## DAFTAR ISI

**HALAMAN PERSETUJUAN** ..... **ii**
**HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI** ..... **iii**
**SURAT PERNYATAAN** ..... **iv**
**HALAMAN BUKTI PRESENTASI** ..... **v**
**KATA PENGANTAR** ..... **vi**
**ABSTRAK** ..... **ix**
***ABSTRACT*** ..... ***x***
**DAFTAR ISI** ..... **xi**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **xii**
**DAFTAR TABEL** ..... **xiii**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xiv**
**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**
A. Latar Belakang ..... 1
B. Rumusan Masalah ..... 10
C. Tujuan Penelitian ..... 11
D. Manfaat Penelitian ..... 11
**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** ..... **12**
A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya ..... 12
B. Tinjauan Pustaka Terkait Masalah ..... 18
C. Kerangka Berpikir ..... 25
**BAB III METODE PENELITIAN** ..... **25**
A. Pendekatan Penelitian ..... 25
B. Prosedur Penelitian ..... 25
C. Desain Penelitian ..... 26
**BAB IV DESKRIPSI DATA HASIL PENELITIAN** ..... **33**
A. Deskripsi Lokus Penelitian ..... 33
B. Deskripsi Hasil Penelitian ..... 37
C. Rancangan Standar Playanan ..... 80
D. Hasil Rancangan Standar Pelayanan ..... 84
E. Finalisasi Rancangan Standar Pelayanan ..... 88
F. Penetapan Standar Pelayanan ..... 89
G. Penetapan Maklumat ..... 90
H. Penerapan Standar Pelayanan ..... 91
**BAB V *OUTPUT* PENELITIAN** ..... **92**
**DAFTAR PUSTAKA** ..... **98**
**L A M P I R A N** ..... **100**