

**KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK DI JAWA TIMUR
(Studi Kasus: Pelayanan Transportasi Publik Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik -
Surabaya - Sidoarjo)**

Fani Lailatul Fitri¹, Yaqub Cikusin², Khoiron³

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang Jl.
Mayjen Haryono No.193, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang Jawa Timur 65144
Indonesia*

Email: fanilailatulfitri@gmail.com

ABSTRAK

Masalah kualitas layanan transportasi umum adalah hal yang penting sebagai tolak ukur pada layanan transportasi publik. Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurangnya kualitas pelayanan transportasi publik Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik – Surabaya – Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk memahami dan mendeskripsikan kualitas layanan transportasi Bus Trans Jatim sebagai sarana transportasi publik di Jawa Timur, yang diukur menggunakan 6 (enam) elemen dari Sinambela (2010: 6) yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak Dan Kewajiban. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Yang menggunakan teknik pengumpulan data Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bus Trans Jatim sudah memenuhi aspek-aspek dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sehingga layanan transportasi publik bus Trans Jatim sudah bisa dikatakan berjalan dengan baik dan berkualitas. Oleh karena itu, masyarakat merasa puas dengan layanan dan fasilitas Bus Trans Jatim.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Transportasi Publik, Bus Trans Jatim

Pendahuluan

Setiap Negara memiliki kewajiban dan hak dalam melayani warga negara untuk mendapatkan hak serta kebutuhannya agar dapat terpenuhi. Pelayanan publik sendiri yakni landasan UUD Republik Indonesia Tahun 1945. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, yang mendefinisikan pelayanan publik merupakan seluruh bentuk aktivitas yang diselenggarakan oleh pelaksana pelayanan publik yang mempunyai tujuan untuk memberikan kebutuhan warga negara dalam menerima layanan. Penyelenggara pelayanan publik merupakan lembaga pemerintah, baik lembaga pemerintah pusat ataupun daerah. Selain itu, cara untuk mengoptimalkan kualitas layanan seperti yang telah dijelaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2000, yang membahas tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), pada hal tersebut perlu disusun studi mengenai tingkat kepuasan masyarakat sebagai acuan untuk mengevaluasi tingkat suatu kualitas layanan.

Bentuk pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat diantaranya adalah pelayanan publik di bidang jasa, seperti halnya jasa transportasi publik. Transportasi publik merupakan elemen penting dalam kebutuhan manusia, serta

dijadikan pemerintah sebagai aspek penting dalam pelayanan publik untuk menunjang kebutuhan masyarakat. Karena, sarana transportasi adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan masyarakat dalam kebutuhan sehari-hari. Dengan adanya transportasi publik, mobilitas masyarakat jadi terbantu kemanapun dan dimanapun. Salah satu perusahaan pengelola layanan transportasi publik milik pemerintah adalah (Perum Damri) atau yang disebut dengan Perusahaan Umum Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia.

Dengan hal itu, sebagai upaya pengembangan layanan transportasi publik dengan konsep *Buy The Service* di Provinsi Jawa Timur, Perum Damri yang berkolaborasi dengan Pemprov Jatim menyediakan operasional bus yang bernama Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik - Surabaya - Sidoarjo. Pengadaan transportasi umum Bus Trans Jatim di kawasan gerbang kertosusila adalah bentuk penerapan dari Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2019, yang mempunyai tujuan dalam mendukung realisasi pembangunan ekonomi di kawasan Aglomerasi. Angkutan Aglomerasi merupakan angkutan yang menggabungkan kumpulan beberapa aktivitas pada lokasi dan kawasan tertentu, seperti halnya kawasan industri, pemukiman, perdagangan, dll. Sehingga, bertujuan untuk

meningkatkan perekonomian masyarakat dan penduduk Jawa Timur.

Tujuan diluncurkannya Bus Trans Jatim sendiri adalah untuk memberikan pelayanan prima pada sektor transportasi publik dengan menggandeng pihak swasta sebagai pengelola. Dan juga merupakan sebuah solusi dan inovasi sekaligus visi dari perwujudan Bus Trans Jatim sebagai pilihan baru bagi masyarakat terhadap alat mobilitas sehari-hari. Tercatat pada minggu pertama pengoperasiannya, pengguna layanan Bus Trans Jatim mencapai 2.800 – 3.000 penumpang perhari. Dan sampai saat ini pengguna layanan Bus Trans Jatim terus naik sampai menyentuh angkut 3.500 – 4.000 penumpang per hari.

Pada realitasnya, belakangan ini masyarakat mulai komplain terkait dengan pelayanan Bus Trans Jatim, beberapa masyarakat komplain karena penempatan halte yang hanya ada di beberapa titik kota, waktu operasional lama, kurangnya kenyamanan, kurangnya armada bus dan rute perjalanan, sehingga masyarakat merasa dirugikan sebagai pengguna layanan transportasi publik. Terkait hal itu, peneliti tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik – Surabaya - Sidoarjo sebagai sarana transportasi publik di Jawa Timur.

Karena kualitas layanan transportasi publik menjadi acuan masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi Bus Trans Jatim. Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Kualitas Pelayanan Transportasi Publik di Jawa Timur (Studi Pada Transportasi bus trans jatim koridor I Rute Gresik - Surabaya - Sidoarjo)”**

Rumusan Masalah

Bagaimana Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bus Trans Jatim Korido I Rute Gresik - Surabaya - Sidoarjo dalam meningkatkan kepuasan masyarakat:

Tujuan Penelitian

1. Secara objektif untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik – Surabaya – Sidoarjo.
2. Secara subjektif untuk menambah wawasan dan pengetahuan pada penerapan teori-teori yang dipelajari sebagai kualitas pelayanan transportasi publik.

Manfaat Penelitian

Dapat disimpulkan beberapa manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan referensi dan kontribusi dalam peningkatan ilmu administrasi publik. Dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya

dalam kajian kualitas layanan transportasi publik.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan mampu memberikan solusi, inovasi dan juga rekomendasi saran terhadap Pemprov Jatim untuk mengembangkan kualitas pelayanan transportasi publik khususnya pada layanan Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik – Surabaya – Sidoarjo

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik

Pelayanan publik bisa diartikan sebagai aktivitas yang dijalankan oleh pemerintah guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang sesuai dengan pelaksanaan dan ketentuan peraturan undang-undang. Pelayanan publik merupakan disiplin ilmu Administrasi Negara yang harus diperhatikan penyelesaiannya secara menyeluruh. Karena aktivitas pelayanan pada warga negara adalah tugas dan fungsi dari Administrasi Negara di Indonesia. Pelayanan publik adalah semua bentuk aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh lembaga Pemerintah Pusat maupun Daerah, dan berada dibawah naungan BUMN atau BUMD, pelayanan tersebut dapat berupa barang atau jasa, dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penjelasan lain tentang pelayanan publik juga disampaikan oleh Sinambela (2010:5) pada buku Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi yang menjelaskan bahwa pelayanan publik diartikan dengan kumpulan aktivitas yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan dengan tujuan untuk mencukupi kebutuhan warga negara. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia pada nomor 63/KEPM.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggara layanan publik, yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian semua aktivitas layanan yang dilaksanakan oleh pemerintah selaku pengelola layanan, yang mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan baik penerima layanan maupun pelaksana layanan, yang harus sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang.

Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan dijelaskan oleh Lewis dan booms (1983), dalam bukunya Tjiptono (2005: hal 121) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan digunakan sebagai tolak ukur seberapa baik tingkat keefektifan layanan yang telah diberikan. Pelayanan dapat digambarkan berkualitas dan memuaskan jika penyedia layanan tersebut bisa mencukupi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan publik juga dijelaskan menurut pandangan Sinambela (2010: 6) dalam buku yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi menjelaskan bahwa secara teoritis tujuan dari

pelayanan publik ialah untuk memadai kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, untuk memenuhi kepuasan masyarakat tersebut dibutuhkan kualitas pelayanan prima, yang terdiri dari beberapa 6 (enam) unsur yaitu:

1. *Transparansi*

Transparansi merupakan layanan yang mempunyai sifat terbuka, mudah dimengerti, dan juga bisa dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan.

2. *Akuntabilitas*

Akuntabilitas merupakan layanan yang dipertanggungjawabkan sesuai aturan undang-undang.

3. *Kondisional*

Kondisional adalah layanan yang disesuaikan dengan kondisi dan kapasitas pelaksana dan penerima layanan, yang berdasarkan pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. *Partisipatif*

Partisipatif adalah jenis layanan yang mengharuskan penyelenggara layanan untuk mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. *Kesamaan Hak*

Kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak membedakan berdasarkan faktor apapun, baik dari aspek agama, golongan, dan juga status sosial.

6. *Keseimbangan Hak dan Kewajiban*

Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan layanan yang harus memperhatikan keadilan dari penyelenggara dan penerima layanan.

Transportasi Publik

Transportasi umum atau biasa disebut dengan transportasi publik merupakan alat transportasi saat seseorang yang berpergian tidak menggunakan kendaraan sendiri. Transportasi Publik pada umumnya termasuk Bus, Angkot, Kereta Api, Pesawat, dan lain-lain. Tujuan dari adanya transportasi publik untuk membantu masyarakat dalam menjangkau tempat yang ingin di tuju.

Oleh karena itu, manfaat terbesar dari transportasi publik bagi masyarakat yang membawa kendaraan pribadi ialah dapat membantu mengurangi kemacetan jalan, dan juga polusi udara. Peran utama transportasi umum pada aktivitas ekonomi memerlukan adanya sistem transportasi yang handal, efektif dan efisiensi. Transportasi yang efektif dan efisiensi merupakan transportasi yang dapat memberikan kapasitas angkut yang sistematis dengan tertib, aman, nyaman dan biayanya juga terjangkau secara ekonomi, sehingga dapat membantu mobilitas masyarakat dalam kegiatan sehari-hari.

Bus Trans Jatim

Bus Trans Jatim adalah layanan transportasi umum yang beroperasi dengan menggunakan konsep Bus The Service, dan beroperasi dalam jaringan antar kota di wilayah perkotaan Provinsi Jawa Timur, tepatnya dikawasan gerbangkertosusila. Layanan transportasi bus trans jatim sendiri disediakan oleh pemerintah tepatnya oleh Dinas Perhubungan Jawa Timur, dan dijalankan oleh Perusahaan Umum Djawatan Angkutan Motor Repoebluk Indonesia (Perum Damri) di Kota Surabaya sebagai operator Utama.

Dalam rangka meningkatkan kebutuhan dan pembangunan angkutan masal dengan model Bus The Service di Provinsi Jawa Timur, Perum Damri yang berkerjasama dengan pemerintah provinsi Jawa Timur menyediakan layanan operasional Bus Trans Jatim Koridor I dengan Rute Gresik – Surabaya – Sidoarjo.

Pemenuhan sarana transportasi umum di wilayah Gerbangkertosusila ialah bentuk implementasi Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2019, yang bertujuan untuk membantu percepatan pertumbuhan ekonomi di kawasan perkotaan Aglomerasi Jawa Timur. Pelaksanaan Peraturan Presiden ini dilakukan oleh Dinas Perhubungan Jawa Timur melalui Proyek Trans Jatim.

Standar tarif yang telah ditetapkan pada layanan Bus Trans Jatim untuk jarak jauh maupun dekat adalah sebesar Rp.5000,00 untuk umum, dan Rp.2.500 untuk pelajar dan Santri. Tarif ini berlaku selama penumpang tidak turun dan meninggalkan halte. Dengan standar biaya tersebut masih terbilang sangat terjangkau dibandingkan dengan tariff transportasi umum yang sudah ada, dan dengan rute yang sama. Selain itu, pembayaran layanan Bus Trans Jatim dapat dilakukan dengan cara tunai maupun Nontunai (cashless).

Metode Penelitian

Penelitian yang diterapkan pada penelitian ini ialah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Meleong (2010: 8), penelitian kualitatif bertujuan untuk mengetahui fenomena yang terjadi dalam objek penelitian. Tujuan peneliti memilih penelitian kualitatif ini adalah karena tidak hanya menitikberatkan pada pengumpulan data dalam bentuk kualitas, tetapi juga gambaran secara jelas dan nyata mengenai apa yang terjadi di lapangan.

Data yang didapat merupakan fakta-fakta yang terjadi dilapangan, yang didapat dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Dengan menggunakan teknik analisis data interaktif oleh Miles, Huberman (2014) yang menggunakan empat tahap yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik - Surabaya - Sidoarjo.

Bus Trans Jatim merupakan layanan transportasi umum yang menggunakan konsep Bus *The Service* yang berada di Provinsi Jawa Timur yang merupakan angkutan Aglomerasi. Angkutan Aglomerasi merupakan angkutan yang menghubungkan beberapa pusat kegiatan, yang dikelompokkan dari beberapa aktivitas pada lokasi atau kawasan tertentu. Seperti halnya kawasan industri, pemukiman, perdagangan, dan lain-lain. Sehingga bertujuan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat dan penduduk Jawa Timur.

Program bus Transjati Koridor I mendapatkan respon positif dari masyarakat Jawa Timur khususnya masyarakat di wilayah Sidoarjo - Surabaya - Gresik. Yang dapat dilihat melalui tabel perkembangan penumpang Bus Trans Jatim saat ini. Hal itu yang menjadi faktor utama ditambahnya armada bus untuk Koridor I dan juga penambahan Koridor agar lebih banyak lagi masyarakat Jawa Timur yang dapat menikmati transportasi umum yang nyaman dengan harga terjangkau dan dapat diakses melalui aplikasi via mobile phone. Dan dapat melakukan pembayaran non-tunai dengan cara pemindaian kode QRIS pada semua Platform. Seperti ShoopePay, Dana, M-banking, Gopay, dll.

Tabel. Perkembangan Penumpang Bus Trans Jatim Koridor I

Bulan	Jumlah penumpang	Load Factor
Agustus (19-22 Agustus 2022)	45.984	84,67%
September 2022	106.881	86,13%
Oktober 2022	126.967	101%
November 2022	119.356	116%
TOTAL	518.941	105,56%

Sumber: Data di Olah Penulis

Fokus dari kualitas pelayanan publik adalah kepuasan para penerima layanan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan suatu pelayanan yang berkualitas. Seperti yang dijelaskan oleh Sinambela (2010:6), pada buku Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi (2010:6) menjelaskan bahwa tujuan dari pelayanan publik merupakan untuk memuaskan masyarakat. Oleh karena itu, oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat tersebut di butuhkan pelayanan yang prima. Dengan hal itu, untuk mengukur kualitas pelayanan transportasi publik Bus Trans Jatim Koridor I rute Gresik - Surabaya - Sidoarjo peneliti menggunakan acuan teori dari bukunya Sinambela (2010:6) yang mempunyai 6 (enam) elemen, antara lain yaitu:

1. Transparansi

Elemen transparansi yang dijelaskan oleh Sinambela (2010: 6) merupakan layanan yang bersifat terbuka, diberikan secara memuaskan, dan juga mudah dimengerti. Transparansi publik berguna untuk pengukuran standar kualitas layanan yang realistis dan akurat, sehingga kualitas pelayanan tersebut dapat dipublikasikan kepada masyarakat. Dengan elemen transparansi dapat mengetahui kemudahan tempat, lokasi, sarana pelayanan yang memadai, dan mudah dijangkau masyarakat pengguna layanan.

Terdapat beberapa indikator untuk mengetahui sejauh mana tingkat transparansi pelayanan publik yaitu: Pertama, transparansi dalam pelaksanaan layanan publik. Kedua, mengacu pada tingkat kemudahan peraturan dan prosedur layanan yang dapat dimengerti oleh penerima layanan dan pihak-pihak yang lain. Ketiga, kelancaran dalam mendapatkan informasi dari penyedia layanan.

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Cito Eko Yuly Prasetyo S.Tr selaku bagian perencanaan dan Operasional Bus Trans Jatim yang menjelaskan bahwa: "Pelayanan Bus Trans Jatim ini juga dapat digunakan dan digunakan oleh semua pihak, anak kecil, remaja, pelajar, anak sekolah, pekerja, dan umum lainnya. Kita juga menyediakan aplikasi untuk mengakses pelayanan yang sudah terakomodir di Google Playstore dan Appstore nama aplikasinya "Trans Jatim-Ajaib".

Berdasarkan survey peneliti, pelayanan transportasi publik Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik - Surabaya - Sidoarjo sudah dapat diakses dan di gunakan oleh semua masyarakat dari berbagai kalangan, mulai dari pelajar, santri, umum, difable, dan lain-lain. Pelayanan Bus Trans Jatim juga di dilengkapi dengan Aplikasi Bus Trans Jatim yang bernama "Transjati-Ajaib". Aplikasi Transjati-Ajaib menyediakan beberapa informasi terkait pelayanan Bus Trans Jatim seperti informasi halte untuk mengetahui nama-nama halte pada layanan Bus Trans Jatim, informasi Bus untuk mengetahui posisi radius bus dan jumlah penumpang, informasi rute untuk mengetahui infografis rute, augmented reality fitur yang dapat melihat lokasi halte sejauh radius yang ditentukan, informasi jumlah penumpang untuk mengetahui bus dalam kondisi penuh atau tidak.

2. Akuntabilitas

Selanjutnya ialah elemen Akuntabilitas merupakan pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan dengan peraturan undang-undang. Akuntabilitas merupakan suatu indikator yang memperlihatkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan layanan dengan nilai-nilai atau norma-norma yang berlaku di masyarakat, seperti keterbukaan pelayanan,

prinsip keadilan, dan juga jaminan penegakan hukum (Dwiyanto, 2002). Dari survey hasil peneliti menunjukkan bahwa pelayanan transportasi Bus Trans Jatim bisa dipertanggungjawabkan dengan aturan undang-undang yang berlaku. Seperti yang telah dijelaskan oleh Bapak Cito Eko Yuli Saputro S.Tr selaku Perencanaan dan Operasional Bus Trans Jatim yang menjelaskan bahwa Pelayanan Bus Trans Jatim dapat di pertanggungjawabkan dengan 4 (empat) peraturan perundang-undangan.

Layanan operasional Bus Trans Jatim mengikuti beberapa undang-undang, antara lain:

- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan
- Peraturan Menteri Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Peraturan Menteri Hubungan Nomor. PM 9 Tahun 2020 tentang Pemberian Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan.
- Keputusan Dirjen Perhubungan Darat No. KP.792/AJ.205/DRJ/2021 tentang Pedoman Teknis Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan.

Beberapa perundang-undangan dan peraturan pemerintah tersebut merupakan landasan pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam melakukan pengoperasionalan transportasi Bus Trans Jatim.

3. *Kondisional*

Selanjutnya pada elemen Kondisional, pada Sinambela (2010: 6) Menjelaskan bahwa kondisional adalah pelayanan yang harus sesuai kondisi dan kesanggupan pelaksana dan penerima layanan memperhatikan prinsip efektif dan efesiensi. Dengan artian pemberi layanan transportasi Publik Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik – Surabaya - Sidoarjo harus bisa memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kemampuan apa yang telah disediakan. Sehingga masyarakat bisa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan dan disediakan.

Seperti yang telah dijelaskan oleh Bapak Cito Eko Yuly Saputro selaku bagian Perencanaan dan Operasional Bus Trans Jatim yang mengatakan bahwa pelayanan Bus Trans Jatim dalam sudut pandang Service Oriented itu dapat dikatakan efektif dan efesiensi untuk masyarakat pengguna layanan. Karena dengan harga tiket Rp.5000 Rupiah untuk umum dan Rp.2.500 untuk pelajar dan santri itu sangat membantu mobilitas masyarakat. Dengan harganya yang sangat murah dan tidak ada perbedaan antara jauh dekatnya jarak masyarakat pengguna layanan transportasi Bus Trans Jatim sangat terbantu.

4. *Partisipatif*

Selanjutnya pada elemen Partisipatif, seperti yang telah dijelaskan dalam Bukunya Sinambela (2010:6) menjelaskan bahwa partisipatif adalah pelayanan yang mendorong pemerintah selaku pemberi layanan untuk mempertimbangkan beberapa aspek kebutuhan, dan harapan masyarakat. Karena, keterlibatan masyarakat secara langsung dalam proses pelayanan publik adalah langkah awal untuk keberhasilan suatu pembangunan.

Dari survey hasil peneliti, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim sangat memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat. Seperti yang dikatakan pada wawancara oleh Bapak Cito Yuly Eko Prasetyo S.Tr selaku Perencanaan dan Operasional Bus Trans Jatim yang mengatakan bahwa pelayanan Bus Trans Jatim juga memperhatikan aspirasi masyarakat, kritik dan saran masyarakat, serta masukan dari masyarakat pengguna layanan.

Seperti kritik dan saran dari teman-teman difable, mereka mengusulkan pada setiap halte untuk dikasih list kuning atau merah sebagai sensor. Selain itu, saran dari beberapa pengguna layanan untuk bisa menambahkan halte di beberapa titik tempat dan penambahan armada. Dengan hal itu, kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan transportasi Bus Trans Jatim sangat diperhatikan

5. *Kesamaan hak*

Elemen selanjutnya yaitu kesamaan Hak, Sinambela (2010:6) menjelaskan bahwa kesamaan hak merupakan layanan yang tidak membedakan dari berbagai aspek manapun, baik agama, golongan, dan status sosial. Pelayanan Bus Trans Jatim tidak melakukan deskriminasi dan tidak membedakan pengguna layanan dari aspek apapun. Pasalnya semua masyarakat dari berbagai agama, golongan, dan juga status sosial bisa menggunakan fasilitas transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah Provinsi Jawa Timur tersebut.

Terkecuali ada perbedaan antara tempat duduk untuk penumpang Perempuan dan Laki-Laki, yang mana perempuan di depan dan Laki-Laki dibelakang. Hal itu diterapkan karena pernah kejadian sesuatu yang membuat penumpang tidak nyaman, oleh karna itu untuk menanggulangi kejadian tersebut supaya tidak terjadi lagi maka pihak operasional Bus Trans Jatim menerapkan aturan tersebut demi keamanan dan kenyamanan bersama pengguna layanan Transportasi Bus Trans Jatim

6. *Keseimbangan Hak Dan Kewajiban*

Selanjutnya elemen yang terakhir yaitu Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Seperti yang sudah dijelaskan oleh Sinambela (2010:6) yang mengatakan bahwa keseimbangan hak dan

tanggungjawab adalah layanan yang memperhatikan prinsip keadilan antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dalam artian pemerintah provinsi Jawa Timur khususnya pada pemerintahan Dinas Perhubungan selaku pemberi layanan harus memperhatikan hak dan kewajiban pemberi layanan pada penerima layanan dalam hal itu pengguna layanan Bus Trans Jatim. Pelayanan Bus Trans Jatim memperhatikan kualitas layanan kepada masyarakat.

Pasalnya umumnya tarif angkutan umum regular /existing Rp.22.000 – Rp.25.000. Tetapi Pemerintah Provinsi Jawa Timur memberikan subsidi tarif sebesar 80% per penumpang dari tariff angkutan umum regulan. Dengan landasan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. PM 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Peraturan Menteri Hubungan Nomor. PM 9 Tahun 2020 tentang Pemberian Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan. Dan juga Keputusan Dirjen Perhubungan Darat No. KP.792/AJ.205/DRJ/2021 tentang Pedoman Teknis Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan. Sehingga sektor pemerintahan wajib memberikan hak subsidi kepada masyarakat dengan harga yang terjangkau. Pemerintah wajib memberikan kualitas pelayanan yang prima pada pengguna layanan transportasi Bus Trans Jatim

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik – Surabaya – Sidoarjo maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sudah terselenggarakan dengan baik dan juga berkualitas, hal tersebut dapat dibuktikan melalui pengukuran dari 6 (enam) unsur dari Sinambela (2010: 6), yaitu:

1. Transparansi

Pelayanan Bus Trans Jatim bisa diakses dan digunakan oleh semua masyarakat, khususnya masyarakat Provinsi Jawa Timur. Layanan Bus Trans Jatim dilengkapi dengan aplikasi yang bernama “Transjatim-Ajaib” yang menyediakan informasi terkait pelayanan bus Trans Jatim. Dan menyediakan media pembayaran transportasi Non-tunai dengan pemindahan kode QRIS.

2. Akuntabilitas

Pelayanan operasional Bus Trans Jatim dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Undang-Undang No. 22 Tahun 2022 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan dan juga Peraturan Menteri No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.

3. Kondisional

Pelayanan Bus Trans Jatim secara kondisi dalam sudut pandang Service Oriented sudah efektif dan efisiensi untuk masyarakat pengguna layanan. Tetapi tidak dalam sudut pandang Provide Oriented untuk pemerintah dengan harga tiket yang seharusnya Rp. 20.000-Rp. 28.000 dikarenakan tidak balik modal.

4. Partisipatif

Pelayanan bus trans jatim memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Memperhatikan kebutuhan dan saran pengguna layanan untuk menambahkan list merah sebagai sensor, dan menambahkan armada bus untuk meningkatkan kualitas layanan.

5. Kesamaan hak

Pelayanan Bus Trans Jatim tidak melakukan deskriminasi dalam hal apapun. Semua masyarakat dari berbagai golongan dan status sosial bisa menggunakan fasilitas transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah Provinsi Jawa Timur tersebut.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemerintah provinsi jawa timur memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan bus trans jatim. Pemerintah memberikan subsidi pemotongan tarif hingga 80% per penumpang dari tarif angkutan umum regulan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik - Surabaya - Sidoarjo dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik - Surabaya - Sidoarjo, peneliti mencoba memberikan saran alternative dari hasil penelitian agar dapat membantu dalam meningkatkan kepuasan masyarakat untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, antara lain:

- Menambahkan armada bus dalam waktu-waktu tertentu, terutama pada jam kerja pagi dan sore hari.
- Memperpanjang waktu operasional bus, dari jam yang telah di tentukan.
- Mempercepat waktu keberangkatan pada siang hari

Daftar Pustaka

Buku dan jurnal

- Adjisasmita, S. A. (2018). *Perencanaan Sistem Transportasi Publik*. Penerbit: Graha Ilmu Press
- Andiri, S. A. (2015). *Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kapal Penumpang Trayek Gresik-Bawean Di Pelabuhan Gresik)* (Doctoral Dissertation, Universitas Airlangga)

- Dewi, N. U. (2017), *Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus: BRT Mamminasata)*. Skripsi, Program Studi Administrasi Negara Universitas Hasanuddin.
- L.P Sinambela, (2010). *Reformasi Pelayanan publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: CV Bumi Aksara.
- Maleong, L. J. (2010), *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles, M.B dan A.M Huberman, (2014). *Qualitative Data Analysis*. Buku Sumber Metode-Metode Baru. Jakarta: Penerbit UI Press.
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Penerbit: Bandung, CV Alfabeta.
- Wahyuni, R. D. (2017). *Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi di Stasiun Wonokromo Surabaya)*. JPAP:, 3(2).

Dokumen resmi negara

- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 2 Tahun 2022 tentang perubahan Peraturan MENHUB No. PM 9 Tahun 2020 tentang Pemberian Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan.
- Keputusan Dirjen Perhubungan Darat No. KP.792/AJ.205/DRJ/2021 tentang Pedoman Teknis Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan

Artikel berita

- Dhimas Ginanjar. (2022, August 5). *Gubernur Khofifah Bakal Launching Trans Jatim*. JawaPos.com; PT. JawaPos Group Multimedia – Available from: JawaPos.com. <https://www.jawapos.com/surabaya/05/08/2022/gubernur-khofifah-bakal-launching-trans-jatim/> [Diakses pada: 13 November 2022]
- RI, O. (2021). *Ombudsman Sentil Dishub Soal Pelayanan dan Pengaduan Bus Trans Jatim*. Available from: Ombudsman.go.id. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-sentil-dishub-soal-pelayanan-dan-pengaduan-bus-trans-jatim> [Diakses pada: 16 November 2022]
- Sofi Wahyu Ningrum, Slamet Muchsin, & Widodo, R. (2019). “Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Bidang Transportasi Umum Perkotaan (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang Provinsi Jawa Timur)”. 13(2), 53–61. Diunduh dari <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/2118/2027> [Diakses pada: 15 November 2022]