DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN……..
ABSTRAK.....ii
KATA PENGANTAR……..iii
DAFTAR ISI…….iv
DAFTAR TABEL…….vi
DAFTAR GAMBAR……vii
LAMPIRAN-LAMPIRAN……..viii
BAB I PENDAHULUAN……..……..….1
1.1 Latar Belakang Masalah…..……1
1.2 Rumusan Masalah..……. ……8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian…..……. ……8
1.4 Kegunaan Penelitian…….9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN…...7
2.1 Tinjauan Pustaka ……... 11
2.1.1 Pengertian Kualitas .....…….……..... 11
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik 12
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan 21
2.2 Kerangka Pemikiran…….…….. 23
2.3 Transportasi Darat …….. 27
2.3.1 Peranan Angkutan Umum 27
2.3.2 Pelayanan Angkutan Umum 30
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN…… 28
3.1 Objek Penelitian 28
3.1.1 Letak Geografis Provinsi Jawa Barat……. 28
3.1.2 Sejarah Provinsi Jawa Barat……30
3.1.3 Visi dan Misi Provinsi Jawa Barat……..34
3.1.4 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat……..….. 36

3.1.5 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat…… 38
3.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.……..... 40
3.1.7 Target Kinerja Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.. 42
3.1.8 Rencana Strategis Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat…… 43
3.1.9 Struktur Organisasi...…… 45
3.2 Metode Penelitian…… 49
3.2.1 Desain Penelitian……..…… 49
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data……..…….. 50
3.2.2.1 Studi Pustaka…….……... 50
3.2.2.2 Studi Lapangan…….…… 51
3.2.3 Teknik Penentuan Informan…….…… 53
3.2.4 Teknik Analisa Data…….…… 52
3.2.5 Lokasi dan Waktu Penelitian…….…… 55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 57
4.1 Transparansi Peningkatan Pelayanan Perizinan Trayek di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat 57
4.1.1 Kemudahan menggunakan Perizinan Trayek yang di sediakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat .. 60
4.1.2 Perizinan trayek bagi Masyarkat 64
4.2.2 Akuntabilitas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat 73
4.2.1 PertanggungJawaban Peningkatan Pelayanan Melalui Perizinan Trayek yang diberikan Oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat 78
4.3.3 Partisipatif Peningkatan Pelayanan di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat 82
4.3.1 Cara Yang Dilakukan Oleh Aparatur Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Untuk Mendorong Keikutsertaan

Masyarkat Dalam Menjalankan Perizinan Trayek 87
4.3.2 Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Dalam Menjalankan Perizinan Trayek Bagi Masyarkat Untuk Mendorong Keikutsertaan Masyrakat 91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 97
5.1 Kesimpulan 97
5.2 Saran 98

DAFTAR PUSTAKA……...99

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian……. 54

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran…….. 24
Gambar 3.1 Struktur Organisasi…… 44

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Hal

Pedoman Wawancara Aparatur……. 109
Pedoman Wawancara Masyarakat……..… 101
Riwayat Hidup…… 117