DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7
A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya 7
1. Definisi Standar Pelayanan 7
2. Prinsip Standar Pelayanan 8
3. Komponen Standar Pelayanan 8
5. Penyusunan Standar Pelayanan 9
6. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan ... 13
7. Penetapan Standar Pelayanan 13
8. Penerapan Standar Pelayanan 14
9. Penetapan Maklumat Pelayanan 14
10. Pemantauan dan Evaluasi 15
B. Tinjauan Pustaka Terkait Masalah 15
1. Pelayanan Publik 15
2. Kualitas Pelayanan 18
3. Kelurahan Katimbang 20
4. Kerangka Pikir 22

BAB III METODE PENELITIAN 23
A. Prosedur Penelitian 23
1. Jenis Penelitian 23
2. Lokasi Penelitian 23
3. Waktu dan Tahapan Kegiatan Penelitian 23
B. Desain Data Penelitian 25
1. Jenis Data dan Sumber Data 25
2. Metode pengumpulan data 26
3. Validasi Data 28
4. Analisis Data 28

BAB IV DESKRIPSI DATA HASIL PENELITIAN 29

A. Deskripsi Objek Penelitian 29
1. Profil Instansi 29
2. Visi dan Misi 30
3. Struktur Organisasi 30
B. Deskripsi Pelaksanaan Tahapan Penyusunan Standar Pelayanan 31
1. Identifikasi Komponen Standar Pelayanan terkait Proses Penyampaian Pelayanan (Service Point) 31
2. Identifikasi Komponen Standar Pelayanan terkait Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) 38
3. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan 45
4. Pembahasan Standar Pelayanan 50
5. Penetapan Standar Pelayanan 52
6. Penerapan Standar Pelayanan 53
7. Penetapan Maklumat Pelayanan 54

BAB V OUTPUT PENELITIAN 55

DAFTAR PUSTAKA 66
LAMPIRAN