

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH	7
1.3 PEMBATAHAN MASALAH	7
1.4 RUMUSAN MASALAH	8
1.5 TUJUAN PENELITIAN	8
1.6 MANFAAT PENELITIAN	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 KAJIAN TEORI	10
2.1.1 Sistem Pengawasan	10
2.1.2 Pemerintahan	20
2.1.3 Pelayanan Publik	25
2.2 PENELITIAN YANG RELEVAN	29
2.3 KERANGKA BERPIKIR	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 DESAIN PENELITIAN	36
3.1.1 Jenis Penelitian	36
3.1.2 Metode Penelitian	37
3.1.3 Lokasi Penelitian	37

3.2 SUBJEK PENELITIAN	37
3.3 VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL PENELITIAN	38
3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	39
3.4.1 Jenis data	39
3.4.2 Teknik Pengumpulan data.....	41
3.4.3 Instrumen Pengumpulan data.....	42
3.5 TEKNIK ANALISIS DATA.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	47
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
4.1.2 DESKRIPSI DATA HASIL PENELITIAN.....	51
4.1.2.1 Pengumpulan Data (Reduksi Data).....	51
4.1.2.2 Penyajian Data (Display Data).....	79
4.1.2.3 Penarikan Kesimpulan (Verifikasi Data)	86
4.2 PEMBAHASAN.....	93
BAB V PENUTUP.....	106
5.1 KESIMPULAN.....	106
5.2 SARAN.....	107
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	113

