ANALISIS PELAYANAN TRANSPORTASI "SUROBOYO BUS" PERKOTAAN DI SURABAYA(STUDI KASUS: PELAYANAN SUROBOYO BUS DI HALTE RAJAWALI DAN TERMINAL KASUARI)

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas Akhir Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) dalam IlmuPolitik

Oleh :
AINUN FARADILA
NIM. I01217073

PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2021

PERNYATAAN

Bismillahirahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Ainun Faradila

NIM : I01217073

Program Studi : Ilmu Politik

Yang berjudul : **Analisis Pelayanan Transportasi "Bus Suroboyo" di Surabaya (Studi Kasus: Bus Suroboyo di Halte Rajawali dan Terminal Kasuari)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan di lembaga pendidikan maupun guna memperoleh gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini merupakan hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
3. Apabila skripsi ini dikemudian hari terbukti ataupun bisa dibuktikan hasil dari plagiasi, saya sanggup menanggung semua konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 30 Juni 2021
Yang Menyatakan

Ainun Faradila

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh :

Nama : Ainun faradila

NIM : I01217073

Program Studi : Ilmu Politik

Yang Berjudul : "Analisis Pelayanan Transportasi "Suroboyo Bus" Perkotaan Di Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Suroboyo Bus Di Halte Rajawali Dan Terminal Kasuari)"

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah diperbaiki dan dapat diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial dalam Bidang Ilmu Politik.

Surabaya, 25 Juni 2021
Pembimbing

Dr. H. Ahmad Suyuthi, M.Ag, M. Si
NIP : 197407212006041001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Ainun Faradila dengan judul **Analisis Pelayanan Transportasi "Suroboyo Bus" Perkotaan Di Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Suroboyo Bus Di Halte Rajawali Dan Terminal Kasuari)**. Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim Penguji Skripsi pada tanggal 8 Juli 2021 .

TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji I	Penguji II
Dr. H. Ahmad Suyuthi, M.Ag., M.Si	**Dr. Hj. Aniek Nurhayati, M.Si**
NIP.197407212006041001	**NIP.196909071994032001**

Penguji III	Penguji IV
Moh. Ilyas Rolis S.Ag. M.Si	**Zimamul Khaq, S.Pd, M.Si**
NIP. 197704182011011007	**NIP. 198212022015031002**

Surabaya, 12 Juni 2021

Mengesahkan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan,

Prof. Akh. Muzakki, M.Ag., Grad.Dip.SEA., M.Phil., Ph.D

NIP : 19740209199803100

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ainun Faradila
NIM : I01217073
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Politik
E-mail address : ainunfaradila88@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☐ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (……)
yang berjudul :

ANALISIS PELAYANAN TRANSPORTASI "SUROBOYO BUS" PERKOTAAN DI SURABAYA (STUDI KASUS: PELAYANAN SUROBOYO BUS DI HALTE RAJAWALI DAN TERMINAL KASUARI)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 Agustus 2021

Penulis

(*Ainun Faradila*)

ABSTRAK

Ainun Faradila, 2021. Analisis Pelayanan Transportasi "Suroboyo Bus" Perkotaan Di Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Suroboyo Bus Di Halte Rajawali Dan Terminal Kasuari).

Tujuan Penelitian ini yaitu yang *pertama* untuk mengetahui bagaimana pelayanan transportasi "Suroboyo Bus" pada saat pandemi covid-19 sekarang. yang *kedua* yaitu ntuk mengetahui apa yang mendasari minat masyarakat Surabaya tertarik menggunakan tranportasi "Suroboyo Bus" dari pada tranportasi umum lainnya.

Kajian penelitian ini merupakan studi dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif yang ditinjau dari datayang bersifat verbal yang di peroleh dilangan. Pada penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan teori dari sinambela (2006) tentang reformasi pelayanan publik teori, kebiajkan, dan implementasi.

Hasil pada penelitian yang sudah terjadi di lapangan pelayanan yang telah diberikan oleh Suroboyo Bus pada saat pandemi covid-19 seperti sekarang sangatlah bagus dan baik sekali dan membuat para penumpang Suroboyo Bus merasa sangat nyaman ketika berada didalam Suroboyo Bus tersebut dikarenakan pelayanan yang sangat memuaskan sekali sehingga para penggunanya tertarik menggunbakan Suroboyo Bus ini.

Yang mendasari minat masyarakat untuk menaiki Suroboyo Bus ini selain murahnya pembayaran yang di dapat dan bisa dikatan gratis saat menaiki dan sangat praktis dan efisien pula. Banyak sekali masyarakat yang beminat dengan adanya program transportasi Suroboyo Bus yang di adakan oleh pemerintah kota Surabaya ini.

Kata Kunci: Pelayanan, Pandemi Covid-19, Transportasi, Suroboyo Bus.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
TIM PENGUJI SKRIPSI iii
MOTTO iv
PERSEMBAHAN v
ABSTRAK ix
KATA PENGANTAR x
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 9
E. Definisi Operasional 9
F. Sistematika Pembahasan 16
BAB II - KERANGKA KONSEPTUAL DAN TEORITIK 18
A. Penelitian Terdahulu 18
B. Kajian Pustaka 25
1. Definisi Pelayanan 25
2. Pengertian Pelayanan Prima 27
3. Fungsi Pelayanan Prima 30
4. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima 31
5. Indikator Pelayan Prima 34
6. Pengertian Transportasi 37
7. Peranan Transportasi 39
8. Suroboyo Bus 43

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Kerangka Teori 47
D. Analisis Transportasi Politik 51
BAB III-METODELOGI PENELITIAN 55
A. Jenis Penelitan 55
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 56
C. Informan Penelitian 57
D. Tahap-Tahap Penelitian 58
E. Jenis dan Sumber Data Penelitian 60
F. Tenik Pengumpulan Data 62
G. Teknik Analisis Data 66
BAB IV - LAPORAN PENELITIAN 68
A. Setting Penelitian 68
1. Gambaran Umum Kota Surabaya 68
2. Visi Misi Kota Surabaya 69
3. Letak Geografis Kota Surabaya 70
4. Batasan wilayah 71
5. Topografi Kota Surabaya 71
6. Jumlah Penduduk 72
B. Analisis Pelayanan Transportasi "Suroboyo Bus" Pada Saat Pandemi Covid-19 Dan Minat Masyarakat Surabaya Tertarik Menggunakan Transportasi "Suroboyo Bus" Dari Pada Transportasi Lainnya. 74
1. Pelayanan Transportasi "Suroboyo Bus" pada Saat Pandemi Covid-19. 74
2. Minat Masyarakat Surabaya Tertarik Menggunakan Transportasi "Suroboyo Bus" daripada Transportasi Umum Lainnya 80
C. Implikasi Temuan Data dengan Teori Pelayanan Publik SinamBela 84
BAB V - PENUTUP 91
A. Kesimpulan 91
B. Saran 92
DAFTAR PUSTAKA 93
LAMPIRAN 97

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 - Suroboyo Bus 46
Gambar 2 - Pengecekan Suhu Saat Naik Suroboyo Bus 79
Gambar 3 - Suasana Di Dalam Suroboyo Bus 79

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1 - Jumlah Penduduk Kota Surabaya 73

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah mahluk hidup yang memiliki kebutuhan untuk setiap harinya, dengan adanya kebutuhan tersebut tentu bisa membuat manusia merasa perlu untuk menggunakan kecanggihan teknologi untuk setiap harinya. Salah satu kebutuhan yang dibutuhkan manusia secara spesifik yaitu dengan menggunakan transportasi guna untuk mendukung kehidupan setiap harinya. Seiring dengan perkembangan ekonomi pada segi industrialisasi maka setiap negara berlomba-lomba untuk memajukan transportasi yang ada pada negaranya seperti Indonesia yang memiliki penduduk dengan kepadatan terbanyak ke-4 di dunia maka dengan hal itu tentu diperlukan sebuah perkembangan dari bidang ekonomi yang menjadi jalan untuk membuat manusia lebih memiliki ekonomi yang sesuai. Dengan banyaknya kebutuhan manusia untuk berpindah dari tempat satu ke tempat lainya juga dari segi barang yang harus diantarkan dari tempat satu ke tempat yang lain maka dengan peningkatan tersebut perlu adanya sarana prasarana dari segi transportasi yang mana dengan transportasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perlu ada perkembangan yang lebih ditingkatkan karena dengan ekonomi yang stabil akan memberikan kehidupan ekonomi lebih baik.[2]

Sebuah transportasi adalah hal yang menjadi peranan sangat penting guna untuk meningkatkan perkembangan ekonomi yang memberikan kehidupan masyarakat lebih mudah yaitu guna untuk mengantarkan masyarakat dari tempat satu ke tempat lainnya juga masyarakat juga bisa lebih mudah berkunjung ke tempat yang diinginkannya. Disisi lain adanya transportasi juga bisa mempermudah anak sekolahan yang akan menuju sekolahnya juga untuk kaum pekerja yang memilih transportasi umum guna menghindari kemacetan serta hal lainnya. Kebutuhan guna menjadikan transportasi menjadi angkutan yang lebih mudah digunakan untuk semua orang tanpa terkecuali, karena dengan adanya mobilitas yang tinggi tentu akan membuat kebutuhan transportasi umum meningkat agar masyarakat lebih memilih transportasi umum daripada transportasi pribadi. Transportasi yang pada saat ini sangat digunakan oleh masyarakat secara umum adalah transportasi darat dimana dengan adanya transportasi darat bisa memberikan kemudahan serta kelancaran untuk masyarakat melakukan aktivitasnya sehari-hari. Disamping itu dengan adanya transportasi darat umum tentu akan memberikan kemudahan untuk masyarakat yang dijadikan alternatif transportasi seperti di kota Surabaya yang menjadi kota terpadat kedua setelah Jakarta di Pulau Jawa.

---

[2] Brawijaya B Kusuma, *Suroboyo Bus Sebagai Angkutan Umum Di Surabaya Berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan,* Jurist-Diction Volume 3 No. 4, Juli 2020, Hal. 1520.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemacetan yang terjadi ini timbul karena semakin banyaknya kendaraan pribadi khususnya mobil-mobil pribadi. [3] Peningkatan kepemilikan kendaraan telah menyebabkan kemacetan lalu lintas, dengan dampak positif dan negatif di daerah perkotaan seperti contohnya kerugian ekonominya dan peningkatan konsumsi energi dan populasi uadara.Selain jumlah kendaraan pribadi yang terus bertambah, karakteristik kota-kota di asia selatan dan asia tenggara lainnya adalah kendaraan roda dua yang bertenaga merupakan bagian terbesar dari populasi kendaraan misalnya India, Iindonesia, Thailand, dan Vietnam memiliki jumlah sepeda motor yang sangat tinggi sehingga rentannya terjadi kecelakaan.[4]

Permasalahan transportasi yang sangat sering ditemui di Indonesia yaitu kurangnya fasilitas pelayanan tranportasi yang memadai, semakin bertambahnya jumlah kendaraan mengakibatkan kemacetan lalu lintas. Tidak hanya itu, kemacetan juga menghabiskan waktu yang terbuang sangat banyak. Tranportasi umum yang terdapat di Indonesia tidak dilengkapi dengan fasilitas yang memadai. Kondisi fasilitas tranportasi yang disediakan membuat masyarakat merasa kurang nyaman dengan layanan yang ditawarkan oleh transportasi umum tersebut. Kondisi tersebut membuat masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadinya dibandingkan dengan menggunakan transportasi umum. Tidak

---

[3]Arini Sulistyowati , *Optimalisasi Pengelolaan Dan Pelayanan Transportasi Umum (Studi Pada "Suroboyo Bus" Di Surabaya*, Universitas Wijaya Putra, Surabaya, Hal. 152-153.

[4] Economic And Social Commission For Asia And The Pacific, *Assessment Of Urban Tranportation System And Services*, (Bangkok, 19-21 November 2018), Page. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hanya fasilitas minim saja yang dimiliki oleh transportasi umum, pemberhentian transportasi umum tersebut tidak diatursecara baikdan menggunakan jadwal. Masyarakat yang tidak mengetahui waktu tepat dimana transportasi umum tersebut berhenti di halte membuat masyarakat tidak memiliki kepastian akan kendaraan umum yang akan mereka gunakan.[5]

Kota Surabayayaitu sebagai kota budipamarinda yang dimaksudkan dengan kota budipamarinda yaitu (budaya, pendidikan, pariwisata, maritim, industri dan perdagangan) semakin berkembangnya dari waktu. Peningkatan jumlah penduduk dan aktivitas ekonomi mengakibatkan pertumbuhan mobilitas masyarakat yang perlu didukung oleh prasarana dan sarana transportasi yang sangat memadai. Pada saat ini sistem transportasi di kota Surabaya didukung oleh kendaraan berupa bis kota, angkutan kota atau mikrolet, taksi, angguna, becak dan sepeda motor.[6]

Selain mengurangi kemacetan di kota Surabaya, Suroboyo Bus juga diluncurkan dengan tujuan untuk mengurangi sampah yang ada di kota Surabaya, karena penumpang tidak perlu membayar dengan uang, melainkan bisa dengan menukarkan sampah botol plastik bekas air mineral 5 botol air bekas 600ml atau 10 gelas bekas bekas air mineral 250ml atau 3 botol bekas air mineral 1,5 liter.sedangkan bagi penumpang yang tidak

[5] Ibid, Hal.152-153

[6]Dadang Supriyatno, Kinerja Layanan Bis Kota Di Kota Surabaya, Jurnal Transportasi Vol. 10 No. 1 April 2010: 43-52, Hal. 43-44.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengiginkan untuk menenteng sampah kalau mau menaiki bus tersebut bisa saja menukarkan di bank sampah, drop box halte dan drop box terminal Purabaya yang telah bekerjasama dengan DKRTH. Sampah tersebut bisa di ganti dengan kartu setor sampah untuk ditukar dengan tiketKompasiana, 2018).Selain itu, Suroboyo Bus sangat nyaman nyaman dan memiliki berbagai macam manfaat karena ramah untuk penyandang difabel, lansia dan ibu hamil. Pemerintahan kota Surabaya telah menyediakan tombol khusus di dalam bus dekat pintu masuk jika dipencet, asisten pengemudi akan membantu penyandang difabel untuk masuk ke dalam bus(Puspita, 2018).[7]

ProgramSuroboyo Bus diharapkan sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan-permasalahan transportasi yang dihadapi. Mengingatkan program ini diharapkan menjadi solusi untuk mengurangi kemacetan dan polusi serta kecelakaan yang sering terjadi pada pengguna kendaraan pribadi. Sehingga perlu dihadirkan suatu transportasi yang sangat nyaman, aman serta mampu untuk menarik minat masyarakat sekitar agar beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi masal. Berbagai macam alternatif sudah pernah ingin dihadirkan oleh pemerintahan Kota Surabaya namun pada pelaksanaanya ada beberapa kendala yang dialami. Salah satu contohnya yaitu seperti kegagalan pemerintah Kota Surabaya dalam menghadirkan trem atau MRT yang mana keduanya belum mapu terealisasikan hingga pada masa saat ini.

[7]Ibid, Hal. 154

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Suroboyo Bus sendiri hadir ditengah harapan-harapan masyarakat Surabaya yang mengharapkan kehadiran transportasi yang sangat mampu menjawab permasalahan-permasalahan transportasi yang selama ini dihadapi oleh Kota Surabaya. Dalam kehadiran SuroboyoBus ini sendiri, selain banyak menimbulkan keuntungan, namun juga menimbulkan beberapa permasalahan baru yang harus diselesaikan oleh pemerintahan Surabaya.

Salah satu masalah yang bisa dilihat dari kehadiran Suroboyo Bus ini yaitu tidak didukunngnya oleh infrastruktur yang memadai mengingat tidak disediakannya jalur khususnya bagi Suroboyo Bus ini dimana dengan dimensi bus yang cukup besar bagi sebagian besar jalanan yanga terdapat di Kota Surabaya ini yang awalnya kehadirannya sangat diharapkan mampu mengurangi kemacetan yang ada pada kota Surabaya yang sangat padat penduduk. Kemacetan Suroboyo Bus justru menimbulkan penumpukan kendaraan ketika bus ini lewat pada beberapa titik terutama pada jalan-jalan sempit dan persimpangan pada daerah Kota Surabaya. Dan hal tersebut sangat terlihat ketika posisi bus akan berbelok yang mana akan membutuhkan waktu sangat lama mengingatkan ukuran bus yang panjang sehingga terjadi penumpukan kendaraan di belakangnya. Selain itu kurang adanya fasilitas halte dari bus yang juga dapat dikatakan belum layak mengingat masih ada beberapa halte yang belum memiliki bangunan fisik yang layak, seperti contohnya tidak ada tempat duduk serta

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tempat berteduh bagi calon penumpang yang ingin menggunakan transportasi Suroboyo Bus ini.[8]

Selain menjadi sarana transportasi umum, Suroboyo Bus juga digunakan sebagai sarana wisata oleh penduduk kota Surabaya. Seperti halnya pada hari sabtu-minggu penumpang Suroboyo Bus meningkat, karena semakin banyaknya orang yang sangat penasaran dengan adanya penggunaan Suroboyo Bus ini dan mereka ingin mengetahui bagaimana fasilitas yang dimiliki oleh Suroboyo Bus ini dan pelayanan yang diterapkan oleh pegawai Suroboyo Bus, Kota Surabaya bisa menghasilkan 400 ton sampah plastik per harinya, jumlah sampah plastik pertahunnya bisa meningkat. Pada tahun 2018 terdapat 67 juta ton sampah yang dihasilkan penduduk Indonesia pertahun, 5,4 juta ton diantaranya adalah sampah plastik.

Melihat dengan permasalah sampah tersebut ini akhirnya pemerintahan kota Surabaya membuat sistem pembayaran Suroboyo Bus dengan menggunakan sampah plastik, namun dengan adanya pembayaran Suroboyo Busdengan sampah plastik ini belum terealisasikan dengan baik. Sistem yang diterapkan oleh pemerintahan Kota Surabayayaitu menggunakan pembayaran menggunakan sampah plastik dan membawa botol plastik setiap menaiki Suroboyo Bus, tetapi banyak orang yang belum mengetahui perihal persyaratan itu untuk menaiki Suroboyo

[8]M. Bayu Winaryo, *Peran Pemerintah Kota Surabaya Dalam Pengaturan Transportasi Publik Kota Surabaya : Studi Perkotaan Program "Suroboyo Bus"*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bussehingga banyakorang yang menunggu Suroboyo Busdi halte tanpa membawa sampah plastik guna membayar Suroboyo Bus.[9]

Dalam skripsi ini saya akan membahas tentang pelayanan transportasi "Suroboyo Bus" pada saat pandemi Covid-19 seperti sekarang. Dan juga untuk mengetahui apa yang mendasari minat masyarakat Surabaya tertarik menggunakan transportasi "Suroboyo Bus" dari pada transportasi lainnya. Yang kemudian disusun dalam bentuk skripsi yang berjudul **"Analisis Pelayanan Transportasi "Suroboyo Bus" Perkotaan Di Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Suroboyo Bus Di Halte Rajawali Dan Terminal Kasuari)".**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan transportasi "Suroboyo Bus" pada saat pandemi Covid-19 sekarang?.
2. Apa yang mendasari minat masyarakat Surabaya tertarik menggunakan transportasi "Suroboyo Bus" dari pada transportasi umum lainnya?.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan transportasi "Suroboyo Bus" pada saat pandemi Covid-19 sekarang.

[9]Dyah Ayu Risnu Indahsari, A.A, *Analisis Kinerja Suroboyo Busrute Barat-Timur Terhadap Kepuasan Pelaku Transportasi*, Jurnal Teknik Its Vol. 8, No. 2, Hal. E20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Untuk mengetahui apa yang mendasari minat masyarakat Surabaya tertarik menggunakan tranportasi "Suroboyo Bus" dari pada transportasi umum lainnya.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan rujukan atau referensi untuk penelitian lanjutan bagi penulis khususnya ingin mengkaji tentang analisis pelayanan transportasi "Suroboyo Bus" perkotaan di Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Suroboyo Bus di Halte Rajawali dan Terminal Kasuari).

D. Manfaat Penelitian

Secara Teori: Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran, informasi, dan menjadi bahan referensi dalam ilmu pemerintahan khususnya tentang bagaimana pelayanan transportasi "Suroboyo Bus" pada saat pandemi Covid-19 sekarang.

Secara Praktis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pelayanan publik Surabaya agar lebih mengetahui bagaimana pelayanan transportasi "Suroboyo Bus" di kota Surabaya tahun 2021 untuk kedepannya.

E. Definisi Operasional

Penulis menggunakan definisi operasionalsebagai acuan dalam mengungkapkan bagaimana yang dimaksudkan yaitu untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. Penelitian memilih

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini berfokus kepada "Analisis Pelayanan Transportasi "Suroboyo Bus" Perkotaan di Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Suroboyo Bus di Halte Rajawali dan Terminal Kasuari)". Yang menjadi objek utamanya adalah pelayanan transportasi "Suroboyo Bus" yang berada di kota Surabaya.

Dasarnya, Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Menurut Moenir (1995), "Pelayanan yaitu pada dasarnya menyangkut pemenuhan kebutuhan, hak, yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok (organisasi dan dilakukan secara universal.[10] Pada hakekatnya pelayanan yaitu serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan selalu berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat,proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Daryanto dan Setyobudi (2014) menjelaskan bahwa pelayanan adalah sutau usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan atau dibutuhkan orang lain. Pelayanan sebagai hal, cara, ata

[10]Febi Silvia, *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar Ii*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Makassar, Hal. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyediakan atau menyiapkan apa yang menjadi keperluan sesorang.

Menurut Klotler dalam Sinambela, dkk (2017), pelayanan yaitu setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuaaan meskioun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara dalam Sinambela, dkk (2017) berpendapat, pelayanan yaitu suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasaan seorang pelanggan. Berdasarkan beberapa penjelasan ahli mengenali konsep pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yaitu menyediakan segala sesuatu untuk orang lain yang dilakukan berdasarkan kesadaran untuk melayani seseorang, rasa empati, berpandangan ke masa depan, penh inisiatif, menunjukkan perhatian, dan selalu melakukan evaluasi.

Adapun tujuan pelayanan menurut Wiliam B.Martin (20040 adalah sebagai berikut:

1. Menyampaikan sikap positif tujuannya adalah konsumen mempunyai harapan bahwa pelayanan yang akan diberikan akan sangat memuaskan sekali.
2. Mendefinisikan kebutuhan pelanggan perusahaan hendaknya mengetahui semua kebutuhan pelanggan sehingga dapat melayani dengan sebaik mungkin

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Menyiapkan kebutuhan pelanggan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa sangat puas dengan pelayan yang sudah ada
4. Memastikan pelanggan untuk kembali dengan kepuasaannya yang telah diperolehmaka pelanngan sangat diharapkan kembali, bahkan akan menjadi iklan berjalannya dapat menambahkan jumlah pelanggan atas kepuasaan yang telah diperolehnya.[11]

Beberapa unsur yang terkandung dalam pengertian pelayanan yaitu sebai berikut:

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta
2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdsarakan kebutuhannya
3. Bentuk pelayanan yang diberikan beruoa barang atau jasa
4. Ada aturan atau sistemdan tata cara yang sangat jelas dalam pelaksanaannya.

Transportasi adalah seperangkat fasilitas berupa barang dan jasa yang disediakan untuk kepentingan publik atau masyarakat dalam pelayanan pemindahan. Transportasi memerlukan jasa atau fasilitas dasar dan peralatan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pelaksaan fungsi negara dan wilayah, misalnya penyediaan lahan, laut dan udara, dan

[11] Ibid, Hal 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pekerjaan umum sama-sama diperlukan dalam sistem transportasi (Srinivasu, 2013:82). [12] Transportasi merupakan tulang punggung kehidupan perkotaan. Transportasi merupakan salah satu faktor yang menentukan bentuk dan perkembangan sosial ekonomi suatu kota. Mobilitas dan aksebilitas yang disediakan oleh sistem transportasi telah memainkan peran utama dalam bentuk suatu negara, yang memengaruhi lokasi kegiatan sosial dan ekonomi, bentuk dan ukuran kota, serta gaya dan kecepatan hidup dengan memfasilitasi perdagangan, memungkinkan akses ke orang dan sumber daya, dan sangat memungkinkan skala ekonomi yang lebih besar di seluruh dunia dan sepanjang sejarah (Afolabi, 2008).[13]

Sementara transportasi jalan diselenggarakan dengan tujuan untuk menerapkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan aman, lancar, tertib, nyaman dan efisien: mampu mengintregrasikan moda transportasi lainnya menjaukan seluruh pelosok wilayah daratan, menunjang pemerataan , dan mendukung pembangunan nasional dengan biaya yang sedikit terjaukau oleh masyarakat (Kansil, 1995: 15).selain itu menurut Ofyar Z. Tamin (2008: 68), infrastruktur transportasi memiliki dua peran utama yaitu (1) sebagai alat untuk mendorong pembangunan di daerah perkotaan dan (2)

[12] Awing Asmawi, Masalahdan Dinamika Implementasi Kebojakan Publik Tentang Tranportasi Kajian Di Kota Tasikmalaya, Jawabarat, Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol.3 No.2. Hal 207

[13] Ouwaseyi Joseph Afolabi, Adegbayi M.Hasan Luqman O. Ag, *Behavior Pattren Of Commercial Publiktransport Passengers In Lagos Metropolis*, Journal Of Subtainable Development Of Tranport And Logistics, 2(1), 2017, Page 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagai alat infrastruktur untuk pergerakan orang dan / barang yang timbul sebagai akibat dari kegiatan mereka di daerah perkotaan. Dengan melihat dua peran diatas yaitu bisa disimpulkan bahwa pengembangan perencanaan untuk mengembangkan wilayah-wilayah mereka. Seperti contoh dalam perencanaan untuk mengembangkan wilayah baru tidak akan pernah ada permintaan jika wilyahnyatersebut tidak disediakan sistem infrastruktur transportasi.

Selain itu , transportasi dapat di klasifikasikan sebagai berikut:

1. Transportasi darat. Transportasi darat terdiri dari dua yaitu:
   a. Jalan raya. Ini termasuk transportasi menggunakan peralatan transportasi seperti contohnya manusi, hewan, sepeda, sepeda motor, becak, bus, truk dan lainnya
   b. Rail Road. Dalam peralatan transportasi kereta api itu digunakan dalam bentuk kereta api, terdiri dari lokomotif, gerbong, tank kotak khususnya, trailer dan kereta penumpang. Jalan yang digunakan dalam bentuk rel baja,
   c. baik dua rel atau monorel.[14]

Transportasi umum yaitu suatu kegiatan memindahkan manusia atau barang dari tempat ketempat yang lain menggunakan sarana angkutan umum denganmembayarkan sejumlah uang tertentu. Dalam hal pengangkutan umum melibatkan beberapa pihak yaitu operator sebagai

[14]Ibid, Hal 207-210

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyedia pelayanan angkutan umum. Masyarakat sebagai konsumen atau pengguna layanan jasa angkatan umum, dan pemerintah sebagai regulator atau pengatur dan penengah antara operator angkutan dan masyarakat (Warpani,2002).

Tujuan yang paling utama keberadaan tranportasi umum penumpang adalah mengunakan pelayanan angkutan umum yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman. Selain itu , keberadaan angkurtan umum penumpang juga membuka lapangan kerja. Hal ini dimungkinkan karena angkutan umum penumpang bersifat angkutan massal sehingga biaya angkutan dapat di debankan kepada lebih banyak orang atau penumpang. Banyaknya penumpang menyebabkan biaya pada penumpang dapat ditekan serendah mungkin (Warpani, 2002).[15]

Suroboyo Busadalah program dari kota Surabaya yang bekerja sama dengan Dishub kota Surabaya. Program ini masih tergolong baru Secara resmi. Baru, jadi pada tanggal 7 April 2018, bertempat di gedung Siola Surabaya dipimpin oleh walikota Surabaya. Ir.Tri Risma Harini. Suroboyo Bus yaitu sebagai moda transportasi umum yang disediakan oleh pemerintah kota Surabaya. Suroboyo Bus ini didesain agar menyediakan pelayanan yang senyaman mungkin bagi penggunanya agar dapat terlihat menarik sekali supaya masyarakat Surabaya tertarik untuk menggunakan

[15]Ibid, Hal. 155

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bus tersebut.. Tarif Suroboyo Bus harus dapat dijangkau oleh pengguna, dengan kata lain yaitu layanan yang disediakan disesuaikan dengan daya tingkat kemampuan masyarakat dalam membayar tarif dengan mempertimbangkan keberlangsungan operasi dari Suroboyo Bus dan peningkatan usaha layanan bus demi perkembangan kedepan yang lebih baik lagi agar banyak masyarakat Surabaya yang akan telih tertarik lagi untuk menaiki Suroboyo Bus tersebut.[16]

F. Sistematika Pembahasan

Sesusai dengan judul penelitian yang akan dibahas, maka seluruh kajian ini terdiri dari beberapa Bab yaitu :

Bab pertama, sebagai bab pendahuluan ini memuat berbagai macam yaitu seperti tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, konseptual, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

bab kedua, sebagai bab kerangka konseptual dan teoritik berisi tentang kajian teori yangmenjelaskan beberapa macam yaitu: definisi pelayanan, pelayanan prima transportasi suroboyo bus,dan kerangka teori.

Bab ketiga, berisikan tentang metodelogi penelitian yang menjelaskan menjelaskan beberapa macam sub bab yaitu: jenis penelitian, lokasi dan

[16]Gaspar Y. K. Tuames, *Pemodelan Bus Surabaya (Moving Moda Sebelum Ke Suroboyo Bus),* Juteks - Jurnal Teknik Sipil Vol. Iv No. 1, 2019, Hal 1-2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

waktu penelitian, informan penelitian, tahap tahap penelitian, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengu laporan penelitian data dengan menjelaskan secara rinci yaitu: penyajian data dan pembahasan

Bab ini berisi tentang paparan sejumlah data empiris yang diperoleh melalui turun langsung di lapangan. Mencakup gambaran umum Suroboyo Bus danterminal kasuari Kota Surabaya, penyajian data dan analisis data tentang pelayanan Suroboyo Bus semasa pandemi Covid-19. Analisa ini berfungsi untuk menjawab permasalahan yang berkaitan pelayanan Suroboyo Bus dan terminal kasuari kota Surabaya pada masa pandemi covid 19

bab kelima, berisikan tentang penutup dan kesimpulan, saran-saran besertakan daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang sudah di jelaskan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II
KERANGKA KONSEPTUAL DAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang relevan digunakan untuk menghindari pengulangan kajian terhadap hal-hal yang sama pada penelitian ini. Berikut penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

1. Jurnal yang dilulis olehAnugrah Ary Kurniawan , ndah Prabawati, S. Sos, M. Si dengan judul jurnal "IMPLEMENTASI SUROBOYO BUS DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA". Jurnal Mahasiswa S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan HukumUniversitas Negeri Surabaya. Dari hasil penelitian memaparkan bahwa Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan implementasi Suroboyo Bus di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Fokus dari penelitian ini adalah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan melalui model implementasi Donal D Van Metter dan Carl E. Van Horn yaitu ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, komunikasi, disposisi, dan lingkungan ekonomi, sosial dan politik. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

   Memiliki persamaan dengan penelitian diatas pada metode penelitian Kualitatif dan persamaan yang lainnya yaitu temanya sama-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sama pelayanan publik dan fokus penelitiannya implementasi suroboyo bus di dinas perhubungan kota Surabaya. Sedangkan perbedaannya yaitu objek penelitiannya sudah jelas berada di dinas perhubungan kota Surabaya, sedangkan saya melakukan objek penelitian kepada orang-orang atau narasumber yang sudah merasakan menaiki "Suroboyo Bus.

2. Jurnal yang dilulis olehDadang Supriyatno, Ari WidayantiDengan judul jurnal"KINERJA LAYANAN BIS KOTA DI KOTA SURABAYA". Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Fakultas TeknikUniversitas Negeri Surabaya Gedung A4 Kampus Unesa Ketintang Surabaya. Jurnal Transportasi Vol. 10 No. 1 April 2010: 43-52.Dari hasil penelitian memaparkan Hasil pengamatan yang dijumpai dalam transportasi di Kota Surabaya menunjukkan bahwa layanan bis kota yang belum memadai, Layanan bis kota di Surabaya sangat kurang memuaskan, sehingga perlu dievaluasi secara terus menerus dari waktu ke waktu. Tujuan studi ini adalah menentukan kinerja layanan bis kota yang melayani 21 rute trayek yang ada di Surabaya. Sehingga belum menimbulkan minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum.

   Memiliki persamaan dengan penelitian diatas sama-sama meneliti tentang Pelayanan Publik Tranportasi "Suroboyo Bus". Sedangkan perbedaannya yaitu metode penelitiannya kalau dijurnal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut tidak dijelaskan dengan spesifiknya hanya menggunakan survei saja, sedangkan saya menggunakanmetode penelitian kulititatif.

3. Jurnal yang dilulis oleh M .Bayu WinaryoDengan judul jurnal:"PERAN PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM PENGATURAN TRANSPORTASI PUBLIKKOTA SURABAYA : STUDI PERKOTAAN PROGRAM "SUROBOYO BUS".Jurnal Mahasiswa Program Sarjana Departemen Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga angkatan 2014. Penelitian ini berfokus pada peran lembaga pemerintah terkait dengan pengaturan transportasi publik di Kota Surabaya. Transportasi merupakan salah satu sektor yang berpengaruh bagi pertumbuhan ekonomi suatu kota dan potensial untuk dimanfaatkan sebagai komoditas yang digunakan dalam memperoleh sumber-sumber kekuasaan oleh sebagian pihak. Suroboyo bus juga merupakan wujud demokrasi yang sedang berjalan di Kota Surabaya.

   Memiliki persamaan dengan penelitian diatas pada metode penelitian Kualitatif dan persamaan yang lainnya yaitu temanya sama-sama pelayanan publik. Sedangkan perbedaannya yaitu objek penelitiannya kalau dijurnal tersebut dijelaskan tempat spesifiknya, sedangkan saya melakukan objek penelitian di sedangkan saya melakukan objek penelitian kepada orang-orang atau narasumber

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengguna “Suroboyo Bus” dan kepada pegawai yang bekerja di dalam “Suroboyo Bus”.

4. Jurnal yang dilulis olehArini Sulistyowati dengan judul jurnal “EFEKTIFITAS PENGEMBANGAN STRATEGI PENGELOLAAN SUROBOYO BUS”. Jurnal Mahasiswa Universitas Wijaya Putra Surabaya. dari hasil temuan yang berada di dalam jurnal ini Dalam Fokus penelitian yang ditetapkan dimaksudkan pengembangan strategi pengelolaan Suroboyo Bus dengan menggunakan teori SWOT. Lebih berfokus kepada efektifitasnya dalam pengembangan strategi pengelolaan Suroboyo Bus ini.

   Memiliki persamaan dengan penelitian diatas pada metode penelitian Kualitatif dan persamaan yang lainnya yaitu temanya sama-sama pelayanan publik. Sedangkan perbedaannya yaitu objek penelitiannya kalau dijurnal tersebut dijelaskan Lokasi Penelitian dilakukandi Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan Dinas Kebersihan, sedangkan saya melakukan objek penelitian di sedangkan saya melakukan objek penelitian kepada orang-orang atau narasumber pengguna “Suroboyo Bus” dan kepada pegawai yang bekerja di dalam “Suroboyo Bus”.

5. Jurnal yang dilulis olehFrans Cristofer Sunirno dengan judul jurnal: “KARAKTERISTIK PENGGUNA SUROBOYO BUS”. Jurnal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Universitas Kristen Petra. dari hasil temuan yang berada di dalam jurnal ini dalam tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang perlu dipertahankan dan perlu ditingkatkan agar dapat menarik para pengguna kendaraan pribadi menjadi beralih menggunakan Suroboyo Bus, sehingga tingkat kemacetan lalu lintas bisa dikurangi.Menentukan cara mengambil datamelalui kuesioner dari responden.

Memiliki persamaan dengan penelitian diatas yang lainnya yaitu temanya sama-sama tentang pelayanan publik. Sedangkan perbedaannya yaitu menggunakan metode kuantitatif, oobjek penelitiannya kalau dijurnal tersebut dijelaskan tempat spesifiknya, sedangkan saya melakukan objek penelitian di sedangkan saya melakukan objek penelitian kepada orang-orang atau narasumber pengguna "Suroboyo Bus" dan kepada pegawai yang bekerja di dalam "Suroboyo Bus".

6. Jurnal yang dilulis olehGaspar Y. K. Tuames dengan judul Jurnal: "PEMODELAN BUS SURABAYA (MOVING MODA SEBELUM KE SUROBOYO BUS)". Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil Lingkungan dan Kebumian, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) surabaya. JUTEKS -JURNAL TEKNIK SIPILVol. IV No. 1, Halaman: 01 - 04 Oktober 2019. Hasil jurnal masalah transportasi di Kota Surabaya bersifat kompleks karena

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tingkat pertumbuhan prasarana jalan yang tidak sebanding dengan peningkatan jumlah pergerakan. Hal ini ditunjukkan dengan semakin padat dan menyebabkan kemacetan dimana-mana, untuk itu pemerintah kota Surabaya harus dapat memaksimalkan sarana transportasi masal umum. Hasil ini berfokus kepada pemodelan Suroboyo Bus (moving moda sebelum ke Suroboyo Bus).

Memiliki persamaan dengan penelitian diatas yang lainnya yaitu temanya sama-sama tentang pelayanan publik. metode survei state preference. Survei dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang berfungsi untuk mengumpulkan data dari penumpang Suroboyo Bus berupa karakteristik umum responden, kemampuan membayar dan keinginan membayar penumpang Ability To Pay (ATP).. sedangkan saya melakukan objek penelitian di sedangkan saya melakukan objek penelitian kepada orang-orang atau narasumber pengguna "Suroboyo Bus" dan kepada pegawai yang bekerja di dalam "Suroboyo Bus".

7. Jurnal yang dilulis olehArini Sulistiodengan judul jurnal: "OPTIMALISASI PENGELOLAAN DAN PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM (Studi pada "Suroboyo Bus" di Surabaya)". Jurnal Mahasiswi Universitas Wijaya Putra, Surabaya.

   Hasil jurnaltransportasi merupakan hal yang penting dalam kehidupan sehari-hari, sehingga sarana transportasi yang memadai sangat dibutuhkan. Akan tetapi, di Surabaya transportasi yang lebih didominasi oleh kendaraan pribadi menjadi dampak dari kemacetan,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sehingga perlu adanya sistem transportasi umum yang dapat mengangkut massal penumpang dengan dilengkapi teknologi canggih yang menjamin keamanan penumpang. Peneliti ini lebih berfokus kepada optimalisasi pengelolah dan pelayanan tranportasi umum.

Memiliki persamaan dengan penelitian diatas pada metode penelitian Kualitatif dengan metode studi literatur, sehingga pengumpulan data dalam penelitian ini selain dari buku referensi digunakan juga sumber-sumber. Dan persamaan yang lainnya yaitu temanya sama-sama pelayanan publik. Sedangkan perbedaannya yaitu objek penelitiannya kalau dijurnal tersebut dijelaskan tempat spesifiknya, sedangkan saya melakukan objek penelitian di sedangkan saya melakukan objek penelitian kepada orang-orang atau narasumber pengguna "Suroboyo Bus" dan kepada pegawai yang bekerja di dalam "Suroboyo Bus".

8. Skripsi yang dilulis oleh Rony Bachtiar Firmansyah dengan judul skripsi : INOVASI KEBIJAKAN TRANSPORTASI PUBLIK(Studi Kasus Program SuroboyoBus Membayar Dengan Limbah Botol Plastik) yang menjadikan perbedaan yaitu yang pertama skripsi Rony bachtiar lebih berfokus untuk lebih mengetahui dasar pertimbangan pemerintah kota Surabaya dalam membuat program Suroboyo Bus dengan sistem pembayaran menggunakan sampah limbah plastik Perbedaan dari skripsi saya: Untuk mengetahui Analisis Pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Transportasi "Suroboyo Bus" Perkotaan Di Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Suroboyo Bus Di Halte Rajawali Dan Terminal Kasuari)". Dan untuk mengetahui Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan tranportasi baru "suroboyo bu" di kota Surabaya

Memiliki persamaan dengan penelitian diatas pada metode penelitian Kualitatif dengan metode deskriptif, dan sehingga pengumpulan data dalam penelitian ini selain dari buku referensi, jurnal, artikel digunakan juga sumber-sumber yang ada.

B. Kajian Pustaka

1. Definisi Pelayanan

Pengertian pelayanan didefinisikan juga oleh banyak pakar. Soetopo (1999) dalam (Dr. Paimin Napitupulu, Msi) mengartikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Atau bisa saja diartikan bahwa pelayanan yaitu serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan, dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa ini. Definisi yang palaing sangat sederhana diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(1997:448) "pelayanan yaitu produk – produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha – usaha manusia yang menggunakan peralatan.

Sedangkan definisi yang paling rinci diberikan oleh Groonroos (1990:27) mendefinisikan yaitu: "pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai adanya akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan".[17]

Pelayanan pada dasarnya yaitu suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau bisa juga perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan prima biasanya berhubungna erat dengan bisnis jasa pelayanan yang dapat dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa yang sangat puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar.[18]

---

[17]Verryza Agridita Taufana, *Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Strategi Pelanggan Di Bandara Sepinggan, Balikpapan*, Jurnal Pelayanan Publik Volume 1, Nomor 1, Januari 2014, Hal 4.

[18]Dra. Ratna Sumin, *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon*, Jurnal Sekretari Vol. 4 No. 2-Juni 2017, Hal 5.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima yaitu suatu kegiatan untuk memberikan nilai tambahan agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima dapat merupakan terjemahan istilah dari "*excellent service*" yang secara prima merupakan pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki intasi pemberian pelayanan. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), pelayan prima yaitu pelayanan yang sangat terbaik yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

Pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah adalah pelayanan yang sangat terbaik. Menurut Rahmayanty (2010) pelayanan prima adalah:

a. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan
b. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*qualitynice*)
c. Pelayanan dengan standar kualitas yang sangat tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan sangat akurat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotinal need*), pelanggan.[19]

Pada prinsipnya konsep pelayanan prima itu sendiri memiliki berbagai macam definisi yang sangat berbeda reaksi, namun pada intinya merujuk pada konsep dasar yang sama. Berikut definisi pelayanan menurut para ahli:

a. Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun
b. Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.
c. Menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2005) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atasdua komponen utama: (1) operasi jasa; dan (2) penyampaian jasa.

[19]Ibid, Hal 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Secara etimologis, Kamus besar bahasa Indonesia (Dahlan, dkk.,1995:646) menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain".

e. Daviddow dan Uttal (Sutopo dan Suryanto, 2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

f. Dalam buku yang ditulis susatyo herlambang (2016:13) yang disebutkan oleh Vincent

Gespersz (2003), menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut ini:

a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses

b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akuransi atau ketepatan pelayanan.

c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan kerahaman pelaku bisnis

d. Kualitas pelayanan berkaitan dengan bertanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan

e. Kualitas berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya

f. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi, dan petunjuk atau panduan yang lainnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan alat komunikasi.

3. Fungsi Pelayanan Prima

Pelayanan prima bisa diartikan yaitu sebagai salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli atau pelanggan dengan sebaik-baik mungkin, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa.

Menurut Zaenal Mukarom (2015:229) mengatakan bahwa fungsi pelayanan prima yaitu melayani pelanggan dengan sangat ramah, tepat, dan cepat memenuhi dan memuaskan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dalam rangka :

a. Memberdayakan masyarakat sebagai sebagai pelanggan pelayanan publik
b. Membangun dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.[20]

[20]Ibid, Hal 8.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan pelayan prima yaitu memberikan pelayanan yang dapat memnuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan yang termat lebih baik kepada setiap pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa pelaynan adalah pemberdayaan 'Sutopo dan Adi suryanto (2003:14). Pelayanan prima dilaksankan dari 2 sektor yaitu:

a. Sektor publik

   Pada sektor publik didasarkan pada *asioma* bahwa "pelayanan adalah pemberdayaan"

b. Sektor bisnis

   Pada sektor bisnis atau swasta pelayanan bertujuan atau berorientasi pada profil atau keuntungan

Sedangkan menurut Daryanto (2004) tujuan pelayanan prima yaitu:

a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu sangat tinggi kepada pelanggan
b. Untuk menimbulkan keputusan dari npihak pelanggan agar segera membeli barang atau jasa yang sudah ditawarkan pada saat itu juga
c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang sudah ditawarkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntuan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen
e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasaan kepada pelanggan
f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya

Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat bukan memperdayakat masyarakat sehingga akan menumbuhkan kepercayaan publik atau masyarakat kepada pemerintahannya. Adapun keprcayaan adalah awal atau modal dari kolaborasi dan partisipasi masyarakat dalam program – program pembangunan.

Menurut Suyyety dan Gita Kurniawan (2005-50) tujuan dari pelayanan prima yaitu untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasaan kepada pelanggan , dan untuk menjaga agar pelanngan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannaya.

Sedangkan manfaat dari pelayanan prima menurut Zaenal Mukarom (2005:229) pelayana prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar layanan. Dengan pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

prima, penyedia layanan, pelanggan dan stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bagaimana bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang seharusnya. Disamping itu, manfaat dari pelayan prima sendiri adalah sebagi berikut:

a. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat
b. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan
c. Acuan untuk pelayanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan.

Dengan begitu dapat disumpulkan bahwa tujuan dari pelayanna prima yaitu agar setiap pegawainya dapat diberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan agar pelayanan merasa puas dan senag terhadap pelyanan yang telah diberikan, dan manfaat dari pelayanan prima adalah meningkatkan kualitas kinerja karyawan atau pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya.[21]

[21]Ibid, Hal 8-9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Indikator Pelayan Prima

Atep (2003) mengembangkan "budaya pelayanan prima menjadi enam antara lain yaitu, yang pertama kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appearance), perhatian (attention), tindakan (action), dan tanggung jawab (accountability) yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Ability (*Ability*)

Pengertian dari kemampuan yaitu pengetahuan dan keterampilan tertentu mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi berbagai kemampuan dalam bidang kerja yang sangat ditekuni untuk melaksankan komunikasi yang efektif, dan mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan ke dalam dan keluar dari organisasi ataupun perusahaan

b. Sikap (*Attitude*)

Sikap sikap adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika kita menghadapipelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan si nasabah tersebut. Sikap yang sangatlah diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Jika kalian menjadi karyawan suatu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perusahaan, sikap kalian akan menggambarkan perusahaan kalian. Kalian akan mewakili citra perusahaan baik secara langsung atau tidak langsung. Pelanggan akanmenilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan yaitu bisa di definisikan sebagai kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.Dalam melakukan kegiatan pelayanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggannya tersebut. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatubarang/jasa yang kita tawarkan segera melayani pelanggan dengan baik dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian

d. Perhatian (*Attetion*)

Perhatian yaitu kepdulian yang sangat penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan seorang pelanggan maupun

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemahaman atas saran dan kritikanatau masukan pelanggan. konsep perhatian dalam pelayanan prima adalah semua aktifitas karyawan yang berkaitan dengan upaya mendengarkan dan memahami kebutuhan seorang pelanggan, mengamati perilaku pelanggan, serta mencurahkan perhatian sepenuhnya kepada pelanggan tersebut.

e. Tindakan (*Action*)

Tindakan yaitu suatu perbuatan yang dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Pada konsep tindakan pelanggan sudah ”menjatuhkan pilihan” untuk membeli produk yang diinginkannya. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi jual-beli.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab yaitu suatu sikap keperpihakan kepada suatu pelanggan sebagai wujud dari sikap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.[22]

6. Pengertian Transportasi

Kata transportasi berasal dari bahasa lain seperti transportare yang mana trans yaitu mengangakat atau membawa. Transportasi yaitu membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat yang lain. Menurut Salim[23] tranportasi yaitu kegiatan pemindahan barang atau muatan dan penumpang dari satu tempat ke tempat yang lain. Dalam tranportasi ada dua unsur yang paling terpenting adalah pemindahan atau pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang dan penumpang ke tempat yang lain.

Sedangkan menurut Miro [24] transportasi adalah usaha meindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu objek ke tempat yang lainnya. Dimana tempat lain ini adalah suatu objek tesebutlebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Sedangkan menurut tokoh lain seperti

---

[22]Febi Silvia, *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar Ii*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Makassar, Hal. 4-5

[23]Salim, H.A. Abass. 2000. Manajemen Transportasi. Jakarta :Pt Raja Grafindo Persada, Hal. 43

[24]Morlokj, Edward. K. 1998. Pengantar Teknik Perencanaan Transportasi. Jakarta : Erlangga. Hal. 115

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Nasution[25] yaitu sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke trempat tujuan. Jadi pergerakan, proses mengangkut dan mengalihkan dimana suatu proses ini tidak bisa dilepas dari keperluan akan adanya alat pendukung untuk menjamin lancarnya poses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

Menurut Nasution[26] terdapat unsur-unsur pengangkutan/tranportasi meliputi atas:

a. Ada muatan yang diangkat
b. Tersedia kenderaan sebagai alat angkutannya
c. Jalanan/jalur yang dapat dilalui
d. Ada terminal asal dan terminal tujuan
e. Tersedianya sumber daya manusia dan organisasi atau manjemen yang menggerakkan kegiatan tranportasi tersebut.

Masing-masing unsur tersebut tidak bisa hadir dan beroperasi sendiri-sendiri, semaunya harus terintegrasi secara serentak. Seandaainya ada salah satu komponen yang tidak hadir maka alat pendukung proses perpindahan (system transportasi) tidak lagfi dapat bekerja atau beroperasi lagi. Transportasi bukan hanya usaha berupa gerakanmanusia atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan gerakan secara statis akan tetapi

[25]Nasution, A 1996. Manejemen Tranportasi. Jakarta : Ghalia Indonesia. Hal. 140

[26]Ibid, Hal. 149

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tranportasi akan mengalami perkembangan dan kemajuan dari waktu ke waktu baik dari sarana atau dengan prasarananya sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknolonginya.

Transportasi adalah salah satu fasilitas bagi suatu daerah untuk terus maju dan berkembang serta tranportasi dapat meningkatkan aksebilitas atau hubungan suatu daerah karena aksebilitas transportasi sering dikaitkan sengan suatu daerah tersebut. Untuk membangun suatu perdesaan contohnya keberadaan prasarana dan sarana transportasinyatidak dapat terpisahkan dalam suatu program pembangunan. Kelangsungan proses produksi yangh sangat efisien, investasi dan perkembangan teknologi serta terciptanya pasar dan nilai selalu didukung oleh system transportasi yang baik. Transportasi faktor yang sangatlah penting dan sangat stategis untuk dikembangkan, diantaranya yaitu untuk melayani angkutan barang atau manusia dari suatu daerah ke daerah yang lainnya dan menunjangh pengembangan kegiatan-kegiatan sektor yang lainnya untuk lebih meningkatkan pembangunan nasional di Indonesia.

7. Peranan Transportasi

Untuk memenuhi suatu kebutuhan, manusia harus menggunakan sumber daya alam yang menyediakan makanan dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

minuman, pakaian dan perumahan sebagai tempat tinggalnya dengan harapan untuk dapat kehidupan yang lebih layak dan nyaman serta tentram. Akan tetapi, keberadaan sumber daya alam di permukaan bumi ini tidak sangat merata karena keadaan alam itu sendiri. Tidak ada suatu wilayah di dunia ini yang dalam memenuhi kebutuhannya akan sumber daya alam di wilayah yang berasal hanya dari wilayah itu sendiri, dengan demikian manusia harus melakukan transporatasi dengan melintasi berbagai kondisi alam di bumi ini.

Transportasi yang baik yaitu akan berperan sangat penting dalam perkembangan suatu wilayah terutama dalam aksebilitasnya, adapun yang dimaksud dengan aksebilitas yaitu kemudahan dan kemampuan suatu wilayah atau ruang untuk di akses atau di jangkau oleh pihak dari luar daerah baik secara langsung maupun tidak langsung. Sangat mudahnya suatu lokasi dihubungkan dengan lokasi lainnya lewat jalan transportasi yang ada berupa prasarana jalan dan alat angkut yang bergerak di atasnya. Pembangunan perdesaan semakin lambat dan terhambat karena kurangnya sarana dan prasarana transportasi yang ada (Margaretta).[27]

Menurut Kadir pada Jurnal Perencanaan dan Pembagian Wilayah, peran dan pentingnya transportasi dalam suatu

[27]Margaretta Hensi. 2000. Pembangunan Pendesaan. Jakarta : Gramedia. Hal. 67

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembangunan ekonomi yang utamanya adalah tersedianya barang, stabilisasi dan penyamaan harga, penukaran harga, meningkatnya nilai tanah, terjadinya spesialisasi antar wilayah, perkembangan usaha kecil, terjadinya urbanisasi dan konsentrasi penduduk. Dampak negatif yang diperoleh perkembangan transportasi antara lain :

a. Bahaya atas kehancuran umat manusia.
b. Hilangnya sifat-sifat individual dan kelompok, sangat tingginya intensitas kecelakaan, makin meningkatnya urbanisasi, kepadatan dan konsentrasi penduduk, dan tersingkirnya industri kerajinan rumah tangga yang ada.

Tujuan transportasi dalam mendukung perkembangan ekonomi nasional antara lain :

a. Sangat meningkatnya pendapatan nasional yang disertai dengan distribusi yang merata antar penduduk.
b. Meningkatnya jenis dan jumlah barang jadi dan jasa yang dapat dihasilkan pada konsumen, industri dan pemerintahan.
c. Mengembangkan suatu industri nasional yang terdapat hasil devisa serta mensuplay pasaran dalam negeri.
d. Menciptakan dan memelihara peningkatan kesempatan kerja bagi masyarakat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut (Salim) [28] transportasi sangat bermanfaat bagi masyarakat, dalam artian hasil produksi dan bahan-bahan baku akan suatu daerah sangatlah dapat untuk dipasarkan kepada perusahaan industri. Selain itu juga, transportasi melaksanakan penyebaran penduduk dan perataan pembangunan. Penyebaran suatu penduduk ke seluruh pelosok tanah air di Indonesia menggunakan berbagai jenis moda transportasi. Sementara menurut (Daljoeni) [29] tentang peranan transportasi yaitu menghubungkan bahan baku konsumen: 'Pengangkutan sangatlah berperan penting untuk saling menghubungkan suatu daerah sumber bahan baku, daerah produksi, daerah pemasaran dan daerah pemukiman sebagai tempat tinggal konsumen'.

Pengangkutan merupakan pendukung pergerakan manusia untuk melintasi ruang dan waktunya di permukaan bumi ini, dimana kondisi permukaan bumi ini yang sangat berbeda-beda karena adanya faktor geografis yang ada, kemudian dapat menjadi faktor pembatas suatu daerah dengan daerah yang lainnya. Untuk menghubungkan dan mengurangi terhadap perbedaan yang ada, dibutuhkannya suatu faktor yang lain yang menjembatani keterbatasan ruang gerak manusia seperti transportasi, dan untuk mendukungnya transportasi dibutuhkan alat angkut berupa

[28]Ibid, Hal. 53

[29]Daljoeni, N 2003. Geografis Desa Dan Kota Bandung : Alumni. Hal 87

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kendaraan, sehingga perusahaan otomatis dapat memproduksi berbagai jenis kendaraan.

Sumber daya yang merata dan sangat saling melengkapi memerlukan adanya sebuah transportasi yang mumpuni sebagai alat angkut dan pergerakan kehidupan manusia. Hal ini dapat kita lihat dari pendapat (Warpani) [30] bahwa pengangkutan sangat diperlukan karena sumber-sumber kebutuhan manusia itu sendiri di suatu daerah tidak terdapat di setiap tempat. Disamping itu sumber daya yang dibutuhkan harus melewati tahapan produksi terlebih dahulu, dimana lokasinya yang tidak selalu terdapat ditempat manusia sebagai konsumennya.

Menurut (Nasution)[31] peranan pengangkutan mencakup bidang yang sangat luas di dalam suatu kehidupan manusia yang meliputi atas berbagai aspek, seperti aspek sosial dan budaya, aspek politis dan pertahanan, aspek hukum, aspek tehnik, dan aspek ekonomi.[32]

8. Suroboyo Bus

Suroboyo bus ini merupakan program dari kota Surabaya sendiri. Program bekerjasama dengan Dinas Perhubungan Kota

[30]Warpani. S. 1990. Merencankan Sistem Pengangkutan. Bandung : Itb. Hal. 52

[31]Ibid, Hal 164

[32]Dr. Ardiansya., M.Si. Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori. (Jakarta : Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015), Hal 1-2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Surabaya(Dishub) dan dinas kebersihan dan ruang terbuka hijau. Latar belakang adanya program suroboyo bus ini diadakan karena adnya kemacetan di kota metropolitan surabya ini yang kian parah. Tidak adanya angkutan massal yang layak dan angkutan umum yang ada di Kota Surabaya.

Jauh dari standar kelayakan yaitu menjadi salah satu faktor yang paling utama yang mendorong masyarakat Kota Surabayamenggunakan tranportasi pribadi dan membuat jalanan di Kota Surabya ini menjadi sangat padat akan kendaran. Maka dari ini pemerintahan Kota Surabaya sendiri berinisiatif untuk mengeluarkan program di bidang transportasi ini. Alat transportasi ini yang di kelola oleh Dishub Kota Surabaya Bagian bidang Angkutan sesuai dengan tugas Pokoknya dan Fungsinya yang telah diatur dalam peraturan Walikota Surabaya Nomor 60 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Cara yang telah dipilih oleh Dishub Kota Surabaya agar penumpang bisa menggunakan Suroboyo Bus cukup berbeda dibandingkan dengan alat transportasi sejenis yang lain, dimana penumpang dapat menggunakan alat transportasi ini dengan cara menyetorkan sampah plastik berupa contoh, 3 botol plastik ukuran besar atau dengan 5 botol plastik berukuran sedang atau 10 buah gelas plastik berukuran kecil yang sudah tidak digunakan lagi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam hukum operasional Suroboyo Bus ini adalah Peraturan Walikota Nomer 67 Tahun 2018, bahwa terlihatnya dasar pertimbangan kebijakan Suroboyo bus ini tidak hanya tentang penyediaan transportasi oleh pemerintah, namun juga sebagai salah satu upaya untuk mengurangi dampak terhadap sampah plastik yang berada di daerah Kotas Surabaya. Selain itu merujuknya pada poeraturan tersebut, pemerintah kota Surabayajuga akan menjalankan kebijakan ini berdasarkan UU LLAJ paal 138 dan 139 bahwasannya pemerintahdaerah dalam hal ini pemerintahan Kota Surabaya, sangat wajib menyediakan jasa angkutan umum orang atau barang dalam wilayah Kota Surabaya dan harus bertanggung jawab atas pentyelengaraan angkutan umum tetsebut agar dapat memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman, dan sangat terjangkau.[33]

Dalam hal ini suroboyo bus di klarififikasikan sebagai angkutan dengan kendaaraan bermotor yang ada di dalam trayek sesuai pasal 143 UU LLAJ dimana kriteria suatu angkutan bisa dikatan dalam trayek jika memiliki rute tetap dan teratur, menaikkan dan menurunkan suatu penumpang pada tempat yang yang sudah ditentukan untuk angkutan perkotaan hal ini juga diatur lebih lanjut dalam pasal 23

[33]Brawijaya B Kusuma, *Suroboyo Bus Sebagai Angkutan Umum Di Surabaya Berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, Urist-Diction Vol. 3 (4) 2020. Hal. 1253-1254

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemerintahan Nomer 74 tahun 2014 tentang peraturan angkutan jalan sebagai berikut:[34]

1) Pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek harus memiliki:
   a. Memiliki rute yang tetap dan teratur
   b. Terjadwal, berawal, berakhir dan menaikkan atau menurunkan penumpang di terminal untuk angkutan bagian antar kota dan lintas batas negara
   c. Menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah ditentukanuntuk angkutan perkotaan.
2) Tempat menaikkan dan menurunkan penumpang dilakukan:
   a. Terminal
   b. Halte; dan atau
   c. Rambu pemberhentian kendaraan bermotor umum.

Gambar 1 - Suroboyo Bus

[34]Pasal 23 Pp No. 74/2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Kerangka Teori

Pelayanan menurut Dr. Lijan Sinambela, MM., M.Pd., dkk.[35]yaitu pada dasarnya setiap manusia ini sangat membutuhkan pelayanan, bahkan secara ektrim dapat dikatakan bahwa pelayanan ini tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Bisa di contohkan seperti bisa dilihat pada proses kelahiran seorang bayi. Ketika seorang bayi lahir, dia akan menangis karena menhahadapi situasi yang sangat berbeda ketika dia masih berada dalam sebuah kandungan. Jeritan bayi tersebut sangatlah membutuhkan pelayanan dari ibunya tersebut. Ketika memperoleh pelayanan kasih sayang dari seorang iibu si bayi tersebut si bayi pasti akan merasa sangat nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan sekali. Hal ini senada juga ditemukan Budiman Rusli [36] yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurut Budiman Rusli yaitu sesuai dengan life cycle theory of leadership (LCTL) bahwasannya pada awal kehidupan seorang manusia (bayi) pelayanan secara

[35]Dr. Lijan Sinambela, Mm., M.Pd., Dkk, *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan, Dan Implementasi* Hal. 3

[36] Lijan Poltak Sinambella, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan Dan Implementasi)*, (Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2007), Hal.3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

fisik sangatlah tinggi, tetapi seiring dengan usia manusi pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang sangat berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat ini masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani. Oleh karena itu, dibutuhkannya reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan "pelayanan" dan yang di "layani" kepengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayan masyarakat terhadap negara.[37] Meskipun negara berdiri sesungguhnya yaitu untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya, artinya birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang baik damn terbaik kepada masyarakat.

Pemerintah milik masyarakat akan tercipta jika biorokratnya dapat menjelaskan ulang tugas dan fungsi mereka.[38] Patut diduga bahwa banyaknya birokrat yang tidak memahami

---

[37]Inu Kencana Syafiie, Djamaludin Tanjung, *Ilmu Adminidtrasi Publik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999),Hal. 5

[38] David Osborne, Ted Abdul Gaebler, *Mewirausahakan Birokrasi : Mentranformasikan Semangat Wirausaha, Terjemahan Abdul Rosid*, (Jakarta: Ppm, 1999), Hal.58

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

secara pasti atau setidaknya tidak mengerti filosofi pelayan yang akan diberikan sehingga pelayanan publik yang dimimpikan oleh masyarakat jauh dari kenyataan atau harapan yang telah mereka alami.

Menurut pertanyaan apakah pelayanan publik itu? Pelayanan publik secara konseptual, pengertian menurut Kotler dalam Samparan Lukman[39] pelayanan yaitu setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskiupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan bisa diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan itu sendiri. Smentara itu dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan yaitu pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman ; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menerima.[40]

Pelayanan publik bisa diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi itu sesuai dengan

[39]Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayana,* (Jakarta: Stia Lan Press, 2000) Hal. 8

[40] J.S Badudu, Sultan Mohammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia,* (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2001) Hal. 781-782

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.[41] Selanjutnya menurut Kepmenpan NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutihan penerimaa pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara ini didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnta negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai macam kebutuhan yang sesungguhnya yang sangat diharapkan oleh masyarakat ini, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lai-lain.

Secara teoretis, tujuan dari pelayanan publik yaitu pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untui mencapai kepuasaan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercenmin dari:

a. Transparasi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihakyang sangat

[41] Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta- Pembaruan, 2005), Hal.4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membutuhkan dan disediakan secarai memadai serta mudah dimengerti

b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dimengerti dan di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektabilitas.

d. Partisipasif, yaknin pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;

e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukasn diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, bangsa, agama, golongan, status sosial, dan lainnya

f. Keseimbangan hak dan kewajiban yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. [42]

D. Analisis Transportasi Politik

Dalam jurnal Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan dari Siti Aminah, Permasalahan transportasi

[42]Ibid, Hal 3-6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

publik perkotaan terus meningkat bersamaan dengan meningkatnya kegiatan sosial dan ekonomi yang diikuti dengan pertumbuhan permintaan perjalanan di Surabaya telah menimbulkan berbagai macam permasalahan transportasi, antara lain adalah: kemacetan lalu lintas dan struktur perkotaan. Dengan adanya konsentrasi permintaan perjalanan di wilayah pusat kegiatan ekonomi dan bisnis (Surabaya Selatan, Pusat dan Utara) menyebabkan kemacetan lalu lintas yang parah dan membuat angkutan bus serta kereta api menjadi penuh sesak, karena sebagian besar tarikan perjalanan ke tempat tujuan atau tempat kerja masih terpusat pada kawasan tertentu, di tengah kota. Jurnal ini memfokuskan kepada permasalahan kemacetan ditengah kota Surabaya, sedangkan di Sidoarjo kemacetan terjadi pada jalan menuju arah luar kota, dalam hal ini menuju Surabaya.

Pemerintah memiliki hubungan dengan beberapa instansi terkait untuk membangun transportasi massal yang baik. Hal ini yang dinamakan dengan keputusan politik. Keputusan politik adalah keputusan yang mengingat pilihan terbaik dari dari berbagai bentuk alternatif mengenai urusan -urusan yang menjadi kewenangan pemerintah (Surbakti, 2010: 244). Tidak hanya keputusan politik saja yang terdapat dalam suatu pembangunan. Tidak terkecuali dalam pembangunan transportasi publik ini pasti ada yang namanya kebijakan. Hal ini dinamakan dengan kebijakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

publik. Kebijakan publik menurut Carl Fredrich adalah serangkaian tindakan yang diajukan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah untuk mengatasi permasalah tertentu dimana dalam pelaksanaanya terdapat hambatan-hambatan dan kemungkinan-kemungkinan yang akan dihadapi (Agustino, 2008: 7). Easton megatakan bahwa mereka yang mempunyai wewenang dalam sistem politik yang mempunyai tugas untuk merumuskan kebijakan adalah : orang-orang yang terlibat dalam urusan politik sehari-hari dan mempunyai tanggung jawab dalam masalah yang sedang dihadapi dimana mereka harus mengambil keputusan untuk mengatasi masalah tersebut. Pengambilan keputusan yang mereka ambil adalah bersifat mengikat (Agustino, 2008: 8). Dalam hal transportasi publik ini pemerintah pusat memiliki wewenang untuk membantu pemerintah daerah melalui instansi terkait yang mengartikan bahwa sangat cocok dengan teori atas-bawah. Model atas-bawah berupa pola yang dikerjakan oleh pemerintah pusat untuk rakyat dan lebih menekankan pada kemampuan pembuat keputusan untuk menghasilakan tujuan kebijakan yang tegas serta pada pengendalian tahap implemetasi (Fischer, 2015: 129).

Model mekanisme paksa adalah model yang mengedepankan arti penting lembaga publik sebagai lembaga tunggal yang mempunyai monopoli atas mekanisme paksa sehingga ada sanksi bagi yang melanggarnya. Implementasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyiratkan terbentuknya prosedur birokrasi yang memadai untuk memastikan bahwa kebijakan dijalankan seakurat mungkin. Untuk tujuan ini, lembaga pelaksana harus mempunyai sumber daya yang cukup, dan perlu ada sistem hirarkis tanggung jawab dan kontrol yang jelas untuk mengawasi tindakan pelaksana (Fischer. 2015: 130).[43]

[43] Yudha Friyanka, *Politik Transportasi di Perkotaan : Studi Tentang Relasi Pemerintah dan Operator dalam Bus Rapid Transit di Kabupaten Sidoarjo*, Jurnal Politik Muda, Vol. 6, No. 3, Agustus - Desember 2017, 253 – 261.Hal. 255-256.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III
METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitan

Tulisan ini merupakan penelitian pustaka yang memusatkan kepada perhatian isu-isu penting seputar metode kualitatif. Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metodelogi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan atau dari bentuk tindakan kebijkan. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang mengelola dan menggambarkan data serta informasi berdasarkan fakta-fakta yang tampak untuk kemudian dianalisis lebih lanjut lagi. Penelitian kualitatif merumuskan masalah secara induktif, berdasarkan data yang berada di lapangan. Metode ini tidak terbatas sampai pada pengumpulan data, tetapi meliputi juga analisis.

Data yang di sudah peroleh lalu dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif, analisis data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih muda dibaca dan mudah dipahami, data yang di peroleh kemudian dianalisi secara bersamaan dengan proses yang cukup panjang.

Menurut Sugiono (2007: 1) metode penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai Instrumen kunci, teknik pengumpulan data

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.[44]

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data biasanya menggunakan metode observasi, dokumentasi, dan wawancara juga tidak diabaikan kemnunghkinan bisa saja menggunakan sumber-sumber non-manusia, seperti contohnya dokumen, rekaman (record) yang ada. Pelaksanaan pengumpulan data ini juga bisa melibatkan bebagai aktivis pendukung lainnya. Seperti pemilihan informan, pencatatan data atau informasi hasil pengumpulan data. Karena itu dalam bagian ini akan dibahas secara berturut-turut: pemilihan informan, pengumpulan data, dan metode observasi, dokumentasi, wawancara, pengumpulan data, dari sumber non-manusia dan pencataan data atau informasi hasil pengumpulan data.[45]

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menentukan lokasi tujuan yang akan dituju sesuai dengan judul yang telah dipakaiyaiu "Analisis Pelayanan Transportasi "Suroboyo Bus" Perkotaan Surabaya Di Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Suroboyo Bus Di Halte Rajawali Dan Terminal

[44] Dita Prasanti, *Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan,* Jurnal Lontar Vol. 6 No. 1 Januari-Juni 2018. Hal 16

[45] Iryana, *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif,* Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (Stain) Sorong. Hal 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kasuari". Untuk lokasi yang pertama, yang akan akan dituju yaitu di halte bus yang bertepatan dirajawali. Untuk yang kedua, bertepatan di terminal kasuari penukaran botol bus Surabaya. Yang ketiga bertepatan di Dishub (Dinas Perhubungan Surabaya) yang berada di jln. Dukuh Menanggal no.1, Dukuh Menanggal, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian kurang lebih dilakukan pada waktu kurang lebih 3 bulan, yang akan dimulai pada Desember tahun 2020 hingga februari 2021.

C. Informan Penelitian

Penulis menggunakan teknik sampling purposive untuk menentukan informan dalam penelitian ini. Teknik sampling purposive yaitu cara menentukan informan dengan memilih informan sesuai dengan kriteria dan kebutuhan penulis dalam penelitian ini.[46] Pemilihan informan dengan sendirinya perlu dilakukan secara purposif (bukan secara acak) yaitu misalnya atas dasar apa yang sudah diketahui tentang variasi-variasi yang sudah ada dan elemen-kelemen yang ada atau sesuai dengan kebutuhan si peneliti tersebut. Dengan kata lain jika suatu penelitian ini sudah tidak ada lagi informasi yang dibutuhkan lagi (data yang diperoleh sudah dianggap

[46]Ibid. Hal. 17

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

cukup) maka peneliti ini tidak perlu lagi melanjutkan dengan mencari informan dan informasi lagi.

Ada beberapa informan yang akan saya wawancarai untuk penelitian ini sebagai berikut:

1) Untuk yang pertama yaitu: masyarakat yang menggunakan transportasi "Suroboyo Bus" di halte rajawali
2) Untuk yang ke dua yaitu: saya akan mewawancarai pegawai yang bekerja di dalam Suroboyo Bus tentang bagaimana pelayanan yang sudah diterapkan di dalam suroboyo bus
3) Untuk yang ketiga saya akan mewawancarai pegawai di terminal kasuari Suroboyo Bus untuk menanyakan bagaimanacranya mendapatkan penukaran botol plastik menjadi sebuah stiker untuk bisa menaiki transportasi "Suroboyo Bus" di halte rajawali dan halte lainnya
4) Untuk yang keempat yaitu: saya akan mewawancari pegawai yang bekerja DISHUB (Dinas Perhubungan Kota Surabaya). Jln. Dukuh Menanggal no.1 kota Surabaya.

D. Tahap-Tahap Penelitian

1. Tahap Pra Lapangan

Dari tahapan yang telah ditulis oleh penulis ini terkait dengan judul yaiu "Analisis Pelayanan Transportasi "Suroboyo Bus" Perkotaan Di

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Suroboyo Bus Di Halte Rajawali Dan Terminal Kasuari". Yaitu tahapan awal seperti mencari data terlebih dahulu untuk mendapatkan suatu informasi yang akan dijadikan data awal yang kemudian akan disusun menjadi latar belakang suatu peneliatan dan rumusan masalah suatu penelitian tersebut.

Tahapan-tahapan yang harus dilakukan pada pra lapangan yaitu sebagi berikut:

a. Peneliti harus terlebih dahulu menyusun penelitian dan merancang sebuah proposal penelitiannya untuk tahap awal
b. Peneliti harus mengetahui tujuannya harus meneliti di lokasi mana sebelum menyusun suatu proposal penelitian.
c. Penelitian dilakukan dibeberapa titik lokasi yaitu yang pertama, di halte rajawali, yang keuda, di Teeminal Kasuari, yang ketiga di Dishub (Dinas Perhubungan Kota Surabaya).
d. Setelah selesai membuat proposal penelitian. Peneliti harus membust durst ijin pra lapangan penelitian terlebih dahulu serta surat ijin penelitian dari kampus terlebih dahulu.

2. Tahap Lapangan.

a. Wawancara

Tahap selanjutnya penelitian harus melakukan sesi wawancara. Wawancara dilakukan untuk mengetahui dan melengkapi data yang sudah di peroleh dari lapangan dan upaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memperoleh data yang akurat dan sumber data yang tepat. Informan yang akan diwawancarai oleh peneliti adalah. Yang petama pihak masyarakat yang menaiki Suroboyo Bus yang berada di halte rajawali, yang kedua pihak pegawai yang melakukan tugas di dalam Suroboyo Bus, yang keempat pihak Dishub (Dinas Perhubungan Kota Surabaya).

b. Pengumpulan Dokumen

Setelah melakukan proses wawancara dan sudah memperoleh informasi yang akan diteliti. Peneliti tersebut akan melakukan pengumpulan sebuah data yang sudah diperoleh serta akan deisamakan dengan data yang berada dilapangan apakah sudah sesuai apa belum dengan apa yang akan kita teliti, untuk yang terakhir akan dilakukan analisis datanya.

c. Menyusun Laporan

Tahap selanjutnya yang akan dilakukan oleh penliti ini setelah semuanya dilakun seperti wawancara, mencari informasi dan mencari data-data yang berada dilapangan dan mendapatkan hasil dari lapangan sudah di teliti proses selanjutnya yaitu analisis data.

E. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan suatu tindakan, untuk selebihnya adalah data tambahan seperti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dokumentasi foto, rekaman dan karya tulisan seperti contoh buku, jurnal, artikel, berita dan sejenisnya. Sumber data yang tertulis berkaitan dengan penelitian ini data yang diperoleh oleh hasil wawancara di halte rajawali, dterminal kasuari tempat penukaran botol menjadi sebuah karcis dan Park & Ride Mayjend Sungkono kota Surabaya dan (Dishub) Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

1) Data Primer: yaitu data yang dikumpulkan langsung dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dengan objek atau tema yang dibahas dan telah dipilih oleh peneliti. Data primer ini, nantinya akan didapatkan dari pihak pertama yaitu dari masyarakat yang menggunakan transportasi "Suroboyo Bus" di halte rajawali. Dihalte rajawali ini merupakan data primer karena, perlunya masyarakat yang sudah pernah menaiki Suroboyo Bus agar mengetahui bagaimana pelayanan yang diterapkan oleh pihak pegawaiSuroboyo Bustersebut. Kedua, saya akan mewawancarai pegawai yang bekerja di dalam Suroboyo Bus guna mengetahui bagaimana pelayanan yang sudah diterapkan kepada masyarakat yang menaiki Bus Surabaya Tersebut apakah sudah melaksanaan sesuai SOP pelayanan apa belum. Ketiga, saya akan mewawancarai pegawai di terminal kasuari Suroboyo Bus guna untuk menanyakan bagaimana caranya mendapatkan karcis dengan penukaran botol plastik hingga menjadi sebuah stiker untuk bisa menaiki transportasi "Suroboyo Bus" di halte rajawali dan halte lainnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dan yang keempat, saya akan mewawancari pegawai yang bekerja DISHUB (dinas perhubungan kota Surabaya). Karena dinas selaku pengelola utama program Suroboyo Bus ini serta pihak yang sangat penting dalam pengelelolaan Suroboyo Bus.

2) Data Sekunder: yaitu data yang tidak diperoleh tidak langsung dari objek atau subjek penelitian. Data yang sudah dipilih oleh peneliti untuk mendukung data primer, data sekunder ini merupakan karya tulisan seperti contohnya buku, jurnal, artikel, berita dan sejenisnya.

F. Tenik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data yang sudah ada. Seperti subyek maupun sample penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan suatu kewajiban, karena teknik pengumpulan data ini nantinya digunkan sebagai dasar untuk menyusun suatu instrumen penelitan. Instrumen penelitian merupakan seperangkat peralatan yang akan digunakan oleh penliti untuk mengumpulan sutu data-data penelitian (krisdianto)[47]. Pengumpulan data merupakan tahapan yang paling penting dalam sebuah penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar yaitu akan mengkasilkan data

[47]Krisdianto, V. H. . *Metode Penelitian Pendoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Kti). (Yogyakarta : Cv Budi Utama, 2018), Hal. 53*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang memiliki kredibilitas yang sangat tinggi. Dan sebaliknya. Oleh karena itu tahapan teknik pengumpulan data ini tidak boleh salah dan harusb dilakukan dengan cermat sesuai prosedur dan ciri-ciri penelitian kualitatif yang sudah ada. Sebab, kesalahan atau ketidak sempurnaan teknik pengumpulan data ini dalam metode pengumpulan data akan berakibat sangat fatal. Yaitu berupa data yang tidak credible. Sehingga hasil penelitian ini tidak bisa dipertanggung jawabkan.

1. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan terhadap objek penelitian. Observasi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu untuk yang pertama observasi langsung dan yang kedua yaitu observasi tidak langsung. Yang dimaksudkan observasi langsung yaitu kita harus turun langsung ke lapangan untuk meneliti suatu tujuan, berdasarkan tema kita yang akan kita teliti, tujuan dari tema yang saya akan teliti yaitu bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan transportasi "Suroboyo Bus" pada saat pandemi covid-19 sekarang. untuk observasi yang tidak langsung yaitu dapat dilakukan melalui hasil rekaman pada saat penelitian maupun yang sudah direkam pada waktu lalu seperti yang sudah tersimpan sebagai koleksi pustaka yang meliputi kumpulan buku dan atau non buku misalnya jurnal atau artikel dan sejenisnya.[48] Observasi

[48]Subandi, *Deskripsi Kualitatif Sebagai Suatu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan,* Harmonia, Volume 11, No. 2, 2011. Hal. 176

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan salah satu teknik yang sagat penting dalam melakukan pengumpulan sebuah data yang sangatlah lazim dalam metode penelitian kualitatif. Observasi berarti pengumpulan data langsung dari lapngan (semiawan)[49]. Sedangkan menurut Zainal Arifin dalam buku (krisdianto)[50] obsevasi yaitu suatu proses yang didahukui dengamn pengamatan yang kemudian pencattan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena yang ada dalam situasi yang sebenar-benarnya, maupun situasi buatan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses komunikasi yang sangat menentukan di dalam proses suatu penelitian. Wawancara dilakukan untuk mengetahui dan melengkapi data yang sudah di peroleh dan upaya memperoleh data yang akurat dan sumber data yang tepat. Wawancara adalah salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data suatu penlitian. Dapat dikatakan bahwa wawancaraatau interview adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewanwancara atau interviewer melalui komnuikasi langsung (yusuf).[51] Metode wawancara ini juga merupakan suatu proses untuk memperoleh keterangan untuk

[49]Semiawan C. R. Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya. (Jakarta: Grasindo, 2010), Hal.103

[50]Ibid, Hal. 61

[51]Ibid, Hal. 24

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bertujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si pewawancara dan responden atau orang yang akan diwawancarai. Yang akan saya wawancarai yaitu yang pertama adalah masyarakat yang menunggu di halte bus rajawali yang akan menaiki Suroboyo Bus tersebut. Yang kedua, adalah pegawai dari Suroboyo Bus itu sendiri. Yang ketiga, pegawai dari terminal kasuari . yang keempat, Dishub (Dinas Perhubungan Kota Surabaya).

Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh suatu informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam suatu penelitian. Atau bisa juga merupakan suatu proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknikl yang lain sebelumnya. Karena merupakan suatu proses pembuktian, maka bisa saja hasil wawancara sesuai atau berbeda dengan informasi yang telah diperoleh sebelumnya.[52]

3. Dokumentasi

Di dalam penelitian kualitatif peran dokumentasi sangatlah besar, data dari dokumentasi ini berguna untuk membantu menampilkan kembali beberapa data yang mungkin belum dapat diperoleh. Beberapa catatan tertulis dan gambar atau foto

[52]Iryana, Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (Stan) Sorong, Hal. 1-10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yangdiperlukan untuk membantu dalam menganalisis data suatu penelitian. Data yang berupa dokumentasi berguna dalam mengecek kebenaran kembali agar lebih memudahkan untuk mendeskripsikan atau menyimpulkan sutau penelitian tersebut.[53] dokumentasi dibuat untuk melengkapi sutu data yang diperoleh dari suatu wawancara dan observasi sehingga bisa mengasilkan kesimpulan dari apa yang kita dapat. Dokumentasi menurut Sahimi, adalah mencari data mengenai hal yang berasal dari pihak lain yang berupa seperti misal catatan, buku, surat kabar, artikel, dan sebagainya[54]

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penerapan secara sistematik yang menggambarkan dan mengilustrasikan, menyingkat dan merekap, serta mengevaluasi data. Teknis analisis data yaitu metode atau cara untuk mendapatkan sebuah data menjadi informasi sehingga data yang di peroleh menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menentukan solusi permasalahan, yang paling penting adalah masalah tentang sebuah penelitian.

[53]Ibid, Hal. 177

[54]Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta : Rineka Cipta, 1993), Hal. 120

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan cara yang dilakukan peneliti dalam melakukan analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang membuat fokus, membuang hal-hal tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa hingga dapat menarik kesimpulan atau memperoleh pokok temuan. Pada intinya yaitu proses penyederhanaan informasi data yang di peroleh atau catatan yang telah kita temukan dilapangan.

2. Sajian Data

Agar mendapatkan gambaran yang jelas tentang data keseluruhan, yang pada akhirnya akan dapat menyusun kesimpulan, maka peneliti harus menyusunya ke dalam penyajian data dengan baik dan jelas agar dapat dimengerti dan mudah dipaham.

3. Penarikan Kesimpulan

Dalam sebuah penelitian akan ada seleksi data penarikan kesimpulan sudah dimulai dari proses awal diperolehnya sebuah data. Oleh karena itu peneliti sebagai bagian instrumen penelitian, sehingga setiap data telah dicek keakuratannya dan validitasnya maka peneliti dapat mengambil sebuah kesimpulannya.[55]

[55]Ibid, Hal. 178

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV
LAPORAN PENELITIAN

A. Setting Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Surabaya

Kota Surabaya adalah koata yang terkenal dengan sebutan kota pahlawan, kota ini merupakan kota terbesar nomer dua di Indonesia setelah kota Jakarta. Kota Surabaya juga dikenal sebagai pusat bisnis, industri, perdagangan, dan pendidikan dikawan timur pulau jawa dan sekitarnya.

kota Surabaya ditetapkan sebagai daerah otonom berdasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Jawa Timur. Selanjutnya adalah, kota Surabaya ditetapkan sebagai kota besar berdsarkan pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawar Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kota Surabaya termasuk kota tertua di Indonesia. Hal ini terbukti dari sejarah yang menunjukkan bahwa kota ini sudah ada jauh sebelum adanya jaman kolonial belanda seperti disebutkan dalam buku yang berjudul “Surabaya 1945 Sakral Tanahku” karya Frank Palmos dan laman resmi pemerintah kota Surabaya tentang profil kota Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebuah kota harusnya menghadirkan kehidupan yang sangat layak. Yang aman dan nyaman bagi warganya untuk beraktifitas secara produktif. Surabaya menerjemahkan misi tersebut dengan menjadikan dirinya kota yang sangat sentosa. Bagi kota metropolis kota Surabaya bisa mewujudkan kesejahteraan ini dilakukan dengan penyiapan sarana pendidikan, pengupayaan layanan, kesehatan prima, pemberdayaan masyarakat, serta penciptaan suasana kondusif. dengan begitu, masyarakat diharapkan merasa nyaman dengan kehidupan yang sedang dijalankan sehingga dapat membangun kota dengan leluasa.[56]

2. Visi Misi Kota Surabaya

Visi kota Surabaya yang ingin diwujudkan pada akvir periode 5 (lima) tahun kedepan ini mwnggambarkan tujuan utama penyelenggaraan pemerintah, yang dapat terwujud melalui upaya pemerintah bersama DPRD, masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya yaitu:"Surabaya Kota Sentosa Yang Berkarakter Dan Berdaya Saing Global Berbasis Ekologi"

Misi kota Surabaya yaitu mengupayakan untuk mewujutkan visi diatas tersebut, lalu dijabarkan menjadi 10 (sepuluh) misi pembangunan kota berikut:

[56]Antonius Purwanto, Kota Surabaya, (18 November 2020, 12:52:46, Https://Kompaspedia.Kompas.Id/Baca/Profil/Daerah/Kota-Surabaya), Diakses Pada Tanggal 21 Juni 2021, Pukul 23:37.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Mewujudkan sumber daya masyarakatyang berkualitas.
b. Memberdayakan masyarakat dan menciptakan seluas-luasnya kesempatan bekerja.
c. Memelihara keamanan dan ketertiban umum.
d. Mewujudkan penataan ruang yang terintegrasi dan memperhatikan daya dukung kota.
e. Memantapkan sarana dan prasarana lingkungan dan pemukiman yang ramah lingkungan .
f. Memperkuat nilai-nilai budaya lokal dalam sendi-sendi kehidupan masyarakat.
g. Mewujudkan Surabaya sebagai pusat penghubung perdagangan dan jasa antar pulau indonesia.
h. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik.
i. Memantapkan daya saing usaha-usaha ekonomi lokal, inovasi produk dan jasa, serta pengembangan industri kreatif.
j. Mewujudkan infrastruktur dan utilitas kota yang terpadu dan efisien.[57]

3. Letak Geografis Kota Surabaya

Posisi geografis kota Surabaya ini sebagai pemukiman pantai yang menjadikan kota Surabaya berpotensi sebagai tempat pemukiman bagi kaum pendatang (imigran). Proses imigrasi inilah yang menjadikan yang menjadikan kota Surabaya ini sebagai kota multi etnis yang kaya

[57]Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (Rpjmd) Kota Surabaya2016-2021

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akan budayanya. Beragam migrasi tidak saja hanya dari berbagai suku bangsa di nusantara, seperti, Madura, Sunda, Batak Borneo, Bali, Sulawesi, dan Papua, tetapi juga dari etnis-etnis di luar Indonesia, seperti etnis Melayu , China, Arab, India dan Eropa, datang singgah dan menetap hidup bersama serta membaur dengan penduduk asli, membentuk pluralisme budaya yang kemudian menjadi ciri khas kota Surabaya.

4. Batasan wilayah

Kota Surabaya terletak diantara 070 12' - 070 21' Lintang Selatan dan 1120 36' - 1120 54' Bujur timur, merupakan kota terbesar kedua di indonesia setelah jakarta. Batas-batas wilayah kota Surabaya adalah sebagai berikut:

1) Batas Utara : Selat Madura
2) Batas Selatan :Kabupaten Sidoarjo
3) Batas Timur : Selat Madura
4) Batas Barat : Kabupaten Gresik

5. Topografi Kota Surabaya

Meliputi: yang pertama kota pantai, yang keduaa dataran rendah antara3-6 m diataspermukiman laut, yang ketiga daerah berbukit, di Surabaya bagian selatan 20-30 m ditas permukiman laut . temperatur kota Surabaya cukup panas yaitu rat-rata antara 22,60 – 34,10 dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tekanan udara rata-rata antara 1005,2-1013,9 milibar dan kelembaba antara 42%-97% kecepatan angin rata-rata perjam mencapai12-23 km, curah hujan rat-rata antara 120-190 mm.[58]

6. Jumlah Penduduk

Wilayah kota Surabaya dibagi dalam 31 kecamatan dan 163 kelurahan dengan jumlah penduduk sampai dengan tahun 2002 mencapai 2.484. 583 jiwa. Dengan luas wilayah 326,36 km2 , maka kepadatan penduduk rata-rata adalah 7.613 jiwa per km2.

No.	Kecamatan	Jumlah kelurahan	Jumlah penduduk
1	Genteng	5	62.056
2	Bubutan	5	103.629
3	Tegalsari	5	113.717
4	Simokerto	5	102.251
5	Tambak sari	6	213.243
6	Gubeng	6	144.543
7	Krembangan	5	119.724
8	Semampir	5	155.741
9	Pabean Cantian	5	87.432
10	Wonokromo	6	175.202
11	Sawahan	6	201.864
12	Tandes	12	86.427
13	Karangpilang	4	51.435
14	Wonocolo	5	63.185

[58]Ragil Firmandani, Wawancara. 10 Juni 20216

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

15	Rungkut	6	81.562
16	Sukolilo	7	76.607
17	Kenjeran	4	84.689
18	Benowo	5	25.214
19	Lakarsantri	6	26.407
20	Mulyorejo	6	59.586
21	Tenggilis Menjoyo	5	42.181
22	Gunung Anyar	4	42.181
23	Jambangan	4	32.521
24	Gayungan	4	37.501
25	Wiyung	4	42.438
26	Dukuh Pakis	4	47.624
27	Asem Rowo	5	31.479
28	Suko Manunggal	5	85.879
29	Bulak	5	26.117
30	Pakal	5	29.651
31	Sambi Kerep	4	40.658
	TOTAL	163	2.484.583

Tabel 1 - Jumlah Penduduk Kota Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Analisis Pelayanan Transportasi "Suroboyo Bus" Pada Saat Pandemi Covid-19 Dan Minat Masyarakat Surabaya Tertarik Menggunakan Transportasi "Suroboyo Bus" Dari Pada Transportasi Lainnya.

1. Pelayanan Transportasi "Suroboyo Bus" pada Saat Pandemi Covid-19.

Sebelum menganalisa tentang berkaitan dengan judul yang saya teliti yaitu Analisis Pelayanan Transportasi "Suroboyo Bus" Perkotaan Di Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Suroboyo Bus Di Halte Rajawali Dan Terminal Kasuari). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana pelayanan transportasi "Suroboyo Bus" pada saat pandemi covid-19 sekarang? Dan Apa yang mendasari minat masyarakat Surabaya tertarik menggunakan transportasi "suroboyo bus" dari pada transportasi umum lainnya?

Wabah covid-19 ini tidak hanya merupakan masalah seluruh dunia , tapi sudah merupakan masalah yang sangat global. Covid-19 berawal muncul dari wuhan cina. Penyebab covid-19 yang begitu cepat dan mematikan, penularannya melalui kontak fisik ditularkan melalui mulut, mata dan hidung. Covid-1 berdampa kepada kehidupan sosial dan melemahkan ekonomi masyarakat. Sejak Badan kesehatan Dunia atau WHO telah menyatakan bahwa virus Corona Covid-19 sebagai pandemi. Menindaklanjuti hal tersebut, pemerintah Indonesia juga menyatakan masalah virus Corona sudah menjadi bencana nasional non alam. Presiden Republik Indonesia dan Pemerintah Daerah beserta para anggotanya memberi tahukan untuk saling bahu membahu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membuat beberapa langkah sebagai upaya pencegahan penyebaran Virus Corona Covid-19 di masyarakat.

Pada masa pandemi atau covid-19 seperti sekarang banyakya orang yang masih takut akan virus corona yang besebaran apalagi semakin maraknya orang yang terkena virus ini dan mengakibatkan fatal yaitu kematian. Kita harus menaati peraturan yang ada pada saat covid-19 seperti sekarang tetap mematuhi tata tertip protokol kesehatan yang telah diberikan oleh pemerintahan, ada juga warga yang senantiasa melanggar aturan pemerintah yang harus selalu menerapkan protokol kesehatan yang yang terlihat acuh tak acuh dengan himbauan - himbauan yang diberikan oleh pemerintah baik pusat, daerah bahkan desa untuk menerapkan protokol kesehatan. Seharusnya dengan adanya virus seperti sekarang yang sangat renta tertular kepada seluruh masyarakat, masyarakat harusnya tersdarar akan adanya peraturan yang telah dikasih oleh pemerintah ini adalah untuk kebaikan kita semua agar kita tidak tertular dengan virus covid-19 ini.

Dimana penulis ini bertujuan untuk menambah wawasan dan memperbaiki situasi wilayah dimana kurangnya kesadaran akan protokol kesehatan akan Pandemi Covid-19. Instansi khusus yang menangani masalah kesehatan masyarakat memiliki peran penting di masa – masa seperti ini, kalu bukan dari masyarakatnya sendiri yang menyadari akan pentingnya menjaga protokol kesehatan untuk sekarang ini mau siapa lagi yang akan sadar kalo bukan dari diki kita

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sendiri yang harus mengerti akan adanyab virus ini. Seperti contoh menaati peraturan yang sudah diberikaan oleh pemerintahan, selalu memakai masker dimanapun keberadaannya, selalu menaati protol kesehatan, selalu jaga jarak dengan orang yang berdekatan, jauhi daerah yang berkerumbunan karena sangat rentannya penularan virus, pola hidup sehat, selalu cuci tangan setalah abis dari luar rumah atau hindari kontak langsung dengan orang yang tidak dikenal.

Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya memperketat protokol kesehatan (prokes), terutama di kawasan terminal hingga tempat parkir kendaraan yang rawan akan penyebaran virus corona atau bisa disebut dengan covid-19 ini. Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya Irvan Wahyudrajat mengatakan, selama Covid-19 manejemen transportasi lebih memprioritaskan ke arah protokol kesehatan. Selama setahun setengah tahun lebih pandemi berjalan penerapan protokol sudah diterapkan kepada para karyawan. Di perketat protokol kesehatan di area Suroboyo Bus ini, dan pengawasan serta pembinaan sopir angkutan.

Tindakan tegas tersebut juga berlaku untuk sopir maupun pegawai Bus Surabaya. Dalam kota Suarabaya juga diwajibkan membawa surat bebas rapid tesrtselama masa bekerja di era pandemi seperti sekarang. Langkah tersebut dilakukan untuk terjadinya penularan terhadap pegawai lainnya dan menjaga kemanan untuk peenumpang Bus Surabaya. Dan melakukan vaksin pertama dan kedua seperti apa yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

telah diberitahukan oleh pemerintah selain itu untuk menjaga kesehatan untuk diri sendiri untu mencegah adanya penularan covid-19 atau virus corona ini. Harus disediakan surat rapit tes positif dan sehat agar untuk bisa terus mengikuti dan menaati peraturan pemerintah dan demi keamanan untuk bekerja.

Penerapan protokol transportasi kesehatan di seluruh terminal Suroboyo Bus sebagai upaya pencegahan penyebaran Covid-19. Seperti mewajibkan sopir serta calon penumpang menggunakan masker serta saling menjaga jarak satu sama lain diperketatnya kewajiban menjaga jarak dan penggunaan menggunakan masker ini, sehingga yang menyebabkan orang yang tidak memiliki masker atau tidak menggunakan masker ini tidak dibolehkan masuk di dalam Suroboyo Bus atau dilarang keras bagi orang yang tidak memakai masker untuk masuk dan menggunakan Suroboyo Bus ini dikarenakan Suroboyo Bus ini telah menggunakan protokol kesehatan setelah adanya pandemi atau covid-19 ini. Jadi Suroboyo Bus selalu menerapkan protokol kesehatan ke seluruh pelanggan atau masyarakat yang ingin menaiki Suroboyo Bus tersebut. Dan pegawai Suroboyo Bus selalu memperingati orang yang tidak mematui protol kesehatan dan selalu memperigati orang-orang yang telah menduduki sesuai dengan anjuran yang sudah diterapkan oleh Suroboyo Bus yang seharusnya setiap Suroboyo Bus tiap harinya mengangkut penumpang sekitar 150 orang penumpang per harinya semestinya sekarang pada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

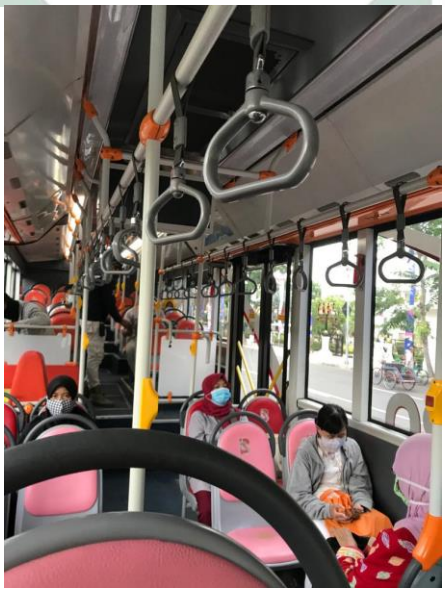
masa pandemi ini mereka hanya saja bisa membawa penumpang cuman 50% dari sebelumnnya per harinya yang seharusnya 150 orang penumpang dam satu bus sekarang hanya bisa membawa penumpang hanya dengan 75 orang saja yang telah di terapkan dengan adanya jaga jarak yang seharusnya bisa di duduki oleh dua orang sekatrang hanya bisa didudukui cuman dengan satu orang saja diberlakukannya aturan seperti itu oleh pihak Suroboyo Bus agar mereka melakukan jaga jarak oleh penumpang lainnya apalagi di era seperti sekarang pada masa pandemi ini semua orang lain yang berdekatan kita menjadi takut atas adanya virus covid-19 ini. Jadi kita harus selalu mematuhi protokol kesehatan dan selalu menaati peraturan yang telah diberikan oleh pihak pegawai dan dimapun itu.

Hal yang sudah di terapkan Suroboyo bus terhadap masa pandemi seperti sekarang. Mereka menerapkan dengan sesuai protokol kesehatan yang telah diberlakukan oleh pemerintah seperti setiap kali orang mau masukdi Bus Surobo mereka selalu di cek suhu badan terelebih dahulu dan selalu mengutamakan antri untuk tidak terjadinya grombolan untuk menerapkan jaga jarak masuk seuai antrian dan melakukan cek suhu tuh satu persatu. Lalu setelah masuk di dalam Suroboyo Bus mereka menaati peraturan yang harus duduk dengan jaga jarak yang harus menduduki tanda yang tidak ada tanda X dikarenakan yang sudah diberikan tanda X oleh petugas itu sebuah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tanda peringatan yang dilarang orang menduduki tanda tersebut gunanya untuk menjaga jarak antar pengguna Suroboyo Bus lainya.

Gambar 2 - Pengecekan Suhu Saat Naik Suroboyo Bus



Gambar 3 - Suasana Di Dalam Suroboyo Bus

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. **Minat Masyarakat Surabaya Tertarik Menggunakan Transportasi "Suroboyo Bus" daripada Transportasi Umum Lainnya**

Yang mendasari minat masyarakat Surabaya untuk teratrik manaiki atau menngunakan Bus Surabaya ini yaitu ada alasan mengapa mereka bisa tertarik dan lebih berminat untuk menaiki Bus Surabaya jadi menurut mereka para pengguna Bus Surabaya karena murahnya meskipun perjalanan berpindah beberapa kali kendaraan Suroboyo Bus tidak mengeluarkan uang sama sekali hanya saya mengumpulkan bebera[pa botol dan kamis bisa menaiki Suroboyo Bus tersebut

Dan ada beberapa lasan lainnya yang telah saya teliti dari masyarakat sekitar dan pengguna Bus Surabaya yaitu:

a. Murah

Yang pertama menurut mereka yaitu murah sebenarnya menurut mereka bukan saja hanya murah tapi bisa dibilang gratis yah, dikarenakan tanpa memerlukan biaya dan hanya mengumpulan beberapa botol bekas saja itu sudah bisa menjadi tiket masuk menuju Bus Surabaya, masyarakat jika ingin menaiki secara gratis hanya butuh mengumpulkan minuman sudah di miinum dan bisa dikumpulan dan bisa ditukarkan ke terminal kasuari hinggga mendaji tiketing, jadi seberapa banyak botol bekas yang sudah di perleh bisa ditukarkan di terminal kasuari untuk menjadi berupa tiket masuk untuk menggunakan Bus Surabaya ini. Dan lebih prektis tidak perlu membawa botol

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bekas lagi untuk menaiki Bus Surabaya hanya saja menunjukkan tiket yang sudah selesai di tukarkan kepda terminal kasuari.

Kehadiran Suroboyo Bus ini sangatlah menbantu sekali bagi masyarakat yang menggunakan selain murah dan menghemat pengeluaran, apalagi dengan meliputi acara yang sangat cukup jauh ditempuh dalam perjalan kita bisa menaiki Suroboyo Bus ini dengan tanpa adanya pengeluaran uang sepeserpun bisa menghemat sekali cuman saja berbekal botol bekas bisa menaiki Suroboyo Bus murah dan gratis perjalan jauh di manapun kita tuju.

b. Nyaman

Untuk yang kedua yaitu nyaman, dari penumpang telah saya wawancari di halte Bus Surabaya di Rajawali merka sangat nyaman sekali atas perlakuan yang diberikan kepada penguna Suroboyo Bus ini selain pegawai yang ramah dan baik pelayanannya juga sangat nyamn sekali selalu dberitahunya setiap penggunan yang selalu menerapkan sistem protokol kesehatan ini selalu diingatkan untuk berjaga jarah satu sama lain, dan selalu diingatkan untuk menaati peraturan yang sudah diterrapkan di Suroboyo Bus.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Meraka yang selalu memasuki area Suroboyo Bus tersebut sangatlah nyamn sekali nayaman dari pelayanan tentu saja nomer satu bagi pengguannya selain nyaman dari pelayana yang telah diberikan oleh pegawai Suroboyo Bus ini, di dalam Suroboyo Bus ini sangat nyaman sekali dari pada bus lainnya sangat bagus sekali Suroboyo Bus yang telah di terapkan oleh kota Suarabaya ini sehingga membuat pengguna sangat betah dan nyaman di dalam Suroboyo Bus tersebut.

Saya sendiri mengakui bahwa yang saya teliti di dalam Suroboyo Bus ini sangat nyaman sekali untuk dinaiki tempatnya yang bagus pelayanannya yang sangat ramah dan baik tempatnya yang bikin orang nyaman bersih sekali menerapkannya sitem kebersihan selalu ada tong sampah di dalam Bus Sroboyo untuk membuang botol yang sudah kita bawa untuk menjadi tiket masuk di dalam Suroboyo Bus dan sangat bagusnnya suasa di dalam Suroboyo Bus membuat pengguna atau masyarakat sangat nyaman menggunankan Bus Surabaya tersebut

c. Praktis dan Efisien

Untuk yang ketiga yaitu sangatlah praktis dan sangat efisien sekali dalam penggunaan Suroboyo Bus ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Praktis menggunakan Suroboyo Bus ini yaitu kita cukup membawa botol bekas saja kita langsung bisa menaiki Suroboyo Bus ini, cukup kita menunggu Suroboyo Bus di halte tedekat di rumah kita, kita membawa botol bekas saja kita bisa meniki Suroboyo Bus ini dan menuju tujuan yang akan kita tuju selain sangat praktis menaiki Bus Surabaya ini kita juga sangat hemat sekali tanpa mengeluarkan pengeluaran sama sekali.

Kehematan juga karena jalur Suroboyo Bus sangatlah banyak sekali sebagai tujuan orang masing-masing dibuat sedemikian rupa sehingga menghubungkan tempat-tempat yang sering dikunjungi oleh masyarakat atau warga misalnya seperti Giant rajawali , tp tunjungan plaza, Bg Junction, tempat wisata seperti kebun binatang Surabaya (KBS) dan tugu pahlawan hotel-hotel Surabaya yang ada seperti bumi hotel Surabaya dan JW Mariot, toko buku Gramedia, JX internasional dan tentunya kampus UINSA Surabaya yang dilewati tentunya sudah sangat efisien bukan yang dilewati oleh Suroboyo Bus di tempat-tempat yang sering dilewati oleh masyarakat Surabaya jadi tidak perlu kawatir tentunya selain sangat hematnya biaya ini tentunya sangat praktis dan efisien sekali penggunann Suroboyo Bus ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Solusi Kemacetan bagi Kota Surabya

Dengan adanya program Bus Surabaya ini yang diterapkan oleh kota Surabaya menurut saya mengungari adanya kemacetan di Kota Surabaya. Dengan jumlah penumpang yang semakin hari semakin bertambah, mengurangi adanya kemacetan lalu lintas relatif berhasil. Kemacetan di Kota Surabaya memang masih terjadi teapi dengan adanya kehadiran program Suroboyo Bus tersebut menurut saya sangat berdampak kepada berkurangnya pengendara motor atau mobil meskipun saya belum mendapatkan data yang sangat relevan. Tapi dengan adanya Bus Surabaya ini memang bisa mengatasi kemacetan seperti contohnya orang yang biasanya menaiki motor malas untuk menaiki kendaraan sendiri dan yang biasanya diantar jemput oleh orang tua atau suami bisa menaiki Bus Surabaya ini agar meminimalisir penggunaan tranportasi dan mencegah kemacetan yang ada di Kota Surabaya.

C. Implikasi Temuan Data dengan Teori Pelayanan Publik SinamBela

Pada dasarnya menurut buku dari sinambela setiap manusia ini sangat membutuhkan pelayanan, bahkan secara ektrim dapat dikatakan bahwa pelayanan ini tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

manusia. Kualitas pelayanan yang berhubungan erat dalam pelayanan yang sistematis dan komperatif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan harusnya bisa memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam buku perilaku pelayanan prima sektor publik menurut SENPANASLAS. variabel yang dimaksud yaitu:

1) Pemerintah yang bertugas melayani
2) Mayarakat yang dilayani pemerintah
3) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5) Resource yang tersedia untuk diracikdalam bentuk kegiatan pelayanan
6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standart dan asa pelayanan masyarakat
7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing –masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepuasaan pelanggan sebagai tujuan utamanya. agar kepuasaan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi.[59]

Secara teoritik, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasaan itu dituntut kualitas pelayanan prima yaitu:

Menurut Sepanas Lan dalam Nurhasyim (2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah sebagai berikut:

1) Pelayanan yang terbaik dari pemerintahan kepada pelanggan atau pengguna jasa.
2) Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
3) Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standard dan pelayanan yang dilakukan secara maxsimal.
4) Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas yaitu masyarakat eksternal dan intertnal.

Berdasarkan pengertian-pengertian yang telah ditulis diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, keburuhan pelanggan tersebut dapat dipenuhi sesuain harapan dengan keinginan pelanggan dan persepsi mereka.

[59]Ibid, Hal. 8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelayanan dapat diartikan sebagai proses pelayanan kepada masyarakat atau *Customer*, baik berupa barang atau jasa melalui beberapa tahapan, prosedur, dan persyaratan-persyaratan. Waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara tranparan untuk mencapai kepuasaan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi. Pelayanan harus memiliki standar kualitas yang sangat baik. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai sebuah proses pengenalan dan pengembangan pribadi karena dalam memberikan pelayanan seorang pemberi layanan harus melakukan perbaikan terhadapadiri kita sendiri.[60]

Pelayanan transportasi politik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini lah yang dilakukan oleh Suroboyo Bus halte rajawali dan terminal kasuari dan juga pengguna Suroboyo Bus. Yang sudah di terapkan Oleh pegawai Suroboyo Bus yang melakukan dan melayani sepenuh hati untuk penggunanya

Dalam teori pelayanan transportasi politik yang dikemukakan oleh Sinambela dapat saya simpulkan dengan temuan data yang sudah saya temukan. Seperti halnya melayani para pengguna Suroboyo Bus dan menerapkan sistem protokol

[60] Ibid, Hal 5-7.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesehatan yang telah di lakukan oleh pemerintahan. Pada masa pandemi seperti sekarang ini. Sperti yang dikatakan oleh Kara Safira ibu satu anak Pengguna Bus Surabaya mengatakan bahwa:

> "pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Bus Surabaya ini sangtlah ramah sekali dan sopan, mereka sepenuh hati memberikan pelayanan yang sangat baik dan nyaman sehingga pengguna merasa sangat senang atas pelayananya yang sangat baik itu, tidak rugi juga selain penghematanm murah dan efisien tidak adanya penumpukkan sampah dirumah sampah jauh lebih bermanfaat untuk bisa menggunakan Bus Surabaya ini. Mereka juga mendapatkan pelayanan yang sangat baik dari para pegawai yang berada di dalam Suroboyo Bus. Ibu Kara Safira satu anak ini sangatlah beruntung sekali dengan adanya Suroboyo Bus ini dan pelayanan yang sangat baik dan memuaskan sekali." [61]

Adapun narasumber yang lain yang sedah syaa wawancai sesama dengan pengguna Bus Surabaya tentang pelayanan dimasa pandemi seperti sekarang yaitu ibu Yuni Arianti pengguna Suroboyo Bus ini dia mengatakan bahwa:

> "Ibu Yuni Ariyanti mengatakan bahwasannya pelayanannya yang telah diberikan oleh pengguna Bus Surabaya ini telah menerapkan aturan sesuai dengan protokol kesehatan yang di suruh oleh pemerintah dan masuknya sesuai urutan dan menerapkan sistem berjaga jarak jadi tidak terjadi berdesakan untuk proses masuk ke dalam bus dan juga duduknya yang semestinya bisa duduk berdua sekarang hanya bisa untuk satu orang dan sebelahnya harus kosong mencegah terjadinya penularan virus covid-19tersebut, dan sebelum masuk juga selalu di cek suhu terlebih dahulu dan diharapkan semua memakai

[61]Kara Safira – Warga Surabaya Selaku Pengguna Suroboyo Bus. Wawancara Dilakukan Pada Hari Jumat, 11 Juni 2021 Pukul 16. 25.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masker apabila tidak memakai masker dilarang keras untuk menaiki Bus Surabaya ini mbak, ujarnya" [62]

Selanjutnya dari pihak pegawai Bus Surabaya sendiri yang akan saya wawancarai perihal apa yang saja pelayanan yang diterapkan di masa pandemi seperti ini, dan apa yang jadi pembeda pelayanan dari masa pandemi dan sebelum adanya virus corona ini, yaitu pegawai yang bekerja di Bus Surabaya mas Ahmad Farid Cito Marlangga mengatakan bahwa:

> "Pelayanan yang diterapkan selama masa pandemi seperti sekarang harus adanya penerapan sistem protokol kesehatan, misalnya seperti mengecek suhu tubuh pengguna Suroboyo Bus ini sebelum memasuki bus tersebut, menyediakan hand sanitaizer, selalu mengwasi pengguna untuk memperingati untuk selalu berjaga jarak anatar pengguna lainnya hindari kerumunan banyak orang masuk harus sesuai dengan antrian agar tidak adanya kerumunan yang terjadi, menerapkan pelaynana semaksimal mungkin dengan aturan yang sesuai ytang telah disuruh oleh pemeritanhan. Untuk perihal yang jadi pembedadari masa pandemi ini yang seharusnya biasanya bisa masuk 150penumpang per harinyanya sekarang dikurangi hanya dengan 75 orang penumpang dikurangin 50% dari penumpang selumnya yang dulunya bisa memuat orang banyak sebelum pandemi ada yang sampai beridiri juga sekarang diatur dan harus berjaga jarak satu sama lain menduduki yang sudah disiapkan oleh petugas pegawai Suroboyo Bus ini yang berdiri pun selalu diawasi untuk selalu berjaga jarak tidak boleh saling berdekatan sesama pengguna meskipun sanak saudara harus selalui menaati peraturan pelayanan yang sudah kami terapkan demi kesehatan pengguna satu sama lain."[63]

---

[62]Ibu Yuni Ariyanti – Warga Surabaya Selaku Pengguna Suroboyo Bus. Wawancara Dilakukan Pada Hari Jumat, 11 Juni 2021 Pukul 16. 35.

[63]Ahmad Farid Cito Marlangga – Pegawai Suroboyo Bus. Wawancara Dilakukan Pada Hari Jumat, 11 Juni 2021 Pukul 17. 20.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya yaitu pihak pegawai atau petugas terminal kasuari di belakang JMP akan saya wawancarai perihal bagaimana menerapkan pelayanan di masa pandemi seperti sekarang, yang menjadi narasumbernya yaitu mbak fara nadia mengatakan bahwa:

> Saya menerapkan selalu sesuai dengan protokol kesehatan mbak selalu menjaga jarak dengan orang yang sedang menukarkan botol bekas untuk menjadi tiket untuk penggunaan menaiki Bus Surabaya selalu menyediakan hand sanitizer di depan meja saya setelah kontak dengan orang yang sedang menukarkan bbotol bekas untuk menjadi tiket dan saya selalu menganjurkan untuk selalu mencuci tangan terlebih dahulu ketika sudah menyelesaikan penghitungan botol sampah untuk menjadi tiket selalu menerapkan sistem protokol kesehatan ke diri saya sendiri ataupun pengguna lainnya agar tidak gampang terjadinya proses penularan covid-19.[64]

Keterangan yang sudah saya jelaskan diatas ini yaitu merupakan teori yang dikemukakan oleh Sinambela yang berada di buku *reformasi pelayanan publik (teori kebijakan, dan implementasi)*. Data yang telah saya paparkan diatas berupa penlitian yang sudah saya laksanakan di lapangan berupa hasil data dokumentasi yang sudah saya laksanakan. Implikasinya yaitu dari pihak pengguna Bus Surabaya, pegawai Bus Surabaya dan terminal kasuari, dengan cara mewawancarai beberapa narasumber yang sudah disiapkan dari judul penelitian ini.

[64]Fara Nadia – Pegawai Terminal Kasuari Bagian Penukaran Tiket. Wawancara Dilakukan Pada Hari Kamis, 1 April 2021 Pukul 15. 08.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Menurut pemaparan yang sudah peneliti jelaskan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa berikut:

1. Yang telah saya peroleh dari hasil lapangan yang sudah saya teliti dapat disimpulkan bahwa semua tempat yang sudah saya teliti pada masa pandemi seperti ini di dalam Suroboyo Bus para petugas atau pegawai Suroboyo Bussudah menerapkan adanya sitem protokol keshatan seperti selalu berjaga jarak satu sama lain dan selalu mencegah adanya kerumunan yang terajdi selalu mengasih tau tentang bahanya covid-19 ini selalu menggunkan masker dimanapun mereka berada. Selalu menaati peraturan yang telah diberi oleh petugas dan selalau mematu protol kesehatan
2. Karena dengan adanya pelayanan yang baik dari para pegawai Suroboyo Bus sangat berpengaruh untuk minat masyarakat yang tertarik menggunakan Suroboyo Bus jika saja pegawai tidak menerapkan sistem pelayan yang baik ramah dan sopan mereka senatiasa tidak akan juga kembali untuk menaiki Suroboyo Bus ini, jadi menerapkan sitem pelayanan yang baik ini juga bisa menjadikan pengguna untuk ingin menaiki Suroboyo Bus lagi dan akan berbicara kepada yang lain atas pelayanannya yang sangat baik dan bagus.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran

Pelayanannya sangat bagus memang yang sudah diterapkan oleh petugas kepada pengguna Bus surobo ini tapi lebih ditingkat lagi agar para pengguna lebih nyaman lagi dan merasa lebih aman di dalam Suroboyo Bus ini dengan pelayanan yang sudah bagus dan lebih ditingkatkan lagi mereka jauh lebih percaya bahwasannya pelayan yang telah diberikan tentunya sudah semaksimal mungkin untuk pengguna Suroboyo Bus agar mereka mereka merasa sangat yaman , pelayan yang sudah baikpun kadang ada salahnya dimata pelanggan maka dari itu disini tetap diterapkan pelayanan yang seperti ini pelayanan yang sangat baik sekali dan bisa mendapatkan rating yang bagus dari pengguna Suroboyo Bus dan selalu konsisten dengan pelayanan ini.

Semoga dengan adanya program Suroboyo Bus ini dari pemerintahan banyak yang terbantu dari hematnya menaiki Suroboyo Bus ini dan bisa dibilang gratis untuk menaiki Bus ini bisa membantu perjalanan masyarakat kota Surabaya untuk menggunakan Suroboyo Bus ini ke tempat tujuannya dan tidak lagi memikirkan tidak mempunyai uang atau tidak ongkosnya mahal atau tidak ketika jarak yang ditempuh jauh. Cukup mengumpulkan sampah bekah botol plastik ini semua orang dan pengguna bisa menaiki Suroboyo Bus ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Ardiansya, M.Si. 2015. *Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.

Arikunto, Suharsimi. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ariyanti, Yuni – Warga Surabaya Selaku Pengguna Suroboyo Bus. *Wawancara*. Dilakukan Pada Hari Jumat, 11 Juni 2021 Pukul 16. 35.

Asmawi, Awing. *Masalah dan Dinamika Implementasi Kebojakan Publik Tentang Tranportasi Kajian Di Kota Tasikmalaya*, Jawa Barat, Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol.3 No.2.

B Kusuma, Brawijaya. 2020. *Suroboyo Bus Sebagai Angkutan Umum Di Surabaya Berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, Jurist-Diction Volume 3 No. 4.

Daljoeni, N. 2003. *Geografis Desa Dan Kota*. Bandung: Alumni.

David Osborne, Ted Abdul Gaebler. 1999. *Mewirausahakan Birokrasi: Mentranformasikan Semangat Wirausaha, Terjemahan Abdul Rosid.* Jakarta: Ppm.

Economic And Social Commission For Asia And The Pacific, *Assessment Of Urban Tranportation System And Services*. Bangkok, 19-21 November 2018.

Firmandani, Ragil. *Wawancara*. 10 Juni 20216.

Hensi, Margaretta. 2000. *Pembangunan Pendesaan*. Jakarta: Gramedia.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Indahsari, Dyah Ayu Risnu. A.A, *Analisis Kinerja Suroboyo Busrute Barat-Timur Terhadap Kepuasan Pelaku Transportasi*, Jurnal Teknik Its Vol. 8, No. 2.

Iryana. *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (Stain) Sorong.

J.S Badudu, Sultan Mohammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

Krisdianto, V. H. 2018. *Metode Penelitian Pendoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Kti)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayana*. Jakarta: Stia Lan Press, 2000.

Marlangga, Ahmad Farid Cito Marlangga – Pegawai Suroboyo Bus. *Wawancara*. Dilakukan Pada Hari Jumat, 11 Juni 2021 Pukul 17. 20.

Morlokj, Edward. K. 1998. *Pengantar Teknik Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.

Nadia, Fara – Pegawai Terminal Kasuari Bagian Penukaran Tiket. *Wawancara*. Dilakukan Pada Hari Kamis, 1 April 2021 Pukul 15. 08.

Nasution, A 1996. *Manejemen Tranportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ouwaseyi Joseph Afolabi, Adegbayi M.Hasan Luqman O. Ag, *Behavior Pattren Of Commercial Publiktransport Passengers In Lagos Metropolis*, Journal Of Subtainable Development Of Tranport And Logistics, 2(1), 2017.

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Prasanti, Dita. *Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan*, Jurnal Lontar Vol. 6 No. 1 Januari-Juni 2018.

Purwanto, Antonius. Kota Surabaya. (18 November 2020, 12:52:46, Https://Kompaspedia.Kompas.Id/Baca/Profil/Daerah/Kota-Surabaya), Diakses Pada Tanggal 21 Juni 2021, Pukul 23:37.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (Rpjmd). Kota Surabaya 2016-2021

Safira, Kara – Warga Surabaya Selaku Pengguna Suroboyo Bus. *Wawancara*. Dilakukan Pada Hari Jumat, 11 Juni 2021 Pukul 16. 25.

Salim, H.A. Abass. 2000. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Semiawan C. R. 2010. Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya. Jakarta: Grasindo.

Silvia, Febi. *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar Ii*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Makassar.

Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Subandi, *Deskripsi Kualitatif Sebagai Suatu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan*, Harmonia, Volume 11, No. 2, 2011.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sulistyowati, Arini. *Optimalisasi Pengelolaan Dan Pelayanan Transportasi Umum (Studi Pada "Suroboyo Bus" Di Surabaya*, Universitas Wijaya Putra, Surabaya.

Sumin, Ratna. *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon*, Jurnal Sekretari Vol. 4 No. 2-Juni 2017.

Supriyatno, Dadang. Kinerja Layanan Bis Kota Di Kota Surabaya, Jurnal Transportasi Vol. 10 No. 1 April 2010: 43-52.

Syafiie, Inu Kencana. 1999. *Ilmu Adminidtrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.

Taufana, Verryza Agridita. *Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Strategi Pelanggan Di Bandara Sepinggan, Balikpapan*, Jurnal Pelayanan Publik Volume 1, Nomor 1, Januari 2014.

Tuames, Gaspar Y. K. *Pemodelan Bus Surabaya (Moving Moda Sebelum Ke Suroboyo Bus)*, Juteks - Jurnal Teknik Sipil Vol. Iv No. 1, 2019.

Warpani. S. 1990. *Merencankan Sistem Pengangkutan*. Bandung : Itb.

Winaryo, M. Bayu. *Peran Pemerintah Kota Surabaya Dalam Pengaturan Transportasi Publik Kota Surabaya : Studi Perkotaan Program "Suroboyo Bus"*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

Friyanka, Yudha. 2017.*Politik Transportasi di Perkotaan : Studi Tentang Relasi Pemerintah dan Operator dalam Bus Rapid Transit di Kabupaten Sidoarjo*, Jurnal Politik Muda, Vol. 6, No. 3, Agustus - Desember, 253 – 261.Hal. 255-256.

http://okyfisika10.blogspot.com/2014/09/kumpulan-motto-skripsi-lengkap.html

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id