

**EFEKTIVITAS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN
MINIMAL (SPM) PADA LAYANAN BUS TRANS JATIM
(Studi pada Koridor I Rute Sidoarjo Surabaya Gresik)**

SKRIPSI

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



OLEH :

REZA FAHRUR MARFIATI
NPM. 20041010064

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

2026

**EFEKTIVITAS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN
MINIMAL (SPM) PADA LAYANAN BUS TRANS JATIM**
(Studi pada Koridor I Rute Sidoarjo Surabaya Gresik)

SKRIPSI

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



OLEH :

REZA FAHRUR MARFIATI
NPM. 20041010064

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
(SPM) PADA LAYANAN BUS TRANS JATIM
(Studi Pada Koridor I Rute Sidoarjo Surabaya Gresik)**

Disusun Oleh:

Reza Fahrur Marfiati
NPM. 20041010064

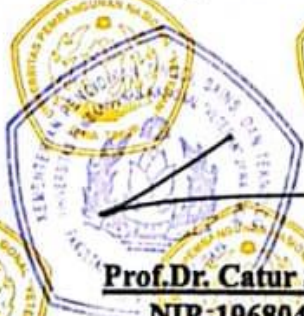
Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


Rosydatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

Mengetahui,

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


Prof.Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 19680418201211006

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
(SPM) PADA LAYANAN BUS TRANS JATIM
(Studi Pada Koridor I Rute Sidoarjo Surabaya Gresik)**

Disusun oleh:

Reza Fahrur Marfiati
NPM. 20041010064

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal PESHUM:
Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Humaniora (Terakreditasi Sinta 4) Volume 5
Nomor 6, Oktober 2026

Menyetujui,

Pembimbing

Rosyidatuzzahro Anisykurilillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

Tim Penguji

1. Ketua

Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

2. Sekretaris

Rosyidatuzzahro Anisykurilillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

3. Anggota

Sarah Melrina Sari, S.AP., MPA
NIP. 199705022024062001

Mengetahui,

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

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 19680418201211006

LEMBAR REVISI

**EFEKTIVITAS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
(SPM) PADA LAYANAN BUS TRANS JATIM
(Studi Pada Koridor I Rute Sidoarjo Surabaya Gresik)**

Disusun oleh:

Reza Fahrur Marfiati
NPM. 20041010064

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 26 Agustus 2026

Ketua

Sekretaris

Anggota


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002


Rosydatuzzahro Anisykurilillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008


Sarah Meirina Sari, S.AP., MPA
NIP. 199705022024062001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reza Fahrur Marfiati
NPM : 20041010064
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : 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 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 ditemukan 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 untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 26 Agustus 2026

Yang Membuat Pernyataan



Reza Fahrur Marfiati
NPM. 20041010064

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada layanan Bus Trans Jatim Koridor I dengan rute Sidoarjo Surabaya Gresik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori efektivitas organisasi dari Duncan dalam Steers (1985) yang meliputi tiga dimensi, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, yang dianalisis berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimal sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Standar Pelayanan Minimal pada Koridor I secara umum sudah efektif. Dilihat dari aspek pencapaian tujuan dengan peningkatan jumlah penumpang dari 1.669.650 pada tahun 2023 menjadi 2.279.307 pada tahun 2025, serta Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,50 dengan predikat Baik. Indikator keterjangkauan dan keteraturan terpenuhi secara konsisten, ditunjukkan melalui tarif tetap. Indikator keamanan dan keselamatan juga sudah terpenuhi melalui ketersediaan CCTV, prosedur pengecekan armada oleh petugas *timer*, serta sistem pemantauan kecepatan berbasis teknologi, meskipun masih ditemukan variasi perilaku mengemudi di lapangan. Namun, indikator kenyamanan dan kesetaraan menghadapi tantangan berupa kondisi *overload* pada jam sibuk yang mengurangi kenyamanan penumpang, serta kursi prioritas yang belum sepenuhnya difungsikan sesuai peruntukannya. Dari aspek integrasi, koordinasi antara Dinas Perhubungan, operator, dan petugas lapangan berjalan baik melalui pelatihan, kontrol berjenjang, dan evaluasi berkala. Dari aspek adaptasi, Bus Trans Jatim menunjukkan responsivitas tinggi melalui pemanfaatan aplikasi Trans Jatim Ajaib dan media sosial sebagai kanal informasi dan pengaduan.

Kata Kunci: Efektivitas, Transportasi Publik, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of implementing Minimum Service Standards (SPM) on the Trans Jatim Bus Corridor I service, routing Sidoarjo Surabaya Gresik. This study employs a descriptive qualitative method, collecting data through field observations, interviews, and documentation. The theory used in this study is organizational effectiveness by Duncan in Steers (1985), which comprises three dimensions: goal achievement, integration, and adaptation. These dimensions are analyzed based on Minimum Service Standard indicators according to the Minister of Transportation Regulation Number 27 of 2015, namely security, safety, comfort, affordability, equality, and regularity. The results indicate that the implementation of Minimum Service Standards on Corridor I is generally effective. This is evident from the goal achievement aspect, showing an increase in passenger volume from 1,669,650 in 2023 to 2,279,307 in 2025, alongside a Public Satisfaction Index (IKM) score of 77.50, categorized as "Good". Affordability and regularity indicators are consistently met, as demonstrated by flat fares. Security and safety indicators are also fulfilled through the availability of CCTV, fleet checking procedures by timer officers, and a technology-based speed monitoring system, despite lingering variations in driver behavior in the field. However, comfort and equality indicators face challenges, specifically overcrowding during peak hours, which reduces passenger comfort, and priority seating that has not been fully utilized according to its designation. From the integration aspect, coordination between the Department of Transportation, operators, and field officers functions well through training, tiered control, and periodic evaluations. Regarding adaptation, Trans Jatim demonstrates high responsiveness through the utilization of the Trans Jatim Ajaib application and social media as information and complaint channels.

Keywords: Effectiveness, Public Transportation, Public Service

KATA PENGANTAR

Dengan kehadiran Allah SWT serta kekayaan kasih dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) PADA LAYANAN BUS TRANS JATIM (Studi Pada Koridor I Rute Sidoarjo Surabaya Gresik)”**.

Tujuan dari skripsi ini adalah untuk melengkapi prasyarat kelulusan dari Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Bersamaan dengan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP., sebagai pembimbing skripsi telah memberikan arahan dan bantuan yang sangat berharga, serta telah mendedikasikan waktunya untuk penulis.

Selain itu penulis juga ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini., diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
2. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan secara teoritis maupun praktis selama studi perkuliahan
5. Kedua orangtua yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasehat dan dukungan yang memotivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrai Publik Angkatan 2020 yang memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan saling mendoakan.

Penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis sangat mengharapkan saran dan kritik untuk membantu penulisan skripsi selanjutnya..

Surabaya, 20 Agustus 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1 Manfaat Teoritis	14
1.4.2 Manfaat Praktis	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Landasan Teori	26
2.2.1 Efektivitas	26
2.2.1.1 Pengertian Efektivitas	26
2.2.1.2 Efektivitas Organisasi	27
2.2.2 Pelayanan Publik.....	29
2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	29
2.2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	30
2.2.2.3 Karakteristik Pelayanan Publik.....	30
2.2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	31

2.2.3 Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	32
2.2.3.1 Standar Pelayanan Publik.....	32
2.2.3.2 Pengertian Standar Pelayanan Minimal	33
2.2.4 Transportasi Publik.....	35
2.2.4.1 Pengertian Transportasi.....	35
2.2.4.2 Peran Transportasi.....	36
2.2.4.3 Tujuan Transportasi Umum.....	36
2.2.5 Bus Trans Jatim.....	37
2.3 Kerangka Berpikir.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Lokasi Penelitian.....	41
3.3 Fokus Penelitian	41
3.4 Sumber Data.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data	44
3.6 Teknik Penentuan Informan	46
3.7 Teknik Analisis Data	46
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1 Profil Dinas Perhubungan Jawa Timur	51
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Jawa Timur	52
4.1.3 Struktur Organisasi.....	53
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.....	54
4.1.5 Komposisi Pegawai.....	57
4.2 Hasil Penelitian	59
4.2.1 Pencapaian Tujuan	59
4.2.2 Integrasi.....	77
4.2.3 Adaptasi.....	83
4.3 Pembahasan.....	86
4.3.1 Pencapaian Tujuan	86
4.3.2 Integrasi.....	88

4.3.3 Adaptasi.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Banyaknya Penduduk di Surabaya, Sidoarjo dan Gresik (Ribu Jiwa) Tahun 2020-2024	4
Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan Mobil Penumpang di Surabaya, Sidoarjo dan Gresik (Unit) Tahun 2020-2023	5
Tabel 1.3 Jumlah Kendaraan Sepeda Motor di Surabaya, Sidoarjo dan Gresik (Unit) Tahun 2020-2023	5
Tabel 1.4 Jumlah Penumpang Bus Transjatim Koridor I Tahun 2023	11
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	22
Tabel 4.1 Komposisi PNS Berdasarkan Golongan	57
Tabel 4.2 Komposisi PPPK berdasarkan Golongan	57
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
Tabel 4.4 Komposisi Pegawai Berdasarkan Unit Kerja	59
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jumlah Penumpang Tahun 2023-2025	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	39
Gambar 4.1 Profil Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	53
Gambar 4.3 Tampilan Website SuKMa-e jatim	64
Gambar 4.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.....	66
Gambar 4.5 Pelatihan Petugas Bus Trans Jatim.....	80
Gambar 4.6 Rapat Evaluasi Kinerja Layanan dan Operasional	85
Gambar 4.7 FGD Multipier Effect & Kelembagaan Trans Jatim	84
Gambar 4.8 Aplikasi Trans Jatim Ajaib	86
Gambar 4.9 Layanan Aduan, Kritikan, dan Saran Bus Trans Jatim.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	99
Lampiran 2 Lembar Bimbingan Skripsi.....	100
Lampiran 3 Surat Keterangan Hasil Tingkat Plagiarisme.....	101
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Terbit Jurnal PESHUM.....	102
Lampiran 5 Tampilan Jurnal “Efektivitas Penerapan SPM Pada Layanan Bus Trans jatim di Rute Sidoarjo Surabaya Gresik”	103
Lampiran 6 LOA Jurnal PESHUM	104
Lampiran 7 Bukti Akreditasi Jurnal PESHUM Sinta 4.....	105
Lampiran 8 Dokumentasi Lapangan	106