

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
BUS TRANS JATIM PADA KORIDOR I**

SKRIPSI



OLEH :

AHMAD WAHYUDI
NPM. 19041010157

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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
BUS TRANS JATIM PADA KORIDOR I**

Disusun oleh:

Ahmad Wahyudi
NPM. 19041010157

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Mengetahui,

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



Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
BUS TRANS JATIM PADA KORIDOR I

Disusun oleh:

AHMAD WAHYUDI
NPM. 19041010157

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 30 Juli 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

TIM PENGUJI,
1. Ketua


Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP
NPT. 21219941014318

2. Sekretaris


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

3. Anggota


Indira Arundinasari, S.AP., M.AP
NPT. 21219930521320

Mengetahui,

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


Dic. Catur Suratnoali, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Wahyudi
NPM : 19041010157
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi 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 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, 16 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Ahmad Wahyudi
NPM. 19041010157

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bus Trans Jatim Pada Koridor I”**. Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Sri Wibawani, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat, serta dengan rela meluangkan waktunya untuk penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., 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 dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan secara teoritis maupun praktis selama studi perkuliahan;
5. Keluarga penulis yang senantiasa mengiringi dengan doa juga dorongan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini;

6. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik angkatan 2019 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah saling mendukung dan memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi;

Saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
<u>1.1</u> Latar Belakang.....	1
<u>1.2</u> Rumusan Masalah.....	8
<u>1.3</u> Tujuan Penelitian	8
<u>1.4</u> Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Pelayanan Publik.....	13
2.2.1.1 Asas Pelayanan Publik	15
2.2.1.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	16
2.2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik	17

2.2.2	Kualitas Pelayanan	23
2.2.2.1	Model SERVQUAL/(Service Quality)	25
2.2.3	Transportasi	30
2.3	Kerangka Berpikir	32
2.4	Hipotesis	35
BAB III	METODE PENELITIAN	37
3.1	Metode dan Jenis Penelitian	37
3.2	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan	37
3.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.3.1	Uji Validitas	38
3.3.2	Uji Reliabilitas	39
3.4	Populasi dan Sampel	40
3.4.1	Populasi	40
3.4.2	Sampel	40
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data	41
3.5	Analisis Data dan Pengukuran Service Quality	42
3.5.1	Kelemahan Model Service Quality	44
3.5.2	Diagram Kartesius	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
4.1.1	Sejarah Trans Jatim Bus	48

4.1.2	Visi dan Misi Trans Jatim	52
4.1.3	Pengelolaan <i>Bus</i> Trans Jatim	53
4.1.4	Kinerja Pengelolaan Bus Trans Jatim	58
4.2	Penyajian Data Hasil Penelitian	59
4.3	Analisis Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I.....	64
4.3.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
4.3.2	Analisis <i>Servqual</i>	67
4.3.3	Diagram Kartesius Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	72
4.4	Pembahasan.....	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN		85
Lampiran 1.	Instrumen Penelitian	85
Lampiran 2.	Surat Izin Penelitian	87

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Jawa Timur Menurut Jenis Kendaraan, 2022 – 2024.....	5
Tabel 1.2 Jumlah Penumpang Bus Trans Jatim, Agustus 2022 – 2025	7
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini	11
Tabel 3.1 Lima Dimensi Penilaian SERVQUAL	37
Tabel 3.2 Skala Klasifikasi Jawaban.....	42
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun, dan Kepadatan Penduduk per km Persegi.....	47
Tabel 4.2 Total Penumpang Berdasarkan Koridor.....	58
Tabel 4.8 Hasil Pengukuran Uji Validitas.....	65
Tabel 4.9 Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.10 Penilaian Kualitas (X).....	67
Tabel 4.11 Penilaian Harapan (Y).....	69
Tabel 4.12 Perhitungan Nilai Servqual	70
Tabel 4.13 GAP Variabel Servqual.....	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kerangka Berpikir	35
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	45
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	60
Gambar 4.2 Usia Responden.....	61
Gambar 4.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	62
Gambar 4.4 Jenis Pekerjaan Responden	63
Gambar 4.5 Tingkat Penghasilan Responden	64
Gambar 4.6 Diagram Kartesius.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Instrumen Penelitian	85
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	87

ABSTRAK

Transportasi publik memegang peranan strategis dalam menunjang mobilitas masyarakat di kawasan perkotaan, khususnya wilayah metropolitan seperti Gerbangkertosusila. Pemerintah Provinsi Jawa Timur meluncurkan layanan Bus Trans Jatim sebagai solusi atas lonjakan kendaraan pribadi dan kemacetan lalu lintas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo–Surabaya–Gresik) menggunakan pendekatan SERVQUAL (Service Quality) yang mencakup lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan terdapat gap negatif pada seluruh dimensi, dengan gap terbesar pada reliability (-1.20) dan responsiveness (-1.10). Temuan ini menunjukkan bahwa Trans Jatim perlu meningkatkan keandalan operasional dan daya tanggap terhadap keluhan pengguna untuk meningkatkan kepuasan layanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Transportasi Publik, Trans Jatim, SERVQUAL, Kepuasan Pengguna