

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	9
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Hipotesis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Penelitian Terdahulu	16
B. Konsep Administrasi Publik	18
1. Pengertian Administrasi Publik	18

2. Peran Administrasi publik	19
3. Ruang Lingkup Administrasi Publik	20
C. Konsep Kebijakan Publik	20
1. Pengertian Kebijakan	20
2. Pengertian <i>Kebijakan Publik</i>	21
3. Jenis-Jenis Kebijakan	22
D. Konsep Implementasi Kebijakan	23
1. Implementasi Kebijakan	23
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan	25
E. Konsep Pelayanan Publik	28
1. Pengertian Pelayanan	28
2. Pengertian Pelayanan Publik	30
3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	31
F. Kualitas Pelayanan Publik	32
G. Hubungan Implementasi Kebijakan Dengan Kualitas Pelayanan Publik ...	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan Penelitian	35
B. Jenis Penelitian	37
a. Berdasarkan Tujuan Penelitian	37
b. Berdasarkan manfaat penelitian	38
c. Berdasarkan Dimensi Waktu	39
C. Populasi dan Sample	39
a. Populasi	39

b. Sample	40
D. Variabel Penelitian	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
a. Kuisioner	43
b. Wawancara	43
c. Teknik dokumenter	43
F. Pengolahan Data	44
a. Alat ukur	44
b. Uji Validitas	46
c. Uji Reliabilitas	48
d. Menguji dengan analisis Regresi	49
G. Koefisien Determinasi	50
H. Prosedur dan Langkah-Langkah Penelitian	50
a. Tahap-tahap persiapan	50
b. Tahap pengumpulan data	51
c. Tahap pengelolaan data	51
I. Tempat dan Lokasi penelitian	52
a. Tempat penelitian	52
b. Jadwal penelitian	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Kota Bandung	53
1. Sejarah Kota Bandung	53
2. Visi Misi Kota Bandung	55

3.	Kondisi Transportasi di Kota Bandung	58
B.	Gambaran Umum Responden	62
C.	Deskripsi Hasil Penelitian	63
1.	Realitas Implementasi Kebijakan Bus Sekolah Gratis	65
2.	Realitas Kualitas Pelayanan Transportasi Publik di Kota Bandung ..	70
D.	Uji Validitas dan Reliabilitas	77
1.	Uji Validitas	77
2.	Uji Reliabilitas	80
E.	Uji Hipotesis dan Pembahasan	81
1.	Uji Hipotesis Implementasi kebijakan bus sekolah gratis terhadap kualitas pelayanan transportasi public	81
a.	Uji Korelasi Product Moment	81
b.	Koefisien Determinasi	83
c.	Analisis Regresi Linier Sederhana	84
d.	Uji Hipotesis	86
2.	Pembahasan	89
a.	Implementasi Kebijakan Bus Sekolah Gratis	91
b.	Karakteristik Pelayanan Kualitas Pelayanan Transportasi Publik	92
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	94
A.	Kesimpulan	94
B.	Saran	97
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	14
Gambar 3.1 Garis Kontinum Kesimpulan	46
Gambar 4.1 Kurva Uji Hipotesis Dua Pihak	88



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Sekolah Di Kota Bandung	5
Tabel 1.2 Jalur Bus Sekolah Gratis di Kota Bandung.....	6
Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Alternatif jawaban dan bobot Nilai Penelitian.....	45
Tabel 3.3 Standar Korelasi Guillford.....	47
Tabel 3.4 Derajat Reliabilitasi.....	48
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	52
Tabel 4.1 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Kelompok Respondem Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Bus Sekolah	63
Tabel 4.3 Kriteria Penilaian Berdasarkan Presentase	64
Tabel 4.4 Kriteria Presentase Penilaian Inplementasi kebijakan Bus sekolah gratis	65
Tabel 4.5 Kriteria Presentase Dimensi isi Kebijakan	68
Tabel 4.6 Kriteria Presentase Dimensi Lingkungan Kebijakan	69
Tabel 4.7 Kriteria Presentase Kualitas Pelayanan Transportasi Publik.....	70

Tabel 4.8 Kriteria Presentase Dimensi <i>Reliability</i> (handal)	72
Tabel 4.9 Kriteria Presentase Dimensi <i>Responsiveness</i> (Pertanggungjawaban)	73
Tabel 4.10 Kriteria Presentase Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	74
Tabel 4.11 Kriteria Presentase Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	75
Tabel 4.12 Kriteria Presentase Dimensi <i>Tangibles</i> (Terjamah)	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Implementasi Kebijakan Bus Sekolah Gratis	78
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Transportasi Publik	79
Tabel 4.15 Hasil Uji Realibilitas	80
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Analisis	89

