DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI ..... **iii**
SURAT PERNYATAAN ..... **iv**
HALAMAN BUKTI PRESENTASI ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
ABSTRAK ..... **ix**
ABSTRACK ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **15**
A. Latar Belakang 15
B. Rumusan Masalah 22
C. Tujuan Penelitian 22
D. Manfaat Penelitian 22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **24**
A. Tinjauan Teori Terkait Karya 24
B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan 32
C. Kerangka Pikir 40
BAB III METODE PENELITIAN **41**
A. Prosedur Penelitian 41
B. Desain Data Penelitian 43
BAB IV DESKRIPSI DATA HASIL PENELITIAN **47**
A. Deskripsi Objek Penelitian 47
B. Identifikasi Komponen Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service Point*) 48
C. Identifikasi Komponen Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Manufacturing*) 57
D. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan 63
E. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan 70
F. Perbaikan Rancangan Standar Pelayanan 73
G. Penetapan Standar Pelayanan 73
H. Penetapan Maklumat Pelayanan 74
I. Sosialisasi 75
BAB V OUTPUT PENELITIAN **76**
DAFTAR PUSTAKA **94**
LAMPIRAN **96**