

Kualitas Pelayanan Publik pada Bus Trans Jatim Koridor II Rute Mojokerto-Surabaya

Azeria Diazpitaloka Putri Sulistyono^{1*}, Meirinawati², Eva Hany Fanida³, Trenda Aktiva Oktariyanda⁴

¹⁻⁴ Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

azeria.22065@mhs.unesa.ac.id¹, meirinawati@unesa.ac.id², evafanida@unesa.ac.id³,
trendaoktariyanda@unesa.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: meirinawati@unesa.ac.id

Abstract. *Public transportation plays an important role in supporting community mobility and accelerating regional economic growth. To improve public transportation services in East Java, the East Java Provincial Transportation Agency introduced the Trans Jatim Bus system. However, its implementation still faces several challenges, including long bus arrival times, the use of mobile applications that are difficult for elderly users, and inconsistencies in the availability of supporting facilities such as seating and trash bins at bus stops. This study aims to analyze the quality of Trans Jatim Bus services based on the service quality dimensions proposed by Wirtz and Lovelock. The research employs a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed using stages of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that reliability has not met service standards due to prolonged waiting times. Responsiveness and assurance were found to meet service standards, as passengers expressed satisfaction with service responses and complaint handling. Empathy was considered adequate, although accessibility issues for elderly passengers remain. Tangible aspects were also sufficiently met, but inconsistencies were found in the provision of seating and trash bins at several bus stops. Based on these findings, the study recommends increasing the number of buses on corridor 2, evaluating bus schedules, conducting public awareness campaigns, and ensuring the consistent provision of seating and trash bins at all bus stops to improve overall service quality.*

Keywords: *Passenger Satisfaction; Public Service; Public Transportation; Service Quality; Trans Jatim.*

Abstrak. Transportasi publik memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan mempercepat pertumbuhan ekonomi daerah. Untuk meningkatkan layanan transportasi publik di Jawa Timur, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur memperkenalkan sistem Bus Trans Jatim. Namun, dalam pelaksanaannya masih dihadapkan pada berbagai tantangan, antara lain waktu kedatangan bus yang relatif lama, penggunaan aplikasi layanan yang dinilai sulit bagi pengguna lanjut usia, serta ketidakkonsistenan ketersediaan fasilitas pendukung seperti tempat duduk dan tempat sampah di halte bus. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Bus Trans Jatim berdasarkan dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Wirtz dan Lovelock. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keandalan belum memenuhi standar layanan karena waktu tunggu bus yang cukup lama. Dimensi daya tanggap dan jaminan telah memenuhi standar layanan, ditunjukkan dengan kepuasan penumpang terhadap respons layanan dan penanganan keluhan. Dimensi empati dinilai cukup, meskipun masih terdapat kendala aksesibilitas bagi penumpang lanjut usia. Sementara itu, dimensi bukti fisik juga tergolong cukup, namun masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam penyediaan tempat duduk dan tempat sampah di beberapa halte. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan penambahan jumlah armada pada koridor 2, evaluasi jadwal keberangkatan bus, pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat, serta penyediaan fasilitas tempat duduk dan tempat sampah secara merata di seluruh halte guna meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kepuasan Penumpang; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Trans Jatim; Transportasi Publik.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan merupakan suatu kinerja atau penampilan yang bersifat tidak berwujud, mudah hilang, serta lebih dirasakan daripada dimiliki, di mana pelanggan turut berpartisipasi secara aktif dalam proses konsumsi jasa tersebut (Kotler & Keller dalam Rachman, 2021). Hal ini sejalan dengan definisi jasa sebagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain tanpa menghasilkan kepemilikan apa pun (Kotler & Keller dalam Bahalwan, 2021). Kualitas pelayanan pada dasarnya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen melalui penyampaian layanan yang akurat dan sesuai dengan harapan mereka (Tjiptono dalam Adawia et al., 2020). Pelayanan yang andal, responsif, disertai jaminan serta empati yang baik akan mendorong meningkatnya kepuasan pelanggan. Namun demikian, meskipun kualitas pelayanan yang baik menjadi harapan utama masyarakat, dalam praktiknya masih banyak ditemukan keluhan terkait pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan (Miftahul & Meirinawati, 2022).

Adisasmita (dalam Bahalwan, 2021) memaknai transportasi sebagai sarana untuk mengangkut atau memindahkan manusia serta barang dari satu lokasi ke lokasi lain. Dalam praktiknya, transportasi tidak hanya berfungsi sebagai alat perpindahan, tetapi juga menjadi penunjang utama pencapaian berbagai tujuan sosial, ekonomi, dan pembangunan. Ketersediaan jasa transportasi saat ini telah mampu mendukung hampir seluruh aktivitas manusia, sehingga keberadaannya berperan signifikan dalam mendorong kemakmuran bangsa dan perkembangan peradaban. Sejalan dengan itu, transportasi publik dipahami sebagai sistem perjalanan kolektif yang menyediakan layanan angkutan penumpang bagi masyarakat umum, dikelola melalui pengaturan jadwal operasional pada rute tertentu serta dikenakan tarif atau harga untuk setiap perjalanan (Pradana & A, 2022).

Transportasi merupakan elemen kunci dalam mendorong pembangunan ekonomi dan sosial. Secara ekonomi, sistem transportasi yang efektif mampu menekan biaya logistik, memperlancar arus perdagangan, serta membuka peluang kerja di berbagai sektor. Bagi Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia dengan lebih dari 17.000 pulau, peran transportasi menjadi sangat krusial untuk menjamin keterhubungan antarwilayah. Namun, realitas di lapangan menunjukkan adanya ketimpangan pembangunan infrastruktur: Pulau Jawa relatif memiliki jaringan transportasi yang lebih maju, sementara wilayah seperti Papua dan Maluku masih menghadapi keterbatasan akses. Di sisi lain, sektor transportasi juga dihadapkan pada tantangan serius, mulai dari kemacetan kronis di kota-kota besar seperti Jakarta hingga dampak lingkungan berupa peningkatan emisi karbon. Dari sudut pandang sosial, kualitas layanan transportasi belum sepenuhnya memenuhi harapan publik, yang tercermin dari masih

seringnya terjadi keterlambatan, kepadatan penumpang, serta interaksi layanan yang kurang responsif. Kondisi ini menunjukkan bahwa perbaikan transportasi tidak hanya menyangkut pembangunan fisik, tetapi juga peningkatan kualitas layanan dan keberlanjutan lingkungan.

Bus Trans Jatim merupakan layanan angkutan umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur sebagai upaya meningkatkan mobilitas masyarakat, khususnya di wilayah Jawa Timur. Salah satu layanan strategisnya adalah Bus Trans Jatim Koridor 2 dengan rute Mojokerto–Surabaya, yang berperan penting dalam mendukung pergerakan harian masyarakat, sekaligus berkontribusi pada pengurangan kemacetan dan penurunan angka kecelakaan lalu lintas. Dalam konteks transportasi publik, kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kenyamanan, kepuasan, dan minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum (Herlynawati et al., 2024). Oleh karena itu, kehadiran Bus Trans Jatim diharapkan dapat memberikan manfaat yang nyata dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Meskipun telah beroperasi untuk memenuhi kebutuhan transportasi antarkota, Bus Trans Jatim Koridor 2 masih menghadapi sejumlah tantangan dalam aspek pelayanan. Permasalahan seperti ketepatan waktu, kebersihan, keamanan, serta kelengkapan fasilitas masih belum sepenuhnya optimal. Kondisi pelayanan yang kurang baik berpotensi menurunkan kepuasan pengguna, terutama bagi kelompok yang sangat bergantung pada layanan ini, seperti pekerja harian dan mahasiswa. Dampak lanjutannya dapat memperlebar kesenjangan akses transportasi publik dan mendorong kembali penggunaan kendaraan pribadi. Seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk di Surabaya dan Mojokerto, kebutuhan akan transportasi publik yang andal dan berkualitas menjadi semakin mendesak. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa Bus Trans Jatim Koridor 2 masih menghadapi kendala serius dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan Laporan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur (2023), tingkat kepuasan penumpang berada pada kisaran 68–75%, dengan keluhan utama terkait ketepatan waktu layanan yang hanya mencapai sekitar 70%. Rendahnya kinerja ketepatan waktu ini dipengaruhi oleh kemacetan di jalur tol maupun ruas jalan yang belum memiliki prioritas khusus busway. Di sisi lain, jumlah penumpang harian tercatat mencapai 18.000–22.000 orang (Laporan Kajian Evaluasi Trans Jatim, 2024). Tingginya permintaan ini sering kali menyebabkan load factor melebihi 85%, yang berdampak pada kepadatan penumpang dan menurunnya tingkat kenyamanan selama perjalanan. Selain itu, kondisi fasilitas fisik, seperti kebersihan armada dan aksesibilitas halte, masih memerlukan perbaikan agar dapat mendukung pelayanan yang inklusif dan layak. Berbagai hambatan operasional tersebut menunjukkan perlunya identifikasi yang lebih sistematis terhadap aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Upaya ini penting agar layanan Bus Trans Jatim Koridor 2

dapat berjalan lebih efektif dan efisien, sekaligus sejalan dengan program pemerintah dalam pengembangan transportasi publik yang ramah lingkungan dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan untuk menganalisis kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dan kondisi aktual di lapangan, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi kebijakan yang aplikatif guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. KAJIAN TEORITIS

Pemenuhan hak warga negara oleh pemerintah tercermin salah satunya melalui penyediaan pelayanan publik yang bermutu dan selaras dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan publik dipahami sebagai rangkaian aktivitas administrasi negara yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan umum (Laksana & Meirinawati, 2023). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik berperan sebagai indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Hayat dalam Fitriana & Eprilianto, 2024). Pelayanan yang berkualitas menunjukkan bahwa proses dan hasil pelayanan telah berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kondisi tersebut tidak terlepas dari dukungan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi memadai, bersikap profesional, bertanggung jawab, serta mampu menjalankan tugas pelayanan secara efektif dan berorientasi pada kebutuhan publik.

Wirtz & Lovelock (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima indikator utama, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan sesuai janji secara konsisten dan akurat, termasuk kestabilan sistem serta ketersediaan layanan (*uptime*) sesuai waktu yang disepakati. Daya tanggap mencerminkan kesiapan dan kecepatan penyedia layanan dalam merespons permintaan maupun keluhan pelanggan, termasuk kejelasan informasi mengenai waktu pemberian jasa dan kecepatan penyelesaian layanan. Jaminan mengacu pada kredibilitas dan perilaku penyedia layanan yang mampu menumbuhkan kepercayaan, menciptakan rasa aman, serta meminimalkan risiko dan keraguan pelanggan, yang didukung oleh kompetensi, pengetahuan, keterampilan, serta sikap sopan dan ramah. Empati menekankan perhatian secara personal melalui kemudahan akses, komunikasi yang efektif, kemampuan mendengarkan, penyampaian informasi dengan bahasa yang mudah dipahami, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan secara individual. Sementara itu, bukti fisik berkaitan dengan kondisi fasilitas, kelengkapan peralatan dan material pendukung, serta penampilan petugas layanan sebagai representasi nyata dari kualitas dan profesionalisme layanan yang diberikan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena dianggap paling tepat untuk menggambarkan secara jelas dan sistematis permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada layanan bus Trans Jatim. Data penelitian dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi untuk melihat langsung kondisi pelayanan di lapangan, wawancara untuk menggali pengalaman serta pandangan informan, dan studi dokumentasi sebagai pendukung data dari sumber tertulis yang relevan. Analisis penelitian difokuskan pada dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Wirtz & Lovelock (2021), yang mencakup lima indikator utama, yakni reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, sebagai kerangka analitis dalam menilai kualitas pelayanan bus Trans Jatim secara menyeluruh.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 2 pada rute Mojokerto–Surabaya secara umum dapat dikatakan telah memenuhi standar dasar dalam menjawab kebutuhan pengguna jasa. Meski demikian, dalam praktik operasionalnya masih dijumpai sejumlah hambatan yang memengaruhi pengalaman penumpang. Untuk memahami kondisi tersebut secara lebih sistematis, analisis ini menggunakan kerangka dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Wirtz & Lovelock (2021). Kerangka ini menekankan lima indikator utama, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai alat analisis untuk menilai sejauh mana layanan Bus Trans Jatim Koridor 2 telah dijalankan secara konsisten, responsif, dan berorientasi pada kenyamanan serta kepercayaan pengguna. Uraian berikut akan menjelaskan masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut secara ringkas dan terfokus.

Reliabilitas (*Reliability*)

Reliability atau keandalan merujuk pada kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat sejak pertama kali, tanpa kesalahan, serta dalam batas waktu yang telah disepakati. Keandalan menekankan pentingnya ketepatan pelaksanaan layanan, terutama dalam memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan kepada pengguna layanan (Wirtz & Lovelock, 2021). Ketepatan waktu menjadi unsur krusial karena mencerminkan profesionalisme dan komitmen penyedia layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Parasuraman (dalam Amalia & Setiawati, 2021) menjelaskan bahwa waktu dalam konteks pelayanan bermakna kemampuan penyelenggara untuk menyelesaikan proses pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan durasi

yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian, ketepatan waktu tidak hanya berfungsi sebagai indikator efisiensi, tetapi juga sebagai tolok ukur keandalan layanan secara keseluruhan. Adapun ketepatan waktu dalam pelayanan dapat dilihat melalui beberapa aspek utama, yaitu ketepatan waktu pelayanan, ketepatan waktu tunggu, dan ketepatan waktu proses.

Bus Trans Jatim Koridor 2 dengan rute Mojokerto–Surabaya memiliki jadwal keberangkatan yang diperbarui setiap hari dan diumumkan melalui akun Instagram resmi Trans Jatim. Pada perencanaan operasionalnya, interval kedatangan dan keberangkatan bus ditetapkan sekitar 15 menit, dengan titik awal keberangkatan berlokasi di Terminal Kertajaya, Mojokerto. Penyusunan timetable ini bertujuan untuk mengatur arus armada agar tidak terjadi penumpukan kendaraan di jalan, sekaligus meminimalkan waktu tunggu penumpang di halte. Namun, meskipun jadwal telah ditetapkan secara sistematis, kondisi aktual di lapangan menunjukkan bahwa waktu tunggu kedatangan bus tidak selalu dapat diprediksi secara pasti. Ketidaksesuaian ini dipengaruhi oleh berbagai faktor lalu lintas, seperti kemacetan, adanya perbaikan jalan, serta keterbatasan kapasitas bus ketika jumlah penumpang telah mencapai batas maksimal.

JAM OPERASIONAL BUS TRANSJATIM
BUY THE SERVICE TRANSJATIM KORIDOR II

Minggu, 21 Desember 2025

DAFTAR TIME TABLE KEBERANGKATAN
DARI TERMINAL KERTAJAYA - SURABAYA

URUTAN BUS	TERM. KERTAJAYA		TERM. KERTAJAYA		TERM. KERTAJAYA		SELESAI OPERASIONAL
	STAY	BERANGKAT	TIBA	BERANGKAT	TIBA	BERANGKAT	
1	3:45	4:00	6:40	9:30	12:10	14:50	17:30
2	4:00	4:20	7:00	9:40	12:20	15:05	17:45
3	4:15	4:40	7:20	9:50	12:30	15:20	18:00
4	4:30	5:00	7:40	10:00	12:40	15:35	18:15
5	4:40	5:20	8:00	10:10	12:50	15:50	18:30
6	4:50	5:40	8:20	10:20	13:00	16:00	18:40
7	5:00	6:00	8:40	10:30	13:10	16:10	18:50
8	5:15	6:20	9:00	10:50	13:30	16:20	19:00
9	5:30	6:40	9:20	11:10	13:50	16:30	19:10
10	5:40	7:00	9:40	11:30	14:10	16:40	19:20
11	5:50	7:20	10:00	11:50	14:30	16:50	19:30
12	6:00	7:40	10:20	12:10	14:50	17:00	19:40
13	6:10	8:00	10:40	12:30	15:10	17:15	19:55
14	6:20	8:15	10:55	12:50	15:30	17:30	20:10
15	6:30	8:30	11:10	13:10	15:50	17:45	20:25
16	6:40	8:40	11:20	13:30	16:10	18:00	20:40
17	6:50	8:50	11:30	13:50	16:30	18:15	20:55
18	7:20	9:00	11:40	14:05	16:45	18:30	21:10
19	7:40	9:10	11:50	14:20	17:00	18:45	21:25
20	8:10	9:20	12:00	14:35	17:15	19:00	21:40

Gambar 1. Timetable Bus Trans Jatim Koridor II.

Sumber: Sosial Media Trans Jatim, 2025

Petugas Trans Jatim, baik yang bertugas di Koridor 2 maupun di kantor pusat, telah melakukan berbagai upaya inovatif untuk memastikan bus beroperasi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Hingga saat ini, Trans Jatim Koridor 2 didukung oleh jumlah armada yang memadai dengan waktu antara kedatangan bus (headway) sekitar 10 menit. Ketepatan waktu layanan menjadi faktor penting karena dapat meningkatkan minat masyarakat untuk beralih menggunakan angkutan umum dibandingkan kendaraan pribadi.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merujuk pada kesiapan serta kemampuan penyedia layanan dalam membantu pelanggan dan merespons setiap permintaan secara tepat. Konsep ini mencakup kejelasan informasi mengenai waktu pemberian layanan serta kecepatan dalam merealisasikan layanan tersebut (Wirtz & Lovelock, 2021). Lebih lanjut, Kaengke et al. (2022) menjelaskan bahwa daya tanggap mencerminkan kapasitas dan kemauan sumber daya manusia dalam organisasi untuk melayani konsumen secara efisien, mulai dari merespons pertanyaan, melayani pelanggan tepat waktu, mempercepat proses transaksi, hingga menangani keluhan atau permasalahan pelanggan secara efektif.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data secara komprehensif, dapat disimpulkan bahwa indikator daya tanggap (*responsiveness*) petugas Bus Trans Jatim Koridor 2 telah berada pada kategori baik. Hal ini tercermin dari sikap profesional petugas yang mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, serta kesiapan mereka dalam merespons pertanyaan maupun keluhan penumpang dengan cara yang solutif dan komunikatif. Kompetensi tersebut tidak terlepas dari pelatihan yang diterima petugas, yang secara nyata meningkatkan kemampuan mereka dalam memenuhi kebutuhan penumpang secara efisien. Tingginya tingkat daya tanggap ini memberikan dampak langsung terhadap pengalaman pengguna, khususnya dalam membangun rasa puas penumpang selama menggunakan layanan transportasi Bus Trans Jatim Koridor 2.



Gambar 2. Hasil IKM Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.

Sumber: Sosial Media Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, 2025

Dengan demikian, mutu interaksi yang terjalin antara petugas layanan dan penumpang memegang peran strategis dalam membangun serta mempertahankan loyalitas masyarakat terhadap penggunaan transportasi publik. Interaksi yang profesional, responsif, dan empatik tidak hanya meningkatkan kenyamanan perjalanan, tetapi juga membentuk persepsi positif yang mendorong pengguna untuk terus memilih moda transportasi publik secara berkelanjutan.

Jaminan (*Assurance*)

Menurut Brown (dalam Bachria & Fanida, 2019), jaminan merujuk pada pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas layanan, yang diharapkan mampu menumbuhkan rasa yakin dan kepercayaan masyarakat dalam memanfaatkan suatu layanan. Sejalan dengan itu, Wirtz & Lovelock (2021) memaknai jaminan sebagai rangkaian perilaku penyedia layanan yang secara konsisten membangun kepercayaan dan kejujuran kepada konsumen. Jaminan ini mencakup aspek keamanan yang memberi rasa bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan; kompetensi berupa keterampilan serta pengetahuan untuk menangani pertanyaan atau permasalahan konsumen; serta kesopanan yang tercermin dalam sikap ramah dan santun saat berinteraksi dengan konsumen. Dengan demikian, jaminan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga dengan sikap dan perilaku yang memperkuat hubungan kepercayaan antara penyedia layanan dan pengguna.

Pada layanan Bus Trans Jatim Koridor 2, pembentukan kepercayaan penumpang tercermin dari cara pengelola merespons dan menindaklanjuti kritik, keluhan, serta aduan yang disampaikan pengguna jasa. Dalam konteks layanan publik, khususnya transportasi umum, keluhan merupakan hal yang tidak terpisahkan dari pengalaman penumpang. Beberapa persoalan yang kerap muncul pada Koridor 2 meliputi waktu tunggu bus yang relatif lama, kondisi bus yang sering penuh hingga menimbulkan kepadatan penumpang, serta sikap petugas dalam melayani pengguna. Keluhan-keluhan tersebut secara aktif disampaikan oleh penumpang melalui media sosial resmi Trans Jatim, seperti Instagram dan TikTok. Menariknya, pihak Customer Service Trans Jatim menunjukkan respons yang cukup cepat dan terbuka terhadap berbagai aduan tersebut, sehingga memberikan sinyal adanya komitmen untuk mendengarkan suara penumpang dan memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan.

Gambar 3. Layanan Aduan Pada Aplikasi TRANSJATIM AJAIB.

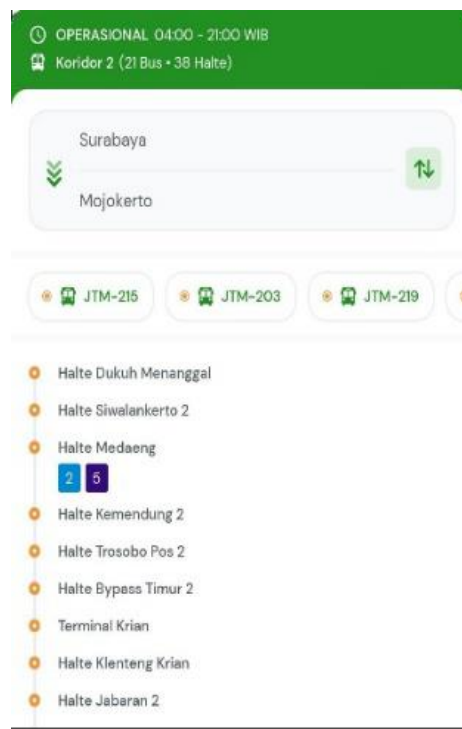
Sumber: Aplikasi TRANSJATIM AJAIB, 2025.

Pelayanan bus Trans Jatim secara umum telah berjalan dengan baik. Kondisi ini tercermin dari terciptanya rasa aman yang dirasakan oleh penumpang selama menggunakan layanan, serta sikap petugas yang sopan dan profesional dalam melayani. Selain itu, kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan penumpang dan memberikan pelayanan yang sesuai berperan penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap layanan Trans Jatim. Pemenuhan aspek-aspek tersebut menunjukkan bahwa indikator jaminan (*assurance*) telah mencapai standar yang diharapkan dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang optimal, efektif, dan dapat dipercaya.

Empati (*Emphaty*)

Empati dalam konteks layanan merujuk pada kemampuan perusahaan untuk benar-benar hadir dan peduli terhadap pelanggan. Wirtz dan Lovelock (2021) menjelaskan bahwa empati tercermin dari kemudahan akses dan keterjangkauan layanan, kemampuan perusahaan untuk dihubungi, serta kualitas komunikasi yang menekankan pada kesediaan mendengarkan pelanggan. Selain itu, informasi yang disampaikan harus menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, sehingga pelanggan merasa dimengerti. Empati juga menuntut perusahaan untuk memahami pelanggan secara mendalam dengan mengenali karakteristik, harapan, dan kebutuhan mereka. Sejalan dengan pandangan tersebut, Tjiptono (dalam Mawarni et al., 2021) menegaskan bahwa empati merupakan bentuk perhatian nyata perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Berdasarkan temuan penelitian, penerapan indikator empati oleh pengelola Bus Trans Jatim Koridor 2 dapat dinilai berjalan secara efektif. Hal ini tercermin melalui tiga aspek utama, yaitu kemudahan akses, efektivitas komunikasi, serta pemahaman yang memadai terhadap karakteristik dan kebutuhan pengguna jasa. Aspek kemudahan akses terlihat dari kemampuan masyarakat menjangkau titik pemberhentian bus dengan relatif mudah, yang didukung oleh integrasi teknologi melalui aplikasi TRANSJATIM-AJAIB. Keberadaan aplikasi ini diperkuat oleh peran aktif petugas di lapangan yang sigap memberikan arahan lokasi secara jelas dan akurat, sehingga meminimalkan kebingungan penumpang dan meningkatkan kenyamanan dalam menggunakan layanan.



Gambar 4. Rute Bus Trans Jatim Koridor II.

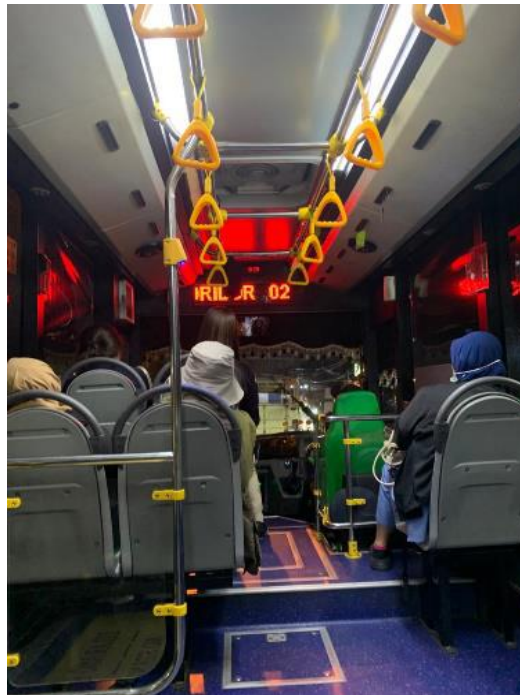
Sumber: Aplikasi TRANSJATIM AJAIB, 2025

Keterbatasan penggunaan aplikasi oleh kelompok rentan menunjukkan bahwa Trans Jatim perlu melakukan evaluasi agar sistem digital yang diterapkan bersifat inklusif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, dengan mempertimbangkan perbedaan usia, kemampuan, serta tingkat literasi digital pengguna. Di tengah keterbatasan tersebut, kualitas komunikasi antara petugas dan penumpang justru memperlihatkan pola interaksi dua arah yang efektif, di mana petugas mampu mendengarkan keluhan sekaligus menyampaikan informasi layanan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan, sehingga tetap mendukung kenyamanan dan kepercayaan penumpang terhadap layanan yang diberikan.

Bukti Fisik (*Tangible*)

Wirtz & Lovelock (2021) menjelaskan bahwa tangibles atau bukti fisik mencakup seluruh elemen yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna jasa, seperti fasilitas fisik, kelengkapan peralatan, material yang digunakan perusahaan, serta penampilan petugas. Dalam konteks kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 2 rute Mojokerto–Surabaya, bukti fisik tercermin pada kondisi halte, kelayakan dan kebersihan bus, serta atribut dan kerapian penampilan petugas di lapangan. Pandangan ini sejalan dengan Kotler dan Keller sebagaimana dikutip oleh Wulansari & Meirinawati (2022), yang menegaskan bahwa bukti fisik merupakan wujud nyata dari jasa, meliputi tampilan fisik peralatan yang digunakan, fasilitas pendukung layanan, serta penampilan karyawan. Kesamaan pandangan tersebut menegaskan bahwa bukti fisik berperan penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan, khususnya pada sektor transportasi publik.

Berdasarkan hasil kajian pada indikator bukti fisik (*tangible*), kualitas pelayanan Bus Transjatim Koridor 2 rute Mojokerto–Surabaya dapat dikategorikan sangat baik dan selaras dengan harapan pengguna. Hal ini tercermin dari kondisi halte yang memadai, nyaman, serta dirancang secara fungsional untuk menunjang aktivitas penumpang saat menunggu kedatangan maupun keberangkatan bus. Di sisi lain, armada yang dioperasikan berada dalam kondisi optimal, bersih, dan terpelihara dengan baik, sehingga mampu meningkatkan rasa aman dan kenyamanan penumpang selama perjalanan.



Gambar 5. Fasilitas Dalam Bus Trans Jatim Koridor II.

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Masih ditemukan sejumlah kekurangan, khususnya pada ketersediaan fasilitas pendukung di beberapa halte, terutama halte berukuran kecil, seperti tidak tersedianya tempat sampah dan tempat duduk. Kondisi ini perlu menjadi perhatian pihak Trans Jatim agar dapat melakukan peninjauan dan perbaikan dengan menyediakan fasilitas yang konsisten pada seluruh sarana dan prasarana di sepanjang rute perjalanan. Konsistensi fasilitas tersebut penting untuk menjamin kenyamanan pengguna layanan secara merata. Di sisi lain, kualitas pelayanan juga tercermin dari penampilan petugas yang rapi dan mengenakan seragam lengkap. Aspek ini secara tidak langsung menunjukkan profesionalisme serta kesiapan institusi dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berangkat dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 2 rute Mojokerto–Surabaya, analisis ini menggunakan kerangka lima dimensi kualitas pelayanan menurut Wirtz & Lovelock (2021), yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara umum layanan yang diberikan kepada penumpang telah berjalan dengan baik dan pengelola telah berupaya memenuhi standar pelayanan yang sejalan dengan harapan masyarakat. Meski demikian, penelitian ini juga menegaskan adanya kondisi faktual di lapangan, di mana masih ditemukan sejumlah kendala pada aspek tertentu dari pelayanan. Situasi ini mengindikasikan perlunya evaluasi yang lebih terarah serta perbaikan strategis agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan dan kepuasan penumpang dapat terjaga secara berkelanjutan di masa mendatang.

Saran

Manajemen operasional Bus Trans Jatim perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap tingkat keakuratan data kapasitas atau jumlah penumpang yang ditampilkan secara real-time melalui aplikasi TRANSJATIM-AJAIB. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa informasi yang diterima pengguna benar-benar merefleksikan kondisi aktual di lapangan, sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan perjalanan secara lebih tepat.

Pihak Trans Jatim perlu mempertimbangkan penambahan jumlah unit armada bus, terutama pada periode-periode tertentu yang telah teridentifikasi mengalami lonjakan jumlah penumpang. Langkah ini penting untuk meningkatkan kapasitas layanan, mengurangi kepadatan di dalam bus, serta menjaga kenyamanan dan efisiensi mobilitas pengguna transportasi publik. Dengan penyesuaian armada yang berbasis pada pola permintaan, kualitas

pelayanan Trans Jatim diharapkan dapat meningkat secara berkelanjutan dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Trans Jatim perlu melakukan evaluasi rutin terhadap penetapan rute dan jadwal keberangkatan bus dengan mempertimbangkan dinamika kondisi lalu lintas di koridor Mojokerto–Surabaya. Evaluasi ini penting agar perencanaan operasional tetap adaptif terhadap kepadatan jalan, sehingga layanan transportasi dapat berjalan lebih efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Trans Jatim disarankan melakukan evaluasi terhadap interval keberangkatan antarbusa dengan mempertimbangkan kondisi kepadatan penumpang di halte. Evaluasi ini penting untuk memastikan jarak waktu keberangkatan lebih adaptif terhadap pola permintaan, sehingga penumpukan di halte dapat diminimalkan dan pelayanan transportasi menjadi lebih efisien serta nyaman bagi pengguna.

Pihak Trans Jatim perlu menyelenggarakan program sosialisasi dan edukasi yang terstruktur mengenai penggunaan aplikasi TRANSJATIM-AJAIB kepada masyarakat luas. Program ini sebaiknya difokuskan pada kelompok pengguna yang memiliki keterbatasan dalam mengakses dan mengoperasikan teknologi digital, terutama penumpang lanjut usia. Melalui pendekatan yang komunikatif dan mudah dipahami, upaya ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman, kenyamanan, serta partisipasi pengguna dalam memanfaatkan aplikasi tersebut secara optimal.

Pihak Trans Jatim perlu mengoptimalkan sarana dan prasarana pendukung pada setiap titik pemberhentian dengan menyediakan fasilitas tempat duduk yang layak dan memadai di seluruh halte. Upaya ini penting untuk meningkatkan kenyamanan penumpang sekaligus mencerminkan kualitas layanan transportasi publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Pihak pengelola Trans Jatim diharapkan menyediakan fasilitas tempat sampah yang memadai dan mudah diakses pada setiap titik halte pemberhentian guna mendukung kebersihan lingkungan serta kenyamanan pengguna layanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Dr. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan artikel ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku Koordinator

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara sekaligus dosen penguji, serta Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji, atas saran dan masukan yang sangat berharga dalam penyempurnaan artikel ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan saudara penulis yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan semangat. Ucapan terima kasih turut disampaikan kepada pegawai Trans Jatim atas bantuan dan informasi yang diberikan selama penelitian, kepada rekan penulis Pradipta Sirajwara atas dukungan dan kerja samanya, serta kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulisan artikel ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- Adawia, P. R., Azizah, A., & Endriastuty, Y. (2020). Kepuasan konsumen kereta api Commuter Line (studi kasus Commuter Line arah Cikarang–Jakarta Kota). *Jurnal Administrasi Publik*, 87–95.
- Amalia, A., & Setiawati, B. (2021). Reliability (kehandalan) aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Maragut, Kecamatan Dusun Timur, Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4, 1644–1656.
- Bachria, H. H., & Fanida, E. H. (2019). Kualitas pelayanan Surabaya Bus oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 1–8.
- Bahalwan, A. (2021). *Analisis perbandingan faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan transportasi publik online dan konvensional (studi kasus masyarakat yang beraktivitas di DKI Jakarta)*. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Fitriana, P., & Eprilianto, D. F. (2024). Kualitas pelayanan feeder Wira Wiri sebagai transportasi publik di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Herlynawati, V., Maria, T., Agusdini, C., Putra, K. H., & Sekartadji, R. (2024). Analisis tingkat kepuasan pelayanan pengguna Bus Trans Jatim “Tribuana Tungga Dewi” Koridor II rute Surabaya–Mojokerto. *Jurnal Transportasi Publik*, 1–6.
- Kaengke, B. L., Tumbel, T. M., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. *Jurnal EMBA*, 3(3), 271–278.
- Laksana, B. T., & Meirinawati. (2023). Kualitas pelayanan publik bidang poli umum di Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember. *Publika*, 2547–2560.
- Mawarni, L. G. A., Sudarijati, & Samsuri. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung taman wisata. *Jurnal Pariwisata*, 7, 54–66.

- Miftahul, & Meirinawati. (2022). Kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Publika*, 515–526.
- Pradana, G. W., & A, M. N. F. A. (2022). Importance-performance analysis (IPA) on the service quality of Suroboyo Trans Semanggi Bus in Indonesia. *SHS Web of Conferences*, 149, 03015. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202214903015>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Tahta Media Grup.
- Trans Jatim. (2024). *Laporan kajian evaluasi pelaksanaan Trans Jatim*.
- Vipriyanti, S., & Meirinawati. (2021). Kualitas pelayanan parkir berlangganan untuk meningkatkan pendapatan retribusi parkir di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban. *Publika*, 9(2), 227–240. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p227-240>
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Service marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific Publishing.
- Wulansari, N., & Meirinawati. (2022). Kualitas pelayanan pengiriman Pos Kilat Khusus di PT Pos Kebonrojo Surabaya. *Publika*, 10(2), 457–470. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p457-470>