

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT JASA
TRANSPORTASI BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS
JATIM KORIDOR I (SIDOARJO - SURABAYA - GRESIK)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh:

LULUK NAFILATUR RIZQI

NBI 1111900051

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT JASA
TRANSPORTASI BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS
JATIM KORIDOR I (SIDOARJO - SURABAYA - GRESIK)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh:

LULUK NAFILATUR RIZQI

NBI 1111900051

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Luluk Nafilatur Rizqi

NPM : 1111900051

Judul : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT JASA
TRANSPORTASI BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATIM
KORIDOR I (SIDOARJO - SURABAYA - GRESIK)

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya, 03 Januari 2024

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing I


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120.87.0103


Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM.

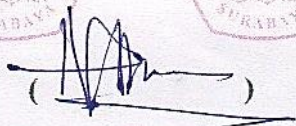
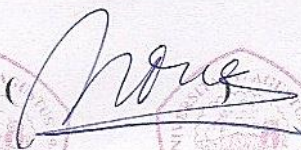
NPP. 20120.93.0298

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 03 Januari 2024

Dewan penguji:

1. **Dra. Indah Murti, M.Si**
Ketua
2. **Prof. Dr. Arif Darmawan, SU**
Anggota 1
3. **Yusuf Hariyoko, S.AP., MAP**
Anggota 2



Mengesahkan,
Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dra. Ayu Maduwinarti, MP

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Luluk Nafilatur Rizqi

NBI : 1111900051

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik pada Unit Jasa Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo – Surabaya – Gresik)

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akadmeik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis Sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi.

Surabaya, 03 Januari 2024
Yang Membuat Pernyataan



(Luluk Nafilatur Rizqi)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luluk Nafilatur Rizqi
NBI/NPM : 1111900051
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalti - Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“Kualitas Pelayanan Publik Pada Unit Jasa Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo – Surabaya – Gresik)”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalti - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 03 Januari 2024

Yang Menyatakan,



(Luluk Nafilatur Rizqi)

MOTO

“Angin datang tidak berhembus untuk menggoyahkan pepohonan,
melainkan menguji kekuatan akarnya.” – Ali bin Abi Thalib

“Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi, dan saya menang.”

ABSTRACT

Trans Jatim Bus is a form of public service in the transportation service unit in East Java Province with the BRT (Bus Rapid Transit) concept and was inaugurated by the Governor of East Java on August 19, 2022. In the early stages of its establishment, it only provided one route as well as the focus of research, namely Corridor I (Sidoarjo - Surabaya - Gresik). The presence of the Trans Jatim Bus is expected to reduce congestion, accidents, the use of private vehicles, and reduce gas emissions in the air.

The purpose of this study is to identify and analyze the quality of the Trans Jatim Bus on the Corridor I route (Sidoarjo - Surabaya - Gresik) on public satisfaction using a qualitative approach and descriptive method. Data collection techniques using interview techniques, observation, and documentation. The results of this study indicate that the quality of Trans Jatim Bus services on community satisfaction is seen from the dimensions of tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In (1) the dimension of direct evidence (tangible), service facilities are good but uneven and even damaged facilities are not immediately repaired. Marked by there are still bus stops that do not have electricity to lighting, and there are several damaged bus stop dividing walls. (2) The dimension of reliability, officers are swift, careful and appropriate in providing services including the operation of service aids, it's just that the discipline of officers is still inconsistent. (3) The dimension of responsiveness, officers have responded well to problems or things asked by the public and also provide clear information related to service operations. (4) Assurance, officers have provided guarantees of legality, on time and cost certainty well. (5) The empathy dimension, the attitude of officers who remain friendly and polite in service without discriminating.

Keywords: Public Service, Service Quality, and Public Transportation

ABSTRAK

Bus Trans Jatim merupakan salah satu wujud pelayanan publik pada unit jasa transportasi yang ada di Provinsi Jawa Timur berkonsep BRT (*Bus Rapid Transit*) dan diresmikan oleh Gubernur Jawa Timur pada 19 Agustus 2022. Pada tahap awal berdirinya hanya menyediakan satu rute saja sekaligus menjadi fokus penelitian yakni Koridor I (Sidoarjo – Surabaya – Gresik). Hadirnya Bus Trans Jatim diharapkan mengurangi kemacetan, kecelakaan, penggunaan kendaraan pribadi, hingga mengurangi gas emisi di udara.

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengidentifikasi dan menganalisis kualitas dari Bus Trans Jatim pada rute Koridor I (Sidoarjo – Surabaya – Gresik) terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini memberitahukan bahwa kualitas pelayanan Bus Trans Jatim terhadap kepuasan masyarakat dilihat dari dimensi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Pada (1) dimensi bukti langsung (*tangible*), fasilitas pelayanan sudah baik tetapi belum merata bahkan fasilitas yang rusak tidak segera diperbaiki. Ditandai dengan masih ada halte yang tidak ada aliran listrik hingga lampu penerangan, dan ada beberapa dinding pembatas halte rusak. (2) Dimensi kehandalan (*reliability*), petugas sudah sigap cermat dan sesuai dalam memberikan pelayanan termasuk pengoperasian alat bantu pelayanan hanya saja kedisiplinan petugas masih kurang konsisten. (3) Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), petugas sudah merespon dengan baik permasalahan atau hal yang ditanyakan masyarakat dan juga memberikan informasi yang jelas terkait operasional pelayanan. (4) Jaminan (*assurance*), petugas telah memberikan jaminan legalitas, tepat waktu dan kepastian biaya dengan baik. (5) Dimensi empati (*emphaty*), sikap petugas yang tetap ramah dan sopan santun dalam pelayanan tanpa membedakan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, dan Transportasi Publik

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Unit Jasa Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo – Surabaya – Gresik)” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Sarjana (Strata-1) Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Tidak lupa shalawat serta salam senantiasa tucurahkan bagi Rasulullah SAW. Yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang yang syataatnya kelak selalu kita harapkan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak mengalami hambatan, namun berkat arahan, bimbingan, bantuan, dukungan, saran dan do’a dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi bisa terselesaikan. Penghormatan dan terima kasih kepada Dosen Pembimbing I Ibu Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM dan Dosen Pembimbing II Dra. Indah Murti, M.Si yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan serta nasihat selama proses penyelesaian skripsi ini.

Beberapa pihak lain yang tentunya tidak terlupakan untuk menyampaikan penghormatan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, karena telah diberi nikmat sehat, keadaan yang mendukung dalam mengerjakan skripsi hingga diberikan jalan kemudahan dan kelancaran.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya selama kuliah di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

6. Seluruh Pegawai Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur yang telah memberikan informasi, saran dan masukan serta membantu kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Kedua Orang Tua yang senantiasa selalu memberikan kasih sayang, do'a, dukungan, nasihat, dan membantu biaya selama kuliah. Penulis berharap bisa membalas kebaikan dan menjadi anak yang dapat dibanggakan.
8. Teman-teman terdekat dan seperjuangan selama kuliah, terkhususkan yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Fakultas Psikologi yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Surabaya, 03 Januari 2024

Luluk Nafilatur Rizqi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTO	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	24
2.2.1 Pelayanan Publik	24
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	29
2.2.3 Transportasi Publik	31
2.3 Kerangka Konseptual	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Fokus Penelitian	37
3.3 Lokasi Penelitian	38
3.4 Sumber Data.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	45
4.1.2 Penyajian Data.....	55
4.2 Pembahasan.....	92
BAB V PENUTUP	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Standar Operasional Prosedur Petugas Lapangan (Persiapan Administrasi Operasional)	68
Tabel 4.2 Standar Operasional Prosedur (Pemeriksaan Keberangkatan Bus)	71
Tabel 4.3 Standar Operasional Prosedur (Pelayanan Pembayaran Tiket)....	81
Tabel 4.4 Standar Operasional Prosedur (Pelayanan Penumpang Prioritas).	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Headline Berita Keluhan Penumpang Terkait Trans Jatim	5
Gambar 1.2	Headline Berita Sentilan untuk Trans Jatim dari Ombudsman ...	6
Gambar 1.3	Headline Berita Peluncuran Armada Tambahan Bus Trans Jatim	7
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	37
Gambar 4.1	Letak Geografis Bus Trans Jatim Koridor I	49
Gambar 4.2	Peta Rute Trans Jatim Koridor I.....	51
Gambar 4.3	Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur	52
Gambar 4.4	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur .	53
Gambar 4.5	Daftar Pejabat Struktural Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.....	54
Gambar 4.6	Data Penumpang Bus Trans Jatim Koridor I mulai Agustus 2022 hingga Juli 2023	56
Gambar 4.7	Grafik Penumpang Bus Trans Jatim Koridor I Tahun 2022.....	57
Gambar 4.8	Grafik Penumpang Bus Trans Jatim Koridor I Tahun 2023.....	57
Gambar 4.9	Kondisi Bus Trans Jatim Koridor I Bagian Dalam.....	59
Gambar 4.10	Time Table Keberangkatan Bus Trans Jatim Koridor I	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	112
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian	121
Lampiran 3 Keterangan Izin Riset	135
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari TU	137
Lampiran 5 Letter of Acceptance (LoA).....	138
Lampiran 6 Kartu Bimbingan	139
Lampiran 7 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	141
Lampiran 8 Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin.....	144
Lampiran 9 Hasil Uji Turnitin Jurnal	145