

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN KERETA API
DI STASIUN GUBENG KOTA SURABAYA
PADA ERA NEW NORMAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akdademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

BELLA PUTRI CAHYANI PRIYONO

NBI 1111800051

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

2022

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN KERETA API
DI STASIUN GUBENG KOTA SURABAYA
PADA ERA NEW NORMAL**

SKRIPSI

**Di Ajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Di Susun Oleh.:

BELLA PUTRI CAHYANI PRIYONO

NIM : 1111800051

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : BELLA PUTRI CAHYANI PRIYONO

NIM : 1111800051


**Judul : EVALUASI KINERJA PELAYANAN KERETA API DI STASIUN
GUBENG KOTA SURABAYA PADA ERA NEW NORMAL**


Surabaya, 20 Juni 2022

**Mengetahui,
Dekan**

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

**Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing I**


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103


Prof. Dr. V Rudy Handoko M.S.
NPP. 20110.86.0062

HALAMAN PENGESAHAN

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 : 20 Juni 2022

Dewan Penguji :

1. Prof. Dr. V Rudy Handoko, M.S.

Ketua

2. Drs. Teguh Santoso, M.Si.

Anggota I

3. Yusuf Hariyoko S.A.P., M.A.P.

Anggota II

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dra. Yun Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Bella Putri Cahyani Priyono
NBI : 1111800051
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Pelayanan Kereta Api di Stasiun Gubeng Kota Surabaya pada era New Normal.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 6 Juli 2022

Yang membuat Pernyataan



Bella Putri Cahyani Priyono



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bella Putri Cahyani Priyono
NBI/ NPM : 1111800051
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Evaluasi Kinerja Pelayanan Kereta Api di Stasiun Gubeng Kota Surabaya pada era New Normal”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 6 Juli 2022



(Bella Putri Cahyani Priyono)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam penyelesaian Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti. M.AP selaku Dekan FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. Selaku Kaprodi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Joko Widodo, M.S selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staf lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Bapak ELshatatum dan Bapak Setya (SDM PT. Kai Daop VIII Surabaya) dan Pihak Stasiun Gubeng yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada saya, untuk melakukan penelitian skripsi.
8. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang telah mensupport serta memberikan doa restu kepada saya dalam melaksanakan Penyusunan Skripsi yang diselenggarakan oleh pihak Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
9. Kepada seluruh teman-teman program studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas kebersamaannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan sebagai penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap isi yang terkandung di dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan pembaca.

Penyusun

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Bella Putri Cahyani Priyono', written in a cursive style.

Bella Putri Cahyani Priyono

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama saya ucapkan Segala Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar, dengan demikian saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Teruntuk kedua orang tua saya Bapak Supriyono dan Ibu Andris Najutjahjani yang senantiasa memberikan dukungan yang sangat berarti berupa moril dan materil, serta doa.
2. Teruntuk Almarhum adik saya Dion Mikhail Dwi Priyono yang sudah pernah menemani dan membantu saya ketika susah maupun senang.
3. Teruntuk teman dekat saya Irico Febriansah terimakasih sudah membantu proses pengerjaan skripsi dan yang memberikan dukungan dan semangat dalam pengerjaan skripsi agar selalu tenang dan dijalani dengan sabar.
4. Teruntuk Dosen Pembimbing Skripsi, Bapak Prof. V. Dr. Rudy Handoko, M.S dan Bapak Dr. Joko Widodo, M.S yang telah bersabar memberikan arahan dalam penyusunan skripsi dari awal sampai akhir sehingga bisa disidangkan secara langsung dihadapan para penguji skripsi.
5. Teruntuk Bapak Elshatatum dan Bapak Setya serta seluruh Pegawai PT. KAI Daop VIII Surabaya terimakasih sudah membantu proses perijinan skripsi sebagai bahan penelitian sehingga skripsi ini dapat terkumpul dan menjadi skripsi utuh.
6. Teruntuk teman saya Nadya Silvia, dan Yerin Audri yang sudah menemani saya dan membantu skripsi saya sewaktu penelitian
7. Teruntuk Aulia Eva dan Eny Wulandari yang sudah membantu dan menemani saya mencari tempat magang serta memberikan info-info dari kampus.
8. Teruntuk teman seperjuangan Adella Novita terimakasih atas partisipasinya dalam membantu proses dokumentasi dan juga membantu saya selama masa kuliah.
9. Teruntuk Almamater tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Untag Surabaya yang saya banggakan

ABSTRAK

Bella Putri Cahyani Priyono, 2022, **Evaluasi Kinerja Pelayanan Kereta Api di Stasiun Gubeng Kota Surabaya pada era *New Normal***.

Kereta Api merupakan salah satu moda transportasi darat yang banyak diminati oleh masyarakat. Karena harganya yang terjangkau membuat moda transportasi ini bisa digunakan oleh berbagai kalangan.

Selain diterapkannya penerapan *New Normal* di Stasiun Gubeng, maka penting untuk mengetahui evaluasi kinerja pelayanan Kereta Api di Stasiun Gubeng Kota Surabaya pada era *New Normal*. Pada dasarnya evaluasi kinerja pelayanan merupakan salah satu hal penting pada suatu instansi. Karena untuk mengukur tercapai atau tidaknya tujuan dari instansi tersebut.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi kinerja pelayanan Kereta Api di Stasiun Gubeng Kota Surabaya pada era *New Normal*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian ini memberikan data yang menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Kereta Api di Stasiun Gubeng Kota Surabaya pada era *New Normal* sudah amat cukup baik. Peneliti menggunakan teori dari Lupiyoadi yang menggunakan 5 indikator Kinerja Pelayanan.

Dari hasil penyajian data dan juga pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Evaluasi Kinerja Pelayanan Kereta Api Stasiun Gubeng Kota Surabaya pada era *New Normal* sudah cukup baik dengan memperhatikan protokol kesehatan yang sangat ketat.

KATA KUNCI : PELAYANAN PUBLIK, KINERJA, KERETA API.

ABSTRACT

Bella Putri Cahyani Priyono, 2022, **Evaluation of Railway Service Performance at Gubeng Station, Surabaya City in the New Normal era.**

Train is one of the modes of land transportation that is in great demand by the public. Because the price is affordable, this mode of transportation can be used by various groups.

In addition to the implementation of the New Normal at Gubeng Station, it is important to know the evaluation of the performance of train services at Gubeng Station, Surabaya City in the New Normal era. Basically the evaluation of service performance is one of the important things in an agency. Because to measure whether or not the goals of the agency have been achieved.

The aim of this research is to know the evaluation of the performance of the train service at Gubeng Station, Surabaya City in the New Normal era. The type of research used in this research is descriptive with a qualitative approach.

The results of this study provide data showing that the performance of the train service at Gubeng Station in Surabaya City in the New Normal era was very good. The researcher uses Lupiyoadi's theory which uses 5 service performance indicators.

From the results of the presentation of the data and also the discussion, it can be concluded that the Performance Evaluation of the Gubeng Station Railway Service in the City of Surabaya in the New Normal era is quite good with regard to very strict health protocols.

KEYWORDS : PUBLIC SERVICE, PERFORMANCE, TRAIN.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan	3
1.4. Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Penelitian Terdahulu	5
2.2. Landasan Teori.....	23
2.2.1. Evaluasi.....	23
2.2.2. Kinerja	25
2.2.3. Pelayanan Publik.....	26
2.3. Kerangka Konseptual.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29

3.1. Jenis Penelitian.....	29
3.2. Lokasi Penelitian.....	29
3.3. Fokus Penelitian.....	29
3.4. Sumber Data.....	30
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Hasil	33
4.1.1. Objek Penelitian.....	33
4.1.2. Penyajian Data	37
4.2. Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP	57
5.1. Kesimpulan	57
5.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Jumlah Penumpang	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 4.1. Ketentuan Menaiki Kereta Api.....	38
Tabel 4.2. Ketentuan Pelayanan Kereta Api pada saat Covid-19	40
Tabel 4.3. Data Jumlah Penumpang yang telah melakukan tes genose.....	44
Tabel 4.4. Rentan Usia Penumpang di Stasiun Gubeng	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	27
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	35
Gambar 4.2. Petugas Melakukan Pengecekan Data	38
Gambar 4.3. Petugas Melakukan Cek Suhu Penumpang	40
Gambar 4.4. Tempat Pemeriksaan Genose	42
Gambar 4.5. Petugas Melakukan Sterilisasi	43
Gambar 4.6. Petugas Membantu Penumpang	46
Gambar 4.7. Pelayanan Ticketing di Stasiun Gubeng Lama	49
Gambar 4.8. Pelayanan Ticketing di Stasiun Gubeng Baru	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	61
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian Dari Fakultas.....	62
Lampiran 3. Surat Balasan Penelitian dari Instansi.....	63
Lampiran 4. Proses Perijinan Penelitian Di Daop VIII Surabaya	63
Lampiran 5. Proses Perijinan pada SDM Stasiun Gubeng	64
Lampiran 6. Proses Perijinan pada Wakil Kepala Stasiun Gubeng.....	64
Lampiran 7. Wawancara Informan Ibu Meti.....	65
Lampiran 8. Wawancara Informan Raihan	65
Lampiran 9. Wawancara Informan Bapak Santoso	65
Lampiran 10. Wawancara Informan Bapak Indra	66
Lampiran 11. Wawancara Informan Aura.....	66
Lampiran 12. Hasil Turnitin.....	67
Lampiran 13. Perintah Revisi.....	70
Lampiran 14. Hasil Turnitin Jurnal	73