

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PERHUBUNGAN UPTD TERMINAL PURABAYA
KOTA SURABAYA**

(STUDI PADA BAGIAN PELAYANAN)

SKRIPSI

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



Oleh :

DANANG DWI PRAYOGO

NBI : 1111408626

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

2018

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PERHUBUNGAN UPTD TERMINAL PURABAYA
KOTA SURABAYA**

(STUDI PADA BAGIAN PELAYANAN)

SKRIPSI

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



Oleh :

DANANG DWI PRAYOGO

NBI : 1111408626

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

2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Danang Dwi Prayogo**

NIM : **1111408626**

Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERHUBUNGAN UPTD TERMINAL PURABAYA KOTA SURABAYA (STUDI PADA BAGIAN PELAYANAN)**

Surabaya, 02 Agustus 2018

Mengetahui:

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**

**Disetujui oleh
Dosen Pembimbing**

Dr. Endro Tjahjono, MM.

Dr. H. Sukarno HS., Drs., MSi.

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: 07 Agustus 2018

Dewan Penguji:

1. Dr. Sukarno HS., Drs., MSi
Ketua

2. Drs. Moch. Wahyono., MSi
Anggota

3. Dr. Djoko Widodo, MS
Anggota

Mengesahkan

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

Dekan,



Dr. Endro Tjahjono, MM.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Danang Dwi Prayogo
NPM : 1111408626
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya

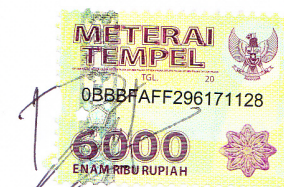
Menyatakan :

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 digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam 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, 31 Juli 2018

Yang membuat Pernyataan



(Danang Dwi Prayogo)

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Danang Dwi Prayogo
Nomor Mahasiswa : 1111408626

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :
Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas
Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota
Surabaya (Studi Pada Bagian Pelayanan)
berserta 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 : 27 September 2018

Yang menyatakan



(Danang Dwi Prayogo)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS PERHUBUNGAN UPTD
TERMINAL PURABAYA KOTA SURABAYA
(STUDI PADA BAGIAN PELAYANAN)**

SKRIPSI

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



OLEH:

DANANG DWI PRAYOGO

NPM: 1111408626

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

2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Danang Dwi Prayogo
NBI : 1111408626
Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS PERHUBUNGAN UPTD TERMINAL PURABAYA
KOTA SURABAYA (STUDI PADA BAGIAN PELAYANAN)

Surabaya, 02 Agustus 2018

Mengetahui:

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

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing

Dr. Endro Tjahjono, M.M.

Dr. H. Sukarno HS., Drs., MSi.

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: 07 Agustus 2018

Dewan Penguji:

1. Dr. H. Sukarno HS., Drs., MSi. ()
Ketua

2. Drs. H. Moch. Wahyono., MSi ()
Anggota

3. Dr. Djoko Widodo, MS ()
Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, M.M.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Danang Dwi Prayogo

NPM : 1111408626

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya

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 digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam 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, 31 Juli 2018

Yang membuat Pernyataan

Materai Rp. 6000,-

(Danang Dwi Prayogo)

MOTTO

*You must learn to control your dreams, or your dreams will forever control you.
When you dreaming, where do you really go? – Wayne Gerard Trotman*

The best revenge is living well – Jerry Sienfield

*Just Trust yourself then you will know how to live. – Johann Wolfgang von
Goethe*

*Lakukan apapun yang ingin kamu lakukan. Dikehidupan ini, kamulah
pemeran utamanya. Kamu bebas menjadi seorang Pahlawan
maupun seorang Penjahat – Danang*

PERSEMBAHAN

Sujud Syukur ku persembahkan pada Allah yang maha kuasa, berkat dan rahmat detak jantung, denyut nadi, nafas, dan putaran roda kehidupan yang diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsiku pada orang-orang tersayang:

Kedua orang tuaku Ayah Moch. Sueb dan Mama Sunanik tercinta yang tak pernah lelah membesarkanku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini. Terima kasih buat Ayah dan Mama.

Untuk Bapak Sukarno dan Pak Teguh selaku Dosen pembimbing. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas waktu dan tenaga yang bapak berikan selama proses bimbingan, terimakasih masukan, saran, motivasi, dan dorongannya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tanpa Bapak mungkin saya akan kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih sebesar-besarnya.

Spesial untuk sahabatku tersayang, rumah kedua ku, tempat bertukar cerita tentang kehidupan dan saling mengerti. Terimakasih Nina telah mengajarkanku arti sebuah pertemanan, terimakasih Iva, Caca, Rendi, Zaqia, Ega, Adit, Ebif, dan terimakasih Rara telah mengajarkanku banyak hal, sesuatu yang indah tidak selalu yang terlihat, begitu juga sebaliknya, terimakasih atas waktu yang kalian berikan, semoga suatu saat kita dapat berjumpa kembali seperti dahulu kala, dan mengulang kembali semua kenangan kita!

Terimakasih untuk teman-teman angkatan S1 Administrasi Publik, terimakasih untuk kenangan yang telah kalian berikan. Mbayon, Mba Di, Mba Yan, Mba Al, Mba Ind, dan Mba-Mba lain yang tidak dapat disebutkan satu

persatu. Terimakasih rangkulannya temen-temen semua, Teman Jatim, LKMM, PMB, BEM-U, berkat kalian aku mengerti arti kebersamaan.

Untuk Redi, teman sebangku dari SD kelas 1, yang tas nya kembaran, yang selalu mendengarkan keluh kesahku saat Deadline Skripsi, 16 tahun kita barengan, semoga tidak ada orang lain yang berpikir kita lain, biarlah hanya kita saja yang merasakannya. Mari kita mewujudkan mimpi kita Bersama!

Dan untuk Perempuan yang seharusnya kutulis namanya di lembar ini, berbahagialah selalu, jangan hilang senyummu meski yang kau pilih itu tak selucu aku. Semoga kita dapat berjumpa kembali, dan terimakasih telah menjadi motivasiku, terimakasih untuk 2014!

Danang Dwi Prayogo 2018



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERHUBUNGAN UPTD TERMINAL PURABAYA KOTA SURABAYA

Oleh:

Danang Dwi Prayogo

NBI. 1111408626

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya, Studi Pada Bagian Pelayanan.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Koordinator Bidang Pendapatan sebagai informan kunci, 2 orang pegawai pelayanan di Terminal Perhubungan dan 3 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya dilihat dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* beserta indikatornya. (1) pelaksanaan kualitas pelayanan terkait dengan dimensi *tangible* (bukti fisik) telah memenuhi kelengkapan fasilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tetapi, dalam pemeliharaan fasilitas masih kurang optimal (2) aspek *reliability* (kehandalan) belum terlaksana dengan baik, hal ini disebabkan oleh keluhan masyarakat mengenai ketiadaan posisi pegawai pelayanan (3) dimensi *Responsiveness* sudah cukup baik, pegawai pelayanan tanggap dalam melayani masyarakat yang memerlukan bantuan atau kebingungan. (4) dimensi *Assurance*, masih belum terlaksana dengan baik. Masyarakat yang mengeluhkan soal Calo yang berkeliaran. (5) dimensi terakhir yaitu *Emphaty*, Terminal purabaya telah menerapkannya dalam penyelenggaraan pelayanan. terbukti dari pegawai tidak mendiskriminasikan masyarakat. Dan sopan dalam melayani masyarakat.
Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Terminal Purabaya*

**ANALYSIS PUBLIC SERVICES QUALITY IN THE DEPARTEMENT
OF TRANSPORTATION TERMINAL PURABAYA SURABAYA**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini guna melengkapi salah satu persyaratan kelulusan pada Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun baik tanpa bantuan pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr.Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak Dr.H. Zakaria., MS., MM selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Dr. H. Sukarno H.S Drs MSi. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan motivasi, dan ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff dan karyawan FISIP Universitas 1945 Surabaya yang telah memberikan pengetahuan dan juga memberikan banyak bantuan kepada penulis selama menimba ilmu di FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Pegawai Dinas Perhubungan Terminal Purabaya yang telah memberikan izin melakukan penelitian dan memberikan data penelitian di Terminal Purabaya Surabaya.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Rasa hormat dan terimakasih bagi semua pihak atas segala dukungan dan doanya semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis, Amin.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Allah SWT melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita dan diberikan balasan. Amin.

Surabaya, 2 Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	iv
Motto	v
Persembahan	vi
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Gambar	xvii
Lampiran	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pelayanan Publik	11
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan	11
2.2.1.2 Pengertian Publik	13
2.2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2.2.1.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	15
2.2.1.5 Jenis-jenis Pelayanan Publik	18
2.2.1.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	20
2.2.1.7 Asas Pelayanan Publik	24
2.2.1.8 Prinsip-prinsip dan Standar Pelayanan Publik	26
2.2.1.9 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	29
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	31
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	31
2.2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	33
2.2.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	39
2.3 Kerangka Pikir	41
2.4 Pertanyaan Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Desain Penelitian.....	43
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.3 Subjek Penelitian.....	43

3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5 Teknik Analisis Data.....	48
3.6 Teknik Keabsahan Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Deskripsi Tempat Penelitian.....	50
4.1.1.1 Profil Dishub UPTD Terminal Purabaya	50
4.1.1.2 Visi, Misi, Motto Dishub Terminal Purabaya	51
4.1.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi	52
4.1.1.4 Struktur Organisasi.....	53
4.1.1.5 Profil Sumber Daya Manusia (SDM).....	54
4.1.1.6 Dasar Hukum	55
4.1.1.7 Profil Sarana dan Prasarana.....	56
4.1.1.8 Pelayanan Jasa Terminal	57
4.1.1.9 Job Desk Petugas Operasional	59
4.2 Deskripsi Data Penelitian	62
a. Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	62
b. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	65
c. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	68
d. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	72
e. Empati (<i>Emphaty</i>).....	75
4.3 Pembahasan.....	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Keterangan Tabel

1. Kisi-kisi Wawancara	64
2. Kisi-kisi Observasi	65
3. Profil Sumber Daya Manusia	75
4. Dasar Hukum Terminal Purabaya	76
5. Profil Sarana dan Prasarana	77
6. Rute Pelayanan Bus Terminal Purabaya	79

DAFTAR GAMBAR

Keterangan Gambar

1. Skema Kerangka Pikir..... 60
2. Bagan Struktur Organisasi 74