

# **PERANAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI BIDANG ANGKUTAN KOTA**

(Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang)

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Oleh :

**NOVIA RAHMA**

**NIM. 0910310276**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2013**