

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
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 Pelayanan Publik	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	12
2.2.2 Indikator Pelayanan Publik.....	14
2.2.3 Standar pelayanan Publik	15
2.3 <i>Dynamic Governance</i>	17
2.4 Kerangka Berfikir	24
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksana	28
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Teknik Penentuan Informan.....	29
3.5 Validasi Data.....	30
3.6 Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN	33
4.1 Gambaran Umum	33
4.1.1 Gambaran Umum PT Pos Indonesia Jakarta Selatan	35
4.1.2 Visi dan Misi	35
4.2 Hasil Penelitian	35
4.2.1 <i>Thinking Ahead</i>	36

4.2.2 <i>Thinking Again</i>	40
4.2.3 <i>Thinking Across</i>	43
BAB V PEMBAHASAN	46
5.1 Analisis Dynamic Governance Pada Program Pospay di PT Pos Indonesia Jakarta Selatan	46
5.1.1 <i>Thinking Ahead</i>	46
5.1.2 <i>Thinking Again</i>	49
5.1.3 <i>Thinking Across</i>	52
BAB VI PENUTUP	56
6.1 Kesimpulan.....	56
6.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61