(Word to PDF Converter - Unregistered)
http://www.Word-to-PDF-Converter.net

KATA PENGANTAR



Assallamuallaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini ini dengan judul **"Pengaruh Implementasi Kebijakan *Electronic Ticketing* Terhadap Pelayanan Publik Di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 BANDUNG."**

Skripsi ini disusun oleh peneliti dengan maksud untuk memenuhi sidang Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.

Selama dalam penyusunan Skripsi ini, peneliti banyak menerima bimbingan, bantuan, masukan dan dorongan yang sangat berarti. Peneliti pada kesempatan ini menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs.,MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
2. Nia Karniawati, S.IP,.M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia sekaligus Dosen Pembimbing bagi peneliti.
3. Dosen-dosen pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
4. Kepala Kantor PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 BANDUNG yang telah mengizinkan peneliti untuk melaksanakan penelitian di tempat tersebut.
5. Bapak Bambang dan Ibu Dian yang sudah membantu peneliti mendapatkan data-data yang peneliti butuhkan dalam pembuatan Skripsi ini.

(Word to PDF Converter - Unregistered)
http://www.Word-to-PDF-Converter.net

6. Kedua orang tua yang selalu memberikan semangat, do'a, motivasi dan membantu penelitian dari segi moril maupun materil sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
7. Kakak dan Adik di rumah yang yang selalu memberikan do'a, dan motivasi dalam pembuatan Skripsi ini.
8. Amalia Wijayanti yang telah menbantu dan memberikan semangat dalam penyusunan Skripsi ini.
9. Teman-teman Prodi Ilmu Pemerintahan angkatan 2006,2007,2008 yang selalu memberikan bantuan serta semangat dan motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.
10. Ucok, Malik, Vha2, Kebo, Syawal, Rian, Jay, Irham, Shelmi yang selalu mendukung serta membantu dalam pembuatan Skripsi ini.

Akhir kata peneliti sampaikan rasa terima kasih bagi semua pihak yang secara langsung terlibat dalam penyelesaian Skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Semoga Skripsi ini memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan kita semua pada umumnya.

Wassalamuallaikum Wr. Wb

Bandung, Agustus 2011
Peneliti

Firdaus

(Word to PDF Converter - Unregistered)
http://www.Word-to-PDF-Converter.net

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO..... ii
SURAT PERNYATAAN..... iii
LEMBAR PENGESAHAN..... iv
ABSTRAK..... v
ABSTRACK..... vi
KATA PENGANTAR..... vii
DAFTAR ISI..... ix
DAFTAR GAMBAR..... xiii
DAFTAR TABEL..... xiv
DAFTAR BAGAN..... xviii
DAFTAR LAMPIRAN..... xix
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah..... 7
1.3 Maksud dan Tujuan penelitian 8
1.4 Kegunaan Penelitian 8
1.5 Kerangka Pemikiran 9
1.6 Metode Penelitian 22
1.6.1 Teknik Pengumpulan Data..... 23

Word to PDF Converter (Word to PDF Converter - Unregistered)
http://www.Word-to-PDF-Converter.net

1.6.2 Teknik Penentuan Sampel..... 25
1.6.3 Uji Validitas dan Uji Realibilitas..... 27
1.6.4 Analisis Data..... 28
1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian 33
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Implementasi Kebijakan..... 35
2.1.1 Implementasi..... 35
2.1.2 Pengertian Kebijakan..... 37
2.1.3 Implementasi Kebijakan..... 41
2.2 Pelayanan Publik..... 42
2.2.1 Pengertian pelayanan..... 42
2.2.2. Pengertian Publik..... 45
2.2.3 Faktor Pendukung Pelayanan Publik..... 46
2.3 Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Pelayanan Publik..... 50
BAB III OBJEK PENELITIAN
3.1 Gambaran Umum Kota Bandung..... 51
3.1.1 Sejarah Kota Bandung..... 51
3.1.2 Letak Geografis Kota Bandung..... 54
3.1.3 Visi dan Misi Kota Bandung..... 56
3.1.4 Pariwisata dan Budaya Di Kota Bandung..... 58
3.1.5 Infrastruktur Di Kota Bandung..... 60
3.2 Sejarah Umum Berdirinya PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung..... 62
3.3 Visi dan Misi PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung..... 68

(Word to PDF Converter - Unregistered)
http://www.Word-to-PDF-Converter.net

3.4 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung..... 69
3.4.1 Kedudukan PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung..... 69
3.4.2 Tugas Pokok PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung..... 69
3.4.3 Fungsi PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung..... 70
3.4.4 Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung 70
3.5 Gambaran Umum *Electronic Ticketing* (*E-Ticketing*) yang diterapkan pada PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung..... 73
3.5.1 Latar Belakang *E-Ticketing*..... 73
3.5.2 Prosedur Transaksi melalui *Call Center*..... 73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Implementasi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI DAOP 2 Bandung..... 83
4.1.1 Tanggapan Responden tentang Implementasi Kebijakan di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung Mengenai Isi Kebijakan..... 84

(Word to PDF Converter - Unregistered)
http://www.Word-to-PDF-Converter.net

4.1.2 Tanggapan Responden tentang Implementasi Kebijakan Mengenai Kinerja Kebijakan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung..... 90
4.1.3 Tanggapan Responden tentang Implementasi Kebijakan Mengenai Kelompok dan Sasaran Kebijakan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung..... 96
4.2 Pelayanan Publik di PT. KAI DAOP 2 Bandung..... 102
4.2.1 Tanggapan Responden tentang Pelayanan Publik Mengenai Kesadaran di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2
Bandung..... 103
4.2.2 Tanggapan Responden tentang Pelayanan Publik Mengenai Aturan di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung.....
.. 107
4.2.3 Tanggapan Responden tentang Pelayanan Publik Mengenai Organisasi di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2
Bandung..... 112
4.2.4 Tanggapan Responden tentang Pelayanan Publik Mengenai Pendapatan di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2
Bandung..... 114
4.2.5 Tanggapan Responden tentang Pelayanan Publik Mengenai Kemampuan di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2
Bandung..... 120
4.2.6 Tanggapan Responden tentang Pelayanan Publik Mengenai Sarana Pelayanan di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 125

(Word to PDF Converter - Unregistered)
http://www.Word-to-PDF-Converter.net

Bandung.....

4.3 Pengaruh Implementasi Kebijakan E-Tcketing Terhadap Pelayanan Publik di PT. KAI DAOP 2 Bandung.....
.. 130

4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data..... 130

4.3.2 Analisis
Korelasi..... 134

4.3.3 Hasil Uji
Hipotesis..... 136

4.3.4 Koefisien
Determinasi..... 138

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1
Kesimpulan..... 139

5.2
Saran..... 140

DAFTAR
PUSTAKA..... 142

LAMPIRAN-LAMPIRAN…… 145