

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PELIMPAHKAN HAK CIPTA	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	i
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah Penelitian.....	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Desa.....	10
2.1.1 PengertianDesa.....	10
2.1.2 Pengertian Pemerintah Desa	11
2.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi pemerintah Desa	12
2.2 Kinerja.....	18
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	18
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	19

2.2.3	Jenis-Jenis Kinerja	21
2.2.4	Konsep Evaluasi Kinerja.....	22
2.2.5	Indikator Pengukuran Kinerja.....	23
2.3	Pelayanan Publik.....	25
2.3.1	Pengertian Pelayanan Publik.....	25
2.3.2	Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	26
2.3.3	Asas-Asas Pelayanan Publik.....	27
2.4	Penelitian terdahulu.....	29
2.5	Kerangka Konseptual	31
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
3.2	Variabel Penelitian	39
3.3	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	39
3.4	Sumber Data.....	41
3.5	Instrumen Penelitian.....	42
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7	Teknik Analisis Data.....	44
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Gambaran Umum Desa Hilimbowo Idanoi.....	46
4.1.1	Sejarah Singkat Desa Hilibowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli	46
4.1.2	Visi dan Misi	46
4.1.3	Struktur Organisasi Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi.....	48
4.1.4	Demografi	49
4.2	Hasil Penelitian	50

4.2.1 Kinerja Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi.....	50
4.2.2 Faktor penghambat Kinerja Pemerintah Desa dalam melaksanakan Pelayanan Publik di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli	54
4.2.3 Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli	55
4.3 Pembahasan.....	56
4.3.1 Kinerja Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi.....	56
4.3.2 Faktor penghambat Kinerja Pemerintah Desa dalam melaksanakan Pelayanan Publik	61
4.3.3 Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran.....	65
5.3 Keterbatasan Penelitian	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70
TRANSKRIP HASIL WAWANCARA PENELITIAN.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	30
-----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	34
Tabel 3.1 Data Informan.....	36