

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat dan Kegunaan Hasil Penelitian.....	7
E. Kerangka Berpikir.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Hasil Penelitian Terdahulu	12
B. Deskripsi Konseptual	15
C. Tinjauan Administrasi Publik.....	16
1. Pengertian Administrasi Publik.....	16
2. Peran Administrasi Publik.....	17
3. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	18
D. Tinjauan Pelayanan Publik.....	19
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	19
2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	20
E. Tinjauan Inovasi Pelayanan Publik.....	21
3. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik.....	21
4. Karakteristik Inovasi Pelayanan Publik	22
F. <i>Bedas Digital Service (BDS)</i>	22
G. Proposisi.....	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	24
B. Jenis dan Sumber Data	25
C. Teknik Pengumpulan Data	27
D. Teknik Analisis Data	32
E. Teknik Triangulasi (Uji Keabsahan)	33
F. Tempat dan Jadwal Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	35
B. Hasil Penelitian	39
1. Keunggulan Relative (<i>Relative Advantage</i>)	56
2. Kompabilitas (<i>Compability</i>)	58
3. Kerumitan (<i>Complexity</i>)	66
4. Kemampuan Diujicobakan (<i>Triability</i>)	81
5. Kemampuan Untuk Diamati (<i>Observability</i>)	88
C. Pembahasan Hasil Penelitian	99
1. Keunggulan Relative (<i>Relative Advantage</i>)	99
2. Kompabilitas (<i>Compability</i>)	102
3. Kerumitan (<i>Complexity</i>)	103
4. Kemampuan Diujicobakan (<i>Triability</i>)	105
5. Kemampuan Untuk Diamati (<i>Observability</i>)	107
BAB V PENUTUP	111
A. Simpulan	111
B. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	116
RIWAYAT HIDUP	129