

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR ISTILAH/SINGKATAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kajian Teori	19
2.2.1 Pengertian <i>Good Governance</i>	19
2.2.2 Indikator Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	22
2.2.3 Tujuan <i>Good Governance</i>	23
2.3.1 Konsep Pelayanan Publik	24
2.3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik	25
2.3.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	26
2.4.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	27
2.4.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik	28
2.3 Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.2 Jenis Penelitian	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data ..	31
3.4 Teknik Penentuan Informan	32
3.5 Teknik Analisis Data	34

3.6 Uji Keabsahan Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	36
4.1 Gambaran Lokus Penelitian	36
4.1.1 Visi dan Misi	36
4.1.2 Kode Etik BPJS Ketenagakerjaan	37
4.1.3 Struktur Organisasi	38
4.1.4 Program BPJS Ketenagakerjaan	43
4.1.5 Pedoman <i>Governance</i> BPJS Ketenagakerjaan	44
4.1.6 Tugas dan Fungsi Pokok BPJS	45
4.2 Hasil Penelitian	45
4.2.1 Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan	48
BAB V PEMBAHASAN	79
5.1 Indikator Akuntabilitas.....	79
5.2 Indikator Transparansi	80
5.3 Indikator Tegaknya Supremasi Hukum	82
5.4 Indikator Partisipasi	84
5.5 Indikator Daya Tanggap.....	85
BAB VI PENUTUP	87
6.1 Kesimpulan	87
6.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	93