

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Rumusan Masalah Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Hasil Penelitian	13
1.5.1 Manfaat teoritis	13
1.5.2 Manfaat Akademis	13
1.5.3 Manfaat Praktis	13
1.6 Kerangka Pemikiran	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Deskripsi Konseptual	20
2.1.1 Administrasi Publik	20
2.1.2 Pelayanan Publik.....	24
2.1.3 Inovasi Pelayanan Publik.....	29
2.1.4 Samsat <i>Drive Thru</i>	32
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	34
2.3 Proposisi	38
BAB III METODELOGI PENELITIAN	39
3.1 Metode Penelitian.....	39
3.2 Sumber Data Penelitian	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data Penelitian	40

3.4 Parameter Variabel	42
3.5 Teknik Analisis Data Penelitian	43
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Data	46
4.1.1 Deskripsi Data Primer.....	46
4.1.2 Deskripsi Data Sekunder	46
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 <i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan Relative.....	56
4.2.2 <i>Compatibility</i> atau Kesesuaian.....	62
4.2.3 <i>Complexity</i> atau Kerumitan	67
4.2.4 <i>Triability</i> atau Kemungkinan Dicoba	71
4.2.5 <i>Observability</i> atau Kemudahan Diamati.....	75
4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberlangsungan Samsat Drive Thru	80
4.3.1 Faktor Pendukung Pelayanan Samsat <i>Drive Thru</i>	81
4.3.2 Faktor Penghambat Pelayanan Samsat <i>Drive Thru</i>	83
BAB V PENUTUP.....	85
5.1 Simpulan.....	85
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	89
RIWAYAT HIDUP.....	94