

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Tabel .....	xiii
BAB I (PENDAHULUAN).....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Batasan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II (LANDASAN TEORI).....	11
A. Definisi Pelayanan Publik.....	11
B. Inovasi dalam Pelayanan Publik.....	14
C. <i>The New Public Services</i> .....	19
D. Definisi Lanjut Usia.....	22
E. Ageism.....	25
BAB III (METODE PENELITIAN).....	27
A. Jenis Penelitian .....	27
B. Subjek Penelitian.....	29
C. Prosedur Penentuan Sumber Data.....	30
D. Metode Pengumpulan Data.....	31
D. 1 Perizinan Penelitian.....	32

D. 2	Survey Pendahuluan.....	33
D. 3	Negosiasi Penelitian .....	33
D. 4	Proses Pengambilan Data .....	34
E.	Analisis Data .....	42
BAB IV	(HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN).....	44
A.	Hasil Penelitian .....	44
A. 1	Data Subjek Penelitian.....	44
A. 2	Data Seluruh Subjek .....	46
A. 2. 1	Data Panti Wreda HANNA.....	46
A. 2. 2	Data BPSTW Budi Luhur .....	61
B.	Pembahasan .....	82
B. 1	<i>New Public Service</i> dalam Pelayanan Panti Wredha “HANNA” .....	82
B. 2	<i>New Public Service</i> dalam Pelayanan Balai Pelayanan Sosial Tresna Wredha Budi Luhur.....	91
BAB V	(PENUTUP) .....	104
a.	Kesimpulan.....	104
b.	Saran.....	106
Daftar Pustaka	.....	108