

## Daftar Isi

Lembar Pengesahan .....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran .....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	13
1.4 Tujuan Penelitian .....	14
1.5 Manfaat Penelitian .....	14
1.6 Lingkup Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penelitian.....	15
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b> .....	17
2.1 Landasan Teori .....	17

2.1.1	<i>New Public Management</i> .....	17
2.1.2	<i>Business Process Improvement</i> .....	20
2.1.3	Peralihan Hak Atas Tanah.....	22
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu .....	27
2.2.1	<i>New Public Management</i> .....	27
2.2.2	<i>Business Process Improvement</i> .....	29
2.2.3	Peralihan Hak Atas Tanah.....	30
2.3	Kerangka Penelitian.....	32
BAB III. METODA PENELITIAN .....		33
3.1	Desain Penelitian .....	33
3.2	Metoda Pengumpulan Data.....	34
3.3	Instrumen Penelitian .....	36
3.3.1	Penentuan Variabel .....	36
3.3.2	Variabel Operasional.....	39
3.3.3	Informan dan Responden .....	41
3.4	Metoda Analisis Data.....	44
3.5	Profil Kasus.....	45
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		46
4.1	Deskripsi Data.....	46
4.1.1	Informan.....	46

4.1.2 Responden.....	47
4.2 Pembahasan .....	50
4.2.1 Implementasi Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Selatan .....	50
4.2.2 Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Peralihan Hak Atas Tanah Agar Sesuai Dengan Standar .....	64
BAB V. SIMPULAN .....	72
5.1 Simpulan .....	72
5.2 Implikasi .....	73
5.3 Keterbatasan.....	73
5.4 Saran .....	73
Daftar Pustaka .....	75
LAMPIRAN .....	78