

PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM BUS DAMRI KHUSUS WANITA  
DI KOTA SURABAYA

(Studi Kasus di Terminal Purabaya Kota Surabaya)

SKRIPSI



Disusun Oleh :

DINNY OCTAVIANE WASISTYA

NPM. 0941010016

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
SURABAYA  
2013

PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM BUS DAMRI KHUSUS WANITA  
DI KOTA SURABAYA  
(Studi Kasus di Terminal Purabaya Kota Surabaya)

Oleh :  
DINNY OCTAVIANE WASISTYA  
NPM. 0941010016

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 18 April 2013

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Tim Penguji :

1.

Dr. Lukman Arif, MSi  
NIP. 196411021994031001

Dr. Lukman Arif, MSi  
NIP. 196411021994031001  
2.

Drs. Pudjo Adi, MSi  
NIP. 195105101973031001  
3.

Dr. Ertien Rining N, MSi  
NIP. 196801161994032001

Mengetahui,  
DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati, Msi  
NIP : 195507181983022001

PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM BUS DAMRI KHUSUS WANITA DI  
KOTA SURABAYA

(Studi Kasus di Terminal Purabaya Kota Surabaya)

Disusun Oleh :

DINNY OCTAVIANE WASISTYA

NPM. 0941010016

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Dr. Lukman Arif, Msi  
NIP.196411021994031001

Mengetahui,  
DEKAN

Dra. Ec.Hj. Suparwati, Msi  
NIP : 195507181983022001

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "Pelayanan Transportasi Umum Bus DAMRI Khusus Wanita di Kota Surabaya". Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi persyaratan kurikulum pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Dalam tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Lukman Arif, MSi sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis.

Disamping itu penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lukman Arif, MSi selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
2. Ibu Dra. Susi Hardjati, MAP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan bekal dalam proses perkuliahan di Program Studi Administrasi Negara Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

4. Bapak Pudjo dan Bu Ertien selaku dosen penguji yang memberikan masukan-masukannya sehingga skripsi ini menjadi jauh lebih baik.
5. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan supportnya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Teman-teman Administrasi Negara terutama angkatan 2009 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Partner penelitian saya Vera, Randy, Sisil, Dinar, Indra, Marta, Anggun, Sonia dll.
7. Pak Pur selaku Kabag Operasional Perum DAMRI dan Mas Deby, UPTD Terminal yang sudah membantu memberikan data-data.
8. Dwi Ayu dan Dedi Kurniawan yang membantu pemotretan dan pengeditan foto wisuda. Terimakasih supportnya guys.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis sangat menyadari masih ada kekurangan-kekurangan, baik dari segi teknis maupun materiil penyusunannya. Oleh karena itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik dari semua pihak yang dapat menambah kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga hasil dari skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, April 2013

Penulis

## ABSTRAKSI

### DINNY OCTAVIANE WASISTYA. PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM BUS DAMRI KHUSUS WANITA DI KOTA SURABAYA.

Penelitian ini didasarkan pada fenomena tentang kejahatan yang terjadi di transportasi umum yang rata-rata korbannya adalah wanita. Dari hasil pengamatan dilapangan bus Damri khusus wanita ini ternyata standart pelayanan masih kurang sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan. Maka tujuan penelitian ingin mengatahui Pelayanan Transportasi Umum Bus Damri Khusus Wanita. Karena pelayanan merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan tetap berjalan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan. Dalam hal ini diperlukan kerjasama dari berbagai pihak untuk dapat saling mencegah terjadinya ketidaksesuaian. Berdasarkan hal diatas, maka dibuatlah rumusan penelitian "Pelayanan Transportasi Umum Bus DAMRI Khusus Wanita di Kota Surabaya".

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif dengan fokus penelitian 6 hal yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Sumber dan jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan reduksi data, display data, instrument penelitian ini adalah pedoman wawancara, catatan dilapangan, dan koneksi internet.

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah keamanan halte dan di mobil bus tidak cukup baik. Keselamatan masih perlu ditingkatkan. Kenyamanan di mobil bus cukup memadai, tetapi kenyamanan di halte perlu ditingkatkan. Keterjangkauan bus DAMRI khusus wanita cukup baik. Kesetaraan kurang baik karena kurangnya fasilitas untuk penyandang cacat. Keteraturan kedatangan dan keberangkatan mobil bus kurang tepat.

Kata Kunci : Pelayanan, transportasi.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR REVISI SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori .....	13
2.2.1. Definisi Pelayanan.....	13
2.2.2. Definisi Pelayanan Publik.....	15
2.2.3. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.4. Standart Pelayanan Minimal Angkutan Masal .....	26
2.2.5. Definisi Gender .....	33

2.2.6. Definisi BUMN.....	33
2.2.7. Kerangka Berfikir Teori .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	37
3.2. Fokus Penelitian.....	38
3.3. Lokasi Penelitian.....	40
3.4. Sumber Data .....	41
3.5. Pengumpulan Data .....	42
3.6. Analisis Data.....	44
3.7. Keabsahan Data .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	49
4.2. Hasil Penelitian .....	72
4.3. Pembahasan Penelitian .....	131
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>143</b>
5.1. Kesimpulan .....	143
5.2. Saran .....	145

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir .....	36
Gambar 2. Analisis Model Interaktif Menurut Miles dan Huberman .....	46
Gambar 3. Struktur Organisasi Perum DAMRI Surabaya .....	56
Gambar 4. Lokasi UPTD Terminal Purabaya Surabaya.....	67
Gambar 5. Struktur Organisasi UPTD Terminal Purabaya Surabaya .....	71
Gambar 6. Contoh Halte .....	73
Gambar 7. Petugas Pengawasan .....	75
Gambar 8. Informasi Pariwisata .....	77
Gambar 9. Bus Damri Khusus Wanita .....	79
Gambar 10. Ruang Pengemudi .....	81
Gambar 11. Tombol Lampu Isyarat Tanda Bahaya .....	82
Gambar 12. Fasilitas Lampu Penerangan .....	84
Gambar 13. Supir dan Kondektur Bus Damri Khusus Wanita .....	85
Gambar 14. Kotak Hitam Pada Badan Bus Damri Khusus Wanita .....	92
Gambar 15. Palu Pemecah Kaca dan Tabung Pemadam Kebakaran .....	93
Gambar 16. Fasilitas Pegangan Penumpang .....	98
Gambar 17. Contoh Lampu Penerangan .....	102
Gambar 18. Halte Tanpa Fasilitas AC .....	103
Gambar 19. Halte Bhayangkara .....	105

Gambar 20. Halte Dengan Luas Lantai Mencukupi .....	106
Gambar 21. Lantai Untuk Memberi Kemudahan Naik/Turun Penumpang .....	108
Gambar 22. Fasilitas Lampu Penerangan di Mobil Bus .....	109
Gambar 23. Situasi Didalam Bus Damri Khusus Wanita Yang Sepi .....	110
Gambar 24. Suhu AC Didalam Mobil Bus .....	112
Gambar 25. Situasi Mobil Bus Tanpa Tempat Sampah .....	113
Gambar 26. Luas Lantai Didalam Mobil Bus .....	114
Gambar 27. Tiket Bus Damri .....	118
Gambar 28. Situasi Halte .....	123

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Armada Perum DAMRI .....	62
Tabel 2. Jumlah Pegawai UPT PERUM DAMRI Bandara – Juanda .....	63
Tabel 3. Jumlah Pegawai UPT PERUM DAMRI Patas AC .....	64
Tabel 4. Jumlah Pegawai UPT PERUM DAMRI UABK .....	65
Tabel 5. Sumber Daya Manusia di UPTD Terminal Purabaya Surabaya .....	71

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah salah satu bidang yang tidak luput dari pengaruh kemajuan teknologi. Semakin tingginya tuntutan mobilitas masyarakat menjadikan sarana transportasi mengalami peningkatan permintaan yang luar biasa. Hal ini menjadikan semakin padatnya ruas-ruas jalan yang ada, akibat tidak sebanding dengan jumlah kendaraan bermotor yang ada. Menyadari peran transportasi yang sangat vital, maka harus tersedia jasa transportasi yang serasi dengan tingkat kebutuhan pelayanan angkutan yang tertib, selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, teratur, dan dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Seperti yang telah disebutkan dalam UU RI No.14 tahun 1992 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, bahwa transportasi mempunyai peranan penting dan strategis untuk memantapkan perwujudan wawasan nusantara, memperkuat ketahanan nasional, dan mempererat hubungan antar bangsa dalam usaha mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya. Menyadari peranan transportasi darat khususnya pelayanan di dalam bus harus seimbang

dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang ramah, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, selamat dan efisien.

Seiring perkembangan Kota Surabaya sebagai pusat kegiatan masyarakat Jawa Timur, menimbulkan pergeseran pemukiman ke luar kota dan bertambah banyaknya jarak perjalanan harian masyarakat yang sering disebut perjalanan komuter. Perjalanan dari dan ke luar kota lebih banyak dilakukan oleh kendaraan pribadi, sehingga kemacetan tidak dapat dihindari pada jalan-jalan penghubung Kota Surabaya dengan kota disekitarnya.

Kemacetan ini dapat menyebabkan bertambahnya waktu perjalanan seseorang dari dan tempat asal tujuan yang diinginkan. Kemacetan lalu lintas pada umumnya tidak dikehendaki oleh masyarakat, hal ini disebabkan karena dapat meningkatkan waktu perjalanan dan biaya perjalanan, dapat meningkatkan biaya operasi kendaraan, dan dapat meningkatkan jumlah kecelakaan, meskipun biasanya kecelakaan tidak begitu serius karena kecepatannya rendah (Dinas Perhubungan Pemerintah Kota Surabaya, 2011).

Seperti data yang peneliti dapat dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya pada tahun 2012 jumlah penduduk meningkat dari tahun 2011 dengan jumlah 3.128.420 jiwa dari 3.024.321 jiwa di tahun 2011. Serta pada tahun 2011 jumlah penduduk wanita meningkat dari tahun sebelumnya, yaitu 235.457 dari 117.707 jiwa.

Sementara itu, dari data yang diperoleh di Dinas Perhubungan Kota Surabaya rata-rata volume lalu lintas harian rata-rata (LHR) pada tahun 2011 di Kota

Surabaya dengan jenis kendaraan sepeda motor adalah 111,383 dan dengan rata-rata per tahun 3.70%, berbeda jauh dengan jumlah kendaraan mobil pribadi pada tahun 2011 dengan jumlah 26,096. (Dinas Perhubungan Pemerintah Kota Surabaya, 2011).

Data klasifikasi tiap-tiap jenis kendaraan pada ruas jalan yang di survey apabila dilakukan rata-rata maka dapat diketahui jumlah rata-rata tiap jenis kendaraan pada setiap jalan selama 16 jam pada tahun 2011 adalah 491.000 kendaraan sepeda motor, 65.752 kendaraan mobil pribadi dan 185 kendaraan bus besar. (Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2011).

Semakin padat arus dan kendaraan bermotor, semakin pula menimbulkan kemacetan. Dan ada pemikiran untuk mengatasi kemacetan ini yaitu dengan alat transportasi umum. Dengan tuntutan pengguna pelayanan transportasi yang sering mengakibatkan kejahatan, tindak kriminal atau pencopetan pada kaum wanita.

Pemerksaan terhadap perempuan di dalam angkot terjadi pada Jumat (20/1/2012). Korban bernama JM (18) merupakan seorang mahasiswi sekolah tinggi kebidanan di wilayah Ciledug, Tangerang. Ia dipaksa melayani nafsu lima pria tak dikenal, salah satunya sopir angkot, saat menumpang angkutan umum C01 jurusan Ciledug-Kebayoran Baru. (Kompas.com Penulis : Sabrina Asril | Minggu, 22 Januari 2012 | 16:06 WIB).

Untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya tindak kejahatan atau pemerksaan seperti kejadian diatas di Kota Surabaya, maka dari itu hal ini yang melatar belakanginya dikeluarkan bus DAMRI khusus wanita di Kota Surabaya.

Hal ini merupakan jawaban dari pertemuan Walikota Surabaya dan Perum DAMRI pada bulan April 2012 di Balai Kota Surabaya, hal itu dianjurkan karena permintaan sejumlah kalangan setelah munculnya kasus-kasus pelecehan seksual pada kaum perempuan di angkutan umum, terutama bus. (Surabaya.Tribunnews.com 13/07/2012).

Seperti yang dikatakan Kasubit Binpolmas AKBP Aziza Hani dalam koran Jawa Pos (Minggu, 11 November 2012) mengatakan pihaknya sedang berupaya mengantisipasi kejahatan di angkutan kota, terutama di Surabaya dan sekitarnya.

Maka dari itu pemerintahan berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk rakyatnya sesuai dengan standart pelayanan. Seperti yang telah disebutkan di UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 21 bahwa jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan.

Seperti yang dikeluarkan Perum DAMRI atas himbauan Walikota tersebut tentang bus khusus wanita yang launching pada tanggal 2 Juli 2012 dengan 6 unit mobil dan trayek nya Terminal Purabaya – Ujung, Tanjung Perak (pelabuhan laut) PP, melewati jalan protokol tengah kota Surabaya. Dan Terminal Purabaya lewat jalan Ahmad Yani, jalan Raya Darmo, jalan Basuki Rahmat, berakhir di Terminal peti kemas di pelabuhan Tanjung Perak, dan sebaliknya siap melayani dan menjaga kaum hawa dari tangan-tangan jahil lelaki iseng.

Memang awalnya ketika perencanaan pada tanggal 30 April 2012 di Balai Kota Surabaya, disebutkan ada 13 unit bus yang akan disediakan untuk

penumpang wanita itu. Tetapi sejak mulai beroperasi pada 2 Juli 2012, armada yang beroperasi sebanyak 6 unit, dan sekarang hanya tinggal 4 bus yang ber lalulalang. Tetapi sejak dioperasikan secara resmi pada tanggal 2 Juli 2012, bus khusus wanita yang diluncurkan Pemkot Surabaya masih belum mendapat tanggapan yang antusias dari kaum hawa. Karena masih kurangnya minat penumpang wanita atau karena kurang tersosialisasinya bus khusus wanita tersebut, pihak Perum DAMRI Surabaya sebagai operator bus mengaku tekor. Dan untuk mengurangi kerugian, maka jumlah armada dikurangi menjadi 4 bus. (Surabaya.Tribunnews.com 13/07/2012)

Pengadaan layanan transportasi ini nyaris tak diketahui wanita yang bepergian dengan menggunakan bus. “Saya baru tahu jika di terminal Purabaya ini ada bus khusus wanita. Kalau bisa bus khusus wanita ini ditambah.” ujar Siti Rochanah, salah satu penumpang bus. (LensaIndonesia.com 12/07/2012).

Kendala yang peneliti tangkap dari hasil wawancara dengan Bapak Purwanto selaku kabag operasional Perum DAMRI adalah “Singkatnya waktu pada saat parkir di terminal Purabaya Surabaya untuk mencari penumpang itu salah satu penyebab bus DAMRI khusus wanita ini kurang diketahui wanita di Surabaya, karena harus segera jalan mengingat bus-bus lain dibelakang bus DAMRI sudah harus mengantri untuk mendapat giliran mencari penumpang”. Kabag operasional Perum DAMRI mengaku sedikitnya waktu untuk berhenti dan mencari penumpang wanita dirasa sangat terasa. “Sementara ini memang masih belum memiliki armada sendiri, jadi mungkin itu yang mengakibatkan kurangnya

peminat bus khusus wanita, dan kurang diketahui masyarakat kota Surabaya, maklum sementara ini kita hanya nunut saja” ujar kepala Perum DAMRI.

Bus khusus wanita ini memiliki jadwal teratur, yaitu berangkat setiap 30 menit sekali dari setiap terminal pemberangkatan. Jadwal operasional yang sebelumnya pukul 16.00 – 18.00 WIB, telah dirubah menjadi pukul 15.00 – 17.00 WIB. Dan untuk tarifnya pun relative cukup murah, yaitu 4 ribu rupiah. Bus ini diadakan untuk memberikan pelayanan bagi kaum perempuan dan anak-anak agar lebih nyaman menggunakan angkutan massal. Agar mereka tidak risih lagi misalnya kalau harus menyusui anaknya di dalam bus. Pengoprasian jurusan Purabaya – Raya Darmo – Tanjung Perak pada hari adalah pukul 06.00 – 07.30 , 06.30 – 08.00 , 07.00 – 08.30. Sebaliknya jika jurusan Tanjung Perak – Raya Darmo – Purabaya pengoprasian pada pagi hari mulai 06.00 – 08.30 WIB.

Kondektur bus khusus wanita ini adalah juga seorang wanita. Tapi untuk masalah supir bus tersebut, masih menggunakan tenaga pria dikarenakan sumber daya manusia supir bus wanita masih tergolong kurang, bahkan langka di Kota Surabaya ini. Tapi seiring dengan berjalannya waktu, akan diusahakan untuk mencari supir bus wanita, supaya penumpang juga merasa lebih nyaman jika berada di dalam bus tersebut.

Pengoprasian bus wanita ini relatif tercukupi, namun seperti yang disampaikan, minat para wanita untuk menggunakan bus wanita ini masih kurang. Jadi berdasarkan pada latar belakang diatas mengenai indikasi adanya minat yang kurang dari kaum wanita untuk menggunakan bus diatas dapat menarik peneliti

untuk mengambil judul tentang “Pelayanan Transportasi Umum Bus DAMRI Khusus Wanita di Kota Surabaya”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana Pelayanan Transportasi Umum bus DAMRI khusus wanita di Kota Surabaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Transportasi Umum bus DAMRI khusus wanita di Kota Surabaya.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan sekaligus menambah wawasan secara nyata sehingga dapat dijadikan bahan referensi yang berharga bagi penulis.

### 2. Bagi UPTD Terminal Purabaya

Diharapkan dapat memberikan masukan dan saran secara teoritis di dalam memberikan pelayanan yang baik, aman, nyaman dan murah bagi kaum wanita.

### 3. Bagi Kampus

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan bacaan bagi perpustakaan dan juga sebagai bahan tambahan literatur dan referensi bagi penelitian sejenis di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.