

## DAFTAR ISI

|                                                         |             |
|---------------------------------------------------------|-------------|
| <b>PERNYATAAN</b> .....                                 | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                             | <b>ii</b>   |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....                        | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                    | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                 | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                               | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                              | <b>viii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                          | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian .....             | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                | 4           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                             | 4           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                            | 5           |
| 1.5 Metode Penelitian .....                             | 6           |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....                         | 7           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                    | <b>9</b>    |
| 2.1 Kinerja .....                                       | 9           |
| 2.2 Pelayanan Publik .....                              | 10          |
| 2.3 Kajian Pustaka .....                                | 13          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                  | <b>17</b>   |
| 3.1 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data ..... | 17          |
| 3.1.1 Metode Penelitian .....                           | 17          |
| 3.1.2 Teknik Pengumpulan Data .....                     | 20          |
| 3.2 Persiapan Penelitian .....                          | 23          |
| 3.2.1 Penentuan Tema Penelitian .....                   | 23          |
| 3.2.2 Penyusunan Rancangan Penelitian .....             | 24          |
| 3.2.3 Mengurus Perizinan.....                           | 26          |
| 3.2.4 Mempersiapkan Perlengkapan Penelitian.....        | 26          |
| 3.2.5 Proses Bimbingan .....                            | 27          |

|                                                                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3 Pelaksanaan Penelitian .....                                                                                   | 28        |
| 3.3.1 Pengumpulan Sumber (Heuristik) .....                                                                         | 28        |
| 3.3.1.1 Pengumpulan Sumber Tertulis .....                                                                          | 29        |
| 3.3.1.2 Pengumpulan Sumber Lisan .....                                                                             | 30        |
| 3.3.2 Kritik Sumber .....                                                                                          | 32        |
| 3.3.3 Penafsiran Sumber (Interpretasi) .....                                                                       | 36        |
| 3.4 Laporan Hasil Penelitian (Historiografi).....                                                                  | 37        |
| <br>                                                                                                               |           |
| <b>BAB IV PERKEMBANGAN PT.POS DI KOTA BANDUNG TAHUN 1945-2007 .....</b>                                            | <b>40</b> |
| 4.1 Keadaan PT.Pos Kota Bandung Tahun 1945-2007.....                                                               | 40        |
| 4.1.1 Gambaran Umum PT.Pos di Kota Bandung Tahun 1945-2007....                                                     | 40        |
| 4.1.2 Perkembangan Organisasi PT.Pos di Kota Bandung .....                                                         | 48        |
| 4.2 Kebijakan-Kebijakan Permerintah yang Mengatur Pelayanan PT.Pos Kota Bandung Terhadap Masyarakat.....           | 55        |
| 4.2.1 Kinerja PT.Pos Kota Bandung Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat tahun 1945-2007 .....             | 62        |
| 4.2.2 Hambatan PT.Pos Kota Bandung Dalam Memberikan Pelayanan Pengiriman Barang dan Jasa.....                      | 67        |
| 4.3 Upaya PT.Pos Kota Bandung Dalam Menghadapi Pesatnya Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi dan Jasa ..... | 76        |
| <br>                                                                                                               |           |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                            | <b>91</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                               | 91        |
| 5.2 Saran.....                                                                                                     | 92        |
| <br>                                                                                                               |           |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                        | <b>95</b> |
| <br>                                                                                                               |           |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                                                                                           |           |
| <br>                                                                                                               |           |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b>                                                                                               |           |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Perbedaan Fungsi Dan Layanan Pos Yang Terjadi di Indonesia.....                 | 45 |
| 4.2 Kantor Pos Kota Bandung Dari Tahun 1945-2007.....                               | 61 |
| 4.3 Perkembangan Arus Lalu Lintas Pos Dan Giro,1968-1972.....                       | 66 |
| 4.4 Perkembangan Keuangan Perum Pos dan Giro, 1978-1988 .....                       | 67 |
| 4.5 Perbandingan Daya Serap Paket Perjastip dan Perum Pos, 1988-1994.....           | 73 |
| 4.6 Perbandingan Sumber Daya Perjastip dan Perum Pos, 1994 di Kota Bandung<br>..... | 74 |
| 4.7 Perkembangan Produk PT.Pos Dari Tahun 1945-2005 .....                           | 88 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| 4.1 Logo PT. Pos Indonesia Tahun 1956-1978..... | 43 |
| 4.2 Logo PT. Pos Indonesia Tahun 1987-1996..... | 46 |
| 4.3 Logo PT. Pos Indonesia Tahun 1996-2007..... | 47 |