

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
Tabel 1.1 Data Jumlah Transaksi Gerbang Toll Pasteur Tahun 2022 .....	5
Tabel 1.2 Data Presentase Angka Kasus Pemasalahan E-Toll 20022.....	6
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Hasil Penelitian .....	11
1.6 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1 Deskripsi Konseptual .....	14
2.1.1 Konsep Administrasi Publik .....	14
2.1.2 Konsep Kebijakan Publik.....	17
2.1.3 Konsep Efektivitas Program .....	19
2.2 Hasil Penelitian yang Relavan / Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Proposisi .....	33
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Metode Penelitian .....	34
3.2 Sumber Data Penelitian.....	34
3.2.1 Data Primer .....	35

Tabel 3.1 Sumber Data Penelitian .....	35
3.2.2 Data Sekunder .....	36
3.3 Jenis Data.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	36
3.4.1 Wawancara.....	37
3.4.2 Observasi.....	38
3.4.3 Dokumentasi .....	39
3.5 Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.2 Operasional Variabel .....	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1 Reduksi Data ( <i>Data Reduction</i> ) .....	41
3.6.2 Penyajian Data ( <i>Data Display</i> ) .....	42
3.6.3 Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi ( <i>Conclusion Drawing or Verification</i> ) .....	42
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
Tabel 3.3 Waktu Penelitian .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Deskripsi Data.....	44
Tabel 4.1 Data Sarana dan Prasarana Tahun 2022.....	45
Tabel 4.2 Tabel Jumlah Kasus Permasalahan Saldo Kurang E-Toll .....	46
Tabel 4.3 Tabel Jumlah Kasus Permasalahan Kartu E-Toll Tidak Tebaca .....	46
Tabel 4.4 Data Lalu Lintas 2019-2023.....	47
4.1.1 Pemahaman Program .....	48
4.1.2 Ketepatan Waktu.....	50
4.1.3 Tercapainya Tujuan.....	52
4.1.4 Perubahan Nyata .....	54
4.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	56
4.2.1 Pemahaman Program .....	56
4.2.2 Ketepatan Waktu.....	58
4.2.3 Tercapainya Tujuan.....	59
4.2.4 Perubahan Nyata .....	60
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62

5.2 Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN .....	71
RIWAYAT HIDUP .....	81

