DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i

HALAMAN PENGESAHAN iii

HALAMAN PERSETUJUAN v

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN vi

INTISARI vii

ABSTRACT viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar belakang 1
B. Rumusan Masalah 11
C. Tujuan 11
D. Manfaat 11

BAB II STUDI PUSTAKA 13

A. Tinjaun Pustaka 13
1. Konsep Kebijakan Publik 13
2. Konsep Manajemen Publik 17
3. Konsep Pengawasan 22
4. Konsep Pengawasan Terminal Tipe A 28
5. Konsep Pelayanan Jasa Transportasi Publik 30

6. Konsep Angkutan Umum …….. 32
B. Defenisi Konsep ……. 35
C. Kerangka Penelitian …….. 38

BAB III METODE PENELITIAN ……. 39

A. Prosedur Penelitian …… 39
B. Sumber Data …….. 41
C. Instrumen Pengumpulan Data ……. 43
D. Teknik Pengumpulan Data …… 44
E. Teknik Analisis Data …….. 46

BAB IV HASIL PENELITIAN ……. 49

A. Deskripsi Objek Penelitian …….. 49
1. Deskripsi Umum Terminal Tipe A Induk Lumpue Kota Pare – Pare …….. 49
2. Visi dan Misi …… 51
3. Tujuan Pengoperasian Terminal Tipe A Induk Lumpue 52
4. Tugas Pokok Terminal Tipe A Induk Lumpue …… 52
5. Sumber Daya Manusia pada Terminal Tipe A Induk Lumpue …….. 52
B. Deskripsi Hasil Penelitian ……. 53
1. Standar Pengawasan Operasional Terminal …… 53
2. Pengukuran Pelaksanaan Pengawasan Operasional 85
3. Perbandingan Pelaksanaan dengan Standar ……. 116
4. Tindakan Korektif untuk Memperbaiki Penyimpangan 123
C. Analisis Hasil Penelitian …… 130
1. Analisis Standar Pengawasan Operasional Terminal 130
2. Analisis Pengukuran Pelaksanaan Pengawasan Operasional ……. 134
3. Analisis Perbandingan Pelaksanaan dengan Standar 137

4. Tindakan Korektif untuk Memperbaiki Penyimpangan 141

BAB V PENUTUP 142

A. Kesimpulan 142
B. Rekomendasi 145

DAFTARB PUSTAKA 148

LAMPIRAN DAN BIODATA 151