DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**

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

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

LEMBAR BUKTI PRESENTASI ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

ABSTRAK ..... **viii**

ABSTRACT ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

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

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 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 Teori Terkait Karya 8

C. Kerangka Berpikir 26

BAB III METODE PENELITIAN **29**

A. Prosedur Penelitian 29

B. Desain Data Penelitian 35

BAB IV HASIL PENELITIAN **38**

A. Kondisi Awal Terkait Layanan Informasi 38

B. Implikasi Temuan 43

C. Kesimpulan Hasil Penelitian 44

BAB V *OUTPUT* PENELITIAN 46

A. Halaman Sampul Laporan Akhir Pelaksanaan Proyek Perubahan 46

B. Pendahuluan 47

C. Rancangan Proyek Perubahan 52

D. Hasil Pelaksanaan Proyek Perubahan 58

DAFTAR PUSTAKA 75

L A M P I R A N 78