

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI SUROBOYO BUS
DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

DICKY ARMAND SETIAWAN

NPM : 1641010043

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINITRASI PUBLIK
2020**

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI SUROBOYO BUS
DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

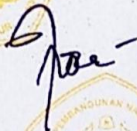
DICKY ARMAND SETIAWAN

NPM: 1641010043

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui

PEMBIMBING



Dr. AGUS WIDIYARTA, M.Si

NIP. 371089500451

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA

NIP. 195007011987031001

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI SUROBOYO BUS
DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

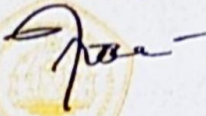
DICKY ARMAND SETIAWAN
NPM: 1641010043

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal

Menyetujui

PEMBIMBING

TIM PENGUJI



Dr. AGUS WIDIYARTA, M.Si
NIP. 371089500451

1. Ketua



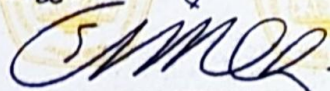
Dr. DIANA HERTATI, M.Si
NPT. 196601031989032001

2. Sekretaris



Dr. AGUS WIDIYARTA, M.Si
NIP. 371089500451

3. Anggota



Dr. ERTIEN RINING NAWANGSARI, M.Si
NIP.196902101993032001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI SUROBOYO BUS
DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

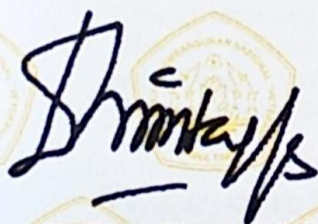
DICKY ARMAND SETIAWAN
NPM: 1641010043

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal

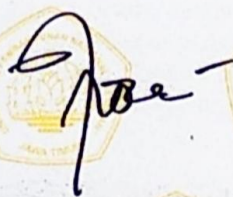
Tim Penguji 1

Tim Penguji 2

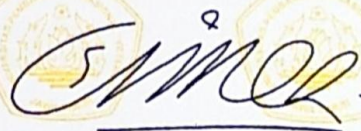
Tim Penguji 3



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP.196601031989032001



Dr. Agus Widiyarta M.Si
NPT. 371089500451



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP.196902101993032001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur yang tiada terhingga penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat yang dilimpahkan-Nya penulis telah dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Transportasi Suroboyo Bus di Kota Surabaya.” Penulisan usulan penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan proposal penelitian ini tidak terlepas dari Bapak Dr. Agus Widiyarta, MSI selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasihat serta motivasi saya ucapkan terima kasih. Dan bantuan yang tak terhingga nilainya dari berbagai pihak. Untuk itu penulis sampaikan terima kasih setulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Ertien Rining N, M.Si, Selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Kedua Orang Tua serta keluarga penulis yang senantiasa mengiringi dengan doa-doa, dukungan dan dorongan semangat.
4. Teman-teman jurusan Administrasi Publik angkatan 2016 yang telah membantu penulis baik moril maupun materil.
5. Untuk Nabila Marsya Dyandri yang telah sabar dan memberikan doa, semangat dan dukungan selama penulis menyusun penelitian ini.

6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu terselesaikannya penelitian ini, Terima kasih.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan literatur dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Dengan lapang dada penulis menerima kritik dan saran yang bersifat memberi pengarahannya untuk menuju perbaikan penelitian ini. Semoga bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, Juni 2020

Penulis

ABSTRAKSI

DICKY ARMAND SETIAWAN, KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI SUROBOYO BUS DI KOTA SURABAYA

Penelitian ini didasarkan pada fenomena tentang pelayanan yang diberikan oleh Suroboyo Bus di Kota Surabaya yang merupakan transportasi umum yang berbasis BRT (*Bus Rapid Transit*) atau yang biasa disebut busway yang dimiliki oleh Kota Surabaya. Oleh karena itu perlu adanya standar minimal yang ditetapkan untuk mengukur kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Suroboyo Bus.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian ini di Suroboyo Bus. Penelitian ini diukur berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 yang terdapat 6 komponen yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Populasi penelitian ini yaitu seluruh penumpang di Suroboyo Bus. Sampel dalam penelitian ini menurut tabel Isaac dan Michael berjumlah 272 yang dibulatkan menjadi 300 sampel dengan tingkat kesalahan 10%.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu, 1) Kualitas pelayanan Suroboyo Bus di Kota Suarabaya berada pada kategori sangat berkualitas. 2) Kualias pelayanan Suroboyo Bus di Kota Surabaya pada sub variabel keamanan tergolong dalam kategori sangat berkualitaas. 3) Kualitas pelayanan Kualias pelayanan Suroboyo Bus di Kota Surabaya pada sub variabel keselamatan tergolong dalam kategori sangat berkualitas. 4) Kualias pelayanan Suroboyo Bus di Kota Surabaya pada sub variabel kenyamanan tergolong dalam ketegori sangat berkualitas. 5) Kualias pelayanan Suroboyo Bus di Kota Surabaya pada sub variabel keterjangkauan tergolong dalam kategori sangat berkualitas. 6) Kualias pelayanan Suroboyo Bus di Kota Surabaya pada sub variabel kesetaraan tergolong pada kategori sangat berkualitas. 7) Kualias pelayanan Suroboyo Bus di Kota Surabaya pada sub variabel keteraturan tergolong dalam kategori berkualitas.

Keyword: Kualitas, Pelayanan Publik, Transportasi

DAFTAR ISI

	HALAMAN
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Landasan Teori.....	14
1. Pelayanan Publik	14
a. Konsep Pelayanan	14
b. Konsep Pelayanan Publik	16
2. Kualitas Pelayanan Publik	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	18
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
3. Transportasi	21
a. Pengertian Transportasi.....	21
b. Fungsi Transportasi.....	23
4. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.....	24

5. Krangka Berpikir	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	34
D. Pengumpulan Data	36
E. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	37
F. Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
1. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya	39
2. Lokasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	41
3. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	41
a. Visi	41
b. Misi	42
4. Tugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya	42
5. Fungsi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	43
6. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	43
B. Hasil Penelitian	63
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	63
a. Uji Validitas	63
b. Uji Reliabilitas	65
2. Deskripsi Responden.....	66
3. Analisis Variabel	69
a. Keamanan.....	69
b. Keselamatan.....	71
c. Kenyamanan.....	73
d. Keterjangkauan	75
e. Kesenjangan	77

f. Keteraturan	79
g. Kualitas Pelayanan Transportasi Suroboyo Bus	81
C. Pembahasan.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
A. Kesimpulan	90
B. Sarana.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

HALAMAN

Tabel 1	Hasil Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.....	12
Tabel 2	Instrumen Pengukuran Kualitas Pelayanan Suroboyo Bus di Kota Surabaya.....	31
Tabel 3	Jumlah Pegawai Bidang Sekretariat di Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	59
Tabel 4	Jumlah Pegawai Bidang Angkutan di Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	59
Tabel 5	Jumlah Pegawai Bidang Lalu Lintas di Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	60
Tabel 6	Jumlah Pegawai Bidang Pengawasan dan Pengendalian di Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	60
Tabel 7	Jumlah Pegawai Bidang Prasarana Transportasi di Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	61
Tabel 8	Klasifikasi PNS Berdasarkan Tingkat Golongan.....	61
Tabel 9	Klasifikasi PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	62
Tabel 10	Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Kota Surabaya	63
Tabel 11	Uji Validitas	64
Tabel 12	Uji Reliabilitas	65
Tabel 13	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 14	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 15	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	67
Tabel 16	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
Tabel 17	Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Suroboyo Bus	68
Tabel 18	Rekapitulasi Jumlah Responden Skor Per Komponen Keamanan..	69

Tabel 19	Kategori Sub Varibel Keamanan	70
Tabel 20	Rekapitulasi Jumlah Responden Skor Per Komponen Keselamatan	71
Tabel 21	Kategori Sub Varibel Keselamatan	72
Tabel 22	Rekapitulasi Jumlah Responden Skor Per Komponen Kenyamanan.....	73
Tabel 23	Kategori Sub Varibel Kenyamanan	74
Tabel 24	Rekapitulasi Jumlah Responden Skor Per Komponen Keterjangkauan	75
Tabel 25	Kategori Sub Varibel Keterjangkauan	76
Tabel 26	Rekapitulasi Jumlah Responden Skor Per Komponen Kesetaraan	77
Tabel 27	Kategori Sub Varibel Kesetaraan.....	78
Tabel 28	Rekapitulasi Jumlah Responden Skor Per Komponen Keteraturan.....	79
Tabel 29	Kategori Sub Varibel Keteraturan.....	80
Tabel 30	Rekapitulasi Jawaban Responden Per Sub Variabel.....	81
Tabel 31	Kategori Kualitas Pelayanan	82

DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 1	Tiket Suroboyo Bus.....	4
Gambar 2	Kerangka Berpikir	28
Gambar 3	Tabel Isaac dan Michael.....	35
Gambar 4	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	44
Gambar 5	Diagram Rekapitulasi Sub Variabel Keamanan.....	71
Gambar 6	Diagram Rekapitulasi Sub Variabel Keselamatan	73
Gambar 7	Diagram Rekapitulasi Sub Variabel Kenyamanan.....	75
Gambar 8	Diagram Rekapitulasi Sub Variabel Keterjangkauan.....	77
Gambar 9	Diagram Rekapitulasi Sub Variabel Kesetaraan	79
Gambar 10	Diagram Rekapitulasi Sub Variabel Keteraturan	81
Gambar 11	Diagram Rekapitulasi Kualitas Pelayanan	83