

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan	7
2.2 Kerangka Teori	8
2.2.1 Konsep Tata Kelola Pemerintahan	8
2.2.2 Konsep Strategi dan Tipe-Tipe Strategi	12
2.2.3 Konsep Pelayanan Prima	14
2.2.4 Prinsip Pelayanan Prima	18
2.2.5 Karakteristik Pelayanan Prima	19
2.2.5 Konsep Desa Dan Pemerintahan Desa	21
2.2.6 Tugas, Kewajiban, dan Wewenang Kepala Desa	24
2.2.7 Perangkat Desa	26

2.2.8 Badan Permusyawaratan Desa	28
--	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	31
3.1.1 Jenis Penelitian.....	31
3.1.2 Metode Penelitian.....	32
3.1.3 Lokasi penelitian	32
3.2 Subjek Penelitian.....	32
3.3 Definisi Operasional Penelitian.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4.1 Jenis Data	34
3.4.2 Instrumen Pengumpulan Data	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Gambaran Umum Desa Jumantuang Kecamatan Siempat Nempu Kabupaten Dairi.....	38
4.1.2 Tata Kelola Pemerintahan Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Desa Jumantuang	48
4.1.2.1 Pelayanan Mudah Dan Cepat.	52
4.1.2.2 Pelayanan Yang Terbuka	55
4.1.2.3 Pelayanan Sesuai Kebutuhan	59
4.1.2.4 Pelayanan Yang Akrab.....	63

4.1.3 Strategi Pemerintah Desa Dalam Mewujudkan pelayanan Prima Di Desa Jumantuang	67
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	70
4.2.1 Tata Kelola Pemerintahan Desa Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Desa Jumantuang	70
4.2.2 Strategi Pemerintah Desa Jumantuang Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Desa Jumantuang	75
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81