

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Teoritis	10
2. Manfaat Praktis	10
E. Terminologi.....	11
1. Implementasi	11
2. Pelayanan Publik	12
3. Akta Kelahiran	13
F. Metode Penelitian	14
1. Metode Pendekatan	14
2. Spesifikasi Penelitian	14

3. Jenis Dan Sumber Data Penelitian	15
4. Metode Pengumpulan Data	17
5. Lokasi Penelitian	18
6. Metode Analisis Data	18
G. Sistematika Penulisan	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Tinjauan Umum Pemerintahan Daerah	21
1. Pengertian Pemerintahan Daerah	21
2. Perangkat Pemerintahan Daerah	24
3. Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.....	25
4. Tinjauan Umum Peraturan Daerah	29
B. Pelayanan Publik.....	36
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	36
2. Asas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik.....	38
3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	43
4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	46
5. Faktor Pendukung Pelayanan Publik.....	48
6. Kualitas Pelayanan Publik.....	51
C. Akta Kelahiran	55
1. Pengertian Akta Kelahiran	55
2. Jenis-Jenis Akta Kelahiran	56
3. Fungsi dan Manfaat Akta Kelahiran	58
D. Pelayanan dalam Perspektif Islam	60
1. Pelayanan dalam Pandangan Islam	60

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	64
1. Gambaran Umum Kota Tangerang	64
2. Gambaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.....	66
B. Peraturan yang Mengatur Mengenai Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Tangerang.....	76
C. Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pemberian Pelayanan Publik Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Tangerang.....	85
D. Kendala dalam Pemberian Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Upaya Mengatasi Permasalahan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	102
BAB IV PENUTUP	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Pelayanan	721
--------------------------------	-----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Source : petatematikindo.wordpress.com.....	64
Gambar 2. Lampiran Peraturan Walikota No. 69 Tahun 2016	70
Gambar 3.....	88
Gambar 4.....	90

