

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
A. PERAN	7
1. Pengertian Peran	7
2. Fungsi Peran	9
B. Kepala Kantor	9
C. Peran Kepala Kantor	11
D. Tugas dan Fungsi Kepala Kantor	11
1. Tugas Kepala Kantor	12
2. Fungsi Kepala Kantor	13
E. Konsep Pelayanan Publik PTSP	14
F. Penelitian Yang Relevan	18

BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Metode Penelitian	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Instrumen Penelitian	23
D. Sumber Data Penelitian	23
E. Teknik Pengumpulan Data	24
F. Analisis Data	25
BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Paparan Data	30
B. Temuan Penelitian	40
C. Pembahasan	57
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	