

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Keaslian Penelitian	15
E. Kegunaan Penelitian	18
BAB II	20
TINJAUAN PUSTAKA	20
A. Pelayanan Publik	20
B. Sistem Manajemen Keselamatan Perusahaan Angkutan Umum.....	22
C. Badan Usaha Milik Daerah	24
D. Pola Kerjasama Pembelian Layanan (<i>Buy The Service</i>)	25
BAB III	26
METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	26
B. Bahan Penelitian	27

BAB IV	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Penerapan Manajemen Keselamatan Perusahaan Angkutan Umum	31
1. Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Trans Jogja dalam Aspek Keselamatan Transportasi	42
B. Pengawasan oleh Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan Perusahaan Transportasi	44
1. Faktor yang Mempengaruhi Pengawasan oleh Dinas Perhubungan DI Yogyakarta	66
2. Pelaksanaan Pengawasan Sistem Manajemen berdasarkan Sertifikasi <i>International Standard Organization (ISO)</i>	72
BAB V	78
PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Peserta Didik (Orang)	7
Tabel 2. Tabel Penumpang Terangkut Trans Jogja (Orang)	8
Tabel 3. Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi DI Yogyakarta (Unit)	9
Tabel 4. Bentuk pelaksanaan sistem manajemen keselamatan perusahaan angkutan umum	40
Tabel 5. Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat	55
Tabel 6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Trans Jogja	56
Tabel 7. Bentuk Pengawasan Dinas Perhubungan DI Yogyakarta.....	62
Tabel 8. Persepsi masyarakat terhadap aspek pengoperasian kendaraan	85
Tabel 9. Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Trans Jogja pada Aspek Pengoperasian Kendaraan.....	86
Tabel 10. Persepsi Masyarakat terhadap Aspek Peralatan Keselamatan.....	86
Tabel 11. Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Trans Jogja pada Aspek Peralatan Keselamatan.....	87
Tabel 12. Persepsi Masyarakat terhadap Aspek Fasilitas Kesehatan	87
Tabel 13. Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Trans Jogja pada Aspek Fasilitas Kesehatan.....	88
Tabel 14. Persepsi Masyarakat terhadap Aspek Fasilitas Nomor Pengaduan	88
Tabel 15. Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Trans Jogja pada Aspek Fasilitas Nomor Pengaduan	89
Tabel 16. Persepsi Masyarakat terhadap Aspek Fasilitas Pegangan untuk Penumpang Berdiri	89
Tabel 17. Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Trans Jogja pada Aspek Fasilitas Pegangan untuk Penumpang Berdiri.....	90
Tabel 18. Persepsi Masyarakat terhadap Aspek Pintu Keluar dan Pintu Masuk...	90
Tabel 19. Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Trans Jogja pada Aspek Pintu Keluar dan Pintu Masuk	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ruang Pengawasan CCTV Dinas Perhubungan DI Yogyakarta.....	59
--	----