

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	14
 BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	 16
A. Studi Kepustakaan.....	16
1. Konsep Administasi dan Administrasi Publik.....	16
2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik.....	18
3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik	22
4. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik	25
5. Konsep Transportasi dan Infrastruktur	29
6. Konsep Kesetaraan dalam Pelayanan Publik.....	32
B. Kerangka Pikir.....	37
C. Hipotesis.....	38
D. Konsep Operasional	38
E. Operasional Variabel.....	41
F. Teknik Pengukuran	43
 BAB III METODE PENELITIAN	 46
A. Tipe Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian	46

C. Populasi dan Sampel	47
D. Teknik Penarikan Sampel.....	48
E. Jenis dan Sumber Data	48
F. Teknik Pengumpulan Data	49
G. Teknik Analisis Data	50
H. Rencana Sistematika Laporan Penelitian	51
BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN	56
A. Gambaran umum Kota Pekanbaru	56
B. Gambaran umum Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	64
C. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	66
D. Fungsi dan Tugas Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	68
E. Sumber daya Organisasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	91
F. Visi dan Misi UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan	98
G. Tugas Pokok dan Fungsi UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan.....	99
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	101
A. Identitas Responden	101
1. Jenis kelamin.....	101
2. Pendidikan Responden.....	102
3. Umur Responden.....	104
B. Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan pada Bus Trans Metro Pekanbaru.....	106
1. Aksesibilitas	106
2. Prioritas Pelayanan.....	110
3. Fasilitas Pelayanan	116
C. Temuan Dalam Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal.....	123
BAB VI PENUTUP	124
A. Kesimpulan.....	124
B. Saran.....	126
DAFTAR KEPUSTAKAAN	128
LAMPIRAN.....	131

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Jumlah Bus Trans Metro Pekanbaru	9
I.2 Jumlah Karyawan Bus Trans Metro Pekanbaru	10
I.3 Jumlah Trayek Bus Trans Metro Pekanbaru	10
I.4 Jumlah Halte Bus Trans Metro Pekanbaru	12
II.1 Operasional Variabel Penelitian Tentang Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan pada Bus Trans Metro Pekanbaru	43
III.1 Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan pada Bus Trans Metro Pekanbaru.....	50
III.2 Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan pada Bus Trans Metro Pekanbaru.....	54
IV.1 Distribusi jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kota Pekanbaru Tahun 2015.....	86
IV.2 Distribusi jumlah penduduk menurut umur di Kota Pekanbaru Tahun 2015	87
IV.3 Nama Kecamatan beserta nama Kelurahan di Kota Pekanbaru	89
IV.4 Daftar Identitas Pegawai Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Tahun 2017	90
V.1 Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin (pegawai bus trans metro pekanbaru).....	101
V.2 Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin (masyarakat pengguna bus trans metro pekanbaru).....	102

V.3	Klasifikasi responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir (pegawai bus trans metro pekanbaru)	103
V.4	Klasifikasi responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir (masyarakat pengguna bus trans metro pekanbaru)	103
V.5	Klasifikasi responden berdasarkan latar belakang usia (pegawai bus trans metro pekanbaru)	104
V.6	Klasifikasi responden berdasarkan latar belakang usia (masyarakat pengguna bus trans metro pekanbaru)	105
V.7	Tanggapan responden pegawai bus TMP tentang aksesibilitas pada pelaksanaan standar kesetaraan pelayanan minimal pada bus TMP	106
V.8	Tanggapan responden masyarakat pengguna bus TMP tentang aksesibilitas pada pelaksanaan standar kesetaraan pelayanan minimal pada bus TMP	108
V.9	Tanggapan responden pegawai bus TMP tentang prioritas pelayanan pada pelaksanaan standar kesetaraan pelayanan minimal pada bus TMP	111
V.10	Tanggapan responden masyarakat pengguna bus TMP tentang prioritas pelayanan pada pelaksanaan standar kesetaraan pelayanan minimal pada bus TMP	114
V.11	Tanggapan responden pegawai bus TMP tentang fasilitas pelayanan pada pelaksanaan standar kesetaraan pelayanan minimal pada bus TMP	116
V.12	Tanggapan responden masyarakat pengguna bus TMP tentang fasilitas pelayanan pada pelaksanaan standar kesetaraan pelayanan minimal pada bus TMP	118
V.20	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap pelaksanaan standar kesetaraan pelayanan minimal pada bus TMP	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 Kerangka Pikir Tentang Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan pada Bus Trans Metro Pekanbaru.....	39
IV.1 Struktur Organisasi pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru pada tahun 2016	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Pertanyaan (Kuisisioner) Pelaksanaan Standtar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Masal Berbasis Jalan pada Bus Trans Metro Pekanbaru.....	131
2. Data Telly Responden Penelitian Pelaksanaan Standtar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Masal Berbasis Jalan pada Bus Trans Metro Pekanbaru.....	140
3. Dokumentasi Penelitian Tentang Pelaksanaan Standtar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Masal Berbasis Jalan pada Bus Trans Metro Pekanbaru.....	141
4. Dokumentasi Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR Nomor/UIR-Fs/Kpts/2016 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa Dekan Fisipol UIR.....	146
5. Dokumentasi Surat Rekomendasi Pelaksanaan Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi Nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/4776 Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	146
6. Surat Keterangan Penelitian Dari Kantor UPTD Pengelolaan Angkutan Perkotaan Tentang Perihal Surat Keterangan Penelitian Untuk Deny Prasetyo	147