DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN i
KATA PENGANTAR..... iii
INTISARI viii
ABSTRACT 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
BAB III METODE PENELITIAN..... 21
A. Prosedur Penelitian..... 21
B. Desain Data Penelitian..... 22
BAB IV DESKRIPSI DATA HASIL PENELITIAN..... 26
A. Deskripsi Objek Penelitian..... 26
B. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan 27
1. Pelayanan Pembuatan Surat Domisili Tinggal WNI dan WNA 28
2. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha..... 38
3. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu 45
C. Hasil *Focus Group Discussion* bersama Masyarakat 56
D. Penetapan Standar Pelayanan 60
E. Penetapan Maklumat Pelayanan 60
BAB V OUTPUT PENELITIAN..... 62
DAFTAR PUSTAKA..... 74
LAMPIRAN 76