

**KUALITAS PELAYANAN BUS SEKOLAH
DI 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 :

PUTRI MEGA LARASYANTI
NPM. 1541010027

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

KUALITAS PELAYANAN BUS SEKOLAH DI KOTA SURABAYA

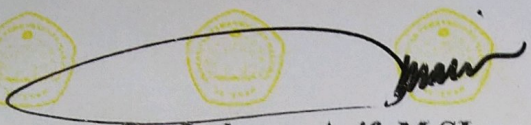
Disusun Oleh :

PUTRI MEGA LARASYANTI

NPM. 1541010027

Telah dipertahankan 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 15 November 2019

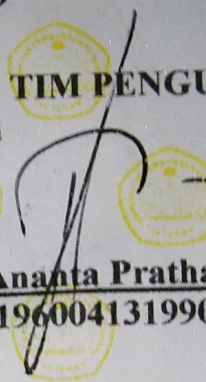
PEMBIMBING



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

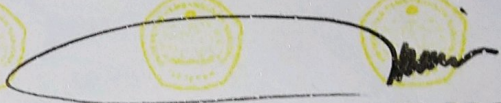
TIM PENGUJI

1. Ketua



Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

2. Sekretaris



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

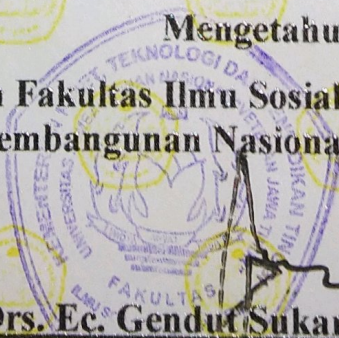
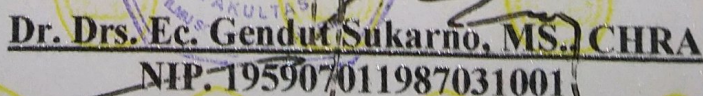
3. Anggota



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

KUALITAS PELAYANAN BUS SEKOLAH DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :

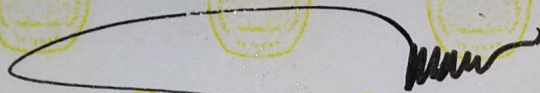
PUTRI MEGA LARASYANTI

NPM. 1541010027

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING



DR. LUKMAN ARIF, M.SI

NIP. 196411021994031001

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 BUS SEKOLAH DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :

PUTRI MEGA LARASYANTI
NPM. 1541010027

Telah Direvisi dan Disahkan pada Tanggal ²²..... November 2019

Tim Penguji

Penguji 1

Penguji 2

Penguji 3

Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP.196411021994031001

Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

ABSTRAKSI

PUTRI MEGA LARASYANTI, KUALITAS PELAYANAN BUS SEKOLAH DI KOTA SURABAYA

Penelitian ini didasarkan pada keperdulian Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk meminimalisir penggunaan kendaraan oleh pelajar yang belum memenuhi persyaratan Surat Izin Mengemudi untuk membawa kendaraan pribadi.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan Bus Sekolah di Kota Surabaya. Jenis penelitian ini ialah penelitian kualitatif. Lokasi penelitian ialah di seluruh rute Bus Sekolah Kota Surabaya. Fokus penelitian yang digunakan ialah 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml didalam buku Hardiyansyah (2011). 5 dimensi yang dimaksud antara lain ialah *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, serta *Emphaty* dengan menggabungkan indikator pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu: (1) *Tangible* diketahui bahwa pelaksanaan Bus Sekolah telah masih kurang baik dan perlu ditingkatkan lagi. (2) *Realibility* pelaksanaannya sudah baik dan dapat dikatakan berkualitas (3) *Responsiveness* petugas Bus Sekolah Kota Surabaya dapat dikatakan sudah baik dan berkualitas. (4) *Assurance* pada Bus Sekolah Kota Surabaya dapat dikatakan berkualitas (5) *Emphaty* petugas Bus Sekolah Kota Surabaya juga dapat dikatakan sudah baik berkualitas.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan. Bus Sekolah. Bus Sekolah Kota Surabaya

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Bus Sekolah Di Kota Surabaya”**

Penulisan skripsi ini disusun sesuai dengan aturan dan kurikulum yang berlaku pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang digunakan sebagai salah satu syarat kelulusan. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Proposal Penelitian 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, M.S., 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 Administrasi Publik, FISIP, UPN “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak Dr. Lukman Arif M.Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan pengertian dalam membimbing penulis
5. Segenap staf Dinas Perhubungan Kota Surabaya
6. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Publik UPN “Veteran” Jawa Timur

7. Kedua Orang Tua dan keluarga penulis yang senantiasa mengiringi langkah penulis dengan segenap dukungan dan doa
8. Altesa Wahyudiana, Mega Shusena, Eksa Suhertanti yang selama 4 tahun menjadi partner yang luar biasa bagi Peneliti dan Teman-Teman Administrasi Publik 2015
9. Pipin Tio yang selalu setia menemani langkah penulis dan selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan hasil yang sebaik-baiknya.
10. Arsi Shofia Rahma sepupu yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan walaupun sama-sama merasa down dalam perjalanan menyelesaikan skripsi
11. Whypus, Cebong, Cici, Thamara, Winda, Syifah yang selalu setia memberikan semangat agar segera menyelesaikan studi.

Surabaya, 30 Juli 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 TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Landasan Teori	18
1. Pelayanan Publik.....	18
a. Definisi Pelayanan Publik	28
b. Kelompok Pelayanan Publik	20
c. Asas-Asas Pelayanan Publik	21

2. Kualitas Pelayanan Publik	23
a. Kualitas Pelayanan Publik.....	23
b. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	24
3. Transportasi.....	29
a. Definisi Transportasi	29
b. Definisi Bus Sekolah.....	29
4. Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Perkotaan.....	30
C. Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	42
C. Fokus Penelitian.....	42
D. Informan dan Teknik Penarikan Informan	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Teknik Analisis Data	48
G. Keabsahan Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
1. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	54
2. Lokasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	56
3. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	57
4. Tugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	58
5. Fungsi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	58

6. Tujuan dan Sasaran Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	59
7. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	69
8. Komposisi Pegawai Bus Sekolah Kota Surabaya.....	73
9. Sarana dan Prasarana Bus Sekolah Kota Surabaya.....	74
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	75
1. <i>Tangible</i>	77
2. <i>Reability</i>	98
3. <i>Responsiveness</i>	107
4. <i>Assurance</i>	109
5. <i>Empathy</i>	111
C. Pembahasan	113
1. <i>Tangible</i>	114
2. <i>Reability</i>	115
3. <i>Responsiveness</i>	116
4. <i>Assurance</i>	116
5. <i>Empathy</i>	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	118
A. Kesimpulan	118
B. Saran.....	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Siswa Berdasarkan Pembagian Wilayah Surabaya.....	5
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Ini	14
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Bus Sekolah.....	73
Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana Bus Sekolah	74
Tabel 4.3 Rute dan Jumlah Armada Bus Sekolah.....	76
Tabel 4.4 Rute Bus dan Jumlah Siswa Anggota Bus	82
Tabel 4.5 Fasilitas Kesehatan yang Dimiliki.....	87
Tabel 4.6 Peralatan Keselamatan yang Dimiliki.....	89
Tabel 4.7 Armada Bus Sekolah yang Dimiliki	127
Tabel 4.8 Matriks Hasil Penelitian.....	117

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kondisi Bus Sekolah Yang Penuh	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	40
Gambar 3.1 Komponen dari Analisa Data : Model Interaktif	50
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	61
Gambar 4.2 Rute Bus Sekolah.....	76
Gambar 4.3 Seragam Pengemudi Bus Sekolah	78
Gambar 4.4 Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan	84
Gambar 4.5 Fasilitas Kebersihan.....	86
Gambar 4.6 Alat Pemecah Kaca.....	88
Gambar 4.7 Alat Pemadam Api Ringan	89
Gambar 4.8 Kotak P3K.....	90
Gambar 4.9 Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri	92
Gambar 4.10 Tempat Penyimpanan Kendaraan	94
Gambar 4.11 Tempat Perbaikan Bus Sekolah	83
Gambar 4.12 Tempat Berhenti Bus	104
Gambar 4.13 Keadaan Pintu Saat Bus Berjalan	105
Gambar 4.14 Stiker Kontak Pengaduan.....	108
Gambar 4.15 Identitas Kendaraan Bus Sekolah	109