

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
SURAT KETERANGAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya	9
1. Pelayanan Publik	9
2. Inovasi Pelayanan Publik	12
3. Dasar Penyusunan Inovasi Pelayanan Publik	17
4. Manfaat Inovasi Pelayanan Publik	18
5. Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan dan Kegagalan Inovasi Pelayanan Publik.....	19
B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan	21
1. PT PLN (Persero) ULP Panakkukang	21
2. Penyediaan Ruang Pelayanan Bagi LANSIA dan Ibu Hamil..	25
C. Kerangka Konsep.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan Penelitian.....	29
B. Prosedur Penelitian	29
C. Desain Data Penelitian	30
BAB IV OUTPUT PENELITIAN.....	35
A. Halaman Sampul Laporan Akhir Pelaksanaan Proyek Perubahan ..	35
B. Bab I Pendahuluan	36
1. Latar Belakang.....	36
2. Tujuan Proyek Perubahan.....	38
3. Gambaran Umum Organisasi dan Unit Kerja	39
C. Bab II Rancangan Proyek Perubahan.....	45
1. Identifikasi dan Perumusan Isu	45
2. Penetapan Isu.....	46

3. Gagasan Pemecahan Masalah	48
4. Sasaran Penerima	48
5. Kegiatan, Tahapan Kegiatan, <i>Output</i> dan <i>Time Frame</i> Pelaksanaan Proyek Perubahan.....	49
D. Bab III Hasil Pelaksanaan Proyek Perubahan	51
1. Tujuan Jangka Pendek	51
2. Tujuan Jangka Menengah.....	71
3. Tujuan Jangka Panjang	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN	78