DAFTAR ISI

SKRIPSI ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iii**
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iv**
HALAMAN BUKTI PRESENTASI ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
ABSTRAK ..... **viii**
ABTRACT ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **8**
A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya 8
B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan 17
C. Kerangka pikir 19
BAB III METODE PENELITIAN **20**
A. Prosedur Penelitian 20
B. Desain Data Penelitian 22
BAB IV DESKRIPSI HASIL DATA PENELITIAN **29**
A. Deskripsi Lokus Penelitian 29
B. Deskripsi Pelaksanaan Tahapan Penyusunan Standar Pelayanan 31
C. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan 68
D. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Focus Group Discussion (FGD)* 75
E. Penetapan Standar Pelayanan 78
F. Penerapan Standar Pelayanan 79
G. Penetapan Maklumat Pelayanan 81
BAB V *OUTPUT* PENELITIAN **80**
DAFTAR PUSTAKA **92**

LAMPIRAN.....93