

## **DAFTAR ISI**

|   |     |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                                 | i   |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                            | ii  |
| LEMBAR PENGESAHAN.....                              | iii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....                      | iv  |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ..... | v   |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                         | vi  |
| KATA PENGANTAR.....                                 | vii |
| ABSTRAK .....                                       | x   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                               | xi  |
| DAFTAR ISI .....                                    | xii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                             | 1   |
| A. Latar Belakang Masalah.....                      | 1   |
| B. Rumusan Masalah .....                            | 8   |
| C. Tujuan Penelitian .....                          | 8   |
| D. Manfaat Penelitian .....                         | 8   |
| E. Terminologi.....                                 | 9   |
| F. Metode Penelitian.....                           | 11  |
| G. Sistematika Penulisan .....                      | 16  |

|  |    |
|--|----|
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....  | 18 |
| A. Tinjauan Umum Pemerintahan Daerah.....  | 18 |
| 1. Pengertian Pemerintah Daerah.....   | 18 |
| 2. Materi Muatan Peraturan Daerah.....   | 23 |
| 3. Esensi Dasar Otonomi Daerah.....  | 26 |
| B. Tinjauan Umum Pelayanan Publik .....  | 32 |
| 1. Pelayanan Publik.....   | 32 |
| 2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....   | 34 |
| 3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....   | 36 |
| 4. Standar pelayanan publik .....  | 36 |
| C. Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Undang-undang No. 25 Tahun<br>2009.....                                | 37 |
| D. Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Peraturan Daerah Nomor 11<br>tahun 2016 Kota Semarang .....            | 43 |
| E. Pelayanan Publik Dalam Perspektif islam .....   | 45 |
| BAB III PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....  | 50 |
| A. Problematika Hukum dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11<br>tahun 2016 tentang Pelayanan Publik ..... | 50 |

|   |    |
|---|----|
| B. Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Cara Mengoptimalkan Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Kota Semarang Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 ..... | 60 |
| <br>  |    |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....  | 69 |
| <br>  |    |
| A. Kesimpulan .....   | 69 |
| <br>  |    |
| B. Saran.....   | 71 |
| <br>  |    |
| DAFTAR PUSTAKA.....   | 72 |