

HIGHWAY TRANSPORT WORKERS

C

KINERJA PELAYANAN TRANSPORTASI
(STUDI DESKRIPSI TENTANG PENINGKATAN KINERJA
PELAYANAN PERUM DAMRI UNIT ANGKUTAN BUS KOTA
SURABAYA)

FF

Fit AN 32 / 02

Wib

lk

SKRIPSI



Oleh :

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

AMANG WIBOWO
NIM : 079715398

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GENAP TAHUN 2001 / 2002

KINERJA PELAYANAN TRANSPORTASI
(STUDI DESKRIPSI TENTANG PENINGKATAN KINERJA
PELAYANAN PERUM DAMRI UNIT ANGKUTAN BUS KOTA
SURABAYA)

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

Oleh :

AMANG WIBOWO
NIM : 079715398


PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GENAP TAHUN 2001 / 2002

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan

Surabaya, Juni 2002

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jusuf Irianto', with a large, sweeping flourish above the first part of the name.

Drs. H. Jusuf Irianto, M.Com

Nip. 132048915

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 9 Juli 2002
Pukul : 10.00 BBWI
Tempat : Gedung Fisip Unair R.250

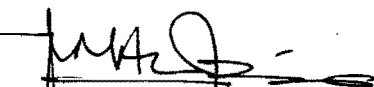
Dewan Penguji terdiri dari :

Ketua




Drs. Soenyoto Rais, MA
NIP : 130 324 137

Anggota



Drs. Gatot Pramuka, MSi
NIP : 131 801 401



Drs. H. Jusuf Irianto, MCom
NIP : 132 048 915

ABTRAKSI

Titik perhatian dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “ Bagaimana kinerja pelayanan transportasi yang dilakukan oleh Perum Damri unit bus kota Surabaya “dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Tipe Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Pengumpulan datanya dilakukan dengan metode wawancara, observasi serta penggunaan dokumen sebagai data sekunder. Sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata yang diperoleh dari informan serta data tambahan dari dokumen, media massa dan literature yang mendukung. Para informan terdiri dari Kepala bagian Tata usaha Perum Damri unit bus kota Surabaya, Staf keuangan Perum Damri Surabaya, Kasubag Kepegawaian Perum Damri Surabaya, Kasubag Operasional , Kasubag Teknik Perum Damri Surabaya dan sopir atau awak bus Perum Damri Surabaya.

Dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan peneliti mengadakan observasi dan wawancara dengan para informan terpilih serta dokumentasi. Sedangkan untuk menganalisa data yang diperoleh peneliti menggunakan model interaktif dari Hberman.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Perum Damri unit bus kota Surabaya masih kurang optimal hal ini terlihat seringnya keluhan dari masyarakat tentang interval waktu antar bus serta asap bus kota yang mengganggu. Dan berbagai hal yang perlu ditingkatkan seperti penyediaan halte

bus serta armada yang cukup bagus merupakan harapan masyarakat, tentang sikap awak bus kota Damri yang serigkali sewenang dalam tariff aga diberikan sanksi dan perlu pembinaan dari manjemen Perum Damri unit bus kota Surabaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Surabaya. Koordinasi antar instansi sangat diperlukan untuk mewujudkan transportasi kota yang baik.

Secara praktis hasil studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemeikiran yang bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan transportasi kota dan mewujudkan transportasi kota Surabaya yang teratur. Serta memberikan sedikit gambaran kepada masyarakat tentang prosedur kerja dan aturan kerja di Perum Damri unit bus kota Surabaya dan untuk mewujudkan transportasi kota yang baik diperlukan kesadaran masyarakat untuk disiplin dan mensosialisasikan penggunaan kendaraan umum sebagai sarana transportasi.