

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PROGRAM TRANSPORTASI PUBLIK BUS TRANS JATIM PADA KORIDOR 1 JURUSAN SIDOARJO-SURABAYA-GRESIK

Abdul Aziz Hadi, Ari Subowo

Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Public transportation is a form of public service that plays a strategic role in supporting community mobility and facilitating social and economic activities in urban areas. The Government of East Java Province, through the Trans Jatim Bus program, seeks to provide safe, affordable, and integrated mass transportation services, particularly on Corridor 1 serving the Sidoarjo–Surabaya–Gresik route, which functions as a major mobility corridor within the Gerbangkertosusila metropolitan area. However, various issues related to service quality remain evident in its implementation, including passenger overcrowding during peak hours, punctuality problems, staff professionalism, and limited facilities that are accessible to persons with disabilities. This study aims to analyze the service quality of the Trans Jatim Bus on Corridor 1 from the perspective of public service quality and to identify factors influencing service performance. The research employs a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through interviews, observations, and documentation studies involving service users, operational staff, and officials from the East Java Provincial Transportation Agency. The findings indicate that the overall service quality of the Trans Jatim Bus on Corridor 1 is relatively good, particularly in terms of fare affordability and fleet availability. Nevertheless, several service quality dimensions remain suboptimal, especially reliability, responsiveness, and empathy, as reflected in passenger overcrowding, limited bus stop facilities, and inadequate accessibility for vulnerable groups. Factors influencing service quality include staff competence, the availability of facilities and infrastructure, and the effectiveness of operational management. This study is expected to serve as an evaluation reference for local governments in improving inclusive and sustainable public transportation services.

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

ABSTRAK

Layanan bus Transjakarta memiliki jumlah pengguna tertinggi dengan frekuensi perjalanan paling rendah dibandingkan moda transportasi umum lainnya. Kondisi tersebut meningkatkan risiko pelecehan seksual bagi perempuan sebagai mayoritas pengguna Transjakarta sehingga mengganggu keamanan dan kenyamanan. Penyediaan area khusus perempuan pada bus reguler dinilai belum optimal karena keterbatasannya dalam mencegah pelecehan seksual dalam bentuk verbal maupun visual. Sebagai respon, PT Transjakarta menyediakan layanan bus khusus perempuan pada rute 1 sebagai koridor terpadat. Namun, keterbatasan jumlah armada serta minimnya keterbukaan informasi memicu ketidakpatuhan pengguna laki-laki terhadap aturan layanan yang berdampak pada pengalaman pengguna perempuan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *public trust* serta faktor penghambat dalam meningkatkan *public trust* dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan *public trust* masih bersifat lemah karena belum sepenuhnya terbangun pada dimensi komitmen yang kredibel, ketulusan, kompetensi, dan keadilan, sementara dimensi kejujuran menunjukkan persepsi positif. Faktor penghambat dalam meningkatkan *public trust* meliputi daya tanggap, keandalan, integritas, dan keterbukaan. Oleh karena itu, PT Transjakarta sebaiknya meningkatkan jumlah armada, penyesuaian desain layanan, serta meningkatkan keterbukaan informasi publik guna memperkuat *public trust* dalam layanan bus khusus perempuan rute 1.

Kata Kunci: Kepercayaan Publik, Bus Khusus Perempuan, Transjakarta, Keamanan, Kenyamanan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjadi indikator penting keberhasilan tata kelola pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan administratif, tetapi juga pada pencapaian kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat yang tinggi akan mendorong kepercayaan publik serta meningkatkan keberlanjutan pemanfaatan layanan yang disediakan pemerintah. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks ini, transportasi publik merupakan bentuk pelayanan jasa yang memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan mobilitas, produktivitas, dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk menyediakan sistem transportasi publik yang aman, nyaman, terjangkau, dan inklusif sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk di 3 Wilayah

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 : BPS, 2024

Provinsi Jawa Timur, khususnya kawasan aglomerasi Gerbangkertosusila (Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, dan Lamongan), merupakan wilayah dengan tingkat mobilitas penduduk yang tinggi. Kota Surabaya sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi Provinsi Jawa Timur memiliki luas wilayah sekitar 350 km² dengan jumlah penduduk mencapai 3.009.286 jiwa pada tahun 2024. Kabupaten Sidoarjo dan Kabupaten Gresik sebagai wilayah penyangga masing-masing memiliki luas wilayah 634,39 km² dan 1.191 km² dengan jumlah penduduk sebesar 2.148.600 jiwa dan 1.327.497 jiwa. Total penduduk ketiga wilayah ini mencapai lebih dari 6,4 juta jiwa, yang mencerminkan tingginya kebutuhan mobilitas antardaerah.

Tabel 1.2 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, 2024

Tingginya mobilitas tersebut berbanding lurus dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor. Data Badan Pusat Statistik Jawa Timur tahun 2024 menunjukkan bahwa Kota Surabaya memiliki lebih dari 3,7 juta unit kendaraan bermotor, Kabupaten Sidoarjo sebanyak 1,69 juta unit, dan Kabupaten Gresik sebesar 841 ribu unit. Dominasi kendaraan pribadi ini berdampak pada meningkatnya kemacetan lalu lintas, polusi udara, serta tekanan terhadap infrastruktur jalan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penguatan sistem transportasi publik menjadi kebutuhan mendesak guna menciptakan mobilitas perkotaan yang berkelanjutan.

Sebagai respon terhadap permasalahan tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Timur mengembangkan sistem transportasi massal Bus Trans Jatim sebagai bagian dari kebijakan percepatan pembangunan kawasan Gerbangkertosusila sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2019. Bus Trans Jatim dirancang sebagai angkutan massal berbasis jalan dengan konsep *buy the service* yang dijalankan oleh Perum DAMRI sebagai operator utama. Salah satu koridor utama adalah Koridor 1 yang menghubungkan Sidoarjo–Surabaya–Gresik, wilayah dengan tingkat interaksi ekonomi dan sosial yang sangat tinggi.

Tabel 1.3 Harga Tiket Bus Trans Jatim

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

Sumber : Observasi Peneliti, 2025

Bus Trans Jatim menawarkan tarif yang relatif terjangkau, yaitu Rp5.000 untuk penumpang umum dan Rp2.500 untuk pelajar dan mahasiswa. Kebijakan tarif subsidi ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam menyediakan pelayanan transportasi publik yang inklusif dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pada awal operasionalnya, jumlah pengguna Bus Trans Jatim mencapai 2.800–3.000 penumpang per hari dan meningkat menjadi rata-rata 3.500–4.000 penumpang per hari, yang mengindikasikan tingginya minat masyarakat terhadap layanan ini.

Gambar 1.1 Keluhan dan Saran



Sumber : Media Sosial Instagram, diolah oleh peneliti

Meningkatnya jumlah pengguna juga diiringi dengan berbagai permasalahan

kualitas pelayanan. Keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial menunjukkan adanya kondisi overload penumpang pada jam sibuk, ketidaksesuaian jadwal operasional, perilaku pengemudi yang kurang aman, serta sikap petugas yang dinilai kurang responsif. Selain itu, masih ditemukan fasilitas halte yang belum ramah bagi penyandang disabilitas, seperti ketiadaan ramp kursi roda dan petunjuk aksesibilitas. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bus Trans Jatim belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan publik yang diharapkan.

Kualitas pelayanan dalam sektor transportasi publik menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan juga dipengaruhi oleh faktor internal penyelenggara, seperti kesadaran pegawai, aturan kerja, organisasi, serta ketersediaan sarana dan prasarana sebagaimana dikemukakan oleh Moenir. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan transportasi publik tidak hanya perlu dilihat dari persepsi pengguna, tetapi juga dari faktor-faktor penyelenggaraan layanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk

menganalisis kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 dengan mengombinasikan pendekatan *SERVQUAL* dan faktor-faktor pelayanan publik menurut Moenir. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas layanan Bus Trans Jatim serta menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kinerja transportasi publik yang berkelanjutan dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

KAJIAN TEORI

Model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan. Model ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Dalam penelitian ini, kelima dimensi *SERVQUAL* digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 (Surabaya–Sidoarjo–Gresik) sebagai layanan transportasi publik berbasis angkutan massal. Lima dimensi utama, sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung (*tangible*) merujuk pada aspek fisik pelayanan yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna jasa, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas. Dimensi ini mencerminkan kualitas pelayanan

melalui kesan visual dan kondisi fisik yang diterima penumpang. Dalam konteks Bus Trans Jatim Koridor 1, dimensi *tangibles* dinilai melalui kondisi dan tampilan armada bus, kebersihan dan kelayakan shelter atau halte, serta penampilan petugas yang mencerminkan profesionalitas layanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan. Dimensi ini menunjukkan sejauh mana layanan transportasi dapat diandalkan oleh pengguna dalam aktivitas sehari-hari. Keandalan pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 dinilai dari konsistensi pemenuhan hak penumpang, ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus, serta frekuensi operasional armada, khususnya pada jam sibuk.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu penumpang serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dimensi ini mencerminkan kecepatan respon terhadap kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan pengguna jasa. Dalam penelitian ini, daya tanggap diukur melalui kesiapan petugas dalam memberikan bantuan,

kejelasan informasi yang disampaikan selama perjalanan, serta ketersediaan petugas di halte-halte operasional.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap petugas yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan penumpang. Dimensi ini berhubungan dengan profesionalitas, sopan santun, serta kompetensi petugas dan pengemudi. Indikator jaminan dalam pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 meliputi rasa aman selama perjalanan, kejelasan prosedur keselamatan, serta penampilan petugas yang meyakinkan melalui penggunaan seragam dan tanda pengenalan resmi.

5. Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan penumpang secara individual. Dimensi ini menekankan aspek kemanusiaan, keadilan, dan inklusivitas dalam pelayanan publik. Empati dalam pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 dinilai dari kemampuan petugas memahami kebutuhan penumpang, sikap ramah dan tidak diskriminatif, serta ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Penelitian ini menggunakan faktor-Faktor pelayanan publik menurut Moenir (2010) untuk menganalisis aspek internal penyelenggaraan pelayanan. Menurut Moenir, kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh hasil pelayanan, tetapi juga oleh kondisi internal organisasi dan sumber daya manusia yang menyelenggarakan pelayanan tersebut., diantaranya:

1. Kesadaran pegawai

merupakan tingkat tanggung jawab dan kepedulian petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Kesadaran yang tinggi mendorong pelaksanaan pelayanan secara optimal tanpa harus selalu bergantung pada pengawasan.

2. Aturan dan standar kerja

Berkaitan dengan kejelasan serta konsistensi penerapan prosedur operasional sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan transportasi publik. Standar kerja yang jelas memberikan kepastian dan keseragaman pelayanan bagi pengguna.

3. Organisasi

mencakup struktur kelembagaan, pembagian tugas, dan koordinasi antarunit dalam pengelolaan layanan Bus Trans Jatim. Organisasi yang tertata dengan baik akan meningkatkan efektivitas dan

efisiensi pelayanan.

4. Kemampuan dan keterampilan

meliputi kompetensi teknis dan interpersonal petugas serta pengemudi dalam menjalankan tugas operasional dan pelayanan kepada penumpang.

5. Sarana dan prasarana

merupakan faktor pendukung utama dalam pelayanan publik, yang meliputi ketersediaan dan kelayakan armada bus, halte, sistem tiket, informasi rute, serta perlengkapan keselamatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis kualitas pelayanan transportasi publik Bus Trans Jatim Koridor 1 pada rute Sidoarjo–Surabaya–Gresik. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena pelayanan publik secara mendalam berdasarkan perspektif pengguna dan penyelenggara layanan, serta menggambarkan kondisi empiris di lapangan tanpa melakukan generalisasi. Penelitian dilaksanakan di sepanjang Koridor 1 Bus Trans Jatim. Penentuan informan dilakukan melalui purposive sampling dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung terhadap objek penelitian. Informan meliputi pengguna layanan Bus Trans Jatim, petugas operasional (sopir, kondektur, dan petugas halte), serta pihak Dinas Perhubungan

Provinsi Jawa Timur. Data penelitian terdiri atas data kualitatif sebagai data utama dan data kuantitatif pendukung. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara semi-terstruktur, sedangkan data sekunder bersumber dari dokumen resmi, peraturan, laporan instansi, serta literatur ilmiah yang relevan. Observasi dilakukan secara partisipatif pasif untuk mengamati kondisi armada dan halte, proses pelayanan, ketepatan waktu, serta pola penggunaan layanan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak pengumpulan data hingga penelitian berakhir. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan dan sumber data guna memastikan konsistensi, validitas, dan reliabilitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Menggunakan Model Servqual dalam Layanan Publik Bus Trans Jawa Timur Koridor 1

Analisis penelitian dilakukan dengan menggunakan model *SERVQUAL* untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan mampu memenuhi harapan pengguna dalam memperoleh rasa aman, nyaman, serta pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penilaian kualitas

layanan didasarkan pada lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Melalui kelima dimensi tersebut, penelitian ini menganalisis kondisi fisik layanan, konsistensi dan ketepatan pelayanan, kecepatan serta kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna, jaminan keamanan dan kompetensi petugas, serta perhatian terhadap kebutuhan individual pengguna, termasuk kelompok rentan.

1) Bukti Langsung (*Tangible*)

Dimensi bukti langsung menunjukkan bahwa pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 secara umum telah berada pada kategori cukup baik. Armada bus berada dalam kondisi layak, bersih, dan dilengkapi fasilitas keselamatan serta kenyamanan yang memadai. Sebagian besar halte juga telah menyediakan fasilitas dasar bagi penumpang. Namun, kualitas fasilitas antarhalte belum merata, terutama terkait kebersihan dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Selain itu, kenyamanan perjalanan masih dipengaruhi oleh gaya berkendara pengemudi dan konsistensi sikap pelayanan petugas.

2) Keandalan (*Reliability*)

Dari aspek keandalan, pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 telah berjalan secara terstruktur, khususnya dalam pelayanan

dasar dan pengawasan operasional. Pada kondisi lalu lintas normal, waktu tunggu masih dapat diterima. Namun, pada jam sibuk, keterlambatan kedatangan dan kepadatan penumpang masih sering terjadi. Perbedaan antara jadwal resmi dan kondisi aktual di lapangan menunjukkan bahwa keandalan layanan belum sepenuhnya konsisten dan prediktif bagi penumpang.

3) **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dimensi daya tanggap menunjukkan kinerja yang relatif baik melalui keberadaan petugas di bus dan halte, pemanfaatan aplikasi informasi layanan, serta mekanisme penanganan keluhan yang jelas. Petugas umumnya sigap membantu penumpang, meskipun pada kondisi tertentu tingkat keramahan dan kualitas respons belum sepenuhnya merata. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap telah berjalan secara fungsional, tetapi masih memerlukan peningkatan konsistensi pelayanan.

4) **Jaminan (*Assurance*)**

Masyarakat Aspek jaminan layanan dibentuk melalui penerapan SOP, kejelasan identitas petugas, serta sistem pengawasan dari pengelola dan Dinas Perhubungan. Meskipun demikian, perilaku pengemudi dan perlakuan terhadap penumpang prioritas belum sepenuhnya optimal. Selain itu, keterbatasan prasarana halte di beberapa titik masih memengaruhi rasa aman dan kenyamanan penumpang.

5) **Empati (*Empaty*)**

Dimensi empati menunjukkan bahwa perhatian terhadap kebutuhan penumpang telah diupayakan melalui peran petugas dan penyediaan fasilitas prioritas. Namun, penerapannya belum merata karena dipengaruhi oleh perilaku pengemudi, konsistensi sikap petugas, kesadaran penumpang umum, serta keterbatasan fasilitas halte. Hal ini menegaskan bahwa empati layanan memerlukan dukungan sikap pelayanan yang konsisten dan prasarana yang inklusif.

Faktor Faktor Pelayanan Publik Menurut Moenir dalam Layanan Bus Trans Jatim Koridor 1 jurusan Sidoarjo, Surabaya dan Gresik

Setelah menganalisis kualitas pelayanan menggunakan model dimensi *SERVQUAL*, penelitian ini dilanjutkan dengan pendekatan faktor-faktor pelayanan publik menurut Moenir guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. *SERVQUAL* digunakan secara ringkas untuk menilai kualitas pelayanan dari sisi pengguna, sedangkan faktor Moenir digunakan untuk mengkaji aspek internal penyelenggara layanan yang meliputi kesadaran pegawai, aturan dan standar kerja, organisasi, kemampuan dan keterampilan petugas, serta sarana dan prasarana pelayanan. Kombinasi kedua pendekatan ini memungkinkan penilaian kualitas pelayanan Bus Trans Jatim secara lebih menyeluruh.

1) Kesadaran Pegawai

Kesadaran pegawai dalam pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 secara umum telah terlihat melalui sikap profesional petugas, upaya menjaga kebersihan bus, serta pemberian bantuan kepada penumpang, khususnya penumpang prioritas. Pramugari berperan aktif dalam mengawasi kenyamanan perjalanan dan penggunaan kursi prioritas. Namun, penerapan kesadaran tersebut belum sepenuhnya merata. Masih ditemukan perbedaan sikap antarpetugas, keterbatasan pengendalian emosi dalam situasi tertentu, serta kurangnya ketegasan dalam menjaga ketertiban penumpang. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesadaran pegawai telah terbentuk, tetapi masih memerlukan penguatan agar konsisten dalam seluruh situasi pelayanan.

2) Aturan dan Standar Kerja

Aturan dan standar kerja pada pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 telah dirumuskan secara jelas melalui penerapan SOP dan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar tersebut mencakup penampilan petugas, kebersihan armada, prosedur pelayanan, serta aspek keselamatan. Pengawasan dilakukan melalui peran supervisor, petugas timer, serta dukungan teknologi pemantauan. Keberadaan prosedur penggantian armada saat terjadi gangguan teknis menunjukkan upaya menjaga

kesinambungan layanan. Meskipun demikian, efektivitas standar kerja tetap bergantung pada konsistensi pelaksanaan dan pengawasan di lapangan.

3) Organisasi

Faktor organisasi dalam pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 ditunjukkan melalui struktur kerja yang jelas, pembagian tugas yang terarah, serta koordinasi internal dan eksternal yang berjalan aktif. Komunikasi antar petugas dilakukan secara intensif untuk merespons kondisi operasional, sementara penanganan keluhan penumpang mengikuti alur organisasi yang terstruktur. Evaluasi pelayanan juga dilakukan secara rutin untuk memperbaiki kinerja layanan. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi berperan penting dalam menjaga kelancaran dan kesinambungan pelayanan transportasi publik.

4) Kemampuan dan Keterampilan

Pengguna Kemampuan dan keterampilan petugas Bus Trans Jatim Koridor 1 dibentuk melalui pelatihan yang terstruktur sebelum dan selama bertugas. Petugas dibekali kemampuan teknis, pemahaman prosedur pelayanan, serta keterampilan menghadapi kondisi darurat. Dalam praktiknya, petugas mampu membantu penumpang yang mengalami kendala, termasuk penanganan barang tertinggal dan kondisi darurat ringan. Meskipun demikian, perbedaan tingkat

keramahan dan penerapan keterampilan di lapangan menunjukkan perlunya penguatan pelatihan berkelanjutan agar kualitas pelayanan tetap layanan.

5) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 secara umum menunjukkan kesiapan yang cukup baik, terutama pada armada bus yang telah dilengkapi fasilitas keselamatan, kebersihan, dan kenyamanan. Pengelolaan sarana bus dilakukan secara berkelanjutan melalui prosedur operasional yang konsisten. Namun, kualitas prasarana pendukung seperti halte dan sistem informasi belum sepenuhnya merata. Keterbatasan aksesibilitas halte bagi penyandang disabilitas serta kesulitan sebagian penumpang dalam menggunakan aplikasi layanan menjadi tantangan dalam mewujudkan pelayanan yang inklusif dan merata.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 secara umum berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan analisis dimensi *SERVQUAL*, dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati telah terpenuhi secara fungsional, tetapi masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan pelayanan, khususnya pada jam sibuk dan dalam pemenuhan

kebutuhan penumpang prioritas. Jika dikaitkan dengan faktor pelayanan publik menurut Moenir, kondisi tersebut dipengaruhi oleh kesadaran pegawai yang belum merata, penerapan aturan dan standar kerja yang belum sepenuhnya adaptif, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, terutama pada fasilitas halte dan aksesibilitas. Faktor organisasi dan kemampuan petugas telah berjalan cukup baik dalam mendukung operasional layanan, namun masih memerlukan penguatan agar kualitas interaksi pelayanan lebih konsisten.

Dengan demikian, kualitas pelayanan yang dirasakan penumpang (*SERVQUAL*) sangat bergantung pada kesiapan dan kinerja faktor internal penyelenggara layanan (Moenir). Integrasi kedua pendekatan ini menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan Bus Trans Jatim perlu dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya pada aspek fasilitas dan prosedur, tetapi juga pada penguatan kesadaran, kompetensi petugas, serta pemerataan sarana dan prasarana untuk mewujudkan pelayanan transportasi publik yang aman, nyaman, dan berkeadilan.

SARAN

1. Pengelola perlu memperkuat pembinaan, pelatihan keselamatan berkendara, serta pengawasan dan penegakan sanksi agar perilaku pengemudi lebih aman dan nyaman bagi penumpang setiap harinya.
2. Penambahan dan penyesuaian frekuensi

armada pada jam sibuk diperlukan untuk mengurangi keterlambatan, kepadatan penumpang, dan meningkatkan keandalan jadwal layanan

3. Pemerataan dan peningkatan kualitas halte, khususnya kebersihan, kenyamanan, pencahayaan, dan aksesibilitas difabel, perlu dilakukan untuk mendukung pelayanan yang inklusif.
4. Pelatihan layanan prima dan penegakan SOP secara konsisten diperlukan untuk meningkatkan keramahan, ketegasan, serta perlindungan bagi penumpang .
5. Akses informasi perlu disederhanakan melalui aplikasi yang ramah pengguna, petunjuk yang jelas di halte, serta kanal bantuan yang mudah diakses oleh seluruh penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, A. R., Lubis, N., & Ngatno, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang (Studi Kasus: Penumpang Bus BRT Trans Semarang koridor II). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(1), 94-104.
- Trans Jatim di Kabupaten Sidoarjo Jatim. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(4), 617–629.
- Dwimawanti, I. (2004). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 1.
- Ferdiandi, N. A., Nurwanda, A., & Anwar, A. N. R. (2024). Kualitas pelayanan publik transportasi kereta rel listrik di stasiun Kota Bekasi. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 3(2), 172–182.
- Ginting, J. E. G. B. (2025). Kualitas pelayanan transportasi Bus Trans Jatim dengan menggunakan pendekatan Public Value. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(2), 641–649.
- Hahury, J. F. (2020). Pelayanan Publik Di Kantor Desa. *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 18(1).
- ISWAHYUDI, R. D. (2024). *Evaluasi layanan Bus Trans Jatim Koridor II (Mojokerto–Surabaya)* (Skripsi, Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan).
- Kasiani, S., & Widiyarta, A. (2023). Persepsi kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo–Surabaya–Gresik) sebagai transportasi publik di Jawa Timur. *JDP (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 6(2), 197–216.
- Kemmala, D., et al. (2022). Analisis kelayakan halte BRT bagi penyandang disabilitas di Kecamatan Semarang Barat Koridor V. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(6).
- Kristyowati, R. (2024). Evaluasi inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan di Kota Surabaya, Jawa Timur. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(05), 24–34.
- MIRSA, K., Astuti, P., & Taufiq, A. (2016). Kualitas pelayanan Bus Rapid Transit

- (BRT) Trans Semarang pada Koridor I dan II. *Journal of Politic and Government Studies*, 5(03), 273–283.
- Moenir, A. S. (2008). Manajemen pelayanan umum di Indonesia
- Putri, D. N., Fatah, Z., & Pramudiana, I. D. (2024). Analisis pelayanan transportasi publik Feeder Wira Wiri di Kota Surabaya. *SAP*, 2(1), 83–92.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22–34.
- Rizqi, L. N., Novaria, R., & Murti, I. (2024). Kualitas pelayanan Bus Trans Jatim terhadap kepuasan masyarakat. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 2(1), 286–302.
- Safar, A., et al. (2024). *Transportasi Publik*. Tohar Media.
- Shabrina, S. (2020). *Komparasi Tingkat Aksesibilitas Jaringan Transportasi Publik bagi Pekerja Ulang-Alik di Kawasan Surabaya Metropolitan Area (SMA): Studi Kasus Surabaya–Sidoarjo dan Surabaya–Gresik*. Skripsi. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Sari, Nugroho, & Widodo (2020). "Analisis Kualitas Pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II Berdasarkan Metode SERVQUAL." *Jurnal Transportasi dan Pelayanan Publik*.
- Selatan*. <https://setkab.go.id/inilah-perpres-no-80-2019-tentang-percepatan-pembangunan-kawasan-gerbang-kertausila-bts-dan-lingkar-selatan/>
- Detik.com. (2024). *Rute Bus Trans Jatim Lengkap Koridor 1–5*. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-7587500/rute-bus-trans-jatim-lengkap-koridor-1-5>

Sumber Online

- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2019). *Inilah Perpres No. 80 Tahun 2019 tentang Percepatan Pembangunan Kawasan Gerbangkertosusila, BTS, dan Lingkar*