

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

MOTTO

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR BAGAN

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	11
F. Kerangka Pemikiran.....	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Konseptual.....	17
1. Tinjauan Teori Keseluruhan	17
2. Tinjauan Teori Tentang Administrasi Publik	18
3. Tinjauan Teori Tentang Pelayanan Publik	24
4. Tinjauan Teori Tentang Kebijakan Publik	31
5. Tinjauan Teori Tentang Efektivitas Organisasi.....	32
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Proposisi	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	50
---------------------------	----

B. Sumber Data Penelitian	52
C. Teknik Pengumpulan Data	53
D. Operasional Variabel	58
E. Teknik Analisis Data Penelitian.....	59
F. Tempat dan Waktu Penelitian	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	63
1. Profil PT. Transportasi Jakarta	63
2. Letak Geografis PT. Transportasi Jakarta	63
3. Sejarah Berdirinya PT. Transportasi Jakarta	63
4. Visi dan Misi PT. Transportasi Jakarta	67
5. Struktur Organisasi PT. Transportasi Jakarta	69
B. Pembahasan Hasil Penelitian	69
1. Pencapaian Tujuan.....	70
2. Integrasi	86
3. Adaptasi	102
4. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penerapan Efektivitas Bus Transjakarta Sebagai Angkutan Umum Massal Dalam Mengatasi Kemacetan Di Provinsi DKI Jakarta (Studi Kasus PT. Transportasi Jakarta)	115
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	126
B. Saran	127
DAFTAR PUSTAKA	
PEDOMAN OBSERVASI	
PEDOMAN WAWANCARA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	