DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ORISINALITAS ..... **iv**
HALAMAN BUKTI PRESENTASI ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
ABSTRAK ..... **ix**
ABSTRACT ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaat Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**
A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya 6
1. Definisi standar Pelayanan 6
2. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan (SP) 8
3. Prinsip Standar Pelayanan 9
4. Komponen Standar Pelayanan 10
5. Penyusunan Standar Pelayanan 11
B. Tinjauan Pustaka Terkait Masalah 15
1. Pelayanan Publik 15
2. Kualitas Pelayanan Publik 17
3. Kantor Kelurahan 19
4. Kerangka pikir 20

BAB III METODE PENELITIAN **21**
A. Prosedur Penelitian 21
B. Desain data Penelitian 24
1. Jenis dan Sumber Data 24
2. Pengumpulan Data 25
3. Validasi Data 28
4. Analisis Data 28

BAB IV DESKRIPSI HASIL DATA PENELITIAN **30**
A. Deskripsi Lokus Penelitian 30
1. Profil Instansi 30
2. Visi Misi 30
3. Tugas Pokok dan fungsi 31
4. Struktur Organisasi 32
B. Deskripsi Pelaksanaan Tahapan Penyusunan Standar Pelayanan 32
1. Identifikasi Komponen Standar Pelayanan 33

C. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan 77
D. Observasi 84
E. Telaah Dokumen 84
F. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan (FGD) .. 85
G. FGD 86
H. Penetapan Standar Pelayanan 86
I. Penetapan Standar Pelayanan (Sosialisai) 87
J. Maklumat Pelayanan 88

BAB V OUTPUT PENELITIAN 89

DAFTAR PUSTAKA 101

LAMPIRAN 103