

**DAFTAR ISI**

SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN I .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN II .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR.....	7
A. Landasan Teori .....	7
1. Konsep Kinerja.....	7
2. Pengertian Birokrasi .....	9
3. Kinerja Birokrasi .....	13
4. Kualitas Pelayanan .....	17
5. Kualitas Pelayanan Umum .....	24
6. Aparatur Pemerintah (Penggerak Birokrasi) .....	27
B. Kerangka Pikir.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Tipe dan dasar Penelitian .....	33
B. Definisi Konsep .....	33
C. Jenis Data.....	34
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	35
E. Instrumen Penelitian .....	36
F. Analisis Data .....	37
G. Lokasi Penelitian .....	38

H. Waktu dan Jadwal Penelitian .....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....	41
A. Deskripsi Wilayah/Lokasi Penelitian .....	41
1. Sejarah Singkat Terbentuknya Desa Tongko .....	42
2. Keadaan Penduduk .....	42
3. Keadaan Geografis .....	43
4. Struktur Organisasi dan Tata Kerja .....	44
5. Keadaan Sarana dan Prasarana .....	47
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	49
1. Kinerja Birokrasi Desa dalam upaya Meningkatkan Pelayanan Umum di Desa Tongko Kecamatan Lage Kabupaten Poso.....	49
1.1 Efektifitas.....	50
1.2 Efisiensi .....	53
1.3 Keadilan.....	54
1.4 Daya Tanggap.....	55
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Umum di Desa Tongko Kecamatan Lage Kabupaten Poso.....	57
2.1 Sumber Daya Manusia.....	57
2.2 Kurangnya Pemahaman Tentang Tupoksi.....	58
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	62
LAMPIRAN	
1. Pedoman Wawancara	
2. Surat Keterangan Penelitian Dari Fakultas	
3. Surat Keterangan Telah Meneliti Dari Desa	
4. Dokumentasi	
5. Daftar Riwayat Hidup	

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Yang Dianut.....	43
3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pegawai.....	47
4 Keadaan Sarana dan Prasarana .....	48

