

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN	
LEMBAR PERNYATAAN	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	9
A. Kepala Kantor.....	9
1. Pengertian Kepala Kantor.....	9
2. Peran Kepala Kantor	10
B. Pengawasan.....	13
1. Pengertian Pengawasan.....	13
2. Fungsi Pengawasan.....	15
3. Indikator Pengawasan	16
C. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	18
1. Pengertian PTSP	18
2. Tujuan PTSP	20
3. Prinsip dan Asas PTSP	21

4. Pembentukan PTSP	25
5. Standar Pelayanan PTSP	25
6. Standar Operasional Prosedur PTSP	28
D. Faktor Pendukung dan Penghambat Pengawasan Program	30
1. Faktor Pendukung Pengawasan Program.....	30
2. Faktor Penghambat Pengawasan Program.....	32
E. Penelitian Relevan	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
A. Metode dan Prosedur Penelitian	38
B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	38
C. Instrumen Penelitian	39
D. Sumber Data Penelitian.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Analisis data	41
BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN	
PEMBAHASAN.....	43
A. Paparan Data	43
B. Temuan Penelitian	47
C. Pembahasan	51
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	67
RIWAYAT HIDUP	72