

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam 2	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Penguji	iii
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Ucapan Terima Kasih	vii
Abstrak	x
Abstract	xi
Kata Pengantar	xii
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	I - 1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I - 1
I.2 Rumusan Masalah	I - 20
I.3 Tujuan Penelitian.....	I - 20
I.4 Manfaat Penelitian.....	I - 20
I.5 Kerangka Teori.....	I - 21
I.5.1 Pelayanan Publik	I - 21
I.5.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	I - 21
I.5.1.2 Asas Pelayanan Publik	I - 25
I.5.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	I - 26
I.5.1.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	I - 27
I.5.1.5 Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik.....	I - 30
I.5.2 Kualitas Pelayanan Elektronik	I - 35
I.5.3 Electronic Toll (E-Toll).....	I - 38
I.6 Definis Konsep	I - 38
Pelayanan Publik	I - 38
Kualitas Pelayanan Publik	I - 38
Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik	I - 39
Electronic Toll (E-Toll)	I - 39
Kualitas Pelayanan E-Toll.....	I - 40
I.7 Metode Penelitian.....	I - 40
I.8 Lokasi Penelitian	I - 40
I.9 Jenis Data	I - 40
I.9.1 Data Primer	I - 40
I.9.2 Data Sekunder	I - 41

I.10	Situasional Sosial Penelitian	I - 41
I.11	Teknik Penentuan Informan	I - 42
I.11.1	Informan Pemberi Layanan	I - 43
I.11.2	Informan Pengguna Layanan	I - 43
I.12	Teknik Pengumpulan Data	I - 43
I.12.1	Observasi	I - 44
I.12.2	Wawancara.....	I - 44
I.13	Instrumen Penelitian.....	I - 45
I.14	Teknik Analisis Data.....	I - 46
I.15	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I - 47
BAB II	GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN.....	II - 1
II. 1	DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	II - 1
II.1.1	PT. JASA MARGA	II - 1
II.1.1.1	Sejarah PT JASA MARGA	II - 1
II.1.1.2	Logo PT JASA MARGA	II - 6
II.1.1.3	Visi dan Misi.....	II - 7
II.1.1.4	Tata Nilai	II - 7
II.1.1.5	Sumber Daya Manusia.....	II - 8
II.1.2	Bidang Usaha PT JASA MARGA	II - 9
II.1.2.1	Bidang Usaha Jalan Tol.....	II - 9
II.1.2.2	Bidang Usaha Non Tol.....	II - 12
BAB III	PENYAJIAN, ANALISIS DAN INTERPRETASI TEORITIK III - 1	
III.1	Penyajian Data	III - 1
III.1.1	Kualitas Pelayanan E-Toll di Gerbang Tol	III - 3
III.1.1.1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	III- 6
III.1.1.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan).....	III - 14
III.1.1.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	III - 16
III.1.1.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	III - 22
III.1.1.5	<i>Emphaty</i> (Empati)	III - 26
III.2	Analisis Data dan Interpretasi Teoritik	III - 28
III.2.1	<i>Tangibles</i>	III - 29
III.2.2	<i>Reliability</i>	III - 30
III.2.3	<i>Responsiveness</i>	III - 31
III.2.4	<i>Assurance</i>	III - 32
III.2.5	<i>Emphaty</i>	III - 32
BAB IV	KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI.....	IV - 1
IV.1	Kesimpulan	IV - 1
IV.2	Saran	IV - 4
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Perbandingan Transaksi Tunai dan Non-Tunai di Indonesia	I - 5
Tabel I.2 Komplain Masyarakat Terhadap Kemacetan di Jalan Tol.....	I - 8
Tabel I.3 Volume Transaksi Lalu Lintas 2015.....	I - 11
Tabel I.4 Karakteristik Produk (barang) dan Jasa Pelayanan	I - 23
Tabel I.5 Prinsip-prinsip Manajemen Pelayanan dan Titik Perhatiannya.....	I - 25
Tabel II. 1 Ringkasan Sejarah Jalan Tol Indonesia.....	II- 3
Tabel II. 2 Jumlah Karyawan Berdasarkan Pendidikan.....	II - 9
Tabel II. 3 Sumber Daya Manusia Menurut Usia	II - 9
Tabel III.1 Pendapat tentang fasilitas fisik pada jumlah mesin E-Toll bagi pengguna layanan E-Toll	III - 8
Tabel III.2 Pendapat tentang kemudahan akses dalam menggunakan mesin E-Toll bagi pengguna layanan mesin E-Toll.....	III - 10
Tabel III.3 Pendapat tentang kemudahan Top-Up E-Toll Card.....	III - 11
Tabel III.4 Fasilitas fisik pada jarak dan mesin dengan pengendara di Gerbang Tol	III – 12
Tabel III.5 Pendapat tentang petugas Toll dalam memberikan pelayanan bagi para pengguna layanan E-Tol.....	III – 16
Tabel III.6 Pendapat tentang daya tanggap pada tanggapan petugas saat menerima keluhan dari pengguna layanan E-Toll....	III - 17
Tabel III.7 Pendapat tentang kecepatan atau kecakapan dan kesiapan petugas Menangani keluhan pelayanan E-Toll.....	III - 19
Tabel III.8 Pendapat tentang kemampuan petugas dalam menghadapi dan menanggapi harapan para pengguna layanan E-Toll.....	III - 20
Tabel III.9 Rekapitulasi hasil pengumpulan tentang Daya Tanggap	III - 21
Tabel III.10 Pendapat mengenai kemampuan dan sikap sopan yang ditunjukkan para petugas pada pengguna layanan E-Toll.....	III - 23
Tabel III.11 Pendapat tentang jumlah petugas yang dimiliki PT Jasa Marga..	III - 25
Tabel III.12 Rekapitulasi hasil pengumpulan data tentang jaminan	III - 25
Tabel III.13 Pendapat tentang upaya yang dilakukan oleh petugas untuk mendekatkan diri secara personal terkait layanan E-Toll	III - 27
Tabel III.14 Rekapitulasi hasil pengumpulan data tentang empati.....	III - 28

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Volume Transaksi Lalu lintas	I - 12
Gambar I.2 Hasil Implementasi Penggunaan E-Toll Card.....	I - 17
Gambar II.1 Struktur Organisasi PT Jasa Marga	II - 13
Gambar III.1 Kualitas Pelayanan E-Toll di Gerbang Toll	III – 6
Gambar III.2 Alat Top-Up E-Toll di Gerbang Toll	III – 11
Gambar III.3 Gardu E-Toll di Gerbang Toll.....	III – 13
Gambar III.4 <i>Print out</i> yang tercecer	III – 14