

PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN BUS TRANS JATIM KORIDOR I (SIDOARJO-SURABAYA-GRESIK) SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK DI JAWA TIMUR

Siti Kasiani*

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
siti.kasiani11@gmail.com

*Corresponding author

Agus Widiyarta

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
agus_widiyarta.adneg@upnjatim.ac.id

Abstrak

Dalam proses pembangunan ekonomi dan sosial, transportasi memiliki peranan penting. Seiring dengan pertumbuhan penduduk yang terus meningkat, kebutuhan akan sarana transportasi juga semakin tinggi. Di Indonesia, khususnya di Jawa Timur, kendaraan pribadi terutama motor menjadi moda transportasi yang paling banyak digunakan. Menghadapi permasalahan kemacetan, angka kecelakaan, dan emisi gas dari kendaraan bermotor, pemerintah Provinsi Jawa Timur berupaya meningkatkan kualitas transportasi publik melalui hadirnya Bus Trans Jatim. Hal itu disambut dengan animo masyarakat yang tinggi dalam menggunakan layanan tersebut, yang berdampak pada terjadinya penumpukan penumpang pada halte. Selain itu, terdapat kendala akses bagi penyandang disabilitas akibat kemiringan ramp yang curam. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi masyarakat pengguna layanan Bus Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo-Surabaya-Gresik). Metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini, dengan 100 responden yang menjadi sampel. Persepsi masyarakat diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut model Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna pada dimensi tangibles, reliability, assurance, dan empathy dikategorikan sebagai puas, sementara dimensi responsiveness dikategorikan sebagai sangat puas. Secara keseluruhan, persepsi pengguna terhadap layanan Bus Trans Jatim Koridor I dapat disimpulkan sebagai puas dengan persentase nilai 85%.

Keywords: Persepsi, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Bus Trans Jatim.

Abstract

In the process of economic and social development, transportation has an important role. Along with population growth which continues to increase, the need for transportation facilities is also increasing. In Indonesia, especially in East Java, private vehicles, especially motorbikes, are the most widely used mode of transportation. Facing the problems of congestion, accident rates, and gas emissions from motorized vehicles, the East Java Provincial government is trying to improve the quality of public transportation through the presence of the Bus Trans Jatim. This was greeted with high public interest in using the service, which had an impact on the accumulation of passengers at bus stops. In addition, there are access problems for persons with disabilities due to the steep slope of the ramp. This study aims to examine the perceptions of the public using the Bus Trans Jatim service Corridor I (Sidoarjo-Surabaya-Gresik). Quantitative method with descriptive approach is used in this research, with 100 respondents as sample. Public perception is measured using the dimensions of service quality according to the Parasuraman model, V.A. Zeithaml, and

Leonard L. Berry. The results showed that the user's perceptions on the tangibles, reliability, assurance, and empathy dimensions were categorized as satisfied, while the responsiveness dimension was categorized as very satisfied. Overall, the user's perception of the Trans Jatim Bus Corridor I service can be concluded as being satisfied with a percentage score of 85%.

Keywords: Perception, Public Service, Service Quality, Bus Trans Jatim.

PENDAHULUAN

Kondisi geografi Indonesia sebagai negara kepulauan dengan lebih dari 17.000 pulau memberikan tantangan tersendiri dalam mengintegrasikan wilayah dan menyediakan sarana transportasi yang efisien. Pada masa kini, pertumbuhan ekonomi dan urbanisasi di Indonesia mendorong peningkatan mobilitas penduduk, baik dalam skala lokal maupun nasional. Dalam konteks sosial ekonomi, peningkatan jumlah penduduk menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Meskipun pertumbuhan penduduk dapat menjadi sumber potensi ekonomi, namun juga menjadi tantangan ketika tidak diimbangi dengan pembangunan infrastruktur yang memadai, termasuk transportasi. Transportasi menjadi elemen krusial dalam pembangunan dan perekonomian suatu negara. Transportasi darat menjadi pilihan utama di Indonesia, kendaraan bermotor menjadi pilihan favorit bagi banyak orang karena kenyamanan dan fleksibilitasnya dalam bergerak dari satu tempat ke tempat lain.

Tabel 1.
 Jumlah Kendaraan Bermotor Terbanyak
 Di Indonesia (Januari 2023)

No	Polda	Mobil Penumpang	Bus	Mobil Barang	Sepeda Motor	Total
1	Jawa Timur	5.438.193	26.333	746.509	18.226.591	24.466.567
2	Metro Jaya	3.619.584	17.071	749.261	17.288.352	21.755.114
3	Jawa Tengah	1.568.461	34.034	619.608	17.770.455	20.004.240
4	Jawa Barat	1.921.448	23.263	561.663	15.890.954	18.410.463
5	Sumatera Utara	787.444	8.774	306.221	6.412.277	7.518.775
6	Sulawesi Selatan	580.551	4.789	221.338	4.070.154	4.892.801
7	Bali	484.347	7.965	170.120	4.060.036	4.736.995
8	Riau	400.927	5.254	221.121	3.673.196	4.302.955
9	Sumatera Selatan	418.230	4.602	331.344	3.304.597	4.075.201
10	Lampung	323.834	3.339	190.549	3.477.918	3.998.060

Sumber: Korlantas Polri, 2023

Dengan mobilitas yang semakin tinggi, kebutuhan akan sarana transportasi yang efisien dan handal semakin penting. Indonesia sebagai negara kepulauan

dengan wilayah yang luas dan pulau-pulau yang tersebar, menuntut sistem transportasi yang terintegrasi untuk mendukung konektivitas dan memperlancar distribusi barang dan jasa. Kendaraan bermotor di Jawa Timur mencapai 24.466.567 unit kendaraan pada Januari 2023, dan mayoritasnya adalah sepeda motor. Namun, dengan banyaknya kepemilikan kendaraan bermotor pribadi, juga muncul tantangan seperti kemacetan lalu lintas, polusi udara, dan kerentanannya terhadap kecelakaan. Untuk hal tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Timur meluncurkan Bus Trans Jatim pada 19 Agustus 2022.

Bus Trans Jatim merupakan bentuk angkutan aglomerasi yang menggabungkan berbagai pusat kegiatan seperti kawasan industri, permukiman, dan perdagangan dalam satu lokasi atau kawasan tertentu. Tujuan dari layanan ini adalah untuk meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat di Jawa Timur. Layanan ini berbasis angkutan massal berbasis jalan dengan konsep *buy the service*. Konsep ini merujuk pada sistem dimana pemerintah, membeli layanan transportasi massal dari operator melalui proses lelang berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), yang mencakup faktor-faktor seperti kenyamanan, keamanan, keselamatan, keterjangkauan, kesetaraan, dan kesehatan (M. Hanung Kuncoro 2022).

Tabel 2.
Jumlah Penumpang Bus Trans Jatim koridor I
Agustus 2022 – Maret 2023

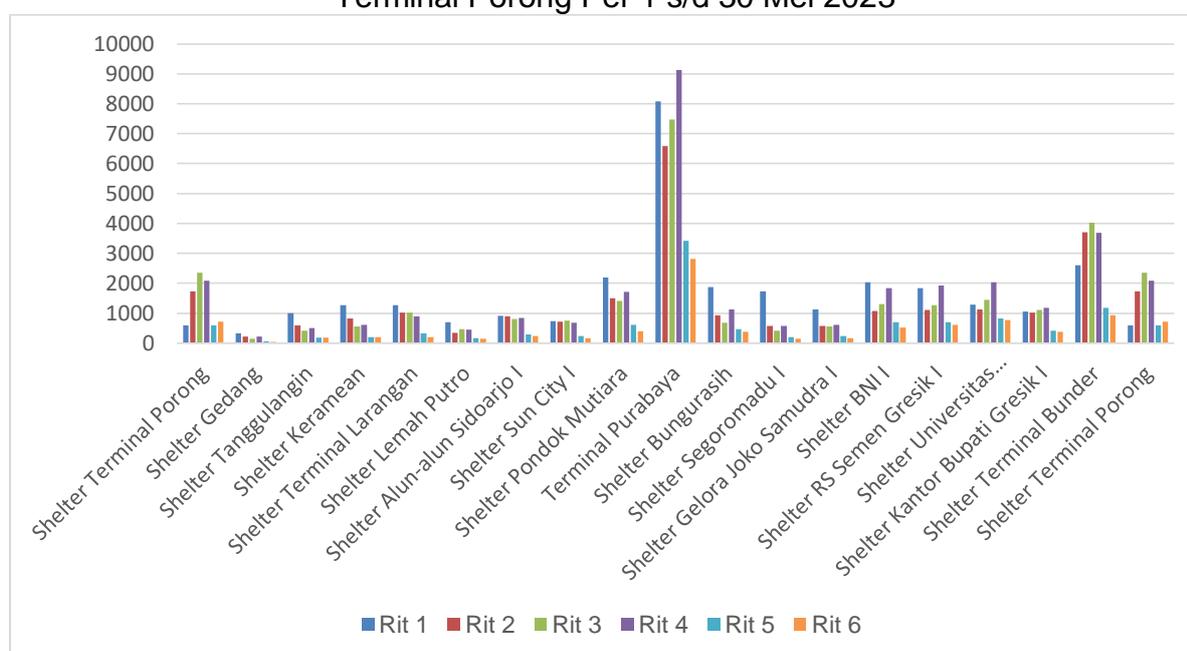
No.	Bulan	Jumlah Penumpang	Load Factor
1.	Agustus (19-22 Agustus 22)	45.984	84,67%
2.	September 2022	106.881	86,13%
3.	Oktober 2022	126.967	101%
4.	November 2022	119.356	116%
5.	Desember 2022	119.753	140%
6.	Januari 2023	107.368	125%
7.	Februari 2023	96.347	124%
8.	Maret 2023	102.457	130%

Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Jawa timur, 2023

Koridor I menjadi rute pertama yang dioperasikan oleh Bus Trans Jatim, dengan trayek perjalanan dari Sidoarjo-Surabaya-Gresik. Perjalanan dimulai dari Terminal Porong menuju Terminal Purabaya dan berlanjut hingga Terminal Bunder

Gresik, dengan jarak tempuh sekitar 74 kilometer yang memakan waktu antara 2,5 hingga 3 jam. Perum Damri Cabang Surabaya ditetapkan sebagai operator tunggal Bus Trans Jatim Koridor I ini. Sejak diluncurkan Bus Trans Jatim mendapatkan atensi yang tinggi dari masyarakat. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa, terjadi fenomena dimana animo masyarakat dalam menggunakan Bus Trans Jatim Koridor I yang tinggi. Data menunjukkan bahwa *load factor* cenderung meningkat dari bulan ke bulan, dengan puncak tertinggi mencapai 140% pada bulan Desember 2022. Ini menandakan bahwa Bus Trans Jatim Koridor I lebih sering beroperasi dengan kapasitas yang lebih dekat dengan kapasitas penuh.

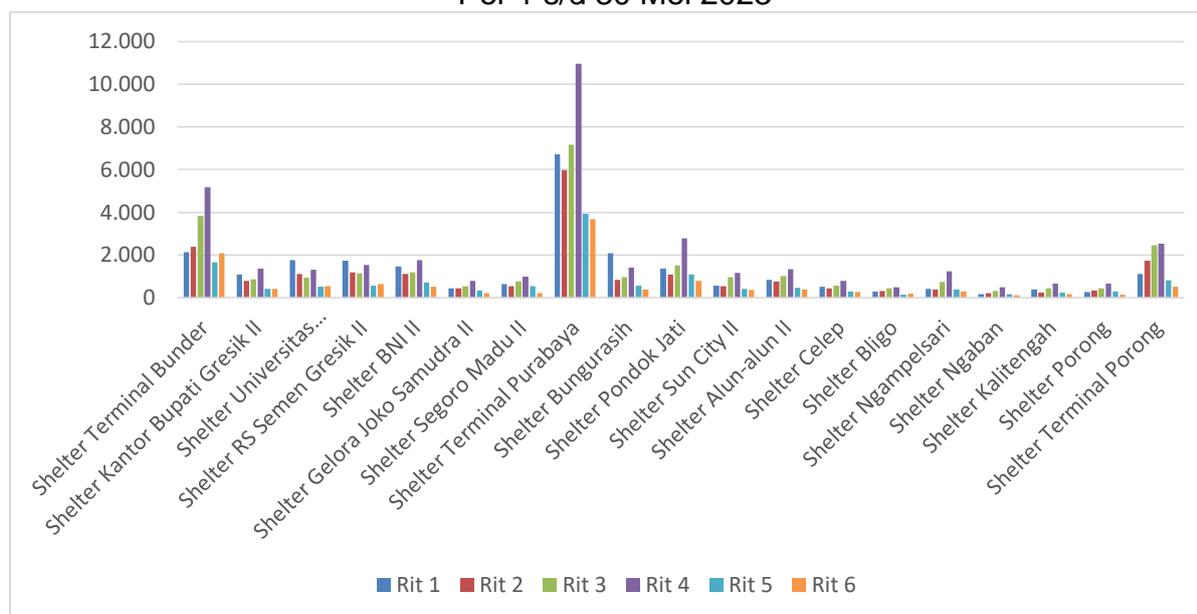
Gambar 1.
Grafik Muatan Bus *Pool Operasional Shelter*
Terminal Porong Per 1 s/d 30 Mei 2023



Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, 2023

Tingginya animo masyarakat terhadap Bus Trans Jatim Koridor I, menyebabkan peningkatan signifikan dalam jumlah penumpang di hampir semua shelter. Berdasarkan gambar 1 dan 2 di atas, shelter Terminal Purabaya menjadi shelter paling sibuk, dengan jumlah total penumpang tertinggi. Tercatat pada pool operasional shelter Terminal Porong, jumlah total tampungan di shelter Terminal Purabaya mencapai 37.506 orang selama enam interval waktu tersebut. Begitu juga pada pool operasional shelter Terminal Bunder, jumlah total tampungan di shelter Terminal Purabaya mencapai 38.397 orang.

Gambar 2.
Grafik Muatan Bus *Pool Operasional/Shelter* Terminal Bunder
Per 1 s/d 30 Mei 2023



Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur (2023)

Disaat tingginya pengguna Bus Trans Jatim Koridor I sehingga menyebabkan *load factor* serta jumlah tampungan pada shelter menjadi tinggi, perlu diimbangi dengan infrastruktur shelter yang memadai. Jika shelter tidak dirancang dengan baik atau tidak memiliki cukup ruang untuk menampung banyak penumpang, maka saat jam sibuk akan terjadi penumpukan dan kepadatan di sekitar shelter. Kepadatan dan penumpukan yang berlebihan di sekitar shelter dapat menciptakan kondisi yang tidak nyaman bagi para penumpang. Mereka mungkin merasa terjepit, panas, atau tidak memiliki ruang untuk berdiri dengan nyaman selama menunggu bus. Jika jumlah penumpang melebihi kapasitas bus atau frekuensi perjalanan tidak mencukupi, maka penumpang mungkin harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan bus berikutnya. Hal itulah yang terjadi di shelter Terminal Purabaya saat ini. Masyarakat mengeluhkan terkait kondisi shelter Terminal Purabaya yang dinilai terlalu kecil, sehingga terjadi antrian dan gerombolan. Selain itu kondisi ramp untuk akses disabilitas pada shelter juga terlalu curam, sehingga tidak memungkinkan untuk diakses mandiri serta berpotensi terlalu licin jika terkena air hujan.

Gambar 3.
Kondisi Shelter Terminal Purabaya (a) kondisi ramp,
(b) kondisi penumpukan penumpang



Sumber: Dokumentasi pribadi (2023)

Berdasarkan uraian di atas mengenai pelayanan Bus Trans Jatim, maka perlu untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap layanan yang mereka terima. Dalam hal ini dapat diterapkan dengan mengidentifikasi persepsi pengguna, untuk mengukur sejauh mana kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Jatim, ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, A, V.A. Zeithaml dan Leonrd L. Berry (1988) yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

STUDI LITERATUR

Konsep Persepsi

Persepsi didefinisikan sebagai sebagai penilaian subjektif yang dimiliki oleh individu terhadap suatu objek, situasi, atau pengalaman. Persepsi melibatkan proses pengolahan informasi di dalam pikiran seseorang yang melibatkan pengumpulan, interpretasi, dan pemberian makna terhadap stimulus yang diterima (Kotler dan Keller 2012). Dimensi persepsi menurut (Assael 2001) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas: Bagaimana konsumen mempersepsikan kualitas produk atau layanan. Persepsi kualitas dapat mempengaruhi keputusan pembelian dan tingkat kepuasan konsumen.
2. Nilai: Bagaimana konsumen menilai nilai produk atau layanan berdasarkan perbandingan antara manfaat yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan.
3. Citra: Bagaimana merek atau produk dipandang oleh konsumen. Citra merek dapat mempengaruhi preferensi dan loyalitas konsumen.

4. Risiko: Bagaimana konsumen mempersepsikan risiko yang terkait dengan pembelian atau penggunaan produk atau layanan. Risiko dapat berupa risiko finansial, risiko fungsional, atau risiko sosial.
5. Kepercayaan: Bagaimana konsumen mempersepsikan tingkat kepercayaan terhadap merek, perusahaan, atau penjual. Kepercayaan merupakan elemen kunci dalam hubungan pelanggan.
6. Keunikan Produk: Bagaimana konsumen mempersepsikan keunikan dan keistimewaan produk atau layanan dibandingkan dengan pesaing.
7. Relevansi: Bagaimana informasi atau pesan pemasaran dianggap relevan dan berarti bagi konsumen.

Pelayanan Publik

Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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. Unsur-unsur penting dalam pelayanan publik meliputi (1) organisasi pemberi pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, (2) penerima layanan (pelanggan) yaitu masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dengan pemberi layanan, (3) kepuasan yang diberikan dan diterima oleh pelanggan. Dalam pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof dikutip dari (Mulyawan 2016), Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan upaya untuk mengendalikan tingkat keunggulan tersebut agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak bergantung pada perspektif penyedia layanan, tetapi didasarkan pada persepsi dari masyarakat atau pelanggan yang menerima layanan tersebut. Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1988) berpendapat bahwa persepsi kualitas pelayanan pelanggan dapat dibedakan dalam lima dimensi utama:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Merupakan atribut fisik yang terkait dengan lingkungan fisik tempat pelayanan, peralatan yang digunakan, penampilan staf, dan segala hal yang dapat dirasakan secara fisik oleh pelanggan.
2. *Reliability* (Keandalan): Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan dengan konsisten, akurat, dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Merupakan kemampuan perusahaan untuk merespons permintaan, pertanyaan, atau keluhan pelanggan dengan cepat, ramah, dan proaktif.
4. *Assurance* (Jaminan): Merupakan keyakinan dan kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan staf dan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, dilengkapi dengan pengetahuan, keahlian, dan sikap yang profesional.
5. *Empathy* (Empati): Merupakan kemampuan perusahaan untuk memahami kebutuhan, keinginan, dan perasaan pelanggan serta memberikan pelayanan dengan perhatian, kehangatan, dan empati.

Standar Pelayanan Angkutan Massal

Kebijakan mengenai pelayanan angkutan massal perkotaan telah diatur dengan spesifik oleh peraturan Peraturan Menteri Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan telah mengalami perubahan dan menjadi Peraturan Menteri Nomor 27 Tahun 2015 yang mengubah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Dalam peraturan tersebut terdapat definisi Standar Pelayanan Minimal, yang merujuk kepada persyaratan penyelenggaraan angkutan massal berbasis jalan mengenai jenis dan kualitas pelayanan minimal yang harus

diberikan kepada setiap pengguna jasa angkutan massal berbasis jalan. Jenis pelayanan tersebut meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam data penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel melalui teknik sampling yaitu *simple random sampling*. Sedangkan untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan pendekatan rumus *Slovin*, dengan hasil sebesar 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan identifikasi atribut penelitian yang mencerminkan persepsi pengguna layanan Bus Trans Jatim melalui penyebaran kuesioner. Penyusunan kuesioner dilakukan dalam bentuk pernyataan tertutup. Skala pengukuran pada penelitian ini yaitu menggunakan skala *likert*. Adapun *skala likert* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.
Skor Nilai Pengukuran Persepsi

No.	Keterangan	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Netral	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Untuk memposisikan responden secara akurat dalam objek penilaian sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas, diperlukan penerapan skala interval (Azis 2014).

Atribut merujuk pada elemen-elemen yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Atribut yang tercantum dalam kuesioner adalah rincian dari lima dimensi kualitas pelayanan. Setiap dimensi memiliki atribut-atribut berikut:

Tabel 4.
 Atribut Kuesioner

<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	
P1	Kondisi halte Bus Trans Jatim memudahkan penumpang untuk naik dan turun, memiliki sistem pengaturan antrian yang efektif untuk mencegah desakan saat penumpang naik atau turun.
P2	Fasilitas kebersihan di halte dan bus tersedia dan terjaga dengan baik
P3	Fasilitas pendingin udara di dalam bus berfungsi dengan baik
P4	Menyediakan alat keselamatan seperti palu pecah kaca, pemadam api, dan sabuk pengaman yang berfungsi dengan baik.
P5	Memiliki kotak P3K yang lengkap dan terawat dengan baik.
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	
P6	Bus tiba dan berangkat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
P7	Jumlah bus yang tersedia cukup untuk memenuhi kebutuhan penumpang.
P8	Informasi yang disampaikan di dalam bus terkait halte yang akan dilewati jelas dan mudah dipahami.
P9	Sistem pembayaran mudah dan praktis.
P10	Bus Trans Jatim terhubung dengan jaringan angkutan pengumpan/angkot/feeder
<i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap)	
P11	Petugas/pramujasa sigap dalam menangani keadaan darurat di dalam bus
P12	Petugas bus trans selalu siap sedia dan siap membantu penumpang.
P13	Tersedianya informasi <i>call center</i> atau nomor pengaduan di dalam bus dan halte.
<i>Assurance</i> (Jaminan)	
P14	Tersedia informasi yang memuat nama halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan, tarif, peta rute dan koridor pelayanan di halte jelas dan mudah diakses
P15	Bus Trans Jatim memiliki sistem pelaporan dan penanganan keluhan yang efisien
P16	Penumpang dapat mengakses informasi tentang perubahan jadwal dengan mudah.
P17	Bus Trans Jatim menerapkan standar keselamatan lalu lintas
<i>Empathy</i> (Empati)	
P18	Bidang miring/ramp untuk pengguna disabilitas pada halte tidak licin dan tidak curam
P19	Fasilitas khusus, seperti tempat duduk yang dapat dilipat atau ruang yang luas, untuk penumpang dengan disabilitas digunakan dengan semestinya
P20	Petugas memiliki perhatian penuh terhadap pengguna Bus Trans Jatim

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Apabila r hitung $>$ r tabel, maka dapat dibuktikan kevalidan dari instrument tersebut. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan SPSS, yang kemudian hasilnya dikorelasikan dengan nilai kritiknya yaitu $N-2 = 100-2 = 98$ dengan derajat signifikansi sebesar 5%. Sehingga nilai dari r tabel pada penelitian ini adalah 0,197. Tingkat signifikansi dapat diartikan sebagai tingkat kesalahan yang dapat diterima oleh peneliti, yang disebabkan oleh adanya kemungkinan kesalahan dalam pengambilan sampel. Berikut adalah hasil uji validitas dimensi kualitas pelayanan:

Tabel 5.
 Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Dimensi Kualitas Pelayanan	P1	0,367	0,197	Valid
	P2	0,262	0,197	Valid
	P3	0,253	0,197	Valid
	P4	0,327	0,197	Valid
	P5	0,267	0,197	Valid
	P6	0,435	0,197	Valid
	P7	0,410	0,197	Valid
	P8	0,402	0,197	Valid
	P9	0,280	0,197	Valid
	P10	0,481	0,197	Valid
	P11	0,316	0,197	Valid
	P12	0,258	0,197	Valid
	P13	0,458	0,197	Valid
	P14	0,522	0,197	Valid
	P15	0,462	0,197	Valid
	P16	0,492	0,197	Valid
	P17	0,393	0,197	Valid
	P18	0,534	0,197	Valid
	P19	0,451	0,197	Valid
	P20	0,354	0,197	Valid

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa keseluruhan butir item pernyataan yakni sebanyak 20 item pada variabel dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) lebih besar dari r tabel. Menunjukkan bahwa hubungan antara variabel dimensi kualitas pelayanan dengan item-item pernyataan adalah signifikan secara statistik. Sehingga dapat dikatakan bahwa data yang diperoleh valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ketepatan atau *consistency* atau dapat dipercaya, artinya instrumen yang akan digunakan dalam penelitian akan memberikan hasil yang sama

meskipun diulang-ulang dan dilakukan oleh siapa dan kapan saja (Idrus 2009). Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai koefisien *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,60. Berikut adalah hasil uji reliabilitas:

Tabel 6.
 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Koefisien alpha	Keterangan
Dimensi Kualitas Pelayanan	0,707	0,60	Reliabel

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa pengujian reliabilitas pada variabel dimensi kualitas pelayanan yang telah diuji oleh peneliti menggunakan SPSS memiliki skor *Cronbach's alpha* sebesar 0,707. Artinya, data dari 20 item pernyataan mengenai dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat konsistensi yang baik. Dengan demikian, dapat dianggap bahwa instrumen pengukuran yang digunakan reliabel dan memiliki tingkat keandalan yang memadai untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan dalam konteks penelitian ini.

3. Karakteristik Responden

Tabel 7.
 Karakteristik Responden

Atribut Sosial dan Demografi	Sub Atribut	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	40%
	Perempuan	60%
Usia	< 20 Tahun	28%
	21-30 Tahun	48%
	31-40 Tahun	15%
	>41 Tahun	9%
Pekerjaan	Pedagang	6%
	Karyawan Swasta	33%
	Pelajar/Santri/Mahasiswa	45%
	Lainnya	16%
Tujuan Pergerakan	Keperluan Bekerja	36%
	Keperluan Pendidikan	35%
	Keperluan Sosial dan Rekreasi	23%
	Keperluan Belanja	6%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

4. Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan

Tangibles (Bukti Fisik)

Tabel 8.
Hasil Tanggapan Responden Pada Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Atribut	Jawaban Responden					Total
	STS	TS	N	S	SS	
P1	17	50	23	7	3	100
P2	0	0	16	48	36	100
P3	0	0	1	50	49	100
P4	0	0	5	55	40	100
P5	0	0	12	48	40	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Tabel 9.
Interval Nilai Pada Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
4,5 – 8,7	5 – 8	Tidak Puas	0	0
8,7 – 12,9	9 – 12	Kurang Puas	0	0
12,9 – 17,1	13 – 17	Cukup Puas	13	13
17,1 – 21,3	18 – 21	Puas	73	73
21,3 – 25,5	22 – 25	Sangat Puas	14	14
	Total		100	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Hasil analisis terhadap dimensi *tangibles* masyarakat pengguna Bus Trans Jatim Koridor I, ditemukan atau diperoleh persepsi masyarakat pada kategori puas sebesar 73%, sangat puas 14% dan cukup puas 13%. Tidak 100% masyarakat merasa puas atau sangat puas, masih terdapat masyarakat yang cukup puas. Hal ini dikarenakan sebesar 17 responden sangat tidak setuju dan 50 responden tidak setuju dengan (P1) kondisi halte Bus Trans Jatim memudahkan penumpang untuk naik dan turun, memiliki sistem pengaturan antrian yang efektif untuk mencegah desakan saat penumpang naik atau turun.

Situasi ini mengindikasikan bahwa keadaan di sheler tidak memenuhi standar minimal kenyamanan yang diuraikan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 dan PM 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Pasal 6 ayat 1 dan 2 dalam peraturan tersebut menegaskan bahwa kenyamanan dan fasilitas pendukung harus diterapkan untuk menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pengguna layanan angkutan massal. Salah satu aspek kenyamanan yang dimaksud adalah

kenyamanan di halte, yang mencakup faktor-faktor seperti luas lantai per individu dan fasilitas yang memudahkan naik turunnya penumpang.

Pada (P2) fasilitas kebersihan di halte dan bus tersedia dan terjaga dengan baik, mayoritas responden yaitu sebesar 48 responden setuju. Begitu pula dengan (P3) fasilitas pendingin udara di dalam bus berfungsi dengan baik, (P4) menyediakan alat keselamatan seperti palu pecah kaca, pemadam api, dan sabuk pengaman yang berfungsi dengan baik, serta (P5) memiliki kotak P3K yang lengkap dan terawat dengan baik, mayoritas responden setuju dengan pernyataan tersebut. Namun dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat pengguna layanan Bus Trans Jatim Koridor I pada dimensi *tangibles* adalah puas.

Reliability (Kehandalan)

Tabel 10.
 Hasil Tanggapan Responden Pada Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Atribut	Jawaban Responden					Total
	STS	TS	N	S	SS	
P6	0	2	25	41	32	100
P7	2	8	23	47	20	100
P8	0	0	26	49	25	100
P9	0	0	0	23	77	100
P10	1	7	49	41	2	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Tabel 11.
 Interval Nilai Pada Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
4,5 – 8,7	5 – 8	Tidak Puas	0	0
8,7 – 12,9	9 – 12	Kurang Puas	0	0
12,9 – 17,1	13 – 17	Cukup Puas	10	10
17,1 – 21,3	18 – 21	Puas	71	71
21,3 – 25,5	22 – 25	Sangat Puas	19	19
	Total		100	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Hasil analisis terhadap dimensi *reliability* masyarakat pengguna Bus Trans Jatim Koridor I, ditemukan atau diperoleh persepsi masyarakat pada kategori puas sebesar 71%. Masih terdapat 10% responden yang cukup puas walaupun pada kategori ini tidak lebih besar dari kategori sangat puas yang hanya 19%. Sebagian kecil masyarakat yang merasa cukup puas dikarenakan masih terdapat 2 responden tidak setuju dengan pernyataan (P6) bus tiba dan berangkat sesuai dengan jadwal

yang telah ditentukan, 2 responden sangat tidak setuju dan 8 responden tidak setuju dengan (P2) jumlah bus yang tersedia cukup untuk memenuhi kebutuhan penumpang, serta 1 responden sangat tidak setuju dan 7 responden tidak setuju dengan (P10) bus Trans Jatim terhubung dengan jaringan angkutan pengumpan/angkot/feeder.

Namun mayoritas responden setuju dan sangat setuju dengan semua pernyataan. Terutama pada (P8) informasi yang disampaikan di dalam bus terkait halte yang akan dilewati jelas dan mudah dipahami. 49 responden setuju dan (P9) sistem pembayaran mudah dan praktis, 77 responden sangat setuju. Pasal 9 PM 10 Tahun 2012 tentang SPM Angkutan Massal, keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa. Aspek tersebut terdiri atas ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus, informasi waktu kedatangan bus, informasi halte yang akan dilewati, serta sistem pembayaran. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat pengguna Bus Trans Jatim Koridor I pada dimensi *reliability* adalah puas.

Responsiveness (Cepat Tanggap)

Tabel 12.

Hasil Tanggapan Responden Pada Dimensi *Responsiveness* (Cepat Tanggap)

Atribut	Jawaban Responden					Total
	STS	TS	N	S	SS	
P11	0	0	8	57	35	100
P12	0	0	6	49	45	100
P13	6	14	36	25	19	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Tabel 13.

Interval Nilai Pada Dimensi *Responsiveness* (Cepat Tanggap)

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
2,5 – 5,1	3 – 5	Tidak Puas	0	0
5,1 – 7,7	6 – 7	Kurang Puas	0	0
7,7 – 10,3	8 – 10	Cukup Puas	15	15
10,3 – 12,9	11 – 12	Puas	40	40
12,9 – 15,5	13 – 15	Sangat Puas	45	45
	Total		100	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Hasil analisis terhadap dimensi *responsiveness* masyarakat pengguna Bus Trans Jatim Koridor I, ditemukan atau diperoleh persepsi masyarakat pada kategori sangat puas sebesar 45%, puas 40%, dan cukup puas 15%. Rahmayanty (2010) berpendapat bahwa dalam standar pelayanan, komponen yang harus dipenuhi salah satunya adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan publik. Mayoritas responden memilih jawaban setuju dengan pernyataan (P11) petugas/pramujasa sigap dalam menangani keadaan darurat di dalam bus dan (P12) petugas bus trans selalu siap sedia dan siap membantu penumpang, dengan jumlah masing-masing 57 responden untuk P11 dan 49 responden untuk P12.

Sesuai dengan pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menetapkan standar pelayanan, yang salah satu komponennya yaitu penanganan pengaduan saran dan masukan. Meskipun pada pernyataan (P13) tersedianya informasi call center atau nomor pengaduan di dalam bus dan halte terdapat 6 responden sangat tidak setuju dan 14 responden tidak setuju, hal ini tidak lebih besar dari responden yang setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat pengguna layanan Bus Trans Jatim Koridor I pada dimensi *responsiveness* dapat dikatakan sangat puas.

Assurance (Jaminan)

Tabel 14.
 Hasil Tanggapan Responden Pada Dimensi Assurance (Jaminan)

Atribut	Jawaban Responden					Total
	STS	TS	N	S	SS	
P14	0	21	40	34	5	100
P15	0	4	45	36	15	100
P16	0	8	22	46	24	100
P17	0	0	13	57	30	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Tabel 15.
 Interval Nilai Pada Dimensi Assurance (Jaminan)

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
3,5 – 6,9	4 – 6	Tidak Puas	0	0
6,9 – 10,4	7 – 10	Kurang Puas	3	3
10,4 – 13,9	11 – 13	Cukup Puas	18	18
13,9 – 17,4	14 – 17	Puas	71	71
17,4 – 20,5	18 – 20	Sangat Puas	8	8
	Total		100	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Hasil analisis terhadap dimensi responsiveness masyarakat pengguna Bus Trans Jatim Koridor I, ditemukan atau diperoleh persepsi masyarakat pada kategori Puas 71%, cukup puas 18%, sangat puas 8%, serta kurang puas 3%. Dimensi ini satu-satunya dimensi yang memiliki responden yang merasa kurang puas. Hal ini dikarenakan, sebanyak 21 responden tidak setuju dengan pernyataan (P14) tersedia informasi yang memuat nama halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan, tarif, peta rute dan koridor pelayanan di halte jelas dan mudah diakses. Sebanyak 4 responden tidak setuju dengan pernyataan (P15) Bus Trans Jatim memiliki sistem pelaporan dan penanganan keluhan yang efisien, serta 8 responden tidak setuju dengan pernyataan (P16) penumpang dapat mengakses informasi tentang perubahan jadwal dengan mudah. Pada P14 dan P15 mayoritas responden memilih jawaban Netral. Sedangkan pada (P17) bus Trans Jatim menerapkan standar keselamatan lalu lintas, mayoritas responden yaitu sebesar 57 responden setuju. Begitu juga dengan P16 mayoritas sebesar 46 responden setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat pengguna layanan Bus Trans Jatim Koridor I pada dimensi *assurance* dapat dikatakan puas.

Empathy (Empati)

Tabel 16.
 Hasil Tanggapan Responden Pada Dimensi *Empathy* (Empati)

Atribut	Jawaban Responden					Total
	STS	TS	N	S	SS	
P18	2	48	24	23	3	100
P19	0	3	17	50	30	100
P20	0	0	3	68	29	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Tabel 17.
 Interval Nilai Pada Dimensi *Empathy* (Empati)

Interval Statistik	Interval Skor Jawaban	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
2,5 – 5,1	3 – 5	Tidak Puas	0	0
5,1 – 7,7	6 – 7	Kurang Puas	0	0
7,7 – 10,3	8 – 10	Cukup Puas	33	33
10,3 – 12,9	11 – 12	Puas	56	56
12,9 – 15,5	13 – 15	Sangat Puas	11	11
	Total		100	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Hasil analisis terhadap dimensi responsiveness masyarakat pengguna Bus Trans Jatim Koridor I, ditemukan atau diperoleh persepsi masyarakat pada kategori puas sebesar 56%, cukup puas 33%, dan sangat puas 11%. Pada dimensi ini jumlah responden cukup puas lebih besar daripada dimensi yang lain. Mayoritas responden sebesar 48 responden memilih jawaban tidak setuju dengan pernyataan (P18) bidang miring/ramp untuk pengguna disabilitas pada halte tidak licin dan tidak curam. Selain itu, terdapat 2 responden yang sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Namun, pada pernyataan (P19) fasilitas khusus, seperti tempat duduk yang dapat dilipat atau ruang yang luas, untuk penumpang dengan disabilitas digunakan dengan semestinya, dan (P20) petugas memiliki perhatian penuh terhadap pengguna Bus Trans Jatim, mayoritas responden, secara berturut-turut sebesar 50 dan 68 responden memilih jawaban untuk setuju dengan kedua pernyataan tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat pengguna layanan Bus Trans Jatim Koridor I pada dimensi *empathy* dapat dikatakan puas.

5. Variabel Persepsi

Persepsi merupakan bagian penting dari perilaku individu dan memainkan peran kunci dalam mengerti dan berinteraksi dengan dunia sekitar, persepsi mengacu pada cara individu menafsirkan dan memberikan makna pada rangsangan atau informasi yang diterima dari lingkungannya. Hasil tanggapan responden dan hasil interval nilai yang telah dijelaskan di atas, selanjutnya dapat disimpulkan persepsi masyarakat pengguna layanan transportasi publik oleh Bus Trans Jatim puas atau tidak. Berikut adalah hasil keseluruhan tanggapan responden pada seluruh dimensi kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I.

Tabel 18.
 Rekapitulasi Persepsi Pengguna Bus Trans Jatim Koridor I

Interval Nilai	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
20 – 36	Tidak Puas	0	0
37 – 52	Kurang Puas	0	0
53 – 68	Cukup Puas	8	8
69 – 84	Puas	85	85
85 – 100	Sangat Puas	7	7
Total		100	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Hasil tersebut diperoleh dari perhitungan total skor jawaban 100 responden dengan menggunakan *Microsoft Excel*. Melalui analisis yang telah dilakukan, terungkap bahwa sebagian besar skor jawaban yang diberikan oleh para responden berada dalam interval nilai 69 - 84. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi para pengguna layanan Bus Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo-Surabaya-Gresik) terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat digolongkan ke dalam kategori "Puas," dengan persentase sebesar 85%.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I, dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat pengguna layanan tersebut memberikan persepsi yang positif terhadap layanan tersebut. Secara keseluruhan, persepsi masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi sebesar 85%, dengan mayoritas responden merasa puas terhadap aspek-aspek pelayanan yang diukur. Meskipun mayoritas masyarakat merasa puas dengan layanan Bus Trans Jatim Koridor I, ada beberapa area yang memerlukan perbaikan. Dalam jangka panjang, penting untuk mempertimbangkan perluasan dan peningkatan kualitas shelter-shelter yang sering mengalami kepadatan, terutama pada shelter Terminal Purabaya. Hal ini akan mengurangi kemungkinan penumpang merasa tidak nyaman saat naik dan turun dari bus. Selain itu, perbaikan kondisi *ramp* untuk pengguna disabilitas pada shelter. Mengingat adanya tingginya jumlah penumpang, perlu dipertimbangkan untuk menggunakan armada yang lebih besar. Bus yang lebih besar dapat menampung lebih banyak penumpang dalam satu perjalanan.

REFERENSI

Assael. 2001. *Consumer Behavior*. 6 ed. New York: Thomson Learning.

Azis, Irmawati. 2014. "Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Perpustakaan STAN." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga.

Korlantas Polri. 2023. "Jumlah Data Kendaraan Per POLDA."
<http://rc.korlantas.polri.go.id:8900/eri2017/laprekappolda.php>.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. 14 ed. Pearson

Education.

M. Hanung Kuncoro. 2022. "Buy The Service (BTS), Upaya Menggalakkan Angkutan Massal Perkotaan." *dishub.acehprov.go.id*.

<https://dishub.acehprov.go.id/informasi/buy-the-service-bts-upaya-menggalakkan-angkutan-massal-perkotaan/>.

Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS.

Parasuraman, A, Leonard L Berry, dan Valarie A Zeithaml. 1988. "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality." *Journal of retailing* 64(1): 12–40.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. (2015).

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. (2012).

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelot dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.(2009)