

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah.....	8
C.Tujuan Penelitian.....	9
D.Keaslian Penelitian.....	9
E.Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A.Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	13
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	20
3. Prinsip dan Asas Pelayanan Publik.....	20
4. Standar Pelayanan Publik.....	23
5. Pola Pelayanan Publik.....	24
6. Biaya Pelayanan Publik.....	25
7. Pelayanan Bagi Penyandang Cacat.....	26
8. Biro Jasa Pelayanan.....	27
9. Tingkat Kepuasan Pelayanan.....	27
10.Pengawasan Pelayanan Publik.....	27

11. Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa.....	30
12. Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	31
<b>B. Tinjauan Tentang Transportasi</b>	
1. Pengertian Transportasi.....	32
2. Jenis Transportasi.....	35
3. Tujuan dan Asas Transportasi.....	36
4. Pengelolaan Transportasi.....	38
<b>C. Tinjauan Umum Tentang Angkutan Umum</b>	
1. Pengertian Angkutan Umum.....	42
2. Tujuan dan Sifat Pelayanan Angkutan Umum.....	43
3. Trayek dan Jenis Angkutan Umum.....	45
4. Perizinan Angkutan Umum.....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Sifat Penelitian.....	59
B. Jenis Penelitian.....	59
C. Analisis Data.....	66
D. Hambatan Penelitian dan Cara Mengatasinya.....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Tentang Angkutan Umum Di Banjarnegara.....	69
B. Peran Pemerintah Dalam Pengendalian Pelayanan Jasa Angkutan Umum Tidak Dalam Trayek Di Banjarnegara.....	71
C. Kendala Yang Dihadapi Pemerintah Dalam Pengendalian Penyelenggaraan Pelayanan Jasa Angkutan Umum Tidak Dalam Trayek Di Banjarnegara.....	114
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	119
B. Saran.....	120

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	122
-----------------------------	-----