

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	6
A. Kajian Teori	6
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Dasar Berpikir	17

D. Definisi Konseptual.....	18
E. Definisi Operasional.....	20
BAB III	22
METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis penelitian.....	22
B. Lokasi penelitian	24
C. Jenis dan Sumber Data	25
D. Teknik Pengambilan Sampel/Informan.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Teknik Analisa Data.....	29
G. Validitas Data.....	34
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN.....	37
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	37
B. Hasil Penelitian	38
C. Pembahasan	91
BAB V PENUTUP.....	111
A. Kesimpulan.....	111
B. Implikasi	112
C. Saran.....	112
D. Keterbatasan Penelitian	113
DAFTAR PUSTAKA	114

Lampiran-Lampiran	117
A. Lampiran 1	117
B. Lampiran 2 Dokumen.....	166
C. Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan	168

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Responden Penelitian	27
Tabel 4. 1 Pengolahan Hasil Data Penelitian	106
Tabel 7. 1 Pedoman dan Hasil Wawancara.....	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Dasar Pemikiran.....	18
Gambar 3. 1 Sumber Miles dan Huberman & Saldana, J. (2014).	34
Gambar 4. 1 Sumber Service Point Solo.....	37
Gambar 4. 2 Rapat Evaluasi Secara Daring (Sumber Peneliti)	42
Gambar 4. 3 Screenshot sistem kompilasi data Sumber Peneliti)	55
Gambar 4. 4 Diskusi Evaluasi Bersama.....	81
Gambar 4. 5 Dashboard Monitoring (Sumber Peneliti)	89
Gambar 7. 1 Dokumen Service Level Agreement (SLA)	166
Gambar 7. 2 Kegiatan Serah Terima Asset	168
Gambar 7. 3 Kegiatan Pendataan Asset	168
Gambar 7. 4 Pertemuan Evaluasi Bersama	168
Gambar 7. 5 Serah Terima Asset.....	169
Gambar 7. 6 Monitoring Update Pencapaian Lapangan	169
Gambar 7. 7 Monitoring Target Lapangan dalam Satu Bulan	170
Gambar 7. 8 Rapat Evaluasi Online dan Pembuatan Kebijakan Baru	170