

DAFTAR ISI

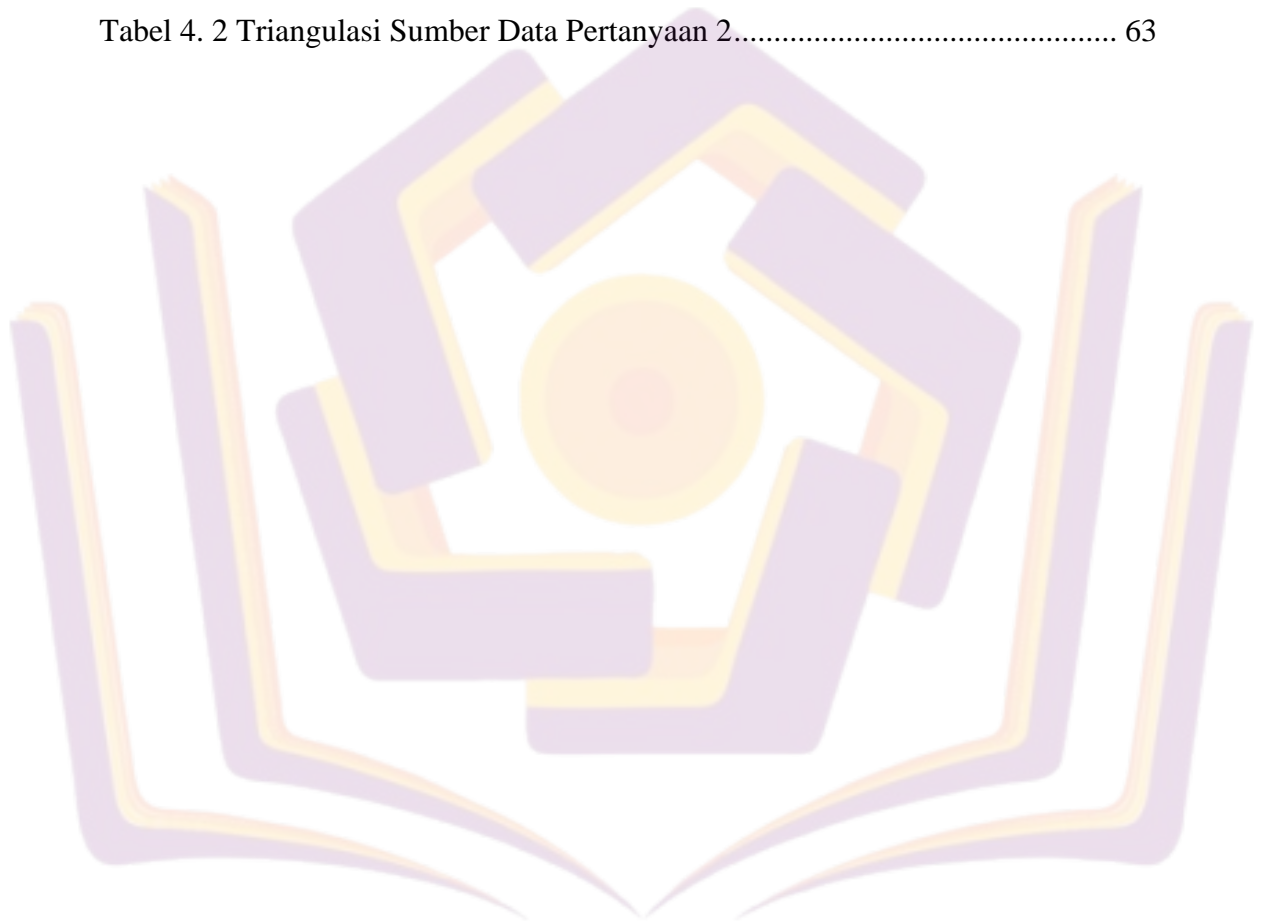
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Batasan Masalah	15
D. Tujuan Penelitian	15
E. Manfaat Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Landasan Teori.....	20
B. Landasan Konseptual	29
C. Penelitian Sebelumnya.....	36
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS.....	40
A. Metode Penelitian	40
B. Metode Analisis	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Hasil Penelitian	54

B. Pembahasan.....	73
BAB V PENUTUP.....	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3. 1 Data Informan Kunci	42
Tabel 3. 2 Data Informan Pendukung	43
Tabel 4. 1 Triangulasi Sumber Data Pertanyaan 1.....	61
Tabel 4. 2 Triangulasi Sumber Data Pertanyaan 2.....	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Aduan Masyarakat Berdasarkan Kategori	3
Gambar 1. 2 Laporan Aduan Masyarakat	4
Gambar 1. 3 Grafik Jumlah Aduan Masyarakat Mengenai Parkir Liar	6
Gambar 1. 4 Perda Retribusi Parkir Kabupaten Banyumas	7
Gambar 2. 1 Fungsi Teori <i>Excellence</i>	26
Gambar 2. 2 Model <i>Two-Way Symmetric</i>	28
Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	48
Gambar 3. 2 Alur Model Analisis Data Miles dan Huberman.....	51
Gambar 4. 1 Letak Geografis Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas	55
Gambar 4. 2 Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas	55
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi.....	57
Gambar 4. 4 Alur Penanganan Aduan.....	105
Gambar 4. 5 Aduan dan Penanganan Dinas Perhubungan Banyumas.....	107
Gambar 4. 7 Respons Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas.....	107
Gambar 4. 8 Aduan Oleh Informan Pertama	108
Gambar 4. 9 Aduan Oleh Informan Kedua	109
Gambar 4. 10 Aduan Oleh Informan Ketiga.....	111
Gambar 4. 11 Implementasi <i>Two-Way Symmetric</i>	115

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 2. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian Skripsi
- Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara
- Lampiran 5. Transkrip Wawancara dengan Informan Dinas Perhubungan
- Lampiran 6. Transkrip Wawancara dengan Informan Pelapor Aduan

