

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PERKOTAAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI SURABAYA
(Studi Kasus Pada Angkutan Suroboyo Bus)**

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 :

EKA OKTAVIANI
NPM. 1541010017

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

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PERKOTAAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI SURABAYA
(Studi Kasus Pada Angkutan Suroboyo Bus)**

Disusun Oleh :

EKA OKTAVIANI
NPM. 1541010017

Telah Direvisi dan Disahkan pada Tanggal 18 April 2019

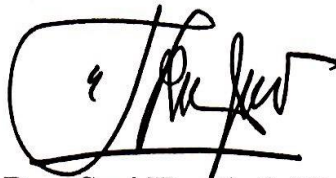
Tim Penguji

Penguji 1



Dra. Lukman Arif, M.Si
NIP.196411021994031001

Penguji 2



Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Penguji 3



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP.196601031989032001

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PERKOTAAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI SURABAYA
(Studi Kasus Pada Angkutan Suroboyo Bus)**

Disusun Oleh :

EKA OKTAVIANI
NPM. 1541010017

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui

PEMBIMBING



Dr. DIANA HERTATI, M.Si
NIP.196601031989032001

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 PERKOTAAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI SURABAYA
(Studi Kasus Pada Angkutan Suroboyo Bus)**

Disusun Oleh :

EKA OKTAVIANI
NPM. 1541010017

**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 12 April 2019**

Menyetujui

PEMBIMBING



Dr. DIANA HERTATI, M.Si
NIP.196601031989032001

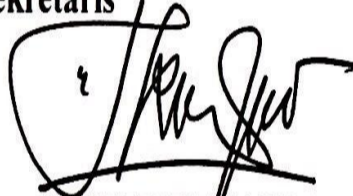
TIM PENGUJI

1. Ketua



Dra. LUKMAN ARIF, M.Si
NIP. 196411021994031001

2. Sekretaris



Dra. SUSI HARDJATI, M.AP
NIP. 196902101993032001

3. Anggota



Dr. DIANA HERTATI, M.Si
NIP.196601031989032001

Mengetahui

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



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

ABSTRAKSI

EKA OKTAVIANI, KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PERKOTAAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI SURABAYA (STUDI KASUS PADA ANGKUTAN SUROBOYO BUS)

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan transportasi perkotaan Suroboyo Bus dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Surabaya menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi, dan analisa data dengan pendekatan deskriptif

Hasil penelitian ini: (1) Keamanan Suroboyo Bus yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya kurang terlaksana dengan baik. (2) Keselamatan Suroboyo Bus yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah terlaksana dengan baik namun masih terdapat kekurangan. (3) Keselamatan Suroboyo Bus yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah terlaksana dengan baik namun masih terdapat kekurangan. (4) Keterjangkauan Suroboyo Bus yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya mudah dijangkau oleh masyarakat. (5) Kesetaraan Suroboyo Bus yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah terlaksana dengan baik. (6) Kenyamanan Suroboyo Bus yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah terlaksana dengan baik namun masih terdapat kekurangan.

***Keyword:* Kualitas Pelayanan, Suroboyo Bus.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan pertolongan-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PERKOTAAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI SURABAYA (STUDI KASUS PADA ANGKUTAN SUROBOYO BUS)”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Diana Hertati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing dan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual maupun materil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Dr. Ertien Rining N, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal dalam proses belajar mengajar di Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Riza Adhi Kuniawan, Selaku Kepala Unit Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya.
6. Kedua orang tua penulis Bapak Basori dan Ibu Sri Wahyuni yang senantiasa memberikan dukungan serta doa – doa.
7. Sahabat – sahabat penulis Niatul Khasanah, Diah Ayu Puspita Rani, Devina Restu Anggraeni, Azmi El Saffah dan Putri Widya Vania Arisanti yang telah memberikan bantuan dan semangat di dalam pembuatan proposal penelitian ini.
8. Teman – teman Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2015 yang telah membantu penulis baik moril maupun materil.
9. Serta pihak – pihak lain yang membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian ini. semoga ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori	20
2.2.1. Pelayanan Publik	20
2.2.1.1 Jenis Pelayanan Publik	22
2.2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	23

2.2.2. Transportasi.....	25
2.2.2.1 Prioitas Pada Bus	26
2.2.3. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek	28
2.3 Kerangka Berfikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Lokasi Penelitian.....	37
3.3 Fokus Penelitian.....	37
3.4 Sumber dan Jenis Data.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6 Analisis Data.....	50
3.7 Keabsahan Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	56
4.1.2 Lokasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	58
4.1.3 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	58
4.1.4 Tugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	60
4.1.5 Fungsi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	60
4.1.6 Tujuan dan Sasaran	60

4.1.7 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	62
4.1.8 Komposisi Pegawai Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	76
4.1.9 Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Kota Surabaya	77
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	78
4.2.1 Kualitas Pelayanan Transportasi Suroboyo Bus	78
1. Keamanan.....	81
2. Keselamatan	97
3. Kenyamanan.....	126
4. Keterjangkauan	132
5. Kesetaraan	137
6. Keteraturan.....	143
4.3 Pembahasan.....	150
1. Keamanan.....	152
2. Keselamatan	152
3. Kenyamanan.....	153
4. Keterjangkauan	153
5. Kesetaraan	154
6. Keteraturan.....	154
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	155
5.1 Kesimpulan	155
5.2 Saran.....	157

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Gobis	10
Gambar 2.1 Lajur Khusus Bus Searah (<i>With Flow Bus Lane</i>)	27
Gambar 2.2 Lajur Khusus Bus Berlawanan Arah (<i>Contra Flow Bus Lane</i>) ..	27
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir	35
Gambar 3.1 Analisis Data Kualitatif	52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	63
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bidang Angkutan	64
Gambar 4.3 Identitas Kendaraan Suroboyo Bus	83
Gambar 4.4 Identitas Kendaraan Suroboyo Bus	84
Gambar 4.5 Identitas Kendaraan Suroboyo Bus	84
Gambar 4.6 Identitas Kendaraan Suroboyo Bus	85
Gambar 4.7 Identitas Awak Kendaraan Suroboyo Bus	88
Gambar 4.8 Identitas Awak Kendaraan Suroboyo Bus	88
Gambar 4.9 Identitas Awak Kendaraan Suroboyo Bus	89
Gambar 4.10 Lampu Penerangan Suroboyo Bus	92
Gambar 4.11 Kaca Film Suroboyo Bus	94
Gambar 4.12 Lampu Isyarat Tanda Bahaya.....	96
Gambar 4.13 Tombol Lampu Isyarat Tanda Bahaya	96
Gambar 4.14 Stiker Keterangan.....	100
Gambar 4.15 Keadaan di dalam Suroboyo Bus	103
Gambar 4.16 Lajur yang digunakan Suroboyo Bus.....	106

Gambar 4.17 Suroboyo Bus menaikkan dan menurunkan penumpang di halte.....	108
Gambar 4.18 Keadaan Pintu Suroboyo Bus.....	109
Gambar 4.19 Jalur Utara – Selatan Suroboyo Bus.....	113
Gambar 4.20 Jalur Barat – Timur Suroboyo Bus.....	113
Gambar 4.21 Kegiatan Pendidikan berkendara yang dilakukan oleh Pengemudi Suroboyo Bus.....	115
Gambar 4.22 Alat Pemadam Api Kebakaran (APAR).....	119
Gambar 4.23 Alat Pemecah Kaca	119
Gambar 4.24 Kotak P3K.....	120
Gambar 4.25 Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri.....	123
Gambar 4.26 Keadaan <i>Pool</i> di Terminal Tambak Oso Wilangun	125
Gambar 4.27 Keadaan <i>Pool</i> di Terminal Tambak Oso Wilangun	125
Gambar 4.28 Perawatan Suroboyo Bus oleh Petugas	126
Gambar 4.29 Tempat Sampah yang ada di dalam Suroboyo Bus.....	131
Gambar 4.30 Bank Sampah Terminal Purabaya	135
Gambar 4.31 Penghitungan Sampah Botol Plastik oleh Petugas.....	135
Gambar 4.32 Kartu Setor Sampah	136
Gambar 4.33 Karcis Suroboyo Bus.....	136
Gambar 4.34 Kursi Khusus Lansia dan Ibu Hamil	140
Gambar 4.35 Kursi Khusus Perempuan	140
Gambar 4.36 Ruang Khusus Kursi Roda	142
Gambar 4.37 Aplikasi Gobis.....	145

Gambar 4.38 Aplikasi Gobis.....	145
Gambar 4.39 Aplikasi Gobis.....	146

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rasio Panjang per Jumlah Kendaraan di Provinsi Jawa Timur Tahun 2012-2017	2
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	18
Tabel 2.2	Standar Pelayanan Minimal Angkutan Perkotaan	29
Tabel 4.1	Data Pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya berdasarkan status pegawai	76
Tabel 4.2	Data Pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya Berdasarkan Tingkat Pendidikan	77
Tabel 4.3	Data Armada Dinas Perhubungan Kota Surabaya	78
Tabel 4.4	Jumlah Penumpang Suroboyo Bus Tahun 2018	80

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 3. Pedoman Wawancara
- Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian