DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iv**
SURAT PERNYATAAN ..... **v**
HALAMAN BUKTI PRESENTASI ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
ABSTRAK ..... **ix**
ABSTRACT ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 7
BAB II **8**
TINJAUAN PUSTAKA **8**
A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya 8
B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan 22
C. Kerangka pikir 26
BAB III **27**
METODE PENELITIAN **27**
A. Prosedur Penelitian 27
B. Desain Data Penelitian 29
BAB IV **35**
DESKRIPSI DATA HASIL PENELITIAN **35**
A. Deskripsi Objek Penelitian 35
B. Identifikasi Komponen Standar Pelayanan 35
C. Tahap Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan 73

D. Hasil Fokus Group Discussion (FGD) Masyaratakat dan Kelurahan 81
E. Finalisasi Rancangan Standar Pelayanan 83
F. Penetapan Maklumat Pelayanan 83
BAB V 85
***OUTPUT* PENELITIAN 85**
DAFTAR PUSTAKA 99
LAMPIRAN 101