

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>C. Rumusan Masalah Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>D. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>E. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>F. Kerangka Berfikir.....</b>	<b>11</b>
<b>G. Proposisi.....</b>	<b>14</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>15</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
<b>A. Deskripsi Konseptual.....</b>	<b>15</b>
1. Administrasi Publik.....	15
2. Pelayanan Publik .....	16
3. Jenis Pelayanan Publik .....	17
4. Asas Pelayanan Publik .....	18
5. Standar Pelayanan Publik.....	20
6. Inovasi Pelayanan Publik .....	21
7. Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	25
8. Upaya Pemerintah dalam Pengentasan Kemiskinan .....	28
<b>B. Hasil Penelitian yang Relevan.....</b>	<b>33</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>40</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>

<b>A. Metode Penelitian</b> .....	<b>40</b>
<b>B. Jenis Data Penelitian</b> .....	<b>40</b>
<b>C. Sumber Data Penelitian</b> .....	<b>41</b>
<b>D. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	<b>42</b>
<b>E. Oprasional Variabel</b> .....	<b>43</b>
<b>F. Teknik Analisis Data</b> .....	<b>46</b>
<b>G. Tempat dan Jadwal Penelitian</b> .....	<b>48</b>
<b>BAB IV</b> .....	<b>49</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>49</b>
<b>A. Gambaran Umum Kabupaten Bogor</b> .....	<b>49</b>
1. Kondisi Kabupaten Bogor .....	49
2. Pemerintah Kabupaten Bogor.....	50
3. Dinas Sosial Kabupaten Bogor.....	51
<b>B. Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	<b>54</b>
1. Inovasi Produk Layanan pada Sistem Layanan Rujukan Terpadu Graha Pancakarsa.....	54
2. Inovasi Proses Pelayanan pada Sistem Layanan Rujukan Terpadu Graha Pancakarsa.....	60
3. Inovasi dalam Metode Pelayanan pada Sistem Layanan Rujukan Terpadu Graha Pancakarsa.....	68
4. Inovasi dalam Strategi pada Sistem Layanan Rujukan Terpadu Graha Pancakarsa.....	73
5. Inovasi dalam Sistem pada Sistem Layanan Rujukan Terpadu Graha Pancakarsa.....	79
<b>BAB V</b> .....	<b>92</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>92</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	<b>92</b>
<b>B. Saran</b> .....	<b>94</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>99</b>
<b>I. Surat Penelitian</b> .....	<b>99</b>
<b>II. Dokumentasi</b> .....	<b>103</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>106</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Penduduk Miskin di Kabupaten Bogor .....	2
Gambar 1.2 Keluhan Penduduk Kabupaten Bogor .....	6
Gambar 1.3 Bagan Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 2.1 Model Tipologi Inovasi di Sektor Publik.....	27
Gambar 4.1 Struktur Dinas Sosial Kabupaten Bogor .....	53
Gambar 4.2 Standar Oprasional Prosedur Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Graha Pancakarsa.....	66
Gambar 4.3 Spanduk Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Graha Pancakarsas .....	70
Gambar 4.4 Grup Fasilitator Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Graha Pancakarsa.....	71
Gambar 4.5 Media Sosial dan Website Dinas Sosial .....	72
Gambar 4.6 Aplikasi Sistem Informasi Warga Kesejahteraan Sosial.....	73



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Persentase dan Jumlah Penduduk Miskin Tahun 2019-2020.....	<b>1</b>
<b>Tabel 1.2</b> Capaian Kinerja Indikator Tingkat Kemiskinan .....	<b>3</b>
<b>Tabel 2.1</b> Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Diteliti.....	<b>37</b>
<b>Tabel 3.1</b> Oprasional Variabel.....	<b>43</b>
<b>Tabel 3.2</b> Jadwal Penelitian.....	<b>48</b>

