

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
TANDA PERSETUJUAN	iv
TANDA PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penulisan	9
D. Kontribusi Penulisan	10
E. Sistematika Penulisan	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Pengertian Peranan	13
B. Dinas Perhubungan	14
1. Kedudukan Dinas Perhubungan	14
2. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan	15
3. Bidang-bidang Dinas Perhubungan	15
C. Pelayanan Publik	16
1. Pengertian Pelayanan Publik	16
2. Faktor-faktor dalam Pelayanan Publik	18
3. Asas-asas Pelayanan Publik	22
4. Indikator Pelayanan Publik	23
D. Masyarakat	27

E. Angkutan Umum dan Trayek	30
1. Definisi Angkutan Umum	30
2. Definisi Trayek	32
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Fokus Penelitian	38
C. Lokasi dan Situs Penelitian	40
D. Jenis dan Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Instrumen Penelitian	43
G. Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian	49
1. Karakteristik Geografis Kota Malang	49
2. Profil Dinas Perhubungan Kota Malang	50
B. Penyajian Data	86
1. Peranan Dinas Perhubungan dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang	86
a. Dishub sebagai pembuat kebijakan (regulator) dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang	86
b. Dishub sebagai penyedia fasilitas (fasilitator) dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang	93
c. Dishub sebagai pengawas (evaluator) dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang.....	99
2. Respon masyarakat terhadap pelayanan bidang angkutan kota di Kota Malang	102

a. Respon positif masyarakat terhadap pelayanan bidang angkutan kota di Kota Malang	102
b. Respon negatif masyarakat terhadap pelayanan bidang angkutan kota di Kota Malang.....	104
3. Faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang	106
a. Faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang	106
b. Faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang	110
C. Analisis Data	113
1. Peranan Dinas Perhubungan dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang	113
a. Dishub sebagai pembuat kebijakan (regulator) dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang	113
b. Dishub sebagai penyedia fasilitas (fasilitator) dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang	120
c. Dishub sebagai pengawas (evaluator) dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang.....	123
2. Respon masyarakat terhadap pelayanan bidang angkutan kota di Kota Malang	124
a. Respon positif masyarakat terhadap pelayanan bidang angkutan kota di Kota Malang	124
b. Respon negatif masyarakat terhadap pelayanan bidang angkutan kota di Kota Malang.....	126
3. Faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang	128

- a. Faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang 128
- b. Faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Malang 132

BAB V PENUTUP 136

- A. Kesimpulan 136
- B. Saran 137

