

LAMPIRAN

Lampiran 1. *Guide Interview*

5 EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Untuk Kordinator Suroboyo Bus

- Keterbukaan
 - a. Bagaimana cara agar kordinator Suroboyo Bus dapat mengakrabkan diri dengan petugas dan penumpang Suroboyo Bus?
 - b. Bagaimana cara kordinator mengungkapkan perasaan dalam menyampaikan sebuah pesan dan informasi kepada petugas?
 - c. Sebagai kordinator bagaimana cara berkomunikasi dalam menerima keluhan, kritik dari penumpang?
 - Empati
 - a. Bagaimana cara kordinator membantu penumpang yang bingung dan belum memahami kebijakan lingkungan transportasi terutama mengenai penumpang yang akan menyewa transportasi?
 - Sikap Positif
 - a. Bagaimana kordinator memberikan sikap menyenangkan dalam melakukan komunikasi dengan petugas maupun penumpang?
 - b. Bagaimana cara kordinator memberikan *reward* mengenai penghargaan yang dimiliki petugas?
 - Sikap Pendukung
 - a. Sikap membantu seperti apa yang dilakukan kordinator dalam mengembangkan kebijakan lingkungan pada transportasi Suroboyo Bus?
 - b. Bagaimana cara kordinator memberikan peluang bagi petugas untuk mengembangkan kebebasan berpendapat?
 - Kesetaraan
 - a. Bagaimana kordinator mengatur atau menjaga interaksi dengan petugas (*helper*) agar tidak merasa ada yang terabaikan disaat menyampaikan informasinya?
 - b. Bagaimana cara kordinator mengakui bahwa mereka (petugas) juga berkontribusi dalam menjaga ketertiban lingkungan transportasi?

Untuk Helper

- Keterbukaan
 - a. Bagaimana cara *helper* Suroboyo Bus dalam menyapa dan mengakrabkan diri dengan penumpang Suroboyo Bus?
 - b. Bagaimana cara *Helper* berkomunikasi dalam mengungkapkan permasalahan kepada penumpang di dalam transportasi?

- c. Sebagai *helper* bagaimana cara berkomunikasi dalam menerima keluhan, kritik dari penumpang?
- Empati
 - a. Bagaimana cara (*helper*) membantu penumpang yang bingung dan belum memahami kebijakan lingkungan transportasi?
 - b. Bagaimana cara *helper* memperlakukan penumpang yang berkebutuhan khusus atau lansia dalam menyampaikan segala informasi yang berkaitan dengan kebijakan lingkungan transportasi?
- Sikap positif
 - a. Bagaimana *helper* Suroboyo Bus memberikan sikap terpuji dalam melakukan komunikasi dengan penumpang yang tidak sengaja melanggar kebijakan di lingkungan transportasi?
 - b. Bagaimana cara *helper* memakai kata yang baik dalam menjelaskan kebijakan lingkungan di dalam transportasi kepada penumpang?
- Sikap pendukung
 - a. Bagaimana cara *helper* menangani penumpang yang melakukan tindakan menyimpang di dalam transportasi? seperti penumpang yang memahami kebijakan namun disengaja dengan cara melanggar?
- Kesetaraan
 - a. Bagaimana cara *helper* menyamakan keadaan penumpang Suroboyo Bus lain dengan yang berkebutuhan khusus?
 - b. Apakah ada perbedaan dalam segi menyampaikan informasi antara penumpang yang berkebutuhan khusus dan tidak?

Untuk Penumpang Suroboyo Bus

- a. Bagaimana cara *helper* menunjukkan perhatian terhadap penumpang yang kesulitan dalam memahami metode pembayaran?
- b. Jika anda menanyakan rute kepada petugas, atau menanyakan metode pembayaran jika anda belum terlalu memahami metodenya, menurut anda apakah petugas (*helper*) selalu memberikan dukungan kepada anda dalam memberikan penjelasan terhadap penumpangnya?
- c. Apakah fasilitas-fasilitas yang tersedia di dalam transportasi lengkap dan nyaman sehingga sangat mendukung penumpang Suroboyo Bus?

Lampiran 2. Transkrip Wawancara Informan

Nama : Andik Dwi Harjadi (Kordinator)

Tempat/Tanggal : Kantor UPTD PTU / 06 Juni 2023

P : Permissi Pak Andi, mau tanya untuk nama lengkap pak andi ?

N : Andik Dwi Harjadi, itu pakai “K” ya, Andik.

P : Pak, mau menanyakan mengenai kebijakan-kebijakan didalam transportasi itu selain tidak boleh membayar secara cash itu apa saja ya pak?

N : Jadi sebenarnya kita itu selain pelayanan juga memberikan edukasi kepada masyarakat umum ya, terutama pengguna Suroboyo bus, bahwa untuk efisiensi dan sebagainya ya selain itu, selain tidak boleh bayar tunai tap ikan kita berikan opsi kita masih ada botol, meskipun sekarang botol juga tidak boleh langsung bawa di bis. Di edukasi sekalian karena itu yang pertama kompetitor kita BTS itu kelihatan bersih, makanya kebijakannya diambil yasudah. Selain itu, kita sudah mengarah kepada ini yang namanya pendapatan, ada target disitu. Sehingga ini kesempatan sebenarnya sekali dua kali, sekali dayung dua pulau terlampaui. Selain itu tadi menyaingi kompetitor, kita bersih ndak ada botol, yang kedua untuk membatasi penukar botol. Artinya kita tetap ada skema botol itu ada, hanya skema nya dibatasi tidak tiket menggunakan member. Karena tiket disinyalir banyak di jual belikan, tiket itu bisa di uang kan ke pemiliknya, terutama mereka yang belum pernah naik Suroboyo Bis. Mereka itu terus yang pelanggan tiket itu mereka itu tiap hari keliling kayak mencari mangsa gitu ya, selain mereka gunakan sendiri dia nah gitu.

Kemudian kebijakan yang berikutnya terkait kebersihan, memang kan *design* unit kita kan tertutup, meskipun sekarang ini banyak ac nya yang panas, jadi perawatannya memang agak ini ya. Itu memang mengharuskan ya tidak boleh makan minum apalagi ini Angkutan-angkutan kota kan tidak lama kan ya. Monggo silahkan kalau misalnya, saya mau anu pak istirahat, ya silahkan anda turun di halte, silahkan anda istirahat, toh kita kasih 2 jam, bisa naik lagi. Karena itu memang angkutan kota dibutuhkan untuk banyak orang, banyak kepentingan sehingga itu benar-benar kami jaga. Bukannya jahat dan sebagainya, ndak memang seperti itu, itu edukasi.

P : Terus kalo misalnya pernah ada orang minum gitu pak, itu gimana? Air mineral misalnya.

N : Ya itu dia, makanya kan ini juga sebenarnya kami emm apa Namanya, harus ada peran serta, tidak bisa terus searah. Kami sudah berupaya gitu ya, mereka kadang curi-curi, ya kasihan nih si helper kadang-kadang pas gak sengaja ketangkap kamera gitu, kami inikan ke helper. Pak kami sudah tegur pak, tapi orangnya nah..., macam gitu. Jadi, dilapangan itu serba salah jadi mereka itu kalau mereka kita ketati si penumpangnya seperti itu, jadi takutnya mereka ada kesalahpahaman. Tapi lambat laun, iya harusnya memang memahami. Makanya itu harus dua arah, tidak bisa kebijakan kami itu di telor kan tapi nyatanya sambutannya tidak ada pendukung ya sia-sia.

P : Didalam bus terdapat kursi berapa ya pak sama itu nya?

N : itu kalo secara jumlah real, kursi itu yang keluaran 2017 itu insyaallah ada 40. Lantas kalau yang keluaran 2018 itu mereka lebih sedikit 38 atau berapa itu. Terus hanger nya, itu 23 kalau gak salah sama. Jadi, terkait itu karena ini mobil penumpang kalo di buku uji memang kapasitasnya 39 penumpang, 400 Kg barang gitu. Tapi karena ini mobil penumpang, saya ambil kebijakan silahkan bisa dinaiki orang saja sejumlah 60 sesuai sheet sama hanger, ya itu tapi dengan catatan sebenarnya kalau dititik awal di Bungurasih, di TIJ misalnya atau di TUW itu kita sediakan space 20% jadi mereka berangkat itu masih ada kosong untuk angkut yang lain seperti itu. Kadang kan penumpang susah juga karena ya mereka okelah kita terjadwal tapi mereka maunya ya menguntungkan mereka ya, ya di pas-pas gitu akhirnya rame juga, artinya “gak boleh penuh pak, ini harus belakang”, “enggak saya udah telat” nahh kan repot, jadi ya edukasi lagi. Kita ini sifatnya edukasi sebenarnya.

P : Armada yang aktif?

N : jadi sementara yang aktif sampai dengan ini ada 18. Yang 11 masih dalam perawatan terkait apa Namanya ini sparepart yang agak sulit, sehingga kami tidak berani menentukan kapan ready nya unit ini sehingga secara pelayanan memang terganggu, dan sebagainya-sebagainya. Rentetan tidak bisa tunggal itu, kami menyadari itu, tapi ya bagaimana lagi bis nya tidak bisa dijalankan sementara izin pemerintah kota ya hehe makanya kami juga bingung makanya kami tuh maunya maksimal tapi ternyata ya gak bisa.

P : Tapi yang aktif cuma 18 ya?

N : 18. Dua koridor untungnya dua koridor. Seandainya kemarin kita ngelayanin 4 koridor tidak bisa dibayangkan.

P : Ada penambahan rute baru pak?

N : Kalau di Suroboyo Bis tidak ada, dulu memang ada rencana. Ternyata yang 9 rute itu diperuntukan evider. Jadi nyambung sih nanti pada akhirnya nyambung.

P : nah ini, mek dua tok. Jadi utara selatan purabaya rajawali, sama bis tumpuk sampek tembakan saja. Lantas yang mana TIJ sama TUW, tapi pemberangkatan awal yang purabaya ini start nya dititik ini satu, dititik TIJ satu ada di titik Rajawali ada. Sementara yang TIJ Tambak Sawulangu, di TIJ ada di Tambak Sawulangu ada, di tengah-tengah ada di Wonoswoyo awal 06.30 setelah itu sudah sesuai skema, ya gitu.

P : itu kan didepan bis ada tempat buat sepeda ya pak ya, itu minimal ada maksimal gak pak isi nya?

N : kalau saya jumlah 2, spesifikasinya kayaknya dia ukuran 24-26 rodanya. Yang kecil kayaknya ndak bisa, kalau sepeda lipat ya dilipat didalam boleh. Dibatasi maksimal 2 lah. Ya memang bagi penumpang yang rutin itu cukup mengganggu, rutin ya rutin dalam artian kalo jam kerja senin sampai jumat ya, tapi kalau mereka yang pake sepeda biasanya kalau kecuali mereka yang rutin ke kantor dengan sepeda, nah itu juga apa Namanya, kami batasi dua aja yang lipat, untuk yang itu boleh dua, maksimal dua itu emang yang depan.

P : terus pak dalam bis terdapat CCTV berapa?

N : itu ada 9 titik, yang luar diluar kabin itu ada 4, didalam ada 5, 9 titik. Eh 12 sorry, 4 yang dalam 9, jadi 12.

P : Berarti titiknya semua berfungsi lihat sampai belakang?

N : Nggeh bisa, yang merah. Yang tumpuk hanya berapa ndak begitu, yang tumpuk itu memang, tumpuk itu kan awalnya resonsibility ya, jadi ini apa Namanya, dari mayapada, hadiah, design nya dari mereka.

P : Berarti tidak bisa di renov ya pak?

N : gak bisa , ya seperti itu.

P : berarti bis tumpuk itu ya Suroboyo Bus itu

N : he'e hanya saja, oleh karena saat awal, apa Namanya kontruksinya kalau yang merah itu memang pesanan dari kami designnya, ada komunikasi sebelumnya kan gitu. Yang tumpuk ndak. Jadi dari Mayapada sudah seperti itu.

P : Kemudian tadi saya naik Suroboyo Bus ada warna merah kursinya, orange sama merah muda. Itu ada maknanya sendiri-sendiri?

N : Ada, jadi yang merah itu sebenarnya untuk semuanya bisa, yang pink itu untuk cowok, terus yang satunya itu, apay a yang merah itu campur yang orange itu untuk apa disabilitas ya, bukan ah lupa saya. yang pink itu untuk Wanita memang, yang merah bisa campur, yang orange itu lupa saya lupa. Nanti aja.

P ; Lalu bagaimana cara pak andik sebagai koordinator dapat mengakrabkan diri dengan penumpang maupun petugas, seperti penumpang yang mungkin kesini mau menanyakan sewa Suroboyo Bus maupun mau ngasih kritik maupun saran.

N : Iya, jadi komunikasi kami memang tidak bisa terbatas kalau add to add face to face, kami ada media sosial ada Instagram terus ada adminnya by WA bisa WA Pri bisa, ya begitu seperti itu tadi apapun kritik terus komunikasi soal apapun yang kami layani lewat media itu.

P : Berarti jarang penumpang kesini untuk menyampaikan saran dan kritik Pak ?

N : Sangat jarang, ada namun sangat jarang lebih ke media tapi kalo menanyakan penyewaan untuk yang belum paham ya mereka kesini.

P : Untuk cara mengungkapkan perasaannya Bapak dalam menyampaikan sebuah pesan dan informasi maupun tentang informasi yang negatif maupun positif itu bagaimana Pak?

N : Langsung, jadi kan kami setiap hari kan ada grup-grup tuh, nah kalau itu sifatnya umum seluruhnya ada di grup besar disampaikan itu tadi, kalau tertentu misalnya spesifik terkait dengan pekerjaan katatakan begitu ya, karena memang grup in ikan grup kerja ya kami sampaikan sesuai seperti itu saja.

P : Sesuai SOP ya Pak

N : Ya betul, jadi setiap hari lihat grup terus ya.

P : Lalu bagaimana cara Pak Andik berkomunikasi dalam menerima keluhan dan kritiknya Pak?

N : Nah itu, saat itu juga kalau bisa kami berikan keterangan atau jawaban ataupun alasan saat itu juga kami sampaikan walaupun itu mengandung suatu saran ya seperti itu, tapi kalau itu mengandung suatu keluhan atau bahkan apa ya menyebabkan penumpang itu kerugian, itu kami tindak lanjutin kami perdalam kami lihat di CCTV kalau itu sudah terbukti dan sebagainya-sebagainya kami

panggil crew kami klarifikasi, kami sampaikan biasanya tolong di ini tolong di ini, tolong ditindak lanjuti, tolong diperingatkan, nah biasanya seperti itu yang kami lakukan.

P : Langsung dipanggil kesini penumpangnya atau bagaimana?

N : Bukan, kalau penumpangnya ndak, kalau penumpangnya kami jawab lewat media sosial. Hanya kalau itu tadi sifatnya keluhan, kami klarifikasi crew, crew nya kami panggil, nggeh.. tapi berdasarkan bukti misalnya CCTV tadi, kalau kelihatan ya sudah, kami berikan berita acara kalau sifatnya itu sudah merupakan pelanggaran SOP kami beri peringatan bahkan kemarin itu kami ada yang keras jadi kami ini, apa Namanya kami skorse tanpa gaji, nah seperti itu. Tapi untuk yang berat sampai mengeluarkan itu kalau terbukti ada putusan pengadilan tindak pidana, kaitannya dengan judi, miras, penipuan, misalnya narkoba yah itu kami sudah langsung tidak ada tawar menawar. Apalagi kalau sudah ditangan polisi dan ada kekuatan hukum tetap, misal ini nih harus dipenjara misalnya.

P : Lalu bagaimana caranya Pak Andik membantu penumpang yang bingung atau belum memahami kebijakan transportasi terutama buat penumpang yang mau menyewa Suroboyi Bus Pak?

N : Ya itu tadi, saya sediakan waktu, nomor saya saya berikan jadi komunikasinya intens, sejelas mungkin sehingga nanti dalam pelaksanaan baik crew kami dengan penumpang ini tidak ada miss komunikasi sehingga apa yang mereka harapkan SOP kita juga terpenuhi, kadang-kadang penumpang itu kan mintanya yang aneh-aneh yang diluar kemampuan kami, jadi kami itu nuruti itu keliru tidak nuruti tapi pelayanan tetap kami edukasi, sehingga tetap kami berikan ee apa Namanya jalan tengah lah, seperti itu.

P : Untuk penyewaan sendiri boleh sampai luar kota apa cuma perbatasan Surabaya aja Pak?

N : Nah ini kebetulan kan izin kami kan kota, sehingga untuk keluar kota tidak boleh. Jadi kota pun itu tidak boleh keluar dari rute itu, silahkan dipakai sendiri tapi dengan catatan, jadi izinnya itu permohonannya itu untuk dipakai sendiri, bukan untuk keluar dari rute. Jadi makanya kalau mereka request “Pak mau berhenti disini” ya kami jelaskan, ini rute nya Bu, yang bisa disinggahi yang ini ini, sudah kami berikan itu aja, mereka mikir. Kalau gak nanti “ini mbak” tidak bisa, yasudah, langsung kami berikan itu.

P : Untuk penyewaannya ada maksimal berapa hari gitu Pak?

N : Jadi yang kemarin-kemarin sebelum September 2022, kami layani semua rute, semua unit baik yang Bis Tumpuk maupun yang Bis Merah. Setelah itu atensi pimpinan yang merah tidak boleh, yang merah konsen untuk angkutan umum rutin, kami sediakan yang tumpuk. Ya yang tumpuk rutenya sesuai itu. Jadi mulai ini, Purabaya, Tembakan, ya puter, favoritnya ya paling alun-alun, tugu pahlawan, ya itu aja, kebun Binatang bisa tapi itu pun terbatas. Yang jelas, untuk pemberhentian kami pertimbangkan keselamatan, baik unit, crew kami maupun peserta. Meskipun dalam pelaksanaannya soal kebersihan, ketertiban, keamanan menjadi tanggungjawab mereka, kami sudah sediakan alat-alat fasilitasnya saja.

P : Bis tumpuk masih dua gitu Pak?

N : Jumlahnya dua, yang jalan satu. Ya tadi terkait, yang saya sampaikan didepan tadi. Semakin tua, semakin banyak yang harus diperbaiki.

P : Buat kenyamanan masyarakat

N : Betul, kami semaksimal mungkin lah.

P : Lalu, bagaimana Pak Andik memberikan sikap menyenangkan dalam melakukan komunikasi kepada petugas maupun penumpang?

N : Ya, mendengarkan, yang pertama dengarkan dulu biasa kalau mereka apalagi suasana emosi gitu ya, belum lagi kalau ada komplain sampai terjadi kecelakaan yang menyebabkan ada kerugian material disitu, ya kami datangkan kami komunikasikan sehingga kami tunjukan CCTV nya ini pak kenyataannya seperti ini jadi kami edukasi soal rambu, marka dan sama crew juga kadang-kadang kalau sudah dia sudah dijalan itu kadang-kadang suka ee bukan lupa, ya begitulah suka oleng, kadang-kadang marka lurus ya kerja, kecepatannya ya gitu. Kami cek semua, jadi kami komunikasi pertama awal mendengarkan, yang kedua by data itu jadi kami ngomong ini berdasarkan data, jadi bukan ini ya. Bahwa nanti dalam diskusi kecil komunikasi itu disertai dengan hal-hal yang lain misalnya saling memahami nah itu dia, yah itulah komunikasi. Terus ada kesepakatan, sehingga masing-masing saling menyadari terus ya sudah akhirnya saling menerima sehingga keputusan itu hasilnya baik.

P : Bagaimana cara Pak Andik memberikan reward kepada pengguna atau penghargaan yang dimiliki oleh petugas yang mungkin tidak pernah melanggar kebijakan-kebijakan itu Pak.

N : Izin sampai dengan ini SOP kami belum sampai kesana jadi sebenarnya ada sih karena gini saya sendiri sih pendapat , dari awal kalau saya sudah pesimis jadi

ini kami kan sebagai operator ya katakana seperti PO lah ya, seperti perusahaan atau bis gitu lah ya, cuma Langkah kami ee apa Namanya Langkah kami kegiatan kami itu tidak seluas, ya gitu. Jadi operator tapi dibawah dinas. Itu kalau dari sisi anggaran sudah terbatas. kami tidak bisa apa ya, ya mungkin hanya semangat. Karena gerak kami terbatas, ya karena segala sesuatu sekarang ya *budgeting*, semua *budgeting*.

P : Tapi mungkin selama ini mungkin ada petugas kaya *helper driver* yang belum melanggar kebijakan mungkin

N : Kemarin iya, kami berikan yah kecil-kecilan kartu E-Tol yang bermanfaat

P : itu yang belum pernah melanggar gitu ya Pak

N : He'e atau da itu melakukan apa, jasa apa gitu sehingga ya di media sosial agak viral kami ya ini, termasuk ya penumpang kami berikan MO, apa point-point itu. Tapi sekarang kayaknya mandek ini, macet kayaknya itu, rewardnya macet. Artinya sistemnya itu ndak jalan

P : Gak papa, yang penting kan kenyamanan bis nya.

N : Iya, kami si memang karena seperti kemarin ulang tahun, saya memberikan semangat kepada teman-teman mekanik. Surabaya sudah 720 tahun yang lalu ada, ini bis nya sekarang kira, kalau ndak ada nanti bukan Suraboyo Bus jadi Suroboyo doang gak ada bus nya. Gitu ayo semangat gitu.

P : Sikap membantu seperti apa yang dilakukan Pak Andik dalam mengembangkan kebijakan lingkungan didalam transportasi Pak ?

N : Lingkungan ya?

P : Iya, yang dilingkungan Suroboyo Bus.

N : Oke, jadi kalau saya prinsipnya efisiensi, segala sesuatu efisiensi apapun efisiensi. Efisiensi itu terkait kebetulan saya kan di ini, pengelolah sarana, jadi saya ini fokusnya dipengelolah sarana. Segala sesuatu harus efisien, apapun harus efisiensi. Efisiensi segalanya harus efisiensi.

P : Bagaimana Pak Andik memberikan peluang bagi petugas untuk mengembangkan kebebasan berpendapatnya, mungkin dalam hal saran atau apa gitu.

N : Sebenarnya kalau tiap hari kami secara tidak langsung diskusi, karena every single day banyak ditemui teman-teman yang tidak wajar, "Pak izin unjuk saran" nah

itu, ada diskusi disitu tapi langsung keputusan karena saat itu juga. Karena kalau diskusi, kalau yang meeting rutin kami sementara ini belum ada terakhir kapan itu saya juga lupa kalau yang itu tetep kami berikan keluasan selama itu arahnya benar, kalau sudah arahnya melenceng ya sudah kami ini.

P : Selalu membuka forum melalui grup berarti ya Pak?

N : Ya, jadi memang sebenarnya diskusi itu timbul dengan sendirinya karena ada permasalahan di lapangan, ya seperti itu.

P : Berarti komunikasinya lancar di dalam forum offline maupun online. Lalu bagaimana Bapak dalam mengatur atau menjaga interaksi kepada petugas yang agar tidak merasa terabaikan antara satu sama lainnya Pak?

N : Jadi kalau skema kami, unit maupun crew itu ada penjadwalan itu memang harus, penjadwalan itu mereka seperti yang saya katakan tadi efisiensi, teratur, terus apa ya, ya pas sasaran gitu apapun nanti tetep partner mereka, tidak bisa spesialis pilih kasih seperti itu, ya sama. Rute juga begitu, besok kami jalan kesini pagi, besok jalan kesana siang gitu. Terus, seperti itu.

P : Pergantian shift

N : Terus pergantian shift ya, harus di jadwal, kalau tidak dijadwal wah.. harus terjadwal

P : Lalu pertanyaan wawancara yang terakhir, bagaimana cara Pak Andik mengakui mereka petugas itu juga berkontribusi dalam kebijakan lingkungan dalam menjaga transportasi Pak?

N : saya sebenarnya orangnya cuek saja, selama itu mereka didalam hal yang baik saya tidak komen, saya orang yang tidak terlalu kalo untuk muji. Tapi kalau kritik iya, sebenarnya temen-temen ada yang sedikit aja gak SOP pasti saya ini kan, tapi dengan bahasa yang santun minimal saya kasih belakangnya itu maturnuwun gitu pasti. Jadi mereka itu juga merasa dihargai, karena saya paham sekali kalau dilapangan itu suasana kan beda sangat beda dan fluktuatif dan dinamis, makanya saya hati-hati kalau ngomong dengan mereka, sumbu pendek. Emosional ngelayanin penumpang itu saya maklum. Karena kan penumpang kadang kadang juga ini gemesin jadi mereka terbawa.

P : Penumpang berarti yang melanggar-melanggar itu dipanggil melalui pihak sini apa langsung?

N : Itu by data ini dan sebagainya, kami dalam hal ini bukan sebagai untuk justifikasi kan gitu ya, cuma itu tadi kampanye, kami tidak meskipun nanti kadang ada penumpang dia datang kesini “Pak saya sudah laporkan kepolisian” loh ada ap aini bu “saya tuh ini pak ditipu orang ini mungkin nantikan naik bis” Oh siap nanti saya bantu, jadi temen-temen yang helper saya WA, izin kalau ada foto ini mohon dishare ke saya.

P : bisa sampe ke kepolisian ya?

N : waktu itu kebetulan, si penumpang ini, orang ini kena tipu dengan orang yang biasa naik bis kami, ya alhamdulillah sampe ketemu, akhirnya gak tau mereka selesaikan sendiri. Kami kan hanya bantu. Ya seperti macam-macam itu, apapun meskipun itu nanti hate to hate nya dengan kami langsung kami tidak ada kewenangan untuk itu tadi. Sebatas menyampaikan saja.

P : Sudah terima kasih ya Pak Andik ya..

N : Oke siap..siap nggeh

P : mau izin minta dokumentasi

N : nggeh..nggeh..

INFORMAN

Nama : Maula (Helper 1)

Tempat/Tanggal : Di dalam bus Koridor Purabaya-Rajawali / 06 Juni 2023

P : Permisi Mbak atas nama siapa ya?

N : Maula

P : Maula, Mbak disini sudah berapa lama menjadi helper?

N : Jalan dua tahun, satu tahun setengah lah

P : Bagaimana cara Mbak Maula menyapa dan mengakrabkan diri dengan penumpang Suroboyo Bus?

N : ya sebenarnya sih gak yang akrab ya, kita hanya sekedar tanya aja ke penumpang pembayarannya pake apa? Nanti mau turunnya kemana? Supaya nanti kita tuh ngerti, jaga-jaga kalau penumpang takutnya ada yang kebablasan ya kan. Ya Cuma say hello

aja , selamat pagi mau bayar pake apa? Nanti kalau ada selama berapa menit kedepan saya sama orang-orang ini kan, jadi gimana cara nya supaya satu bis ini saya bisa enak dengan penumpang.

P : Satu puteran ini berapa kali mbak?

N : Satu putaran ii durasinya 1jam 40 menit

P : Berapa kali putaran? Enam kali atau?

N : Bisa 3 kali, bisa 2 kali, kalau ada cadangannya 3 kali bisa 2 kali. Kalau pas gak ada cadangannya bisa 4 kali.

P : Lalu bagaimana cara Mbak Maula dalam mengungkapkan permasalahannya yang ada pada penumpang didalam transportasi, mungkin dalam kayak metodenya belum paham, kebijakannya belum paham kayak gitu.

N : Oh iya, biasanya gini kita kan ada kendala kayak gak tahu caranya bayar ya kan, bisa minta kalau kita kan di lapangan kan gak pernah tahu ya ada kendala apa nantikan, bisa sewaktu-waktu gak ada yang punya pembayaran, gak tahu mau kemana, ya ditanyain aja nanti. Kebetulan sekarang ada sistemnya kalau gak bisa cara bayarnya dituntut kan ke penumpang lain yang punya sistem pembayaran. Kan kita crew gak boleh nerima uang sepeserpun, jadi kemungkinan nanti diminta tolongkan ke pembayarannya ke penumpang lain, Bapak itu membayar ke penumpang itu tadi. Terus tanyain nanti mau turun mana, biasanya kita kan ada dua bis yang sama kan soalnya, takutnya nanti kadung bayar ternyata bis yang lain. Jadi kalau bisa sesempat-semptanya tetep tanya tujuannya mau kemana.

P : ini koridor berapa kalau boleh tahu?

N : Ini koridor Purabaya-Rajawali R1 R2,

P : Lalu Mbak Maula sebagai Helper itu bagaimana komunikasinya dalam menerima keluhan para penumpang, mungkin dari kritik saran mau apapun itu.

N : Ya diterima aja, kita kan pelayanan publik, jadi mau gak mau karena kan ada penumpang yang apa ya komplain. Ada yang naik dari halte mana cuma mau komplain aja turun tapi ada tiketnya, “Mbak mau komplain ini” ya di iya in aja sesuai SOP nya bagaimana, gak papa Bapak komplain ke saya tapi supaya bisa didengar orang kantor mending komplainnya ke apa *call center* kita, kan sudah tertera.

P : Melalui apa Mbak, Instagram?

N : Instagram bisa, DM Instagram Suroboyo Bus kan bisa. Nah itu orang-orang biasanya komplainnya disitu.

P : Lalu bagaimana cara Mbak Maula membantu penumpang yang bingung dan belum memahami kebijakan yang ada disini?

N : Mungkin karena jalan berapa tahun setiap hari ketemu penumpang ya kalau menurut saya ya, kadang kan kelihatan mukanya orang bingung, mukanya orang gak apa. Biasanya kalau kita terasa sih kadangkala ada penumpang yang diem aja kalau gak anu biasanya takut tanya, ya peka-peka nya kita aja kalau misal pas saya lagi peka, ini orang kayaknya bingung ya tak tanyain mau kemana Ibu? "iya mbak, ini gimana ya, gini..gini" ya makanya mesti tanya dulu, mau turun mana supaya nanti mereka gak takut-takutan tanya enggak ya,seenggaknya saya sudah tanya gitu. Mau turun mana, mereka nanti dijawab gitu.

P : Pernah gak Mbak kan misal ada penumpang gitu kan malu bertanya gitu ya, terus kebablasan gitu?

N : Ada, ada yang "Mbak tadi saya mau turun sana" loh kok gak bilang kan tadi saya sudah memanggil. "iya bingung" gak papa tanya aja, nanti ikut muter sebentar turun halte berikutnya atau mungkin dia gak mau kelamaan yawes sini aja Mbak nanti tak jalan, gitu gak papa. Biasanya cuma selisih sehalte dua halte sih.

P : Lalu Mbak bagaimana cara Mbak Maula memperlakukan penumpang yang berkebutuhan khusus maupun lansia dalam menyampaikan segala informasi yang berkaitan dengan kebijakan, caranya itu berbeda dengan biasanya atau bagaimana?

N : Beda, biasanya kan ada yang orang sepuh ada yang kurang gak denger gitu ya, ya ngomongnya agak keras, atau mungkin sudah butuh bantuan jalan ya gimana kita apa ya bahasa jawa nya ngenakno, melayani mereka ya apa bantu jalan atau bantu ngarahin ke tempat-tempat gitu. Sekarang saya kemarin ada rata-rata orang-orang kalau mau ke daerah utara kan ngambil pensiunan, kan orangnya sudah sepuh-sepuh Mbak. Ada yang bungkuk-bungkuk gini, Bapak mau kemana? "Saya ngambil pensiunan disitu Mbak kemana ya", itu tengah-tengah Pak, emang Bapaknya agak jalan sedikit apa sanggup? "Bisa-bisa" oh

yasudah gak papa, kita kan tugas kita hanya disini kan nanti diluar sudah lepas tanggung jawabnya. Kan yang penting di bis dia selamat sampe tujuannya.

P : Disini boleh bawa kursi roda atau koper gitu Mbak?

N : Kursi roda ada, ini kebetulan buat yang kursi roda, nanti kalau misal butuh disini yang itu dilipet yang bukan prioritas, atau pake apa?

P : Koper, ada orang yang bawa koper gitu pernah gak?

N : Bisa taro sini, kalau disitu kan dalemnya kan mesin soalnya jadikan gak mungkin terus kan bukan bahan besi, jadi taro sini. Soalnya kalo glundung-glundung ya ditidurin aja sih biar gak kesana-kesini.

P : Kemudian bagaimana Mbak Maula dalam memberikan sikap terpuji dalam melakukan komunikasi dengan penumpang yang tidak sengaja melanggar kebijakan.

N : Diingetin aja sih, pokoknya kalau diingetin sekali. Menurut saya ya namanya pelayanan ya mau gak mau ya kan, kalau misal pernah ada bawa makanan atau minuman gitu kan padahal kita kan gak boleh makan minum, boleh minum bukan yang manis-manis takutnya nanti kalau kendala tamplek kan kita gak bisa apa-apa ya kan. Nanti malah pliket-pliket kan, pernah Mbak.

P : Kebijakan di dalam bis ini selain tidak boleh membayar secara *cash* apa ya Mbak?

N : Tadi yang minuman itu, terus apa ya bawa makanan yang bau nya tajam kayak durian takutnya penumpang lain kan ya kita kan gak tahu, takutnya itu. Kecuali kalau dia sudah nge apa supaya baunya gak menyebar gak papa. Apalagi ya, merokok.

P : Ada gak yang melanggar itu Mbak, misalnya kayak bukan lansia tapi duduk di area lansia atau laki-laki yang duduk di area perempuan?

N : Banyak, disitu ya apa ya agak serba salah ya. Ada pernah ada orang Jakarta itu kesini kan, “Loh Mbak disini itu kursi merah di dudukin gitu ya? Kursi prioritas di dudukin ya Mbak?” iya Bu. “Oh kalau dijakarta itu bener-bener gak bisa” Iya bu. Saya tahu kan kita disini juga ya apa ya, masih berpa tahun ya Suroboyo Bus kalau dibandingkan Jakarta ya kan, gak ada apa-apanya disini masih 5 tahunan mereka udah lebih lama ya mungkin masyarakatnya sudah terbiasa, aksesnya juga lebih memadai dari pada kita. Jadi ya apa ya simalakama ya sini salah gitu salah, kalau kadang pas penuh gitu ada yang,

aku sih gini aja kalau aku misal sudah ada yang duduk in terus berdiri ada yang hamil, ada yang mau ngalah, ada yang hamil ada yang lebih butuh gitu, ada yang mau ngalah bapaknya sudah sepuh gitu. Ya orang-orang sadar diri kok, ya alhamdulillah, “bu tolong ya ngalah ya, ini”. Kita dilihat siapa yang lebih membutuhkan kan ya, kalau mau mengalah insyaallah mereka mau kok pokok kita mintanya baik-baik gitu.

P : Jadi selama ini penumpang itu ya masih bisa di omongin baik-baik ya?

N : Masih, masih bisa. Kadang ya laki-laki duduk disitu, “ Mas laki-laki belakang ya, maaf”. Ada yang belum berangkat bis nya, tapi dia sudah di dalam di kursi sana, ya mungkin gak tahu ya, makan nasi bungkus. “Ibu, kita gak boleh makan disini, disimpen nanti ya”,” Oh iya Mbak”. Ya gak papa sih ibunya baru tahu.

P : Lalu bagaimana cara Mbak Maula memakaikan kata-kata yang baik dalam menjelaskan kebijakan-kebijakan ini?

N : Ya kayak tadi itu, pokoknya kalau aku ya, kalau aku tuh suka nematkan ke diri aku, gimana kalo aku dilayani gitu, kan gak enak kan. Jadi gimana saya gak bikin orang sakit hati gitu loh, kan kita juga tersinggungkan kalau omongannya gak enak, pelayanannya gak enak. Jadi ya kembalikan ke orang itu lagi, kembali kan ke diri kita lagi gimana nyikapin ke orang itu tadi. Walaupun ujung-ujungnya kita nanti gak direspon dengan baik yasudah yang penting saya sudah memperlakukan dengan baik, kalau aku sih gitu.

P : Intinya memperlakukannya biar kita gak diperlakukan kaya mereka gitu ya Mbak ya?

N : Iya, dipikir aja timbal baliknya gitu lah. Supaya gak, kadang kan penumpang itu kok gitu sih, supaya kita apa ya bahasa Jawa nya gak gersulo, batin sih tapi yaweslah.

P : Lalu bagaimana cara Mbak Maula menangani penumpang yang melakukan tindakan menyimpang di dalam transportasi?

N : Oh aku selama ini sih belum terlalu menemukan yah, biasanya kasus-kasusnya temenku. Ada orang gila gitu itu naik teriak-teriak sendiri didalam bis aaa.. gitu kan, penumpang lainnya gitu kan gak nyaman, ya terpaksa kita laporan dulu kan ke grup kantor atau ke grup Helper itu supaya nanti yang bagian ngasih perintah itu nyampekan ke kita. Misal memang keputusannya bener-

bener mengganggu penumpang lainnya ya kita posko terdekat Satpol PP atau Wasdal iya nanti biar diurus sama mereka, biasanya sih gitu.

P : Berarti pernah masuk kesini gitu Mbak?

N : Pernah teriak-teriak baru berapa bulan yang lalu kayaknya, kayaknya baru-baru tahun kemarin.

P : Kok maksudnya kok gak tahu kaya gitu, biasanya kan ada yang maaf ya kaya mungkin bisa dilihat dari fashion maksudnya gayanya gitu loh.

N : Enggak pertama dia kayaknya sikapnya normal, terus tiba-tiba itu pas sudah sampe mana arah balek kok kalau gak salah, itu kok tiba-tiba ngomongnya keras terus ngomong-ngomong sendiri gitu, banyak Mbak orang-orang gitu ya namanya dijalan ya. Penumpang ku waktu itu, pokok orang-orang tiba-tiba grudukan kebawah, kenapa kok pada turun, kan awalnya diatas semua la memang dibawah agak kosong. Tiba-tiba grudukan ke bawah, dua tiga empat orang itu pindah, kenapa? “Mbak mbak itu loh Mbak orangnya” Tak lihat kok orangnya ngomong-ngomong sendiri, tapi mungkin saya waktu itu masih baru posisi ya, haduh. Tapi ya dia gak merugikan penumpang lainnya, Cuma ngomong sendiri aja “ Aku ki loh sak jane ngene, aku loh sak jane ngene” yoweslah, dia waktu itu bayar pake botol, waktu itu masih pake botol kalau gak salah. Ya botolnya ya genap, ya sesuai point. Terus saya mau ngapain kalo gitu?. Kecuali kalau dia geprok geprok atau apa. Ada yang pipis di bis ada, ngompol, ya memang orangnya agak gak jangkep memang, ya orang yang ini loh Mbak yang suka riwa-riwi itu loh, orang gak jelas gitu lah di Bungur dia, ya semenjak itu dia gak dibolehin naik lagi. Ada yang celana dalemnya jatuh gitu ada, saya pikir itu ini nya keciputnya kepala gitu kan, kayaknya punyanya anak kecil gitu loh tapi emang saya tahu sih itu penumpang agak gak anu, biasanya riwa-riwi. “Mbak..Mbak ini apa?” Orang orang kan gak berani megang karena kotorkan, apa bu? Terus tak jawab gini, ternyata ya itu tadi CD tak buang Mbak di halter terdekat.

P : Terus ada gak Mbak kayak misalnya orang-orang ya kayak itu, tahu kebijakannya tapi tetep saja meskipun sudah dikasih tahu tapi kayak bener-bener melanggar itu tindakan seperti apa yang akan dilakukan Mbak?

N : Ada, ada gitu. Ya ini tadi sih masalah makanan, seringnya itu kadangkannya orang laper ya..

P : Itu yang tahu apa yang tidak tahu?

N : Tahu kok dia, Ibu kan gak boleh makan, “Iya Mbak saya laper”, Ibu kalau laper turun aja dulu di salah satu halte nanti naik lagi kalau sudah makan. Emm ya agak agak gimana gitu orangnya, Cuma kan, Ibu kita diawasi terus loh bu sama CCTV nanti kita berdua yang kena, ngomong gitu.

P : Oh ada yang kekeh gitu?

N : Ya ada, orang-orangan kadang ada yang susah dibilangin. Gampang gampang susahlah.

P : Ini didalam bis ada CCTV jumlah berapa Mbak?

N : Ada 12 kayaknya kalau gak salah Mbak, di luar juga ada, belakang ada, sisi samping kayaknya juga ada.

P : Terus Mbak, bagaimana cara Mbak Maula menyamakan keadaan penumpang Suroboyo Bus lain dengan penumpang yang berkebutuhan khusus maupun lansia?

N : Oh kalau lansia kan biasanya sudah kelihatan yah cuma kalau yang berkebutuhan khusus itu sebenarnya saya kemarin tanya kan sama orang kantor karna ini kan yang berkebutuhan khusus kan baru, gratis buat kebutuhan khusus. Pak gimana kadang kan kita gak tahu kalau dia berkebutuhan khususnya apa? Mestinya tuh mereka biasanya punya kartu, kartu disabilitas. Cuma kadang kita mau nanyain juga gak enak, ya untungnya mereka selama ini ada pendamping sih, kalau gak pendamping berarti udah agak gede orangnya, biasanya sama ibu atau anaknya yang berkebutuhan khusus gitu, nanti “Mbak ini anak saya” terus tak lihat, oh iya iya bu saya paham, jadi gratis.

P : Apakah ada perbedaan dari segi menyampaikan informasi antara penumpang yang berkebutuhan khusus dengan tidak?

N : Ada, biasanya bukan kebutuhan khusus ya. Cuma cara penyampaiannya khusus, ada yang kadang orangnya gak nyambungan, kalo kebutuhan khusus biasanya kaya tadi kalo secara fisik dan rata-rata secara fisik ya, kalau secara mental ada pendampingnya mereka, atau mereka ada juga Cuma gak terlalu terlihat jadi mungkin apa ya tapi gak sih gak terlalu kebutuhan khusus juga, ada yang dia kuliahnya di ini UGM kakinya maaf gak ada satu cowok pakek apa namanya yang kayu itu loh mbak yang besi, tongkat. Duduknya mojak dibangku merah situ, kadang gak kelihatan, tapi dia tahu kalau disabilitas itu gratis, Mas “Mbak maaf saya” oh maaf ya mas saya gak kelihatan, “iya gak

papa”, yaudah gratisin karena kan kalau difitur yang baru kita kan tinggal ngefoto aja nanti keluar karcisnya disabilitas.

P : Kalau misalnya maaf kayak tuna rungu itu gimana Mbak cara menyampaikannya?

N : Kayaknya ini tadi ada deh, biasanya dia ngasih tanda sih, jadi aku nunjuk-nunjuk bel nya ini pencet-pencet, soalnya kan aku gak bisa isyarat. Kadang kan kalau tuna rungu kayaknya dia juga kan gak bisa ngomong ya, kebanyakan ya. Jadi ngasih tanda aja dipencet yah kalau mau turun, kadang mereka udah biasa jadi yah pasti tau pasti ngerti kok.

P : Kalau misal dari yang menyampaikan informasi kepada orang yang biasa kaya gitu gimana gitu mbak, lebih paham atau gimana?

N : Lebih paham, kadang ada yang gak nyambung. Ya sabar-sabarnya kita jelasin lagi, nanti masih anu jelasin lagi. “Ibu..ibu nanti turun disini aja gak usah kemana-mana nanti bisnya disitu”, “tapi nanti anu ya Mbak?”, iya bu. Sampe 3 kali muter gitu terus, ada Mbak, ya sabar-sabare kita, ya mungkin kita mbatin tapi ya opo e namanya orang gak mungkin gak nangek langsung ya, yoweslah tak anggep angin lalu yowes.

P : Sudah Mbak, terima kasih ya Mbak ya, maaf mengganggu.

N : Iya sama-sama, semangat mbak.

Nama : Vany (Helper 2)

Tempat : Di dalam bus Koridor TIJ – TOW (SB 02)

P : Permisi mbak, bisa minta waktunya sebentar untuk wawancara?

N : Oh iya mbak silahkan, ada surat perizinannya?

P : Ada mbak, ini suratnya

N : Baik mbak

P : Salam kenal ya mbak, saya Yulia untuk nama Mbaknya sendiri siapa ya?

N : Vanny.

P : Mbak Vanny sudah berapa lama menjadi Helper di Suroboyo Bus.

- N** : Satu tahun lebih, pokoknya bulan Desember.
- P** : Untuk Mbak Vanny cara bagaimana Mbak Vanny menyapa atau mengakrabkan diri kepada penumpang Mbak?
- N** : Mengenalkan diri?
- P** : Iya, cara Mbak Vanny menyapa maupun megakrabkan diri.
- N** : Kalau penumpangnya barusan masuk ya silahkan bu masuk, terus kalau emang sudah duduk pembayarannya pakai apa, cuma ditanyain gitu aja sih.
- P** : Didalam transportasi bus ini terdapat 3 warna tempat duduk ya mbak ya? Itu makna apa ada makna yang berbeda-beda gitu Mbak?
- N** : Kalau pink itu buat perempuan, kalau merah untuk diutamakan yang lansia atau disabilitas, kalau yang orange untuk umum.
- P** : Terdapat beberapa tempat duduk sama hanger itu?
- N** : Jumlahnya?
- P** : Iya
- N** : Aku kurang paham sih kalau jumlahnya, pokoknya kalau satu bis itu 40 jumlah keseluruhan.
- P** : Kebijakan selain tidak boleh membayar secara cash apa saja Mbak ?
- N** : Gak boleh makan minum, tapi ya liat sikon kalau pas puasa juga bisa kalau puasa kan,
- P** : Oh, waktu berbuka seperti itu
- N** : Iya saat berbuka aja.
- P** : Untuk Mbak Vanny, bagaimana cara Mbak Vanny berkomunikasi dalam mengungkapkan permasalahan kepada penumpang? Mungkin dalam hal penumpang belum memahami kebijakan-kebijakan seperti itu Mbak.
- N** : Kalau ada yang mungkin dulukan lansia kan masih bayar ya jadi kami bantu pengarahannya, tapi sekarang sudah gratis mungkin lansia yang lebih ke sulit bayarnya karena kan gak bisa pake qris, atau gitu kan lebih gaptek. Ya mungkin biasanya pakai E-Tol gitu.
- P** : KTP itu fungsinya gimana Mbak?

N : La berhubungan sekarang itu bisa, diatas 60 tahun keatas pake KTP jadi gratis.

P : Barcode atau bagaimana itu KTP nya?

N : Enggak KTP nya aja yang, KTP asli ditunjukkan.

P : Untuk Mbak Vanny, bagaimana cara berkomunikasi dalam menerima keluhan-keluhan para penumpang?

N : Keluhan dalam hal apa ini?

P : Kayak misal, kan misal gak boleh minum tapi mbak saya haus.

N : terkadang ada orang yang izin “mbak aku minum ya” oh iya gak papa, kalau sekedar minum mungkin gak papa. Kalau mungkin kalau nyemil atau makanan itu kemungkinan gak bisa kalau itu dan kebanyakan orang juga paham itu.

P : Kalau keluhan kaya misal terdapat keterlambatan jam operasional gitu ada Mbak?

N : Ya banyak tapi orang kan ya pasti kalau memang sudah terbiasa naik bis pasti tau lah kalau bis kan juga transportasi umum yang gak mahal jadi kan ya kalau memang urgent ya lebih baik pake transportasi yang lebih cepet. Kalau biasanya kalau yang terlambat mungkin orang-orang sudah pahamlah udah.

P : Udah itu ya diizinkan di sosial medianya Suroboyo Bus?

N : Kalau ada kayak jalan ditutup itu bisa diaplikasinya.

P : Untuk Mbak Vanny bagaimana cara membantu penumpang yang bingung dan belum memahami kebijakan terutama dalam hal seperti lansia

N : Kalau lansia sih karena mungkin sekarang gratis jadi lebih mudah ya, kalau nunjukan, Bu ada KTP nya?, Ada. Terus dilihat dulu diatas 60 tahun apa enggak, kalau memang enggak ya biasanya ada didalam bis itu ada yang membantu tapi kalau memang enggak ya gimana ya harus turun kan itu memang kebijakan. Kalau memang udah diatas 60 tahun ya gak papa naik.

P : Lalu bagaimana cara Mbak Vanny memperlakukan penumpang yang berkebutuhan khusus maupun lansia dalam menyampaikan informasinya Mbak?. Yang berkaitan dengan kebijakan-kebijakan ini kan berbeda caranya ya.

N : berkebutuhan khusus dalam arti tuna rungu, tuna wicara kaya gitu?

P : iya

N : Mungkin kalau itu biasa dari gerak-gerak ada KTP?, pengucapannya biasanya lebih dikerasin atau lebih nunjukan kaya seumpanyakan ada penumpang lain yang bayar KTP, ada kaya gini Bu?, biasanya kan orang paham. Terus baru nujukin KTP nya itu.

P : Kalau misalnya mau berhenti itu, pencet tombolnya itu dia taunya bagaimana Mbak?

N : Gini saya tanyain dulu, turunnya mana biasanya emang lansia saya tanyain soalnya kan kadang orang gak tahu jalannya gitu, terus akhirnya tak tanyain turunnya dimana kan didalam bis itu gak semua pencet bel itu bisa. Nah biasanya Helper itu biasanya kalau dari halte mana itu biasanya bilang ada yang turun di halte Joyoboyo?, gitu. Nah kalo seumpamanya pas lansia itu mau turunnya Joyoboyo, Bu sekarang sudah di halte Joyoboyo gitu.

P : Untuk bagaimana Mbak Vanny memberikan sikap terpuji dalam melakukan komunikasi dengan penumpang yang tidak sengaja mereka itu melanggar meskipun dia paham tapi tidak sengaja.

N : Apa itu melanggarnya?

P : Kayak misal membayar cash terpaksa gitu, mungkin bagaimana caranya Mbak dalam memberi sikap terpujinya tanpa harus kayak gimana gitu.

N : Seumpamanya ada penumpang yang udah tau bayarnya gak pake cash cuma orangnya?

P : Belum tahu, maksudnya belum tahu sih atau kayak memang terpaksa gak ada Qris.

N : Terkadang ada yang penumpang lain itu yang mengajukan Mbak saya bantu aja gak papa gitu yaudah gak papa. Juga gak menutup kemungkinan untuk gak ngebolehkan kan juga membantu sih.

P : Iya, terus dalam disini kalau bawa kursi roda maksimal itu ada berapa?

N : Selama ini aku belum mendapatkan orang yang pas pake kursi roda sih

P : Oh berarti belum ada ya?

N : Mungkin pake tongkat, tongkat yang yowes gitu.

P : Kalau sepeda maksimal didepan berapa Mbak?

N : Dua, tapi tergantung ya rak sepedanya itu bisa apa enggak, terkadang ada yang bis itu gak bisa semuanya, ada yang bisa satu ya gitu. Kan kadang ada yang gak ada rak sepedanya, kalau bis lama-lama kan gak ada.

P : Lalu, Bagaimana cara mbak Vany memakai kata yang baik dalam menjelaskan kebijakan lingkungan di dalam transportasi kepada penumpang?

N : Ya saya kasih tau maaf di dalam bus ga boleh makan, ya gitu aja sih mbak pokok yang penting ngucapain mohon maaf dulu sebelum saya nyampaikan ke mereka-mereka, biar ga tersinggung juga ya.

P : Ini ada LCD nya, ini apakah fungsinya cuma untuk nonton-nonton aja atau ada kaya cuma kaya rute gitu Mbak?

N : Yang dimana, didalem?

P : iya

N : Yang di dalem selama ini sih gak dioperasikan setahu ku, tapi kalau biasanya gak Cuma gambar-gambar iklan apa jalanan Surabaya gitu aja.

P : Selama ini ada yang melanggar mungkin kaya emang disengaja buang air atau apa gitu Mbak,

N : Gak sih, selama aku kerja disini kalau memang ada kayak tumpahan minum itu ya memang gak disengaja sih.

P : Lalu bagaimana Mbak Vanny menangani penumpang yang melakukan tindakan yang menyimpang di dalam transportasi seperti mungkin penumpangnya tidak memahami kebijakan namun dia seperti itu tadi tetap saja kekeh dalam melanggar.

N : ada yang rewel, pasti kan penumpangkan ada yang rewel ya beda-beda orangnya. Ya aku cuman orangnya males ribut jadi yoweslah, cuman aku ngasih tau lain kali jangan kayak gini ya, cuman gitu aja. Kayak seumpamanya tiket ya, tiket kan berlaku 2 jam, aku tuh tahu liat orang turun bis terus tiketnya itu dikasih ke orang yang mau naik, terus aku yo bilang Mbak oh Bu ini gak bisa ya, lain kali jangan kayak gitu. Cuma sekedar itu aja sih, tapi kalau di lain-lain itu, masih mengulangi atau enggak aku juga gak paham.

P : Tapi seenggaknya masih banyak yang memahami ya Mbak sama kebijakannya?

N : Iya.

P : Untuk Mbak Vanny, bagaimana cara Mbak Vanny menyamakan keadaan penumpang Suroboyo Bus dengan penumpang lainnya yang berkebutuhan khusus.

N : Biasanya aku pernah itu kayak gak bisa liat itu apa sih, tuna apa gitu pokoknya gak bisa lihat. Tapi di itu ada temennya yang gandeng lah, ya cuman jadi dibantu sama temennya itu, tapi ya disinikan baru-baru ini kalau disabilitaskan gratis, itu dia digratisin aja Cuma naik aja terus turunnya saya tanyain, kalau gak bisa lihatkan masih bisa ngomong kan, itu turun dimana baru tak tanyain, ee tak bantu arahi. Biasanya kalau emang yang khusus khusus gitu aku lebih ngingetin aja turunnya dimana gitu.

P : Oh cara mengingat turunnya sama apa, selain turun diingetin selain apa Mbak?

N : Ya turun aja sih, cuman kalau disabilitas mungkin duduknya kan gak mungkin kan sulit ya kalau ke atas-atas, mungkin disini gitu kalau gak disini kalau enggak disitu, gitu.

P : Ini bisa diturunin berarti ya mbak ya?

N : Mana ?

P : Yang depan ini

N : Gak tahu, gak tahu fungsinya apa. Kayak senderan ta mungkin, gak paham aku.
Cuma ini aja, ini kan bisa gini.

P : Ini SB (Suroboyo Bus) berapa Mbak?

N : SB (Suroboyo Bus) 02

P : Koridor berapa?

N : TIJ, Koridor berapaanya gak koridor seh, rutenya TIJ-Wilangun aja.

P : Oh berarti TIJ-Wilangun gitu ya

N : Iya TIJ0 – Wilangun.

P : Untuk Mbak Vanny apakah ada perbedaan dalam segi menyampaikan informasi antara penumpang yang berkebutuhan khusus sama tidak.

N : Iya, mungkin ya tanyanya itu turun mana gitu, kalau memang orang biasa kan mungkin sudah paham. Kalaupun biasanya orang baru kan biasanya ada yang

gak paham ya rutanya., Cuma aku palingan tak tanyain mau kemana nah terus yang paling dekat itu turun mana gitu aja.

P : Mungkin cuma sesimpel itu cuma untuk bagian menyapa sama bagaimana cara Mba Vanny berkomunikasi dengan cara yang berbeda gitu aja ya?

N : Iya gitu aja.

P : Mbak izin mau motret-motret buat dokumentasi

N : Oke gak papa, ini ta bis nya ta di foto?

P : Bukan Bis nya, kayak misal kebijakan terus stiker-stiker gitu.

N : Oh oke..oke

P : Makasih ya Mbak ya..

N : Iya sama-sama.

Informan

Nama : Rendy (Helper 3)

Tempat/Tanggal: Di dalam Bus Koridor Purabaya-Rajawali / 08 Juni 2023

P : Permisi atas nama Mas siapa ya?

N : Randy

P : Udah berapa lama Mas untuk kerja menjadi helper disini?

N : Saya masih 4 bulanan

P : Menurut Mas Randy, bagaimana cara Mas Randy untuk menyapa dan mengakrabkan diri kepada penumpang.

N :Pertama ya mengucapkan selamat datang di Suroboyo Bis sama menanyakan pembayaran itu yang pertama

P : Oke, bagaimana cara Mas Randy berkomunikasi dalam menyampaikan permasalahan kepada penumpang?

N : Kalau itu ya kasih tahu kalau penumpang bingung, kayak waktu itu ada penumpang bingung harus transit atau ga, ya saya bilangin.

P : Lalu sebagai Helper bagaimana cara berkomunikasi dalam menerima keluhan maupun kritik untuk penumpang ini Mas?

N : Kalau keluhan sama kritik ya gak papa diterima aja, kalau mau langsung laporan bisa di IG nya Suroboyo Bis.

P : Di kantornya juga bisa ?

N : Bisa

P : Lalu bagaimana cara Mas Randy ini membantu penumpang yang bingung dan belum memahami kebijakan lingkungan terutama mungkin dalam hal pembayaran.

N : Pertama, mengasih tahu dulu ya untuk yang belum tahu kebijakan, biasanya ada penumpang lain yang bantu untuk nalangin pembayarannya dulu, nanti baru orang e bayar di penumpang yang itu. Kedua, lain kali harus ada pembayaran tiket.

P : Bagaimana cara Mas Randy ini memperlakukan penumpang yang berkebutuhan khusus maupun lansia dalam menyampaikan segala informasi yang berkaitan dengan kebijakan lingkungan.

N : Kalau lansia atau disabilitas itu langsung saya sampaikan bahwa diprioritaskan dulu dibangku merah itu dan secara gratis.

P : Ada maksimal untuk mulai umur berapa mas?

N : Maksimal umur tahun 1963 an, maksimal.

P : Lalu bagaimana Mas Randy dalam memberikan sikap terpuji dalam melakukan komunikasi dengan penumpang yang tidak sengaja melanggar kebijakan

N : Ya diegurnya secara baik-baik, sopan sih yang penting

P : Lalu bagaimana cara Mas Randy memakai kata yang baik dalam menjelaskan kebijakan di dalam transportasi kepada penumpang ini? Kata-kata baik seperti apa agar penumpang melakukan atau pun mengikuti kebijakan-kebijakan ini.

N : Ya menyampaikan hal baik aja. Maaf kami ga boleh nya ini bu pak atau mbak mas, boleh nya ini pasti mereka akan paham juga sih mbak, apalagi kalo sering naik Suroboyo Bus.

P : Bagaimana cara Mas Randy menangani penumpang yang melakukan tindakan menyimpang seperti penumpang yang memahami kebijakan tapi sengaja memang dilakukan.

- N** : Kalau orangnya mokong kayak pas itu udah tau ga boleh makan di dalam bus dan masih ga bisa di bilangin baik-baik ya diturunkan aja.
- P** : Oh berarti boleh ya diturunkan, itu disesuaikan halte atau bagaimana?
- N** : Iya disesuaikan halte.
- P** : Berarti kalau halte berikutnya.
- N** : Iya, di halte berikutnya.
- P** : Selama ini pernah ada yang kayak gitu gak Mas?
- N** : Ya banyak mbak, Cuma ya masih bisa di toleran si
- P** : Bagaimana cara Mas Randy menyamakan keadaan penumpang Suroboyo Bus lain dengan yang berkebutuhan khusus.
- N** : Menyamakan ?
- P** : Menyamakan mungkin kaya hal komunikasinya apapun itu.
- N** : Ya disampaikan secara baik-baik, pelan-pelan apalagi sama disabilitas kan, ee kalo sama yang berkebutuhan khusus pasti ada yang jaga , tak sampaikan aja mungkin bedanya dengan gerakan biar mereka paham sih mbak.
- P** : Lalu apakah ada perbedaan dalam segi menyampaikan informasi untuk yang berkebutuhan khusus sama tidak. Seperti kaya tuna netra, tuna rungu gitu.
- N** : Sama sih ga ada perbedaan
- P** : Nanti kalau misal tuna rungu itu membantunya seperti apa untuk mau berhentinya?
- N** : Mau berhentinya saya bantu untuk pakai alat gerakan tangan. Biar mereka paham
- P** : Fungsinya kalau yang kuning-kuning itu?
- N** : Itu bakal kursi orange itu untuk umum.
- P** : Oh berarti yang merah itu untuk khusus disabilitas gitu ya?
- N** : Iya khusus disabilitas, lansia merah. Kalau yang pink ini khusus wanita.
- P** : Oke, Apakah Mas dalam perjalanan proses menyampaikan pesan ini membedakan penumpang dengan yang lainnya atau menyesuaikan dengan kebutuhan mereka?

N : Kalau ada kebutuhan saya cuma minta KTP aja.

P : Untuk pernah gak selama ini ada yang membawa kursi roda gitu Mas?

N : Ada.

P : Itu maksimal berapa?

N : Satu, soalnya ditali dikursi orange yang tinggi itu nanti, itu belakangnya merah itu yang ada gini berdiri itu, orange itu.

P : Oh iya, terus untuk maksimal sepeda yang didepan?

N : Tergantung raknya, dua. Kalau ada rak sepeda, dua.

P : Lalu bagaimana cara Mas Randy ini untuk memberi informasi kepada penumpang sesuai rute yang dibutuhkan?

N : Tinggal menyampaikan aja mau transit kemana?

P : Nanti kalau misalnya transisinya sesuai halte berarti di stop atau bagaimana mas?

N : Kalau dia mau ke ITS ya kita arahkan turun ke Darmo, Rumah Sakit Darmo.

P : Berarti sekarang Merr Rute sudah tidak ada ya?

N : Gak ada, rute Merr sudah diganti yang Wira-Wiri itu.

P : Oh iya, terima kasih ya Mas, boleh minta dokumentasi.

N : Iya boleh..

Informan

Nama : Nadia (Penumpang)

Tempat / Tanggal : dalam bus / 07 Juni 2023

P: Permisi mbak, bisa meminta waktunya sebentar untuk wawancara mengenai Suroboyo Bus

N: Boleh

P: Mbak nya sebelumnya nama nya siapa?

N: Saya Nadia

P: Oh mbak nadia, salam kenal ya mbak, saya yulia.. Oh iya mbak kalau boleh tahu dari halte mana dan mau turun halte mana ya mbk?

N : saya dari halte Joyoboyo mau dan turunnya si di halte arah wiyung mbak

P : Oh iyaiya, ini naik bus emang karna ingin naik Suroboyo Bus atau ada kegiatan lain mbk?

N : Saya ini mau pulang, soalnya saya baru pulang kerja sih mbak

P : Untuk mbak nadia seberapa sering naik Suroboyo Bus ini?

N : Bisa dibilang cukup sering sih mbak, soalnya saya kerja tidak terlalu jauh dari Joyoboyo, nah kalau ga lagi bawa motor ya kadang saya ya naik Suroboyo Bus

P : Oh berarti hampir sering naik bus ini ya mbak

N : Iyaa, he'eh

P : Apakah helper selalu mengungkapkan kejujuran saat menyampaikan informasi kepada penumpang? seperti salah satunya mengenai rute, jam operasional dan hal apapun itu

N : Eee iya mbak, soalnya ada nih contoh waktu itu ada kemacetan di halte mana gitu saya lupa, udah beberapa waktu lalu ,waktu saya mau naik Suroboyo bus arah pulang kerja juga, di pertengahan jalan itu ada kemacetan karna lagi ada perbaikan nah akhirnya kan muter tidak lewat halte ee itu ya, jadi sama helpernya di kasih tau

P : Ohh iya, ini di kasih tahunya setelah jalan atau akan naik bus nya mbak?

N : Ya pas nunggu di halte, kan bus berhenti tu ya buka pintu itu helpernya udh menyapa dan menanyakan mbak, kalo tujuannya lewat arah yang belum bisa di lewati kayak eee apa kayak perbaikan gitu, di kasih tau lebih dulu sama petugasnya

P : Lalu bagaimana cara helper menurut mbak nadia ini menunjukkan perhatian terhadap penumpang yang mengalami kesulitan dalam memahami kebijakan metode pembayaran?

N : Ooh untuk kesulitan membayar itu biasanya helper itu langsung, langsung membantu saat waktu itu saya pertama kali bingung to cara pembayarannya lewat apa dan gimana jadi helperya itu ya langsung beri tau saya kalo pembayaran bisa lewat *Qris* dari dana maupun Mbanking mbak

P : Ohh gitu, ee pernah ga mbak menukarkan eee, mbak membayar untuk menaiki Suroboyo Bus ini menukarkan botol untuk menjadi poin?

N : Ee saya sih ga pernah yaa..

P : Berarti mbaknya selalu memakai ee kode *Qris* gitu?

N : Ya, selalu pakai itu

P : Lalu jika mbak nadia ini menanyakan rute kepada petugas helper, atau menanyakan metode pembayaran jika mbak nadia belum tau ya memahami metode tersebut, menurut mbak nadia apakah petugas helper itu selalu memberikan dukungan kepada mbak nadia dalam memberikan penjelasan terhadap penumpangnya?

N : Ohh iyaa mbak, jadi kayak misal kita ga tau dan bingung ya takut ngomong nya ke helper gimana, tapi ya helper selalu peka sih mbak kalo ada yang bingung langsung diberi tau malah, ya ngomong kayak ee ini habis ini mau ke rute tersebut, rute ini, rute itu, ya jadi kayak sigap aja ngasih tau nya.

P : Selalu terarah gitu ya mbak ya?

N : Iya

P : Lalu menurut mbak nadia ini, apakah fasilitas-fasilitas yang ada yang tersedia ini di dalam lingkungan transportasi di dalam ya, ee membuat nyaman dan lengkap sehingga dapat mendukung penumpang Suroboyo Bus mungkin?

N : Kalo menurut saya sudah cukup mendukung ya, cukup nyaman AC nya juga dingin dah sih itu aja, cukup nyaman lah

P : Eee membuat itu ya, apa kayak ada tempat duduk tersendiri gitu ya, membuat mbak, mas-mas maupun lansia itu ee duduk nya itu nyaman merasa aman

N : Iya, nyaman aman

P : Baik mbak, lalu menurut mbak nadia ini apakah ada perbedaan dari petugas saa memebrikan pelayanan kepada penumpang Suroboyo Bus mengenai metode maupun kebijakan-kebijakan di dalam lingkungan transportasi?

N : Sepengalaman saya sih ga ada ya mbak, soalnya semua penumpang itu sama jadi ee helpernya tu selalu apa ya, pokoknya tidak membeda-bedakan aja sesama penumpang

P : Maupun penumpang lansia, terus disabilitas dan yang tidak gitu ya?

N : Iya

P : Ohh gitu, oke mbak nadia terima kasih ya atas waktunya telah menjadi narasumber saya

N : Sama-sama mbak

INFORMAN

Nama : Oktavia (Penumpang 2)

Tempat / Tanggal : Terminal Purabaya (Bungurasih) / 08 Juni 2023

P : Permisi, Mbak minta waktunya sebentar boleh gak ya?

N : Boleh

P : Perkenalkan dulu ya Mba nama saya Yulia, mau melakukan penelitian skripsi. Kalau boleh tahu nama Mbaknya siapa ya?

N : Nama saya Oktavia.

P : Salam kenal Mbak Okta

N : Salam kenal

P : Mau tanya dong, seberapa sering Mbak Okta naik Suroboyo Bus ini?

N : Sering banget sih Kak,

P : Sering banget, kalau boleh tahu ini dari mana mau kemana ya Mbak?

N : Saya dari Wonocolo mau ke Bungurasih. Sebenarnya mau ke desa berhubung gak ada yang nganter jadi naik Bus Suroboyo gitu kebetulan kan ada arah ke terminal bungur to, jadi memanfaatkan fasilitas yang ada.

P : Oh ya ya, terus mau tanya dong Mbak, apakah menurut Mbak Okta ini Helper dalam menyampaikan pesan dan informasinya mampu memahami masalah yang dialami oleh penumpang ?

N : Menurut pengalaman teman saya yang ee apa ya bahasa nya awam ya, nah itu tuh gak tau gitu kan rute-rute nya kemana aja, jadi petugas Helper itu bantuin kayak ngasih tau rute-rute mana yang mau dilewati terus jadwalnya juga.

- P** : Oke, bagaimana cara helper menurut Mbak Okta menunjukkan perhatian terhadap penumpang yang kesulitan dalam memahami metode pembayaran?
- N** : Bakal dijelaskan sejelas-jelasnya sih, terus dibantu bagaimana caranya, kayak misal scan QRIS gitu, nanti dibantu sama helpernya.
- P** : Lalu menurut Mbak Okta apakah Helper selalu menyikapi dengan baik kepada penumpang ketika ada yang melanggar kebijakan di dalam bus? Tindakan seperti apa sih yang dilakukan para Helper?
- N** : Dikasih tahu sih kalau misalnya ngelanggar peraturan gitu, dan ngasih taunya itu bukan yang marah-marah gitu, ngasih tahu nya pelan-pelan.
- P** : Dikasih tahu cara metodenya atau apa kebijakannya?
- N** : Iya betul dikasih tahu tata caranya gimana, Tata tertibnya gimana.
- P** : Oh iya oke, lalu bagaimana cara helper menunjukkan sikap yang menyenangkan dalam melayani penumpang, sejauh ini yang Mbak rasakan selama naik Suroboyo Bus pernah gak hal menyenangkan seperti apa yang dilakukan Helper kepada Mbak?
- N** : Ya itu tadi sih, membantu dalam menyampaikan informasi itu tadi sih, jadi kalau misal baru pertama kali naik gitu gak ngerasa gak tahu apa-apa jadi bakal dikasih tahu.terus di sapa diucapkan selamat pagi, siang tapi ya balik lagi kalau helpernya ee humble ya di ucapain di sapa, tapi kalo helpernya kurang agak kurang humble ya Cuma dia sedia di depan pintu sama e itu cuma apa menanyakan mau bayar pakai apa, gitu aja sih tapi ya baik cara penyampaiannya
- P** : Jika Mbak Okta menanyakan rute terus menanyakan metode pembayaran jika mungkin Mbak Okta baru pertama kali naik Suroboyo Bus pernah ya , menurut Mbak Okta itu apakah petugas Helper selalu memberikan dukungan Anda dalam memberikan penjelasan terhadap Mbak Okta?
- N** : Iya sangat, karena kan kalau gak tahu itu kan pasti dikasih tahu ya, apalagi aku juga takut kalo kebablas atau salah bus, jadi untung Helpernya sih liat kalo lagi kebingungan dan ngebantu banget mbak, terus juga tempat duduknya itu kan kalau buat wanita kan sendiri-sendiri gitu ya jadinya bikin ngerasa nyaman.
- P** : Selalu, jadi gak ngebuat penumpang ngerasa takut dan bingung ya?
- N** : Iya. Gak sampek yang gak tahu gimana-gimana, pasti bakal dikasih tahu kok.

- P** : Lalu, apakah fasilitas-fasilitas menurut Mbak Okta didalam Suroboyo Bus ini sangat lengkap terus juga membuat Mbak Okta nyaman sehingga sangat mendukung Mbak Okta untuk memilih Suroboyo Bus ini untuk mungkin pelanggan transportasi.
- N** : Sejauh ini nyaman sih Mbak, fasilitas didalam seperti kayak AC, tempat duduk dan lain-lain itu nyaman dan kalau fasilitasnya sih mendukung banget ya dan juga AC nya, tempat duduknya itu kan kalau buat wanita kan sendiri-sendiri gitu ya jadinya bikin kita nyaman.
- P** : Sejauh ini menurut Mbak Okta dalam fasilitas tempat duduknya banyak yang teratur atau enggak dalam hal khusus wanita?
- N** : Sejauh ini sih selama saya naik Suroboyo Bus sih teratur ya penumpangnya jadi kaya misal tempat duduk yang khusus wanita ya buat khusus wanita aja.
- P** : Lalu menurut Mbak Okta apakah ada perbedaan sih dari petugas saat memberikan pelayanan kepada penumpang Suroboyo Bus mengenai ketertiban didalam bus, mengenai pembayaran?
- N** : Enggak sih, gak ada perbedaan semuanya sama, jadi kayak misal cowok cewek semua diperlakukan sama kalau misal gak tahu penjelasan tentang pembayaran atau tentang kebijakan itu bakal dikasih tahu, apalagi kaya seperti lansia itu sangat-sangat dibantu.
- P** : Lalu menurut Mbak Okta dalam perjalanan proses penyampaian pesan apakah Helper membedakan penumpang dengan yang lainnya, atautkah menyesuaikan dengan kebutuhan ya?
- N** : Menyesuaikan dengan kebutuhannya sih kayak misal lansia, disabilitas sama orang biasa itu kan pasti beda ya ee apa kebutuhannya, ya itu sangat sesuaikan sih cara untuk nyampaikan.
- P** : Oh oke terima kasih Mbak Okta atas waktunya.
- N** : Sama-sama

Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara



Dokumentasi wawancara dengan

Kordinator Suroboyo Bus (Andi Dwi Harjadi)



Wawancara dengan *Helper* Suroboyo Bus (Maula)



Wawancara dengan *Helper* Suroboyo Bus (Rendy)



Wawancara dengan *Helper* Suroboyo Bus (Vany)

Wawancara dengan penumpang Suroboyo Bus (Nadia)



Wawanacara dengan penumpang Suroboyo Bus (Oktavia)

Lampiran 4. Bukti Cek Pagiasi Turnitin



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 486/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Yulia

NBI : 1151900109

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".


Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 16 Juni 2023

Kepala Lab. Otoda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
• Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semokwari 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yulia
 NBI : 1151900109
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Dosen Pembimbing I : Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom
 Dosen Pembimbing II : *Angela Nurul Mulia Nurrahmah, S.I.Kom., MA*
 Judul Skripsi : **Komunikasi Interpersonal Helper dengan Penumpang Suroboyo Bus dalam Mendukung Kebijakan Lingkungan Transportasi**

| No | Tanggal | Saran/Perbaikan | Pembimbing | |
|----|------------|---|---------------|---------------|
| | | | Paraf Dosen 1 | Paraf Dosen 2 |
| 1. | 07-03-2023 | <ul style="list-style-type: none"> • "komunikasi interpersonal" di bus • Landasan teori ditambah mengenai • dan jurusan Politik Transportasi • "Kata" "Helper" di bus • di bus | ✍ | |
| 2. | 5-05-2023 | <ul style="list-style-type: none"> • Bab I - hasil pengumpulan data • penjelasan mengenai wawancara • pada tingkat - diskusi • kerangka • Bab III - ditambah | ✍ | ✍ |
| 3. | 09-05-2023 | <ul style="list-style-type: none"> - ACC Lanjutan - Subur Guide Interview | ✍ | |
| 4. | 10-05-23 | <ul style="list-style-type: none"> ACC Bab 1-3 Perbaikan di bagian perbaikan data | ✍ | ✍ |
| 5. | 24-05-2023 | <ul style="list-style-type: none"> - revisi - data - untuk | | ✍ |
| 6. | 06-06-23 | <ul style="list-style-type: none"> - ACC Guide Interview - Progress dan | ✍ | |
| 7. | 07-06-23 | <ul style="list-style-type: none"> - Bab 4 → 4.1 ditambah - | | ✍ |



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm
Gedung : F.101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. (031) 5925982, 5931800 Psw. 159 Email : info@untag-sby.ac.id

KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

| NO. | TANGGAL | MATERI | CATATAN DOSEN PEMBIMBING | TANDA TANGAN |
|-----|------------|--|----------------------------|--------------|
| 1. | 12-06-2023 | ACC BAB 4-5 (terdapat beberapa kesalahan). | ACC lengkap | |
| 2. | 15-08-2023 | Uraian mengenai track dan penulisan bibliografi ditambah mengenai track keseluruhan | ACC BAB 1-5 MASU SIDAMG | |

Bimbingan dinyatakan telah selesai.

Tanggal : 15 Juni 2023

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(ANANDA P. M.)

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI


Nama : Yulia
NIM : 1151900109
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 19 Juni 2023


Catatan Perbaikan:

- Struktur penulisan (paragraf, font)
- Analisa dideskripsikan lagi. Lebih menjelaskan data berdasarkan foto.

Surabaya, 19 Juni 2023

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1.


(A.A. Prihandani Setwikadewi, S.Sos., M.Med.Kom
Mulya Rizqi, S.I.Kom., M.Med.Kom


(A.A. Prihandani Setwikadewi, S.Sos., M.Med.Kom
Mulya Rizqi, S.I.Kom., M.Med.Kom

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

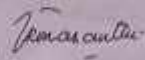
Nama : Yulia
NIM : 1151900109
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 19 Juni 2023

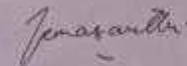
Catatan Perbaikan:

1. Teori fokus : komunikasi

Surabaya, 19 Juni 2023

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1.


(Imasanthi Danadharta, S.Hub.Int., MA)


(Imasanthi Danadharta, S.Hub.Int., MA)

Lampiran 7 Lembar Turnitin

Yulia_1151900109_Jurnal.docx

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya
Student Paper

3%

2

jurnal.untag-sby.ac.id
Internet Source

2%

3

cindylrsat.blogspot.com
Internet Source

1%

4

text-id.123dok.com
Internet Source

1%

5

Submitted to UPN Veteran Jawa Timur
Student Paper

1%

6

etheses.uin-malang.ac.id
Internet Source

1%

7

journal.ipm2kpe.or.id
Internet Source

1%

8

publikasi.unitri.ac.id
Internet Source

1%

9

Submitted to Hoa Sen University
Student Paper

1%

| | | |
|----|---|------|
| 10 | repository.untag-sby.ac.id Internet Source | 1 % |
| 11 | digilib.unila.ac.id Internet Source | <1 % |
| 12 | karyailmiah.unisba.ac.id Internet Source | <1 % |
| 13 | www.scribd.com Internet Source | <1 % |
| 14 | 123dok.com Internet Source | <1 % |
| 15 | Submitted to Sogang University Student Paper | <1 % |
| 16 | docplayer.info Internet Source | <1 % |
| 17 | ejournal.unitomo.ac.id Internet Source | <1 % |
| 18 | fh.upnvj.ac.id Internet Source | <1 % |
| 19 | jurnaledukasia.org Internet Source | <1 % |
| 20 | www.neliti.com Internet Source | <1 % |