

DAFTAR ISI

ABSTRACT

ABSTRAK

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

Halaman

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	12
1. Pengertian Pelayanan Publik	12
2. Klasifikasi Pelayanan Publik.....	14
3. Asas Pelayanan Publik	16
4. Standar Pelayanan Publik.....	18
5. Kualitas Pelayanan Publik.....	20
B. Tinjauan Tentang Keadilan Sosial.....	24
1. Pengertian Keadilan Sosial.....	24
2. Tugas dan Fungsi Pemerintah Terhadap Warganya.....	25
3. Hak Asasi Manusia.....	26
4. Hak Atas Pelayanan Umum	28
C. Tinjauan Tentang Aksesibilitas Transportasi Publik	31
1. Pengertian Transportasi	31
2. Pengertian Aksesibilitas	33
2. Asas – Asas Aksesibilitas.....	34
3. Manfaat Transportasi.....	35
4. Pengertian Angkutan Umum Penumpang	38
5. Bus Rapid Transit	39
6. Karakteristik Pengguna Angkutan Umum	41

D. Tinjauan Tentang Disabilitas	43
1. Pengertian Disabilitas	43
2. Kategori Penyandang Disabilitas	44
III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe dan Pendekatan Penelitian	46
B. Fokus Penelitian	47
C. Lokasi Penelitian	48
D. Jenis dan Sumber Data	49
E. Teknik Pengumpulan Data	51
F. Teknik Analisa Data	53
G. Teknik Keabsahan Data	54
IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Kota Bandar Lampung	58
1. Sejarah Kota Bandar Lampung	58
2. Kondisi Demografis Kota Bandar Lampung	63
B. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	65
1. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung	66
a. Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung	66
b. Dasar Hukum Terbentuknya Dishub Kota Bandar Lampung	67
c. Kedudukan Tupoksi Dishub Kota Bandar Lampung	68
d. Visi, Misi dan Tujuan Dishub Kota Bandar Lampung	70
e. Program Kerja dan Kegiatan Dishub Kota Bandar Lampung	73
2. Gambaran Umum PT. Trans Bandar Lampung	80
a. Sejarah Singkat PT. Trans Bandar Lampung	80
b. Dasar Hukum PT. Trans Bandar Lampung	81
c. Visi dan Misi PT. Trans Bandar Lampung	82
d. Susunan Organisasi PT. Trans Bandar Lampung	83
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil	85
1. Aksesibilitas penyandang disabilitas pada moda transportasi <i>Bus Rapid Transit</i> di Kota Bandar Lampung Tahun 2013	86
a. Kemudahan	86
b. Kegunaan	91
c. Keselamatan	94
d. Kemandirian	97
2. Peran Dinas Perhubungan dan PT. Trans Bandar Lampung terkait aksesibilitas bagi penyandang disabilitas pada moda transportasi <i>Bus Rapid Transit</i> di Kota Bandar Lampung Tahun 2013	100
3. Faktor – Faktor Penghambat	111
a. Kendala Internal	111
b. Kendala Eksternal	115
B. Pembahasan	121
1. Aksesibilitas penyandang disabilitas pada moda transportasi	

<i>Bus Rapid Transit</i> di Kota Bandar Lampung Tahun 2013	121
a. Kemudahan	122
b. Kegunaan	125
c. Keselamatan.....	129
d. Kemandirian	130
2. Peran Dinas Perhubungan dan PT. Trans Bandar Lampung terkait aksesibilitas bagi penyandang disabilitas pada moda transportasi <i>Bus Rapid Transit</i> di Kota Bandar Lampung Tahun 2013	132
3. Faktor – Faktor Penghambat	136
a. Kendala Internal.....	136
b. Kendala Eksternal.....	137

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	140
B. Saran.....	141

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

PANDUAN WAWANCARA