DAFTAR ISI

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

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

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

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

ABSTRAK ..... **ix**

ABSTRACT ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 3

C. Tujuan Penelitian 3

D. Manfaat Penelitian 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **5**

A. Tinjauan Teori Terkait Permasalahan 5

B. Tinjauan Teori Terkait Karya 9

C. Kerangka Pikir 24

BAB III METODE PENELITIAN **26**

A. Metode Penelitian 26

B. Desain Data Penelitian 29

BAB IV HASIL PENELITIAN **31**

A. Kondisi Awal Terkait Layanan Informasi 31

B. Implikasi Temuan Lapangan 46

C. Kesimpulan Hasil Penelitian 47

BAB V *OUTPUT* PENELITIAN 49

A. Halaman Sampul Laporan Akhir Pelaksanaan Proyek Perubahan 49

B. Pendahuluan 50

C. Rancangan Proyek Perubahan 55

D. Hasil Pelaksanaan Proyek Perubahan 60

DAFTAR PUSTAKA 78

L A M P I R A N 81