

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik	12
1. Pengertian Administrasi	12
2. Pengertian Administrasi Publik	13
3. Peran Administrasi Publik	15
4. Administrasi Transportasi	17
B. Administrasi Transportasi Publik	19
1. Perencanaan Transportasi	21
2. Sistem Transportasi	22
a. Angkutan Muatan.....	23
b. Faktor Ekstern yang Mempengaruhi Transportasi	23
3. Transportasi Publik.....	24
4. Fungsi Transportasi (Regional dan Lokal)	26
5. Kriteria Kinerja Transportasi	27
C. Pelayanan Publik	29
1. Pengertian Pelayanan Publik	29
2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	31
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	34
4. Kualitas Pelayanan Publik	36
D. Sumber Daya Aparatur	38
1. Sumber Daya	38
2. Manajemen Sumber Daya Aparatur	40

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Jenis Penelitian	43
B.	Fokus Penelitian	44
C.	Lokasi dan Situs Penelitian	46
D.	Jenis Data dan Sumber Data	47
E.	Teknik Pengumpulan Data	49
F.	Instrumen Penelitian	50
G.	Analisis Data	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Penyajian Data Umum.....	54
1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
a.	Kondisi Geografis Kabupaten Situbondo	54
b.	Keadaan Alam Kabupaten Situbondo.....	57
c.	Pertumbuhan Kota dan Demografi	58
2.	Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Situbondo	62
a.	Sejarah Singkat	62
b.	Dasar Hukum, Visi dan Misi	65
c.	Tugas Pokok dan Fungsi	66
d.	Susunan Organisasi	69
B.	Penyajian Data.....	78
1.	Upaya Petugas UPTD PKB Dalam Memberikan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	78
a.	Mekanisme Pelaksanaan.....	78
1.	Sumber Daya Aparatur.....	78
2.	Prosedur Kerja Dalam Pengujian Kendaraan Bermotor .	85
3.	Kepastian Biaya	93
4.	Ketepatan Waktu.....	95
b.	Upaya Petugas Dalam Peningkatan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	97
2.	Faktor Pendukung Dan Penghambat Upaya Petugas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	114
a.	Faktor Internal	114
b.	Faktor Eksternal.....	116
C.	Analisis Data	120
1.	Upaya Petugas UPTD PKB Dalam Memberikan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor.....	120
a.	Mekanisme Pelaksanaan.....	120
1.	Sumber Daya Aparatur.....	120
2.	Prosedur Kerja Dalam Pengujian Kendaraan Bermotor .	122
3.	Kepastian Biaya	124
4.	Ketepatan Waktu.....	124

b. Upaya Petugas Dalam Peningkatan Pelayanan Pengujian
Kendaraan Bermotor..... 127

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Upaya Petugas Dalam
Penyelenggaraan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor..... 129

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 135

B. Saran 137

DAFTAR PUSTAKA 138

