

DAFTAR ISI

Daftar Gambar		iii
Daftar Tabel		iv
I. PENDAHULUAN		
A. Latar Belakang		1
B. Perumusan Masalah		7
C. Tujuan Penelitian		8
D. Manfaat Penelitian		8
II. TINJAUAN PUSTAKA		
A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....		10
1. Pengertian Pelayanan Publik		10
2. Hakekat Pelayanan Publik.....		12
3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....		13
B. Tinjauan Tentang Reformasi Pelayanan Publik.....		18
1. Pengertian Reformasi.....		18
2. Paradigma Reformasi Pelayanan Publik.....		20
3. Aspek Reformasi Pelayanan Publik.....		25
4. Tujuan Reformasi Administrasi.....		31
C. Tinjauan Tentang Manajemen Publik.....		33
1. Definisi Manajemen Publik.....		33
2. <i>New Public Management</i>		36
D. Tinjauan Tentang Badan Usaha Milik Negara.....		38
E. Kerangka Pikir.....		42
III. METODE PENELITIAN		
A. Tipe Penelitian		44
B. Fokus Penelitian		45
C. Lokasi Penelitian		46
D. Jenis dan Sumber Data		46
E. Teknik Pengumpulan Data		47
F. Teknik Analisa Data		51
G. Teknik Keabsahan Data		53

IV.	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
	A. Sejarah Perkeretaapian Indonesia.....	57
	B. Tentang PT KAI Divisi Regional III.2 Tanjung Karang.....	60
	C. Profil PT Kereta Api Indonesia.....	63
V.	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian.....	66
	1. Reformasi Prosedur Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia Subdivre III.2 Tanjung Karang.....	67
	1.1. Kesederhanaan.....	67
	1.2. Efisiensi.....	73
	1.3. Responsivitas.....	77
	1.4. Ketampakan Fisik (<i>Tangible</i>).....	82
	2. Reformasi SDM PT Kereta Api Indonesia Subdivre III.2 Tanjung Karang.....	95
	3. Reformasi Teknologi PT Kereta Api Indonesia Subdivre III.2 Tanjung Karang.....	105
	B. Pembahasan.....	110
	1. Fokus 1. Reformasi Prosedur Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia Subdivre III.2 Tanjung Karang.....	111
	2. Fokus 2. Reformasi SDM PT Kereta Api Indonesia Subdivre III.2 Tanjung Karang.....	120
	3. Fokus 3. Reformasi Teknologi PT Kereta Api Indonesia Subdivre III.2 Tanjung Karang.....	124
VI.	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	126
	B. Saran.....	128

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN