DAFTAR ISI

JUDUL …… i

HALAMAN JUDUL …….. ii

HALAMAN PERSETUJUAN …… iii

HALAMAN PENGESAHAN ……. iv

ABSTRAK …….. v

ABSTRACT …… vi

KATA PENGANTAR …… vii

DAFTAR ISI …….. viii

DAFTAR TABEL …….. ix

DAFTAR GAMBAR …….. x

BAB I PENDAHULUAN ……. 1

A. Latar Belakang Masalah ……. 1

B. Perumusan Masalah …… 8

C. Tujuan Penelitian …… 8

D. Manfaat Penelitian .....…….. 9

E. Kerangka Konseptual …… 10

F. Metode Penelitian …….. 15

BAB II KAJIAN PUSTAKA …….. 22

A. Pemerintah Daerah …….. 22

B. Pelayanan Publik oleh Birokrasi bagi Masyarakat …… 46

C. Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan…… 66

D. Birokrasi Dalam Pelayanan …….…… 70

E. Ruang Lingkup Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) ……..... 79

F. Standar Operasioanl Prosedur (SOP) …… . 81

G. Pelayanan Prima dan Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam …….. 85

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 95

A. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Sebelum Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kecamatan Kabupaten Jepara……. 95

B. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) yang sesuai Dengan SOP di Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara…… 97

C. Kendala-kendala dan Upaya Mengatasi dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara…….. 128

BAB IV PENUTUP 154

A. Kesimpulan ……. 154

B. Saran …… 156

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Perbandingan Pelayanan Perijinan sebelum dan sesudah..... 147

Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan Terhadap Pengguna Perijinan..... 150

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara..... 98

Gambar 3.2 Prosedur Proses Perijinan pada Kantor Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara 99