

EVALUASI KINERJA PENGOPERASIAN BUS TRANS JATIM DI KABUPATEN SIDOARJO

SKRIPSI

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



Oleh
PUTRI ALIFIAH
1112000082

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

EVALUASI KINERJA PENGOPERASIAN BUS TRANS JATIM DI KABUPATEN SIDOARJO JATIM

SKRIPSI

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



**Oleh :
PUTRI ALIFIAH
1112000082**

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Alifiah
NBI : 1112000082
Judul : Evaluasi Kinerja Pengoperasian Bus Trans Jatim di
Kabupaten Sidoarjo

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


Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP
NPP. 20120.87.0103

Surabaya, 6 Januari 2025
Disetujui oleh
Dosen Pembimbing,


Dr. Joko Widodo, MS
NPP. 20110930306

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan 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: 6 Januari 2025

Dewan Penguji:

1. Dr. Joko Widodo, MS
Ketua

(.....)

2. Dr.Dra.Rachmawati Novaria, MM
Anggota

(.....)

3. Dida Rahmadanik. S.AP., M.AP
Anggota

(.....)

Mengesahkan
Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,


Dr. Dra. Ayu Maduwiparti, MP
NPP. 20120.87.0103

**PERNYATAAN PERSETUJUAN ORISINALITAS /
KEASLIAN KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN**

AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Alifiah

NIM : 1112000082

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Karya Ilmiah : Evaluasi Kinerja Pengoperasian Bus Trans Jatim di Kabupaen Sidoarjo Jatim

Menyatakan bahwa :

1. Karya ilmiah yang saya buat adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/ atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain, saya akan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah saya terbukti plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya, maka saya bersedia menerima sanksi terberat yaitu pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dalam keadaan sadar.

Surabaya, 18 Desember 2024

Yang bertanda tangan



(Putri Alifiah)



Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya

Badan Perpustakaan
Jl. Semolowaru no. 45 Surabaya
Tlp. 031-593-1800 (ext.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

**PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Putri Alifiah
NIM : 1112000082
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Sebagai perkembangan Ilmu Pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), atas karya saya yang berjudul:

“Evaluasi Kinerja Pengoperasian Bus Trans Jatim di Kabupaten Sidoarjo Jatim”

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 14 Januari 2025

Yang Menvatakan.


20311AMX162791332
(Putri Alifiah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan karya ini saya persembahkan kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta Terima kasih atas cinta, dukungan, dan doa yang tiada henti. Kalian adalah sumber inspirasi dan kekuatan saya dalam menyelesaikan karya ini.

Dosen Yang telah membimbing dan memberikan ilmu serta motivasi, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Terima kasih atas segala arahan dan kesabaran yang diberikan.

Teman-Teman Seperjuangan Yang selalu memberikan semangat dan dorongan, serta menemani dalam suka dan duka selama proses penyusunan karya ini. Kebersamaan dan kerjasama kita adalah bagian penting dari perjalanan ini.

Almamater Tercinta Terima kasih atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan sehingga saya dapat menuntut ilmu dan menyelesaikan karya ini dengan maksimal.

Diri Sendiri Sebagai bentuk apresiasi atas kerja keras, ketekunan, dan kesabaran yang telah dilakukan untuk menyelesaikan karya ini. Semoga ini menjadi langkah awal untuk mencapai cita-cita yang lebih tinggi.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

Nama : Putri Alifiah
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 24 September 2002
Alamat : Permata Alam Permai Mustika II Blok CC4/03
Desa Gemurung, Kec. Gedangan, Kab. Sidoarjo
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Status Perkawinan : Belum kawin
Agama : Islam
Email : alifiap574@gmail.com
No. Telp/HP : 087844870938

2. Riwayat Pendidikan

1. SD Putra Indonesia (2008-2014)
2. SMP Dharma Wanita 1 Gedangan (2014-2017)
3. SMK Antartika 2 Sidoarjo (2017-2020)
4. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (2020-2024)

3. Pengalaman Organisasi

1. UKM Bulu Tangkis (2020)

4. Pengalaman Kerja/Magang

1. Mall Pelayanan Publik (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan)

5. Publikasi

1. ARTIKEL PENGELOLAAN APLIKASI E MONOGRAFI DI DESA KEDUNGPELUK KECAMATAN CANDI, (2022). Academia

RINGKASAN

Putri Alifiah, 2024, Evaluasi Kinerja Pengoperasian Bus Trans Jatim Di Kabupaten Sidoarjo Jatim

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang Evaluasi Kinerja Pengoperasian Bus Trans Jatim Di Kabupaten Sidoarjo Jatim, yang berdasarkan 5 dimensi Evaluasi Kinerja menurut Lovelock dan Wright (2002: 266-267). Lima dimensi ini terdiri dari Tangibles (bukti terukur), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati)

Penelitian ini mengadopsi metode penelitian kualitatif, dengan menggabungkan sumber data primer dan sekunder. Data diperoleh melalui teknik pengumpulan seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul akan dianalisis melalui tahap pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi kinerja pengoperasian Bus Trans Jatim di Kabupaten Sidoarjo Jatim berjalan cukup baik. Meskipun telah memenuhi beberapa standar kualitas pelayanan, masih terdapat tantangan dalam hal memenuhi pramudi terhadap batas kecepatan dan pengelolaan fasilitas yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kenyamanan penumpang. Evaluasi berkala dan penambahan armada juga di perlukan untuk mengatasi masalah kepadatan penumpang dan memastikan pelayanan yang lebih baik. Kinerja Bus Trans Jatim dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik pendukung seperti sistem operasional yang terstruktur dan fasilitas yang memadai, maupun penghambat seperti masalah overload yang mengganggu kenyamanan penumpang. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

Kata Kunci : Bus Trans Jatim, Evaluasi Kinerja, Mobilitas perkotaan

SUMMARY

Putri Alifiah, 2024, **Performance Evaluation of Trans East Java Bus Operations in Sidoarjo Regency, East Java**

This research aims to describe and analyze the Performance Evaluation of Trans East Java Bus Operations in Sidoarjo Regency, East Java, which is based on the 5 dimensions of Performance Evaluation according to Lovelock and Wright (2002: 266-267). These five dimensions consist of Tangibles (measurable evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), Empathy (empathy)

This research adopts qualitative research methods, combining primary and secondary data sources. Data was obtained through collection techniques such as observation, interviews and documentation. The collected data will be analyzed through the stages of data collection, data presentation, data reduction, and drawing conclusions.

The findings of this research indicate that the performance evaluation of Trans East Java Bus operations in Sidoarjo Regency, East Java is going quite well. Even though it has met several service quality standards, there are still challenges in terms of meeting drivers with speed limits and facility management that needs to be improved to increase passenger comfort. Regular evaluation and addition of the fleet is also needed to overcome the problem of passenger density and ensure better service. The performance of the East Java Trans Bus in providing services to the community is influenced by various factors, both supporting factors such as a structured operational system and adequate facilities, as well as obstacles such as overload problems that disturb passenger comfort. Therefore, it is important to continue to improve the quality of services so that they can optimally meet people's expectations.

Keywords: Trans East Java Bus, Performance Evaluation, Urban Mobility

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kinerja Pengoperasian Bus Trans Jatim Di Kabupaten Sidoarjo Jatim”**. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2024 ini sesuai dengan arahan yang diberikan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi ini adalah di Halte Purabaya sampai Halte Alun-Alun Sidoarjo. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik, pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak baik moril maupun materil untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, diantaranya yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku rector Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M. AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Dr. Joko Widodo, MS selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Radjikan, M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah meluangkan waktu waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Kedua Orang Tua Saya, Ayah Sumarno dan Mama Suharsih. Orang yang Hebat yang selalu menjadi Penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi, Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, Terimakasih untuk semuanya berkat doa dan dukungan mama dan ayah saya bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi Mama dan Ayah harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya.
7. Adik terkasih, Bilqis Aysah Putri yang selalu menemani dan memberikan dukungan di momen-momen tersulit bagi peneliti.

8. Keluarga besar peneliti, khususnya kakek dan nenek. Dengan tulus dan penuh rasa syukur peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada kalian senantiasa memberikan perhatian, kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada hentinya, terima kasih selalu menjadi support system dalam setiap langkah peneliti.
9. Kepada Nanda Helmalia Putri, Dian Novita Sari dan Ersandra Anteski Permata sahabat terbaik saya, terima kasih untuk setiap momen kebersamaan dalam perkuliahan ini. Dari awal hingga dukungan di saat-saat sulit, selalu ada untuk mendengar, memberi semangat. Persahabatan kita membuat masa kuliah penuh dengan kenangan indah dan pelajaran berharga.
10. Sahabat terdekat saya selama menempuh perkuliahan yaitu Lilis, Natasya, Evinda, Arya, serta teman-teman Fisip Angkatan 20 yang telah memberikan pengalaman luar biasa dan dukungan tidak ternilai hingga tersusunnya skripsi ini.
11. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Natasya Nur Aulia. Terima kasih karena selalu mampu bertahan di keadaan apapun dan meyakinkan diri sendiri jika kehidupan ini selalu ada langkah baik yang dapat diambil dan dijalani. Terima kasih selalu berusaha dan merayakan dirimu sendiri dengan hal-hal kecil. Terima kasih karena sudah bertahan sejauh ini walaupun sering merasa putus asa, tidak berguna, dan tidak memiliki arah. Terima kasih karena selalu kuat dan berusaha, sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan dengan baik dengan jalannya sendiri, tidak masalah jika jalan ini berbeda dengan teman-temanmu karena ini semua ada masanya. Tidak masalah jika jalanmu terasa lebih lambat dari orang lain, semoga di kemudian hari mendapat tempat yang lebih layak dan lebih peduli akan kehadiranmu, Percayalah, setelah ini kehidupan esok akan jauh lebih baik dari kemarin. Berbahagialah selalu dimanapun kamu berada, apapun capaian dan kurangnya mari evaluasi dan rayakan diri sendiri dengan hal baik.

Dengan segala kekurangan dan kelebihan yang ada, penulis menyadari bahwa masih banyak sekali kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, dan saya sebagai peneliti sangat menerima saran dan kritik untuk perbaikan kedepannya. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat baik bagi penulis hingga pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 27 November 2024

Putri Alifiah
1112000082

Daftar isi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN ORISINALITAS / KEASLIAN KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH..... UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY	ix
Daftar isi	xii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Tabel	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2.1 Pengertian Evaluasi	11
2.2.2 Pengertian Kinerja.....	12
2.2.3 Pengertian Evaluasi Kinerja.....	15
2.2.6 Kepuasan Konsumen	22
2.3 Kerangka Konseptual.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Fokus Penelitian	27

3.4 Sumber Data.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Hasil Penelitian	35
4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	35
4.1.2 Penyajian Data.....	37
4.2.2 Faktor yang bisa mempengaruhi Evaluasi kinerja Bus Trans Jatim dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	55
Daftar Pustaka	57
LAMPIRAN.....	61

Daftar Gambar

Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 2 Bus Trans Jatim.....	36
Gambar 3 Bukti Laporan.....	46
Gambar 4 Bukti Koordinasi	46
Gambar 5 Sertifikat Kompetensi	49
Gambar 6 Sertifikat Sopir Bus Trans Jatim.....	49

Daftar Tabel

Table 1 Informan Wawancara	30
Table 2 Beberapa cara untuk pembacaan Tiket Bus Trans Jatim	36

Daftar lampiran

Lampiran 1 Surat Permohonan Ijin Observasi dari TU Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Surat Permohonan ijin Observasi ke Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur	61
Lampiran 2 Surat Permohonan Ijin Observasi dari TU Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Surat Permohonan ijin Observasi ke Perum Damri Cabang Surabaya..	62
Lampiran 3 Surat Permohonan Ijin Observasi dari Bakesbangbol (Surat Permohonan ijin Observasi ke Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur	63
Lampiran 4 Pedoman Wawancara	64
Lampiran 5 Surat Keterangan Uji Turnitin.....	68
Lampiran 6 Kartu Bimbingan	69
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara.....	70
Lampiran 8 Bukti Terbit Artikel Ilmiah	72
Lampiran 9 Artikel Ilmiah	73
Lampiran 10 Hasil Uji Turnitin Artikel Ilmiah	86
Lampiran 11 Hasil Turnitin Skripsi	89
Lampiran 12 Tanda Persetujuan	90
Lampiran 13 Lembar Revisi.....	91