

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan pertolongannya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, serta keluarganya, para sahabat, serta pengikutnya, dan sampai kepada kita selaku umatnya sehingga akhir zaman.

Atas kehendak Allah SWT. Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Implementasi Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik di Bus Trans Metro Bandung**” ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu meskipun banyak kekurangan didalamnya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses pembuatan usulan penelitian ini tidak terlepas dari dukungan, dorongan, nasihat dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikaan do'a, dukungan dan dorongan baik.
2. Bapak Prof. Dr. H. Mahmud, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Bapak Ahmad Ali Nurdin, MA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

4. Bapak Khaerul Umam, S.IP., SE., M.Ag selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
5. Bapak H. Fisal Fikri, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
6. Bapak Prof. Dr. H. Sahya Anggara, Drs., M.Si selaku dosen pembimbing I, yang selalu memberikan saran dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Cecep Wahyu Hoerudin, M.Pd selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak memberikan saran dan bimbingannya dalam penulisan skripsi ini.
8. Segenap dosen jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Segenap petugas UPT Bus Trans Metro Bandung
10. Segenap driver Bus Trans Metro Bandung, baik dari koridor I sampai koridor V semoga sehat-sehat selalu. Serta masyarakat Kota Bandung.
11. Keluarga besar Administrasi Publik Kelas D atas semua dukungan, semangat serta kerjasamanya, selamat menabung rindu untuk tahun-tahun kedepan. semoga Tuhan memberikan pekerjaan yang layak untuk di kerjakan
12. Keluarga besar Adminsitration Publik Angkatan 2015, semoga Tuhan memberikan pekerjaan yang layak untuk di kerjakan
13. Teman-teman hanya Admin, yang selalu menanyakan kapan lulus.

14. Serta teman-teman Nusa Tenggara timur yang beraada di Kota Bandung dalam rangka menuntun ilmu, semoga Allah SWT memudahkan jalan menuntun ilmu.
15. Teman-teman kosan sanggar yang setia untuk menemani suka duka.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Semoga skripsi ini dapat dipahami dan berguna bagi siapapun yang membacanya.

Bandung, 23 Februari, 2022



Penulis

## DAFTAR ISI

**ABSTRAK**

**LEMBARAN PERSETUJUAN**

**LEMBARAB PENGESAHAN**

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

**RIWAYAT HIDUP**

**MOTTO**

**KATA PENGANTAR.....i**

**DAFTAR ISI.....iv**

**DAFTAR TABEL.....vii**

**DAFTAR GAMBAR.....viii**

**BAB I PENDAHULUAN.....1**

A. Latar Belakang Masalah.....1

B. Fokus Masalah.....9

C. Rumusan Masalah.....9

D. Tujuan Penelitian.....10

E. Manfaat Penelitian.....10

F. Kerangka Pemikiran.....11

G. Proposisi.....15

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....16**

A. Penelitian Terdahulu.....16

B. Tinjauan Tentang Administrasi Publik.....19

1. Pengertian Adminsitrasi.....19

2. Pengertian Publik.....21

3. Pengertian Administrasi Publik.....	23
4. Peran Administrasi Publik.....	25
C. Tinjauan Tentang Kebijakan Publik.....	29
1. Pengertian Kebijakan.....	29
2. Pengertian Publik.....	30
3. Pengertian Kebijakan Publik.....	31
4. Peran Kebijakan Publik.....	33
D. Tinjauan Tentang Implementasi Kebijakan.....	35
1. Peran Implementasi Kebijakan.....	35
2. Model-Model Implementasi Kebijakan.....	38
3. Implementator Kebijakan.....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
A. Metode Penelitian.....	44
B. Jenis Penelitian.....	46
C. Sumber Penelitian.....	47
D. Teknik Pengumpulan Data.....	49
E. Teknik Analisis Data.....	55
F. Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	57
1. Lokasi Penelitian.....	57
2. Jadwal Penelitian.....	57
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
A. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Bandung.....	58

1. Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kota Bandung.....	58
2. Dasar Hukum Dinas Perhubungan Kota Bandung.....	58
3. Visi Dan Misi Dinas Perhubungan Kota Bandung.....	58
4. Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Bandung.....	60
5. Jenjang Pendidikan Pegawai Dinas Perhubungan Kota Bandung.....	64
B. Gambaran Umum Bus Trans Metro Bandung.....	65
1. Sejarah Singkat Bus Trans Metro Bandung.....	65
2. Tujuan Operasional Bus Trans Metro Bandung.....	67
3. Dasar Hukum Bus Trans Metro Bandung.....	68
C. Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Public Di Bus Trans Metro Bandung.....	69
D. Hambatan Yang Di Hadapi Selama Menjalankan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Public Bus Trans Metro Bandung.....	95
E. Analisis Peluang Dan Hambatan Implementasi Peratuaran Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Public Di Bus Trans Metro Bandung.....	100
<b>BAB V KESIMPILAN DAN SARAN.....</b>	<b>102</b>
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Jumlah pemumpang Bus Trans Metro Bandung pada Tahun 2019 .....	4
<b>Tabel 1.2</b> Jumlah Bus Trans Metro Bandung pada Tahun 2019.....	4
<b>Tabel 1.3</b> Jumlah shalter Bus Trans Metro Bandung pada Tahun 2019 .....	6
<b>Tabel 2.1</b> Perbandingan penelitian terdahulu.....	19
<b>Tabel 3.1</b> Informan penelitian.....	51
<b>Tabel 3.2</b> Operasional variabel penelitian.....	52
<b>Tabel 3. 3</b> Objek observasi.....	54
<b>Tabel 3. 4</b> Dokumen.....	55
<b>Tabel 3. 5</b> Jadwal Penelitian .....	57
<b>Tabel 4. 1</b> Jenjang pendidikan pegawai dinas perhubungan Kota Bandung .....	65



## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 1.1** Kerangka pemikiran.....15

**Gambar 3. 1** Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman.....56

