

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
INTISARI .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya .....	12
B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan.....	17
C. Kerangka Berpikir.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
A. Prosedur Penelitian .....	23
B. Desain Data Penelitian .....	24
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
A. Deskripsi Lokus Penelitian .....	31
B. Karakteristik Sumber Data.....	33
C. Paparan dan Reduksi Data.....	36
D. Analisis Data Hasil Penelitian .....	51
<b>BAB V OUTPUT PENELITIAN.....</b>	<b>60</b>
A. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan .....	60
B. Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Pelayanan.....	61
C. Berita Acara .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	