

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penulisan	9
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Definisi Operasional	11
F. Lokasi dan Subjek Penelitian	13
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Tinjauan Tentang Otonomi	14
1. Pengertian Tentang Otonomi	14
2. Tujuan Otonomi Daerah	20
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Otonomi Daerah	21
4. Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Indonesia	22
5. Asas Pemerintahan Di Daerah	24
6. Pelimpahan Wewenang Dalam Otonomi Daerah	25
B. Kinerja	29
1. Pengertian Kinerja	29
2. Tingkat dan sumber kinerja	33
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	34
a. Faktor Individu	34
b. Faktor Lingkungan Organisasi	35
4. Penentuan indikator kinerja sebagai dasar penilaian kinerja	35
5. Pengawasan, pengendalian, dan pemeriksaan kinerja pemerintah daerah	41
C. Pelayanan Publik	44
1. Pengertian pelayanan publik	44
2. Klasifikasi pelayanan publik	46
3. Asas pelayanan publik	49
4. Prinsip pelayanan publik	51
5. Standar pelayanan publik	53

6. Pola pelayanan publik	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	58
B. Pendekatan Penelitian	60
C. Instrumen Penelitian	62
D. Teknik Pengumpul Data	63
E. Lokasi dan Subjek Penelitian.....	66
F. Tahap-Tahap Penelitian	68
G. Agenda Kegiatan	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor	77
1. Kondisi Sumber Daya Manusia.....	80
2. Kondisi Sarana dan Prasarana Pendidikan	81
3. Visi dan Misi	84
4. Program dan Kegiatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor	85
B. Deskripsi Hasil Penelitian	88
1. Deskripsi Kinerja Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor setelah Otonomi Daerah diberlakukan	88
2. Gambaran Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kabupaten Bogor setelah Otonomi Daerah diberlakukan	92
3. Upaya Yang Dilakukan Pihak Pemerintah Untuk Mengatasi Hambatan Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Otonomi Pendidikan Di Kabupaten Bogor	94
C. Pembahasan Hasil Penelitian	98
1. Deskripsi Kinerja Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor setelah Otonomi Daerah diberlakukan	98
2. Gambaran Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kabupaten Bogor setelah Otonomi Daerah diberlakukan	108
3. Upaya Yang Dilakukan Pihak Pemerintah Untuk Mengatasi Hambatan Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Otonomi Pendidikan Di Kabupaten Bogor	117
D. Temuan Peneliti	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	123
1. Kesimpulan Umum.....	123
2. Kesimpulan Khusus.....	123
B. Saran	125
C. Implikasi Penelitian	126
1. Implikasi Bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor	126
2. Implikasi Bagi Penulis.....	126
DAFTAR PUSTAKA	128

LAMPIRAN-LAMPIRAN

- A. Tabel Data
- B. Instrumen Penelitian
- C. Dokumentasi
- D. Surat-surat Penelitian

