**DAFTAR ISI**

HALAMAN SAMPUL ..... i
HALAMAN PERSETUJUAN ..... ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ..... iv
HALAMAN BUKTI PRESENTASI ..... v
KATA PENGANTAR ..... vi
ABSTRAK ..... viii
*ABSTRACT* ..... ix
DAFTAR ISI ..... x
DAFTAR TABEL ..... xi
DAFTAR GAMBAR ..... xii
DAFTAR LAMPIRAN ..... xiii

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**
A. Latar Belakang Masalah ..... 1
B. Rumusan Masalah ..... 8
C. Tujuan Penelitian ..... 8
D. Manfaat Penelitian ..... 8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 9**
A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya ..... 9
B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan ..... 17
C. Kerangka Pikir ..... 20

**BAB III METODE PENELITIAN ..... 21**
A. Prosedur Penelitian ..... 21
B. Data Penelitian ..... 22

**BAB IV DESKRIPSI HASIL DATA PENELITIAN ..... 26**
A. Deskripsi Lokus Penelitian ..... 26
B. Deskripsi Pelaksana tahapan Penyusunan Standar Pelayanan ..... 27

**BAB V OUTPUT PENELITIAN ..... 84**
**DAFTAR PUSTAKA ..... 90**
**LAMPIRAN ..... 92**