

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO	
TANDA PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	i
SUMMARY	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Administrasi Publik	14
B. Jasa Atau Pelayanan	15
1. Pengertian Jasa Atau Pelayanan	15
2. Karakteristik Jasa Atau Pelayanan	16
C. Efektifitas	17
1. Definisi Efektifitas	17
2. Ukuran Efektifitas	18
3. Indikator Ewektifitas	19
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas	20
D. Konsep Kineja Dan Pengukuran Kinerja	21
1. Definisi	21
2. Fokus Pengukuran Sektor Publik	22
3. Pengukuran Kinerja Dan Peningkatan Kinerja	25
4. Aspek-Aspek Pengukuran Kinerja Sektor Publik	25
E. Kepuasan Pelanggan	26
1. Pengertian Kepuasan	26
2. Ukuran Tingkat Kepuasan	28
F. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Ketidak Puasan	29
1. Fakto-Faktor Kepuasan	29
2. Faktor-Faktor Ketidak Kepuasan	32
G. Tingkat Harapan Pelanggan	33



H. Transportasi	34
1. Definisi	34
2. Peranan Transportasi	35
3. Unsur-Unsur Transportasi	40
4. Jenis-Jenis Transportasi	43
I. Dimensi Pelayanan Publik	44
1. Definisi Pelayanan Publik	44
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	45
3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	49
4. Asas-Asas Pelayanan Publik	52
5. Kualitas Pelayanan Publik	54
6. Faktor Pendukung Pelayanan Publik	58
7. Upaya-Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik	58
BAB III METODE PENELITIAN	61
A. Jenis Penelitian	61
B. Fokus Penelitian	62
C. Lokasi Dan Situs Penelitian	63
D. Jenis dan Sumber Data	64
E. Teknik Pengumpulan Data	66
F. Instrumen Penelitian	67
G. Analisis Data	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
A. Gambaran Umum Stasiun Kertosono	70
1. Sejarah Stasiun Kertosono	70
2. Kondisi Geografis	77
3. Kondisi Demografi	77
4. Visi Misi dan Tujuan	80
a. Visi	80
b. Misi	80
c. Tujuan	80
5. Logo dan Arti	83
6. Slogan	84
7. Budaya	85
8. Struktur Organisasi	86
9. Jumlah Karyawan	90
10. Kegiatan Operasional	91
B. Data Fokus Penelitian	93
1. Efektivitas Internal	93
a. Turn Over Karyawan	93
b. Sikap Karyawan	96

c.	Iklm Kerja Organisasi	98
d.	Komitmen Karyawan	99
e.	Hubungan Interen Personal	101
2.	Efektivitas Eksternal	102
a.	Kepuasan Konstituensi Ukuran	102
b.	Kepuasan Lingkungan Terhadap Organisasi	106
c.	Kepuasan Leveransil Terhadap Organisasi	106
d.	Kepuasan Konsumen Tanggung Jawab Sosial Organisasi	108
e.	Kualitas Hidup Dalam Lingkungan Sebagai Akibat Eksistensi Organisasi	109
3.	Faktor Pendorong	110
a.	Tingkat Pendidikan Pegawai	110
b.	Sarana Prasarana	111
c.	Peraturan yan Mendukung Pelayanan	113
4.	Faktor Penghambat	115
a.	Permasalahan Teknis Pelayanan	115
b.	Penguasaan Pegawai Terhadap Lingkungan	116
c.	Keterbatasan Jumlah Pegawai	118
C.	Analisis Data	119
1.	Efetivitas Internal	119
a.	Trun Over Karyawan.....	119
b.	Sikap Karyawan	120
c.	Iklm Kerja Organisasi	121
d.	Komitmen Karyawan	122
e.	Hubungan Interen Personal	123
2.	Efektivitas Eksternal	124
a.	Kepuasan Konstituensi Ukuran	124
b.	Kepuasan Lingkungan Terhadap Organisasi	125
c.	Kepuasan Leveransil Terhadap Organisasi	126
d.	Kepuasan Konsumen Tanggung Jawab Sosial Organisasi	127
e.	Kualitas Hidup Dalam Lingkungan Sebagai Akibat Eksistensi Organisasi	127
3.	Faktor Pendorong	128
a.	Tingkat Pendidikan Pegawai	128
b.	Sarana Prasarana	128
c.	Peraturan yan Mendukung Pelayanan	130
4.	Faktor Penghambat	131
a.	Permasalahan Teknis Pelayanan	131
b.	Penguasaan Pegawai Terhadap Lingkungan	132
c.	Keterbatasan Jumlah Pegawai	133

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 134

A. Kesimpulan 134

B. Saran 135

DAFTAR PUSTAKA xii

LAMPIRAN

