DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **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 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 7
1. Manfaat Teoritis 7
2. Manfaat Praktis 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**
A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya 9
1. Pengertian Standar Pelayanan 9
2. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan 10
3. Prinsip Standar Pelayanan 11
4. Proses Penyusunan Standar Pelayanan 11
B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan 16
1. Pelayanan Publik 16
2. Kualitas Pelayanan Publik 18
3. Kecamatan 20
4. Kerangka Pikir 21

BAB III METODE PENELITIAN **22**
A. Prosedur Penelitian 22
1. Pendekatan Penelitian 22
2. Lokus Penelitian 22
3. Waktu Penelitian 23
4. Tahapan Penelitian 24
5. Tahapan Penyusunan Skripsi Karya 24
B. Desain Data Penilitian 25
1. Jenis Dan Sumber Data 25
2. Metode Pengumpulan Data 26
3. Validasi Data 28

BAB IV DESKRIPSI HASIL DATA PENELITIAN **40**
A. Desripsi Lokus Penelitian 40
1. Profil Instansi 40
2. Visi misi 40
3. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Manggala 41
B. Deskripsi Pelaksanaan Tahapan Penyusunan Standar Pelayanan 41
C. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan 94

D. Pembahasan Standar Pelayanan 100
E. Penetapan Standar Pelayanan 102
F. Penerapan Standar Pelayanan 103
G. Sosialisasi 103
H. Maklumat Pelayanan 104

BAB V OUTPUT PENELITIAN 106

DAFTAR PUSTAKA 120

LAMPIRAN 122