KUALITAS PELAYANAN BUS SEKOLAH GRATIS DI KOTA SURABAYA

(Study Kasus Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya)

SKRIPSI

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

Oleh :

RIMA ZAIYANA FIRDAUS
NBI : 1111408528

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

KUALITAS PELAYANAN BUS SEKOLAH GRATIS DI KOTA SURABAYA

(Study Kasus Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya)

SKRIPSI

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

Oleh :

RIMA ZAIYANA FIRDAUS

NBI : 1111408528

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

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rima Zaiyana Firdaus
NPM : 1111408528
Judul : Kualitas Pelayanan Bus Sekolah Gratis Di Kota Surabaya (Study Kasus Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya).

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

Dr. Endro Tjahjono, M.M.

Surabaya, 20 Juli 2018
Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing

Dr. Bambang Koesbandrijo, M.S.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Surabaya, 06 Agustus 2018

Dewan Penguji :

1. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS. (.....)
   Ketua

2. Drs. H.M. Kendry Widiyanto, M.Si (.....)
   Anggota

3. Drs. Endang Indartuti, 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 : Rima Zaiyana Firdaus

Nbi : 1111408528

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Bus Sekolah Gratis di Kota Surabaya (Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya).

Menyatakan:

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

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

Surabaya, 20 Juli 2018

Yang membuat Pernyataan,

METERAI TEMPEL

778DCAFF320674991

6000

ENAM RIBU RUPIAH

(Rima Zaiyana Firdaus)

PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Rima Zaiyana Firdaus

Nomor Mahasiswa : 111140085208

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul : Kualitas Pelayanan Bus Sekolah Gratis di Kota Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 3 Oktober 2018

Yang menyatakan

METERAI TEMPEL

43AFF320674956

6000

ENAM RIBU RUPIAH

(Rima Zaiyana F.)

ABTRACT

The purpose of this study find out the quality of free school bus services at the Surabaya City Transportation Agency. This research is descriptive qualitative research type. This research focuses on the quality of free school bus services at the Surabaya City Transportation Agency. In this study the primary data source consisted of the official Transportation Agency and student who board a free school bus in Surabaya through techniques incidental sampling. Data were collected by observation and interview method. Data analysis techniques used by researcher is descriptive narrative. Based on the results of research the researchers concluded the quality of school bus services in the city of Surabaya is good but there is something that needs to be improved, namely the problem of school bus routes that have not evenly distributed in the city Surabaya.

keywords : quality, school bus

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui kualitas pelayanan bus sekolah gratis di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan bus sekolah gratis di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Dalam penelitian ini sumber data primernya terdiri dari petugas Dinas Perhubungan dan siswa yang menaiki bus sekolah gratis di Kota Surabaya melalui teknik *Insidental Sampling*. Data dikumpulkan dengan metode observasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu narasi deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian peneliti menyimpulkan kualitas pelayanan bus sekolah di kota Surabaya baik namun ada yang perlu diperbaiki yaitu masalah rute bus sekolah yang belum merata di kota Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas, Bus Sekolah

MOTTO

Berfikir secara rasional tanpa dipengaruhi oleh naluri dan emosi merupakan salah satu cara menyelesaikan masalah yang paling berkesan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr, Wb

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : "*Kualitas Pelayanan Bus Sekolah Gratis Di Kota Surabaua (Study Kasus Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya)*". penulis menyusun skripsi ini dalam rangka melengkapi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Sisoal progam studi administrasi publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (UNTAG).

Dalam skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan, baik dari tata cara penulisan maupun dari tata bahasa oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberi bantuan, perhatian, dan semoga dorongan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Untuk itu, ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada :

1. Rektor. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang sudah memfasilitaskan dan menyediakan tempat dilingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya ini.
2. Dekan. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945.
3. Bapak Dr. H. Zakariyah, MS, MM. Selaku Ketua Jurusan Progam Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, MS. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama proses menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.Si. Selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan dalam penulisannya, memberikan ilmu serta bimbingan yang tiada henti.
6. Manager bus sekolah Ibu Namiratud dinyah, S. Hum., M.Medkom. Dan Bapak A.A Gde Dwi Djajawarda,ST ,MT yang sudah memberikan ijin penelitian, serta petugas beserta siswa bus sekolah gratis di Kota Surabaya yang bersedia menjadi narasumber penelitian.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Mansur,S.Pd dan bunda Sa'diyah, yang sudah memberikan doa serta dorongan dan dukungan dengan kesabaran dan kasih sayang.
8. Terima kasih pacar tercinta Galang Musabrianto yang selalu membantu dan mendukung selama pengerjaan skripsi.

9. Terima Kasih sahabatku tersayang Rosita mila , fahira dan defta yang ikut berperan dalam memberi semangat hingga skripsi ini selesai dengan baik.
10. Seluruh teman-teman kerja Indri, ella, ce sara, ika, ossy, gita dan teman-teman lainnya yang tak dapat penulis sebukan semuanya bersama kalian merupakan kebahagiaan buatku, penyemangat.
11. Teman-teman CLASSMATE Administrasi Publik yang telah mendukung dan berjuang bersama selama ini, dianita, ratih, dewi, maul, cici, yona, aniesya, nilna, ebif, yanti dan juga sevia yang sudah saling membantu dan bekerja sama

Serta semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak sempat untuk penulis sebutkan, semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi perusahaan yang bersangkutan guna meningkatkan kinerja perusahaan serta bagi para pembaca lainnya dapat menambah wawasan.

Demikian yang dapat peneliti sampaikan dan atas perhatiannya, penulis ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surabaya, 20 Juli 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Sampul…… i
Halaman Judul…… i
Halaman Persetujuan Skripsi…… ii
Halaman Pengesahan Skripsi…… iii
Halaman Pernyataan Keaslian…… iv
Motto…… v
Abstrak…… vi
Kata Pengantar…… viii
Daftar Isi…… x
Daftar Gambar…… xii
Daftar Lampiran…… xiii
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah …… 1
1.2 Rumusan Masalah…… 5
1.3 Tujuan Penelitian…… 5
1.4 Manfaat Penelitian…… 5
1.5 Sistematika Pembahasan…… 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Penelitian Terdahulu…… 7
2.2 Landasan Teori…… 7
2.2.1 Teori KebijakanPublik…… 18
2.2.2 Teori New Public Service…… 19
2.2.3 Teori KualitasPelayanan…… 21
2.3 Kerangka Berpikir…… 23
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Jenis Penelitian…… 25
3.2 Lokasi Penelitian…… 25
3.3 fokus Penelitian…… 26
3.4 Informan Penelitian…… 27
3.5 Jenis dan Sumber Data…… 27
3.6 Teknik Pengumpulan Data…… 28
3.7 Teknik Analisis Data…… 28
3.8 Keabsahan Data…… 29
BAB IV GAMBARAN UMUM, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian…… 30

4.1.1 Lokasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya……..…….....….... 31
4.1.2 Visi dan Misi DinasPerhubungan Kota Surabaya……...…... 31
4.1.3Struktur Organisasi……...……. 32
4.1.4 Tugas Dan FungsiDinasPerhubungan Kota Surabaya…… 34
4.2 Penyajian Data……..…… 34
4.2.1 Penyajian Data Tentang Bus Sekolah Gratis …….. 34
4.2.2 Penyajian Data KualitasPelayan Bus Sekolah Gratis……..… 38
4.3 Pembahasan……...…… 59
BAB V PENUTUP
5.1 Kesimpulan…….…….…..……..…….. 64
5.2 Saran…….……...…. 65
Daftar Pustaka…….……... 66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Instrumen Wawancara

Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 3 : Surat ijin Penelitian

Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 5 : Lembar Revisi