

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| DAFTAR ISI .....  | i   |
| DAFTAR TABEL .....  | iii |
| DAFTAR GAMBAR .....   | iv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | 1   |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                               | 1   |
| 1.2 Fokus Penelitian .....  | 8   |
| 1.3 Identifikasi Masalah .....                                    | 8   |
| 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....                             | 9   |
| 1.5 Kegunaan Penelitian .....                                     | 9   |
| BAB II TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPOSISI.....  |     |
| 2.1 Tinjauan Teoritis .....                                       | 11  |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas .....                                   | 11  |
| 2.1.2 Pengertian Pelayanan .....                                  | 12  |
| 2.1.2.1 Fungsi Pelayanan.....                                     | 14  |
| 2.1.2.2 Faktor Penghambat dalam Pelayanan.....                    | 15  |
| 2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik .....                           | 16  |
| 2.1.3.1 Ruang Lingkup Pelayanan Publik .....                      | 16  |
| 2.1.3.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik.....                       | 17  |
| 2.1.3.3 Azas Pelayanan Publik .....                               | 18  |
| 2.1.3.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....                    | 19  |
| 2.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan .....                             | 21  |
| 2.2 Konsep Pemerintah, Pemerintahan, dan Pemerintahan Daerah..... | 24  |
| 2.2.1 Pengertian Pemerintah .....                                 | 24  |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| 2.2.2                                  | Pengertian Pemerintahan .....                            | 25        |
| 2.2.3                                  | Pengertian Pemerintahan Daerah.....                      | 27        |
| 2.2.3.1                                | Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah..... | 28        |
| 2.3                                    | Konsep Transportasi Publik (Bus DAMRI).....              | 29        |
| 2.3.1                                  | Pengertian Transportasi Publik.....                      | 29        |
| 2.3.2                                  | Fungsi dan Manfaat Transportasi Publik .....             | 30        |
| 2.3.3                                  | Pelayanan Transportasi Publik.....                       | 31        |
| 2.4                                    | Kerangka Pemikiran dan Proposisi .....                   | 32        |
| 2.4.1                                  | Kerangka Pemikiran.....                                  | 32        |
| 2.4.2                                  | Proposisi .....  | 35        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> |  | <b>36</b> |
| 3.1                                    | Objek Penelitian .....                                   | 36        |
| 3.2                                    | Metode Penelitian.....                                   | 36        |
| 3.3                                    | Fokus Penelitian .....                                   | 39        |
| 3.4                                    | Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....                 | 39        |
| 3.4.1                                  | Sumber Data .....  | 39        |
| 3.4.1.1                                | Sumber Data Primer.....                                  | 39        |
| 3.4.1.2                                | Sumber Data Sekunder.....                                | 42        |
| 3.4.2                                  | Teknik Pengumpulan Data.....                             | 42        |
| 3.5                                    | Instrumen Penelitian.....                                | 45        |
| 3.6                                    | Teknik Analisis Data .....                               | 45        |
| 3.7                                    | Teknik Keabsahan Data.....                               | 46        |
| 3.8                                    | Operasional Parameter.....                               | 49        |
| 3.9                                    | Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....             | 50        |

|  |     |
|--|-----|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                         | 51  |
| 4.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....                          | 51  |
| 4.1.1    Kondisi Geografis Kota Bandung.....                         | 51  |
| 4.1.2    Visi, Misi dan Nilai Perum DAMRI .....                      | 55  |
| 4.1.3    Jumlah Sumber Daya Manusia Perum DAMRI Cabang Bandung .     | 57  |
| 4.1.4    Tugas Pokok dan Fungsi .....                                | 57  |
| 4.1.5    Standar Layanan .....                                       | 65  |
| 4.1.6    Struktur Organisasi Perum DAMRI Cabang Bandung .....        | 72  |
| 4.2    Pembahasan .....  | 72  |
| 4.2.1    Pelayanan Transportasi Publik di Kota Bandung .....         | 72  |
| 4.2.2    Faktor Penghambat dan Pendukung .....                       | 98  |
| 4.2.3    Upaya – upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan ..... | 104 |
| 4.3    Interpretasi Penelitian .....                                 | 105 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....                                       | 111 |
| 5.1    Simpulan .....  | 111 |
| 5.2    Saran .....   | 114 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 116 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Rencana dan Realisasi Pelayanan Bus Damri.....  | 6  |
| Tabel 3.1 Operasional Parameter.....                      | 49 |
| Tabel 3.2 Lokasi Penelitian dan Lamanya Penelitian.....   | 50 |
| Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Perum DAMRI CAbang Bandung ..... | 57 |
| Tabel 4.2 Time Table Bus Kota Tahun 2018 .....            | 84 |
| Tabel 4.3 Daftar Tarif Bus Kota.....                      | 87 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 2.1 Paradigma Penelitian .....                           | 35  |
| Gambar 3.1 Teknik Analisis Data .....                           | 46  |
| Gambar 4.1 Peta Orientasi Kota Bandung .....                    | 52  |
| Gambar 4.2 Persentase Struktur Umur Penduduk Kota Bandung ..... | 53  |
| Gambar 4.3 Perkembangan Jumlah Penduduk Kota Bandung .....      | 54  |
| Gambar 4.4 Struktur Organisasi Perum Damri .....                | 72  |
| Gambar 4.5 Bus Damri Terbaru .....                              | 74  |
| Gambar 4.6 Fasilitas dalam Bus Damri .....                      | 76  |
| Gambar 4.7 Wawancara Asisten Manager Pengembangan Usaha .....   | 77  |
| Gambar 4.8 Contoh Halte yang Terbengkalai .....                 | 78  |
| Gambar 4.9 Pengemudi Bus DAMRI berseragam .....                 | 80  |
| Gambar 4.10 Situasi Bus Tanpa Kondektur .....                   | 81  |
| Gambar 4.11 Wawancara Asisten Manager Pelayanan .....           | 85  |
| Gambar 4.12 Stiker Tarif yang Tersobek .....                    | 88  |
| Gambar 4.13 Karcis Tanpa Nomor Seri .....                       | 90  |
| Gambar 4.14 Wawancara Asisten Manager SDM .....                 | 93  |
| Gambar 4.15 Wawancara Staff Pengembangan Usaha .....            | 102 |