

**SISTEM PENGELOLAAN DI TERMINAL PURABAYA  
(Studi Kasus di UPTD Terminal Purabaya)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Administrasi Publik  
Program Studi Administrasi Publik



Oleh:

**Defrendi Dwi Indarto**

NBI: 1111408607

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
2018**


**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

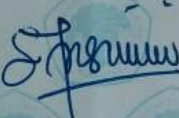
Nama : **Defrendi Dwi Indarto**  
NBI : 1111408607  
Program Studi : **Administrasi Publik**  
Judul : **SISTEM PENGELOLAAN DI TERMINAL  
PURABAYA (Studi Kasus di UPTD Terminal  
Purabaya)**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya, 02 Agustus 2018

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing

  
**Dr. Endro Tjahjono, MM**

  
**Dra. Endang Indartuti, M.Si**

**SISTEM PENGELOLAAN DI TERMINAL  
PURABAYA**

**(Studi Kasus di UPTD Terminal Purabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata -1 Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

**DEFRENDI DWI INDARTO**  
**NBI : 1111408607**

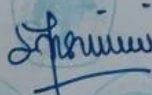
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2018**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 06 Agustus 2018

Dewan Penguji:

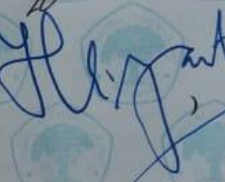
1. Drs. Endang Indartuti, MS  
Ketua

(  )

2. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS  
Anggota

(  )

3. Drs. H. M. Kendry Widiyanto, M.Si  
Anggota

(  )

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

  
Dr. Endro Tjahjono, MM

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Defreni Dwi Indarto

NBI : 1111408607

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : SISTEM PENGELOLAAN DI TERMINAL  
PURABAYA (Studi Kasus di UPTD Terminal  
Purabaya)

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 30 Juli 2018

Yang membuat Pernyataan



**Defreni Dwi Indarto**

**PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Defreni Dwi Indoko  
Nomor Mahasiswa : 111 40 860 7

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada  
Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :  
Sistem pengelolaan Di terminal Purabaya  
(studi kasus di UPTD terminal Purabaya)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan  
UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk  
media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan  
secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk  
kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun  
memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya  
sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya  
Pada tanggal : 03 Oktober  
Yang menyatakan

  
Defreni Dwi I

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*"Dan alangkah indah kehidupan tanpa merangkak-rangkak di hadapan orang lain"*

(Pramoedya Ananta Noer)

*"Jangan lupa untuk mensyukuri untuk suatu hal yang telah dikejar"*

(Defreni Dwi Indarto)

Kupersembahkan untuk:

Kedua orangtua yang menjadi sosok inspiratif dan teladan  
Saudara sedarah yang menjadi alasan untuk menjadi pribadi lebih baik

## ABSTRAK

Hasil observasi awal peneliti saat mengunjungi Terminal Purabaya menunjukkan bahwa penerapan sistem pengelolaan terminal oleh UPTD Terminal Purabaya dianggap kurang maksimal. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa tentang praktik pengelolaan terminal Purabaya oleh UPTD Terminal Purabaya. Teknik analisis data dilakukan dengan model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan di UPTD Terminal Purabaya dilihat dari empat kegiatan, antara lain: a) planning atau perencanaan yaitu rekrutmen pegawai UPTD Terminal Purabaya dilakukan setiap akhir tahun untuk pegawai kontrak dan untuk pegawai tetap dilakukan sesuai dengan kebijakan dari Pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya, tata tertib dibuat dan disesuaikan dengan kondisi yang ada di Terminal Purabaya, terdapat visi dan misi di UPTD Terminal Purabaya yang dijadikan acuan untuk menjadikan pelayanan transportasi di Terminal Purabaya semakin baik ke depan serta terdapat beberapa perencanaan yang ditetapkan untuk meningkatkan pelayanan dari segi transportasi kepada masyarakat secara luas demi kenyamanan dan keselamatan masyarakat; b) organizing atau pengorganisasian yaitu para pegawai UPTD Terminal Purabaya telah melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang berlaku serta masyarakat selaku penumpang bus di Terminal Purabaya puas dengan pelayanan dan kinerja yang ditunjukkan oleh pihak UPTD Terminal Purabaya; c) actuating atau penggerakan yaitu Kepala UPTD Terminal Purabaya selalu menggerakkan bawahan dan semua pihak yang



berkepentingan untuk terus meningkatkan kinerja dan pelayanan terminal; serta d) controlling atau pengendalian yaitu pihak UPTD Terminal Purabaya berupaya dengan maksimal untuk melakukan pengawasan terhadap peraturan dan tata tertib Terminal Purabaya, terdapat bagian keuangan yang mengurus tentang keluar masuk dana terminal Purabaya, semua biaya masuk dan biaya keluar Terminal Purabaya dicatat oleh pihak keuangan, dan selalu melakukan perawatan dan pemantauan secara rutin pada sarana dan prasarana yang dimiliki.

Kata kunci: Pengelolaan, Terminal, Terminal Purabaya

## ABSTRACT

The results of initial observations of researchers when visiting Purabaya Terminal showed that the implementation of the terminal management system by the Purabaya Terminal was considered less than optimal. The purpose of this study was to describe and analyze the Purabaya terminal management practices by the Purabaya UPTD Terminal. Data analysis techniques were carried out with an interactive model of Miles and Huberman consisting of data reduction, data presentation and drawing conclusions and verification. The results showed that the management system at the Purabaya UPTD Terminal was viewed from four activities, including: a) planning or planning, namely recruitment of Purabaya UPTD Terminal employees every year for contract employees and employees to be carried out in accordance with the policies of the Surabaya City Government and Dinas Transportation of Surabaya City, the order is made and adapted to the conditions at Purabaya Terminal, there is a vision and mission in the Purabaya UPTD Terminal which is used as a reference to make transportation services at Purabaya Terminal getting better in the future and there are some plans that are set to improve service in terms of transportation to the public at large for the convenience and safety of the community; b) organizing or organizing, namely the Purabaya Terminal UPTD employees have done work in accordance with the applicable SOP and the community as bus passengers at Purabaya Terminal are satisfied with the service and performance shown by the Purabaya Terminal UPTD; c) actuating or actuating namely the Head of Purabaya Terminal UPTD always moves subordinates and all interested parties to continuously improve the

performance and service of the terminal; and d) controlling or controlling, namely the Purabaya Terminal UPTD strives optimally to supervise Purabaya Terminal rules and regulations, there is a finance department that deals with the Purabaya terminal in and out, all entry fees and costs for leaving Purabaya Terminal are recorded by the financial and always carry out routine maintenance and monitoring of facilities and infrastructure owned.

Keywords: Management, Terminal, Purabaya Terminal

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi berjudul “Sistem Pengelolaan di Terminal Purabaya (Studi Kasus di UPTD Terminal Purabaya)” ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akademik dan memenuhi syarat mencapai gelar sarjana program studi administrasi publik serta guna memperdalam pemahaman mahasiswa mengenai sistem pengelolaan di lingkup pelayanan publik.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, baik dalam materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun kami harapkan demi sempurnanya skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi penyusun dan para pembaca pada umumnya. Tidak lupa peneliti mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Endang Indartuti, M.Si selaku dosen pembimbing pertama yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran di dalam mengerahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan banyak waktu dan masukan mengenai banyak hal lain yang sangat berguna bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.

3. Dr. Zakariya, MS., MM selaku ketua jurusan Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang membantu peneliti dan mahasiswa untuk selalu berkreaitivitas.
4. Kedua orangtua yang telah memberikan bantuan lewat doa-doanya dan atas dukungan yang telah diberikan baik berupa material maupun moril.
5. Kerabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
6. Pihak UPTD Terminal Purabaya yang bersedia menjadi informan dan memberikan data-data penunjang penelitian.

Surabaya, 20 Agustus 2018

Defrendi Dwi Indarto

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul</b> .....	<b>i</b>
<b>Halaman Judul</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan Skripsi</b> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Pengesahan Skripsi</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Pernyataan Orisinalitas</b> .....	<b>v</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>vii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>ix</b>
<b>Motto dan Persembahan</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xiv</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>1</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Batasan Masalah .....	3
1.3. Rumusan Masalah .....	3
1.4. Tujuan Penelitian .....	3
1.5. Manfaat Penelitian .....	3
1.6. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Sistem Pengelolaan Terminal .....	10
2.2.2 Terminal .....	16
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	19
3.2 Peran Peneliti .....	19
3.3 Lokasi Penelitian.....	19
3.4 Informan Penelitian.....	19

3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.6 Teknik Analisis Data.....	21
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	21
<b>BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN</b>	<b>22</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	22
4.1.1 UPTD Terminal Purabaya .....	22
4.1.1.1 Profil UPTD Terminal Purabaya.....	22
4.1.1.2 Dasar Hukum UPTD Terminal Purabaya.....	22
4.1.1.3 Visi, Misi dan Motto UPTD Terminal Purabaya .....	22
4.1.1.4 Struktur Organisasi .....	23
4.1.2 Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	23
4.1.2.1 Profil Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	23
4.1.2.2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya..	24
4.1.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	24
4.2 Penyajian Data .....	39
4.3 Pembahasan.....	49
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran.....	54

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana Terminal Purabaya .....	46



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran .....	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPTD Terminal Purabaya.....	23
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	24
Gambar 4.3 Petugas Terminal Purabaya di Tempat Parkir.....	43
Gambar 4.4 Lajur Pemberangkatan Bus di Terminal Purabaya.....	48
Gambar 4.5 Ruang Tunggu Bus di Terminal Purabaya .....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Pedoman Wawancara .....
Lampiran 2: Dokumentasi Peneliti.....