



Daftar Isi

Halaman Pengesahan.....	i
Halaman Pernyataan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Intisari.....	x
Abstract.....	xi
Bab I Pendahuluan	
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitan.....	10
Bab II Landasan Konseptual	
2.1. Pelayanan Publik	11
2.2. Inovasi Pelayanan Publik	11
2.2.1. Dimensi Inovasi Pelayanan	14
2.2.2. Proses Inovasi.....	14
2.2.3. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi	17
2.3. Kerangka Berpikir	21
Bab III Metode Penelitian	
3.1. Jenis Penelitian	22
3.2. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	
3.2.1. Jenis Pengumpulan Data	23
3.2.1.1. Sumber Data Primer.....	23
3.2.1.2. Sumber Data Sekunder	24
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	25
3.2.2.1. Observasi.....	25
3.2.2.2. Wawancara	25
3.2.2.3. Dokumentasi	25
3.2.3. Teknik Analisis	26



BAB IV Profil Perusahaan PT. KAI Commuter Jabodetabek

4.1. Sejarah Singkat PT. KAI Commuter Jabodetabek	27
4.2. Tujuan dan Tugas PT. KAI Commuter Jabodetabek	28
4.3. Operasional <i>Commuterline</i>	
4.3.1. Waktu Operasi <i>Commuterline</i>	31
4.3.2. Armada KRL.....	31
4.3.3. Rute KRL <i>Commuterline</i>	32
4.4 10 Contoh Program Inovasi PT. KAI Commuter Jabodetabek	34
4.4.1. Kereta Khusus Wanita (KKW).....	35
4.4.2. <i>e-ticketing</i>	36
4.4.3. Tempat Duduk Prioritas.....	37
4.4.4. <i>Annoucer at the</i> Stasiun	37
4.4.5. Aplikasi KRL Access	38
4.4.6. Operasional KRL dengan Formasi 12 Kereta	39
4.4.7. Petugas Pelayanan KRL (PPK).....	40
4.4.8. Sistem Informasi Penumpang.....	41
4.4.9. Gelang Multitrip dan Gantung Kunci Multi Trip.....	42
4.4.10. <i>Commuter Vending Machine</i> (C-VIM).....	43

BAB V PROSES INOVASI PELAYANAN PUBLIK PT. KAI COMMUTER JABODETABEK

5.1. PT. KAI Commuter Jabodetabek sebagai Organisasi Pelayanan Publik.....	44
5.2. Dimesi Inovasi Pelayanan PT. KAI Commuter Jabodetabek	45
5.3. Proses Inovasi PT. KAI Commuter Jabodetabek	49
5.3.1 Tahap <i>Knowledge</i>	50
5.3.2. Tahap <i>Idea Generations</i>	52
5.3.3. Tahap <i>Championing</i>	55
5.3.4. Tahap Implementasi	66
5.3.5. Tahap Evaluasi	73
5.4. <i>Best Practice</i> : Proses Inovasi Sistem <i>e-ticketing</i> PT. KCJ	76

BAB VI FAKTOR –FAKTOR PENGARUH INOVASI PT. KAI COMMUTER JABODETABEK



6.1. Faktor Pendorong Inovasi PT. KCJ	83
6.2. Faktor Penghambat Inovasi PT. KCJ	95
BAB VII PENUTUP	
7.1. Kesimpulan.....	102
7.2. Rekomendasi	104
Daftar Pustaka	106
Lampiran	