

DAFTAR ISI

	Halaman
Daftar Tabel	i
Daftar Bagan	ii
Daftar Gambar	iii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang <i>Good Corporate Governance</i> (GCG).....	12
1. Konsep <i>Corporate Governance</i>	12
2. Konsep <i>Good Corporate Governance</i> (GCG).....	15
3. Aspek-aspek <i>Good Corporate Governance</i> (GCG).....	20
4. Prinsip-prinsip <i>Good Corporate Governance</i> (GCG).....	23
B. Tinjauan Tentang Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).....	33
1. Pengertian AP2T.....	33
2. Peraturan atau Payung Hukum AP2T.....	34
3. Tujuan AP2T.....	35
4. Manfaat AP2T.....	36
5. Fungsi atau Kegunaan AP2T.....	37
6. Sosialisasi AP2T.....	38
7. Keuntungan AP2T.....	38
8. Harapan AP2T.....	38
9. AP2T sebagai Perwujudan dari Prinsip Transparansi dalam GCG. .	39
C. Kerangka Pikir.....	40

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.....	44
B. Fokus Penelitian.....	45
C. Lokasi Penelitian.....	47
D. Jenis Data dan Sumber Data.....	47
E. Instrumen Penelitian.....	51
F. Teknik Pengumpulan Data.....	53
G. Teknik Analisis Data.....	56
H. Teknik Keabsahan Data.....	58

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. PLN (Persero).....	62
B. Sejarah PT. PLN (Persero)	62
C. Bisnis PT. PLN (Persero).....	64
D. Sejarah PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung.....	65
E. Sekilas Wilayah Usaha PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung.....	68
F. Data Statistik PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung tahun 2012.....	71
G. Struktur Manajemen.....	73

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	77
Fokus 1: Penerapan Prinsip Transparansi dalam <i>Good Corporate Governance</i> (GCG) pada Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung	
1. Penyediaan Informasi yang Akurat dan Tepat Waktu.....	78
2. Penyediaan Informasi yang digunakan dalam Proses Pengambilan Keputusan.....	92
Fokus 2: Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung	
1. Kendala Internal dalam Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).....	101
2. Kendala Eksternal dalam Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).....	103
B. Pembahasan.....	117

Fokus 1: Penerapan Prinsip Transparansi dalam *Good Corporate Governance* (GCG) pada Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung

1. Penyediaan Informasi yang Akurat dan Tepat Waktu..... 117
2. Penyediaan Informasi yang digunakan dalam Proses Pengambilan Keputusan..... 123

Fokus 2: Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung

1. Kendala Internal dalam Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)..... 132
2. Kendala Eksternal dalam Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)..... 134

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan..... 137
- B. Saran..... 140

DAFTAR PUSTAKA