DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI iii
HALAMAN ORISINALITAS iv
HALAMAN BUKTI PRESENTASI v
KATA PENGANTAR vi
INTISARI 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 6
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8
A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya 8
B. Tinjauan Pustaka terkait Permasalahan 16
BAB III METODE PENELITIAN 18
A. Prosedur Penelitian 18
1. Metode Penelitian 18
2. Lokasi Penelitian 18
3. Tahapan Penelitian 19
4. Waktu Penelitian 20
B. Desain Data Penelitian 21
BAB IV DESKRIPSI HASIL DATA PENELITIAN 25
A. Profil Organisasi 25
1. Profil Instansi 25
2. Visi dan Misi 25
3. Tugas dan Fungsi 25
4. Struktur Organisasi 26
B. Deskripsi Pelaksanaan Tahapan Penyusunan Standar Pelayanan 26
1. Surat Keterangan Tidak Mampu 27
2. Surat Keterangan Domisili 44
3. Surat Keterangan Kematian 61
C. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan 77
D. Partisipasi Masyarakat Dalam Penyusunan Standar Pelayanan 82
E. Penetapan Standar Pelayanan 83
F. Penerapan Standar Pelayanan 84
G. Maklumat Pelayanan 85
BAB V OUTPUT PENELITIAN 86
A. Standar Pelayanan 86
B. *Service Delivery* 89
C. *Manufacturing* 92
DAFTAR PUSTAKA 95
LAMPIRAN 97