

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Keaslian Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum Pelayanan Transportasi Publik	
1. Asas dan Tujuan Pelayanan Transportasi Publik .....	19
2. Penyelenggaraan Pelayanan Transportasi Publik .....	21
B. Tinjauan Umum Pelayanan Publik	
1. Asas Pelayanan Publik .....	27

2. Standar Pelayanan Publik .....	29
3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	31
C. Tinjauan Umum Badan Pengelola, Badan Layanan Umum Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah	
1. Badan Pengelola .....	53
2. Badan Layanan Umum Daerah .....	55
3. Badan Usaha Milik Daerah .....	58

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Sifat Penelitian .....	61
B. Jenis Penelitian .....	61
C. Analisa Data .....	66
D. Jalannya Penelitian .....	67
E. Hambatan Penelitian dan Cara Mengatasinya .....	68

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Tujuan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengubah bentuk kelembagaan Penyelenggara Transportasi Publik Transjakarta dari Badan Pengelola, diubah menjadi Badan Layanan Umum dan kemudian Badan Usaha Milik Daerah, ditinjau dari perspektif pelayanan publik .....	70
B. Pencapaian Tujuan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengubah bentuk kelembagaan Penyelenggara Transportasi Publik Transjakarta dari Badan Pengelola, diubah menjadi Badan Layanan Umum dan kemudian Badan Usaha Milik Daerah .....	78

C. Pelajaran yang bisa dipetik oleh Pemerintah Daerah Lain terhadap Pengalaman Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mendesain Kelembagaan Transjakarta yang pas untuk menyelenggarakan dan melayani transportasi publik .....	89
---	----

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	100

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
-----------------------------	------------