

**KUALITAS PELAYANAN *ELECTRIC* SUROBOYO BUS  
SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK ANGKUTAN  
PERKOTAAN DI SURABAYA**

**SKRIPSI**



**OLEH**

**NOVA DWI NUR KUMALA SARI**

**NPM. 21041010021**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2025**

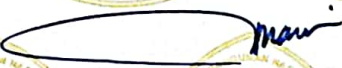
## LEMBAR PERSETUJUAN

### KUALITAS PELAYANAN *ELECTRIC* SUROBOYO BUS SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK ANGKUTAN PERKOTAAN DI SURABAYA

Disusun Oleh:

**NOVA DWI NUR KUMALA SARI**  
**NPM. 21041010021**

Menyetujui,  
**PEMBIMBING**

  
**Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M. Si**  
**NIP. 196411021994031001**

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

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**



## LEMBAR PENGESAHAN

### KUALITAS PELAYANAN *ELECTRIC* SUROBOYO BUS SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK ANGKUTAN PERKOTAAN DI SURABAYA

Disusun Oleh:

**NOVA DWI NUR KUMALA SARI**  
NPM. 21041010021

Telah diuji oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada  
Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP) Terakreditasi Sinta 3  
Volume 7 Nomor 1 Bulan Mei 2025

Mengetahui,

Pembimbing

  
**Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M. Si**  
NIP. 196411021994031001

TIM PENGUJI

1. Ketua

  
**Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP**  
NPT. 17119890218005

2. Sekretaris

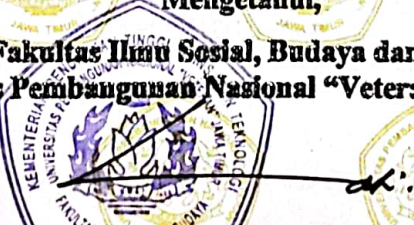
  
**Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M. Si**  
NIP. 196411021994031001

3. Anggota

  
**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
NIP. 196601031989032001

Mengetahui,

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

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
NIP. 196804182021211006



## LEMBAR REVISI

### KUALITAS PELAYANAN *ELECTRIC* SUROBOYO BUS SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK ANGKUTAN PERKOTAAN DI SURABAYA

Disusun Oleh:

**NOVA DWI NUR KUMALA SARI**  
**NPM. 21041010021**

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 03 Juni 2025

Dosen Penguji 1

Menyetujui,

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3

  
**Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP**  
**NPT. 17119890218005**

  
**Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M. Si**  
**NIP. 196411021994031001**

  
**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
**NIP. 196601031989032001**



**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nova Dwi Nur Kumala Sari  
NPM : 21041010021  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemuan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 18 Mei 2025  
Yang membuat pernyataan



10000  
MEYER  
TEMPEL  
CASAMX337980116

Nova Dwi Nur Kumala Sari  
NPM. 21041010021

\*pilih salah satu (lingkari)

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat memenuhi prasyarat untuk menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan *Electric Suroboyo Bus* Sebagai Transportasi Publik Angkutan Perkotaan Di Surabaya”** sebagai pemenuhan prasyarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Selama proses penyusunan naskah ini, peneliti menyampaikan penuh rasa terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si yang berperan sebagai pembimbing. Dengan penuh kesabaran, perhatian, serta motivasi, beliau telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penyusunan naskah ini.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung penulis selama masa perkuliahan dan saat pengerjaan proposal skripsi ini, oleh sebab itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratmoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi

Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si selaku Dosen Pembimbing.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Mama Nur Hayati dan Ayah Nur Hadi selaku kedua orang tua penulis yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasehat, dan dukungan moril atau pun materi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kakak Eko, Adik Aeni, Keponakan Kanaya, dan Kakak Ipar Devy yang selalu memberi dukungan dan menghibur dikala penulis sedang penat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman Prodi Administrasi Publik 2021 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah mendukung, mendoakan, dan memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti memahami adanya sejumlah kekurangan dan batasan ilmu yang terdapat di dalam karya ini, sehingga penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif untuk memperbaiki mutu penulisan naskah ini. Diharapkan naskah ini dapat memberikan manfaat dan memenuhi ekspektasi berbagai pihak.

Surabaya, 22 April 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                          |      |
|------------------------------------------|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                  | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                  | ii   |
| LEMBAR REVISI .....                      | iii  |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....    | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                     | v    |
| DAFTAR ISI.....                          | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....                      | ix   |
| DAFTAR TABEL.....                        | x    |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                     | xi   |
| ABSTRAK .....                            | xii  |
| <i>ABSTRACT</i> .....                    | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                  | 1    |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....        | 1    |
| 1.2. Perumusan Masalah .....             | 15   |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....             | 15   |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....            | 16   |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis.....             | 16   |
| 1.4.2. Manfaat Praktis .....             | 16   |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA.....               | 17   |
| 2.1. Penelitian Terdahulu .....          | 17   |
| 2.2. Landasan Teori .....                | 24   |
| 2.2.2. Transportasi Publik.....          | 24   |
| 2.2.3. Pelayanan Publik.....             | 38   |
| 2.3. Kerangka Berpikir.....              | 48   |
| BAB III METODE PENELITIAN.....           | 53   |
| 3.1. Jenis penelitian.....               | 53   |
| 3.2. Lokasi Penelitian.....              | 54   |
| 3.3. Fokus dan Sub Fokus Penelitian..... | 55   |



|                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------|-----|
| 3.4. Teknik Penentuan Informan.....                            | 58  |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data.....                              | 59  |
| 3.6. Teknik Analisis Data .....                                | 61  |
| 3.7. Keabsahan Data .....                                      | 63  |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                              | 68  |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....                        | 68  |
| 4.1.1 Profil Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....              | 68  |
| 4.1.2 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Surabaya .....      | 69  |
| 4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Surabaya   | 70  |
| 4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya..... | 72  |
| 4.1.5 Komposisi Pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya .....  | 73  |
| 4.1.6 Komposisi Pegawai UPTD PTU Kota Surabaya .....           | 74  |
| 4.1.7 Struktur Organisasi Electric Suroboyo Bus.....           | 76  |
| 4.1.8 Spesifikasi <i>Electric</i> Suroboyo Bus .....           | 77  |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                     | 78  |
| 4.2.1 Daya Tanggap ( <i>Responsivness</i> ).....               | 124 |
| 4.2.2 Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....                    | 128 |
| 4.2.3 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....                       | 131 |
| 4.2.4 Perhatian ( <i>Empathy</i> ) .....                       | 134 |
| 4.2.5 Kemampuan Fisik ( <i>Tangible</i> ).....                 | 137 |
| KESIMPULAN DAN SARAN.....                                      | 141 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                           | 141 |
| 5.2 Saran .....                                                | 142 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                           | 143 |
| LAMPIRAN.....                                                  | 148 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1.1 Jumlah Halte Angkutan Umum <i>Electric</i> Suroboyo Bus Rute Terminal<br>Purabaya – Kampus Unair C di Surabaya ..... | 10  |
| Gambar 1.2 Review Pengguna Aplikasi GOBIS Suroboyo.....                                                                         | 15  |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian .....                                                                                   | 51  |
| Gambar 3.1 Analisis Data Model, Miles Huberman dan Saldana, 2014 .....                                                          | 61  |
| Gambar 4.1 Kantor Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....                                                                          | 69  |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....                                                             | 73  |
| Gambar 4.3 Struktur Organisasi <i>Electric</i> Suroboyo Bus .....                                                               | 77  |
| Gambar 4.4 Model Body Armada <i>Electric</i> Suroboyo Bus .....                                                                 | 77  |
| Gambar 4.5 Penyampaian Informasi di Instagram Suroboyo Bus.....                                                                 | 81  |
| Gambar 4.6 Informasi <i>Call Center</i> Di Interiror <i>Electric</i> SB.....                                                    | 84  |
| Gambar 4.7 Tanggapan Keluhan Melalui Komentar Instagram .....                                                                   | 86  |
| Gambar 4.8 Pengkajian Pertambahan Rute R4 .....                                                                                 | 86  |
| Gambar 4.9 Standar Prosedur Saat Terjadi Hambatan/Kecelakaan.....                                                               | 94  |
| Gambar 4.10 Kepadatan Penumpang di Jam Sibuk .....                                                                              | 101 |
| Gambar 4.11 Komentar Instagram Terkait Jaminan Ketepatan Waktu dan<br>Kesejahteraan Penumpang .....                             | 100 |
| Gambar 4.12 SPM dan SOP Operator <i>Electric</i> Suroboyo Bus .....                                                             | 103 |
| Gambar 4.13 Petugas ESB Membantu Lansia .....                                                                                   | 103 |
| Gambar 4.14 Umpan Balik Penumpang di Laman Instagram .....                                                                      | 111 |
| Gambar 4.15 Penampilan Petugas Saat Melayani Penumpang.....                                                                     | 113 |
| Gambar 4.16 Komentar Instagram Terkait Aplikasi Gobis .....                                                                     | 118 |
| Gambar 4.17 Halte Pemberhentian Rute R4 .....                                                                                   | 118 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                       |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1.1 Perkiraan Jumlah Penumpang Angkutan Umum Electric Suroboyo Bus<br>Rute Terminal Purabaya – Kampus Unair C di Surabaya ..... | 12  |
| Tabel 2.1 Review Peneliti Terdahulu .....                                                                                             | 21  |
| Tabel 2.2 Klasifikasi Trayek .....                                                                                                    | 36  |
| Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....                                                                      | 73  |
| Tabel 4.2 Komposisi Pegawai UPTD PTU Kota Surabaya .....                                                                              | 75  |
| Tabel 4.3 Tarif Penumpang <i>Electric</i> Suroboyo Bus .....                                                                          | 101 |
| Tabel 4.4 Matrik Hasil Penelitian .....                                                                                               | 101 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Pedoman Observasi .....                               | 148 |
| Lampiran 2 Pedoman Dokumentasi .....                             | 149 |
| Lampiran 3 Pedoman Wawancara .....                               | 150 |
| Lampiran 4 Surat Perizinan Penelitian Fakultas .....             | 154 |
| Lampiran 5 Surat Keterangan Izin Penelitian Dishub Surabaya..... | 155 |
| Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara .....                           | 156 |
| Lampiran 7 Akredetasi Jurnal .....                               | 159 |
| Lampiran 8 Letter Of Acceptence (LOA).....                       | 160 |
| Lampiran 9 Lembar Publikasi Jurnal .....                         | 161 |
| Lampiran 10 Bukti Cek Turnitin.....                              | 161 |

## ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi menjadi prioritas utama dalam mendukung keberlanjutan mobilitas masyarakat. Inovasi armada bus listrik merupakan upaya pemerintah dalam memberikan kesejahteraan layanan sosial di bidang transportasi publik yang aman bagi lingkungan dan nyaman bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas layanan *electric* Suroboyo Bus sebagai moda transportasi publik angkutan perkotaan ramah lingkungan di Surabaya yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan pendekatan Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penyusunan kesimpulan. Fokus penelitian diarahkan pada lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori Zeithaml, yaitu *responsivness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Temuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Electric* Suroboyo Bus secara keseluruhan berkualitas pada empat dimensi diantaranya *responsivness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Namun untuk dimensi *tangible* memerlukan perbaikan pada fasilitas halte dan aplikasi digital berupa Gobis. Rekomendasi penelitian ini menekankan perlu kerja sama lebih lanjut dengan pihak pengelola terkait perbaikan halte dan aplikasi Gobis serta evaluasi berkala terhadap standar operasional layanan.

**Kata Kunci:** *Electric* Suroboyo Bus, Kualitas, Pelayanan Publik

## **ABSTRACT**

*Improving the quality of public services in the transportation sector is a top priority in supporting the sustainability of community mobility. The innovation of the electric bus fleet is the government's effort to provide social service welfare in the field of public transportation that is safe for the environment and comfortable for the community. This research aims to examine the service quality of electric Suroboyo Bus as an environmentally friendly urban transportation public transportation mode in Surabaya managed by the Surabaya City Transportation Agency. This research uses descriptive qualitative method, data collection through observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis uses the Miles and Huberman approach which includes data collection, data condensation, data presentation and conclusion preparation. The focus of the research was directed at the five dimensions of service quality based on Zeithaml's theory, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangibility. The findings show that the service quality of Electric Suroboyo Bus is overall quality in four dimensions including responsiveness, reliability, assurance, and empathy. However, the tangible dimension requires improvement in bus stop facilities and digital applications such as Gobis. The recommendations of this study emphasize the need for further cooperation with the management regarding the improvement of bus stops and Gobis applications as well as periodic evaluation of service operational standards.*

**Keywords:** *Electric Suroboyo Bus, Quality, Public Service*