

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
VISI MISI .....	iii
DATA RIWAYAT HIDUP .....	vi
MOTIVASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Konteks Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Kegunaan Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI.....	10
2.1 Kajian Pustaka .....	10
2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	10
2.1.2 kajian Tentang Administrasi .....	14
2.1.3. Kajian Tentang Organisasi .....	16
2.1.4. Kajian Tentang Manajemen .....	18
2.1.5. Kajian Tentang Administrasi Publik.....	19
2.1.6. Kajian Tentang Manajemen Pelayanan.....	21
2.1.7. Kajian Tentang Pelayanan Publik .....	23

2.1.8. Kualitas Pelayanan Publik.....	26
2.1.9. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	29
2.2 Kerangka Berpikir .....	32
2.3.    Proposisi .....	34
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Objek Penelitian .....	35
3.1.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Bandung.....	35
3.1.2. Dasar Hukum.....	36
3.1.3 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Bandung.....	37
3.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Bandung .....	40
3.1.5. Struktur Organisasi.....	45
3.1.6. Sumber Daya Perangkat Daerah .....	48
3.1.8. Pengujian Kendaraan Bermotor (KIR).....	51
3.1.9. Indikator Kinerja Individu (IKI) Esselon 3 dan 4 .....	57
3.2. Metode Penelitian .....	58
3.2.1 Jenis Penelitian.....	58
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	60
3.3.1 Sumber Data.....	62
3.4. Informan .....	63
3.5 Operasional Parameter.....	64
3.6 Analisis Data.....	66
3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data.....	68
3.8. Jadwal Penelitian .....	72
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	73
4.2.1 Kualitas Pelayanan Pengujian Berkala Untuk Kendaraan Angkutan Barang atau Penumpang di Dinas Perhubungan Kota Bandung .....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>113</b>
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>119</b>

## DAFTAR TABEL

1 KAJIAN PENELITI TERDAHULU.....	11
2 JUMLAH PEGAWAI BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN .....	48
3 JUMLAH PEGAWAI BERDASARKAN KEPANGKATAN DAN GOLONGAN .....	49
4 JUMLAH PEGAWAI YANG MENDUDUKI ESSELON DAN STAFF .....	49
5 KONDISI KEPEGAWAIAN BERDASARKAN PENDIDIKAN YANG DITAMATKAN .....	50
6 BIDANG PERENCANAAN DAN TRANSPORTASI .....	57
7 SEKSI KELALAIAN DAN TRANSPORTASI .....	58
8 PENENTUAN INFORMAN.....	64
9 OPERASIONAL PARAMETER.....	65
10 PENELITIAN NARATIF MENURUT CRESWELL.....	67
11 JADWAL PENELITIAN .....	72
12. BIAYA RETRIBUSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR ` .....	99

## **DAFTAR GAMBAR**

1 KERANGKA BERFIKIR.....	33
2 SRUKTUR ORGANISASI DISHUB KOTA BANDUNG .....	46
3 SOP PELAYANAN KIR.....	56
4 TRIANGULASI DATA.....	71

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1 PEDOMAN OBSERVASI.....	119
2 CATATAN LAPANGAN .....	120
3 PEDOMAN WAWANCARA .....	122
4 TRANSKIP WAWANCARA.....	124
5 REKOMENDASI SURAT PENELITIAN DARI FISIP UNPAS .....	141
6 SURAT REKOMENDASI WAWANCARA FISIP UNPAS .....	142
7 REKOMENDASI SURAT PENELITIAN DARI KESBANGPOL KOTA BANDUNG	143
8 KARTU DISPOSISI DARI DISHUB KOTA BANDUNG.....	144
9 DOKUMENTASI .....	145
10 DOKUMENTASI WAWANCARA .....	146