DAFTAR ISI

Hal
LEMBAR PENGESAHAN ……ii
ABSTRAK ……..iii
ABSTRACT ……iv
KATA PENGANTAR ……....v
DAFTAR ISI ..…….……viii
DAFTAR TABEL ……..…….....x
DAFTAR GAMBAR ……..……....xi
DAFTAR LAMPIRAN ……...xii
BAB I PENDAHULUAN ……...……....1
1.1 Latar Belakang ..……1
1.2 Rumusan Masalah ……..8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ……...8
1.4 Kegunaan Penelitian ……....9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ..……..11
2.1 Tinjauan Pustaka ……....11
2.1.1 Implementasi Kebijakan …..……11
2.1.2 Standar Pelayanan Minimal ……..34
2.1.3 Angkutan Umum Massal ...……....35
2.2 Kerangka Pemikiran ……..……...37
2.3 Proposisi …….……48
BAB III METODE PENELITIAN …..……..……49
3.1 Desain Penelitian ……49
3.2 Informan Penelitian ……50
3.3 Teknik Pengumpulan Data ..……51
3.4 Teknik Analisa Data ..……..……53
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitan …..…….…..…55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ...……56
4.1 Gambaran Objek Penelitian ...……..56
4.1.1 Gambaran Umum Kota Bandung ……..……..……56
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Bandung ……..59
4.1.3 Trans Metro Bandung …….....68
4.1.4 Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 208 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung ……...……..74
4.2 Pembahasan ……77
4.2.1 *Communication* Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Bus Trans Metro Bandung …….....77

4.2.2 *Resources* Peraturan Walikota Badung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Bus Trans Metro Bandung ……..89
4.2.3 *Dispositions* Peraturan Walikota Badung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Bus Trans Metro Bandung …..……107
4.2.4 *Bureaucratic Structure* Peraturan Walikota Badung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Bus Trans Metro Bandung …..…..……...113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ……121
5.1 Kesimpulan ……121
5.2 Saran ……123
DAFTAR PUSTAKA ……125
LAMPIRAN ……..128