DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
KATA PENGANTAR ..... **ii**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR LAMPIRAN x
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Batasan Masalah 7
1.3 Rumusan Masalah 7
1.4 Tujuan Penelitian 8
1.5 Manfaat Penelitian 8
BAB II KAJIAN PUSTAKA **9**
2.1 Hasil Penelitian yang Relevan 9
2.2 Kajian Teori 11
2.2.1 Konsep Peran 11
2.2.2 Peran Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara 13
2.2.3 Konsep Kualitas Pelayanan 18
2.2.3.1 Konsep Kualitas 18
2.2.3.2 Konsep Pelayanan 20
2.2.4 Konsep Pelayanan Publik 22
2.2.4.1 Konsep Publik 22
2.2.4.2 Konsep Pelayanan Publik 23
2.2.5 Transportasi 27
2.2.5.1 Pengertian Angkutan Umum 30
2.2.5.2 Peranan Angkutan Umum 32
2.2.5.3 Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) 33
2.2.5.4 Jenis-Jenis Angkutan Umum AKDP 35
BAB III METODE PENELITIAN **37**
3.1 Desain Penelitian 37
3.1.1 Jenis Penelitian 37
3.1.2 Metode Penelitian 37
3.1.3 Lokasi Penelitian 38

3.2 Subjek Penelitian 38
3.3 Definisi Operasional Penelitian 39
3.4 Teknik Pengumpulan Data..... 41
3.4.1 Jenis Data 41
3.4.2 Instrumen Pengumpulan Data 41
3.5 Teknik Analisis Data..... 42
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN 45
4.1 Gambaran Tentang Dinas Perhubungan Sumatera Utara..... 45
4.2 Hasil Penelitian 48
4.2.1 Bukti Langsung (*Tangibels*)..... 50
4.2.2 Keandalan (*Reliability)* 53
4.2.3 Daya Tanggap (*Responsiveness)*..... 57
4.2.4 Jaminan (*Assurance)* 59
4.2.5 Empati *(Empathhy*) 63
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian 65
4.3.1 Peran Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang transportasi angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) di Sumatera Utara 65
4.3.1.1 Bukti Langsung (*Tangibels*)..... 66
4.3.1.2 Keandalan (*Reliability)* 69
4.3.1.3 Daya Tanggap (*Responsiveness)*..... 71
4.3.1.4 Jaminan (*Assurance)* 72
4.3.1.5 Empati *(Empathhy*..... *73*
4.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhikinerja Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang transportasi Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) di Sumatera Utara..... 75
4.3.2.1 Faktor pendukung 75
4.3.2.2 Faktor penghambat 78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 80
5.1 Kesimpulan 80
5.2 Saran 83
DAFTAR PUSTAKA 84
LAMPIRAN 86

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
UNIMED
THE Character Building UNIVERSITY