DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... Error! Bookmark not defined.

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iii**

SURAT PERNYATAAN ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

ABSTRAK ..... **vii**

ABSTRACT ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah **1**

B. Rumusan Masalah **4**

C. Tujuan Penelitian **4**

D. Manfaat Penelitian **4**

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**

A. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan **6**

B. Tinjauan Pustaka Terkait Karya **15**

BAB III METODE PENELITIAN **23**

A. Prosedur Penelitian **23**

B. Desain Penelitian **25**

C. Desain Data Penelitian **27**

BAB IV HASIL PENELITIAN **29**

A. Kondisi Awal Terkait Layanan Informasi **29**

B. Tanggapan dan Kesiapan Staff Terkait Digitalisasi Lembar Verifikasi Serta Alur Berkas Tagihan **39**

BAB V OUTPUT PENELITIAN 42

A. Halaman Sampul Laporan Akhir Pelaksanaan Proyek Perubahan 42

B. Pendahuluan 43

C. Rancangan Proyek Perubahan 49

D. Hasil Pelaksanaan Proyek Perubahan 59

DAFTAR PUSTAKA 74

LAMPIRAN 76