

---

## Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat

### Luluk Nafilatur Rizqi

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Email: [Luluknafilaturrizqi@gmail.com](mailto:Luluknafilaturrizqi@gmail.com)

### Rachmawati Novaria

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Email: [Nova@untag-sby.ac.id](mailto:Nova@untag-sby.ac.id)

### Indah Murti

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Email: [Endah@untag-sby.ac.id](mailto:Endah@untag-sby.ac.id)

Alamat: Jl. Semolowaru No. 45, Menur Pumpungan, Kecamatan Sukolilo,  
Kota Surabaya, Jawa Timur 60118

Korespondensi penulis: [luluknafilaturrizqi@gmail.com](mailto:luluknafilaturrizqi@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to identify and further analyze the service quality of the Trans Jatim Corridor I Bus to achieve public satisfaction. The method used is to use a qualitative approach by describing in accordance with the theory of the five dimensions of service quality from Zeithaml et. al. (1990) namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected using interviews, observation, and documentation methods. The results of this study indicate that the quality of Trans Jatim Bus services on the Corridor I route is good and provides satisfaction to the community. This is evidenced by the fulfillment of the components in the five dimensions of service quality, namely the facilities are quite good, the reliability and ability of the officers are good, the good response given by the officers when responding to problems, the officers are also polite and friendly, and the guarantees provided are also good (such as legality, on time, and cost certainty). However, there is still a need for innovation and improvement regarding the services provided in order to continue to provide optimal and quality services. Such as uneven service facilities provided, in terms of discipline officers are less consistent, and often the response or response given by officers exceeds the provisions (1 x 24 hours).*

**Keywords:** *Public Satisfaction, Service Quality, Public Transportation.*

**Abstrak.** Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dari Bus Trans Jatim Koridor I hingga tercapainya kepuasan masyarakat. Metode yang dipakai ialah menggunakan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan sesuai dengan teori lima dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml et. al. (1990) yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bus Trans Jatim pada rute Koridor I sudah baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal itu dibuktikan dengan terpenuhinya komponen yang ada di dalam lima dimensi kualitas pelayanan yakni fasilitas sudah cukup bagus, kehandalan dan kemampuan petugas yang baik, respon baik yang diberikan oleh petugas ketika menanggapi permasalahan, petugas juga sopan santun dan ramah, serta jaminan yang diberikan dengan baik pula (seperti legalitas, tepat waktu, dan kepastian biaya). Namun, masih diperlukan adanya inovasi dan perbaikan terkait pelayanan yang diberikan agar tetap terus memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas. Seperti belum merata fasilitas pelayanan yang diberikan, dalam hal kedisiplinan petugas kurang konsisten, dan kerap kali respon atau tanggapan yang diberikan petugas melebihi ketentuan (1 x 24 jam).

**Kata kunci:** Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Transportasi Publik.

## LATAR BELAKANG

Pelayanan publik diselenggarakan sesuai kebutuhan masyarakat yang menjadikannya memiliki berbagai macam jenis pelayanan, Ada berbagai jenis layanan publik di sini: layanan administrasi, layanan komoditas, layanan, dan layanan pengaturan. Pelayanan tersebut mendukung sarana dan prasarana yang disediakan oleh unit pelayanan, antara lain pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi dan pelayanan manajemen pensiun.

Undang-Undang Pelayanan Publik tahun 2009. Pasal 1. Paragraf ke-25. pasal 25. Paragrafnya menyatakan: "Penyedia layanan publik (selanjutnya disebut penyedia) adalah setiap badan negara, badan hukum, badan independen, dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik."

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada salah satu jenis pelayanan publik "Pelayanan Publik Unit Jasa Penyelenggaraan Transportasi" ialah pelayanan yang dilakukan pemerintah maupun badan usaha milik negara demi terpenuhinya kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai aturan, didukung dengan tersedianya transportasi yang memadai untuk masyarakat, termasuk memberikan respon setiap pengaduan masyarakat seputar pelayanan transportasi, salah satunya yaitu bus yang menjadi salah satu alat transportasi publik yang digunakan disaat masyarakat bepergian tidak menggunakan kendaraan pribadi. (Soesilo, 1999:14) Menurut berbagai jenis angkutan umum advantages. In selain efektivitas biaya, mengurangi waktu dan, yang terpenting, jumlah kecelakaan dan mengurangi kemacetan akibat banyaknya kendaraan pribadi. Oktober. Selain itu, kemungkinan yang disediakan oleh angkutan umum juga semakin beragam dan terus berinovasi untuk memastikan masyarakat puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Begitupun juga dengan Bus Trans Jatim hadir menggantikan operasional pelayanan BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Gerbangkertosusila yang diberi nama Trans Sidoarjo berhenti akibat pandemi Covid-19 beberapa tahun terakhir.

Bus Trans Jatim sendiri merupakan bentuk dari sistem pelayanan transportasi publik berwujud BRT (*Bus Rapid Transit*) dalam lingkup wilayah aglomerasi perkotaan di Provinsi Jawa Timur seperti Gerbangkertosusila yang telah diresmikan oleh Gubernur Jatim yaitu Khofifah Indar Parawansa pada 19 Agustus 2022. Di tahap awal Bus Trans Jatim hanya menyediakan rute Koridor I saja, untuk Koridor selanjutnya rencananya dilaksanakan pada tahun 2023 dan tahun 2024. Pada Bus Trans Jatim Koridor I yang menjadi fokus peneliti mempunyai 39 halte yang dilalui dengan rute lingkup (Terminal Porong – Terminal Purabaya – Terminal Bunder Gresik) yang beroperasi pukul 05.00 – 21.00 WIB. Meskipun proyek Bus Trans Jatim tersebut sudah bagus, tetapi dibutuhkan analisa data dan pengawasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, hal tersebut yang dapat berdampak pada kepuasan

masyarakat selaku pengguna transportasi publik “Bus Trans Jatim” terutama Koridor I. Namun kehadiran Bus Trans Jatim tidak lepas dari beberapa permasalahan yang dialami oleh masyarakat selaku pengguna Bus Trans Jatim terkait kepuasan mereka atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Terdapat beberapa permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna terkait perubahan rute Bus Trans Jatim Koridor I yang sebelumnya tidak diinformasikan terlebih dahulu (Detikjatim, 2022). Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh masyarakat, awalnya Bus Trans Jatim sangat membantu dan mempermudah para pengguna lantaran menghemat waktu dan biaya. Namun, beberapa waktu kemudian Trans Jatim Koridor I melakukan perubahan rute secara mendadak tanpa menginformasikan terlebih dahulu kepada penumpang. Bahkan rute baru yang dilalui justru membuat waktu perjalanan jauh lebih lama lantaran melintasi kawasan macet dan ramai pada pagi hari. Dikarenakan perubahan rute tersebut, waktu tempuh menjadi terlambat selama 10 menit. Para penumpang yang mengalami hal tersebut banyak mengeluh, lantaran bagi mereka waktu 10 menit di pagi hari adalah waktu yang sangat berharga dan penting agar dapat hadir tepat waktu di kantor.

Berdasarkan pengalaman peneliti menggunakan Bus Trans Jatim Koridor I, fasilitas papan rute di halte belum tersedia secara menyeluruh dan di dalam unit bus, itu dapat mempermudah masyarakat yang belum memiliki aplikasi TransJatim-Ajaib tidak salah transit di halte dalam menuju tujuannya dikarenakan hanya halte tertentu yang ada petugas penjaga, serta belum semua halte ada pamflet informasi seputar pelayanan Bus Trans Jatim yang dipasang. Namun tidak hanya itu, belum semua halte ada fasilitas stop kontak yang bermanfaat sebagai pengisi daya sembari penumpang menunggu bus datang. Bahkan terdapat halte yang belum ada atau mati aliran listriknya sehingga gelap pada malam hari, padahal proyek Bus Trans Jatim Koridor I tersebut sudah beroperasi sejak Agustus 2022 dan sebagai penunjang fasilitas tersedianya *Wi-Fi* di beberapa halte. Namun tidak semua masyarakat memiliki gawai yang mendukung dan minimnya pengetahuan seputar aplikasi Transjatim-AJAIB, maka dari itu diperlukan fasilitas lain yang membantu masyarakat.

#### Duh! Penumpang Mengeluh Rute Trans Jatim Mendadak Berubah

Tim detikjatim - detikjatim

Jatim, 02 Sep 2022 10:10 WIB



Bus Trans Jatim di Terminal Ploso, Sukoharjo. (Foto: SupersrodiDetikjatim)

**Gambar 1** Headline Berita Keluhan Penumpang Terkait Trans Jatim  
Sumber: [www.detikjatim.com](http://www.detikjatim.com)

Adapun keluhan lain yang diberikan oleh penumpang Bus Trans Jatim koridor I berupa waktu kedatangan bus yang tidak sesuai dengan jadwal (Detikjatim, 2022). Ada penumpang yang mengeluhkan bahwa dirinya sudah menunggu kedatangan Bus Trans Jatim selama kurang lebih satu jam pada awal adanya Trans Jatim, padahal Bus Trans Jatim Koridor I rute sebaliknya terus berlalu lalang. Hal ini bertentangan dengan peraturan awal yang diberlakukan oleh Trans Jatim, dimana bus akan berdatangan selama 15 - 30 menit sekali. Para penumpang juga telah melaporkan keluhan yang dirasakan saat menggunakan transportasi Trans Jatim, namun kebanyakan penumpang mengaku bahwa keluhannya tidak ditanggapi hingga terlambat mendapat respon oleh pihak terkait.



**Gambar 2** Headline Berita Sentilan untuk Trans Jatim dari Ombudsman  
Sumber: [www.detikjatim.com](http://www.detikjatim.com)

Beberapa keluhan masyarakat terhadap pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I terkait kurangnya informasi baik rute maupun waktu kedatangan bus, tidak sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat. Penyedia layanan termasuk dalam Pasal 15 Undang-Undang Pelayanan Publik. Itu harus menyusun, membuat, dan menginformasikan komponen standar layanan yang terkandung dalam artikel. Ketua Ombudsman Indonesia yang mewakili Jawa Timur menjelaskan bahwa seharusnya komponen standar pelayanan seperti rute perjalanan maupun waktu kedatangan dan keberangkatan bus harus diinformasikan dengan jelas guna memudahkan para penumpang (Detikjatim, 2022). Berdasarkan keluhan masyarakat yang tidak ditanggapi dengan cepat dan baik, hal tersebut tidak sejalan dengan Perpres No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan, Pengaduan Pelayanan Publik. Pada peraturan tersebut tertera bahwa *respons time* merupakan hal yang penting dikarenakan seluruh keluhan masyarakat harus ditanggapi dengan baik agar tidak terjadi kesalahpahaman yang lebih besar.

Kemudian Pemprov Jatim menambah 10 unit armada Bus Trans Jatim Koridor I rute Sidoarjo – Surabaya – Gresik guna mempercepat layanan transportasi publik yang telah diresmikan secara khusus oleh Gubernur Jawa Timur Khofifah Indar Parawansa pada tanggal

14 April 2023 di Halaman Kantor Pemkab Gresik (Kominfo.jatimprov, 2023). Adanya penambahan armada menjadikan waktu tunggu bus menjadi lebih pendek dari 15 menit menjadi 10 menit dan dari 30 menit menjadi 15 menit, menjadikan armada yang semula 20 unit menjadi 30 unit dengan 3 unit armada untuk cadangan. Selain itu, kini telah terdigitalisasi melalui aplikasi TransJatim-Ajaib yang dapat memonitoring operasional armada di Pusat Manajemen Transportasi Jatim (JTC) terhubung dengan kamera artificial intelligence bus Trans Jatim, yang dapat mendeteksi dan memperingatkan tentang pelanggaran kecepatan bus, serta tentang perilaku pengemudi saat mengemudi. Pengalaman pribadi peneliti, meskipun Bus Trans Jatim Koridor I telah dilakukan penambahan armada namun kerap kali waktu tunggu bus masih belum sepenuhnya sesuai target, disebabkan berbagai faktor salah satunya kemacetan yang tidak bisa diprediksi. Pada aplikasi Transjatim-AJAIB juga belum ada pop-up berupa pemberitahuan informasi seputar operasional bus hingga kendala di lapangan.



**Gambar 3** Headline Berita Peluncuran Armada Tambahan Bus Trans Jatim  
Sumber: [www.kominfo.jatimprov.go.id](http://www.kominfo.jatimprov.go.id)

Kepuasan masyarakat menurut Mustanir (2022: 5), menjelaskan bahwa setiap perusahaan yang menyediakan layanan publik, kepuasan masyarakat harus menjadi hal utama yang diperhatikan sebab masyarakat cikal bakal individu yang memberikan penilaian serta mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan. Semakin maju hadirnya Bus Trans Jatim bukan hanya menjadi solusi mengurangi tingkat kemacetan, mengurangi emisi dan resiko angka kecelakaan saja, tetapi menjadi salah satu opsi dan sekaligus solusi tersendiri bagi masyarakat dalam menggunakan transportasi publik untuk menuju ke lokasi kerja ataupun tempat lain, serta dapat membuka lapangan kerja baru. Adapun upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat merasa puas dengan memberikan keterjangkauan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan Bus Trans Jatim terutama Koridor I sebagai mobilitas mereka setiap harinya. Permasalahan yang diungkapkan masyarakat ketika menggunakan Bus Trans Jatim menjadi factor adanya perubahan berupa perbaikan hingga penambahan inovasi pelayanan agar lebih berkualitas ketika diberikan kepada masyarakat. Dari berbagai pelayanan yang diberikan Bus Trans Jatim dapat dinilai atau diteliti yaitu

kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan dalam memilih menggunakan transportasi publik tersebut.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah dijabarkan, diketahui bahwa Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik merupakan faktor penting yang harus diperhitungkan dan dievaluasi untuk mencapai keberhasilan pelayanan publik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang tertera pada judulnya. **“Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat”**.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009, merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Secara umum pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh warga negara dan penduduk Indonesia sesuai dengan Undang-Undang tentang barang, jasa dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh masing-masing lembaga korporasi, badan hukum, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Kegiatan Kepegawaian dan badan hukum lainnya yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik. Sejumlah pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi yang diatur oleh undang-undang Indonesia, serta pelayanan barang dan jasa publik.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan dalam bentuk layanan adalah suatu kondisi yang menciptakan hubungan dinamis antara pengguna dan penyedia layanan. Akuntabilitas publik merupakan ciri organisasi pelayanan publik, dan setiap warga negara berhak menilai kualitas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan merupakan faktor penentu keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, karena itu perlu mengikuti model dan gaya hidup konsumen. Jika kualitas layanan yang diberikan tidak memenuhi keinginan dan persyaratan masyarakat, hal ini menyebabkan berkurangnya kepercayaan terhadap organisasi.

Menurut Zeithaml et. al. (1990), mempunyai pendapat terhadap indikator-indikator kepuasan masyarakat yang tertuang pada lima dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Langsung) merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kualitas yang mengacu pada tersedianya fasilitas pelayanan, kemudahan akses pelayanan, kedisiplinan petugas, penampilan petugas pelayanan, kebersihan dan kenyamanan.
2. Keandalan (Reliability) adalah kemampuan seorang karyawan untuk menjalankan tugas resminya dengan cepat dan memuaskan, yang memiliki kriteria yang jelas. Hal tersebut meliputi kesesuaian pelayanan, perhatian dinas terkait terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat, keandalan pemberian pelayanan sejak pertama kali, ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat, standar pelayanan yang jelas, serta kemampuan dan pengalaman pegawai dalam menggunakan alat tersebut dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) menjadi dimensi yang paling dinamis dan diharapkan pegawai memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat. Dimensi yang dimaksud meliputi kejelasan informasi, merespon setiap keluhan masyarakat, kecepatan kecermatan dan ketepatan waktu petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, serta ketersediaan waktu yang dibutuhkan penyelenggara dalam membantu dan menanggapi keluhan/permintaan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.
4. *Assurance* (Jaminan), adalah mencakup aspek *skill*, *knowledge*, dan *attitude* pegawai yang dinilai dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Jaminan yang dimaksud, berupa: legalitas, tepat waktu, dan kepastian biaya pelayanan.
5. *Empathy* (Empati), yaitu berkaitan dengan kemudahan dalam berkomunikasi, memberikan perhatian dan kepedulian kepada para masyarakat, tanpa ada diskriminatif, meliputi: mendahulukan kepentingan masyarakat sebagai pengguna, bersikap ramah dan sopan santun serta tidak melakukan diskriminatif, dan melayani serta menghargai setiap masyarakat pengguna layanan.

### **Pengertian Standar Pelayanan**

Standar pelayanan digunakan sebagai pedoman pemberian pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pedoman penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban, dan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menetapkan bahwa semua penyedia layanan dan perseorangan harus diinformasikan saat memberikan pelayanan dengan memperhatikan komponen-komponen standar pelayanan.

### **Transportasi Publik**

Angkutan umum juga merupakan salah satu bentuk pelayanan bagi masyarakat dengan kendaraan pribadi dan berbagai mobilitas dasar bagi mereka yang tidak memiliki akses pekerjaan, sumber daya (sosial, ekonomi dan politik), puskesmas dan tempat wisata. Jenis-jenis transportasi tersebut dibagi menjadi 3 kategori: transportasi darat, air dan udara. Menurut Nasution (2008), unsur transportasi selanjutnya antara lain kendaraan yang digunakan sebagai alat transportasi, jalan yang digunakan Secara Layak sebagai sarana transportasi harus dapat dilalui, ada tempat pemberhentian awal dan tujuan, memiliki muatan yang diangkut baik berupa barang maupun masyarakat yang memerlukan transportasi, dan Organisasi sebagai penyelenggara dan pengelola kegiatan transportasi

## **Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan hal terpenting yang coba dipenuhi atau dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan baik untuk barang maupun jasa, misalnya layanan angkutan umum Bus Transjatim. Menurut Djaslim Saladin (2003), kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa yang dapat diperoleh dengan membandingkan kesan seseorang terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya.

Pembenahan tata usaha ini didasarkan pada prinsip pelayanan yang dituangkan dalam Surat Keputusan Menteri Negara Nomor Kap./63 / M. Pan / 7 / 2003 Selanjutnya, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang merupakan prinsip-prinsip Perpres Nomor Kep Menteri Negara./25 / M. PAN / 2/2004 Hasil penilaian publik dan opini atas kinerja yang diperoleh dari perangkat penanggung jawab penyedia layanan publik.

Kepuasan masyarakat menjadi faktor penting dan penentu kesuksesan dari suatu organisasi dikarenakan masyarakat adalah pengguna dari program yang dihasilkannya. Oleh karena itu, agar suatu organisasi dapat memberikan kepuasan masyarakat dan menjamin loyalitas masyarakat di kemudian hari, maka organisasi tersebut harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal ini karena kegagalan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap masyarakat, mengurangi loyalitas masyarakat dan beralih ke layanan yang diberikan oleh organisasi lain.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan oleh para peneliti penelitian ini secara deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Alasan mengapa peneliti menggunakan penelitian tersebut adalah karena metode kualitatif dianggap sebagai cara untuk mengelola, mendefinisikan dan menghasilkan data dan informasi yang akurat dari fakta dan implementasi kebijakan yang dijelaskan dalam bentuk penjelasan lisan tertulis atau lisan. Kualitatif merupakan cara yang digunakan oleh peneliti juga dalam pendekatan, pemahaman, menggali, mengungkap sebuah masalah atau fenomena yang dialami oleh para responden penelitiannya. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan dari Bus Trans Jatim pada rute Koridor I (Sidoarjo – Surabaya – Gresik) sehingga menghasilkan kepuasan masyarakat dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Zeithaml et al. (1990:155) yang telah disampaikan di atas.

Data primer berasal dari hasil pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan observasi dengan masyarakat pengguna “Bus Trans Jatim Koridor I” untuk penyesuaian informasi yang didapat dengan kenyataan di lapangan. Selama wawancara, para peneliti

menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis, menunjuk pada 5 dimensi kualitas layanan: konkret, andal, responsif, terjamin, dan disorot. Data sekunder diperoleh dari Kementerian Perhubungan Provinsi Jawa Timur, selain melakukan wawancara dengan pegawai juga dengan melakukan peninjauan atau peminjaman bukti catatan atau laporan (dokumentasi) program Bus Trans Jatim.

Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan oleh para peneliti didasarkan pada teknik analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2009: 15), yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, analisis data, dan kesimpulan atau verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus mengenai kualitas pelayanan publik dari Bus Trans Jatim pada rute Koridor I dengan cakupan lokasi wilayah Sidoarjo – Surabaya – Gresik. Hasil dari teknik wawancara dan observasi digabungkan dalam penyajian pembahasan. Selama memberikan pelayanan kepada masyarakat dihimbau untuk memaksimalkan pelayanan sehingga dapat tercipta iklim kualitas pelayanan yang baik, prima, profesional, senantiasa memberikan pelayanan yang memperhatikan hak-hak masyarakat, dan pelayanan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip pelayanan publik di setiap instansi pemerintahan.



**Gambar 4** Kondisi Bus Trans Jatim Koridor I Bagian Dalam  
Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2023

Sebagai bentuk perwujudan pelayanan publik berkualitas, perlu dilakukan evaluasi yang berkelanjutan agar nantinya penyelenggara dapat melakukan sebuah perubahan ke arah perbaikan layanan sehingga dapat tercipta peningkatan kualitas yang lebih baik lagi. Aspek terpenting adalah sarana prasarana, yang mana hal tersebut secara langsung berpengaruh pada kenyamanan masyarakat. Kelengkapan fasilitas dapat menyebabkan terciptanya kepuasan masyarakat sehingga dapat merasakan pelayanan yang memiliki kualitas yang baik.

Berlandaskan data wawancara dengan beberapa narasumber dan hasil observasi, peneliti memaparkan hasil analisis mengenai kualitas pada layanan Bus Trans Jatim terhadap kepuasan masyarakat, sebagai berikut:

Pada penelitian ini, dimensi *tangible* atau **bukti langsung** punya beberapa cakupan indikator meliputi: fasilitas yang diberikan, sarana pendukung pelayanan, kemudahan akses pelayanan, penampilan petugas, kebersihan dan kenyamanan di halte maupun armada bus, serta keamanan terhadap aksi vandalisme. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dengan beberapa narasumber, cakupan kualitas pelayanan pada indikator *tangible* sudah cukup baik dan hampir semua indikator sudah terpenuhi, serta selaras dengan yang diharapkan masyarakat. Terpenuhinya indikator tersebut, meliputi: di halte telah ada fasilitas Wi-Fi di beberapa halte, kursi tunggu, tempat sampah, PTIS (*Public Transport Information System*), papan informasi, lampu penerangan, papan lalu lintas di halte tertentu, dan sebagainya. Sedangkan di dalam bus ada tempat duduk prioritas, *hand sanitizer*, apar, sabuk pengaman tempat duduk, P3K, cctv, kamera AI (*Artificial Intellegence*) menghadap ke driver, *running text*, tempat sampah, pemberitahuan suara otomastis, AC, *handle grip*, dan informasi himbauan/hal yang dilarang. Namun ada beberapa poin yang memang perlu penambahan/inovasi dan perbaikan, yakni: minimnya penerangan lampu di beberapa halte yang dapat membahayakan penumpang wanita, pada jam sibuk armada masih kurang (*overload*), fasilitas di halte yang rusak seperti kaca pembatas tidak segera diperbaiki, belum adanya inovasi fasilitas di halte air hujan masih bisa masuk ke dalam halte, papan rute dan cctv yang masih belum terpasang merata diseluruh halte, serta akses untuk disabilitas di beberapa halte masih terbilang curam. Kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik diharuskan lebih mengutamakan kenyamanan dari masyarakat. Hal itu telah diatur dalam UU No.25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kemudian petugas Bus Trans Jatim Koridor I dituntut lebih cekatan dan handal (*reliability*). **Reliability** merupakan salah satu indikator yang berkaitan dengan Kemampuan petugas untuk memahami standar pelayanan dan mampu menjalankan pelayanan dengan jelas dan mudah, cepat dan akurat. Profesionalisme dan reliabilitas dalam melayani masyarakat merupakan unsur-unsur yang harus dikelola dengan baik oleh pihak-pihak yang berkepentingan sebagai syarat untuk dapat bekerja dengan terampil. Ruang lingkup dalam dimensi reliabilitas atau reliabilitas adalah kepatuhan terhadap standar pelayanan, disiplin tenaga pelayanan, dan kemampuan serta keahlian pegawai negeri sipil untuk menggunakan

alat pelayanan yang diperlukan untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Kemampuan pegawai yang disiplin dan dapat diandalkan untuk melayani masyarakat, sehingga kualitas pelayanan publik berjalan sesuai dengan tujuannya.

Perlu diketahui bahwa standar pelayanan yang ditetapkan oleh Dishub Provinsi Jawa Timur dalam operasional Bus Trans Jatim mengacu pada Permenhub No.10 Tahun 2012 tentang standar antrian di jalan. Sebelumnya, dasar penyelenggaraan pergerakan bus Trans Jawa Timur adalah keputusan Dirjen Perhubungan Darat No. KP.2748/206 / DRJD / 2020 tentang penyelenggaraan pengelolaan angkutan penumpang umum perkotaan melalui pembelian jasa (skema *buy the service*) dan juga ditetapkan lagi pada keputusan Dirjen Perhubungan terkait teknis umumnya. Jadi setiap tahun ada pemeriksaan dari Inspektorat Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan pemerintah yang terkait terhadap standar yang beroperasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa Bus Trans Jatim telah memenuhi elemen kehandalan pada unsur standar pelayanan yang jelas.

Selain itu, para petugas selalu berusaha memberikan layanan, cara memahami permasalahan, dan solusi penyelesaiannya kepada pengguna layanan. Terkait kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat dari merupakan menjadi bagian dari Koordinator Layanan, baik dari segi operasional, SDM, hingga kehadiran petugas menjadi tanggung jawab dari Koordinator Layanan. Meskipun begitu masih ada petugas yang kurang konsisten terkait kedisiplinan, namun penyelenggara berupaya dengan memberikan *punishment* apabila ada petugas yang tidak disiplin, terlambat atau tidak masuk kerja secara mendadak dikenakan surat peringatan yang dibatasi maksimal tiga kali, jika ada surat peringatan sampai ketiga kali akan diberhentikan. Aturan tersebut harus tetap jalan agar petugas Bus Trans Jatim tetap disiplin, karena pelayanan tidak boleh berhenti atau tertunda karena keteledoran dari petugas. Sebelum para petugas Bus Trans Jatim terjun ke lapangan diadakan *training* atau pelatihan terlebih dahulu selama kurang lebih satu bulan, seperti *beauty class*, operasional, *ticketing*, dan lain sebagainya. Nantinya petugas yang baru bergabung mengikuti OJT (*On Job Training*) dengan sisipkan di armada bus dengan rute yang sudah beroperasi terlebih dahulu untuk mendampingi pramugara/i yang lama, dan di sesi terakhir mereka dilepas ke lapangan baru guna memasuki masa penyesuaian. Langkah tersebut dinilai efektif karena dapat menjadikan petugas lebih siap dan mampu melayani serta menggunakan sarana prasarana. Sebelum itu diadakan *open recruitment*, pengumuman penerimaan, pelatihan satu minggu dan lanjut ke OJT (*On Job Training*).

Berdasarkan paparan diatas dapat diketahui terkait kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I sudah memenuhi elemen *reliability* atau kehandalan, sedangkan terkait standar

prosedur pelayanan sudah jelas dan untuk kedisiplinan serta kemampuan petugas dalam menangani permasalahan yang timbul dalam layanan bus ini dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan disiplin hanya saja kurang konsisten saja kedisiplinannya. Selain itu, petugas dalam memberikan pelayanan sudah efektif, efisien, dan cepat, hal itu dirasakan langsung oleh masyarakat pengguna layanan sehingga mereka merasa puas dengan kualitas pelayanan. Begitupun juga dalam pengoperasian alat-alat bantu pelayanan, petugas sudah mencukupi kemampuan dan keahlian karena seluruh petugas telah mendapatkan training terlebih dahulu, hanya saja kedisiplinan dari petugas kurang konsisten.

Berikutnya ada dimensi yang sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yakni **responsiveness** atau daya tanggap dan pengetahuan yang diberikan petugas pelayanan untuk membantu masyarakat yang kesulitan dalam menggunakan layanan. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Dimensi yang dimaksud meliputi kemampuan dan kejelasan pegawai dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, merespon dengan baik setiap keluhan masyarakat, kecepatan dan kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan, serta ketersediaan waktu yang dibutuhkan penyelenggara dalam membantu dan menanggapi keluhan/permintaan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat terwujud apabila pelayanan yang diberikan selalu responsif dan tanggap. Pada indikator ini layanan pada Bus Trans Jatim Koridor I didukung dengan pernyataan dari narasumber bahwa petugas cukup jelas memberikan informasi terkait operasional pelayanan, seperti ketika ada yang mau turun di tempat yang tidak ada halte maka petugas memberikan petunjuk halte terdekat dengan tempat turunnya penumpang”. Turut menambahkan Staff Bidang Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur “Petugas dalam menanggapi permasalahan terkait pelayanan dengan berkomunikasi secara langsung di lapangan, meskipun yang salah dari penumpang atau pihak petugas sekalipun harus tetap bersikap baik. Selain itu juga menanggapi permasalahan melalui *website*, *whatsapp* dan *instagram* dengan dilayani oleh dua orang *customer service* yang *standby*. Selain itu juga menanggapi masukan atau saran yang baik, apabila belum bisa melaksanakan maka ditampung dahulu. Tetapi tidak diperbolehkan lebih dari 24 jam untuk tidak merespon baik di *instagram* maupun *whatsapp*. Petugas operasional pelayanan sudah berupaya memberikan pelayanan secara optimal, tetapi tidak mudah merasa puas dan terus meningkatkan serta berusaha konsisten terkait memberikan pelayanan”.

Hasil dari wawancara dan observasi telah membuktikan bahwa petugas Bus Trans Jatim Koridor I mampu merespon dan memberikan arahan terkait permasalahan atau kebutuhan informasi masyarakat, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Kemampuan petugas

yang handal menjadi nilai kepuasan bagi masyarakat. Petugas juga selalu memberikan informasi terkait operasional sehingga masyarakat merasa sangat terbantu. Selain itu, petugas juga merespon dan memberikan tindak lanjut terkait saran yang masyarakat sampaikan, tetapi terkadang petugas dalam merespon lebih dari 24 jam yang bertolak belakang dengan ketentuan Dishub Provinsi Jawa Timur selaku penyelenggara. Persyaratan untuk mendapatkan layanan Bus Trans Jatim Koridor I yakni cukup dengan membayar biaya operasional, yang mana prosedur pembayaran tersebut dapat dilakukan tanpa batasan yakni dapat secara tunai dan non-tunai, sehingga masyarakat memiliki lebih banyak opsi yang dapat mempermudah alur pelayanan.

Selanjutnya ada dimensi **jaminan** (*assurance*) yang mencakup pada dimensi ini adalah aspek *skill*, *knowledge*, dan attitude pegawai yang dinilai dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat pengguna layanan kepada penyelenggara layanan. Jaminan ini termasuk dalam jaminan legalitas dalam pelayanan, jaminan ketepatan waktu, dan jaminan kepastian biaya pelayanan. Cara penyelenggara memberikan jaminan dalam pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat percaya dengan layanan yang diberikan berguna meningkatkan kepercayaan masyarakat maka jaminan yang diberikan oleh Bus Trans Jatim ini harus diperhatikan. Pihak Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur selaku penyelenggara memberikan ketentuan kepada petugas Bus Trans Jatim Koridor I terkait jaminan legalitas dengan memberikan karcis sebagai bukti pembayaran dan klaim barang yang tertinggal, serta bukti pengaduan atau saran. Telah didukung dengan hasil dari ungkapan oleh Ibu Lina terkait legalitas “Jaminan legalitas sendiri selalu mendapatkan, seperti mendapatkan karcis setelah menyelesaikan transaksi pembayaran sebagai bukti kalau sudah membayar naik Bus Trans Jatim Koridor I. Bahwasannya karcis tersebut juga berguna bagi masyarakat selaku penumpang sebagai alat untuk klaim jika ada barang yang tertinggal dan bukti pelayanan yang kurang sesuai.”

Pada layanan Trans Jatim ini terkait jaminan ketepatan waktu menurut ungkapan dari salah satu Staf Angkutan Jalan di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur bahwa jadwal dan ketepatan waktu bisa di cek setiap pagi hari di *Instagram* ada *time table* itu wujud transparansi yang diberikan terkait jadwal dari tiap koridor. Bagi masyarakat yang tidak memiliki gadget yang mendukung aplikasi *Instagram* maupun TransJatim-Ajaib sudah ada *Digital Science* tinggal realisasi saja yang nantinya dalam waktu dekat dipasang di terminal keberangkatan dan kedatangan. *Digital Science* tersebut menampilkan perkembangan informasi terkait *time table*, kemacetan, dan sebagainya. Ada juga PTIS (*Public Transport Information System*)

yang ada hanya di halte tertentu dan kedepan PTIS bisa terkoneksi dengan *Digital Science* jadi gambarannya seperti *boarding* pesawat.

Didukung dengan narasumber penelitian oleh Ibu Susi bahwa beliau tidak memperlakukan jadwal yang terkadang kurang tepat waktu, karena memahami kondisi jalan raya yang terkadang macet atau tidak. Ketepatan waktu memang masih menjadi aspek yang belum maksimal sepenuhnya tepat, tetapi petugas Bus Trans Jatim Koridor I terus berusaha memberikan pelayanan secara maksimal tepat waktu dan masih sangat dibutuhkan sehingga masyarakat pengguna layanan ini dapat memaklumi atas keterlambatan tersebut.

Terkait jaminan kepastian biaya layanan sudah pasti, yang dikemukakan pula oleh Bu Susi dalam pendapatnya bahwa harga tiket untuk naik Trans Jatim sudah dipastikan biayanya oleh pihak penyelenggara sebesar Rp 5.000,- untuk umum dan Rp 2.500,- untuk pelajar/mahasiswa, selaras dengan pendapat Bapak Iwan yang menyatakan bahwa kepastian biaya sudah ada dan harga tertera juga di karcis, baik untuk umum lima ribu sedangkan untuk pelajar dan mahasiswa separuhnya. Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bersama bahwa hampir seluruh aspek dari dimensi jaminan (*assurance*) dalam pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I ini sudah sesuai dan menjadikan pelayanan yang baik dan berkualitas sehingga dapat terwujud masyarakat yang menerima pelayanan memperoleh kepuasan. Namun tidak dapat dipungkiri ketepatan waktu masih belum sesuai dan masyarakat pengguna bisa memaklumi hal tersebut.

Dimensi selanjutnya yaitu **empati (emphaty)**, yang hendaknya dimiliki oleh petugas Bus Trans Jatim Koridor I yang ditunjukkan dengan cara berperilaku ramah dan sopan santun, serta tidak melakukan diskriminasi. Indikator atau dimensi empati tersebut berkaitan dengan kemudahan dalam berkomunikasi, memberikan respon yang baik, perhatian dan kepedulian kepada para masyarakat tanpa ada perilaku diskriminatif. Keramahan menjadi kunci sukses bagi penyelenggara pelayanan dalam menjalin hubungan baik terhadap masyarakat selaku pengguna layanan. Dalam arti yang luas bahwa petugas yang tengah memberikan layanan memiliki sifat adil kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang etnis, ras, warna kulit, hierarki sosial, agama dan lainnya. Pemberian layanan haruslah disamaratakan tanpa terkecuali.

Staf Angkutan Jalan di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur menyatakan bahwa petugas dalam bersikap ramah dan sopan santun kepada penumpang lebih dihimbau untuk mengarahkan penumpang wanita di depan dan pria di area belakang agar lebih mudah melakukan pengawasan baik oleh petugas maupun kamera cctv. Hal tersebut juga salah satu wujud peduli terhadap perempuan. Menyampaikan sesuatu dengan ramah dan sopan santun

kepada penumpang juga tidak mudah, jadi hanya preventif saja. Selain disampaikan secara lisan maupun verbal oleh petugas, juga ada *voice* di dalam bus untuk memberikan informasi terkait hal yang dilarang ketika naik bus, hal itu juga ada di stiker peraturan yang ditempel di badan bus. Apabila ada protes atau celetukan dari penumpang, maka petugas diharuskan tetap bersikap tenang, bahasa yang baik atau lebih mengarahkan dalam menanggapi. Memang tidak mudah melakukan semua itu karena budaya masyarakat yang sangat homogen, tetapi tetap terus berupaya melakukan prosedur bersikap ramah dan sopan santun dengan baik dan konsisten, contohnya saja yang paling sulit dalam hal antrian namun tidak bosan-bosannya untuk mencoba memberikan budaya baru terkait penggunaan transportasi. Didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Adi beliau menyampaikan bahwa petugas Bus Trans Jatim Koridor I dalam memberikan pelayanan sudah cukup ramah dan sopan santun. Beliau menyampaikan juga ketika menggunakan Bus Trans Jatim Koridor I tidak pernah merasakan diskriminasi atau dibeda-bedakan dalam menerima pelayanan, diperkuat dengan pernyataan Ibu Ana bahwa belum pernah merasakan diskriminasi atau dibeda-bedakan dalam hal memperoleh pelayanan dari petugas. Terdapat golongan khusus yang memang menjadi prioritas tersendiri dalam memperoleh pelayanan atau tempat duduk, seperti disabilitas, lansia, dan ibu hamil. Untuk saat ini Bus Trans Jatim Koridor I belum menyediakan kursi khusus penumpang wanita dan laki-laki, tetapi penyelenggara layanan sudah memberikan keterangan untuk mengupayakan terkait tempat duduk area depan untuk wanita, sedangkan area belakang untuk pria. Namun masih ada saja penumpang yang melanggar aturan pembagian area tempat duduk. Selain itu juga petugas tidak hentinya memperingatkan dan memberikan pemahaman dengan baik kepada penumpang apabila ada yang melanggar aturan.

Petugas telah bersikap ramah dan sopan santun kepada penumpang, namun lebih dihimbau dan untuk mengarahkan penumpang wanita di depan dan pria di area belakang agar lebih mudah melakukan pengawasan baik oleh petugas maupun kamera CCTV di dalam bus. Hal tersebut juga salah satu wujud peduli terhadap perempuan. Menyampaikan hal itu dengan ramah dan sopan santun kepada penumpang juga bukan hal yang mudah, jadi hanya preventif saja. Selain disampaikan secara lisan maupun verbal oleh petugas, juga ada *announcement* berupa suara di dalam bus untuk memberikan informasi terkait hal yang dilarang ketika naik bus, dan juga ada pada stiker peraturan yang ditempel di badan bus. Apabila ada protes atau celetukan dari penumpang, maka petugas diharuskan tetap bersikap tenang, menggunakan bahasa yang baik atau lebih mengarahkan dalam menanggapi. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat tanpa memandang suku, ras, agama, warna kulit dan kondisi pelanggan membuktikan bahwa pelayanan Bus Trans Jatim telah memenuhi kualitas

pelayanan yang baik sehingga terciptanya kepuasan masyarakat. Fasilitas kursi prioritas telah menjadi bukti bahwa Bus Trans Jatim Koridor I dapat memberikan pelayanan yang bersifat adil kepada setiap masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian secara keseluruhan kualitas pelayanan dari Bus Trans Jatim pada rute Koridor I (Sidoarjo – Surabaya – Gresik) sudah bisa dikatakan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat, namun ada beberapa dimensi yang masih kurang sehingga membutuhkan perbaikan atau evaluasi hingga penambahan oleh penyelenggara layanan Bus Trans Jatim ini. Kekurangan tersebut diantaranya terdapat pada dimensi *Tangible* yaitu beberapa halte yang masih kurang fasilitas penerangan, kemudahan akses informasi ketika rute atau jadwal berubah belum di infokan melalui aplikasi transjatim, terdapat dinding pembatas halte yang rusak, tidak meratanya fasilitas pelayanan yang terpasang pada masing-masing halte seperti papan rute atau informasi. Pada dimensi *Responsiveness* terdapat petugas kurang konsisten terkait kedisiplinan dalam memberikan pelayanan. Selain itu, pada dimensi *Responsiveness* respon yang diberikan petugas kerap kali melebihi ketentuan yakni 1 x 24 jam meskipun ada aturan dari penyelenggara bahwa pemberian respon tidak boleh melebihi 1 x 24 jam.

Saran dari peneliti pihak penyelenggara memperhatikan fasilitas baik yang rusak maupun yang belum lengkap untuk segera diperbaiki dan pemerataan pengadaan fasilitas tersebut, dan mengadakan evaluasi serta pengawasan berkala, tidak lupa menghimbau petugas untuk lebih konsisten dalam memberikan pelayanan.

## DAFTAR REFERENSI

### Buku:

- Hardiyansyah. (2010). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Moleong, Lexy. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: CV Penerbit Kiara Media .
- Tjiptono. 1999. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat.

### Artikel Jurnal Ilmiah:

- Bachria, H. H., & Fanida, E. H. (2019). Kualitas Pelayanan Surabaya Bus Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 7(4), 1 – 8. <https://virtual-class.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/27379/0>

Cahyani, M. I., Halimah, M., & Bonti, B. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANSJAKARTA PADA KORIDOR 7 (Kp. Rambutan – Kp. Melayu). *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 71 - 79. <https://doi.org/10.24198/jane.v14i1.41267>

Oktaviani, Eka. (2019). KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PERKOTAAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI SURABAYA (Studi Kasus Pada Angkutan Suroboyo Bus). Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Polem, O. P., Subowo, A., & Herawati, A. R. (2023). KUALITAS PELAYANAN *BUS RAPID TRANSIT* (BRT) TRANS PATRIOT KOTA BEKASI. *Jurnal of Public Policy Management Review*, 12(2), 1 – 11. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i2.38497>

### **Peraturan Perundangan:**

Menteri. Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Menteri. Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, (2004).

Republik Indonesia. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).

### **Berita dari Media Daring:**

DetikJaktim. (2022, September 2). Duh! Penumpang Mengeluh Rute Trans Jatim Mendadak Berubah. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6268975/duh-penumpang-mengeluh-rute-trans-jatim-mendadak-berubah>

DetikJaktim. (2022, September 4). Ombudsman Sentil Dishub Soal Pelayanan dan Pengaduan Bus Trans Jatim. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6272574/ombudsman-sentil-dishub-soal-pelayanan-dan-pengaduan-bus-trans-jatim>

Ibeng, Parta. (2023, Juni 2). Pengertian Transportasi, Unsur, Fungsi, Manfaat, Jenis dan Contoh. <https://pendidikan.co.id/pengertian-transportasi-unsur-fungsi-manfaat-jenis-dan-contoh/>

Jawa Timur (Prov.), Komunikasi dan Informatika (Dinas). (2023, April 14). Gubernur Khofifah Luncurkan Tambahan 10 Armada Bus Trans Jatim Koridor I. [https://kominformo.jatimprov.go.id/berita/gubernur-khofifah-luncurkan-tambahan-10-armada-bus-trans-jatim-koridor-i?fbclid=PAAaaDNkLtXJhfPuQ4ZbhGp7z\\_yGLYI2bN67FVHkNIMQ4I66htw3oM\\_cgvWdc](https://kominformo.jatimprov.go.id/berita/gubernur-khofifah-luncurkan-tambahan-10-armada-bus-trans-jatim-koridor-i?fbclid=PAAaaDNkLtXJhfPuQ4ZbhGp7z_yGLYI2bN67FVHkNIMQ4I66htw3oM_cgvWdc)

Jawa Timur (Prov.), Perhubungan (Dinas). (2022, Agustus 22). Diresmikan Gubernur Khofifah, Ini Rute Dan Tarif Bus Trans Jatim Koridor I. <https://dishub.jatimprov.go.id/diresmikan-gubernur-khofifah-ini-rute-dan-tarif-bus-trans-jatim-koridor-i/>

Kompascom. (2022, Maret 10). Prinsip dan Asas Pelayanan Publik. <https://amp.kompas.com/nasional/read/2022/03/10/02000061/prinsip-dan-asas-pelayanan-publik>