

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Hasil Penelitian	8
E. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
B. Kajian Teori	16
1. Administrasi Publik.....	16
2. E-Government.....	17
3. Inovasi Pelayanan.....	19
C. Administrasi Kependudukan.....	21
D. Konsep Inovasi.....	23
1. Definisi Inovasi	23
2. Inovasi Pelayanan Publik	24
3. Kategori Inovasi Pelayanan Publik	25
4. Jenis-Jenis Inovasi Dalam Pelayanan Publik	26
5. Strategi Inovasi Dalam Pelayanan Publik	27
6. Indikator	29
E. Pelayanan Publik.....	30

	1. Defnisi Pelayanan Publik	30
	2. Tujuan Pelayanan Publik	31
	3. Standar Pelayanan Publik.....	32
	4. Pelaksanaan Pelayanan Publik	34
	5. Manajemen Pelayanan Publik	35
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	38
	B. Jenis dan Sumber Data Penelitian	39
	C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian	40
	D. Teknik Analisis Data Penelitian	44
	E. Tempat dan Jadwal Penelitian	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	50
	B. Hasil Penelitian	56
	C. Pembahasan Hasil Penelitian	69
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan	74
	B. Saran.....	76
	DAFTAR PUSTAKA	77
	LAMPIRAN.....	81
	RIWAYAT HIDUP.....	93