

## DAFTAR ISI

<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian .....	13
F. Kerangka Pemikiran.....	14
<b>BAB II .....</b>	<b>17</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
A. Deskripsi Konseptual.....	17
1. Kajian tentang administrasi .....	17
2. Kajian tentang kebijakan.....	19
3. Kajian tentang pelayanan publik .....	21
4. Kajian tentang inovasi pelayanan .....	23
B. Penelitian Terhadulu .....	26
<b>BAB III.....</b>	<b>28</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
A. Metode Penelitian .....	28
B. Jenis Dan Sumber Data .....	30
1. Jenis data .....	30
2. Sumber data.....	30
C. Teknik Pengumpulan Data.....	31
1. Observasi.....	31

2. Wawancara .....	31
3. Studi pustaka .....	32
D. Operational Variable.....	33
E. Teknik Analisis Data.....	34
F. Tempat Dan Jadwal Penelitian.....	36
1. Tempat penelitian .....	36
2. Jadwal penelitian.....	37
<b>BAB IV .....</b>	<b>38</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Deskripsi Data .....	38
1. Gambaran umum objek penelitian .....	38
2. Visi dan misi Disdukcapil Kabupaten Bandung .....	38
3. Tujuan dan sasaran kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung .....	39
4. Dasar hukum.....	39
5. Struktur organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung .....	47
6. Peta Kabupaten Bandung .....	49
7. Deskripsi data penelitian .....	49
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
1. <i>Relative advantage</i> (keuntungan relatif) .....	51
2. <i>Compatibility</i> (kesesuaian) .....	53
3. <i>Complexity</i> (kerumitan).....	55
4. <i>Triability</i> (kemungkinan dicoba) .....	57

5. <i>Observability</i> (kemudahan diamati).....	58
<b>BAB V</b> .....	<b>60</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>60</b>
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>63</b>



## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 tampilan fitur aplikasi SAKEDAP.....8
2. Gambar 1.2. kerangka pemikiran.....16
3. Gambar 4.1 peta kabupaten bandung.....49
4. Gambar 4.2 Tampilan aplikasi SAKEDAP.....52
5. Gambar 4.3 data survei kepuasan masyarakat tahun 2022.....54



## DAFTAR TABEL

1. Table 1.1 data pengguna aplikasi SAKEDAP.....	10
2. Tabel 2.1 penelitian terdahulu.....	26
3. Tabel 3.1 Data informan.....	32
4. Tabel 3.2 Operational variable.....	33
5. Tabel 3.3 jadwal penelitian.....	37
6. Tabel 4.1 Jumlah pegawai berdasarkan jabatan structural/fungsinya.....	48

