

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
BUKTI PRESENTASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Teori Terkait Karya	11
1. Konsep Standar Pelayanan Publik.....	11
2. Dasar Hukum Standar Pelayanan Publik	11
3. Komponen Standar Pelayanan Publik	12
4. Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan Publik.....	12
5. Mekanisme Penyusunan Standar Pelayanan Publik.....	13
B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan.....	15
1. Pelayanan.....	15
2. Pelayanan Publik.....	16

3. Kualitas Pelayanan Publik	17
4. Kelurahan	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Prosedur Penelitian.....	20
B. Desain Data Penelitian.....	21
1. Jenis Data.....	21
2. Sumber Data	22
3. Metode Pengumpulan Data.....	22
4. Validasi Data	24
BAB IV DESKRIPSI DATA HASIL PENELITIAN	26
A. Deskripsi Lokus Penelitian	26
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	26
2. Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi	26
B. Deskripsi Pelaksanaan Tahapan Penyusunan Standar Pelayanan	30
1. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan.....	30
2. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan	40
3. Penetapan Standar Pelayanan	42
4. Penerapan Standar Pelayanan.....	45
5. Penetapan dan Penerapan Maklumat Pelayanan	45
BAB V OUTPUT PENELITIAN.....	47
A. Standar Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris	48
B. Standar Pelayanan Surat Pengantar Nikah	50
C. Standar Pelayanan Retribusi Pelayanan Sampah.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	56