DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
PERSETUJUAN TESIS ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
INTISARI vii
PERSEMBAHAN ix
MOTTO x
KATA PENGANTAR xi
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvii
DAFTAR LAMPIRAN xviii
BAB I. PENDAHULUAN…… 01
1.1. Latar Belakang Penelitian..... 01
1.2. Rumusan Masalah 07
1.3. Tujuan Penelitian……..... 08
1.4. Manfaat Penelitian..... 09

BAB II. KAJIAN PUSTAKA..... 10
2.1. Inovasi Pelayanan Publik..... 10
2.2. Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik..... 14
2.2.1. Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Sesuai Dengan Peraturan Tentang Pelayanan Publik..... 16
2.2.2. Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Berdasarkan Kreatifitas..... 19

2.3. SDM Dalam Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik..... 24
2.4. Strategi Inovasi..... 27
2.5. Kerangka Berpikir..... 29
2.6. Studi Terdahulu..... 30

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN 42
3.1. Alasan Menggunakan Metode Kualitatif..... 42
3.2. Tempat Penelitian..... 43
3.3. Instrumen Penelitian..... 43
3.4. Sampel..... 44
3.5. Teknik Pengumpulan Data..... 46
3.6. Teknik Analisis ……..... 47

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 50
4.1. Temuan Penelitian 50
4.1.1. Deskripsi Lokasi Penelitian..... 50
4.1.2. Profil dan Kondisi Kantor Perpustakaan Kabupaten Wonosobo..... 51
4.1.3. Kebijakan dan Implementasi Inovasi Pelayanan Publik..... 58
4.1.3.1. Kebijakan dan Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Berdasarkan Permen. PAN dan RB Nomor 38 Tahun 2012..... 62
4.1.3.2. Kebijakan dan Implementasi Pelaksanaan Inovasi Kreatif Pelayanan Publik..... 83
. 4.1.4. Analisis Hasil Indeks Kepuasaan Masyarakat di Kantor Perpustakaan Kabupaten Wonosobo Tahun 2013..... 87
4.1.5. Penyebab Penurunan Jumlah Pengunjung di Kantor Perpustakaan Kabupaten Wonosobo..... 93
4.2. Pembahasan..... 98

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 114
5.1. Kesimpulan..... 114
5.2. Saran..... 116
DAFTAR PUSTAKA 118
LAMPIRAN 121