

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik	15
1. Pengertian Pelayanan Publik	15
2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	15
3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	16
4. Prinsip Pelayanan Publik.....	18
5. Ruang Lingkup Pelayanan.....	20
6. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	21
7. Standar Pelayanan	22
8. Kualitas Pelayanan	25
B. Tinjauan Umum Tentang Administrasi Kependudukan	26
1. Pengertian Administrasi Kependudukan	26
2. Hak dan Kewajiban Penduduk.....	26
3. Kewenangan Penyelenggara dan Instansi Pelaksana	27
4. Data dan Dokumen Kependudukan	30
C. Tinjauan Umum Tentang Pencatatan Akta Kelahiran.....	33
1. Jenis Pencatatan Kelahiran	33
2. Persyaratan Pencatatan Kelahiran	36

3. Tata Cara Pencatatan Kelahiran.....	36
D. Tinjauan Umum Tentang Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi (SAPUKUWAT)	39
1. Pengertian SAPUKUWAT	39
2. Permasalahan	40
3. Manfaat.....	41
4. Asas-Asas	41
E. Tinjauan Umum Tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	41
1. Tugas Pokok dan Fungsi	41
2. Visi Misi.....	42
3. Struktur Organisasi.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Jenis dan Sifat Penelitian	16
B. Bahan Penelitian.....	47
C. Lokasi dan Subjek Penelitian.....	49
D. Jalannya Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Urgensi yang mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta membuat inovasi pelayanan Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi (SAPUKUWAT) di Kota Surakarta.	52
1. Urgensi yang Mendorong Pembuatan Inovasi Pelayanan SAPUKUWAT	52
2. Perbedaan Inovasi Pelayanan SAPUKUWAT dengan Inovasi Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran Sebelumnya di Kota Surakarta... ..	56
B. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi (SAPUKUWAT) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.....	62
1. Persyaratan yang Harus Dipenuhi oleh Pemohon.....	65
2. Tahapan Penerbitan Dokumen dalam Inovasi Pelayanan SAPUKUWAT	67
3. Hambatan yang Dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Melaksanakan Inovasi Pelayanan SAPUKUWAT.....	70
4. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta terhadap Pelaksanaan Inovasi Pelayanan SAPUKUWAT	76
BAB V PENUTUP	83

A. Kesimpulan	83
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Jabatan Fungsional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta per Mei 2019.....	72
Tabel 4.2 Pertanyaan untuk Peserta Pelayanan SAPUKUWAT	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Alur Pelayanan SAPUKUWAT Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surakarta	69
Gambar 4.2 Mekanisme/Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat	79