

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN</b>	
<b>PANITIA SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b><i>ABSTRACT</i>.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI. ....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I   PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus dan Sub fokus Penelitian .....	13
C. Pertanyaan Penelitian .....	14
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Manfaat Penelitian.....	15
<b>BAB II   KAJIAN TEORI.....</b>	<b>16</b>
A. Pengertian Manajemen .....	17
B. Pengertian Pelayanan Publik .....	25
C. Pengertian Pelayanan Prima.....	35
D. Pengertian <i>E-Government</i> .....	41
E. Kajian Hasil-hasil Penelitian Yang Relevan.....	52

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
	A. Tujuan Khusus Penelitian.....	58
	B. Pendekatan Metode Penelitian .....	58
	C. Latar dan Waktu Penelitian .....	60
	D. Data dan Sumber Data .....	61
	E. Prosedur Pengumpulan Data dan Perekaman Data.....	66
	F. Analisis Data .....	75
	G. Pemeriksaan atau Pengecekan Keabsahan Data .....	78
<b>BAB IV</b>	<b>PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN</b>	
	A. Paparan Data.....	88
	B. Temuan Penelitian .....	124
	C. Pembahasan.....	129
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN</b>	
	A. Kesimpulan .....	144
	B. Implikasi.....	148
	C. Saran .....	151
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>154</b>
	<b>LAMPIRAN–LAMPIRAN .....</b>	<b>157</b>
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>351</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian dan Sumber Data.....	65
Tabel 4.1 Waktu Opearsional Pelayanan Penyetaraan Ijazah Luar Negeri, 2018 .....	95
Tabel 4.2 Skema Penanganan Manajemen Keluhan Pelanggan .....	102
Tabel 4.3 Skema Penangan Manajemen Keluhan Pelanggan Secara Online .....	116

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Skema Triangulasi Metode pada Penelitian Skripsi di Pelayanan Penyetaraan Ijazah Luar Negeri .....	83
Gambar 3.2 Skema Triangulasi Sumber pada Penelitian Skripsi di Pelayanan Penyetaraan Ijazah Luar Negeri .....	84
Gambar 3.3 Pemeriksaan dan Pengecekan Keabsahan Data Penelitian Skripsi di Pelayanan Penyetaraan Ijazah Luar Negeri .....	85
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Pembelajaran.....	90
Gambar 4.2 Proses Peninjauan Kembali Dalam Pelayanan Penyetaraan Ijazah Luar negeri .....	107
Gambar 4.3 Penerapan Pelayanan Prima pada Pelayanan Publik Penyetaraan ijazah luar Negeri .....	109
Gambar 4.4 Proses Penyetaraan Ijazah Perguruan Tinggi Luar Negeri dilakukan oleh Direktur Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan.....	112

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Agenda Penelitian .....	157
Lampiran 2 Pedoman Penelitian .....	161
Lampiran 3 Kisi-Kisi Wawancara .....	162
Lampiran 4 Pedoman Wawancara .....	169
Lampiran 5 Pedoman Pengamatan .....	189
Lampiran 6 Pedoman Studi Dokumentasi .....	190
Lampiran 7 Catatan Lapangan .....	191
Lampiran 8 Klasifikasi Data .....	268
Lampiran 9 Reduksi Data .....	325
Lampiran 10 Data Customer Satisfaction.....	335
Lampiran 11 Standar Operasional Prosedur (SOP)	
Penyetaraan Ijazah Luar Negeri .....	337
Lampiran 12 Dokumen Surat Keputusan	
Penyetaraan Ijazah Luar Negeri .....	338
Lampiran 13 Berita Acara Rapat.....	339
Lampiran 14 Maklumat Pelayanan dan Budaya Kerja.....	342
Lampiran 15 Data Jumlah Pengusul dan SK Penyetaran Ijazah Luar Negeri yang Diterbitkan .....	343

Lampiran 16 Tampilan Dashboard Admin Penyetaraan Ijazah Luar Negeri.....	345
Lampiran 17 Foto Rapat Pleno Penyetaraan Ijazah Luar Negeri .....	346
Lampiran 18 Foto Bersama Informan.....	347
Lampiran 19 Surat Permohonan Izin Penelitian Skripsi .....	349
Lampiran 20 Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian.....	350