



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDULI	
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	ii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	11
1.5. Kerangka Teori	12
1.5.1. Kualitas Pelayanan Transportasi Umum.....	12
1.5.2. Konsep Manajemen Strategis.....	22
1.6. Definisi Konsep	39
1.7. Definisi Operasional	40
1.8. Metode Penelitian.....	43
1.8.1. Jenis Penelitian	43
1.8.2. Unit Analisis	44
1.8.3. Data Yang Dibutuhkan dan Teknik Pengumpulannya.....	44
1.8.4. Teknik Analisis Data	45
1.9. Sistematika Penulisan.....	47
BAB II DESKRIPSI DINAS PERHUBUNGAN DIY.....	49
2.1. Pendirian Dinas Perhubungan DIY	49
2.2. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas perhubungan DIY	50
2.3. Wilayah Kerja Dinas Perhubungan Propinsi DIY	50
2.4. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan DIY.....	51
2.5. Sumber Daya Manusia Dinas Perhubungan Propinsi DIY	55
2.6. Pelaksanaan Kegiatan Dinas Perhubungan Propinsi DIY.....	56
2.7. Kondisi Keuangan Dinas Perhubungan Propinsi DIY.....	60
BAB III ANALISIS LINGKUNGAN STRATEGIS	62
3.1. Mandat, Visi dan Misi Dinas Perhubungan DIY.....	60
3.2. Analisis Lingkungan Internal Dinas Perhubungan DIY	66
3.3. Analisis Lingkungan Eksternal	120
3.4. Hasil Identifikasi Lingkungan Internal dan Lingkungan Eksternal	137



BAB IV IDENTIFIKASI ISU-ISU STRATEGIS	140
4.1. Analisis SWOT	140
4.2. Penentuan Isu-Isu Strategis.....	151
BAB V STRATEGI KEBIJAKAN	162
5.1. Strategi Peningkatan Peran Serta Masyarakat.....	163
5.2. Strategi Pengembangan Akses Informasi	166
5.3. Strategi Peningkatan Kualitas Pengoperasian Bis Kota	167
5.4. Strategi Pengarahan Perilaku Pengemudi (Operator)	171
5.5. Strategi Optimalisasi Prasarana Jalan dan Fasilitas Kelengkapan Bisi Kota.....	174
5.6. Strategi Pengefektifan Pengawasan dan Pengendalian	177
BAB VI PENUTUP	180
6.1. Kesimpulan	180
6.2. Rekomendasi.....	182
DAFTAR PUSTAKA.....	186
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Angkutan di Kota Yogyakarta.....	8
Tabel 1.2. Sumber Daya Berwujud dan Sumber Daya Tidak Berwujud	29
Tabel 1.3. Keterkaitan Antara Lingkungan Internal dan Lingkungan Eksternal	46
Tabel 2.1. Pegawai di Dinas Perhubungan Propinsi DIY Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 1998 – 2000	55
Tabel 2.2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Eselonisasi di Dinas Perhubungan DIY	56
Tabel 2.3. Rekapitulasi Realisasi APBD Rutin Dinas Perhubungan Propinsi DIY Bulan Desember 2001	60
Tabel 2.4. Pendapatan Non Pajak Dinas Perhubungan Propinsi DIY Tahun 2001.....	61
Tabel 3.1. Pegawai di Dinas Perhubungan DIY Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 1998 – 2001	67
Tabel 3.2. Jumlah peserta Diklat dan Pelatihan di Dinas perhubungan DIY Tahun 200/2001	69
Tabel 3.3. Rekapitulasi Anggaran Belanja Rutin Dinas Perhubungan DIY Th. Anggaran 1999/2000	71
Tabel 3.4. Alat Komunikasi Dinas Perhubungan DIY Tahun 2002.....	74
Tabel 3.5. Jalur Bis Kota dan Jumlah Armadanya.....	83
Tabel 3.6. Tingkat Kemudahan Memperoleh Bis Kota.....	85
Tabel 3.7. Tingkat Keamanan Menggunakan Bis Kota.....	87
Tabel 3.8. Tingkat Kecepatan dan Ketepatan waktu Tempuh	91
Tabel 3.9. Rasio PanjangRute/Luas Area.....	101
Tabel 3.10. Rasio Jumlah Bis Kota/1.000 Penduduk.....	102
Tabel 3.11. Kecepatan Bis Kota Tahun 2001	103
Tabel 3.12. Headway Bis Kota Tahun 1998.....	105
Tabel 3.13. Rasio Volume Penumpang Jam-Jaman Tahun 1998	106



Tabel 3.14. Tarif Angkutan Kota Tahun 1982 – 2002	107
Tabel 3.15. Persentasi Kenaikan Tarif Bis Kota Tahun 1982 – 1998	108
Tabel 3.16. Biaya / penumpang-km	109
Tabel 3.17. Tarif Rerata yang Dibayar penumpang Tiap Kilometer.....	110
Tabel 3.18. Pendapatan Bis Kota Per-Hari.....	112
Tabel 3.19. Pendapatan Bis Kota Berdasarkan Rangkaing.....	113
Tabel 3.20. Operating Ratio Bis Kota Tahun 1998	114
Tabel 3.21. Utilisasi Bis Kota Tahun 1998	115
Tabel 3.22. Rasio Utilisasi Bis Kota Tahun 1998 Dengan Standar DLLAJ dan Standar World Bank.....	116
Tabel 3.23. Availability Bis Kota Tahun 1981 – 1998.....	117
Tabel 3.24. Load Factor Rata-Rata Tahun 2000	118
Tabel 3.25. Umur Rata-Rata Bis Kota Tahun 1998	119
Tabel 3.26. Hasil Identifikasi Lingkungan Internal dan Lingkungan Eksternal Dinas Perhubungan Propinsi DIY.....	138
Tabel 4.1. Hasil Identifikasi SWOT pada Dinas Perhubungan Propinsi DIY.....	141
Tabel 4.2. Visi, Misi, Isu-Isu Strategis dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi Perkotaan di Dinas Perhubungan Propinsi DIY	157
Tabel 5.1. Strategi Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Perkotaan di Dinas Perhubungan DIY.....	179

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan DIY	54
Gambar 3.1. Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	89
Gambar 3.2. Tingkat Pelanggaran APILL dan Rambu	93
Gambar 3.3. Persentase Pengemudi Bis yang Kena Tilang.....	93
Gambar 3.4. Usaha-usaha Inovatif Peningkatan Pelayanan	94
Gambar 3.5. Tingkat Kebersihan dan Kerapian.....	95
Gambar 3.6. Kelengkapan Papan Trayek	96
Gambar 3.7. Ketersediaan Tulisan Bis Kota.....	96
Gambar 3.8. Ketersediaan Nomor Urut.....	97
Gambar 3.9. Penilaian Masyarakat Tentang kemampuan Petugas dalam Pengawasan dan Pengendalian Bis Kota	99
Gambar 3.10. Persepsi Kesiapan Memberi Bantuan Pelayanan.....	99
Gambar 3.11. Tingkat persetujuan Pemakai Bis Kota Terhadap Rute Bis Kota	130
Gambar 3.12. Klasifikasi Pengguna Bis Kota Berdasarkan Umur.....	132
Gambar 3.13. Klasifikasi Pengguna Bis Kota Berdasarkan Profesi	132
Gambar 3.14. Klasifikasi Pengguna Bis Kota Berdasarkan Frekuensi Perjalannya	133