

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	ii
HALAMAN JUDUL DALAM.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
ABSTRAK.....	xi
ABSTACT.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR BAGAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah .....	I-13
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-13
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-14
1.4.1 Manfaat Akademis .....	I-14
1.4.2 Manfaat Praktis .....	I-15
1.5 Kerangka Konseptual .....	I-15
1.5.1 Pelayanan Publik.....	I-15
1.5.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	I-15

1.5.1.2	Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	I-17
1.5.1.3	Asas Pelayanan Publik.....	I-18
1.5.1.4	Standar Pelayanan Publik .....	I-20
1.5.2	Inovasi Pelayanan Publik .....	I-22
1.5.2.1	Inovasi Pelayanan Publik.....	I-22
1.5.2.2	Tipologi Inovasi Pelayanan Publik.....	I-26
1.5.2.3	Kategori Inovasi Pelayanan Publik.....	I-28
1.5.2.4	Level Inovasi Pelayanan Publik.....	I-29
1.5.2.5	Atribut Inovasi Pelayanan Publik .....	I-30
1.5.3	Kualitas Pelayanan Publik.....	I-32
1.5.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....	I-32
1.5.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	I-35
1.5.4	Inovasi Parkir Meter.....	I-42
1.6	Definisi Konseptual .....	I-43
1.7	Metode Penelitian.....	I-44
1.7.1	Tipe Penelitian .....	I-45
1.7.2	Lokasi Peneltian .....	I-46
1.7.3	Teknik Penentuan Informan.....	I-47
1.7.4	Teknik Pengumpulan Data.....	I-48
1.7.5	Teknik Analisis Data.....	I-52
1.7.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan data.....	I-54
<b>BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN.....</b>		<b>II-1</b>
II.1	Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya .....	II-1
II.1.1	Sejarah, Tugas dan Wewenang.....	II-1
II.1.2	Visi, Misi, dan Susunan Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya .....	II-4
II.1.3	Sumber Daya Manusia Dinas Perhubungan Kota Surabaya .....	II-8
II.1.4	Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	II-11
II.1.5	Struktur Organisasi dan Tata Kerja Seksi Pengelolaan Parkir Dinas Perhubungan Kota Surabaya .....	II-14
II.2	Deskripsi Umum Inovasi Parkir Meters .....	II-19

II.2.1 Pengertian, Tujuan, dan Sasaran .....	II-19
II.2.2 Prosedur Penggunaan Parkir Meter .....	II-21
BAB III PENYAJIAN, ANALISIS DATA DAN	
INTERPRETASI TEORITIK.....	III-1
III.1 Penyajian Data dan Analisis Data.....	III-2
III.1.1 Inovasi Parkir Meter Untuk Meningkatkan Pelayanan Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	III-2
III.1.1.1 Atribut Inovasi Parkir Meter Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	III-3
III. 1.1.1.1 Keuntungan Relatif ( <i>Relative Advantage</i> ) .....	III-3
III.1.1.1.2 Kesesuaian ( <i>Compatibility</i> ).....	III-7
III.1.1.1.3 Complexity ( <i>Kerumitan</i> ) .....	III-10
III.1.1.1.4 Triability ( <i>Kemungkinan Dicoba</i> ).....	III-13
III.1.1.1.5 Observability ( <i>Kemudahan Diamati</i> ) .....	III-17
III.1.1.2 Kualitas Pelayanan Parkir Meter Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	III-19
III.1.1.2.1 Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	III-20
III.1.1.2.2 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	III-29
III.1.1.2.3 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	III-33
III.1.1.2.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	III-40
III.1.1.2.5 Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	III-44
III.2 Interpretasi Teoritik.....	III-46
III.2.1 Atribut Inovasi Parkir Meter .....	III-46
III.2.2 Kualitas Pelayanan Parkir Meter di Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	III-51
BAB IV PENUTUP.....	
IV.1 Kesimpulan .....	IV-1
IV.2 Saran .....	IV-5

## Daftar Pustaka

## Lampiran