

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-9
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-9
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-10
1.5 Kerangka Teori.....	I-10
1.5.1 Efektivitas.....	I-10
1.5.1.1 Pendekatan Efektivitas.....	I-12
1.5.1.2 Ukuran Efektivitas.....	I-14
1.5.2 Pelayanan Publik.....	I-18
1.5.2.1 Asas Pelayanan Publik.....	I-19
1.5.2.2 Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	I-20
1.5.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	I-23
1.5.3 Sistem Pelayanan Transportasi.....	I-25
1.5.3.1 Pengertian Sistem.....	I-25
1.5.3.2 Pengertian Layanan.....	I-26
1.5.3.3 Sistem Layanan Transportasi.....	I-27
1.5.4 Layanan <i>Surabaya Intelligent Transport System (SITS)</i>	I-30
1.6 Definisi Konsep.....	I-34
1.6.1 Efektivitas.....	I-34
1.6.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	I-34
1.6.3 Sistem Layanan Transportasi.....	I-34
1.6.4 Efektivitas Layanan <i>Surabaya Intelligent Transport System (SITS)</i> ...	I-34
1.7 Metode Penelitian.....	I-35
1.7.1 Tipe Penelitian.....	I-35

1.7.2 Lokasi Penelitian.....	I-36
1.7.3. Teknik Pemilihan Informan.....	I-36
1.7.4 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	I-37
1.7.5 Teknik Analisis Data.....	I-40
1.7.6 Uji Keabsahan Data.....	I-41
BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN	
2.1 Deskripsi Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	II-1
2.1.1 Pengertian, Tugas dan Wewenang.....	II-1
2.1.2 Visi, Misi dan Susunan Organisasi.....	II-3
2.1.3 Sarana dan Prasarana.....	II-7
2.2 Deskripsi Umum <i>Surabaya Intelligent Transport System (SITS)</i>	II-9
2.2.1 Pengertian, Tujuan dan Sasaran.....	II-9
2.2.2 Sejarah Perkembangan ATCS di Surabaya.....	II-11
BAB III PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA	
3.1 Penyajian Analisis Data.....	III-1
3.1 Ketepatan Sasaran Program.....	III-3
3.2 Sosialisasi Program.....	III-6
3.3 Tujuan Program.....	III-11
3.4 Pemantauan Program.....	III-16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan.....	IV-1
4.2 Saran.....	IV-3

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Operasi Zebra Semeru Penindakan Tilang Surabaya.....	I-2
Tabel 1.2 Hasil Operasi Zebra Semeru Teguran Simpatik Surabaya.....	I-2
Tabel 1.3 Jumlah Pelanggaran E-Tilang Bulan.....	I-3
Tabel 1.4 Jumlah Pemasangan CCTV (ITS-ACTS) di Kota Surabaya.....	I-7
Tabel 1.5 Presentase Pelanggaran Tilang By CCTV.....	I-8
Tabel 3.1 Penilaian Stakeholder Terhadap Ketepatan Sasaran Program <i>Surabaya Intelligent Transport System</i>	III-5
Tabel 3.2 Penilaian Masyarakat terhadap Sosialisasi Program <i>Surabaya Intelligent Transport System</i>	III-10
Tabel 3.3 Penilaian Masyarakat Kota Surabaya terhadap Kejelasan Tujuan Program <i>Surabaya Intelligent Transport System</i>	III-15
Tabel 3.4 Penilaian Masyarakat terhadap Pemantauan dan Pengawasan Program <i>Surabaya Intelligent Transport System</i>	III-19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsep ITS..... I-33