

Kualitas Pelayanan Publik Pada Bus Trans Jatim

Della Ajeng Ayu Febriyanti ¹⁾, Amirul Mustofa ²⁾, Zainal Fatah ³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: dellaajengayu8@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dalam konteks transportasi publik, khususnya layanan Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik – Surabaya – Sidoarjo. Pendekatan yang diadopsi dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Fokus penelitian ini adalah memperoleh pemahaman tentang sejauh mana layanan transportasi Bus Trans Jatim mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat di wilayah Jawa Timur. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi, dan analisa data dengan pendekatan deskriptif hasil penelitian dalam reduksi data, serta melakukan penyajian data dan verifikasi. Terdapat 5 teori kualitas pelayanan publik dari (Parasuraman et al, 1998) yang mempunyai 5 (lima) elemen penting yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kehadiran transportasi Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik – Surabaya – Sidoarjo sebagai layanan transportasi publik sudah membuat masyarakat antusias dalam beralih menggunakan layanan Bus Trans Jatim. Karena pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik – Surabaya – Sidoarjo mempunyai kualitas pelayanan yang sangat baik dan berkualitas. Karena pemerintah selaku pemberi layanan juga memperhatikan aspek-aspek, hak, dan kewajiban dalam memberi layanan, dapat dipertanggungjawabkan secara peraturan perundang-undangan, menerima kritik dan saran masyarakat, serta mudah diakses oleh semua masyarakat yang ingin menggunakan fasilitas transportasi publik yang disediakan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Transportasi Publik, Bus Trans Jatim

Abstract

*The purpose of this research is to identify the quality of services provided to the community in the context of public transportation, especially the Trans East Java Bus Corridor I Gresik – Surabaya – Sidoarjo Route. The approach adopted in this research is a qualitative approach with descriptive research type. The focus of this research is to gain an understanding of the extent to which the Trans East Java Bus transportation service is able to increase the level of community satisfaction in the East Java region. In order to achieve these objectives, the research method used is a qualitative method using data collection techniques of observation, interviews, documentation, and data analysis with a descriptive approach to research results in data reduction, as well as performing data presentation and verification. There are 5 theories of public service quality from (Parasuraman et al, 1998) which have 5 (five) important elements, namely *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The results of this study indicate that the presence of the Trans East Java Bus Corridor I Route Gresik – Surabaya – Sidoarjo as a public transportation service has made people enthusiastic about switching to using the Trans East Java Bus service. Because the Trans East Java Corridor I Bus service on the Gresik – Surabaya – Sidoarjo Route has very good and quality service. Because the government as a service provider also pays attention to aspects, rights and obligations in providing services, can be accounted for by statutory regulations, accepts public criticism and suggestions, and is easily accessible to all people who want to use the public transportation facilities provided.*

Keywords: Public Service, Service Quality, Public Transportation, Trans Jatim Bus

A. LATAR BELAKANG

Sebuah negara yang berkembang dan berbudaya umumnya memiliki beberapa faktor pendukung yang beragam, termasuk tanah yang subur, masyarakat yang berkembang, dan kelancaran dalam mobilitas manusia dan barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Peran transportasi sangat krusial dalam menghubungkan berbagai aspek seperti sumber daya alam, daerah produksi, pasar, dan tempat tinggal masyarakat. Seperti halnya Indonesia salah satu negara berkembang yang memiliki tingkat kepadatan jumlah penduduk ke-4 terbanyak di dunia. Dengan terus berkembangnya aktivitas ekonomi dan peningkatan dalam mobilitas manusia dan barang, perkembangan sarana dan infrastruktur transportasi memiliki peran utama dalam menghubungkan berbagai wilayah, mendorong, serta memfasilitasi pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tanpa adanya transportasi sebagai elemen pendukung, pencapaian hasil yang memuaskan dalam upaya pengembangan ekonomi suatu negara akan sulit diharapkan terwujud.

Pelayanan publik merupakan suatu cakupan yang sangat dibutuhkan disetiap negara itu ada, pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan (orang) atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu lembaga sesuai dengan norma dan metode yang berlaku. Pemerintah memiliki peran sebagai pengurus, di mana peran pemerintah sejatinya tidak hanya untuk kepentingan diri sendiri, tetapi juga untuk melayani warga masyarakat dengan mengutamakan upaya menciptakan kondisi yang mendukung kenyamanan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Kinerja baik dari petugas pemerintah dalam memberikan layanan publik yang berkualitas, dibuat didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan ini berguna untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik.

Namun kebijakan ini tidak akan berjalan maksimal jika apatarturnya tidak secara optimal

bekerja dalam mengupayakan optimalisasi dan harus dilakukan secara konsisten dengan memperhatikan apa yang sedang diperlukan oleh masyarakat dan yang akan memudahkan masyarakat dalam proses kehidupan sehari-hari. Warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang layak dan berkualitas dari sebuah negara. Pemberian pelayanan tercipta dengan adanya kemampuan dan kreativitas dalam pengembangan mencapai tujuan bersama.

Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas meskipun tidak mudah bagi pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang sesuai. Seperti yang akan kita bahas dalam penelitian ini adalah Kualitas Bus Trans Jatim yang ada di Provinsi Jawa Timur. Pada dasarnya transportasi merupakan suatu aspek penting dalam sistem kota, terutama kota-kota besar dikarenakan angkutan umum memiliki peran yang sangat signifikan bagi masyarakat di Indonesia. Permasalahan yang sering terjadi pada kota-kota besar adalah padatnya penduduk dan persebaran penduduk yang tidak merata sehingga memunculkan masalah yang lebih kompleks seperti kemiskinan, pengangguran, kesenjangan sosial dan ekonomi antar penduduk. Densitas populasi memiliki peran dalam meningkatkan keramaian di daerah perkotaan, yang mengakibatkan terjadinya kemacetan di jalan-jalan utama. Kemacetan adalah kondisi di mana pergerakan kendaraan tidak berlangsung secara optimal karena adanya halangan atau berhenti total dalam aliran lalu lintas, disebabkan oleh jumlah kendaraan yang padat.

Dengan itu transportasi umum menjadi solusi yang akurat untuk mengurangi kemacetan dan polusi udara yang berlebih pada suatu perkotaan. Masyarakat akan sangat terbantu dengan adanya mobilitas transportasi publik ini untuk dimanapun dan kemanapun. Sebuah kota tidak akan bisa hidup tanpa angkutan umum, bagaimanapun tidak semua masyarakat mampu memenuhi kebutuhannya sendiri pasti ada yang mengandalkan transportasi umum untuk memenuhi keperluan pergerakan mereka karena tidak memiliki kendaraan pribadi atau tanpa akses terhadapnya.

Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Surabaya mencatat bahwa pada tahun 2022, kepadatan penduduk di wilayah ini mencapai 41.144.067 jiwa. Dengan luas 48.033 km², tingginya pergerakan penduduk perharinya di Provinsi Jawa Timur menyebabkan volume lalu lintas di kota-kota Jawa Timur pada beberapa tahun ini mengalami peningkatan yang cukup besar. Dan sebagian besar didominasi kendaraan pribadi. Apalagi dengan status provinsi Jawa Timur sebagai salah satu pusat industri dan keuangan kawasan Tengah dan Timur Indonesia, tentu semakin menambah tingkat volume lalu lintas, sehingga sangat memungkinkan terjadi masalah transportasi yang pelik dimasa mendatang.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, salah satu solusi yang dapat diambil untuk mengurangi jumlah kendaraan dan menangani tingginya mobilitas adalah dengan mengoptimalkan pemanfaatan transportasi umum (*public transport*). Tipe transportasi umum yang perlu ditingkatkan adalah yang memiliki kapasitas besar seperti Bus Trans Jatim.

Pengembangan moda transportasi massal sebagai solusi permasalahan transportasi telah diimplementasikan di beberapa kota besar di Indonesia. Contohnya di Jakarta, Bogor, Yogyakarta, Solo, Bandung, Palembang, dan Semarang. Seperti yang telah diterapkan di kota-kota tersebut, kelebihan dari moda transportasi ini meliputi kapasitas besar karena bersifat massal, fasilitas yang memadai, pelayanan yang memuaskan, ketepatan waktu, pemberhentian di lokasi yang ditentukan, dan penyesuaian jadwal keberangkatan dengan jam sibuk, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir terlambat saat menggunakan moda transportasi ini dalam perjalanan menuju tempat kerja.

Trans Jatim adalah sistem transportasi bus yang beroperasi secara efisien, terjangkau, dan dilengkapi dengan AC, berlokasi di sekitar wilayah Provinsi Jawa Timur. Bus Trans Jatim merupakan komponen dari program penerapan Bus Rapid Transit (BRT) di Indonesia. Peningkatan dalam transportasi di kota-kota besar Indonesia semakin terlihat sebagai hasil

dari pertumbuhan dan perkembangan perkotaan, serta pertumbuhan populasi yang terus berlanjut.

Seiring dengan pertambahan jumlah penduduk, permintaan akan sarana transportasi secara alami akan meningkat. Namun, sebaliknya, pertambahan jumlah kendaraan tidak bisa sejalan dengan pertumbuhan populasi, sehingga masih belum dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Permintaan akan transportasi umum yang terjangkau, nyaman, dan tepat waktu semakin menjadi kebutuhan utama masyarakat dari hari ke hari. Peran transportasi dalam konteks ekonomi memiliki dampak yang signifikan, dimana semakin berkembangnya perekonomian secara global akan berkontribusi pada peningkatan mobilitas masyarakat. Sehingga masyarakat akan lebih jeli untuk memilih transportasi. Salah satu provinsi yang meningkatkan transportasi angkutan umum adalah Provinsi Jawa Timur.

Dengan aktivitas yang sangat tinggi tersebut tak heran maka semakin pula tingkat kebutuhan masyarakat dalam berlalu lintas. Untuk transportasi di dalam provinsi, masyarakat Jawa Timur biasanya menggunakan angkutan kota atau yang lebih akrab disebut angkot. Selain itu, taksi dan bus kota juga menjadi alat transportasi di provinsi ini. Sedangkan sebagai terminal bus antarkota dan provinsi di provinsi ini adalah terminal Bungurasih terkenal di Jawa Timur. Mengenai transportasi, secara alami ada sistem transportasi umum yang hadir di setiap kota yang berkembang. Salah satu bentuk transportasi umum yang tengah dominan adalah layanan bus, yang berfungsi sebagai alat pelayanan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan perjalanan.

Bus kota memainkan peran utama sebagai moda transportasi umum di berbagai kota di Indonesia. Layanan bus kota umumnya dijalankan di kota-kota dengan ukuran sedang, besar, dan metropolitan, seperti Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Makassar, Palembang, Medan, serta sejumlah kota lainnya. Namun, bus perkotaan masih menghadapi persaingan yang ketat dengan kendaraan pribadi. Bagi layanan bus, tentu saja, penting memiliki

fasilitas penumpang yang baik, yang biasanya berbentuk halte bus. Halte bus berfungsi sebagai tempat penumpang naik dan turun demi memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pengguna bus. Halte bus mewakili salah satu aspek fasilitas transportasi yang dipersembahkan oleh pemerintah untuk memperluas jaringan transportasi yang efisien dan aman.

Halte merupakan kebutuhan penting di setiap jalur layanan angkutan umum dan transportasi umum harus berhenti di titik-titik yang telah ditentukan untuk memberi penumpang kesempatan naik dan turun, yang pada gilirannya meningkatkan kelancaran pergerakan penumpang dan mengurangi risiko kemacetan lalu lintas. Kehadiran calon penumpang yang berhenti untuk naik atau turun dari bus dapat menyebabkan penundaan dalam aliran lalu lintas, yang pada akhirnya bisa mengakibatkan kemacetan di sepanjang jalan. Penempatan pemberhentian di sepanjang rute kendaraan harus mengikuti pedoman yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan dan digunakan sesuai dengan fungsinya. Di berbagai kota di Provinsi Jawa Timur, halte juga sering digunakan dengan tidak tepat oleh layanan publik lain, seperti parkir kendaraan umum seperti angkutan umum atau taksi.

Mengamati situasi lapangan, masih ada beberapa tantangan yang terkait dengan kondisi fisik atau infrastruktur dari halte bus itu sendiri. Beberapa halte mengalami masalah seperti kekurangan tempat duduk atau penempatan halte yang kurang tepat. Di samping itu, terdapat kekurangan dalam sumber daya manusia yang memiliki keahlian teknis, dan kurangnya pemahaman dan sosialisasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur kepada pengguna bus, menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya memahami peran dan fungsi halte. Untuk itu, dalam hal ini peneliti ingin melakukan penelitian lebih mendalam terkait dengan “Kualitas Pelayanan Publik Pada Bus Trans Jatim”.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Menurut Harbani Pasolong (2007:128), interpretasi lain tentang Pelayanan Publik adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sekelompok individu, yang secara kolektif atau individu menghasilkan manfaat tertentu, dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak berupa produk fisik yang melekat.

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.

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.

Dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5), Sinambela menyatakan

bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah dibentuk oleh masyarakat dengan tujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan umum.

Cakupan pelayanan publik, sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, mencakup layanan barang publik, jasa publik, serta pelayanan administratif yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Dalam batasan yang disebutkan, tercakup aspek pendidikan, pengajaran, lapangan kerja dan usaha, tempat hunian, komunikasi dan informasi, lingkungan, kesehatan, jaminan sosial, energi, sektor perbankan, transportasi, sumber daya alam, sektor pariwisata, dan sektor penting lainnya. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah mendirikan Organisasi Penyelenggara.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan yang mana harus memenuhi beberapa prinsip, diantaranya:

a) Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan lebih menekankan pada aspek prosedural penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk persyaratan teknis operasional dan pelaksanaannya. Prosedur kerja hukum publik yang direncanakan adalah urutan pelaksanaan pekerjaan atau proses kerja yang ditengahi atau dilakukan dalam proses pelaksanaan.

b) Kejelasan dan Kepastian

Asas ini mengandung arti kejelasan dan kepastian mengenai: (i) prosedur pelayanan; (ii) persyaratan pelayanan, persyaratan teknis, dan administratif; (iii) unit kerja dan/atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; (iv) informasi biaya atau tarif layanan dan

cara pembayaran; serta (v) jadwal untuk melakukan layanan.

c) Keamanan

Kesamaan atau asas ini dimaksudkan agar proses dan hasil pelayanan dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum kepada masyarakat. Dalam asas ini berpedoman bahwa kondisi dan mutu harus diciptakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

d) Tertib

Jika teratur, pelaksanaan prosedural dimungkinkan sehubungan dengan pemberian pelayanan, pemberian pelayanan rutin tidak semrawut sesuai dengan penyesuaian tingkat pekerjaan. Layanan dibuat secara konsisten sesuai dengan antrian dan sesuai dengan metode kerja yang berlaku.

e) Keterbukaan

Asas keterbukaan pelayanan mensyaratkan secara terbuka menginformasikan kepada masyarakat (pemohon) tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan.

f) Efisien

Prinsip ini menekankan bahwa dalam merancang suatu kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik harus diperhatikan hal-hal yang tidak memberatkan masyarakat atau yang tidak boros, misalnya beban pengelolaan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh organisasi tidak boleh menimbulkan biaya yang berlebihan dan dalam merumuskan mekanisme kerja untuk penyelenggaraan persyaratan atau pelaksanaan pelayanan, jangan sampai terjadi kolusi yang berulang-ulang (bolak-balik) yang memakan banyak waktu dan tenaga serta berdampak besar.

g) Ekonomis

Prinsip ini menekankan bahwa kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik harus mempertimbangkan hal-hal yang menimbulkan biaya ekonomi yang

tinggi bagi masyarakat. Prinsip ini berarti bahwa pembayaran untuk penyediaan layanan harus ditentukan secara adil.

h) Keadilan yang Merata

Prinsip ini mensyaratkan agar penyediaan pelayanan dapat didistribusikan seluas-luasnya dan seadil-adilnya serta berlaku sama pada semua lapisan masyarakat.

i) Ketepatan Waktu

Prinsip ini berarti bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu tertentu.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan pada asas-asasnya. Asas-asas dalam pelayanan publik adalah:

- a) Transparansi adalah bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b) Akutabilitas adalah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c) Kondisional adalah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- d) Partisipasi berarti mendorong masyarakat untuk terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e) Kesetaraan tidak diskriminatif karena tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin atau status ekonomi.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban artinya memberi dan menerima pelayanan publik harus disertai dengan hak dan kewajiban.

4. Jenis-Jenis Pelayanan

Adapun jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan

dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu:

a) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah bagian dari unit layanan, unit layanan yang memisahkan kegiatan berupa pengumpulan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan administrasi lainnya secara keseluruhan untuk membuat produk akhir berupa dokumen. Misalnya sertifikat, izin, rekomendasi, pernyataan tertulis, dan lain-lain. Contoh dari jenis layanan ini adalah: Pelayanan Pendaftaran Tanah, Pelayanan IMB, Pelayanan Pengurusan Kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran, akta kematian, dan kartu keluarga).

b) Pelayanan Barang

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh suatu badan jasa berupa penyediaan dan/atau pengelolaan bahan fisik, termasuk penyaluran dan penyimpanannya, kepada konsumen langsung (seperti badan atau perorangan) dalam satu sistem. Secara kolektif, kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berupa benda atau barang yang secara langsung memberikan nilai tambah bagi penerimanya. Contoh dari jenis layanan ini adalah pasokan air, pasokan listrik, dan layanan telepon.

c) Pelayanan Jasa

Unit layanan menawarkan jenis layanan ini dalam bentuk bangunan dan infrastruktur serta dukungannya. Pengoperasiannya didasarkan pada sistem operasi tertentu dan spesifik, produk akhirnya adalah layanan yang secara langsung menguntungkan penerima manfaat dan habis dalam jangka waktu tertentu.

d) Pelayanan Regulatif

Yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan hukum serta kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan manusia.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam suatu bisnis, melayani pelanggan dapat menjadi satu hal yang menjadi pembeda antara bisnis lain yang sejenis. Mungkin, loyalitas konsumen akan tumbuh karena adanya pelayanan yang unggul dari suatu perusahaan. Untuk mendapatkan penghargaan dari konsumen, tidak hanya dengan produk berkualitas tinggi atau harga yang terjangkau. Pelayanan pelanggan yang ramah dan memuaskan juga bisa menjadi alasan utama mengapa orang memilih produk atau layanan tertentu. Meskipun harganya mungkin lebih mahal, namun layanan yang memberikan dorongan yang kuat dapat membantu melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan umum, dengan memperhatikan apa yang diinginkan, diperlukan, dan diharapkan oleh masyarakat.

Dalam konteks administrasi publik, pelayanan mengacu pada cara birokrasi memberikan layanan kepada masyarakat. Kata "kualitas" memiliki berbagai definisi yang berbeda-beda dan variasi dari yang umum hingga yang lebih strategis. Definisi umum dari kualitas seringkali menggambarkan sifat-sifat langsung dari suatu produk, seperti performa, kehandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*aesthetics*), dan sebagainya.

Dalam konsep yang lebih strategis, kualitas diartikan sebagai segala hal yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan para pelanggan (*fulfilling the desires or needs of customers*). Menurut Lupiyoadi (2001, hal: 147), salah satu elemen penentu kesuksesan dan kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

6. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian yang

menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi *SERVQUAL* sebagai berikut (Parasuraman et al, 1998):

a) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b) *Reliability* (Kehandalan)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.

d) *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

e) *Empathy* (Empati)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi

yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan sangat penting dan sangat berpengaruh bagi perusahaan. Pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dapat menjadi tujuan penting bagi Dinas Perhubungan. Perlu diingat bahwa kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Kelima dimensi tersebut memberikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Ini melibatkan kesesuaian antara kualitas pelayanan dengan tingkat harapan pelanggan, perbandingan tingkat kepuasan dengan layanan serupa, dan minimnya pengaduan atau komplain.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur yang terletak pada Jl. Ahmad Yani No. 268, Menanggal, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur, 60234.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan Bus trans Jatim di Dinas Perhubungan Provinsi Jatim dalam menumpang bus Trans Jatim. Penelitian ini juga berfokus pada kualitas program aplikasi bus Trans Jatim yang meliputi lima dimensi kualitas pelayanan publik, diantaranya *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.

3. Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini bersifat lapangan yang dilakukan di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur Jl. Ahmad Yani No. 268, Menanggal, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur, 60234 sehingga diharapkan dapat memberikan data yang lebih valid terhadap kualitas masyarakat dalam menumpang bus Trans Jatim yang disediakan pihak Dinas perhubungan Provinsi Jawa Timur dan lokasi penelitian yang mudah dijangkau oleh penulis.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karna sesuai dengan penelitian yaitu bertujuan untuk mendapatkan informasi dan data yang diperlukan. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

a) Observasi

Observasi yakni pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian. Dengan tujuan mengetahui kondisi dan dapat membuktikan kebenaran yang berada di lokasi tersebut. Informasi yang diperoleh dalam observasi tersebut antara lain ruang (tempat), kegiatan, waktu, pelaku, dan sarana prasarana.

Menurut Widoyoko (2014:46), observasi adalah tindakan melihat dan mencatat secara terstruktur elemen-elemen yang terlihat dalam sebuah fenomena pada objek penelitian. Pendapat dari Sugiyono (2014:145) menyatakan bahwa observasi adalah suatu proses yang kompleks, terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis. Riyanto (2010:96) mengungkapkan bahwa observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung atau tidak langsung.

b) Wawancara

Menurut Sugiyono, wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan dengan bertemu langsung maupun dengan menggunakan jaringan telepon. Menurut Lexy J. Moleong definisi wawancara adalah sebuah dialog yang diarahkan pada tujuan tertentu. Dalam metode ini, peneliti dan subjek wawancara berinteraksi secara langsung (tatap muka) untuk memperoleh informasi lisan yang bertujuan untuk mengumpulkan data yang menjelaskan aspek-aspek dari masalah penelitian.

Wawancara dilakukan jika data yang diperoleh melalui observasi kurang mendalam. Dan dapat disimpulkan wawancara ialah proses interaksi yang dilakukan seseorang dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang dan orang tersebut menjawab pertanyaannya. Sehingga penulis mendapatkan informasi yang lebih maksimal.

Beberapa informan yang di wawancarai meliputi staff Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, petugas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, dan masyarakat yang menjadi penumpang di Bis Trans Jatim.

c) Dokumentasi

Dokumentasi gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan, pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan seperti gambar, kutipan, kliping, dan bahan referensi lainnya.

Penulis mengumpulkan dokumentasi atau berkas yang didapat dari lokasi penelitian maupun dari narasumber dengan tujuan sebagai bahan tambahan atau bukti bahwa peneliti telah

terjun ke lokasi penelitian serta untuk menemukan solusi atas masalah-masalah yang telah dikemukakan sebelumnya.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Dalam analisis data mencakup tiga tahap:

a) Reduksi data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal, pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting.

b) Penyajian data

Penyajian data adalah tahap setelah reduksi data dilakukan, tahap ini disebut juga dengan tahap mendisplay data atau menyajikan data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya sehingga memudahkan untuk memahami dan mengetahui apa yang terjadi.

c) Verifikasi

Verifikasi merupakan tahap akhir dari analisis data yang merupakan tahapan penarikan kesimpulan.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim

Dimensi dan indikator kualitas pelayanan Bus Trans Jatim terdiri atas:

a) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi yang pertama dalam mengukur kualitas pelayanan bus Trans Jatim adalah bukti fisik yang meliputi tempat cara berpenampilan dan peralatan yang digunakan dalam mengukur dimensi *tangibles*. Dimensi ini terdiri atas dua indikator yaitu indikator kenyamanan tempat dan kemudahan pelayanan.

Indikator kenyamanan tempat yaitu bagaimana tempat pelayanan Bus Trans Jatim. Maka dalam hal ini, tempat

yang dimaksud adalah halte. Seluruh halte program Trans Jatim dibangun memadai dengan fasilitas berupa tempat duduk, lampu terang, dan tertutup sehingga lebih representatif. Halte Trans Jatim bisa dibilang memperbaiki fasilitas yang sudah ada. Bekas halte Trans Sidoarjo kembali diaktifkan, sedangkan halte-halte baru dibangun di Gresik dengan pelayanan terbaik dan sesuai dengan standar bangunan halte.

Sedangkan pada indikator kemudahan pelayanan yaitu mengenai kemudahan akses penggunaan layanan bus Trans Jatim yang didukung dengan aplikasi mobile TransJatim – Ajaib (Aplikasi Jatim Informasi Bus). Inovasi aplikasi Trans Jatim Ajaib ini dapat diimplementasikan pada warga Surabaya Raya (Surabaya – Sidoarjo – Gresik – Sidoarjo). Aplikasi ini berfungsi sebagai platform informasi dan metode pembayaran dalam layanan Trans Jatim.

b) *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi ini mencakup tentang performa petugas yang handal dan cakap dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan suatu pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat. Dalam topik ini yaitu mengenai petugas Bus Trans Jatim yang harus ahli dan handal dalam melakukan pelayanan pada penumpang karena hal ini berkaitan dengan kepuasan penumpang bagi masyarakat umum. Dimensi ini terdiri atas dua indikator yaitu indikator keramahan petugas dan keterampilan penggunaan alat pembayaran QRIS Bank Jatim.

Pada indikator keramahan dijelaskan bahwa suatu pelayanan dapat dinilai terampil atau tidaknya tergantung pada faktor petugas yang melayani program tersebut. Berorientasi dalam ketelitian ataupun kecakapan petugas Dishub dalam melakukan pelayanan Bus Trans Jatim, penulis menyimpulkan bahwa keramahan pegawai sudah baik

dalam melayani harapan dan persepsi penumpang. Petugas Bus Trans Jatim juga dinilai sangat ramah, cekatan, dan murah senyum saat melayani penumpang.

Sedangkan pada indikator keterampilan penggunaan alat pembayaran QRIS Bank Jatim, petugas Bus Trans Jatim telah handal dan mahir dalam melakukan pembayaran tiket Bus Trans Jatim.

c) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ini mencakup tentang keinginan dan kesiapan dari para petugas Dishub untuk membantu pengguna layanan masyarakat Jawa Timur dalam memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin. Dimensi ini terdiri atas dua indikator yaitu indikator responsivitas dalam menanggapi keluhan pengguna layanan dan indikator pelayanan cepat tepat.

Indikator responsivitas dalam menanggapi keluhan pengguna layanan menunjukkan bahwa petugas Bus Trans Jatim sangat responsif, ramah, dan sabar dalam menjawab pertanyaan dan keluhan penumpang. Sedangkan pada indikator pelayanan cepat tepat, proses pelayanan Bus Trans Jatim hanya membutuhkan waktu berkisar 15 menit.

d) *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Dimensi ini mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pengguna Bus Trans Jatim. Dimensi ini terdiri atas dua indikator yaitu indikator jadwal layanan dan sosialisasi program.

Pada indikator jadwal layanan, petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan untuk jaminan tepat waktu pelayanan seperti dalam keberangkatan Bus Trans Jatim memberikan pilihan jam keberangkatan dan mampu datang tepat waktu sesuai jadwal. Petugas juga memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan untuk

jaminan biaya pelayanan di Bus Trans Jatim yang telah terintegrasi dengan sistem pelayanan aplikasi Trans Jatim Ajaib, sehingga sudah pasti dan tidak mungkin ada campur tangan dari pelayanan yang ada di Bus Trans Jatim.

Sedangkan indikator sosialisasi program, sosialisasi layanan program sudah dilakukan secara merata, hampir di seluruh wilayah Jawa Timur sehingga masyarakat umum dari berbagai kalangan dan usia dapat merasakan kemudahan pelayanan ini.

e) *Empathy* (Empati)

Dimensi ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, membuat komunikasi yang baik dan cara memahami kebutuhan pengguna layanan Bus Trans Jatim. Empati adalah perhatian yang dilakukan secara individu dari petugas Bus Trans Jatim terhadap pengguna layanan atau penumpang dengan cara menempatkan dirinya pada situasi yang dirasakan sebagai pelanggan dalam kategori masyarakat rentan yang memiliki keterbatasan fisik ataupun mental.

Dimensi ini terdiri atas indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Petugas Bus Trans Jatim Dishub berusaha mendahulukan kepentingan penumpang dalam melakukan perjalanan dengan nyaman dan menyenangkan. Bus Trans Jatim berusaha memberikan pelayanan prima yaitu mendahulukan perjalanan dan tidak melakukan aktivitas apapun, selain pelayanan terhadap penumpang.

2. Fungsi dan Manfaat Bus Trans Jatim

Pertumbuhan penduduk Indonesia khususnya di Jawa Timur setiap tahun mengalami peningkatan. Sehingga, kebutuhan akan sarana transportasi pun meningkat. Hal ini dapat memicu kemacetan lalu lintas bahkan rawan terjadi kecelakaan. Untuk mengatasi masalah ini, Dinas Perhubungan (Dishub) bersama Pemerintah

Provinsi Jawa Timur berhasil mewujudkan inovasi baru di bidang transportasi umum. Adanya bus Trans Jatim telah membantu masyarakat untuk mengakomodasi kebutuhannya. Bus ini hadir dengan harga terjangkau serta pelayanan yang aman, nyaman, dan tepat waktu.

Bus Trans Jatim menggunakan ukuran minimalis supaya tidak memakan volume jalanan sehingga bus bisa melaju dengan gesit. Bus ini juga dilengkapi dengan teknologi kamera AI (*Artificial Intelligence*) berfungsi sebagai sensor yang mampu mendeteksi pengemudi selama beroperasi.

Kelebihan lain dari bus Trans Jatim ini adalah pertama, harga yang terjangkau meski perjalanannya melewati jalan tol, yakni untuk umum Rp5.000 dan pelajar Rp2.500 dengan menunjukkan kartu pelajar. Kedua, sistem pembayaran yang fleksibel, bisa menggunakan tunai atau non-tunai. Ketiga, jadwal keberangkatan yang sesuai dan tepat waktu, kecuali jika macet. Keempat, fasilitas halte yang memadai dengan batas jalan untuk pemberhentian bus. Kelima, fasilitas bus dengan tempat duduk yang pas, bersih, dan cukup dingin.

Saat ini, bus Trans Jatim hanya beroperasi di Koridor I dengan rute Sidoarjo–Surabaya–Gresik. Apabila program ini berjalan sukses, rencananya setiaptahun akan ada penambahan Koridor. Koridor II dengan rute Surabaya–Mojokerto, Koridor III dengan rute Mojokerto–Pasuruan, dan Koridor IV di area Malang.

Inovasi transportasi umum ini dinilai saling menguntungkan bagi pemerintah dan masyarakat. Setidaknya pemerintah bisa mengurangi kemacetan lalu lintas, membantu mengurangi gas emisi, serta cukup membantu meringankan pengeluaran masyarakat untuk transportasi. Masyarakat juga bisa mengakses layanan informasi bus melalui aplikasi mobile bernama TRANSJATIM – AJAIB untuk mengetahui rute yang akan dilewati, jadwal keberangkatan, informasi posisi bus, dan bisa memesan tiket lewat aplikasi tersebut.

3. Aplikasi Bus Trans Jatim

Aplikasi ini dapat diunduh secara gratis melalui Play Store atau App Store. Setelah mengunduh dan menginstal aplikasi, kamu dapat melakukan registrasi dengan memasukkan data pribadi yang diperlukan. Setelah berhasil terdaftar, kamu dapat melakukan pencarian rute dan jadwal keberangkatan bus Trans Jatim yang sesuai dengan kebutuhanmu. Dalam aplikasi Teman Bus, kamu juga dapat melihat estimasi waktu kedatangan bus di halte terdekat. Ini sangat berguna agar kamu dapat mempersiapkan diri dengan baik sebelum berangkat.

Trans Jatim menerima pembayaran dengan menggunakan kartu E-money. Pastikan kamu memiliki saldo yang cukup di kartu E-moneymu sebelum naik bus. Saat kamu masuk bus, tinggal tap kartu E-money pada alat pembayaran yang tersedia di dalam bus. Jika kamu tidak memiliki kartu E-money, kamu juga dapat membayar menggunakan QRIS. Cukup arahkan kamera ponselmu ke kode QR yang terdapat di dalam bus dan ikuti instruksi pembayaran yang ditampilkan pada layar ponselmu. Masyarakat juga bisa mengakses layanan informasi bus melalui aplikasi mobile bernama TRANSJATIM - AJAIB untuk mengetahui rute yang akan dilewati, jadwal keberangkatan, informasi posisi bus, dan bisa memesan tiket lewat aplikasi tersebut.

Jadwal dan Rute Trans Jatim terbaru memiliki berbagai rute yang dapat kamu pilih sesuai dengan tujuan perjalananmu. Untuk mendapatkan informasi terbaru mengenai jalur Trans Jatim, kamu dapat mengunjungi situs resmi Trans Jatim atau mengunduh aplikasi Teman Bus. Di situs atau aplikasi tersebut, kamu akan menemukan informasi terkini mengenai rute-rute yang tersedia, jadwal keberangkatan, dan estimasi waktu tempuh. Ini akan membantu kamu dalam merencanakan perjalanan dengan lebih baik dan efisien.

4. Faktor Pendukung Pada Bus Trans Jatim

Faktor pendukung adalah faktor yang mendukung dan mempermudah selamaproses jalannya pelayanan bus trans Jatim selama perjalanan bagi penumpang faktor ini ditemukan penulis saat melakukan pengamatan, wawancara, serta observasi selama penelitian seperti :

- a) Kehandalan petugas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dalam menggunakan aplikasi Trans Ajaib sangat bermanfaat. Faktor ini sangat mempengaruhi dan memudahkan proses pelayanan dalam melayani bus, dengan keahlian yang dilakukan petugas dapat mempercepat proses pelayanan dengan waktu yang singkat, hal ini agar pengguna layanan dapat merasa puas.
- b) Sikap petugas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dalam menjalankan proses pelayanan sikap ramah dan sopan sangat dibutuhkan untuk melayani pengguna layanan. Dalam hal ini pengguna layanan pada pelayanan bus Trans Jatim adalah masyarakat rentan yang memiliki sifat sensitif.

5. Faktor Penghambat Pada Bus Trans Jatim

Faktor penghambatnya dalam pelayanan Bus Trans Jatim adalah ketika bus itu penuh maka petugas akan kesulitan dalam melakukan pelayanan dikarenakan tidak dapat dilihat dari data faktor yang sudah ada faktor kita itu selalu ada di atas 100 %. Angka tersebut akan menjadi sebuah prestasi, namun ada yang juga menjadi kekurangan dimana pelayanan kita akhirnya mungkin kurang nyaman dan berdesak-desakan.

Dari sisi teknis maka perawatan itu juga perlu yang lebih rutin karena penumpang dengan jumlah sekian banyak itu, setiap hari selalu menggunakan Bus Trans Jatim. Jadi kami harus memastikan dari sisi teknis dan dari sisi pelayanan bagaimana semua itu terakomodasi dengan baik.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis lakukan dalam penelitian ini maka kesimpulan tentang pelayanan Bus Trans Jatim bagi masyarakat rentan di kota Surabaya dapat dinilai pelayanan yang cukup berkualitas dapat terlihat persepsi yang didapat sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2009) dengan 5 indikator, diantaranya bukti fisik (*tangibles*) menunjukkan sangat baik sesuai kemudahan pelayanan, kehandalan (*reliability*) antara persepsi lebih dari harapan dimana petugas sudah sangat handal, daya tanggap (*responsiveness*) antara harapan dan persepsi sudah sesuai dimana petugas sudah respon cepat, dan empati (*emphaty*) petugas sudah menunjukan sikap empati dan sopan.

Pada indikator jaminan (*assurance*) meskipun pada sub indikator pelayanan Bus Trans Jatim sudah merata, namun pada sub indikator jadwal pelayanan ini masih ditemukan adanya jadwal pelayanan yang jelas dengan menggunakan Aplikasi Trans Ajaib sangat membantu dan memudahkan masyarakat menumpangi bus.

Pada pelayanan Bus Trans Jatim yaitu kehandalan petugas bus pramugara dan pramugari Trans Jatim sangat ramah dan mengendarai bus sangat berhati-hati serta mampu melayani pelanggan dengan sepenuh hati. Bus Trans Jatim ini berbeda dengan angkutan lainnya. Banyaknya fasilitas yang diberikan Bus Trans Jatim ini ber-AC, dan sistem pembayarannya bisa melalui aplikasi Trans Ajaib serta banyak halte sehingga bus ini sangat mudah dijangkau oleh masyarakat umum se Jawa Timur nantinya.

2. Rekomendasi

Berdasarkan dari kesimpulan penelitian ini, penulis membuat beberapa saran yang bisa kita pahami mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan layanan Bus Trans Jatim koridor I rute

Gresik–Surabaya–Sidoarjo. Peneliti memberikan saran alternatif dari penelitian diatas agar dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan untuk mendapatkan kualitas yang sangat baik. Saran tersebut diantaranya:

- a) Memperpanjang waktu operasional bus sesuai jam yang ditentukan.
- b) Memperluas standart bus seperti tempat duduk agar pelanggan tidak berdesak-desakan saat bepergian.

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik. (2022). *Berita Resmi Statistik: Laporan Statistik Pemuda Provinsi Jawa Timur 2021*. Jakarta: BPS Nasional.
- Engelbertha, N. B. S., & Tri, B. J. (2015). Atribut Kualitas Pelayanan Angkutan Publik di Kota Bandung. *Jurnal Teknik Sipil*, 11(2), 109–131.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulida, W. F., & Sholihati, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Skripsi*. Politeknik Negeri Bandung, Indonesia.
- Mokhamad, E. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Sekolah di Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Elektronik Universitas Tulungagung*, 1(2), 15–28.
- Moleong, L. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Riyanto, Y. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Penerbit SIC Group.

- Sinambela, & Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, P. L. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Dasar 1945 Nomor 25 A Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Dasar 1945, Nomor 37 Tahun 2008 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik.
- Widoyoko, & Eko, P. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.