DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

KATA PENGANTAR ..... **i**

ABSTRAK ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... ***iii***

DAFTAR GAMBAR ..... **iv**

DAFTAR BAGAN ..... **v**

DAFTAR TABEL ..... **vi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. LatarBelakangMasalah 1

B. PembatasanMasalah 8

C. PerumusanMasalah 8

D. TujuanPenelitian 9

E. ManfaatPenelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA **10**

2.1 Hasil Penelitian yang Relevan 10

2.2.KajianTeori 13

2.2.1 Konsep Transparansi 13

2.2.2 Konsep Kulitas Pelayanan 15

2.2.3 Pelayanan Publik 20

2.2.4 Transparansi Pelayanan Publik 26

2.2.5 Konsep Desa 28

2.2.6 Tata Kelola Pemerintahan Desa 36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN **39**

3.1 Desain Penelitian 39

3.1.1 JenisPenelitian 39

3.1.2 Metode Penelitian 39

3.1.3 Lokasi Penelitian 40
3.2 Subjek Penelitian 40
3.3 Defenisi Operasional Penelitian 41
3.4 Teknik Pengumpulan Data 42
3.4.1 Jenis Data 42
3.5 Instrumen Pengumpulan Data 43
3.6 Teknik Analisa Data 44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 45
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 47
4.1.1 Visi dan Misi Desa Maju 48
4.1.2 Struktur Organisasi Desa Maju Kecamatan Siempat Nempa Kabupaten Dairi 51
4.1.3 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Desa Maju 52
4.2 Transparansi Pelayanan Publik di Desa Maju 57
4.2.1 Prosedur Pelayanan 57
4.2.2 Persyaratan Pelayanan 62
4.2.3 Rincian Biayaan 64
4.2.4 Kepastian Waktu 67
BAB V PENUTUP 69
5.1 Kesimpulan 69
5.2 Saran 70
DAFTAR PUSTAKA 71

THE Character Building UNIVERSITY