DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM……..……..…i

ABSTRAK…….…….ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING……..iii

PENGESAHAN SKRIPSI iv

PERNYATAAN KEASLIAN…….……v

MOTTO vi

PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 7

B. Batasan Masalah 7

C. Rumusan Masalah 9

D. Tujuan Penelitian 8

E. Manfaat Penelitian 8

F. Penelitian yang Relevan 9

G. Metode Penelitian 12

1. Pendekatan dan jenis Penelitian 12

2. Penentuan Lokasi Penelitian 13

3. Pemilihan Informan 13

4. Sumber Data dan Jenis Data 14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Teknik Pengumpulan Data....16
6. Teknik Analisis Data....17
7. Pengujian Keabsahan Data....18
H. Sistematika Pembahasan....19

BAB II PERSPEKTIF TEORI....20
A. Pelayanan Publik....21
1. Definisi Pelayanan Publik....21
2. Pelayanan Publik di Tingkat Pusat dan Daerah....23
3. Regulasi Pelayanan Publik dan Implementasi....28
B. Strategi Pengolahan dan Pengaduan dalam Pelayanan....29
C. *City Branding*....36
1. *Harmony Kediri*....38
2. Kediri *The Service City*....39
D. Definisi Operasional....40

BAB III DESKRIPSI DATA....42
A. Gambaran Umum Kota Kediri....42
1. Kondisi Geografis Daerah....47
2. Demografi Kota Kediri....44
B. Program Bus Sekolah Gratis....50
1. Penyelenggaraan....50
2. Dasar Hukum....54
3. Biaya Operasional....55
4. Layanan Pengaduan....56

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Profil Dinas Perhubungan Kota Kediri.....58

1. Visi dan Misi 58
2. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi 59
3. Susunan Organisasi 59

BAB IV ANALISIS DATA.....61

A. Latar Belakang Program Bus Sekolah Gratis.....61

B. Implementasi Program Bus Sekolah Gratis Sebagai Optimalisasi Pelayanan Transportasi Publik Menuju Kediri *The Service City*.....69

1. Bentuk Pelayanan Transportasi Publik Bus Sekolah Gratis di Kota Kediri.....69
2. Hambatan dalam Implementasi Program Bus Sekolah Gratis 74
3. Program Pengaduan Layanan Transportasi Publik.....76
4. Analisis Pelayanan Program Bus Gratis dengan Teori Pengukuran Kerja Zheitamal 77

BAB V PENUTUP 80

A. Kesimpulan.....80

B. Saran 81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Walikota Kediri
2. Panduan Wawancara
3. Deskripsi Wawancara
4. Dokumentasi
5. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Kediri

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Surat penelitian
7. Tentang Penulis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Komposisi Penduduk Menurut kelompok Usia dan Jenis Kelamin Kota Kediri Tahun 2014 ……...44

Tabel 3.2 Komposisi Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan ……...…47

Tabel 3.3 Jumlah Sekolah dan Siswa di Kota Kediri ……48

Tabel 3.4 Rincian Dana Operasional Progam Biaya Bus Sekolah Gratis ……..……...…55

Tabel 4.1 Data Pelaku Kecelakaan di Kota Kediri berdasarkan Profesi Tahun 2008-2009 …….66

Tabel 4.2 Data Korban Kecelakaan di Kota Kediri Berdasarkan Profesi Tahun 2008-2009 ..…67

Tabel 4.3 Data Angka Kecelakaan berdasarkan jenis Kendaraan Tahun 2008-2014 ……...78

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Respon Organisasi Terhadap Pengaduan dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan …….....34

Gambar 2.2 Logo Brand Harmoni Kediri *The Service City* …….41

Gambar 3.1 Peta Kota Kediri ……43

Gambar 3.2 Rute Bus Rapid Transit I ……...52

Gambar 3.3 Rute Bus Rapid Transit II …….53

Gambar 3.4 Rute Bus Rapid Transit III ……54

Gambar 3.5 Menu Applikasi TransInfo Kota Kediri ……57

Gambar 3.6 Menu Pelayanan Pengaduan …….58

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id