

## DAFTAR ISI

### MOTTO

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

### TANDA PENGESAHAN

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

RINGKASAN .....	i
-----------------	---

SUMMARY .....	ii
---------------	----

KATA PENGANTAR .....	iii
----------------------	-----

DAFTAR ISI .....	v
------------------	---

DAFTAR TABEL .....	viii
--------------------	------

DAFTAR GAMBAR .....	ix
---------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN .....	x
-----------------------	---

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
--------------------------------	----------

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Kontribusi Penelitian .....	5
E. Sistematika Pembahasan .....	5

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
-------------------------------------	----------

A. Pemerintahan Desa.....	7
1. Pengertian Pemerintahan Desa.....	7
2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Desa.....	9
3. Pemecahan, Penggabungan dan Penghapusan Desa .....	11
4. Kewenangan Desa .....	14
B. Pemerintahan Kelurahan .....	15
1. Pengertian Kelurahan .....	15
2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan .....	18
3. Status Kepegawaian di Kelurahan.....	22
C. Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan .....	24
1. Syarat-Syarat Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan .....	26
2. Tata Cara Pengajuan dan Penetapan Perubahan Status Desa menjadi Kelurahan .....	29
D. Pelayanan Publik .....	31
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	31
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	33
3. Standar Pelayanan Publik.....	35
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	37



5. Klasifikasi Pelayanan Publik.....	38
6. Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Publik .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Fokus Penelitian .....	42
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	44
D. Jenis dan Sumber Data .....	44
E. Instrumen Penelitian.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
G. Analisis Data .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum Kelurahan Dadaprejo.....	50
1. Keadaan Geografis .....	52
2. Struktur Pemerintahan kelurahan Dadaprejo .....	53
B. Penyajian Data .....	57
1. Perubahan Yang Terjadi pada Status Desa menjadi Kelurahan .....	57
a. Mekanisme Perubahan Status Desa menjadi Kelurahan .....	58
1) Prakarsa dan Kesepakatan Masyarakat .....	59
2) Peran Kepala Desa dan BPD (Badan Permusyawaratan Desa) dalam Mengawal dan Mempersiapkan Proses Perubahan .....	68
a) Membentuk Panitia Perubahan Status Desa Dadaprejo Menjadi Kelurahan .....	69
b) Mengadakan Sosialisasi Mengenai Perubahan Status Desa Dadaprejo menjadi Kelurahan .....	71
c) Pelaksanaan Penjaringan Aspirasi Masyarakat .....	72
d) Panitia Melaporkan Hasil Penjaringan Aspirasi Masyarakat Kepada Kepala Desa dan BPD.....	77
e) Kepala Desa Mengajukan Usul Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan Kepada Bupati/ Walikota Melalui Camat.....	79
f) Walikota Membentuk Tim Observasi Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan .....	81
g) Pengajuan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Perubahan Status Desa Dadaprejo Menjadi Kelurahan oleh kota kepada DPRD .....	83
h) Penetapan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 13 Tahun 2010 tentang Perubahan Status Desa Dadaprejo Menjadi Kelurahan .....	85



b.	Syarat Pembentukan Kelurahan .....	89
1)	Jumlah Penduduk .....	89
2)	Luas Wilayah .....	92
3)	Sosial Budaya Masyarakat .....	93
4)	Faktor Letak .....	94
5)	Sarana dan Prasarana.....	97
6)	Volume Pelayanan .....	99
2.	Pelayanan Publik .....	100
a.	Jenis Pelayanan .....	102
b.	Ketepatan Waktu Pelayanan .....	106
c.	Akurasi Pelayanan.....	108
d.	Kesopanan dan Keramahan.....	110
e.	Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan .....	115
f.	Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan .....	117
C.	Pembahasan .....	119
1.	Perubahan Status Desa menjadi Kelurahan di Dadaprejo.....	121
a.	Mekanisme Perubahan Status Desa menjadi Kelurahan .....	122
1)	Prakarsa dan Kesepakatan Masyarakat .....	123
2)	Peran Kepala Desa dan BPD (Badan Permusyawaratan Desa) dalam Mengawal dan Mempersiapkan Proses Perubahan .....	126
b.	Syarat Pembentukan Kelurahan .....	128
1)	Jumlah Penduduk.....	128
2)	Luas Wilayah.....	130
3)	Sosial Budaya Masyarakat.....	130
4)	Faktor Letak.....	132
5)	Sarana dan Prasarana .....	133
6)	Volume Pelayanan .....	134
2.	Pelayanan Publik .....	137
a.	Jenis Pelayanan.....	138
b.	Ketepatan Waktu Pelayanan .....	139
c.	Akurasi Pelayanan .....	140
d.	Kesopanan dan Keramahan .....	141
e.	Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan .....	142
f.	Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan .....	144
<b>BAB V PENUTUP</b>	.....	146
A.	Kesimpulan .....	146
B.	Saran.....	149
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	xii