

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| LEMBAR PERSETUJUAN | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| MOTTO | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 8 |
| C. Rumusan Masalah Penelitian | 8 |
| D. Tujuan Penelitian | 9 |
| E. Manfaat Penelitian | 9 |
| F. Kerangka Pemikiran | 10 |
| G. Proposisi..... | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| A. Deskripsi Konseptual..... | 12 |
| 1 Tinjauan Administrasi..... | 12 |
| 3 Tinjauan Pelayanan Publik..... | 14 |
| 4 Strategi Pelayanan Publik | 19 |
| 5 Transportasi Publik..... | 25 |
| B. Penelitian Terdahulu | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 32 |
| A. Metode Penelitian | 32 |
| B. Jenis Data | 33 |
| C. Sumber Data..... | 33 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 34 |
| E. Operasional Parameter | 38 |
| F. Teknik Analisis Data | 39 |

| | |
|---|-----------|
| G. Tempat dan Waktu Penelitian | 41 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 42 |
| A. Deskripsi Data | 42 |
| a. Strategi Pelayanan Publik Bus Trans Metro Bandung Pada Aspek Strategi Inti | 45 |
| b. Strategi Pelayanan Publik Bus Trans Metro Bandung Pada Aspek Strategi Pelanggan..... | 55 |
| c. Strategi Pelayanan Publik Bus Trans Metro Bandung pada Aspek Strategi Pengendalian | 66 |
| d. Strategi Pelayanan Publik Bus Trans Metro Bandung pada Aspek Strategi Budaya..... | 74 |
| e. Strategi Pelayanan Publik Bus Trans Metro Bandung pada Aspek Strategi Konsekuensi..... | 80 |
| B. Pembahasan..... | 84 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 91 |
| A. Simpulan | 91 |
| B. Saran | 92 |
| DAFTAR PUSTAKA | 94 |
| LAMPIRAN | 96 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Jumlah Bis Angkutan Kota Tahun 2022..... | 3 |
| Tabel 1. 2 Jumlah Penumpang Trans Metro Bandung Pada Tahun 2020-2022..... | 4 |
| Tabel 2.1 Relevansi Hasil Penelitian Terdahulu Dengan Peneliti..... | 30 |
| Tabel 3.1 Informan Penelitian | 36 |
| Tabel 3 2 Operasionalisasi Parameter | 38 |
| Tabel 3.3 Waktu Penelitian | 41 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1 1 Rating dan Ulasan Aplikasi..... | 6 |
| Gambar 1 2 Paradigma Pemikiran Tentang Strategi Pelayanan Publik Bus TMB | 12 |
| Gambar 4 1 Struktur Organisasi BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung | 47 |
| Gambar 4 2 Pelatihan Bidang Arsip | 54 |
| Gambar 4.3 Tampak Depan Aplikasi..... | 59 |
| Gambar 4.4 Fitur yang terdapat di aplikasi | 60 |
| Gambar 4 5 Instagram dan website..... | 63 |
| Gambar 4 6 Komentar terkait aplikasi | 65 |
| Gambar 4 7 Palu pemecah kaca..... | 69 |
| Gambar 4 8 Alat pemadam api ringan (APAR) | 69 |
| Gambar 4 9 Pegangan penumpang berdiri | 70 |
| Gambar 4 10 Tombol darurat | 70 |
| Gambar 4.11 Laporan harian & pengecekan pagi | 71 |
| Gambar 4 12 Pelatihan..... | 79 |
| Gambar 4 13 Bentuk kerja sama dengan lea minerale..... | 82 |

