UNIVERSITAS GADJAH MADA
INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICES PADA PANTI WREDHA HANNA DAN BPSTW BUDI LUHUR
OKTAVIANI NUR AZIZAH, Drs. Hadriyanus Suharyanto, M. Si.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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. The New Public Services 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

UNIVERSITAS GADJAH MADA
INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICES PADA PANTI WREDHA HANNA DAN BPSTW BUDI LUHUR
OKTAVIANI NUR AZIZAH, Drs. Hadriyanus Suharyanto, M. Si.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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 *New Public Service* dalam Pelayanan Panti Wredha "HANNA"....82
B. 2 *New Public Service* dalam Pelayanan Balai Pelayanan Sosial Tresna Wredha Budi Luhur....91
BAB V (PENUTUP)....104
a. Kesimpulan....104
b. Saran....106
Daftar Pustaka....108