

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang Masalah	1
1. Tujuan Penelitian.....	14
2. Kegunaan Penelitian	15
3. Kerangka Berpikir	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
B. Deksripsi Konseptual.....	25
C. Tinjauan Administrasi Publik	25
D. Tinjauan Pelayanan Publik	29
E. Inovasi Pelayanan Publik.....	32
F. Proposisi.....	38

BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Pendekatan dan Metode.....	39
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian	40
C. Teknik Pengumpulan Data.....	40
D. Teknik Analisis Data	43
E. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	44
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	46
B. Hasil Penelitian	53
C. Pembahasan Hasil Penelitian	79
BAB V.....	86
PENUTUP	86
A. Simpulan	86
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
DAFTAR LAMPIRAN	95
RIWAYAT HIDUP	111

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Data Informan	41
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tiket Harian Berjaminan (TBH).....	ix
Gambar 1.2 Kartu Multi Trip (KMT)	9
Gambar 1.3 Diagram Transportasi Pengguna Kartu Multi Trip (KMT).....	10
Gambar 1. 4 Grafik Rata – Rata Penumpang Commuter Line 2024	12
Gambar 1.5 Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Peta Integrasi Transportasi Umum DKI Jakarta.....	49
Gambar 4. 2 Proses pelayanan top up Kartu Multi Trip (KMT)	51
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Stasiun Cawang KAI Commuter Line DKI Jakarta.....	52
Gambar 4. 4 Pengguna Kartu Multi Trip (KMT) Tahun 2025.....	64
Gambar 6.1 Dokumen Wawancara dengan Supervisor stasiun Cawang DKI Jakarta	108
Gambar 6.2 Dokumen Wawancara dengan Junior Supervisor.....	108
Gambar 6.3 Dokumen Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Kartu Multi Trip (KMT)	109
Gambar 6.4 Dokumen Wawancara dengan Pessenger Masyarakat Pengguna Kartu Multi Trip (KMT)	109
Gambar 6.5 Dokumen Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Kartu Multi Trip (KMT)	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	95
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian/Wawancara	96
Lampiran 3 Pedoman Studi Penelitian	97
Lampiran 4 SK Pembimbing Skripsi	106
Lampiran 5 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi	107
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara	108

