

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN JUDUL DALAM II	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-13
1.3 Tujuan	I-13
1.4 Manfaat	I-13
a. Manfaat Akademis	I-13
b. Manfaat Praktris	I-14
1.5 Kerangka Teori	I-14
1.5.1 Konsep Efektivitas	I-14
1.5.1.1 Pengertian Efektivitas	I-14
1.5.1.2 Ukuran Efektivitas	I-15
1.5.2 Konsep Kebijakan Transportasi Publik	I-24
1.5.2.1 Definisi Kebijakan Transportasi Publik	I-24
1.5.2.2 Klasifikasi Transportasi Publik	I-27
1.5.2.3 Peranan Pelayanan Transportasi Publik	I-30
1.5.2.4 Sifat Pelayanan Transportasi Publik	I-32

1.5.3	Konsep Biaya	I-33
1.5.3.1	Mekanisme Pembayaran Transportasi Publik	I-34
1.5.4	Relasi efektivitas pelayanan dengan konsep biaya	I-36
1.6	Definisi Konsep.....	I-37
1.7	Metode Penelitian.....	I-38
1.7.1	Tipe Penelitian	I-39
1.7.2	Lokasi Penelitian.....	I-40
1.7.3	Teknik Pemilihan Informan	I-40
1.7.4	Teknik Pengumpulan data.....	I-42
1.7.5	Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan data	I-43
1.7.6	Teknis Analisis Data	I-45
 BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN		
II.1	Pelayanan Transportasi Umum di Kota Surabaya.....	II-1
II.2	Dinas Perhubungan Kota Surabaya	II-1
II.2.1	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya Bidang Angkutan	II-1
II.2.2	Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Surabaya Bidang Angkutan.....	II-4
II.3	Pelayanan Transportasi Umum Berbayar Sampah	II-11
II.4	Minat Masyarakat Terhadap Transportasi Umum Berbayar Sampah	II-13
 BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....		
III.1	Efektivitas Pelayanan Transportasi Umum Berbayar Sampah di Kota Surabaya.....	III-1
III.1.1	Aksesibilitas	III-2
III.1.1.1	Jangkauan Layanan.....	III-2
III.1.1.2	Kemudahan Pencapaian Menurut Masyarakat	III-7
III.1.2	Keterpaduan	III-13
III.1.2.1	Integrasi	III-13
III.1.3	Kapasitas	III-18

III.1.3.1 Kemampuan Layanan	III-18
III.1.3.2 Daya Tampung	III-24
III.1.4 Tarif Pelayanan	III-29
III.1.4.1 Minat Masyarakat Terhadap Sistem Pembayaran	III-29
III.1.4.2 Mekanisme Pembayaran	III-36
III.1.4.3 Sumber Biaya Operasional	III-41
III.1.5 Keselamatan Dan Kenyamanan	III-45
III.1.5.1 Keamanan	III-45
III.1.5.2 Fasilitas Yang Di Tawarkan	III-51
III.1.6 Kelancaran dan Keteraturan	III-57
III.1.6.1 Ketepatan Waktu	III-57
III.1.6.2 Penyampaian Informasi Mengenai Jadwal	III-61
III.1.7 Penyedia Layanan	III-65
III.1.7.1 Sikap Petugas	III-65
III.2 Interpretasi Teoritik	III-71
BAB IV PENUTUP	
IV.1 Kesimpulan	IV-1
IV.2 Saran	IV-6
DAFTAR PUSTAKA	xvii
LAMPIRAN	