

**PENGELOLAAN TERMINAL KEDUNG COWEK OLEH DINAS
PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

CINDY CLARESTA MEILIANIS

NPM. 1541010112

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA
2019**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR REVISI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Landasan Teori.....	17
1. Manajemen	17
a. Pengertian Manajemen	17
b. Fungsi Manajemen	18

2. Pelayanan Publik	26
a. Pengertian Pelayanan Publik.....	26
b. Indikator Pelayanan Publik.....	27
3. Terminal.....	28
a. Pengertian Terminal	28
b. Fungsi Terminal	29
c. Pengelolaan Terminal	30
d. Fasilitas Terminal.....	31
e. Keberadaan dan Perencanaan Terminal.....	32
4. Retribusi	34
a. Pengertian Retribusi	34
b. Golongan Retribusi.....	35
C. Kerangka Berfikir	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Fokus Penelitian	39
D. Jenis Data dan Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknis Analisis Data	43
G. Keabsahan Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Lokasi Penelitian	49

1. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	49
a. Sejarah Terbentuknya Dinas Perhubungan Kota Surabaya	49
b. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	50
c. Lokasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	51
d. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	53
e. Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	54
f. Komposisi Pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya	65
2. Gambaran Umum Terminal Kedung Cowek.....	66
a. Lokasi Terminal Kedung Cowek	67
b. Struktur Organisasi Terminal Kedung Cowek.....	67
c. Tugas Pokok dan Fungsi Petugas Terminal Kedung Cowek.....	68
B. Hasil Penelitian.....	69
1. Perencanaan Pengoperasian Terminal Penumpang	70
2. Pelaksanaan Pengoperasian Terminal Penumpang	71
3. Pengawasan Pengoperasian Terminal Penumpang	79
C. Pembahasan.....	86
1. Perencanaan Pengoperasian Terminal Penumpang	86
2. Pelaksanaan Pengoperasian Terminal Penumpang	87
3. Pengawasan Pengoperasian Terminal penumpang	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94

DAFTAR PUSTAKA..... 95

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Suasana di Terminal Kedung Cowek.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif	45
Gambar 4.1 Lokasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	52
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	53
Gambar 4.3 Lokasi Terminal Kedung Cowek.....	67
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Terminal Kedung Cowek	68
Gambar 4.5 Daftar rute perjalanan dan tipe angkot di Terminal Kedung Cowek	72
Gambar 4.6 Tidak terdapat stiker tarif pada angkot	74
Gambar 4.7 Data jumlah kendaraan yang masuk ke Terminal Kedung Cowek.....	84

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian ini.....	14
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Bagian/Bidang	65
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai PNS Berdasarkan Pangkat/Golongan	66

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul
Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 2	Surat Telah Selesai Melakukan Penelitian
Lampiran 3	Foto Ketika Wawancara dengan Kepala Unit Terminal Kedung Cowek Foto Ketika Wawancara dengan Petugas di Terminal Kedung Cowek Foto Ketika Wawancara dengan sopir angkot Foto Ketika Wawancara dengan sopir bis (AKDP)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia – Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengelolaan Terminal Kedung Cowek oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya”**. Tak lupa sholawat dan salam penulis sanjungkan kepada baginda Rasulullah Saw yang telah meletakkan kerangka peradapan *“khoiru ummah”* serta menerangi perjalanan hanif manusia.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Sehingga atas dasar tersebut, menjadikan suatu kewajiban bagi penulis untuk menulis skripsi.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Sri Wibawani, M.Si yang dengan segala perhatian, bimbingan, arahan yang bermanfaat dan meluangkan waktunya untuk penulis, terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dr. Ertien Rining N, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu/ Bapak Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Susandi, selaku bidang Wasdal Dinas Perhubungan Kota
6. Bapak Agus, selaku Kepala Unit Terminal Kedung Cowek.
7. Safril selaku petugas di Terminal Kedung Cowek.
8. Kedua Orang Tua penulis serta adik-adik yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa-doa dan dukungan serta dorongan semangat.
9. Teman-teman Adne 15 yang telah memberikan bantuan dan semangat di dalam pembuatan skripsi ini.
10. M. Wildan S yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Jellysquad Padma Pujasari, Wahyu Denoveta, Adinda Apriliani, Utari Hustita, Nisrina Putri yang selalu menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman selalu debat tapi sayang Agnes Angella, Saadatur Rofiah, Ernawati, Ayu Khalisha Salsabila, Vironica Adekus yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Dan pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis

harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juli 2019

Penulis