

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR GAMBAR..... viii

DAFTAR BAGAN ix

DAFTAR TABEL x

DAFTAR LAMPIRAN..... xii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Identifikasi Masalah 8

1.3 Batasan Masalah..... 9

1.4 Rumusan Masalah 9

1.5 Tujuan Penelitian 9

1.6 Manfaat Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA 11

2.1 Kajian Teori 11

2.1.1 Konsep Persepsi 11

2.1.2 Konsep Kapabilitas 12

2.1.3 Tinjauan Umum Konsep Pemerintahan Desa 14

2.1.3.1 Pengertian Desa 14

2.1.3.2 Konsep Masyarakat Desa 16

2.1.3.3 Penyelenggaraan Pemerintah Desa..... 19

2.1.4 Konsep Pelayanan Publik 25

2.1.4.1	Pengertian Pelayanan Publik	25
2.1.4.2	Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	27
2.1.4.3	Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	29
2.1.4.4	Standar Pelayanan Publik	31
2.2	Hasil Penelitian yang Relevan	34
2.3	Kerangka Berpikir.....	41
BAB III	METODE PENELITIAN	44
3.1	Desain Penelitian.....	44
3.1.1	Jenis Penelitian	44
3.1.2	Metode Penelitian	44
3.1.3	Lokasi Penelitian.....	45
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	46
3.2.1	Populasi.....	46
3.2.2	Sampel	47
3.3	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4.1	Jenis Data.....	52
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.4.3	Instrumen Pengumpulan Data.....	55
3.5	Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1	Hasil Penelitian	59
4.1.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	59
4.1.1.1	Keadaan Geografis	59
4.1.1.2	Visi Misi Desa Hapoltahan.....	60
4.1.1.3	Struktur Pemerintahan Desa Hapoltahan	61
4.1.1.4	Keadaan Demografis	61
4.1.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	63
4.1.2.1	Data Angket.....	63
4.1.3	Interpretasi Hasil Penelitian.....	78

4.1.3.1	Kapabilitas Perangkat Desa berdasarkan Pengetahuan .	78
4.1.3.2	Kapabilitas Perangkat Desa berdasarkan Keahlian	80
4.1.3.3	Kapabilitas Perangkat Desa berdasarkan Sikap	83
4. 2	Pembahasan	85
4.2.1	Kapabilitas Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Pengetahuan	87
4.2.2	Kapabilitas Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Keterampilan.....	91
4.2.3	Kapabilitas Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Sikap	94
BAB V	PENUTUP.....	98
5.1	Kesimpulan	98
5.2	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA		101

