

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental yang harus ada di setiap negara, karena berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan norma dan prosedur yang berlaku. Pemerintah memiliki peran utama sebagai penyelenggara layanan publik, bukan hanya untuk kepentingan internal, tetapi juga untuk memastikan kesejahteraan dan kenyamanan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Pelayanan Publik juga merupakan salah satu indikator dalam keberhasilan menjalankan pemerintahan. Apabila pelayanan yang diberikan dinilai telah sesuai dengan keinginan masyarakat serta dapat ditingkatkan, maka akan mencapai sebuah kepuasan masyarakat. Kepuasan yang tinggi dari masyarakat ini akan berdampak pada kesetiaan masyarakat untuk menggunakan atau memanfaatkan kembali jasa atau produk yang telah dibuat.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi (2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Definisi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Meskipun bagian penjelasan "barang, jasa, dan pelayanan administratif" terlihat jelas, sebenarnya makna "barang" tidak hanya merujuk kepada benda-benda sehari-hari, tetapi mencakup barang publik (*public goods*) yang dikelola oleh pemerintah.

Dalam konteks transportasi, pelayanan publik yang baik sangat penting untuk mendukung mobilitas masyarakat secara efisien. Pemerintah dituntut untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau. Salah satu upaya dalam mewujudkan hal tersebut adalah melalui kebijakan transportasi massal seperti Bus Trans Jatim, yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas dan mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Kualitas layanan transportasi publik juga harus mengikuti standar yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dimaksud adalah Pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun di lingkungan BUMN/BUMD, mencakup berbagai bentuk kegiatan dalam penyediaan barang dan/atau jasa. Kegiatan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan, terdapat beberapa prinsip yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain: a) Kesederhanaan, b) Kejelasan dan Kepastian.

c) Keamanan, d) Tertib, e) Keterbukaan, f) Efisien, g) Ekonomis, h) Keadilan yang Merata, i) Ketepatan Waktu. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha untuk membantu atau mengurus apa saja yang diperlukan orang lain. Sehubungan dengan hal tersebut, menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (2002), pelayanan publik dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis berdasarkan ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan, serta produk pelayanan yang dihasilkan.

Kualitas pelayanan sangat penting dan memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan suatu perusahaan, khususnya dalam konteks Dinas Perhubungan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama yang perlu dicapai. Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama menurut teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Kelima dimensi tersebut berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik harus sesuai dengan harapan pelanggan, dapat dibandingkan dengan layanan serupa, serta memiliki jumlah pengaduan yang minimal.

Salah satu jenis pelayanannya adalah pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelaksanaan pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah pendidikan, kesehatan, transportasi, pos,

perbankan, dan sebagainya. Penelitian ini mengambil jenis pelayanan transportasi umum Bus Trans Jatim Koridor 1 dengan tujuan Sidoarjo-Surabaya-Gresik. Dengan adanya program ini, diharapkan layanan transportasi seperti Bus Trans Jatim dapat terus berkembang dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas meskipun tidak mudah bagi pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang sesuai. Seperti yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Program Bus Trans Jatim yang ada di Provinsi Jawa Timur.

Dalam rangka mendukung peningkatan konektivitas dan pemerataan pembangunan di wilayah metropolitan Jawa Timur, pemerintah pusat menetapkan Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2019 tentang Percepatan Pembangunan Ekonomi di Kawasan Gresik – Bangkalan – Mojokerto – Surabaya – Sidoarjo – Lamongan (Gerbangkertosusila). Kebijakan ini bertujuan untuk mempercepat pembangunan kawasan aglomerasi yang memiliki peran strategis dalam perekonomian regional maupun nasional. Salah satu fokus utama dari kebijakan ini adalah penguatan infrastruktur transportasi yang mendukung kelancaran mobilitas penduduk dan distribusi logistik. Pengembangan sistem transportasi publik seperti Bus Trans Jatim menjadi bagian integral dari upaya menciptakan jaringan transportasi yang efisien, aman, dan terjangkau. Keberadaan transportasi publik yang andal diharapkan mampu mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi, menekan kemacetan lalu lintas, serta mendukung pengembangan kawasan secara berkelanjutan. Perpres ini memberikan landasan hukum sekaligus dorongan kebijakan bagi pemerintah daerah untuk

mengintegrasikan sistem transportasi publik dalam perencanaan pembangunan wilayah aglomerasi.

Di era sekarang pertumbuhan transportasi sudah mengalami banyak perkembangan menuju tingkat kualitas transportasi yang lebih memadai dan sesuai dengan tuntutan keterbutuhan perkembangan masyarakat. Sudah menjadi tanggung jawab bersama antara Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten maupun Pemerintah Kota dalam menyediakan pelayanan transportasi yang memadai dan layak bagi wilayah yang dipimpinnya. Hal tersebut selaras dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 pasal 139 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Berdasarkan regulasi tersebut, semakin mempermudah bagi setiap pemimpin daerah dalam menyelaraskan antara harapan dan realita terlaksananya program yang dijalankan dan pada pengambilan keputusan.

Tabel 1. 1 Luas Wilayah di Surabaya, Sidoarjo dan Gresik

No.	Kota/Kabupaten	Luas Wilayah
1.	Kota Surabaya	350 km ²
2.	Kabupaten Sidoarjo	634,39 km ²
3.	Kabupaten Gresik	1.191 km ²

(sumber : detik.com)

Kota Surabaya, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Gresik merupakan wilayah yang saling terkait dalam aspek sosial, ekonomi, dan infrastruktur. Kota Surabaya memiliki luas wilayah sekitar 350 km² dan berbatasan dengan Kabupaten Sidoarjo di selatan serta Kabupaten Gresik di barat. Kabupaten Sidoarjo, dengan luas wilayah 634,39 km², berbatasan dengan Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik

di utara, serta Kabupaten Pasuruan di selatan. Sementara itu, Kabupaten Gresik memiliki luas wilayah 1.191 km² dan berbatasan dengan Kota Surabaya di timur serta Kabupaten Sidoarjo di barat.

Keterkaitan geografis ketiga wilayah ini mempengaruhi mobilitas penduduk dan distribusi layanan publik, termasuk transportasi. Peningkatan jumlah penduduk di Kota Surabaya dan penurunan di Kabupaten Sidoarjo dapat berdampak pada pola perjalanan dan kebutuhan akan layanan transportasi yang efisien. Oleh karena itu, pemahaman terhadap luas wilayah dan batas administratif ketiga daerah ini penting dalam perencanaan dan pengembangan sistem transportasi publik yang dapat memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat secara optimal

Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk di Surabaya, Sidoarjo, Mojokerto Tahun 2024

No.	Kota/Kabupaten	Jumlah Penduduk (Juta Jiwa)
1.	Surabaya	3.009.286 jiwa
2.	Sidoarjo	2.148.600 jiwa
3.	Gresik	1.327.497 jiwa
	Total	6.485.383 jiwa

(Sumber : Badan Pusat Statistik)

Wilayah Kota Surabaya, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Gresik merupakan bagian dari kawasan aglomerasi perkotaan di Jawa Timur yang saling terhubung dalam dinamika sosial dan ekonomi yang kompleks. Jumlah penduduk gabungan ketiga wilayah ini mencapai 6,48 juta jiwa pada tahun 2024, yang mencerminkan tingkat kepadatan serta intensitas interaksi antardaerah yang sangat tinggi. Peningkatan jumlah penduduk secara konsisten mendorong tingginya kebutuhan akan mobilitas harian, baik dalam bentuk perjalanan kerja, kegiatan pendidikan, maupun aktivitas sosial dan ekonomi lainnya.

Kepadatan penduduk yang tinggi dan pola sebaran tempat tinggal yang tersebar secara spasial menuntut adanya sistem transportasi publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga mampu mengakomodasi pergerakan antarkota dan antarwilayah. Banyak warga Kabupaten Sidoarjo dan Gresik yang melakukan perjalanan harian menuju Kota Surabaya sebagai pusat kegiatan ekonomi, industri, dan layanan publik. Mobilisasi ini menciptakan kebutuhan mendesak akan konektivitas wilayah yang andal dan terintegrasi.

Peningkatan jumlah penduduk dan perubahan pola migrasi ini menunjukkan adanya dinamika kompleks dalam distribusi populasi di wilayah ini. Namun, pertumbuhan jumlah penduduk yang tidak diimbangi dengan penambahan infrastruktur, terutama dalam hal transportasi, menjadi masalah yang semakin terasa di kota-kota besar seperti Surabaya, Sidoarjo, dan Gresik. Peningkatan volume kendaraan yang tidak sebanding dengan kualitas jalan dan angkutan umum yang ada mengakibatkan kemacetan lalu lintas, polusi udara, serta penggunaan energi yang semakin tinggi.

Tabel 1. 3 Indeks Pembangunan Manusia di Surabaya, Sidoarjo, dan Gresik

No.	Kota/Kabupaten	Tahun 2023	Tahun 2024
1.	Kota Surabaya	83,99	84,69
2.	Kabupaten Sidoarjo	81,88	82,67
3.	Kabupaten Gresik	78,44	78,93

(Sumber : BPS Kota Surabaya, Sidoarjo, Gresik)

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) merupakan indikator yang menggambarkan tingkat kesejahteraan masyarakat suatu wilayah dari sisi

pendidikan, kesehatan, dan standar hidup. Berdasarkan data tahun 2024, IPM Kota Surabaya mencapai 84,69, Kabupaten Sidoarjo sebesar 82,67, dan Kabupaten Gresik sebesar 78,93. Ketiganya menunjukkan peningkatan dari tahun sebelumnya, menandakan adanya perbaikan kualitas hidup masyarakat di wilayah aglomerasi Jawa Timur ini. Kenaikan IPM secara konsisten ini juga menunjukkan semakin tingginya ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik yang efisien, termasuk sistem transportasi umum.

Tabel 1. 4 Jumlah Kendaraan Bermotor

No.	Kabupaten/Kota	Sepeda Motor	Mobil	Bus	Mobil Barang	Total Kendaraan
1.	Surabaya	3.020.000	568.440	3.952	175.220	3.767.612
2.	Sidoarjo	1.430.000	206.040	1.933	52.870	1.690.843
3.	Malang	1.200.000	180.000	1.500	45.000	1.426.500
4.	Jember	1.000.000	150.000	1.200	40.000	1.191.200
5.	Gresik	733.130	79.240	876	28.560	841.806

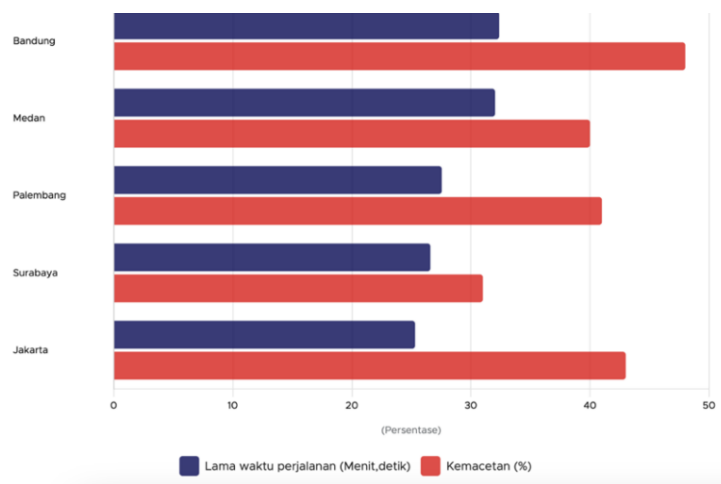
(Sumber : BPS Jawa Timur, 2024)

Mobilitas masyarakat di wilayah perkotaan saat ini terus mengalami peningkatan seiring dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor. Di Jawa Timur, lima wilayah dengan jumlah kendaraan terbanyak didominasi oleh daerah-daerah penyangga yang terintegrasi dalam aktivitas ekonomi dan sosial. Kota Surabaya menempati posisi teratas dengan jumlah kendaraan bermotor mencapai lebih dari 3,7 juta unit, disusul oleh Sidoarjo dan Gresik yang juga mencatat angka yang cukup tinggi. Jumlah kendaraan yang besar ini tidak hanya menunjukkan

tingginya tingkat kepemilikan pribadi, tetapi juga merefleksikan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi dalam mobilitas sehari-hari. Jika tren ini tidak diimbangi dengan penguatan sistem transportasi publik yang memadai, maka tekanan terhadap infrastruktur jalan dan kemacetan akan semakin meningkat.

Sebagai kota yang menjadi pusat dari beberapa bidang strategis, Surabaya memiliki infrastruktur yang berkembang pesat, termasuk jaringan transportasi yang cukup kompleks. Kota ini dilalui oleh berbagai jalur utama yang menghubungkan daerah sekitarnya, seperti Sidoarjo dan Gresik, yang menjadi bagian dari sistem transportasi regional. Dengan pertumbuhan ekonomi dan kepadatan penduduk yang tinggi, Surabaya juga menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal kemacetan dan kebutuhan akan transportasi publik yang efisien.

Gambar 1. 1 Lima Kota termacet di Indonesia



(Sumber : goodstats.id)

Provinsi Jawa Timur mengalami peningkatan mobilitas penduduk yang cukup tinggi setiap harinya, terutama di wilayah perkotaan seperti Surabaya. Peningkatan ini berbanding lurus dengan pertumbuhan ekonomi dan perkembangan

kota yang pesat. Tingginya mobilitas tersebut masih didominasi oleh penggunaan kendaraan pribadi, yang mengakibatkan kepadatan lalu lintas dan berpotensi menimbulkan berbagai persoalan, seperti kemacetan.

Kota Surabaya, sebagai pusat kegiatan ekonomi dan pemerintahan provinsi, juga menghadapi tantangan yang sama. Kemacetan lalu lintas dan tingginya angka perjalanan antarkota menjadi isu penting dalam pengelolaan transportasi publik. Untuk menjawab tantangan tersebut, hadirnya layanan Bus Trans Jatim menjadi salah satu alternatif solusi yang ditawarkan pemerintah dalam menyediakan moda transportasi massal yang aman, terjangkau, dan mampu menjangkau antar wilayah di Jawa Timur.

Bus Trans Jatim adalah sistem transportasi umum yang beroperasi di Provinsi Jawa Timur dengan tujuan menyediakan layanan yang efisien, terjangkau, dan nyaman bagi masyarakat. Bus ini dilengkapi dengan fasilitas AC dan merupakan bagian dari program Bus Rapid Transit (BRT) di Indonesia. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas transportasi umum serta mengurangi ketergantungan masyarakat pada kendaraan pribadi. Di Jawa Timur, berbagai moda transportasi umum digunakan masyarakat untuk bepergian, seperti angkutan kota (angkot), taksi, dan bus kota. Untuk perjalanan jarak jauh, tersedia terminal bus antar kota dan antar provinsi, salah satunya Terminal Bungurasih, yang menjadi pusat transportasi darat utama di provinsi ini. Bus TransJatim hadir sebagai alternatif transportasi massal yang lebih terjangkau dan efisien, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menjalani aktivitas sehari-hari serta meningkatkan konektivitas antar wilayah di Jawa Timur.

Tabel 1. 5 Harga Tiket Bus Trans Jawa Timur

No.	Kategori	Harga
1.	Tiket Umum	5.000
2.	Pelajar/Mahasiswa	2.500

(Sumber : Observasi Peneliti, 2025)

Dari tabel 1.5 merupakan bentuk pelayanan publik yang inklusif, Bus Trans Jawa Timur dirancang tidak hanya untuk menjawab kebutuhan mobilitas masyarakat, tetapi juga untuk memastikan keterjangkauan biaya bagi berbagai kalangan. Pemerintah Provinsi Jawa Timur menetapkan kebijakan tarif yang bersifat subsidi guna menjamin bahwa layanan ini dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk pelajar dan mahasiswa. Dengan sistem tarif flat yang diberlakukan, pengguna jasa Bus Trans Jatim tidak dibebani biaya tambahan berdasarkan jarak tempuh, sehingga menciptakan efisiensi ekonomi bagi pengguna harian.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur bersama Pemerintah Kota Surabaya, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Gresik telah mengembangkan berbagai sistem angkutan umum yaitu Bus Trans Jatim yang beroperasi pada beberapa koridor, salah satunya di Koridor 1 (Sidoarjo – Surabaya – Gresik). Keberadaan sistem transportasi massal ini diharapkan dapat meningkatkan konektivitas antar wilayah, mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, serta mendukung mobilitas masyarakat dan kegiatan ekonomi di Surabaya dan sekitarnya. Dengan perannya sebagai pusat ekonomi dan transportasi di Jawa Timur, Surabaya terus berupaya meningkatkan infrastruktur dan layanan publik, termasuk sektor transportasi, untuk mendukung

pertumbuhan suatu kota yang berkelanjutan Bus Trans Jatim merupakan bentuk angkutan aglomerasi yang menggabungkan berbagai pusat kegiatan seperti kawasan industri, permukiman, dan perdagangan dalam satu lokasi atau kawasan tertentu.

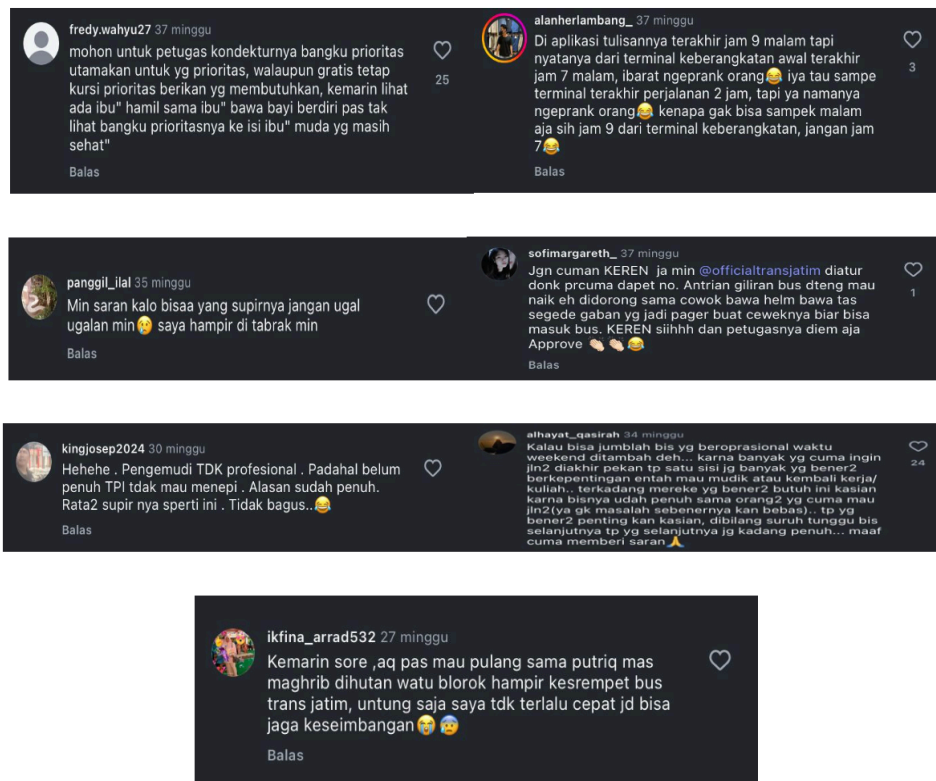
Tujuan dari layanan ini adalah untuk meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat di Jawa Timur. Layanan ini berbasis angkutan massal berbasis jalan dengan konsep *buy the service*. Layanan transportasi bus trans jatim sendiri disediakan oleh pemerintah tepatnya oleh Dinas Perhubungan Jawa Timur, dan dijalankan oleh Perusahaan Umum Djawatan Angkutan Motor Repoeblik Indonesia (Perum Damri) di Kota Surabaya sebagai operator Utama. Konsep ini merujuk pada sistem dimana pemerintah, membeli layanan transportasi massal dari operator melalui proses lelang berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM).

Layanan transportasi Bus Trans Jatim sendiri disediakan oleh pemerintah tepatnya oleh Dinas Perhubungan Jawa Timur, dan dijalankan oleh Perusahaan Umum Djawatan Angkutan Motor Repoeblik Indonesia (Perum Damri) di Kota Surabaya sebagai operator Utama. Pengembangan moda transportasi massal telah diterapkan di berbagai kota besar di Indonesia sebagai solusi terhadap permasalahan transportasi dan peningkatan konektivitas antarwilayah. Kota-kota seperti Jakarta, Bogor, Yogyakarta, Solo, Bandung, Palembang, dan Semarang telah mengadopsi sistem ini untuk meningkatkan efisiensi mobilitas masyarakat. Moda transportasi massal memiliki sejumlah keunggulan, di antaranya kapasitas besar, fasilitas yang memadai, pelayanan yang lebih baik, ketepatan waktu, pemberhentian di lokasi tertentu, serta jadwal keberangkatan yang disesuaikan dengan jam sibuk. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat bepergian dengan

lebih nyaman dan tidak perlu khawatir akan keterlambatan dalam perjalanan menuju tempat kerja atau tujuan lainnya.

Sebagai bagian dari program Bus Rapid Transit (BRT), Peluncuran Bus Trans Jatim bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi publik dengan melibatkan pihak swasta sebagai pengelola. Program ini tidak hanya menjadi solusi inovatif dalam sektor transportasi, tetapi juga mencerminkan visi untuk menyediakan alternatif mobilitas yang lebih nyaman bagi masyarakat. Pada minggu pertama operasionalnya, jumlah pengguna Bus Trans Jatim tercatat mencapai 2.800 hingga 3.000 penumpang per hari. Seiring berjalannya waktu, jumlah ini terus meningkat, dengan rata-rata pengguna harian mencapai 3.500 hingga 4.000 penumpang. Bus Trans Jatim berperan dalam memperkuat keterhubungan antarwilayah yang sebelumnya sulit diakses dengan transportasi umum konvensional. Dengan meningkatnya mobilitas antarwilayah, masyarakat dapat lebih mudah mengakses berbagai fasilitas di kota-kota sekitarnya, seperti pusat bisnis, pendidikan, dan layanan kesehatan.

Gambar 1. 2 Keluhan dan Saran



(Sumber : Instagram, diolah oleh peneliti)

Meskipun kehadiran Bus Trans Jatim disambut antusias oleh masyarakat karena tarif yang terjangkau serta jangkauan lintas wilayah yang luas, berbagai keluhan terkait kualitas pelayanan mulai bermunculan di media sosial, khususnya melalui platform Instagram. Keluhan tersebut menjadi gambaran awal bahwa tingginya minat masyarakat terhadap Bus Trans Jatim belum sepenuhnya diimbangi dengan kualitas layanan yang memadai.

Berdasarkan komentar dan saran pengguna yang ditampilkan pada Gambar 1.2, sejumlah permasalahan pelayanan masih sering terjadi di lapangan. Salah satu keluhan yang paling menonjol adalah kondisi bus yang mengalami overload penumpang, terutama pada jam-jam sibuk. Penumpang kerap harus berdiri

berdesakan di dalam bus, bahkan bergelantungan pada tiang pegangan, yang tidak hanya mengurangi kenyamanan tetapi juga berpotensi membahayakan keselamatan. Kondisi ini menunjukkan lemahnya pengendalian kapasitas penumpang dalam operasional Bus Trans Jatim.

Keluhan banyak diarahkan pada sikap dan peran petugas yang dinilai kurang optimal. Beberapa pengguna menilai petugas terkesan cuek dan kurang menjalankan fungsi pengawasan, seperti tidak menegur penumpang yang melanggar aturan atau tidak mengambil tindakan saat terjadi *overload*. Kritik lain juga ditujukan kepada sopir yang dianggap mengemudi secara ugal-ugalan serta kurang memperhatikan aspek keselamatan penumpang. Permasalahan tersebut memperlihatkan bahwa profesionalisme petugas masih menjadi persoalan dalam penyelenggaraan layanan Bus Trans Jatim.

Keluhan masyarakat juga berkaitan dengan ketidaktepatan waktu operasional bus. Informasi mengenai jadwal, khususnya bus terakhir, sering kali tidak sesuai dengan kondisi di lapangan. Hal ini menyebabkan penumpang merasa dirugikan, terutama bagi mereka yang mengandalkan Bus Trans Jatim sebagai moda transportasi utama untuk aktivitas kerja dan pendidikan. Ketidakkonsistenan jadwal tersebut mencerminkan masih lemahnya aspek keandalan pelayanan dalam sistem transportasi publik ini.

Permasalahan serupa juga diungkapkan dalam berbagai pemberitaan media. Berdasarkan referensi dari beberapa sumber, salah satunya Kilas Jatim (2024), masalah *overload* penumpang menjadi isu yang paling sering terjadi. Dalam laporan tersebut disebutkan bahwa bus dengan kapasitas tempat duduk sekitar 20 orang

kerap dipadati lebih dari 40 penumpang pada jam sibuk, sehingga penumpang harus berdiri dan berdesakan. Kondisi ini tidak hanya menurunkan kualitas kenyamanan, tetapi juga berpotensi membahayakan keselamatan, terutama terkait dengan kapasitas kendaraan dan tekanan ban yang tidak sesuai dengan beban angkut.

Seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan Bus Trans Jatim, pemerintah sebagai penyelenggara dihadapkan pada tantangan untuk menjaga kualitas pelayanan tanpa mengabaikan aspek keselamatan dan kenyamanan penumpang. Tingginya permintaan layanan yang tidak diimbangi dengan pengelolaan operasional yang baik berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan kepercayaan publik terhadap transportasi umum.

Gambar 1. 3 Halte Bus Trans Jatim



(Sumber : Wikipedia, 2023)

Di sisi lain, permasalahan pelayanan Bus Trans Jatim juga terlihat pada aspek fasilitas pendukung, khususnya halte. Berdasarkan pengalaman penulis sebagai pengguna Bus Trans Jatim Koridor 1, masih banyak halte yang belum ramah bagi penyandang disabilitas. Beberapa halte tidak dilengkapi dengan ramp yang memadai, akses naik turun yang aman, maupun penunjuk fasilitas khusus seperti tanda braille dan petunjuk visual yang jelas. Kondisi ini menunjukkan bahwa

prinsip pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan belum sepenuhnya terpenuhi.

Keterbatasan fasilitas tersebut mencerminkan belum optimalnya pemenuhan lima dimensi kualitas pelayanan, khususnya dimensi *empathy* dalam konsep SERVQUAL, yang menekankan pentingnya perhatian terhadap kebutuhan seluruh pengguna layanan tanpa terkecuali. Kurangnya kepekaan terhadap kebutuhan kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas, berpengaruh terhadap kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan dan memperkuat persepsi negatif terhadap pelayanan Bus Trans Jatim.

Secara konseptual, kondisi tersebut mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara standar ideal pelayanan publik dengan realitas pelayanan yang diterima oleh pengguna Bus Trans Jatim. Kebijakan penyediaan transportasi publik yang bertujuan meningkatkan kualitas mobilitas masyarakat belum sepenuhnya terimplementasi secara optimal dalam praktik pelayanan, terutama dari sisi petugas dan manajemen operasional. Hal ini menimbulkan perbedaan antara ekspektasi pengguna terhadap pelayanan yang andal, responsif, dan berempati dengan pengalaman pelayanan yang dirasakan di lapangan. Kualitas pelayanan dipilih sebagai fokus penelitian karena pelayanan merupakan inti dari penyelenggaraan transportasi publik. Permasalahan yang terjadi pada Bus Trans Jatim Koridor 1 menunjukkan bahwa tantangan utama tidak hanya terletak pada aspek teknis, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna. Oleh karena itu, analisis kualitas pelayanan dianggap paling relevan untuk menilai

kesesuaian antara tujuan kebijakan transportasi publik dengan realitas pelayanan di lapangan.

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun Bus Trans Jatim merupakan layanan transportasi publik yang penting dan banyak digunakan oleh masyarakat, kualitas pelayanannya masih menghadapi berbagai kendala. Permasalahan *overload* penumpang, ketidaktepatan waktu operasional, sikap petugas yang belum optimal, serta fasilitas halte yang belum memadai menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan penyelenggaraan transportasi publik dengan kondisi pelayanan yang dirasakan oleh pengguna. Keberhasilan layanan transportasi publik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis seperti jadwal operasional dan rute yang tersedia, tetapi juga oleh persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Faktor-faktor seperti kenyamanan, ketepatan waktu, keamanan, tarif, serta kelengkapan fasilitas menjadi elemen penting dalam menilai efektivitas layanan Bus Trans Jatim. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan Bus Trans Jatim, khususnya pada Koridor 1, guna mengetahui sejauh mana layanan yang ada telah memenuhi kebutuhan masyarakat serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan sebagai upaya perbaikan pelayanan transportasi publik dan dukungan terhadap transportasi berkelanjutan di Provinsi Jawa Timur.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan diidentifikasi permasalahan yang muncul sebagai berikut :

- a. Kemacetan lalu lintas di kawasan perkotaan Surabaya, Sidoarjo dan Gresik.

Kondisi ini mengakibatkan waktu tempuh menjadi tidak efisien serta

meningkatkan emisi kendaraan bermotor.

- b. Rendahnya tingkat ketergantungan masyarakat terhadap Transportasi Umum. Hal ini disebabkan oleh persepsi negatif terhadap kenyamanan, ketepatan waktu, dan jangkauan layanan transportasi publik.
- c. Kualitas pelayanan Bus Trans Jatim belum Optimal. kualitas pelayanannya dinilai masih belum memenuhi harapan pengguna.
- d. Adanya *overload* penumpang pada jam sibuk. Kondisi ini menyebabkan penumpang merasa tidak nyaman dan menurunkan kualitas layanan secara keseluruhan.
- e. Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas masih kurang memadai serta belum sepenuhnya ramah bagi penyandang disabilitas

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dapat diketahui sebuah rumusan masalah yang akan dibahas lebih lanjut, sebagai berikut :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 ditinjau dari aspek kualitas pelayanan publik?
- b. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan transportasi publik dalam layanan Bus Trans Jatim?

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 ditinjau dari aspek kualitas pelayanan publik.

- b. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan transportasi publik pada layanan Bus Trans Jatim sebagai moda transportasi massal yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

1.5 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan literatur mengenai konsep kualitas pelayanan dalam sektor transportasi publik, khususnya pada layanan Bus Trans Jatim. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkaya teori-teori tentang kepuasan pengguna, efektivitas layanan publik, serta pengembangan transportasi massal berbasis kebutuhan masyarakat di kawasan perkotaan dan antarwilayah.

1.5.1 Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Daerah :

Memberikan masukan solutif yang dapat digunakan oleh pemerintah daerah dan Dinas Perhubungan dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan transportasi publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

- b. Bagi Pengelola Bus Trans Jatim

Memberikan rekomendasi praktis terkait peningkatan aspek-aspek pelayanan seperti ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan layanan, guna meningkatkan kepuasan pengguna.

- c. Bagi Masyarakat Pengguna

Memberikan informasi yang dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi dan umpan balik terhadap

pelayanan transportasi publik, sekaligus membantu pengguna dalam memahami standar pelayanan yang ideal.

d. Bagi Peneliti dan Akademisi

Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji transportasi publik, khususnya dalam konteks pelayanan, kepuasan pengguna, dan pengembangan sistem angkutan massal yang terintegrasi.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan sebuah penelitian dilakukan juga menganalisis penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu akan dijadikan referensi atau landasan berupa teori ataupun penemuan dan bisa dijadikan data pendukung dalam penelitian ini. Serta akan dijadikan pembandingan dalam mengkaji agar penelitian bisa lebih berkembang. Berikut adalah beberapa jurnal berdasarkan penelitian sebelumnya, yaitu :

Tabel 1. 6 Penelitian Terdahulu

No.	PENELITI/TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Luluk Nafilatur Rizqi, Rachmawati Novaria, Indah Murti/ 2024	Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan	Menggunakan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang mencakup lima dimensi: tangible,	Metode yang dipakai ialah menggunakan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan sesuai	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bus Trans Jatim pada rute Koridor I sudah baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal itu dibuktikan dengan terpenuhinya komponen yang ada di dalam lima dimensi kualitas pelayanan yakni fasilitas sudah cukup bagus,

		pelanggan Bus Trans Jatim Koridor I.	reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.	dengan teori lima dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml et. al. (1990) yaitu <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> Data dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.	kehandalan dan kemampuan petugas yang baik, respon baik yang diberikan oleh petugas ketika menanggapi permasalahan, petugas juga sopan santun dan ramah, serta jaminan yang diberikan dengan baik pula (seperti legalitas, tepat waktu, dan kepastian biaya). Namun, masih diperlukan adanya inovasi dan perbaikan terkait pelayanan yang diberikan agar tetap terus memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas. Seperti belum merata fasilitas pelayanan yang diberikan, dalam hal kedisiplinan petugas kurang konsisten, dan kerap kali respon atau tanggapan yang diberikan petugas melebihi ketentuan (1 x 24 jam).
--	--	--------------------------------------	--	---	--

2.	Putri Alifiah, Joko Widodo, Radjikan / 2024	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja sistem transportasi publik Bus Trans Jatim di Sidoarjo, yang berperan penting dalam meningkatkan mobilitas perkotaan. Studi ini menyoroti peran Kementerian Perhubungan dan DPRD dalam	Penelitian ini secara implisit menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan landasan teori hukum positif, di mana hukum dilihat sebagai kaidah yang tertulis dan berlaku secara formal dalam masyarakat.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan analisis deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur dimensi kinerja seperti keandalan, daya tanggap, jaminan,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem Bus Trans Jatim telah memenuhi sebagian besar indikator kinerja, namun terdapat tantangan dalam hal daya tanggap dan empati yang perlu ditingkatkan. Faktor pendukung meliputi jadwal operasional yang disesuaikan dengan kebutuhan penumpang, sedangkan hambatan utama adalah kemacetan lalu lintas dan kurangnya integrasi dengan moda transportasi lain. Simpulan dari penelitian ini adalah perlunya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan melalui evaluasi rutin dan sinergi dengan berbagai pemangku kepentingan untuk mengatasi kendala operasional.
----	---	--	--	--	---

		mendukung proyek, serta memberikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam mengembangkan sistem transportasi yang lebih efisien dan berkualitas.		empati, dan hal yang nyata.	
3.	Nindia Setya Widasari, Weni Rosdiana / 2024	Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi	Peneliti menggunakan teori David Osborne dan Plastrik berdasarkan 5 indikator yang	Metode penelitian yang digunakan yaitu Deskriptif Kualitatif dengan Teknik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bus Trans Jatim Koridor II dapat terlaksana dengan baik namun belum maksimal. Indikator strategi inti menunjukkan pelayanan belum maksimal disebabkan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan

		peningkatan pelayanan Bus Trans Jatim Koridor II.	terdiri dari strategi inti (core strategy), strategi konsekuensi (consequences strategy), strategi pelanggan (customer strategy), strategi pengawasan (controlling strategy), dan strategi budaya (culture strategy).	pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.	angkutan eksisting menolak operasional sehingga layanan rute belum terwujud sesuai rencana. Strategi konsekuensi menunjukkan bahwa upaya penciptaan tanggungjawab melalui konsekuensi telah terlaksana namun diperlukan pemberian aturan tertulis terkait rewards. Strategi pelanggan menunjukkan peningkatan layanan telah dilaksanakan dan berjalan namun belum maksimal karena fasilitas halte tidak lengkap dan merata. Strategi pengawasan telah terlaksana dengan baik melalui pengawasan Manajemen Trans Jatim namun diperlukan peninjauan ulang terkait waktu operasional layanan. Strategi budaya telah dimanfaatkan dengan baik melalui upaya peningkatan layanan penggunaan
--	--	---	---	---	--

					istilah sebagai ikon layanan, kecanggihan teknologi, dan budaya 5S.
4.	Siti Kasiani, Agus Widiyarta / 2023	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi masyarakat pengguna layanan Bus Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo-Surabaya-Gresik)	Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan (service quality) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang dikenal dengan model SERVQUAL. Teori ini menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini, dengan 100 responden yang menjadi sampel. Persepsi masyarakat diukur	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan Bus Trans Jatim Koridor I secara umum berada pada kategori puas, dengan tingkat kepuasan mencapai 85%. Mayoritas responden merasa puas terhadap aspek-aspek pelayanan yang diukur, khususnya pada dimensi tangibles, reliability, assurance, dan empathy, sementara dimensi responsiveness mendapat penilaian sangat puas. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti perbaikan fasilitas pada shelter yang padat, terutama di Terminal Purabaya, serta penyediaan ramp yang lebih layak bagi penyandang

			diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.	menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut model Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry.	disabilitas. Untuk mengakomodasi jumlah penumpang yang terus meningkat, penggunaan armada berkapasitas lebih besar juga perlu menjadi pertimbangan ke depan.
5.	Fani Lailatul Fitri/2023	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan transportasi publik pada layanan transportasi Bus Trans Jatim	teori utama yang menjadi landasan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan (service quality), yang mengacu pada pemikiran dari Lewis dan Booms	Jenis penelitian yang Digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan	<i>hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bus Trans Jatim sudah memenuhi aspek-aspek dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sehingga layanan transportasi publik bus Trans Jatim sudah bisa dikatakan berjalan dengan baik dan berkualitas. berdasarkan enam indikator dari teori Sinambela berjalan cukup naik. Layanan dinilai transparan</i>

		Koridor I Rute Gresik - Surabaya - Sidoarjo yang diberikan kepada masyarakat.	dalam Tjiptono (2005) serta Sinambela (2010). Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai sejauh mana layanan publik mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. untuk memenuhi kepuasan masyarakat	deskriptif. Yang menggunakan teknik pengumpulan data Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Dengan menggunakan teknik analisis data interaktif oleh Miles, Huberman (2014) yang menggunakan empat tahap yaitu:	lewat aplikasi dan sistem pembayaran digital, akuntabel karena mengikuti regulasi, serta efisien bagi pengguna meskipun belum menguntungkan bagi penyedia. Pemerintah juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat, tidak diskriminatif, dan memberikan subsidi besar untuk menjaga keseimbangan hak dan kewajiban. Meski begitu, peningkatan masih diperlukan, terutama dengan menambah armada di jam sibuk, memperpanjang jam operasional, dan mempercepat waktu keberangkatan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh. Dengan begitu, transportasi publik dapat menjadi
--	--	--	---	---	---

			tersebut dibutuhkan kualitas pelayanan prima, yang terdiri dari beberapa 6 (enam) unsur yaitu: 1. <i>Transparansi</i> 2. <i>Akuntabilitas</i> 3. <i>Kondisional</i> 4. <i>Partisipatif</i> 5. <i>Kesamaan Hak</i> 6. <i>Keseimbangan Hak dan Kewajiban</i>	pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.	pilihan utama mobilitas harian yang aman, nyaman, dan terjangkau..
--	--	--	--	--	---

6.	Helen Natalia Br Purba, Jumjuma, Lily Maryam Nst, Vivianti Novita, Nursiah Fitri / 2024	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati terhadap kepuasan konsumen layanan transportasi bus Trans Metro Deli Kota Medan.	Penelitian ini secara jelas menggunakan teori SERVQUAL (Service Quality), yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori ini menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu berwujud (tangibles), keandalan	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dan menggunakan skala likert. Adapun jumlah responden	Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil penelitian dari uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati mampu menjelaskan sebesar 50,1% pengaruh yang terjadi pada variabel kepuasan konsumen sedangkan sisanya 49,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
----	---	---	---	---	---

			(reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Setiap dimensi tersebut berperan dalam membentuk persepsi konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima, sehingga sangat relevan dalam konteks layanan publik seperti	terdiri dari 100 orang yang didapat dari rumus slovin. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda dengan	
--	--	--	---	--	--

			transportasi umum.	pengujian hipotesis menggunakan program SPSS 25.	
7.	Dita Nalela Putri, Zainal Fatah, Ika Devy Pramudiana / 2024	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami sejauh mana kualitas pelayanan transportasi publik Feeder Wira Wiri di Kota Surabaya telah memenuhi harapan serta	Penelitian ini menggunakan pendekatan teori kualitas pelayanan publik yang meliputi 5 indikator yakni, tangibles, empathy, assurance, responsiveness, dan assurance	Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis atau tipe penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode yang dalam	Hasil penelitian ini diperoleh bahwa dilihat dari dimensi tangibles, masyarakat sudah merasa puas dengan adanya program Feeder Wira Wiri terlihat dari semakin meningkatnya jumlah penumpang setiap bulannya. Reliability, sudah dirasa cukup puas karena petugas sudah menerapkan budaya 5S. Responsiveness, bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan respon yang diberikan oleh petugas dan komunikasi sudah terjalin dengan baik. Assurance, petugas memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan

		kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.		pengumpulan data berupa wawancara langsung oleh instrumen kunci, dimana peneliti melakukan observasi secara langsung sesuai kondisi yang ada di lapangan, analisis data bersifat induktif, dan hasil yang	dalam menggunakan mode layanan transportasi Feeder Wira Wiri dengan melengkapi CCTV pada Feeder. Emphaty, petugas tidak membedakan pelayanan antar suku, ras, maupun golongan.
--	--	--	--	---	--

				didapatkan mengarah kepada makna dari suatu generalisasi (Sugiyono, 2017).	
8.	Reny Kristyowati / 2024	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi proses dan dampak serta faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan program	teori utama yang menjadi landasan dalam penelitian ini adalah teori evaluasi kebijakan publik menurut Dunn (2014) bahwa efektivitas adalah berkenaan dengan apakah suatu alternatif	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penulis menggunakan metode deskriptif	Hasil penelitian ini yaitu: (1) Proses inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan yaitu UPTD PTU Suroboyo Bus sebagai operator Suroboyo Bus berfokus memberikan kemudahan dan menciptakan kepercayaan kepada masyarakat untuk menggunakan Suroboyo Bus. Hal ini dilakukan dengan terus mempermudah pembayaran, mengakses lokasi dengan tracking, menginformasikan jam operasi

		Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan di Kota Surabaya	mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektifitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneteranya.	dengan pendekatan kualitatif	dengan men-share di media sosial dan (2) Faktor penghambat inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan yaitu pihak UPTD PTU Suroboyo Bus membutuhkan tenaga ekstra untuk mendidik para crew Surabaya Bus agar taat aturan dalam bekerja. Sementara faktor penunjangnya meliputi ketersediaan sarana
9.	Putri Hasna, Dhiya Luthfiyyah” Neneng	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk	Pada penelitian ini menggunakan teori <i>SERVQUAL</i>	Penelitian ini dilakukan dengan	Pada penelitian ini dapat terlihat bahwa pelayanan Biskita Trans Pakuan belum sepenuhnya berjalan maksimal dalam

	Yani Yuningsih, Selvi Centia / 2022	mengetahui kualitas pelayanan transportasi publik, dalam hal ini melalui penyediaan layanan Bus Rapid Transit (BRT) melalui Biskita Trans Pakuan tahun 2022.	(<i>Service Quality</i>) oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018) yang menyebutkan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan terbagi menjadi beberapa aspek diantaranya Aspek Bukti Langsung (<i>Tangible</i>), Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>), Aspek Daya Tanggap	menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian dengan metode penelitian kualitatif. Secara umum dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dapat	menciptakan kualitas pelayanan di bidang transportasi umum karena belum memenuhi keseluruhan aspek kualitas pelayanan dalam teori <i>SERVQUAL</i> terutama dalam hal ketepatan waktu yang belum terpenuhi. Kemudian berdasarkan hasil penelitian perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan pada Biskita Trans Pakuan.
--	-------------------------------------	--	---	--	--

			(<i>Responsiveness</i>), Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>), dan Aspek Empati (<i>Empathy</i>).	dikumpulkan dengan lebih mendalam melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi	
10.	Nizar Azi Ferdiandi, Asep Nurwanda, Asep Nurdin Rosihan Anwar / 2024	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Transportasi Publik Kereta Rel Listrik Oleh PT. Kereta Commuter Indonesia	Jurnal yang berjudul " <i>Kualita s Pelayanan Publik Transportasi Kereta Rel Listrik di Stasiun Kota Bekasi</i> " menganalisis mutu pelayanan publik dengan	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam	Pemerintah kota Bekasi telah memberikan fasilitas transportasi umum Kereta Rel Listrik, ada beberapa faktor evaluasi pelayanan yang harus dilakukan. kualitas pelayanan KRL dapat dilihat melalui tiga dimensi utama,yaitu tangible, assurance,dan em pathy. Pada aspek tangible, meskipun kebersihan dan kerapian angkutan sudah diupayakan, masih terdapat kendala dalam efisiensi pelaksanaan serta

		Cabang Kota Bekasi	mengacu pada teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang dikenal dengan model SERVQUAL. Teori ini menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangibles (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan),	penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 6 orang informan yang terdiri dari Kepala PT KAI Cabang kota Bekasi, Dinas	ketidakjelasan tarif yang kerap memicu kebingungan penumpang; selain itu, perilaku kurang tertib dari penumpang turut menghambat terciptanya lingkungan transportasi yang nyaman. Dalam dimensi assurance, upaya peningkatan keamanan penumpang telah dilakukan melalui fasilitas dan koordinasi antarpihak, namun tindak kriminal pada jam sibuk masih marak terjadi, sehingga dibutuhkan penegakan hukum yang lebih tegas untuk melindungi penumpang. Sedangkan dalam aspek empathy, pelayanan dari pengemudi dinilai cukup baik oleh sebagian besar pengguna, terutama dalam hal keramahan dan kesopanan, tetapi masih terdapat keluhan mengenai kurangnya petugas dan inkonsistensi
--	--	--------------------	---	---	--

			assurance (jaminan), dan empathy (empati).	Perhubungan kota Bekasi, Pengguna/Masyarakat. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi	pelayanan yang menimbulkan rasa tidak nyaman. Meskipun secara umum keselamatan dinilai baik, rendahnya kesadaran masyarakat terhadap aturan keselamatan menjadi tantangan tersendiri dalam menciptakan perjalanan yang aman dan tertib.
--	--	--	--	--	---

Penelitian pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Luluk Nafilatur Rizqi, Rachmawati Novaria, dan Indah Murti (2024) berjudul *Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat* bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Jatim Koridor I. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teori lima dimensi pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bus Trans Jatim sudah cukup baik dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Fasilitas dinilai memadai, petugas responsif dan ramah, serta pelayanan dinilai handal dan memiliki jaminan kepastian. Meski begitu, masih ditemukan beberapa kekurangan, seperti belum meratanya fasilitas, kedisiplinan petugas yang belum konsisten, dan respons petugas yang kadang melebihi waktu yang ditentukan. Penelitian ini menekankan pentingnya inovasi dan perbaikan berkelanjutan agar pelayanan tetap optimal dan berkualitas.

Penelitian kedua, penelitian ini ditulis oleh Putri Alifiah, Joko Widodo, dan Radjikan (2024) berjudul *Evaluasi Kinerja Pengoperasian Bus Trans Jatim di Kabupaten Sidoarjo Jatim* membahas kinerja layanan Bus Trans Jatim dalam mendukung mobilitas masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan analisis deskriptif. Data diperoleh melalui kuesioner yang mengukur lima dimensi pelayanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Secara tidak langsung, penelitian ini juga menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan merujuk pada aturan hukum

yang berlaku. Hasilnya menunjukkan bahwa layanan Bus Trans Jatim sudah memenuhi sebagian besar indikator, terutama dari segi keandalan dan jadwal operasional. Namun, aspek daya tanggap dan empati masih perlu ditingkatkan. Kendala utama dalam operasional bus ini adalah kemacetan lalu lintas dan belum terintegrasinya moda transportasi. Penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi rutin dan kerja sama antar pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi publik.

Penelitian ketiga, penelitian ini dilakukan oleh Nindia Setya Widasari dan Weni Rosdiana (2024) dengan judul *Strategi Peningkatan Pelayanan Bus Trans Jatim sebagai Moda Transportasi pada Wilayah Gerbangkertosusila* bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan pelayanan Bus Trans Jatim Koridor II. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teori dari David Osborne dan Plastrik yang mencakup lima strategi: strategi inti, konsekuensi, pelanggan, pengawasan, dan budaya. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Bus Trans Jatim Koridor II berjalan cukup baik, tetapi belum maksimal. Strategi inti masih terhambat oleh penolakan dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan angkutan eksisting, sehingga beberapa rute belum bisa beroperasi sesuai rencana. Strategi konsekuensi sudah diterapkan namun perlu aturan tertulis tentang pemberian insentif. Strategi pelanggan berjalan, tetapi masih terkendala kurangnya fasilitas halte yang memadai. Strategi pengawasan sudah dilakukan oleh Manajemen Trans Jatim, namun waktu operasional perlu ditinjau ulang. Strategi

budaya cukup berhasil melalui penggunaan istilah khas layanan, penerapan teknologi, dan penguatan budaya 5S di lingkungan kerja.

Penelitian kelima, dalam penelitian ini ditulis oleh Fani Lailatul Fitri (2023) dengan judul *Kualitas Pelayanan Transportasi Publik di Jawa Timur (Studi Kasus: Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik - Surabaya - Sidoarjo)* bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori dari Sinambela yang mencakup enam elemen pelayanan publik: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I telah memberikan dampak positif terhadap minat masyarakat menggunakan transportasi publik. Masyarakat menilai pelayanan yang diberikan sangat baik karena memperhatikan hak dan kewajiban pengguna serta dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Pemerintah juga terbuka terhadap kritik dan saran serta menjamin aksesibilitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat. Temuan ini memperkuat pentingnya peran pelayanan publik yang responsif dan berkualitas dalam mendukung peralihan ke moda transportasi massal.

Penelitian keenam, penelitian ini ditulis oleh Helen Natalia Br Purba dan tim (2024) yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Transportasi Bus Trans Metro Deli Kota Medan* bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang mencakup lima dimensi:

berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden yang dipilih dengan teknik accidental sampling. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan program SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut berpengaruh positif dan signifikan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 50,1% mengindikasikan bahwa setengah dari variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel yang diteliti. Sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar ruang lingkup penelitian ini.

Penelitian ketujuh, penelitian ini ditulis oleh Dita Nalela Putri, Zainal Fatah, dan Ika Devy Pramudiana (2024) yang berjudul *Analisis Pelayanan Transportasi Publik Feeder Wira Wiri di Kota Surabaya* bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan Feeder Wira Wiri telah memenuhi harapan pengguna. Teori yang digunakan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu tangibles, empathy, assurance, responsiveness, dan reliability. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan aspek tangibles, dibuktikan dengan meningkatnya jumlah penumpang tiap bulan. Dimensi reliability dan responsiveness juga dinilai baik karena petugas menerapkan budaya 5S dan komunikasi terjalin efektif. Pada dimensi assurance, keamanan dan kenyamanan ditunjang oleh fasilitas CCTV dalam armada. Sementara itu, pada dimensi empathy,

petugas memberikan pelayanan tanpa diskriminasi terhadap latar belakang pengguna.

Penelitian kedelapan, penelitian ini ditulis oleh Reny Kristyowati (2024) berjudul *Evaluasi Inovasi Pelayanan Program Suroboyo Bus dalam Mewujudkan Transportasi Publik Berkelanjutan di Kota Surabaya, Jawa Timur* bertujuan untuk mengevaluasi proses, dampak, serta faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan inovasi layanan transportasi tersebut. Landasan teori yang digunakan adalah teori evaluasi kebijakan publik menurut Dunn (2014), yang menekankan pentingnya efektivitas dalam mencapai tujuan suatu kebijakan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan fokus pada pemahaman mendalam terhadap pelaksanaan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPTD PTU Suroboyo Bus selaku operator terus berupaya meningkatkan kenyamanan pengguna melalui kemudahan akses, transparansi informasi, dan sistem pembayaran yang mudah. Inovasi ini juga didukung dengan pemanfaatan media sosial untuk menyebarkan informasi operasional. Namun, salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah perlunya usaha lebih dalam mendidik kru agar bekerja sesuai prosedur dan menjaga kualitas pelayanan. Di sisi lain, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan program ini.

Penelitian kesembilan, penelitian ini ditulis oleh Putri Hasna dan tim (2022) berjudul *Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bus Rapid Transit (BRT) melalui Biskita Trans Pakuan Kota Bogor Tahun 2022* bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan transportasi publik melalui layanan BRT. Penelitian ini menggunakan

teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Biskita Trans Pakuan belum sepenuhnya memenuhi standar kualitas pelayanan yang optimal, terutama dalam aspek ketepatan waktu. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat upaya perbaikan, kualitas pelayanan masih belum konsisten. Diperlukan evaluasi dan peningkatan secara menyeluruh untuk memastikan layanan ini dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna transportasi umum di Kota Bogor.

Penelitian Kesepuluh, penelitian ditulis oleh Nizar Azi Ferdiandi dan tim (2024) berjudul *Kualitas Pelayanan Publik Transportasi Kereta Rel Listrik di Stasiun Kota Bekasi* bertujuan untuk mengevaluasi mutu layanan KRL oleh PT Kereta Commuter Indonesia Cabang Bekasi. Penelitian ini mengacu pada teori SERVQUAL dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dengan lima dimensi utama: berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dari enam informan, termasuk pihak PT KAI, Dinas Perhubungan, dan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam aspek tangible, masih ada kendala terkait efisiensi dan tarif yang tidak jelas serta perilaku penumpang yang kurang tertib. Dalam aspek assurance, meskipun fasilitas keamanan sudah ditingkatkan, tindakan kriminal saat jam sibuk masih menjadi masalah serius. Pada

dimensi empathy, keramahan petugas diapresiasi, namun kekurangan jumlah petugas dan inkonsistensi pelayanan tetap menjadi hambatan.

1.6.2 Administrasi Publik

Ilmu administrasi publik merupakan ilmu yang sudah lama digunakan. Maka dari itu, banyak teori dan konsep yang dikemukakan oleh ahli ilmu administrasi publik mengenai pengertian dan definisi dari kata administrasi publik itu sendiri. Diantaranya menurut Dimock, Dimock dan Fox, administrasi publik merupakan kegiatan memproduksi barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Keban, 2014). Dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat.

Secara istilah, Faried Ali mengartikan administrasi sebagai tindakan mengurus, mengatur, dan mengelola (Sellang, 2016). Dari segi etimologi, Silalahi menjelaskan bahwa istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris "administration" dengan bentuk infinitif "*to administer*" yang artinya mengelola atau menggerakkan (Sellang, 2016). Selain itu, Yogi juga menjelaskan bahwa kata "Publik" merupakan kata serapan dari bahasa Inggris "*public*" yang telah digunakan bangsa Indonesia selama bertahun-tahun untuk mengindikasikan keterkaitan dengan masyarakat (Sellang, 2016).

Nicolas Henry juga mendefinisikan administrasi publik sebagai pemahaman tentang peran pemerintah terhadap masyarakat dan dorongan untuk kebijakan publik sebagai salah satu cara untuk menyelesaikan masalah masyarakat (Keban, 2014). Menurut pendapat di atas, administrasi publik berfungsi sebagai perwakilan

masyarakat untuk mendengarkan dan menanggapi masalah yang dihadapi masyarakat. Setelah itu, kebijakan publik dibuat.

Barton dan Chappel menganggap administrasi publik sebagai pekerjaan pemerintah (Keban, 2014). Dengan kata lain, administrasi publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau anggota yang bekerja dalam pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, Nigro dan Nigro juga menjelaskan administrasi publik sebagai kerjasama kelompok termasuk eksekutif, legislatif dan yudikatif, yang berperan dalam pengembangan dan perencanaan kebijakan publik (Keban, 2014). Ketiga lembaga tersebut merupakan bagian dari proses politik karena mempunyai peranan penting dalam pengambilan kebijakan publik. Perspektif ini mewakili perbedaan mendasar dengan administrasi swasta, sehingga definisi sebelumnya menekankan bahwa administrasi publik adalah upaya kolektif untuk memberikan pelayanan dan mengembangkan kebijakan untuk kepentingan publik, tidak hanya untuk pihak tertentu seperti sektor swasta.

Administrasi Publik menurut Chandler dan Plano dapat diartikan sebagai suatu proses yang melibatkan penggunaan sumber daya dan personel publik yang kemudian diorganisir dan dikordinasikan untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik (Keban, 2014). Mereka juga menyatakan bahwa administrasi publik merupakan gabungan seni dan ilmu yang bertujuan untuk menata urusan publik dan melaksanakan tugas-tugas yang telah diputuskan. Selain itu, menurut Michael M. Harmon, administrasi publik membahas berbagai keputusan, termasuk keputusan yang mempengaruhi

kehidupan masyarakat, keputusan yang diambil atas nama publik, dan keputusan yang menggunakan sumber daya publik (Sellang, 2016).

Dari pandangan beberapa ahli tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa ilmu administrasi publik adalah suatu bidang pengetahuan dan keterampilan yang melibatkan sekelompok individu di dalam suatu organisasi publik yang bekerja bersama secara rasional untuk mencapai tujuan-tujuan publik. Definisi administrasi yang lebih menyeluruh merujuk pada proses kolaboratif yang dilakukan oleh sekelompok individu dalam suatu organisasi publik yang secara rasional melakukan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan terhadap manusia dan infrastruktur untuk mencapai tujuan utama yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan bidang ilmu yang bersifat dinamis, mengalami perkembangan serta penyesuaian sejalan dengan perubahan kebutuhan dan tantangan zaman. Berbagai paradigma administrasi publik yang dikemukakan oleh para ahli mencerminkan cara pandang terhadap peran dan tantangan administrasi publik dalam merespons beragam persoalan. Salah satu pemetaan paradigma yang berpengaruh dikemukakan oleh Nicholas Henry (1975), yang membagi perkembangan administrasi publik ke dalam enam paradigma berdasarkan fokus dan locus kepentingannya. Penjelasan masing-masing paradigma adalah sebagai berikut:

a. Paradigma pertama (1900–1926) dikenal sebagai dikotomi politik-administrasi, yang menegaskan pemisahan antara urusan politik dan administrasi. Fokus utama

paradigma ini adalah membedakan bahwa persoalan pemerintahan, politik, dan kebijakan merupakan bagian dari ranah politik, sedangkan aspek-aspek seperti organisasi, kepegawaian, dan pengelolaan anggaran masuk dalam ranah administrasi.

b. Paradigma kedua (1927–1937) menandai lahirnya prinsip-prinsip administrasi negara, menandakan kemajuan pesat di bidang ini. Pada masa ini, administrasi negara mulai terbuka terhadap pengaruh dari dunia industri dan pemerintahan lain, memperluas penerapannya ke berbagai aspek kehidupan.

c. Paradigma ketiga (1950–1970) memposisikan administrasi negara sebagai bagian dari ilmu politik. Pada fase ini, terjadi upaya untuk memperjelas hubungan konseptual antara administrasi negara dan ilmu politik, dengan memahami administrasi sebagai kekuasaan yang berhubungan baik dengan institusi pemerintahan maupun masyarakat. Pengembangan paradigma ini bertujuan mengurangi ketegangan antara pandangan administrasi negara sebagai bidang yang terpisah dari ilmu politik.

d. Paradigma keempat (1956–1970) memunculkan administrasi negara sebagai ilmu administrasi murni. Prinsip-prinsip manajemen diperbarui dengan pendekatan ilmiah yang lebih mendalam, mencakup aspek perilaku organisasi, analisis manajerial, hingga penggunaan teknologi modern. Pada masa ini, organisasi dan struktur negara menjadi objek analisis intensif, bahkan melahirkan pemikiran filosofis tentang hakikat negara itu sendiri.

e. Paradigma kelima (sejak 1970) menekankan administrasi negara sebagai administrasi negara itu sendiri. Fokus utama bergeser kepada pengembangan teori

organisasi, dengan perhatian khusus pada operasionalisasi organisasi, perilaku individu di dalam organisasi, dan proses pengambilan keputusan. Administrasi publik di tahap ini semakin berorientasi pada teori dan teknik administrasi modern, politik-ekonomi, serta metodologi analisis kebijakan publik.

f. Paradigma keenam (sejak 1997) menandai kemunculan konsep Administrasi Publik Baru atau *Governance*. Paradigma ini menekankan pentingnya nilai-nilai kemanusiaan dalam penyelenggaraan administrasi negara, dengan karakteristik sistem yang demokratis, responsif, serta melibatkan partisipasi aktif masyarakat. Munculnya konsep *New Public Service* mempertegas bahwa negara berfungsi melayani masyarakat secara adil, jujur, dan akuntabel. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan yang berhak berpartisipasi dalam menentukan arah pembangunan publik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai akumulasi kepentingan individu, melainkan hasil dialog kolektif yang melibatkan seluruh masyarakat.

Paradigma keenam *governance* digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini karena penyediaan layanan Bus Trans Jatim sebagai moda transportasi publik tidak hanya menuntut efisiensi dan produktivitas, tetapi juga menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Prinsip utama dalam paradigma ini adalah menempatkan nilai-nilai kemanusiaan sebagai inti dari penyelenggaraan layanan publik, yakni menjunjung tinggi martabat manusia (*human dignity*), bukan semata-mata berorientasi pada output layanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan Bus Trans Jatim perlu ditinjau dari bagaimana layanan ini mencerminkan integritas, profesionalitas, serta

responsivitas, dengan orientasi pada pemenuhan kepentingan publik secara adil dan partisipatif, sejalan dengan semangat New Public Service yang menempatkan warga sebagai mitra aktif dalam tata kelola transportasi publik.

1.6.4 Manajemen Publik

Manajemen publik, berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Shafritz dan Russel, dapat dipahami sebagai upaya seseorang dalam mengambil tanggung jawab untuk mengelola organisasi melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan teknologi guna mencapai tujuan organisasi (Keban, 2008). Sementara itu, Nor Ghofur (2014) mendefinisikan manajemen publik sebagai proses pengelolaan pemerintahan, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, serta pengendalian dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pendapat lain dari Overman menegaskan bahwa manajemen publik bukanlah bentuk dari scientific management, meskipun dalam perkembangannya banyak dipengaruhi oleh prinsip-prinsip tersebut (Keban, 2008). Selain itu, manajemen publik juga tidak dapat disamakan dengan analisis kebijakan (policy analysis) maupun administrasi publik dalam pengertian tradisional. Manajemen publik justru merupakan bidang yang menangkap dinamika ketegangan antara orientasi politik kebijakan di satu sisi, dan kebutuhan organisasi secara umum di sisi lain. Oleh karena itu, manajemen publik dapat dipandang sebagai disiplin interdisipliner yang memadukan fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, dengan pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, aset fisik, informasi, serta aspek politik (Keban, 2008).

1.6.5 Pelayanan Publik

Pelayanan dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan pihak lain sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh penerima layanan (Widanti, 2022). Moenir (2006) menambahkan bahwa pelayanan merupakan proses yang berjalan secara berkesinambungan dan melibatkan seluruh unsur organisasi dalam masyarakat. Secara lebih spesifik, Tanjung dan Hajar (2018) menjelaskan bahwa pelayanan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok berdasarkan sistem, metode, serta prosedur yang telah ditetapkan, untuk memenuhi kepentingan pihak lain sesuai dengan hak-hak yang dimilikinya. Dari berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan proses berkelanjutan antara pemberi dan penerima layanan dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), publik diartikan sebagai orang banyak atau khalayak ramai. Dengan demikian, publik merujuk pada kelompok masyarakat luas yang menjadi sasaran utama dalam penyelenggaraan layanan.

Dalam konteks pelayanan publik, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan serta upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Penyelenggara layanan publik tersebut meliputi

berbagai instansi pemerintah, seperti satuan kerja kementerian, lembaga pemerintahan non-departemen (LPND), kesekretariatan lembaga negara (misalnya Setneg dan Setwan), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), hingga badan atau dinas pemerintah di tingkat pusat dan daerah.

berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, terdapat beberapa prinsip dasar yang harus diterapkan dalam penyusunan standar pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut meliputi: (a) kesederhanaan, yakni pelayanan harus mudah dipahami, dilaksanakan, serta dapat diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau; (b) konsistensi, yang menekankan pentingnya ketepatan waktu, prosedur, dan persyaratan pelayanan; (c) partisipatif, yaitu melibatkan masyarakat dan pihak terkait dalam penyusunan standar untuk mencapai kesepakatan bersama; (d) berkesinambungan, yang berarti bahwa standar pelayanan harus terus disesuaikan dengan perkembangan kebijakan dan kebutuhan masyarakat; (e) akuntabilitas, yakni layanan harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada publik; (f) transparansi, dimana informasi pelayanan harus dapat diakses dan diketahui masyarakat secara mudah; dan (g) keadilan, yaitu pelayanan harus dapat dinikmati seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, lokasi geografis, atau kemampuan fisik dan mental.

1.6.6 Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai sejauh mana kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat

melalui penyelenggaraan layanan yang profesional dan bertanggung jawab. Terwujudnya pelayanan publik yang optimal membutuhkan keterlibatan seluruh elemen, mulai dari pemerintah sebagai pembuat kebijakan, aparaturnya sebagai pelaksana layanan, hingga masyarakat yang berperan dalam mengawasi jalannya pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh sebab itu, diperlukan pengelolaan pelayanan publik yang baik melalui penerapan manajemen yang efektif.

Mukarom (2015) mendefinisikan manajemen sebagai suatu rangkaian proses yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, serta penyelesaian seluruh kegiatan pelayanan, mulai dari tahap awal hingga proses pengawasan dan evaluasi, guna memastikan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pengertian yang lebih spesifik, istilah manajemen pelayanan publik merupakan kombinasi dari fungsi-fungsi manajemen pemerintah yang dikenal dengan istilah POAC (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*) dalam mengelola enam unsur utama yaitu man (manusia), materials (material/sarana), machines (alat/mesin), method (metode), money (dana), dan market (pasar) (Tiyanto, 2009 dalam Tanjung, 2022).

Tujuan utama manajemen pelayanan publik adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan layanan, sehingga diharapkan dapat merampingkan struktur birokrasi yang berlebihan, mengurangi potensi korupsi, serta memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, manajemen pelayanan publik berfungsi untuk mengarahkan seluruh aktivitas agar berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan,

baik yang berorientasi pada profit (*profit-oriented*) maupun yang tidak berorientasi pada keuntungan (*nonprofit-oriented*).

1.6.7 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi elemen penting dalam menentukan keberlanjutan suatu organisasi, baik organisasi birokrasi pemerintahan maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna jasa publik memegang peran vital dalam meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Seiring dengan semakin ketat dan kompleksnya persaingan dalam dunia usaha, strategi kompetitif kini lebih banyak diarahkan berdasarkan asumsi bahwa pasar telah bergeser dari "*sellers market*" ke "*buyers market*". Dalam konteks ini, Husaini (1998:3) menekankan bahwa kunci memenangkan persaingan adalah dengan berfokus pada manajemen pelayanan prima (*excellent service management*).

Dalam korelasinya muncul gagasan *reinventing government* yang dipopulerkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler, yang mengusung pentingnya penciptaan nilai (*improved quality*) bagi pengguna jasa publik. Nilai tersebut dapat diwujudkan melalui peningkatan kualitas pelayanan, harga yang bersaing, serta ketersediaan layanan yang cepat. Untuk mencapai kondisi tersebut, organisasi perlu memahami faktor-faktor eksternal, di antaranya: (a) mengenali dinamika kebutuhan dan keinginan konsumen; (b) menyusun pendekatan strategis untuk mencapai kepuasan pelanggan; dan (c) menyelaraskan tujuan organisasi dengan pencapaian kepuasan pelanggan (Husaini, 1998:3).

Tanggapan terhadap faktor-faktor eksternal ini harus menjadi perhatian utama para pemimpin di tingkat organisasi birokrasi maupun perusahaan. Para pemimpin perlu mengintegrasikan berbagai elemen agar dapat menghasilkan layanan yang memuaskan pengguna jasa. Substansi dari upaya tersebut adalah perlunya perbaikan kinerja organisasi secara menyeluruh dengan tujuan menciptakan *value to customer*, yang berfokus pada mutu produk atau jasa, efisiensi waktu produksi dan penyerahan (*cycle time*), biaya rendah, serta produktivitas tinggi. Dalam hal ini, peran pucuk pimpinan menjadi sentral dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sekaligus menetapkan visi, kebijakan, dan strategi yang jelas.

Nurmandi (2000:123) mengidentifikasi beberapa karakteristik pelayanan publik, yaitu: tidak memiliki pilihan dalam menentukan konsumen, terikat oleh regulasi perundang-undangan, menginstitutionalisasi konflik politik, memiliki pertanggungjawaban yang kompleks, sering menjadi objek penelitian, seluruh tindakannya harus dapat dibenarkan, serta sulit mengukur tujuan dan hasil (*output*) pelayanan secara jelas. Dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM), kualitas dipandang lebih komprehensif, tidak hanya dari aspek input, tetapi juga mencakup proses, lingkungan, dan manusia. Menurut Goetsh dan Davis (dalam Sudarsono, 1998:86), kualitas adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, yang bertujuan memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna jasa.

Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut, pendekatan model SERVQUAL menjadi relevan untuk digunakan. Model

SERVQUAL menjelaskan lima dimensi utama dalam menilai kualitas layanan, Parasuraman dan Berry (dalam Moenir, 1998:98) mengemukakan lima dimensi utama dalam menilai mutu pelayanan di sektor jasa , yaitu:

1. *Tangibles*: penampilan fisik fasilitas, peralatan, personil, serta alat komunikasi yang menjadi representasi nyata dari pelayanan yang diberikan
2. *Reliability*: kemampuan memberikan layanan sesuai janji dan akurat, termasuk ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan kepada seluruh pelanggan.
3. *Responsiveness*: kecepatan dan kesigapan dalam membantu pelanggan. Keterlambatan tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan persepsi negatif.
4. *Assurance*: kemampuan lembaga atau karyawan dalam memberikan jaminan keamanan dan menjaga kerahasiaan konsumen.
5. *Empathy*: pemberian perhatian individual terhadap kebutuhan konsumen, termasuk pendekatan personal, rasa aman, serta pemahaman atas kebutuhan pengguna jasa.

Dengan memadukan perspektif kepuasan pengguna dan kelima dimensi SERVQUAL ini, dapat dibangun kerangka teoritis yang komprehensif dalam menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi publik.

Mengingat beragamnya jenis dan karakteristik pelayanan, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/PAN/2/2005 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, diperlukan pedoman penyusunan IKM sebagai acuan bagi seluruh instansi di tingkat pusat, provinsi, dan kabupaten/kota.

Penetapan unsur penilaian tersebut merupakan hasil penelitian bersama antara Kementerian PAN dan BPS, yang awalnya mengidentifikasi 48 unsur penting, kemudian disaring menjadi 14 unsur yang dinyatakan valid dan relevan untuk semua jenis layanan.

Empat belas unsur tersebut meliputi:

1. Prosedur pelayanan,
2. Persyaratan pelayanan,
3. Kejelasan petugas pelayanan,
4. Kedisiplinan petugas pelayanan,
5. Tanggung jawab petugas pelayanan,
6. Kemampuan petugas pelayanan,
7. Kecepatan pelayanan,
8. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan,
9. Kesopanan dan keramahan petugas,
10. Kewajaran biaya pelayanan,
11. Kepastian biaya pelayanan,
12. Kepastian jadwal pelayanan,
13. Kenyamanan lingkungan pelayanan,
14. Keamanan dalam pelayanan.

Keseluruhan unsur tersebut berfungsi sebagai dasar pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan.

1.6.8 Faktor Faktor Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Moenir (2010) mengemukakan bahwa terdapat lima faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu pelayanan publik. Pertama, faktor kesadaran pegawai, yaitu sejauh mana pegawai memiliki pemahaman dan komitmen terhadap tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat. Kedua, faktor aturan sebagai standar kerja pelayanan, yang mencakup regulasi, prosedur, dan pedoman yang menjadi dasar dalam menjalankan pelayanan secara konsisten dan profesional. Ketiga, faktor organisasi, yakni struktur dan sistem kelembagaan yang mendukung kelancaran proses pelayanan. Keempat, faktor kemampuan dan keterampilan pegawai (*skills*), termasuk kompetensi teknis dan sikap dalam berinteraksi dengan masyarakat. Kelima, faktor sarana dan prasarana, yaitu ketersediaan fasilitas fisik dan teknologi yang menunjang efektivitas dan efisiensi proses pelayanan.

Selain faktor-faktor internal tersebut, teori-teori dalam ilmu administrasi publik juga memberikan kerangka konseptual yang dapat memperkaya pemahaman tentang bagaimana kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Salah satu pendekatan yang relevan adalah teori *SERVESCAPE* yang dikembangkan oleh Bitner (1992). Teori ini menekankan pentingnya lingkungan fisik dalam memengaruhi persepsi dan pengalaman pengguna layanan. *SERVESCAPE* terdiri dari tiga indikator utama: (1) kondisi ambien seperti pencahayaan, suhu, kebersihan, dan suara; (2) tata letak dan fungsionalitas ruang pelayanan yang memudahkan akses dan kenyamanan pengguna; serta (3) tanda, simbol, dan artefak yang membantu

dalam memberikan informasi atau menciptakan citra profesional terhadap lembaga penyedia layanan.

Dimensi kepuasan pelanggan juga menjadi komponen penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Terdapat tiga dimensi utama yang digunakan dalam teori kepuasan pelanggan, yaitu: (1) kesesuaian kualitas pelayanan dengan harapan masyarakat, di mana kualitas pelayanan diukur berdasarkan ekspektasi pengguna; (2) minat untuk menggunakan kembali layanan publik tersebut, sebagai indikasi keberhasilan pelayanan jangka panjang; serta (3) kesediaan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain, yang mencerminkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diterima.

Selain itu, teori *Public Service Motivation* (PSM) yang dikembangkan oleh Perry dan Wise (1990) memberikan sudut pandang yang berfokus pada motivasi intrinsik aparatur publik. PSM menjelaskan bahwa pegawai sektor publik terdorong oleh nilai-nilai moral, etika, dan idealisme dalam melayani masyarakat. Faktor motivasi ini menjadi penting karena berpengaruh langsung terhadap kualitas interaksi antara penyedia dan penerima layanan, serta terhadap integritas dan tanggung jawab sosial pelayan publik itu sendiri.

Sedangkan menurut Ratminto (2005) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, serta oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan

peraturan perundang-undangan yang berlaku. Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan publik adalah fungsi inti dari pemerintah yang harus dijalankan secara profesional, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.

1.6.9 Transportasi Publik

Transportasi berasal dari bahasa Latin *transportare*, yang berarti proses memindahkan manusia atau barang dengan menggunakan alat bantu yang digerakkan oleh mesin atau tenaga manusia guna menunjang aktivitas sehari-hari (Andriansyah, 2015). Sementara itu, menurut Nasution (2008) dalam Andriansyah (2015), transportasi didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memindahkan, menggerakkan, serta mengarahkan suatu objek dari satu lokasi ke lokasi lain dengan tujuan tertentu.

Transportasi merupakan kebutuhan dasar dalam sistem kehidupan bermasyarakat. Selain itu transportasi memiliki peranan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek seperti sosial, ekonomi, lingkungan, dan lain lain. Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan (*movement*) dan secara fisik mengubah tempat dari barang (*comoditi*) dan penumpang ke tempat lain.

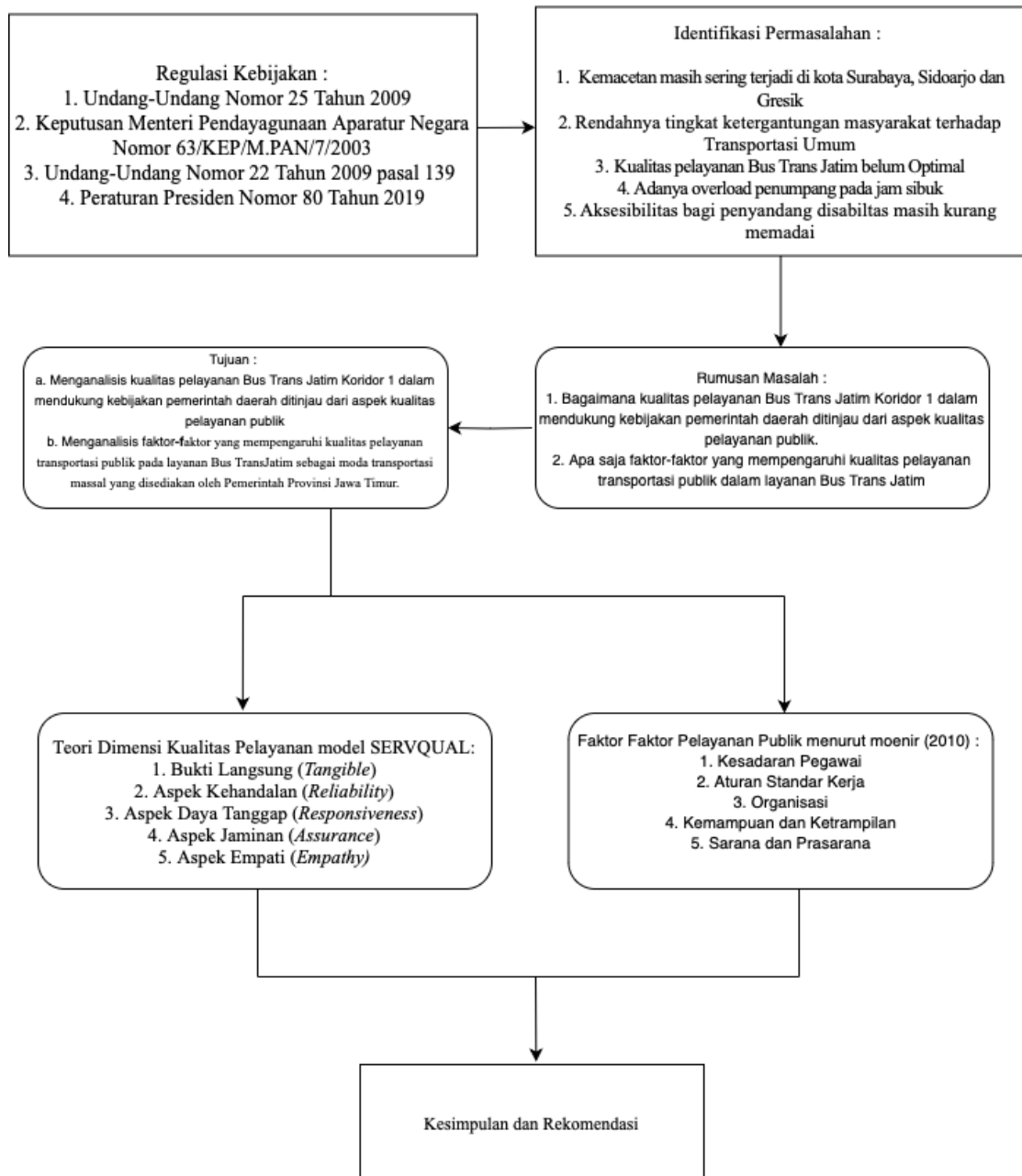
Menurut Miro (2008) dalam Andriansyah (2015), moda transportasi dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori. Pertama, transportasi pribadi (*private transportation*), yakni moda yang diperuntukkan bagi individu dengan penggunaan

yang tidak dibatasi oleh ketentuan tertentu. Kedua, transportasi umum (*public transportation*), yaitu moda yang digunakan secara bersama-sama oleh banyak orang dengan kesamaan titik keberangkatan, arah perjalanan, peraturan trayek, jadwal keberangkatan, serta rute perjalanan, yang seluruhnya dirancang untuk memenuhi kepentingan kolektif para pengguna.

Dalam konteks transportasi, pelayanan publik yang baik sangat penting untuk mendukung mobilitas masyarakat secara efisien. Pemerintah dituntut untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau. Salah satu upaya dalam mewujudkan hal tersebut adalah melalui kebijakan transportasi massal seperti Bus Trans Jatim, yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas dan mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi.

1.7 Kerangka Pemikiran

Gambar 1. 4 Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah oleh peneliti

1.8 Operasional Konsep

Operasionalisasi konsep adalah salah satu unsur penelitian yang menjelaskan penjabaran interpretasi dari indikator-indikator yang sudah ditentukan oleh peneliti untuk menjawab tujuan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, peneliti menganalisis kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 (Surabaya–Sidoarjo–Gresik) berdasarkan dua kerangka utama, yaitu:

A. Teori Dimensi Kualitas Pelayanan Model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi utama:

1. Bukti Langsung (*Tangible*) dapat dinilai dari :
 - a. Fasilitas fisik tampilan armada bus,
 - b. Kondisi shelter atau halte
 - c. Penampilan petugas sebagai bentuk representasi kualitas layanan yang dapat diamati secara langsung.
2. Keandalan (*Reliability*) dapat dinilai dari :
 - a. Konsistensi layanan dalam memenuhi hak,
 - b. Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan
 - c. Frekuensi armada bus yang beroperasi
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*):
 - a. Kesiapan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan kepada penumpang saat dibutuhkan.
 - b. Kejelasan informasi yang diberikan selama proses perjalanan
 - c. Ketersediaan dan kehadiran petugas di semua halte operasional

4. Jaminan (*Assurance*), dapat dinilai dari :

- a. Rasa aman yang diberikan melalui kompetensi, sopan santun, dan profesionalitas petugas.
- b. Kejelasan informasi prosedur keselamatan seperti penggunaan alat keselamatan, dan larangan selama perjalanan.
- c. Penampilan petugas yang meyakinkan seperti penggunaan seragam resmi, tanda pengenal, dan kebersihan diri.

5. Empati (*Empathy*):

- a. Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan penumpang secara individual
- b. Sikap ramah, sabar, dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada semua penumpang.
- c. Ketersediaan akses yang ramah disabilitas

B. Faktor-Faktor Pelayanan Publik Menurut Moenir (2010) yang memberikan perspektif terhadap aspek internal kelembagaan dan sumber daya manusia:

- 1. Kesadaran Pegawai: Tingkat tanggung jawab petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat.
- 2. Aturan dan Standar Kerja: Kejelasan dan pelaksanaan prosedur operasional yang menjadi dasar dalam memberikan pelayanan transportasi publik.
- 3. Organisasi: Struktur dan koordinasi kerja antarunit atau lembaga dalam pengelolaan layanan Bus Trans Jatim agar berjalan efektif dan efisien.

4. Kemampuan dan Keterampilan: Kompetensi teknis dan interpersonal petugas serta pengemudi dalam menjalankan tugas pelayanan dan operasional.
5. Sarana dan Prasarana: Ketersediaan dan kelayakan fasilitas fisik, seperti bus, halte, sistem tiket, informasi rute, dan perlengkapan keselamatan.

Dengan mengoperasionalkan kedua teori tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1. Kedua kerangka ini digunakan secara terpadu untuk menganalisis kualitas pelayanan baik dari sudut pandang pengguna jasa (pengalaman pelanggan) maupun dari aspek manajerial dan kelembagaan sebagai penyedia layanan publik. Hasil pengukuran indikator-indikator yang diturunkan dari teori SERVQUAL dan faktor-faktor pelayanan publik Moenir akan dianalisis secara deskriptif untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.

1.9 Argumen Penelitian

Pelayanan publik dalam sektor transportasi merupakan aspek krusial dalam mendukung mobilitas masyarakat dan kelancaran aktivitas ekonomi, sosial, serta pemerintahan. Keberadaan sistem angkutan massal seperti Bus Trans Jatim Koridor 1 yang melayani wilayah Sidoarjo, Surabaya, dan Gresik diharapkan mampu menjadi solusi atas berbagai persoalan mobilitas, seperti kemacetan, ketergantungan pada kendaraan pribadi, dan rendahnya aksesibilitas transportasi umum yang merata. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kualitas layanan Bus Trans Jatim masih belum sepenuhnya optimal. Masih banyak keluhan

masyarakat yang muncul, seperti kepadatan penumpang pada jam sibuk, fasilitas halte yang belum ramah bagi penyandang disabilitas, serta kurangnya responsifitas dan empati dari petugas terhadap penumpang.

Tantangan-tantangan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterima, sehingga perlu adanya evaluasi menyeluruh terhadap dimensi kualitas pelayanan publik. Untuk itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 berdasarkan lima dimensi SERVQUAL *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) serta dikaitkan dengan faktor-faktor pelayanan publik menurut Moenir, yaitu kesadaran pegawai, aturan kerja, organisasi, keterampilan, dan sarana prasarana. Melalui pendekatan tersebut, peneliti ingin melihat secara lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek apa saja yang masih perlu ditingkatkan.

Dengan mempertimbangkan latar belakang dan konteks kebijakan pembangunan kawasan aglomerasi Gerbangkertosusila (Gresik–Bangkalan–Mojokerto–Surabaya–Sidoarjo–Lamongan), keberadaan transportasi publik yang andal dan inklusif menjadi salah satu kebutuhan mendesak. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting sebagai bentuk kontribusi akademik dalam mengevaluasi dan memberikan rekomendasi atas kualitas pelayanan Bus Trans Jatim, demi mendukung sistem transportasi publik yang berkelanjutan dan berpihak pada kepentingan masyarakat luas.

1.10 Metode Penelitian

Menurut Subagyo (1997: 2), metode penelitian merupakan pendekatan yang digunakan untuk menemukan solusi atas permasalahan yang diangkat dalam suatu kajian ilmiah. Pemilihan metode yang tepat perlu mempertimbangkan relevansi antara teori, rumusan masalah, serta faktor-faktor pendukung seperti biaya, kemampuan peneliti, dan lokasi penelitian, karena tidak semua jenis pertanyaan penelitian dapat dijawab dengan pendekatan yang sama. Dalam penelitian ini, metode disusun secara sistematis dan terarah guna memperoleh gambaran yang terukur mengenai kualitas layanan program transportasi publik Bus Trans Jatim pada Koridor 1 yang melayani rute Sidoarjo–Surabaya–Gresik. Subbab metode penelitian akan menguraikan secara rinci jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang relevan, yang semuanya akan dijelaskan secara mendalam pada bab berikutnya.

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami realitas sosial berdasarkan perspektif partisipan. Menurut Sugiyono, pendekatan deskriptif bertujuan untuk menjelaskan atau menafsirkan temuan penelitian tanpa melakukan generalisasi, sehingga memerlukan interpretasi yang mendalam terhadap data. Dalam hal ini, peneliti memfokuskan pada analisis situasi tertentu, termasuk hubungan, opini, dan dampak suatu fenomena, dengan data yang bersifat kualitatif. Desain penelitian bersifat sementara karena lebih menekankan pada proses pengumpulan dan analisis data dibandingkan hasil akhir,

sehingga pemahaman diperoleh secara holistik dan abstrak melalui pemeriksaan mendalam terhadap fakta yang ditemukan.

Metode kualitatif dipilih karena berbasis pada paradigma post-positivisme, di mana permasalahan dijelaskan secara naratif dan diperkuat dengan data numerik jika diperlukan. Sebagaimana dikemukakan Subagyo (1997), metode penelitian merupakan cara sistematis untuk mencari solusi atas permasalahan yang diangkat, dengan mempertimbangkan relevansi teori, kemampuan peneliti, biaya, dan lokasi penelitian. Pemilihan metode ini didasarkan pada kesesuaiannya dengan pertanyaan penelitian serta kebutuhan untuk menggali pemahaman mendalam mengenai fenomena yang dikaji.

1.10.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pihak yang memiliki keterlibatan langsung maupun tidak langsung terhadap keberjalanan layanan transportasi publik Bus Trans Jatim Koridor 1 dengan rute Sidoarjo–Surabaya–Gresik. Populasi tersebut terdiri dari individu-individu yang secara aktif maupun potensial menggunakan layanan transportasi publik ini dalam kegiatan sehari-hari, serta pihak-pihak yang berperan dalam pengelolaan dan operasional layanan tersebut.

Sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini dipilih agar responden yang terlibat memiliki keterkaitan langsung dan relevansi dengan objek studi, yaitu layanan Bus Trans Jatim Koridor 1 jurusan Sidoarjo–Surabaya–Gresik. Pemilihan

sampel dilakukan untuk memastikan data yang diperoleh mencakup perspektif yang beragam dan mendalam terkait dampak dan pelaksanaan kebijakan revitalisasi. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

1.10.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau yang dikenal dengan istilah informan penelitian adalah seseorang atau sekelompok orang yang dapat memberikan informasi terkait dengan apa yang sedang diteliti. Pemilihan informan pada penelitian ini dilakukan saat peneliti sudah memasuki lapangan dan selama penelitian ini berlangsung. Penentuan informan pada penelitian ini akan sangat bergantung pada tugas dan fungsi informan pada saat dilaksanakan wawancara. Subjek dari pemanfaatan atau penyelenggaraan layanan Bus Trans Jatim ini adalah:

1. Pengguna layanan Bus Trans Jatim, baik dari kalangan pelajar, pekerja, maupun masyarakat umum yang menggunakan layanan secara rutin maupun insidental di sepanjang rute Koridor 1 (Sidoarjo–Surabaya–Gresik).
2. Petugas pelayanan dan kru operasional Bus Trans Jatim yang bekerja di bawah pengelolaan Bus Trans Jatim, termasuk sopir, kondektur, dan petugas di halte.
3. Pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, khususnya yang bertugas dalam pengawasan dan pengelolaan program Bus Trans Jatim.

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut sumber Siyoto & Sodik (2015, pp. 67–68), data penelitian dibedakan menjadi dua, antara lain:

- a. Data kualitatif, yaitu informasi yang dipresentasikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat. Melalui wawancara dengan informan, analisis dokumen seperti undang-undang atau peraturan, catatan-catatan permasalahan yang dihadapi, dan sebagainya ini data kualitatif dihasilkan.
- b. Data kuantitatif, yaitu meliputi data yang berupa persentase, jumlah, frekuensi, dan nilai numerik lainnya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan gabungan dari kedua jenis data di atas guna memperoleh data yang relevan dan memudahkan peneliti dalam proses penelitian.

Peneliti menggunakan data kualitatif karena dapat diklasifikasikan sesuai dengan sifat dan karakteristik fenomena yang sedang diteliti. Jenis data ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan narasumber yang terkait dengan penelitian, penelitian lapangan, dan dokumentasi. Menurut Sujarweni (2014, pp. 89–94), data penelitian dapat dibagi ke dalam kategori kualitatif dan kuantitatif. Kata-kata atau frasa yang didefinisikan secara sederhana dapat digunakan untuk mewakili data kualitatif. Data kuantitatif, di sisi lain, terdiri dari data numerik.

1.10.5 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2009:156) (Fernando, 2019, hlm. 55 – 56) menyatakan bahwa kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data akan mempunyai pengaruh terhadap kualitas data dan hasil penelitian. Di dalam kualitas suatu

instrumen dalam penelitian akan berkaitan dengan tingkat validitas data yang telah dikumpulkan serta tingkat reliabilitas data yang dikumpulkan. Penelitian ini menggunakan berbagai metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang lengkap dan relevan terkait kualitas pelayanan Bus Trans Jatim terhadap kepuasan masyarakat. Adapun dalam pengkajian skripsi ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi

Landasan sains adalah observasi. Sains hanya dapat dilakukan dengan bantuan data, atau fakta tentang dunia yang telah diamati dan dicatat. Pengamatan yang cermat dan sistematis merupakan salah satu teknik utama dalam memperoleh data empiris. Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan dengan pendekatan partisipatif pasif, di mana peneliti hadir di lokasi tanpa terlibat dalam aktivitas yang berlangsung. Tujuan utama dari observasi ini adalah untuk memperoleh data faktual mengenai pelaksanaan pelayanan Bus Trans Jatim. Aspek yang diamati meliputi:

1. Kondisi Fisik Armada dan Halte: Peneliti mencatat kondisi fisik armada Bus Trans Jatim, termasuk kebersihan, kelayakan, dan fasilitas pendukung seperti AC, kursi prioritas, dan aksesibilitas difabel. Selain itu, kondisi halte yang meliputi kenyamanan, ketersediaan tempat duduk, dan informasi jadwal juga turut diamati.
2. Proses Pelayanan: Observasi mencakup bagaimana interaksi antara petugas dan penumpang, termasuk sikap sopan santun, kecepatan pelayanan, dan ketertiban dalam naik dan turun bus.

3. Jumlah Penumpang dan Pola Penggunaan: Peneliti mengamati intensitas penggunaan layanan pada jam sibuk dan non-sibuk, serta variasi jumlah penumpang di hari kerja dan akhir pekan.
4. Ketepatan Waktu: Aspek ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus di koridor 1 menjadi perhatian utama dalam observasi ini.

Data dari hasil observasi dicatat dalam jurnal lapangan secara sistematis, dilengkapi dengan foto dokumentasi serta catatan refleksi untuk menginterpretasikan dinamika pelayanan secara lebih mendalam.

b. Wawancara

Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih terstruktur dan spesifik dari pihak-pihak yang relevan. Teknik ini digunakan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan kepuasan masyarakat serta stakeholder terhadap pelayanan Bus Trans Jatim. Narasumber dalam wawancara ini dipilih secara purposive dengan kriteria sebagai berikut:

Penumpang Bus Trans Jatim: Baik pengguna harian maupun pengguna tidak tetap, guna memahami tingkat kepuasan mereka terhadap aspek kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, serta biaya layanan.

1. Pegawai Operasional Bus Trans Jatim: Untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan diterapkan di lapangan dan kendala apa saja yang sering dihadapi.
2. Dinas Perhubungan Jawa Timur: Khususnya pihak yang terlibat dalam perencanaan dan pengawasan operasional Bus Trans Jatim, guna memperoleh gambaran mengenai kebijakan dan evaluasi layanan.

3. Masyarakat Pengguna Bus Trans Jatim: Untuk mendapatkan perspektif dari pihak independen terkait peran Bus Trans Jatim dalam meningkatkan kualitas transportasi publik.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga memungkinkan fleksibilitas dalam penggalian informasi lebih mendalam, tergantung pada respons narasumber dan situasi wawancara.

c. Studi Dokumentasi

Data sekunder diperoleh melalui studi terhadap dokumen-dokumen terkait, seperti laporan pemerintah, peraturan daerah, hasil penelitian sebelumnya, dan artikel jurnal. Dokumentasi ini digunakan untuk memperkuat dan melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Observasi ini dilakukan pada berbagai waktu untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh, baik pada hari kerja maupun akhir pekan, sehingga data yang diperoleh mencerminkan dinamika kawasan secara akurat.

1.10.6 Teknik Analisis

Dalam konteks penelitian kualitatif, analisis data merupakan tahapan yang sangat krusial karena menjadi proses untuk mentransformasikan data mentah menjadi informasi yang bermakna. Seperti dijelaskan oleh Bogdan sebagaimana dikutip dalam Sugiyono (2019), analisis data merupakan proses yang dilakukan secara sistematis dengan tujuan untuk mencari, memilah, dan mengorganisir data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti catatan lapangan, hasil wawancara, dokumentasi, serta sumber-sumber relevan lainnya. Tahap ini dilakukan secara terus menerus sejak awal pengumpulan data hingga penelitian berakhir. Untuk

menganalisis data dalam penelitian kualitatif ini, peneliti mengadopsi pendekatan yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman sebagaimana dijelaskan dalam Sugiyono (2019). Model analisis data ini terdiri atas tiga tahapan pokok yang saling berkaitan dan berlangsung secara simultan, yakni:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah jenis analisis yang melibatkan kategorisasi, menghapus informasi yang tidak relevan, dan mengatur data untuk menarik kesimpulan. Reduksi data akan memungkinkan peneliti untuk memperoleh lebih banyak data karena akan membuat dan memberikan gagasan yang lebih jelas.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan secara visual menggunakan diagram alur, grafik, korelasi antar data, dan cara lain. Teks berbentuk naratif adalah format paling umum untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif.

3. Penarikan Kesimpulan

Masalah yang muncul pada awal penelitian kualitatif hanya bersifat sementara. Kesimpulan dari penelitian kualitatif termasuk penemuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Kesimpulan ini dapat berupa deskripsi naratif, hubungan kausal, hipotesis, atau teori. Karena fase-fase dalam pendekatan analisis data Miles dan Huberman mudah dipahami dan memungkinkan peneliti untuk menyediakan data yang telah terstruktur dalam bentuk naratif atau pernyataan kalimat, maka peneliti menerapkan teknik tersebut dalam penelitian ini.

1.10.7 Kualitas Data

Peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai upaya untuk menjamin validitas dan reliabilitas data yang dikumpulkan selama proses penelitian. Triangulasi merupakan metode yang menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber informasi yang berbeda guna memperoleh gambaran yang lebih utuh dan mendalam terhadap objek yang diteliti (Sugiyono, 2013, hlm. 241). Dalam penelitian ini, penulis menerapkan triangulasi sumber, yaitu teknik yang melibatkan penggunaan beberapa sumber data berbeda namun dengan metode pengumpulan yang sama. Teknik ini bertujuan untuk mengecek konsistensi dan kebenaran informasi yang diperoleh dari berbagai pihak (Sugiyono, 2013, hlm. 241).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan sejumlah narasumber yang memiliki relevansi langsung terhadap objek studi, yakni analisis kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1. Para narasumber dipilih berdasarkan keterkaitan mereka dengan aspek operasional, kebijakan, serta pengalaman sebagai pengguna layanan Bus Trans Jatim. Informasi yang diperoleh tidak hanya digunakan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan telah memenuhi ekspektasi pengguna, tetapi juga untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan layanan tersebut. Pendekatan triangulasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh dan akurat terhadap kualitas pelayanan transportasi publik di kawasan yang diteliti.