

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB III PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Kerangka Teori.....	7
1. Efektivitas Pelayanan Pengurusan e-KTP	7
a. Pengertian Pelayanan Pengurusan e-KTP	7
b. Efektivitas Layanan	11
c. Kualitas Layanan	12
2. Efektivitas Kepemimpinan Kepala Desa	16
a. Pengertian Pemimpin dan Kepemimpinan	16
b. Efektivitas Kepemimpinan	18
c. Pengertian Kepala Desa atau Desa	21
d. Tugas dan Fungsi Kepala Desa	24
B. Kerangka Konseptual	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Lokasi Penelitian	27
B. Jenis Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel.....	27
1. Populasi	27
2. Sampel	28

D. Definisi Variabel Penelitian	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Lokasi Penelitian	32
1. Letak Geografis Desa Bangun Rejo	32
2. Struktur Organisasi Desa Bangun Rejo	33
B. Deskripsi Hasil Penelitian	34
1. Efektivitas Kepemimpinan Kepala Desa	35
2. Efektivitas Pelayanan Pengurusan e-KTP di Desa Bangun Rejo	43
C. Pembahasan	58
1. Efektivitas Kepemimpinan Kepala Desa	58
2. Efektivitas Pelayanan Pengurusan e-KTP di Desa Bangun Rejo	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70