

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

DAFTAR GRAFIK

BAB I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	14
3. Tujuan Penelitian	14
4. Manfaat Penelitian	14

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

1. Reformasi Administrasi	16
2. Reformasi Birokrasi	22
3. Reformasi Pelayanan Publik	29
4. Menciptakan Inovasi	34

Kerangka Pikir	40
----------------------	----

BAB III. METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	41
2. Fokus Penelitian	42
3. Lokasi Penelitian	43
4. Sumber Data	44
5. Teknik Pengumpulan Data	45
6. Teknik Analisis Data	49
7. Keabsahan Data	51

BAB IV. GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

1. Sejarah Perkeretaapian Indonesia	55
2. Tentang PT KAI Divisi Regional III.2 Tanjung Karang	58
3. Profil PT Kereta Api Indonesia	60

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN

V.1. Penerapan Reformasi Pelayanan Publik dalam Membenahi Kualitas Pelayanan Perkeretaapian	63
A. Ketampakan fisik (<i>Tangible</i>)	68
B. Reliability (<i>Reliabilitas</i>)	72
C. Responsivitas (<i>Responsiveness</i>)	76
D. Kompetensi (<i>Competence</i>)	81
E. Kesopanan (<i>Courtesy</i>)	85

F. Kredibilitas (<i>Credibility</i>)	88
G. Keamanan (<i>Security</i>)	92
H. Akses (<i>Access</i>)	94
I. Komunikasi (<i>Communication</i>)	99
J. Pengertian (<i>Understanding the customer</i>).....	101

V.2. Tingkat Keberhasilan Inovasi dari PT KAI Divisi Regional III.2 Tanjung Karang untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian.....	106
---	-----

BAB VI. PENUTUP

A. Kesimpulan	127
B. Saran	128

DAFTAR PUSTAKA	131
-----------------------------	-----

LAMPIRAN