

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan penelitian.....	11

BAB II TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Tinjauan Teoritis.....	16
2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	16
2.2.2 Tahapan Kebijakan.....	22
2.2.3 Konsep Implementasi Kebijakan.....	25

2.2.4	Model-model Implementasi Kebijakan.....	28
2.3	Pengukuran Kinerja Implementasi Publik.....	34
2.4	Pengertian pelayanan.....	35
2.5	Kerangka pemikiran dan Proposisi.....	37
2.5.1	Kerangka Pemikiran.....	37
2.5.2	Proposisi.....	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	41
3.2	Metode, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.2.1	Metode Penelitian.....	41
3.2.2	Sumber Pengumpulan Data.....	43
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.3	Informan Penelitian.....	46
3.4	Instrumen Penelitian.....	48
3.5	Teknik Analisis Data.....	48
3.6	Teknik Keabsahan Data.....	51
3.7	Operasional Parameter.....	52
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Objek penelitian.....	55
4.1.1	Gambaran Umum Kota Bandung.....	55
4.1.2	Gambaran PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional II Kota Bandung.....	60
4.1.3	Gambaran Stasiun Kiaracondong.....	64
4.1.4	Visi dan Misi Stasiun Kiaracondong.....	66

4.1.5	Struktur Organisasi Stasiun Kiaracandong.....	69
4.1.6	Uraian Jabatan Stasiun Kiaracandong.....	70
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	77
4.2.1	Implementasi Kebijakan.....	77
4.3	Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Kebijakan	
	Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Kiaracandong.....	88
4.3.1	Faktor Pendukung.....	88
4.3.2	Faktor Penghambat.....	91
4.4	Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi hambatan dalam	
	Mengimplementasikan Kebijakan Pelayanan.....	94
4.5	Interprestasi Hasil Penelitian.....	97

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	98
5.2	Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA.....	102
----------------------------	------------

RIWAYAT HIDUP.....	105
---------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	107
-------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Table 1.1	Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1	Informan dan Informasi yang Diperlukan.....	46
Tabel 3.2	Operasional Parameter.....	51
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Dan Kecamatan di Kota Bandung 2018-2019.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Keadaan di Stasiun Kiaracandong Tahun 2003.....	7
Gambar2.1	<i>Public Policy</i>.....	21
Gambar 2.2	Implementasi Kebijakan.....	26
Gambar 2.3	Model Implementasi Kebijakan.....	32
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.1	Teknik Analisis Data.....	50
Gambar 4.1	Gambar Peta Kota Bandung.....	55
Gambar 4.2	Logo PT. Kereta Api Indonesia.....	60
Gambar 4.3	Stasiun Kiaracandong Bagian Depan.....	63
Gambar 4.4	Struktur Organisasi Stasiun Kiaracandong.....	68