

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kinerja	9
2.2 Pelayanan Publik	10
2.3 Kajian Pustaka	13
BAB III METODE PENELITIAN	17
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

BAB IV PERKEMBANGAN PT.POS DI KOTA BANDUNG TAHUN 1945-2007..... 40

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

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 91

5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA 95

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

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	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