

***COLLABORATIVE GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN TRANS
JATIM KORIDOR III RUTE MOJOKERTO-GRESIK**

SKRIPSI



OLEH

MITA DWI SETIYOWATI

NPM. 21041010149

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

**COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN
TRANS JATIM KORIDOR III RUTE MOJOKERTO-GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



OLEH

MITA DWI SETIYOWATI

NPM. 21041010149

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN TRANS JATIM
KORIDOR III RUTE MOJOKERTO-GRESIK**

Disusun Oleh:

MITA DWI SETIYOWATI
NPM. 21041010149

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,
PEMBIMBING


Dr. Agus Widiarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005

Mengetahui,
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN TRANS JATIM
KORIDOR III RUTE MOJOKERTO-GRESIK**

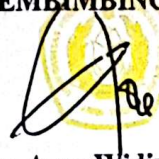
Disusun Oleh:

MITA DWI SETIYOWATI
NPM. 21041010149

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Jurnal Governansi (Terakreditasi Sinta 4) Volume 11 Nomor 2, Oktober 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING


Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005

TIM PENGUJI,
1. Ketua


Dra. Susi Hardiati, M.AP
NIP. 196902101993032001

2. Sekretaris


Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005

3. Anggota


Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN TRANS JATIM
KORIDOR III RUTE MOJOKERTO-GRESIK**

Oleh:

MITA DWI SETIYOWATI
NPM. 21041010149

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 21 Juli 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Dosen Penguji 2

Dr. Agus Widiarta, S.Sos., M.Si
NIP. 197108082021211005

Dosen Penguji 3

Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mita Dwi Setiyowati
NPM : 21041010149
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 21 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Mita Dwi Setiyowati
NPM. 21041010149

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat serta hidayah, maka penyusunan skripsi yang berjudul “*Collaborative Governance* dalam Pelayanan Trans Jatim Koridor III Rute Mojokerto-Gresik” ini dapat penulis selesaikan.

Selain atas izin Allah SWT, dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan serta dorongan dari berbagai pihak yang penulis rasakan sangat besar maknanya. Sebagai rasa hormat dengan penuh ketulusan hati, penulis ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Bapak Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si**, selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktunya serta meluaskan sabarnya untuk memberikan bimbingan, arahan dan dorongan terhadap penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi bantuan, arahan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan secara teoritis maupun praktis selama studi perkuliahan;
6. Informan Penelitian dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, PT. Yukida Multi Sinergy, Petugas Trans Jatim dan Pengguna Layanan Trans Jatim Koridor III yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan informasi serta data untuk mendukung skripsi ini;
7. Kedua orang tua dan saudara penulis yang selalu memberikan dukungan moral dan finansial serta do’a restu pada setiap tindakan penulis selama masa perkuliahan hingga skripsi ini;
8. Rekan-rekan penulis dari Program Studi Administrasi Publik 2021, Badan Legislatif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik 2022-2023, Ikatan Mahasiswa Lamongan 2022, Kelompok 072 Kuliah Kerja Nyata Kolaboratif#3 2024, serta teman-teman penulis lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih sudah menemani, mendukung serta membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
9. Serta instansi magang penulis mulai dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sidoarjo, Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya, dan PT Surabaya Industrial Estate Rungkut yang telah memberikan kesempatan pada penulis dalam mengimplementasikan ilmu perkuliahan dalam dunia kerja.

Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi pedoman penulis dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan. Selain itu, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Meski

demikian, penulis sangat terbuka untuk menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi menyempurnakan segala kekurangan dalam skripsi ini. Atas segalanya penulis ucapkan terima kasih.

Surabaya, 21 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	17
1.4.2 Manfaat Praktis	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19

2.2 Landasan teori	26
2.2.1 <i>Governance</i>	26
2.2.2 <i>Collaborative Governance</i>	28
2.2.3 Transportasi Publik	38
2.3 Kerangka Berpikir	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Jenis Penelitian	45
3.2 Metode Penelitian	45
3.3 Definisi Konseptual	46
3.4 Lokasi Penelitian	47
3.5 Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	48
3.6 Teknik Penentuan Informan	53
3.7 Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	54
3.8 Teknik Analisis Data	58
3.9 Teknik Keabsahan Data.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	64
4.1.1 Profil Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.....	64
4.1.2 Profil PT Yukida Multi Sinergy.....	68
4.1.3 Profil Trans Jatim.....	70
4.2 Hasil Penelitian.....	79

4.2.1 Dinamika Kolaborasi	80
4.2.2 Tindakan Kolaborasi.....	102
4.3.3 Dampak dan Adaptasi Pada Proses Kolaborasi	123
4.3 Pembahasan	138
4.3.1 Dinamika Kolaborasi.....	138
4.3.2 Tindakan Kolaborasi.....	145
4.3.3 Dampak dan Adaptasi pada Proses Kolaborasi	149
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	155
5.1 Kesimpulan.....	155
5.2 Saran	156
DAFTAR PUSTAKA	158
LAMPIRAN.....	161
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI.....	177

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kondisi Lalu Lintas Negara di Asia Tenggara.....	1
Tabel 1.2 Nama BRT di Indonesia.....	6
Tabel 1.3 Data Pelayanan Trans Jatim 2024.....	10
Tabel 1.4 Operator Trans Jatim.....	14
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Terbaru	23
Tabel 2.2 Karakteristik Model <i>Governance</i>	27
Tabel 2.3 Klasifikasi dan Faktor Keberhasilan Kolaborasi	37
Tabel 4.1 Komposisi SDM Manajemen Trans Jatim.....	72
Tabel 4.2 Komposisi SDM Operator Trans Jatim Koridor III.....	73
Tabel 4.3 Spesifikasi Layanan Trans Jatim.....	74
Tabel 4.4 Tarif Tiket Bus Trans Jatim	77
Tabel 4.5 Rekapitulasi Penumpang Layanan Trans Jatim	79
Tabel 4.6 Persiapan Operasional Layanan	103
Tabel 4.7 <i>Load Factor</i> Trans Jatim Koridor III Tahun 2023	126
Tabel 4.8 <i>Load Factor</i> Trans Jatim Koridor III Tahun 2024.....	126
Tabel 4.9 <i>Load Factor</i> Trans Jatim Koridor III (Januari 2025).....	130
Tabel 4.10 <i>Load Factor</i> Trans Jatim Koridor III (Februari 2025).....	131
Tabel 4.11 Pengaduan Layanan Trans Jatim Koridor III Pada Bulan Maret 2025	135
Tabel 4.12 Tindakan Kolaborasi antar <i>Stakeholder</i> sebagai Penyedia Layanan Trans Jatim Koridor III	149
Tabel 4.13 Perbandingan Sebelum dan Sesudah ada Program Trans Jatim	151
Tabel 4.14 Matrik <i>Collaborative Governance</i> pada Trans Jatim Koridor III.....	153

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jenis Kepadatan Kendaraan di Indonesia.....	2
Gambar 1.3 Data Kendaraan per POLDA.....	7
Gambar 1.4 Data Kecelakaan di Indonesia	8
Gambar 1.5 <i>Load Factor</i> Trans Jatim Koridor III	12
Gambar 2.1 Kerangka Kerja Integratif untuk <i>Collaborative Governance</i> menurut Emerson, Nabatchi, dan Balogh (2012)	34
Gambar 2.2 Dasar-Dasar Penyediaan Layanan Sistem Transportasi.....	39
Gambar 4.1 Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur	64
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur	67
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT Yukida Multi Sinergy	69
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Pelayanan Trans Jatim	72
Gambar 4.5 Fasilitas Bus Trans Jatim.....	75
Gambar 4.6 Tampilan Aplikasi TRANSJATIM-AJAIB	76
Gambar 4.7 Metode Pembayaran Layanan Trans Jatim	78
Gambar 4.8 FGD Finalisasi Trans Jatim Koridor III	85
Gambar 4.9 Standar Pelayanan Minimum Trans Jatim	88
Gambar 4.10 Undangan Evaluasi Operasional Trans Jatim.....	89
Gambar 4.11 Perjanjian Kerja Sama Pengoperasian Trans Jatim.....	90
Gambar 4.12 Penerangan Pada Bus dan Halte.....	104
Gambar 4.13 <i>Daily Check Condition</i> Pagi.....	108
Gambar 4.14 <i>Daily Check Condition</i> Malam.....	109
Gambar 4.15 Prosedur <i>Maintenance</i> Kendaraan	110
Gambar 4.16 Kondisi Kebersihan Bus dan halte Trans Jatim Koridor III.....	112

Gambar 4.17 Nama Halte dan Kode Bus Trans Jatim Koridor III.....	114
Gambar 4.18 Fungsi Kursi Prioritas dan Fasilitas Halte Untuk Disabilitas.....	117
Gambar 4.19 Informasi Time Table dan Pengalihan Rute.....	121
Gambar 4.20 <i>Load Factor</i> Trans Jatim Koridor III Tahun 2023-2024.....	128

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi Penelitian Skripsi	161
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Penelitian Skripsi	162
Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi Penelitian Skripsi.....	165
Lampiran 4. Jadwal Penelitian Skripsi.....	165
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian Skripsi dari Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur	166
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Skripsi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik kepada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.....	167
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian Skripsi dari Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik kepada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur	168
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian Skripsi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.....	169
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian Skripsi dari Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik kepada PT Yukida Multi Sinergy	170
Lampiran 10. Dokumentasi kegiatan observasi dan wawancara selama penelitian skripsi	171
Lampiran 11. Surat Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	172
Lampiran 12. Tingkat Plagiasi	173
Lampiran 13. Sertifikat Akreditasi Jurnal dan Halaman Website Jurnal	175
Lampiran 14. <i>Letter of Acceptance</i> dari Cakrawala Journal	176

ABSTRAK

***COLLABORATIVE GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN TRANS JATIM KORIDOR III RUTE MOJOKERTO GRESIK**

MITA DWI SETIYOWATI
NPM. 21041010149

Transportasi publik merupakan alternatif dalam mengatasi permasalahan lalu lintas mulai dari mengurangi kemacetan, kecelakaan, polusi, dan gas emisi. Trans Jatim merupakan program Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dengan sistem layanan *buy the service* di wilayah Gerbangkertosusila. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pola kolaborasi dalam layanan Trans di koridor III. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Creswell dan teori *collaborative governance* menurut Emerson, Nabatchi, dan Balogh yang meliputi dinamika kolaborasi, tindakan kolaborasi, serta dampak dan adaptasi pada proses kolaborasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sudah terlaksana proses *collaborative governance* pada layanan Trans Jatim Koridor III. Pada dinamika kolaborasi, terdapat pola kerjasama yang membentuk kesepakatan antar *stakeholder* layanan dan forum untuk meningkatkan kualitas layanan. Adapun tahapan tindakan kolaborasi yang merupakan cerminan dari dinamika kolaborasi terlaksana pada proses layanan Trans Jatim Koridor III yang membutuhkan peran penting Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan PT Yukida Multi Sinergy dalam menyiapkan operasional layanan serta untuk mewujudkan nilai keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan dalam layanan transportasi publik. Dampak layanan Trans Jatim Koridor III terdiri dari dampak yang diharapkan yaitu berhasil mengatasi masalah lalu lintas di Jawa Timur, dampak yang tidak terduga diharapkan yaitu *load factor* layanan yang tidak dapat memenuhi 70% selama 2023-2024, serta dampak tidak yaitu adanya lonjakan penumpang pada hari-hari tertentu. Kemudian adanya berbagai kendala yang dapat mengganggu performa layanan mengharuskan *stakeholder* layanan untuk melakukan adaptasi seperti upaya dalam meningkatkan *load factor*, mengatasi lonjakan penumpang pada hari tertentu, serta mengatasi aduan dari pengguna layanan.

Kata Kunci : *Collaborative Governance, Load Factor, Trans Jatim.*

ABSTRACT

COLLABORATIVE GOVERNANCE IN TRANS JATIM CORRIDOR III SERVICES, MOJOKERTO-GRESIK ROUTE

MITA DWI SETIYOWATI
NPM. 21041010149

Public transportation is an alternative in overcoming traffic problems ranging from reducing congestion, accidents, pollution, and gas emissions. Trans Jatim is a program of the East Java Provincial Transportation Office with a buy the service system in the Gerbangkertosusila region. This research aims to describe the pattern of collaboration in Trans services in corridor III. The research method used is descriptive qualitative with observation, interviews, and documentation. This research was analyzed using data analysis techniques according to Creswell and collaborative governance theory according to Emerson, Nabatchi, and Balogh which includes collaboration dynamics, collaboration actions, and the impact and adaptation on the collaboration process. The results showed that the collaborative governance process has been implemented in the Trans Jatim Corridor III service. In the dynamics of collaboration, there are patterns of cooperation that form agreements between service stakeholders and forums to improve service quality. The stages of collaborative action which are a reflection of the dynamics of collaboration are carried out in the Trans Jatim Corridor III service process which requires the important role of the East Java Provincial Transportation Office and PT Yukida Multi Sinergy in preparing service operations and to realize the values of security, safety, comfort, affordability, equality, and order in public transportation services. The impact of the Trans Jatim Corridor III service consists of the expected impact of successfully overcoming traffic problems in East Java, the undesirable impact of the service load factor that cannot meet 70% during 2023-2024, and the unexpected impact, namely a surge of passengers on certain days. Then the existence of various obstacles that can interfere with service performance requires service stakeholders to make adaptations such as efforts to increase load factor, overcome passenger spikes on certain days, and overcome complaints from service users.

Keywords: Collaborative Governance, Load Factor, Trans Jatim.