

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR JUDUL.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Hasil Penelitian	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
B. Deskripsi Konseptual	19
1. <i>Grand Theory</i> Tinjauan Tentang Administrasi Publik.....	19
2. <i>Middle Range Theory</i> Tinjauan Tentang <i>E-Government</i>	22
3. <i>Middle Range Theory</i> Tinjauan Tentang Inovasi Pelayanan.....	25
4. <i>Applied Theory</i> Tinjauan Tentang Inovasi Pelayanan.....	29
5. Tinjauan Tentang Pelayanan Prima.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	35
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	36
C. Teknik Pengumpulan Data.....	37
D. Teknis Analisis Data	39

E. Teknik Triangulasi	41
F. Tempat dan Jadwal Penelitian	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	43
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan Hasil Penelitian	71
BAB V PENUTUP.....	96
A. Simpulan	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	121



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Struktur Pelaksana Pelayanan SKCK Polres Cimahi	4
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	12
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	42
Tabel 4. 1 (<i>Standard Operating Procedure</i>) pelayanan SKCK di Polres Cimahi	49
Tabel 4. 2 Dasar Hukum Pelayanan SKCK	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi Polri Super APP.....	3
Gambar 1. 2 Menu Aplikasi Polri Super APP	4
Gambar 4. 1 Pelayanan Loker SKCK di Polres Cimahi	53
Gambar 4. 2 Fitur Aplikasi Polri Super APP	58
Gambar 4. 3 Bimbingan Pelayanan SKCK di Polres Cimahi	61
Gambar 4. 4 Sosialisasi Aplikasi Polri Super App	62
Gambar 4. 5 Instagram Pelayanan SKCK Polres Cimahi	63
Gambar 4. 6 Website Pelayanan SKCK Polres Cimahi	64
Gambar 4. 7 Sosialisasi Aplikasi Polri Super App di Polres Cimahi	64
Gambar 4. 8 Pelatihan dan Kesiapan SDM	66
Gambar 4. 9 Pelatihan dan Kesiapan SDM	67
Gambar 4. 10 Survey Kepuasan Masyarakat	70
Gambar 4. 11 Penghargaan Pelayanan Prima Polres Cimahi Tahun 2023	71

