

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	1
DAFTAR ISI .....	2
DAFTAR GAMBAR.....	4
BAB I.....	6
1.1    Latar Belakang.....	6
1.1    Rumusan Masalah.....	16
1.2    Tujuan Penelitian.....	17
1.3    Manfaat Penelitian.....	17
1.4    Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	18
1.5    Sistematika Penulisan.....	18
BAB II .....	20
2.1    Landasan Teori .....	20
2.2    Kajian Penelitian Terdahulu .....	30
2.3    Kerangka Konseptual .....	32
BAB III.....	35
3.1    Definisi Operasional.....	35
3.2    Jenis Penelitian .....	37
3.3    Sumber Data .....	38
3.4    Teknik Pengumpulan Data Penelitian .....	39
3.5    Instrumen Penelitian.....	43
3.6    Teknik Pengambilan Informan.....	44
3.7    Tahapan Prosedur Penelitian .....	44
3.8    Teknik Analisis Data .....	46
3.9    Pengecekan Validasi Data .....	48
BAB IV.....	49
4.1    Lokasi Penelitian .....	49
4.2    Unit Analisis .....	50
BAB V .....	52
5.1    Konflik.....	52

5.2	Ketersediaan Informasi.....	62
5.3	Umpan Balik.....	67
5.4	Keterbukaan.....	77
BAB VI	.....	81
6.1	Kegagalan Pelayanan Publik Transportasi Umum di DIY .....	81
6.2	Proses Learning dalam Reformulasi Kebijakan Trans Jogja.....	83
6.3	Perubahan Kebijakan Pelayanan Trans Jogja.....	87
BAB VII	.....	106
7.1	Kesimpulan.....	106
7.2	Saran .....	108
DAFTAR PUSTAKA	.....	111
LAMPIRAN	.....	119