KATA PENGANTAR

Assalammualaikum wr,wb.

Puji dan syukur marilah kita panjatkan kehadirat Allah S.W.T, shalawat serta salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad S.A.W karena dengan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Skripsi ini berjudul **"Kualitas Pelayanan Jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung (Suatu Studi Tentang Pelayanan Trans Metro Bandung)".** Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi isi, cara penyajian maupun penulisan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini disebabkan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Untuk itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pihak – pihak yang terkait.

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, bantuan, dorongan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu tidaklah berlebihan bila dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs.,M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
2. Nia Karniawati, S.IP.,M.Si sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr.Dewi Kurniasih, S.IP.,M.Si, sebagai pembimbing bagi peneliti dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Tatik Rohmawati,. S.IP.,M.Si, selaku dosen wali angkatan 2007.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah membantu kelancaran peneliti dalam melaksanakan penelitian.
6. Dinas Perhubungan Kota Bandung yang telah bersedia menerima peneliti untuk melaksanakan penelitian.
7. Ibu, Adik, Kakak dan Sri Sulistia tercinta yang sudah memberikan dorongan dengan do'a, moril maupun materil yang tidak ternilai, sangat berarti bagi peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.

8. Teman – teman seperjuangan angakatan 2007 dan 2008 di Program Studi Ilmu Pemerintahan.
9. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, dorongan dan bantuan bagi peneliti dalam penyusunan Skripsi ini.

Semoga Skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat khususnya bagi peneliti dan bagi pihak Dinas Perhubungan Kota Bandung dan Trans Metro Bandung serta pembaca pada umumnya.

Wassalamuallaikum Wr. Wb

Bandung, Agustus 2012

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN (REVISI) iii
SURAT PERNYATAAN iv
LEMBAR PERSEMBAHAN v
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR SINGKATAN xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8
1.4 Kegunaan Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN
2.1 Tinjauan Pustaka 11
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa 11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas 11
2.1.1.2 Pengertian Pelayanan 13
2.1.1.3 Pengertian Jasa 16
2.1.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan 20
2.1.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa 23
2.1.2 Transportasi 24

2.1.2.1 Pengertian Transportasi 24
2.1.2.2 Fungsi Transportasi 26
2.1.2.3 Peran dan Mamfaat Transportasi 27
2.1.2.4 Jenis – jenis Transportasi 32
2.2 Kerangka Pemikiran 33

BAB III OBJEK PENELITIAN 43
3.1 Objek Penelitian 43
3.1.1 Gambaran Umum Kota Bandung 43
3.1.1.1 Letak Geografis Kota Bandung 43
3.1.1.2 Kependudukan Kota Bandung 46
3.1.1.3 Jenis Transportasi yang ada di Kota Bandung 47
3.1.1.4 Keadaan Lalu Lintas Kota Bandung 48
3.1.2 Dinas Perhubungan Kota Bandung 50
3.1.3 Gambaran Umum Trans Metro Bandung 53
3.1.3.1 Sejarah Singkat Trans Metro Bandung 53
3.1.3.2 Gambaran Trans Metro Bandung 54
3.1.3.3 Latar Belakang Peluncuran Trans Metro Bandung 56
3.1.3.4Jumlah Pengguna dan Rute Trans Metro Bandung 58
3.2 Metode Penelitian..... 59
3.2.1 Desain Penelitian 59
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 61
3.2.2.1 Studi Pustaka 61
3.2.2.2 Studi Lapangan 62
3.2.3 Teknik Penentuan Informan 63
3.2.4 Teknik Analisa Data 64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 67
4.1 Transparansi dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 67
4.1.1 Keterbukaan Proses Penyelenggaraan Publik dalam

Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 67

4.1.2 Peraturan dan Prosedur Pelayanan Publik dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 71

4.1.3 Kemudahan dalam Memperoleh Informasi dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 75

4.2 Akuntabilitas dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 79

4.2.1 Kinerja Pelayanan Publik dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 79

4.2.2 Biaya Pelayanan Publik dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 85

4.2.3 Produk Pelayanan Publik dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 89

4.3 Kondisional dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 94

4.3.1 Efisiensi dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 94

4.3.2 Efektivitas dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 98

4.4 Partisipasif dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 102

4.4.1 Peran Masyrakat dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 102

4.4.2 Metode Partisipasi dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 106

4.4.3 Pencocokan Instrumen Partisipasi dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 111

4.4.4 Pemilihan Instrumen Partisipasi dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 115

4.4.5 Implementasi Strategi dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 119
4.5 Kesamaan Hak dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 124
4.5.1 Keteguhan dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 124
4.5.2 Ketegasan dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 128

4.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 132
4.6.1 Keadilan dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 132
4.6.2 Kejujuran dalam Pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung 136

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 141
5.1 Kesimpulan 141
5.2 Saran 142

DAFTAR PUSTAKA 145
LAMPIRAN – LAMPIRAN 147