

**KUALITAS PELAYANAN BUS KOTA DAMRI  
UNIT ANGKUTAN PURABAYA-TANJUNG PERAK**

**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 :**

**RIZKI MAULANA**

**NPM. 1541010083**

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


**KUALITAS PELAYANAN BUS KOTA DAMRI  
UNIT ANGKUTAN PURABAYA-TANJUNG PERAK**

**Disusun Oleh :**

**Rizki Maulana  
NPM. 1541010083**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,  
PEMBIMBING**

  
**Dr. Lukman Arif, M.Si  
NIP. 19641102199431001**

**Mengetahui,  
Plt. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Gatur Suratnoaji, M.AP  
NPT. 368049400281**

**KUALITAS PELAYANAN BUS KOTA DAMRI  
UNIT ANGKUTAN PURABAYA-TANJUNG PERAK**

Oleh :

**Rizki Maulana  
NPM. 1541010083**

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal .....

Menyetujui,

**PEMBIMBING**

**TIM PENGUJI**

1. Ketua

**Dra Sri Wibawani, M.Si  
NIR. 196004131990031001**

2. Sekretaris

**Dra. Susi Hardjati M.AP  
NIP. 196902101993032001**

3. Anggota

**Dr. Lukman Arif, M.Si  
NIP. 19641102199431001**

Mengetahui,  
Plt. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

**Dr. Catur Suratnoaji, M.AP  
NPT. 368049400281**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT dzat yang Maha Kuasa atas segala sesuatu, hanya karena Kuasa-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Bus Kota Damri Unit Angkutan Purabaya-Tanjung Perak”. Tak lupa sholawat dan salam penulis sanjungkan kepada baginda Rasulullah SAW yang telah menerangi perjalanan manusia.

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum yang ada di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Yang dimaksud guna untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan dan membandingkan teori yang telah diterima dengan keadaan sebelumnya dilapangan. Disamping itu juga diharapkan dengan menulis penelitian skripsi ini dapat memberikan bekal berkaitan dengan ilmunya dan dapat digunakan sebaik-baiknya sebagai dasar dan penjelaran konsep dalam melakukan penelitian.

Tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan, arahan yang bermanfaat dan rela meluangkan waktunya untuk penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini, di antaranya :

1. Bapak 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 Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Lukman Arif M.Si selaku dosen pembimbing penulis di Program Studi Ilmu Administrasi Negara UPN “Veteran” Jawa Timur
5. Seluruh Pihak Perum Damri Cabang Surabaya yang telah membantu dalam proses penelitian hingga tersusunnya penelitian skripsi ini.
6. Kedua orang tua penulis yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa dan dukungan.
7. Jajaran dosen jurusan Administrasi Negara yang selalu memberikan bimbingan mengenai teori dan praktik mata kuliah.
8. Serta teman-teman jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2015 yang telah membantu penulis baik moril maupun materil.

Akhirnya penulis berharap semoga penelitian skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan penelitian skripsi ini.

Surabaya, 12 Juli 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN REVISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Landasan Teori .....	19
2.2.1 Pelayanan .....	19
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik .....	30
2.2.3 Transportasi .....	33

2.2.4	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Angkutan Berbasis Jalan	34
2.3	Kerangka Berfikir	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		<b>43</b>
3.1	Jenis Penelitian	43
3.2	Lokasi Penelitian	45
3.3	Fokus Penelitian	46
3.4	Sumber Data	51
3.5	Teknik Pengumpulan Data	53
3.6	Teknik Analisis Data	55
3.7	Keabsahan Data	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		<b>59</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.1	Kelembagaan	59
4.1.2	Dasar Hukum Organisasi	59
4.1.3	Sejarah Dinas Perhubungan Kota Surabaya	59
4.1.4	Visi & Misi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	60
4.1.5	Tujuan dan Nilai Perusahaan	61
4.1.6	Usaha Yang Dikelola Perum Damri	61
4.1.7	Strategi Perum Damri	65
4.1.8	Struktur Organisasi	65
4.1.9	Tugas Pokok dan Fungsi	67
4.1.10	Komposisi Pegawai	71
4.2	Hasil Penelitian	71

4.2.1 Keamanan .....	72
4.2.2 keselamatan.....	80
4.2.3 Kenyamanan .....	87
4.2.4 Keterjangkauan .....	96
4.2.5 Kesetaraan.....	98
4.2.6 Keteraturan.....	100
4.3 Pembahasan .....	110
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>121</b>
5.1 Kesimpulan.....	121
5.2 Saran.....	125
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>127</b>



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	42
Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman .....	56
Gambar 4.1 Nomor Pengaduan .....	77
Gambar 4.2 Kondisi Salah Satu Bus Kota yang Beroperasi di Surabaya .....	83
Gambar 4.3 Peralatan Keselamatan di dalam Bus Damri .....	90
Gambar 4.4 Sampah di Dalam Bus Kota Damri .....	91
Gambar 4.5 Halte Bus kota .....	94
Gambar 4.6 Bentuk Karcis Bus Kota .....	97
Gambar 4.7 Bus Damri Deck Tinggi .....	100
Gambar 4.8 Informasi Pelayanan Rute di Halte.....	103

## **DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Trayek dan Jumlah Armada DAMRI di Surabaya.....	6
Tabel 1.2 Jumlah Penumpang Bus Damri di Surabaya.....	7
Tabel 2.1 Relevansi dan Perbedaan Penelitian .....	15
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya .....	66
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Perum Damri cabang Surabaya.....	71
Tabel 4.3 Matriks Pembahasan Penelitian .....	118