

**Volume 6. Nomor 2 Oktober 2016**

## **DINAMIKA GOVERNANCE**

Merupakan terbitan berkala enam bulan sekali yang menyajikan tulisan-tulisan dibidang Ilmu Administrasi Negara, berkaitan dengan Dinamika Governance; untuk lebih mempopulerkan ilmu kemasyarakatan ke tengah khalayak peminat dan untuk membuka forum belajar-mengajar yang lebih efektif dan efisien.

### **Penanggung Jawab**

Dr. Ertien Rining Nawangsari. M.Si  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur

### **Penyunting/ Editor**

Dr. Diana Hertati. M.Si  
Dr. Agus Widiyarta. M.Si

### **Redaktur**

Tukiman. S.Sos. M.Si

### **Desain Grafis**

Dr. Lukman Arif. M.Si

### **Sekretariat**

Dra. Sri Wibawani. M.Si  
Dra. Susi Hardjati. M.Ap

### **Alamat Redaksi**

Prodi Ilmu Administrasi Negara –FISIP  
UPN “VETERAN” JAWA TIMUR

# JURNAL DINAMIKA GOVERNANCE

Volume 6 Nomor 2 Oktober 2016

## DAFTAR ISI

1. PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MELALUI SOSIALISASI DAN EDUKASI KONSUMEN CERDAS DALAM MENGHADAPI MASYARAKAT EKONOMI ASEAN (MEA) OLEH DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI JAWA TIMUR.  
**Ary Setyo Wicaksono dan Sri Wibawani.....111**
2. PERAN PUSKESMAS MEDOKAN AYU KOTA SURABAYA DALAM PENGENDALIAN PENYAKIT DEMAM BERDARAH DENGUE (DBD)  
**Ika Ayu Utami dan Ertien Rining N.....127**
3. FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI DI KECAMATAN SEMAMPIR KOTA SURABAYA)  
**Lucy Alif Pravitasari Dan Lukman Arif.....139**
4. IMPLEMENTASI PROGRAM PENGELOLAAN BANK SAMPAH (STUDI DI BANK SAMPAH “SALING ASIH” DESA LARANGAN KECAMATAN CANDI KABUPATEN SIDOARJO)  
**Teresia Retno Aryanti dan Tukiman.....147**
5. PENGGUNAAN PROGRAM SSW (PERIZINAN ONLINE) SEBAGAI UPAYA UNTUK MENEKAN KOLUSI, NEPOTISME, DAN KORUPSI DALAM PROSES PERIZINAN DI KOTA SURABAYA  
**Agus Widiyarta, Catur Suratnoaji, Sumardjijati.....161**
6. PENGARUH DISIPLIN PEGAWAI TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI PD BPR BANK DAERAHLAMONGAN  
**Agrinata Thresna Zanuvar Attabik dan Pudjoadi.....172**
7. KUALITAS PELAYANAN PERUM DAMRI PEMERINTAH KOTA SURABAYA (STUDY KASUS TRANSPORTASI PADA BUS TRANS SIDOARJO)  
**Dewangga Putra Pratama dan Agus Widiyarta.....182**
8. KUALITAS LAYANAN DAN PERATURAN PAJAK DAERAH TERHADAP TINGKAT KEOPUAN SERTA SIKAP PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
**Rusdi Hidayat Nugroho.....191**
9. PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN DESA  
**Indah Prabawati, Meirinawati.....203**

## **KUALITAS PELAYANAN PERUM DAMRI PEMERINTAH KOTA SURABAYA (STUDY KASUS TRANSPORTASI PADA BUS TRANS SIDOARJO)**

**Dewangga Putra Pratama dan Agus Widiyarta**

Progdi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Jawa Timur

### **ABSTRAK**

Transportasi adalah salah satu bidang yang tidak luput dari pengaruh kemajuan teknologi. Semakin tingginya tuntutan mobilitas masyarakat menjadikan sarana transportasi mengalami peningkatan permintaan yang luar biasa. Hal ini menjadikan semakin padatnya ruas-ruas jalan yang ada, akibat tidak sebanding dengan jumlah kendaraan bermotor yang ada. Semakin padat arus dan kendaraan bermotor, semakin pula menimbulkan kemacetan.

Dan ada pemikiran untuk mengatasi kemacetan ini yaitu dengan transportasi massal. Dengan tuntutan pengguna pelayanan transportasi yang semakin hari semakin banyak dan adanya UU RI No.22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pada angkutan massal, maka Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur bekerja sama dengan PERUM DAMRI meluncurkan Bus Trans SIDOARJO sebanyak tiga puluh Bus sebagai angkutan massal pertama di Provinsi Jawa Timur dan guna mendukung Program Pemerintah Pusat tentang Transportasi Massal di Indonesia.

Dengan adanya Bus Trans SIDOARJO ini diharapkan perpindahan masyarakat dari satu tempat ke tempat lain lebih ramah, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, selamat, efisien dan agar masyarakat tidak bergantung kepada kendaraan pribadi yang akhirnya menyebabkan kemacetan di jalan raya.

Metode yang digunakan dalam Kualitas Pelayanan Transportasi Pada Bus Trans Sidoarjo adalah PERMENHUBRI No Pm.10 2012 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan dan ada 6 variabel yaitu Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan dan Keteraturan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dari 38 kriteria yang dijawab oleh 350 responden, bahwa 291 responden atau presentase 83,14% mengatakan Kualitas Pelayanan Bus Trans Sidoarjo sudah sangat baik dan 59 responden atau presentase 16,86% mengatakan baik.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan publik, transportasi

### **ABSTRACT**

*Transport is any of the fields that can not escape the influence of technological progress. The increasing demands of people's mobility makes transportation increased demand exceptional. It makes more dense internodesthe existing road, as a result is not comparable with the number of vehicles there. The more dense flow and motor vehicles, increasingly also cause congestion.*

*And there are thought to overcome this bottleneck is to mass transportation. With the demands of the users of transportation services that are*

*increasingly numerous and their RI Law No.22 of 2009 on traffic and road transport on mass transit, then the Sidoarjo District Government, Department of Transportation Government of East Java in cooperation with PERUM DAMRI launching Bus Trans SIDOARJO much thirty-Bus as the first mass transit in East Java province and to support the Government Program of mass Transportation in Indonesia.*

*With the Bus Trans SIDOARJO is expected resettlement of people from one place to another more welcoming, safe, fast, smoothly, orderly, organized, comfortable, safe, efficient and so that people do not depend on private vehicles that eventually led to congestion on the highway. The method used in Transport Service Quality On Bus Trans Sidoarjo is Permenhub RI No Pm. 10 Year 2012 on Minimum Service Standards-Based Massal Transport and Road No 6 variables, namely Security, Safety, Convenience, Affordability, Equality and Order.*

*The results of this study show that, of 38 criteria were answered by 350 respondents, 291 respondents or that the percentage of 83.14% said Quality of Service Bus Trans Sidoarjo has been very good, and 59 respondents or 16.86% said good percentage.*

**Keywords:** *quality of public services, transportation*

## **PENDAHULUAN**

Transportasi adalah salah satu bidang yang tidak luput dari pengaruh kemajuan teknologi. Semakin tingginya tuntutan mobilitas masyarakat menjadikan sarana transportasi mengalami peningkatan permintaan yang luar biasa. Hal ini menjadikan semakin padatnya ruas-ruas jalan yang ada, akibat tidak sebanding dengan jumlah kendaraan bermotor yang ada. Menyadari peran transportasi yang sangat vital, maka pemerintah harus menyediakan jasa transportasi massal yang serasi dengan tingkat kebutuhan pelayanan angkutan yang tertib, selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, teratur, dan dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Seperti yang telah disebutkan dalam UU RI No.22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pada angkutan massal, bahwa transportasi mempunyai peranan penting dan

strategis untuk memantapkan perwujudan wawasan nusantara, memperkuat ketahanan nasional, dan mempererat hubungan antar bangsa dalam usaha mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya. Menyadari peranan transportasi massal khususnya pelayanan di dalam bus harus seimbang dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang ramah, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, selamat dan efisien.

Seiring perkembangan Kota Sidoarjo sebagai salah satu pusat kegiatan masyarakat Jawa Timur, menimbulkan pergeseran pemukiman dari kota Surabaya sebagai ibukota

Provinsi ke daerah Sidoarjo hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah penduduk Sidoarjo seperti yang telah dilaporkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo pada tahun 2013 jumlah penduduk Sidoarjo sebesar 2.049.038 jiwa dan Sebagai salah satu daerah penyangga kota Surabaya maka bertambah banyaknya jarak perjalanan harian masyarakat yang sering disebut perjalanan komuter. Perjalanan dari dan ke luar Sidoarjo lebih banyak dilakukan oleh kendaraan pribadi Sehingga kemacetan tidak dapat dihindari pada jalan-jalan penghubung Sidoarjo dengan kota disekitarnya. Kemacetan ini dapat menyebabkan bertambahnya waktu perjalanan seseorang dari dan tempat asal tujuan yang diinginkan. Kemacetan lalu lintas pada umumnya tidak dikehendaki oleh masyarakat, hal ini disebabkan karena dapat meningkatkan waktu perjalanan dan biaya perjalanan, dapat meningkatkan biaya operasi kendaraan, dan dapat meningkatkan jumlah kecelakaan, meskipun biasanya kecelakaan tidak begitu serius karena kecepatannya rendah.

Semakin padat arus dan kendaraan bermotor, semakin pula menimbulkan kemacetan. Dan ada pemikiran untuk mengatasi kemacetan ini yaitu dengan transportasi massal. Dengan tuntutan pengguna pelayanan transportasi yang semakin hari semakin banyak, maka Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur bekerja sama dengan PERUM DAMRI meluncurkan Bus Trans SIDOARJO sebanyak tiga puluh Bus sebagai angkutan massal pertama di

Provinsi Jawa Timur dan guna mendukung Program Pemerintah Pusat tentang Transportasi Massal di Indonesia. Jarak trayek Bus Trans Sidoarjo adalah 26 kilometer dengan waktu tempuh kurang lebih Tujuh Puluh menit dan melewati tujuh Shelter sepanjang jalur terminal Purabaya sampai shelter Polsek Porong dan sebaliknya dari terminal porong sampai Terminal Purabaya terdapat tujuh Shelter, rute yang dilewati Bus Trans Sidoarjo adalah Terminal Purabaya-Shelter Pondok jati- Shelter sun city- shelter RSUD Sidoarjo- Shelter Bligo 1- Shelter jembatan timbang Sidoarjo- Shelter pasar Ngaban – Shelter porong lalu akan kembali lagi ke Terminal Purabaya melewati Shelter Stasiun Tanggulangin- Shelter Keramean- Shelter Terminal Larangan- Shelter Lemah Putro- Shelter sun city- Shelter Pondok pinang dan langsung melewati toll untuk ke Terminal Purabaya. Tarif pun dibedakan untuk pelajar dan kalangan umum, untuk tarif kalangan umum sebesar lima ribu Rupiah dan untuk kalangan pelajar dibebankan sebesar seribu Rupiah untuk satu kali jalan. Dengan adanya Bus Trans SIDOARJO ini diharapkan perpindahan masyarakat dari satu tempat ke tempat lain lebih ramah, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, selamat, efisien dan agar masyarakat tidak bergantung kepada kendaraan pribadi yang akhirnya menyebabkan kemacetan di jalan raya. Bukan tanpa halangan Bus Trans Sidoarjo ini beroperasi ,pada awal beroperasinya Bus Trans Sidoarjo banyak pengusaha dan pengemudi Lyn melakukan protes dengan cara berunjuk rasa dan mengancam akan membakar bus tersebut karena dianggap akan

mematikan usaha mereka. Para pengusaha dan pengemudi Lyn juga mengharapkan jumlah Bus Trans Sidoarjo yang berangkat setiap hari berjumlah sepuluh buah Bus Trans Sidoarjo. Dari beberapa permintaan pengusaha dan pengemudi Lyn tersebut akhirnya dituruti oleh pihak yang berwenang mengurus Bus Trans Sidoarjo diantaranya Pemkab Sidoarjo dan Perum Damri yaitu membatasi jumlah bus dan maka dari itu rute Bus Trans Sidoarjo melewati Tol dari Terminal Purabaya sampai ke Sidoarjo, dan dari Sidoarjo ke Porong baru Busa melewati Jalan raya Sidoarjo-Gedangan. Akan tetapi pada kenyataannya sehari pasca peluncuran bus sumbangan hibah dari Kementerian Perhubungan itu masih sepi, seperti berita dari surya yang peneliti kutip

“Sejak pagi hingga menjelang sore, banyak armada BTS yang melintas dalam kondisi kosong. Kondisi di dalam bus juga setali tiga uang di halte. Hampir semua halte yang dilewati bus berkelir biru itu kosong. Hanya ada satu dua calon penumpang menunggu di dalam halte. Di Halte Larangan, misalnya, Surya menjumpai Sunarsih. Peremuan 63 tahun asal Perumahan Jenggolo itu ingin mencoba BTS. Untuk mendapatkan layanan bus ini, Sunarsih harus menunggu lebih dari setengah jam. Awalnya dia mengaku menunggu bus di luar halte. Dia tidak tahu kalau harus naik ke halte untuk Busa menumpang bus. “Tadi ada yang lewat tapi bablas saja. Saya pikir Busa naik dari bawah sana,” ujar perempuan berjilbab itu. Dia lantas naik ke halte sekitar pukul 13.20 WIB. Sunarsih harus naik dari sebelah kanan karena pintu kiri halte

dikunci. Sendirian Sunarsih menunggu bus datang. Petugas halte, memilih berjaga di pos pantau lalu lintas yang lokasinya bersebelahan dengan halte. “Lamanyaaaaaa nunggu. Saya lupa sudah berapa menit,” keluh Sunarsih. Surya menghitung tenggat waktu antara satu bus dengan bus lain mencapai 45 menit. Itu pun bus tidak berhenti di semua halte. Begitu dilihat tidak ada calon penumpang di halte, atau tidak ada penumpang yang turun, halte pun dilewati begitu saja. Pemandangan ini terlihat saat bus melintas di Jalan Pahlawan, Ngaban, Ngampelsari, sampai Lemahputro. Menurut Edy Wibowo, penjaga Halte Larangan, selama dia berjaga, dia baru mendapati 1 bus melintas. Kondisi halte sepi.

“Saya oplos jaga siang. Jadi tahunya masih sepi. Mungkin kalau pagi agak ramai karena jam kerja,” ujar pria bertubuh tambun itu.”

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Transportasi Umum pada bus trans Sidoarjo ?

### **LANDASAN TEORI**

#### **Kualitas Pelayanan Publik**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam persektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Sebagaimana dikemukakan Oleh Gotesch dan Davis (Fandy Tjiptono, 2002: 51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dianamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

menurut Philip Kotler dalam Supranto (2001: 31) merincikan kriteria penentu kualitas jasa pelayanan menjadi lima kriteria yaitu :

- a. Keandalan(*reability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- c. Keyakinan(*confidence*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
- d. Empati (*empaty*), syarat untuk peduli, member perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangible*), penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan acuan bagi Penyelenggara Angkutan Massal Berbasis Jalan dalam memberikan pelayanan

kepada Pengguna Jasa. Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud

Pada ayat (1) meliputi:

- a. jenis pelayanan; dan
- b. mutu pelayanan.

Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a meliputi:

- a. keamanan;
- b. keselamatan;
- c. kenyamanan;
- d. keterjangkauan;
- e. kesetaraan; dan
- f. keteraturan.

### **Transportasi**

Transportasi adalah perpindahan orang atau barang dari satu tempat ketempat yang lainnya atau dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan wahana digerakan manusia, hewan atau mesin (Zulfiar Sani,2010:2).

Adapun jasa transportasi yang efektif dan efisien berdasarkan pendapat Rahardjo Adisasmita dan Sakti Adji Sasamita meliputi :

- a) Lancar atau Cepat (*speed*)
- b) Selamat atau Aman (*Safety*)
- c) Berkapasitas (*Capacity*)
- d) Frekuensi (*frequency*)
- e) Keteraturan (*Regularity*)
- f) Komperhensif (*Comperhensive*)
- g) Bertanggungjawab (*Responsibility*)
- h) Biaya Rendah (*Acceptable*)
- i) Nyaman (*Comfort*)

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif. Fokus penelitian berpedoman pada PERMENHUB RI No Pm. 10 Thn 2012 Tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal dalam hal ini ada 6 fokus yaitu Keterjangkauan,

Kenyamanan, Kesetaraan,  
Keteraturan, Keselamatan,  
Keamanan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Indikator Keamanan:

Menurut Fandy Tjiptono dikutip dalam Hardiyansyah(2011:40) pengertian kualitas Pelayanan Publik Meliputi (1) ketepatan waktu pelayanan; (2) Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) kemudahan dalam mendapat pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, (6)atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain. Berdasarkan jawaban dari 350 responden terhadap delapan pertanyaan dalam indikator Keamanan dan hal itu berkaitan dengan Fandy Tjiptono(1995:25) yaitu Atap pelindung halte, petugas keamanan di dalam halte, Informasi gangguan keamanan di dalam halte, Identitas kendaraan, Tanda pengenal pada pengemudi Bus Trans Sidoarjo, Lampu penerangan dalam Bus Trans Sidoarjo, Petugas keamanan di dalam Bus Trans Sidoarjo, lapisan kaca film di Bus Trans Sidoarjo.

### Variabel Keselamatan:

Menurut Zeithaml dikutip dalam Hardiyansyah (2011:47) ada 10 dimensi kualitas pelayanan dan salah satunya adalah *security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko. Dengan teori

Zeithaml dapat dihubungkan dengan tujuh pertanyaan pada indikator keselamatan pada Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Sidoarjo telah diukur yaitu SOP pengoperasian kendaraan, palu pemecah kaca sebagai Peralatan keselamatan, tabung pemadam kebakaran sebagai Peralatan keselamatan, tombol pembuka pintu otomatis sebagai Peralatan keselamatan, Fasilitas kesehatan, Informasi tanggap darurat, Fasilitas pegangan penumpang berdiri.

### Variabel Kenyamanan

Menurut Fandy Tjiptono dikutip dalam Hardiyansyah(2011:41) pengertian kualitas Pelayanan Publik Meliputi (1) ketepatan waktu pelayanan; (2) Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) kemudahan dalam mendapat pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan; (6)atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain. Dari teori Fandy Tjiptono(1995:25) bisa dihubungkan dengan 10 pertanyaan pada indikator Kenyamanan pada Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Sidoarjo telah diukur yaitu Fasilitas pengatur suhu ruangan dan / atau ventilasi, Fasilitas kebersihan didalam halte, Terdapat tempat duduk di halte, Luas lantai per orang, Fasilitas kemudahan naik/turun, Lampu penerangan didalam bus, Kapasitas angkut, Fasilitas pengatur

suhu ruangan, Fasilitas kebersihan didalam Bus Trans Sidoarjo, Luas lantai untuk berdiri per orang didalam Bus Trans Sidoarjo

#### **Variabel Keterjangkauan**

Menurut zeithaml dkk dikutip dalam Hardiyansyah(2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: tangible (berwujud), reliability (kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan emphaty (empati). Dari salah satu teori zeithaml dkk(1990) yang menyebutkan Assurance (Keterjangkauan) bisa dihubungkan dengan Indikator Keterjangkauan tarif dimana tarif tiket Bus trans sidoarjo untuk jarak jauh maupun dekat sama Rp 5000 umum dan Rp 1000 pelajar untuk sekali naik.

#### **Variabel Kesetaraan**

Menurut zeithaml dkk(dikutip dalam Hardiyansyah(2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: tangible (berwujud), reliability (kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan emphaty (empati). Dari salah satu teori zeithaml dkk(1990) yang menyebutkan emphaty (empati) bisa dihubungkan dengan 3 pertanyaan dalam Indikator kesetaraan, yaitu: Kursi prioritas untuk penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil, Ruang khusus untuk kursi roda, Kemiringan lantai dan tekstur khusus.

#### **Variabel keteraturan**

Menurut zeithaml dkk dikutip dalam Hardiyansyah (2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: tangible (berwujud), reliability (kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan emphaty

(empati). Dari salah satu teori zeithaml dkk(1990) yang menyebutkan Assurance (Jaminan) ) bisa dihubungkan dengan 9 pertanyaan dalam indikator keteraturan, yaitu: Waktu tunggu, Kecepatan perjalanan Bus Trans Sidoarjo, Waktu berhenti di halte, Informasi pelayanan, Akses keluar masuk halte, Informasi halte yang akan dilewati, Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus, Informasi gangguan perjalanan mobil bus, Sistem pembayaran.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari hasil dan pembahasan diatas peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut antara lain :

#### a. Variabel Keamanan:

Untuk keseluruhan Indikator keamanan Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Sidoarjo telah diukur yaitu dari Atap pelindung halte, petugas keamanan di dalam halte, Informasi gangguan keamanan di dalam halte, Identitas kendaraan, Tanda pengenal pada pengemudi Bus Trans Sidoarjo, Lampu penerangan dalam Bus Trans Sidoarjo, Petugas keamanan di dalam Bus Trans Sidoarjo, lapisan kaca film di Bus Trans Sidoarjo sudah diterapkan dengan baik.

#### b. Variabel Keselamatan:

Untuk keseluruhan indikator keselamatan pada Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Sidoarjo telah diukur yaitu SOP pengoperasian kendaraan, palu pemecah kaca sebagai Peralatan keselamatan, tombol pembuka pintu otomatis sebagai Peralatan keselamatan, Informasi tanggap

darurat, Fasilitas pegangan penumpang berdiri sudah diterapkan dengan baik tetapi tabung pemadam kebakaran sebagai Peralatan keselamatan, Fasilitas kesehatan berupa kotak p3k, dan Informasi tanggap darurat di dalam bus Trans Sidoarjo yang tidak ada di dalam Bus Trans Sidoarjo.

c. Variabel kenyamanan:

Untuk keseluruhan indikator kenyamanan pada Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Sidoarjo telah diukur yaitu Fasilitas pengatur suhu ruangan dan / atau ventilasi, Fasilitas kebersihan didalam halte, Terdapat tempat duduk di halte, Luas lantai per orang, Fasilitas kemudahan naik/turun, Lampu penerangan didalam bus, Kapasitas angkut, Fasilitas pengatur suhu ruangan, Luas lantai untuk berdiri perorang didalam Bus Trans Sidoarjo sudah baik tetapi untuk Fasilitas kebersihan didalam Bus Trans Sidoarjo dan di halte yang kurang baik karena tidak adanya tempat sampah.

d. Variabel keterjangkauan:

Untuk keseluruhan indikator keterjangkauan pada Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Sidoarjo telah diukur yaitu dengan Indikator Keterjangkauan tarif, dimana tarif tiket Bus trans sidoarjo Rp 5000 umum dan Rp 1000 pelajar untuk sekali naik telah diterapkan dengan baik.

e. Variabel Kesetaraan:

Untuk keseluruhan indikator kesetaraan pada Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Sidoarjo telah diukur yaitu Kursi prioritas untuk penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita

hamil, Ruang khusus untuk kursi roda, Kemiringan lantai dan tekstur khusus sudah baik.

f. Variabel keteraturan:

Untuk keseluruhan indikator keteraturan pada Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Sidoarjo telah diukur yaitu Waktu tunggu, Kecepatan perjalanan Bus Trans Sidoarjo, Waktu berhenti di halte, Informasi pelayanan, Akses keluar masuk halte, Informasi halte yang akan dilewati, Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus, Informasi gangguan perjalanan mobil bus, Sistem pembayaran sudah diterapkan dengan baik.

Untuk indikator yang memiliki tingkat Kualitas pelayanan tertinggi adalah keterjangkauan dimana kuisisioner yang dibagikan kepada 350 responden menjawab Sangat baik sebanyak 349 responden atau presentase 99,71% dan Indikator yang memiliki tingkat Kualitas pelayanan terendah adalah keselamatan, dimana kuisisioner yang dibagikan kepada 350 responden menjawab sangat baik sebanyak 165 responden atau dalam presentase sebesar 47,14% dan sisanya sebesar 152 responden menjawab baik atau dalam presentase adalah 43.42%.

**Saran**

Berdasarkan Hasil dan Penelitian, dapat dilihat bahwa Kualitas Pelayanan transportasi pada Bus Trans Sidoarjo telah berjalan secara baik dan sesuai dengan ketentuan sehingga dalam pelaksanaannya dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan menaiki Bus Trans Sidoarjo. Namun ada beberapa hal yang perlu ditambahkan dalam meningkatkan

Kualitas Pelayanan Transportasi pada Bus Trans Sidoarjo agar supaya kualitas pelayanan bisa berjalan lebih baik, yaitu sebagai berikut :

1. Indikator Keselamatan: tabung pemadam kebakaran sebagai Peralatan keselamatan, Fasilitas kesehatan berupa kotak p3k, dan Informasi tanggap darurat di dalam bus Trans Sidoarjo yang tidak ada di dalam Bus Trans Sidoarjo.

2. indikator kenyamanan: Fasilitas kebersihan didalam Bus Trans Sidoarjo dan di halte yang kurang baik karena tidak adanya tempat sampah

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- J. Supranto. 2001. *Statistic teori dan aplikasi. Edisi 6*. Jakarta: Erlangga
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Zulfikar Sani, 2010. *Transportasi*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Adisasmita, Rahardjo dan Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Manajemen Transportasi Darat Mengatasi Kemacetan Lalu Lintas di Kota Besar (Jakarta)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Perencanaan Pembangunan Transportasi*. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi meningkatkan kepuasan pelanggan dan analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Mardalis. 2003. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Cet. VI, Jakarta: Bumi Aksara.
- Dajan, Anto. 1984. *Pengantar metode statistik jilid I*. Jakarta : LP3ES.
- Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 2 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Teknis Penerapan Dan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Bidang Perhubungan Daerah Provinsi Dan Daerah Kabupaten/Kota
- Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 1993 tentang Angkutan Jalan
- Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1984 tentang DAMRI beralih status menjadi (PERUM).