



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSJAKARTA  
PADA MASA PANDEMI**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1**

**Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**RENNA RACHMADYANINGRUM**

**14030117130080**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Renna Rachmadyaningrum
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030117130080
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 29 Maret 1999
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jl. Cendrawasih VI No 62 RT 012 RW 006  
Pesanggrahan, Jakarta Selatan, 12320

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:

### **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta Pada Masa Pandemi**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 6 Februari 2022

Pembuat Pernyataan,



**Renna Rachmadyaningrum**

NIM. 14030117130080

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta Pada Masa Pandemi  
Nama Penyusun : Renna Rachmadyaningrum  
Departemen : S1 Administrasi Publik



Dekan,

Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP.  
NIP. 196408271990011001

Semarang, 6 Februari 2022

Wakil Dekan 1,

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Dra. Dyah Hariani, MM.

(.....)

2. Dr. Dra. A. Rina Herawati, M.Si

(.....)

Dosen Penguji:

1. Dra. Maesaroh, M.Si.

(.....)

2. Dra. Dyah Hariani, MM.

(.....)

3. Dr. Dra. A. Rina Herawati, M.Si

(.....)

## HALAMAN MOTTO

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”*

(QS. Al-Insyirah [94]: 5)

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

(QS. Al-Baqarah [2]: 286)

*“Through patience, great things are accomplished”*

-Imam Ali (AS)-

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang berperan dalam kesuksesan skripsi ini, khususnya untuk:*

- 1. Kedua orang tua dan kakak saya yang tidak pernah putus memberikan doa, dukungan, dan kepercayaan kepada saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.*
- 2. Segenap dosen, karyawan, dan civitas akademika Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.*
- 3. Sahabat, another support system, serta teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.*
- 4. Almamater*

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSJAKARTA PADA MASA PANDEMI

## ABSTRAK

Pelayanan pada sektor jasa selalu mengalami perkembangan setiap tahunnya hingga menjadi salah satu perhatian besar bagi pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, salah satunya dibidang transportasi. DKI Jakarta sebagai pusat ibukota membutuhkan transportasi memadai dalam menunjang aktivitas perekonomian, karena keberadaan transportasi tersebut saling mendukung satu sama lain untuk melayani kebutuhan penduduk. Transjakarta menjadi salah satu transportasi umum massal di DKI Jakarta yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, dan efisien. Sejak virus COVID-19 masuk ke Indonesia, pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk membatasi segala bentuk operasional pada transportasi umum yang beroperasi di tengah pandemi, salah satunya Transjakarta. Pembatasan operasional tersebut, menimbulkan adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Keluhan tersebut meliputi, antrian panjang di halte, tidak adanya *social distancing* didalam bus, beberapa rute tidak beroperasi, serta jadwal kedatangan bus yang tidak pasti. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dilihat dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi masih rendah. Hal ini disebabkan karena ada tiga dimensi yang masih belum optimal, yaitu dari *tangible* menunjukkan kurangnya sarana dan prasarana di halte (berkaitan protokol kesehatan), dari *reliability* menunjukkan belum akuratnya waktu mengenai jadwal kedatangan bus, dan dari *assurance* masih ditemukan tindakan pelecehan seksual yang dilakukan secara verbal oleh petugas. Saran yang diberikan oleh peneliti, yaitu memperbanyak dan lebih memperhatikan kembali sarana dan prasarana baik di halte (berkaitan protokol kesehatan), bekerja sama dengan pihak Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta terkait kesterilan jalur Transjakarta, dan meningkatkan pengawasan yang lebih terhadap kinerja petugas Transjakarta dalam bertugas di lapangan.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Transjakarta, Pandemi**

# **THE ANALYSIS OF TRANSJAKARTA SERVICE QUALITY IN THE PANDEMIC**

## **ABSTRACT**

Service on merit sector experiences development every year until it become one of the great attention for the government to create quality services, one of them is in the transportation field. DKI Jakarta, as the capital center, requires adequate transportation to support economic activity because the existence of those transportations supports each other to serve the population's needs. Transjakarta has become one of the mass public transportations in DKI Jakarta, which is expected can provide fast, safe, comfortable, and efficient services. Since the COVID-19 virus entered Indonesia, the government has issued a policy to limit all operational forms on public transportation, which operate amid a pandemic; one of them is Transjakarta. The operational restriction causes public complaints existence on the service quality provided. The complaints included long queues at the bus stop, no social distancing in the bus, some routes not operating, and uncertain bus arrival schedules. The purpose of this study was to analyze the quality of Transjakarta services in the pandemic seen from tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research method used a descriptive qualitative method. The results indicated that Transjakarta service quality in the pandemic was still low. It was because three dimensions were not optimal yet, that was from the tangible showed the lack of facilities and infrastructure both at the bus stop (related to health protocol), from reliability pointed the time that was still not accurate regarding the bus arrival schedule, and from assurance, it was still found that sexual harassment was done verbally by the officers. The suggestions given by the researcher are to increase and pay more attention back to facilities and infrastructure both in the station (related to health protocol), cooperate with the DKI Jakarta Transportation Department regarding Transjakarta route sterility, and increase more supervision on Transjakarta officers' performance in charge of the field.

**Keywords: Service Quality, Transjakarta, Pandemic**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat Menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta Pada Masa Pandemi”. Adapun penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) di Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan penelitian dari awal hingga proses akhir penelitian ini banyak mendapatkan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Kepala Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Kepala Prodi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro sekaligus dosen wali dan dosen penguji yang memberikan saran dan masukan dalam skripsi ini.
4. Ibu Dra. Dyah Hariani, MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing, memberikan masukan serta arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Dra. A. Rina Herawati, M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, memberikan masukan serta arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Pihak PT. Transjakarta (Ibu Sri Ulina selaku Kepala Departemen Layanan Operasi, Ibu Angelina Betris selaku Kepala Divisi Sekretaris Perusahaan dan Hubungan Masyarakat, serta Ibu Frida, Bapak Yudha, dan Mas Nana selaku divisi Hubungan Masyarakat) yang telah membantu penulis dalam memperoleh data-data.



7. Orang tua penulis, Bapak Yusuf dan Ibu Sri Nuryaningsih yang telah memberikan do'a serta dukungan moral dan materi sejak penulis lahir hingga saat ini.
8. Kakak penulis, Mas Ronny Rachmadyansyah yang selalu mendukung dan memberikan nasihat kepada penulis.
9. Adam Adi Pamungkas, *another support system* penulis yang sudah membantu serta selalu memberikan semangat kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. TENOT (Ghea, Afni, Cenot, Jupe, Aya, Allya, Saskia, Galuh) yang telah menjadi tempat bercerita dan berkeluh kesah setiap harinya.
11. Keluarga MERAH BIRU dan *especially* bestim mikat 2019 (Adam, Ojin, Laras, Dinda, Ndud, Ivy, Bas, Ojan, Ronan) untuk segala kebersamaannya yang indah dan buruk selama satu tahun kepengurusan.
12. *Broken home's family* (Umi, Adam, Adit, Oco, Aldy, Kevin) yang selalu menjadi tempat berbagi suka maupun duka selama dibangku perkuliahan.
13. Keluarga Administrasi Publik angkatan 2017 atas kenangan dan pengalamannya selama berada di perantauan.
14. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Semarang, 6 Februari 2022

Penulis,



Renna Rachmadyaningrum

NIM. 14030117130080

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	15
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	16
1.5.1 Penelitian Terdahulu .....	16
1.5.2 Administrasi Publik.....	30
1.5.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	31
1.5.4 Paradigma Administrasi Publik.....	33
1.5.5 Manajemen Publik.....	38
1.5.6 Pelayanan Publik .....	39
1.5.7 Kualitas Pelayanan .....	40
1.5.8 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	43
1.6 Operasionalisasi Konsep .....	44
1.7 Argumen Penelitian.....	47
1.8 Metode Penelitian.....	48

1.8.1	Tipe Penelitian.....	48
1.8.2	Situs Penelitian.....	48
1.8.3	Subjek Penelitian.....	49
1.8.4	Jenis Data .....	49
1.8.5	Sumber Data.....	50
1.8.6	Teknik Pengumpulan Data .....	50
1.8.7	Analisis dan Interpretasi Data .....	52
1.8.8	Kualitas Data .....	52
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....		54
2.1	Profil Provinsi DKI Jakarta .....	54
2.1.1	Visi dan Misi .....	55
2.1.2	Kondisi Geografis .....	55
2.1.3	Kondisi Demografis .....	57
2.1.4	Kondisi DKI Jakarta Pada Masa Pandemi .....	59
2.1.5	Sistem Transportasi di DKI Jakarta .....	62
2.2	Profil PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta) .....	65
2.2.1	Visi, Misi, dan Nilai PT. Transportasi Jakarta .....	66
2.2.2	Struktur Organisasi PT. Transportasi Jakarta.....	67
2.2.3	Produk dan Layanan Transjakarta.....	67
BAB III ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSJAKARTA PADA MASA PANDEMI .....		73
3.1	Identitas Informan Penelitian .....	74
3.2	Hasil Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta Pada Masa Pandemi .....	76
3.2.1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik) .....	77
3.2.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	96
3.2.3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) .....	110
3.2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan) .....	119
3.2.5	<i>Emphaty</i> (Perhatian Individu) .....	126
3.3	Analisis Hasil Penelitian .....	132

BAB IV PENUTUP .....	139
4.1 Kesimpulan.....	139
4.2 Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA .....	142

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Aduan/Keluhan Pengguna Transjakarta Pada Masa Pandemi .....	12
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 2.1 Pembagian Wilayah Provinsi DKI Jakarta.....	57
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk DKI Jakarta Menurut Kabupaten/Kota Tahun 2018-2020 .....	58
Tabel 2.3 Laju Pertumbuhan Penduduk DKI Jakarta Tahun 2018-2020 .....	59
Tabel 2.4 Jumlah Rute Layanan dan Armada Bus Transjakarta Tahun 2018-2020 .....	71
Tabel 3.1 Identitas Informan Penelitian .....	74
Tabel 3.2 Klasifikasi Pertanyaan Wawancara Kepada Pihak PT. Transportasi Jakarta.....	75
Tabel 3.3 Rekapitan Hasil Penelitian .....	132

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Kemacetan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017 - 2020 .....	4
Gambar 1.2 Jumlah Penumpang Transjakarta Januari 2018 – Juni 2020 (Juta) .....	5
Gambar 1.3 Kasus Terkonfirmasi COVID-19 di Indonesia dan DKI Jakarta (Per 17 Desember 2021) .....	6
Gambar 1.4 Tingkat Penggunaan Transportasi Umum Selama Pandemi .....	8
Gambar 1.5 Rata-Rata Harian Penumpang Transjakarta Pada Masa Pandemi.....	9
Gambar 1.6 Aduan/Keluhan Moda Transportasi Umum di DKI Jakarta Pada Masa Pandemi .....	11
Gambar 1.7 <i>Screenshot</i> Bukti Keluhan Pengguna Transjakarta Pada Masa Pandemi .....	13
Gambar 1.8 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	44
Gambar 2.1 Peta Wilayah Provinsi DKI Jakarta.....	56
Gambar 2.2 Kasus Terkonfirmasi COVID-19 di DKI Jakarta (Per 17 Desember 2020).....	61
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. Transportasi Jakarta.....	67
Gambar 2.4 Peta Integrasi Transjakarta dengan Transportasi Umum di DKI Jakarta.....	70
Gambar 3.1 Keadaan Fisik Halte Bundaran HI Pada Masa Pandemi .....	88
Gambar 3.2 Keadaan Fisik di Dalam Bus Transjakarta Pada Masa Pandemi .....	91
Gambar 3.3 Informasi Jadwal Kedatangan Bus Transjakarta Pada Masa Pandemi (Rute Blok M – Ciledug).....	105

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Matriks Pedoman Wawancara (Interview Guide) .....	145
Lampiran 2. Pedoman Wawancara (Interview Guide).....	147
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian.....	149
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	152
Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian .....	153