis Data	I-51
1.7.7. Rincian Data Yang Dikumpulkan.....	I-53
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	
2.1. Gambaran Umum Kota Malang.....	II-1
2.1.1. Kondisi Geografis	II-1
2.1.2. Kondisi Klimatologi	II-2
2.1.3. Kondisi Administratif	II-3
2.1.4. Kondisi Demografi.....	II-5
2.1.5. Visi dan Misi Kota Malang	II-5
2.2. Gambaran Umum Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang	II-6
2.2.1. Kondisi Geografis	II-7
2.2.2. Kondisi Demografi.....	II-8
2.2.3. Visi dan Misi Kelurahan Dinoyo	II-8
2.2.3.1. Visi Kelurahan Dinoyo	II-8
2.2.3.2. Misi Kelurahan Dinoyo	II-9
2.2.4. Tugas dan Fungsi Kelurahan Dinoyo.....	II-9
2.2.5. Kewenangan Kelurahan Dinoyo	II-11
2.2.6. Program dan Kegiatan Kelurahan Dinoyo	II-11
2.2.7. Struktur Organisasi Kelurahan Dinoyo	II-13
2.3. Gambaran Umum Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO)	II-13
2.3.1. Layanan Surat Keteangan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	II-14
2.3.2. Layanan Surat Keterangan Izin Usaha	II-14
2.3.3. Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu.....	II-15
2.3.4. Layanan Surat Keterangan Pindah.....	II-15
2.3.5. Layanan Surat Keterangan Persyaratan Izin Usaha Mikro.....	II-15

2.3.6. Layanan Surat Keterangan Kelakuan Baik.....	II-15
2.3.7. Layanan Surat Pernyataan Miskin	II-16
2.3.8. Layanan Aduan Pelayanan Dari Masyarakat.....	II-16
BAB III PENYAJIAN, ANALISIS, DAN INTERPRETASI DATA	
3.1. Penyajian dan Analisis Data	III-1
3.1.1. <i>Public Value</i> (Nilai Publik) dari Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang	III-2
3.1.1.1. <i>Legitimacy and Support</i> (Legitimasi dan Dukungan)	III-4
3.1.1.1.1. Layanan Surat Keterangan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	III-9
3.1.1.1.2. Layanan Surat Keterangan Izin Usaha	III-11
3.1.1.1.3. Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu	III-12
3.1.1.1.4. Layanan Surat Keterangan Pindah	III-13
3.1.1.1.5. Layanan Surat Keterangan Persyaratan Izin Usaha Mikro.....	III-14
3.1.1.1.6. Layanan Surat Keterangan Kelakuan Baik	III-16
3.1.1.1.7. Layanan Surat Pernyataan Miskin.....	III-17
3.1.1.1.8. Layanan Aduan Pelayanan Dari Masyarakat.....	III-18
3.1.1.2. <i>Operational Capabilities</i> (Kemampuan Operasional)	III-19
3.1.1.2.1. Layanan Surat Keterangan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	III-23
3.1.1.2.2. Layanan Surat Keterangan Izin Usaha	III-24
3.1.1.2.3. Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu	III-25
3.1.1.2.4. Layanan Surat Keterangan Pindah	III-26
3.1.1.2.5. Layanan Surat Keterangan Persyaratan Izin Usaha Mikro.....	III-27
3.1.1.2.6. Layanan Surat Keterangan Kelakuan Baik.....	III-28
3.1.1.2.7. Layanan Surat Pernyataan Miskin.....	III-29
3.1.1.2.8. Layanan Aduan Pelayanan Dari Masyarakat.....	III-30
3.1.1.3. <i>Substantively Valueable</i> (Nilai Substansial).....	III-31
3.1.1.3.1. Layanan Surat Keterangan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	III-36
3.1.1.3.2. Layanan Surat Keterangan Izin Usaha	III-37
3.1.1.3.3. Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu	III-38
3.1.1.3.4. Layanan Surat Keterangan Pindah	III-40
3.1.1.3.5. Layanan Surat Keterangan Persyaratan Izin Usaha Mikro.....	III-41
3.1.1.3.6. Layanan Surat Keterangan Kelakuan Baik.....	III-42
3.1.1.3.7. Layanan Surat Pernyataan Miskin.....	III-43
3.1.1.3.8. Layanan Aduan Pelayanan Dari Masyarakat.....	III-44
3.2. Interpretasi Data.....	III-45
3.2.1. <i>Public Value</i> (Nilai Publik) dari Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang	III-45
3.2.1.1. <i>Legitimacy and Support</i> (Legitimasi dan Dukungan)	III-46
3.2.1.2. <i>Operational Capabilities</i> (Kemampuan Operasional)	III-49
3.2.1.3. <i>Substantively Valueable</i> (Nilai Substansial).....	III-51
3.3. Matriks <i>Public Value</i> (Nilai Publik) dari Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang	III-58

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan.....	IV-1
4.2. Saran.....	IV-6
4.3. Implikasi.....	IV-7
4.3.1. Implikasi Teoritis	IV-7
4.3.2. Implikasi Praktis	IV-8
DAFTAR PUSTAKA	xxii
LAMPIRAN	xxvii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Dugaan Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2018	I-3
Tabel 1.2. Tingkat Kepatuhan dalam Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2016	I-4
Tabel 1.3. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2018.....	I-6
Tabel 1.4. Hubungan <i>Public Value</i> (Nilai Publik) dengan Program Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO)	I-40
Tabel 2.1. Nama-Nama Kelurahan Menurut Kecamatan di Kota Malang	II-4
Tabel 2.2. Luas Wilayah Kota Malang (Per) Kecamatan 2017.....	II-4
Tabel 2.3. Jumlah Penduduk Kota Malang 2017	II-5
Tabel 2.4. Jumlah Penduduk Kota Malang 2017	II-5
Tabel 2.5. Jumlah Penduduk Kelurahan Dinoyo Kota Malang Tahun 2013 ...	II-8
Tabel 3.1. Ikhtisar Pendapat Masyarakat tentang Dukungan dan Sosialisasi Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO)	III-47
Tabel 3.2. Ikhtisar Pendapat Masyarakat terkait Kemampuan Pegawai dalam Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO).....	III-50
Tabel 3.3. Ikhtisar Pendapat Masyarakat tentang Nilai Subtansial Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO)	III-54
Tabel 3.4. Matriks <i>Public Value</i> (Nilai Publik) dari Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) Kota Malang.....	III-58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Strategic Triangle Mark Moore	I-36
Gambar 2.1. Peta Wilayah Kota Malang	II-1
Gambar 2.2. Peta Kelurahan Dinoyo, Kecamatan Lowokwaru Kota Malang	II-6
Gambar 2.3. Kantor Kelurahan Dinoyo Kota Malang	II-8

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Struktur Organisasi Kelurahan Dinoyo II-13