

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan Penelitian	7
1.3 Keaslian Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN DAN TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Landasan Teoritis	12
2.2.1 Kepemimpinan Yang Melayani	12
2.2.2 Komitmen	14
2.2.3 Pelaksana	16
2.2.4 Implementasi Kebijakan	21
2.2.5 Gratifikasi	22
2.3 Kerangka Pikir	27

BAB III	METODE PENELITIAN	32
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Lokasi Penelitian	33
3.3	Sumber Data	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.5	Penentuan Informan	36
3.6	Analisis Data	37
BAB IV	GAMBARAN UMUM KANTOR OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK	39
4.1	Kedudukan, Tugas, dan Fungsi	39
4.2	Susunan Organisasi	40
4.3	Visi dan Misi	46
4.4	Lokasi	46
4.5	Sumber Daya Manusia	46
4.6	Jenis dan Produk Pelayanan	49
4.7	Bentuk Diskresi dalam Proses Pelayanan	53
4.8	Gambaran Umum Praktek Gratifikasi	56
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
5.1	Gambaran Umum Karakteristik Pimpinan	59
5.2	Kepemimpinan yang Melayani	62
5.2.1	<i>Conceptualizing</i>	62
5.2.2	<i>Emotional Healing</i>	109
5.1.3	<i>Putting Followers First</i>	113
5.1.4	<i>Helping Followers Grow and Succeed</i>	115
5.1.5	<i>Behaving Ethically</i>	119
5.1.6	<i>Empowering</i>	122
5.1.7	<i>Creating Value for The Community</i>	124

5.3	Pengaruh Gaya Kepemimpinan yang Melayani Terhadap Komitmen Pelaksana	127
5.3.1	Komitmen Afektif	128
5.3.2	Komitmen Keberlanjutan	132
5.3.3	Komitmen Normatif	135
5.4	Pengaruh Komitmen Pelaksana Terhadap Pencapaian Tujuan Kebijakan Pengendalian Gratifikasi	138
5.4.1	Pelaporan Gratifikasi	138
5.4.2	Pengaduan <i>Whistleblower</i>	140
5.4.3	Indeks Persepsi Korupsi	141
5.4.4	Indeks Kepuasan Masyarakat	146
5.5	Diskusi Temuan	150
BAB VI	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	157
6.1	Kesimpulan	157
6.2	Rekomendasi	157
	DAFTAR PUSTAKA	160
	LAMPIRAN	175