

## Kualitas Pelayanan Transportasi Trans Jatim Koridor I

### *Quality of Trans Jatim Transportation Services Corridor I*

**Ahmad Wahyudi**

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
19041010157@student.upnjatim.ac.id

#### **Abstract**

*This study aims to evaluate the service quality of Trans Jatim Corridor I using the Servqual method. The analysis results show an average gap score of -0.29, indicating that overall, the service has not fully met user expectations. The dimension with the largest gap is Tangibles at -1.53, particularly on the indicator related to the physical appearance of bus stops, highlighting that aspects such as comfort and completeness of the stops need urgent improvement. The validity test shows that all indicators have significant correlations above  $r = 0.6$ , with the highest values found in indicators P3, P7, and P19. Meanwhile, the reliability test shows Cronbach's Alpha values of  $\geq 0.7$  across all dimensions, with the highest value in the Reliability dimension (0.845). These findings indicate that the measurement instrument used is valid and reliable, and that the reliability and empathy dimensions of the staff are strengths that should be maintained in Trans Jatim services.*

**Keywords:** Service Quality, Servqual, Trans Jatim, Validity, Reliability.

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Trans Jatim Koridor I menggunakan metode Servqual. Hasil analisis menunjukkan rata-rata nilai gap sebesar -0,29, yang menandakan bahwa pelayanan secara umum belum memenuhi harapan pengguna. Dimensi dengan gap terbesar terdapat pada Tangibles (bukti fisik) sebesar -1,53, terutama pada indikator terkait penampilan fasilitas halte, menunjukkan bahwa aspek fisik seperti kenyamanan dan kelengkapan halte perlu segera diperbaiki. Uji validitas menunjukkan seluruh indikator memiliki korelasi signifikan di atas  $r = 0,6$ , dengan nilai tertinggi pada indikator P3, P7, dan P19. Sementara itu, uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,7$  untuk semua dimensi, dengan nilai tertinggi pada dimensi Reliability (0,845). Temuan ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel, serta dimensi keandalan dan empati staf merupakan aspek yang perlu dipertahankan dalam pelayanan Trans Jatim.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Servqual, Trans Jatim, Validitas, Reliabilitas.

### **1. Pendahuluan**

Transportasi berperan vital dalam kehidupan masyarakat dan memperkuat persatuan bangsa. Infrastruktur transportasi mendukung sektor lain dalam pembangunan nasional, baik di kota maupun desa, dengan meningkatkan mobilitas penduduk dan distribusi sumber daya. Sistem transportasi yang efektif mendorong aktivitas ekonomi dan perkembangan sosial, mempercepat pertumbuhan di berbagai wilayah. (Nurfadillah dkk., 2023).

Layanan publik di bidang transportasi publik memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat secara efisien dan berkelanjutan. Alasan mengapa layanan publik di bidang transportasi publik sangat penting yakni (Sutandi, 2015): layanan publik di bidang transportasi publik memiliki peran penting dalam memfasilitasi mobilitas yang mudah, mengurangi kemacetan, melindungi lingkungan, menghemat energi, dan mempromosikan kesetaraan sosial. Dengan

investasi yang tepat dan pengelolaan yang efisien, transportasi publik dapat menjadi tulang punggung sistem transportasi yang sangat efektif agar transportasi publik menjadi efektif, penting untuk dapat diakses, andal, dan efisien. Hal ini membutuhkan inovasi dan investasi berkelanjutan di sektor transportasi. Selain itu, penting bahwa layanan transportasi umum disediakan dengan cara yang etis dan bertanggung jawab, dengan fokus pada penyediaan layanan berkualitas tinggi kepada semua anggota masyarakat (Sutandi, 2015).

Transportasi publik harus diperkuat di wilayah Gerbangkertosusila sesuai Perpres No. 66 Tahun 2022 yang mencakup Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, Lamongan, dan pesisir Jatim, agar menopang kesejahteraan ekonomi warga. Sistemnya perlu mengikuti kemajuan teknologi supaya lebih praktis dan mampu menarik minat masyarakat.

UU No 22 Tahun 2009 mengatur angkutan umum sebagai layanan wajib pemerintah yang harus mudah diakses dan terjangkau, bertujuan memperluas akses, mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, serta membangun sistem transportasi efisien lewat moda seperti bus dan kereta (Sutandi, 2015).

Pemerintah memikul tanggung jawab yang cukup berat dalam membangkitkan minat masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi publik, terutama mengingat kondisi Provinsi Jawa Timur yang begitu luas dan dihuni oleh jumlah penduduk yang sangat besar. Kepadatan penduduk ini secara otomatis memicu intensitas mobilitas yang tinggi, di mana kebutuhan masyarakat untuk bergerak dari satu titik ke titik lain terus meningkat setiap waktu. Akibatnya, pertumbuhan jumlah kendaraan pribadi melonjak tajam sebagai respons alami atas tingginya kebutuhan mobilitas, yang pada akhirnya justru memperparah persoalan lalu lintas dengan menciptakan kemacetan parah di banyak ruas jalan. Situasi seperti ini menuntut strategi yang cermat dari pemerintah agar transportasi publik bisa menjadi pilihan utama, bukan sekadar alternatif darurat. Hal tersebut tentu memerlukan pendekatan komprehensif yang tidak hanya fokus pada penyediaan armada atau infrastruktur fisik, tetapi juga harus menyentuh aspek kenyamanan, ketepatan waktu, aksesibilitas, serta edukasi publik agar masyarakat benar-benar percaya bahwa moda transportasi umum adalah solusi terbaik dibanding terus menambah volume kendaraan pribadi yang justru mempersempit ruang gerak semua orang.

Jumlah kendaraan pribadi di kawasan Gerbangkertosusila Jawa Timur melonjak tajam dari 7,4 juta unit pada 2021 menjadi 25,2 juta unit pada 2023, didominasi sepeda motor dan mobil penumpang, memicu kemacetan, polusi udara, emisi CO<sub>2</sub>, serta risiko kecelakaan lalu lintas yang kian tinggi di tengah pesatnya aktivitas ekonomi dan mobilitas penduduk di wilayah metropolitan terpadat kedua setelah Jakarta ini.

Untuk menanggulangi kemacetan, polusi, dan tingginya penggunaan kendaraan pribadi di kawasan Gerbangkertosusila, Pemerintah Jawa Timur meluncurkan Trans Jatim pada Agustus 2022 sebagai tindak lanjut dari Perpres No. 66/2022. Sistem BRT ini melayani tiga koridor utama: Sidoarjo-Surabaya-Gresik, Mojokerto-Surabaya, dan Mojokerto-Gresik. Trans Jatim mengusung jalur khusus, halte modern, pembayaran prabayar, serta prioritas lampu lalu lintas untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan (Levinson et al., 2003). Selain itu, sistem ini diharapkan mampu menurunkan emisi kendaraan sekaligus menyediakan transportasi publik yang terjangkau (Wright, 2003).

Namun demikian, sejak diluncurkannya layanan ini, Trans Jatim menghadapi berbagai tantangan operasional, layanan transportasi menghadapi tiga masalah utama. Pertama, kelebihan muatan penumpang melebihi kapasitas ideal (70%), terutama pada jam berangkat dan pulang kerja, dengan load factor aktual mencapai 101–172%, menyebabkan ketidaknyamanan dan potensi bahaya keselamatan. Kedua, terdapat keterbatasan jumlah armada dan halte, sehingga belum mampu memenuhi tingginya permintaan, khususnya saat jam sibuk. Ketiga, jadwal operasional bus tidak teratur, menyebabkan penumpang harus menunggu lama, seperti yang dilaporkan dalam berbagai media.

Meski jumlah armada dan shelter terus ditambah, evaluasi menyeluruh tetap dibutuhkan, sehingga penelitian ini menganalisis kualitas layanan Trans Jatim Koridor 1 memakai pendekatan Servqual (Parasuraman dkk., 1988) yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, dengan harapan hasilnya bisa memberi masukan nyata bagi peningkatan efektivitas Trans Jatim sebagai transportasi utama Gerbangkertosusila.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **Pelayanan Publik**

Konsep pelayanan publik mengacu pada sekumpulan instrumental yang dimana perannya diatur oleh negara. Peran tersebut mencakup insentif, organisasi, informasi, sistem dan tenaga kerja yang menjalankan tugas sebagai bentuk dari implementasi kebijakan publik yang diatur oleh pemerintahan (Schiavo-Campo, 2023:1). Terdapat tiga komponen Faktor kunci dalam penyediaan layanan bagi Masyarakat yang mencakup tujuan, strategi, dan sarana. Dalam konteks ini tujuan merujuk pada kepentingan publik yang wajib dilayani oleh aparatur sipil, strategi mencakup keseluruhan perancangan hingga implementasi kebijakan publik dalam kehidupan masyarakat, sedangkan sarana mengarah pada otoritas yang berwenang dalam mengurus dan mengatur seluruh jalannya pelayanan publik tersebut (Schiavo-Campo, 2023:1).

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan transportasi publik pada dasarnya adalah konsep yang majemuk, bergerak dinamis, dan menggambarkan sejauh mana harapan penumpang sejalan dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan saat menggunakan layanan (Parasuraman et al., 1988). Pada kasus bus kota seperti Trans Jatim, kualitas ini tak hanya dilihat dari sisi teknis semata, melainkan harus mencakup dimensi objektif maupun subjektif. Secara objektif, yang diperhitungkan adalah faktor-faktor terukur seperti ketepatan waktu kedatangan bus, keteraturan jadwal, serta kepadatan armada yang mempengaruhi frekuensi layanan. Namun di sisi lain, dimensi subjektif berperan penting karena menyangkut kesan, rasa nyaman, aman, hingga tingkat kepuasan emosional penumpang sepanjang perjalanan, yang kadang sulit dinilai dengan angka semata tetapi justru sangat menentukan citra layanan (Eboli & Mazzulla, 2020).

### **Transportasi**

Transportasi berfungsi sebagai pengikat antarwilayah yang memungkinkan manusia maupun barang berpindah dari satu titik ke titik lain, sekaligus menjadi jembatan penting antara lokasi produksi dengan pasar agar distribusi berjalan lancar (Siti Fatima, 2019). Dalam pandangan Tamin (dalam Agus Imam Rifusa, 2010),

transportasi bertumpu pada tiga elemen utama yaitu muatan sebagai obyek yang diangkut, kendaraan yang menjadi alat pemindah, serta infrastruktur pendukung seperti jalan, terminal, atau prasarana lain yang memastikan proses berjalan efektif. Peran transportasi tidak hanya terbatas pada memindahkan orang atau barang, tetapi juga menjadi instrumen strategis yang membentuk pola ruang kota, memicu munculnya pusat-pusat aktivitas baru, serta mendorong integrasi kawasan secara fisik maupun ekonomi. Dengan kata lain, transportasi adalah fondasi vital yang bukan saja memudahkan mobilitas individu dan barang, tetapi juga menjadi motor penggerak pertumbuhan perkotaan, memperlancar rantai logistik, dan menstimulasi perkembangan wilayah secara menyeluruh dalam jangka panjang.

### 3. Metode

#### Metode dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dijalankan secara sistematis untuk menemukan pengetahuan baru dengan pendekatan kuantitatif memakai survei dan angket sebagai alat utama (Samsu, 2017), memanfaatkan data angka agar hasilnya relevan (S. Margono). Metode ini disusun rasional, empiris, dan terstruktur (Sugiyono, 2013) untuk menilai kualitas layanan Bus Trans Jatim menggunakan kerangka SERVQUAL.

#### Populasi dan Sampel

##### Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2016) adalah keseluruhan objek yang jadi sasaran kajian penelitian. Pada studi ini, populasinya mencakup semua penumpang Bus Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo–Surabaya–Gresik) dari Agustus 2022 sampai Februari 2025, dengan angka tertinggi tercatat 226.113 orang pada Desember 2024.

##### Sampel

Sampel diambil sebagai wakil populasi ketika jumlahnya terlalu besar untuk diteliti langsung karena keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu, dengan ukuran ditentukan memakai rumus Slovin agar tetap merepresentasikan karakteristik populasi, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan

n = Jumlah sampel

N = Total populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel (kesalahan penarikan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan yaitu 10%)

Populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang menaiki atau penumpang angkutan Trans Jatim. Berdasarkan data yang ada dalam populasi kemudian dimasukkan ke dalam rumus Slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

N = 43.309

$$n = \frac{43.309}{1 + (43.309 \cdot 0,1)^2}$$

n = 99,7

Penelitian ini mengambil 100 responden dengan teknik quota dan convenience sampling, melibatkan warga asli atau berdomisili di Gresik, Surabaya, dan Sidoarjo,

yang dipilih secara kebetulan seperti penumpang Bus Trans Jatim atau kenalan peneliti, serta mengumpulkan data lewat google form selama tiga minggu.

### Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengumpulkan data lewat survei dengan kuesioner tertutup sebagai alat utama berbasis SERVQUAL mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy serta dilengkapi data sekunder dari regulasi, buku, dan dokumen terbatas. Kuesioner dibagikan langsung agar data valid sesuai situasi lapangan, memakai skala Likert 1-5 yang memandu respon menuju tingkat kepuasan tertentu, sekaligus memudahkan pengindeksan mutu layanan atau produk.

## 4. Hasil Dan Pembahasan

### Analisis Data

#### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebagai kelanjutan dari pembahasan sebelumnya, hasil uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini memberikan dasar yang kuat untuk menganalisis lebih mendalam mengenai kualitas layanan. Dengan melihat signifikansi nilai korelasi dan konsistensi internal yang terukur, dapat dipahami bahwa instrumen penelitian ini tidak hanya valid tetapi juga handal dalam mengukur berbagai dimensi kualitas layanan.

Lebih jauh lagi, temuan ini mengarah pada beberapa poin penting yang dikemukakan. Pertama, tingginya nilai korelasi pada indikator-indikator tertentu menunjukkan adanya aspek dominan yang paling memengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Kedua, konsistensi nilai reliabilitas yang merata di semua variabel memperkuat keyakinan bahwa pengukuran yang dilakukan bersifat stabil dan dapat diandalkan.

**Tabel 1.** Hasil Pengukuran Uji Validitas

| Variabel                     | Indikator | Nilai r | Keterangan |
|------------------------------|-----------|---------|------------|
| X1 ( <i>Tangible</i> )       | P1        | 0.670** | Valid      |
|                              | P2        | 0.831** | Valid      |
|                              | P3        | 0.877** | Valid      |
|                              | P4        | 0.646** | Valid      |
| X2 ( <i>Reliability</i> )    | P5        | 0.865** | Valid      |
|                              | P6        | 0.767** | Valid      |
|                              | P7        | 0.896** | Valid      |
|                              | P8        | 0.709** | Valid      |
|                              | P9        | 0.693** | Valid      |
| X3 ( <i>Responsiveness</i> ) | P10       | 0.867** | Valid      |
|                              | P11       | 0.882** | Valid      |
|                              | P12       | 0.681** | Valid      |
|                              | P13       | 0.896** | Valid      |
| X4 ( <i>Assurance</i> )      | P14       | 0.789** | Valid      |
|                              | P15       | 0.699** | Valid      |
|                              | P16       | 0.867** | Valid      |
|                              | P17       | 0.900** | Valid      |
| X5 ( <i>Empathy</i> )        | P18       | 0.721** | Valid      |
|                              | P19       | 0.886** | Valid      |

|  |     |         |       |
|--|-----|---------|-------|
|  | P20 | 0.818** | Valid |
|  | P21 | 0.812** | Valid |
|  | P22 | 0.704** | Valid |

Hasil uji validitas dengan metode korelasi Product Moment menunjukkan bahwa seluruh indikator pada kelima variabel penelitian, yaitu Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5), memiliki nilai korelasi yang signifikan pada tingkat  $p < 0.01$ . Hal ini membuktikan bahwa semua indikator valid dan mampu mengukur konstruk variabel dengan tepat. Pada variabel Bukti Langsung (X1), indikator P3 mencatat korelasi tertinggi sebesar 0.877, menunjukkan bahwa aspek fisik seperti kebersihan atau kenyamanan fasilitas menjadi faktor paling dominan dalam membentuk persepsi responden. Meskipun indikator P4 memiliki korelasi yang relatif lebih rendah sebesar 0.646, nilainya tetap memenuhi kriteria validitas.

Variabel Keandalan (X2) menempatkan indikator P7 sebagai yang terkuat dengan nilai korelasi 0.896, mengindikasikan bahwa konsistensi layanan, seperti ketepatan waktu, merupakan faktor kunci dalam membangun keandalan. Sementara itu, pada variabel Empati (X5), indikator P19 muncul sebagai yang paling penting dengan korelasi 0.886, menegaskan bahwa perhatian personal, termasuk kesopanan karyawan, sangat memengaruhi persepsi empati. Temuan ini menunjukkan bahwa indikator-indikator dengan nilai korelasi di atas 0.8 dapat dijadikan fokus utama dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan, sementara tidak ada indikator yang perlu dihapus karena semuanya memenuhi kriteria validitas dengan nilai  $r > 0.6$ .

**Tabel 2. Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas**

| Variabel                     | Cronbach's Alpha | Jumlah Indikator | Keterangan                     |
|------------------------------|------------------|------------------|--------------------------------|
| X1 ( <i>Tangible</i> )       | 0.739            | 4                | Reliabel ( $\alpha \geq 0.7$ ) |
| X2 ( <i>Reliability</i> )    | 0.845            | 5                | Sangat Reliabel                |
| X3 ( <i>Responsiveness</i> ) | 0.839            | 5                | Sangat Reliabel                |
| X4 ( <i>Assurance</i> )      | 0.829            | 4                | Sangat Reliabel                |
| X5 ( <i>Empathy</i> )        | 0.842            | 5                | Sangat Reliabel                |

Dari sisi reliabilitas, hasil uji Cronbach's Alpha menghasilkan nilai  $\alpha \geq 0.7$  untuk semua variabel, menandakan bahwa instrumen penelitian ini memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Nilai tertinggi dicapai oleh variabel Keandalan (X2) dengan  $\alpha = 0.845$ , diikuti oleh variabel Empati (X5) dengan  $\alpha = 0.842$ , yang mencerminkan stabilitas pengukuran yang tinggi untuk kedua variabel tersebut. Meskipun variabel Bukti Langsung (X1) mencatat nilai  $\alpha$  yang relatif lebih rendah sebesar 0.739, angka ini tetap memenuhi standar reliabilitas minimum. Tingginya konsistensi pada variabel Keandalan dan Empati memperkuat validitas temuan terkait kedua aspek tersebut dalam konteks layanan.

Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, sehingga layak digunakan untuk mengukur persepsi kualitas layanan. Indikator-indikator dengan korelasi sangat kuat, seperti P3 pada variabel Bukti Langsung, P7 pada variabel Keandalan, dan P19 pada variabel Empati, dapat menjadi prioritas

dalam perbaikan layanan. Untuk penelitian lanjutan, indikator-indikator terkuat ini dapat digunakan sebagai variabel inti dalam analisis struktural, sementara dari sisi praktik bisnis, peningkatan layanan sebaiknya difokuskan pada aspek-aspek yang diukur oleh indikator dominan, seperti kebersihan fasilitas, ketepatan waktu, dan sikap ramah karyawan. Dengan demikian, instrumen penelitian ini telah siap digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian, dengan nilai  $r$  dan  $\alpha$  yang tinggi sebagai penjamin kredibilitas temuan penelitian, khususnya untuk penelitian serupa di bidang layanan publik atau jasa.

**Analisis Servqual**

Hasil Penilaian Kualitas (X) dari setiap indikator kualitas pelayanan transportasi bus Trans Jatim pada koridor 1 diperoleh dari penilaian kuesioner akhir.

**Tabel 3 Penilaian Kualitas (X)**

| Tingkat Kenyataan |                    |    |    |    |   |     |
|-------------------|--------------------|----|----|----|---|-----|
| Indikator         | Alternatif Jawaban |    |    |    |   | ΣX  |
|                   | 5                  | 4  | 3  | 2  | 1 |     |
| P1                | 25                 | 40 | 28 | 5  | 5 | 384 |
| P2                | 14                 | 37 | 27 | 16 | 9 | 340 |
| P3                | 62                 | 33 | 5  | 2  | 1 | 462 |
| P4                | 25                 | 39 | 28 | 9  | 2 | 385 |
| P5                | 27                 | 45 | 22 | 5  | 4 | 395 |
| P6                | 35                 | 40 | 21 | 3  | 4 | 408 |
| P7                | 47                 | 41 | 13 | 0  | 2 | 440 |
| P8                | 36                 | 39 | 18 | 7  | 3 | 407 |
| P9                | 29                 | 39 | 26 | 6  | 3 | 394 |
| P10               | 45                 | 36 | 8  | 8  | 6 | 415 |
| P11               | 46                 | 31 | 11 | 9  | 6 | 411 |
| P12               | 48                 | 36 | 11 | 3  | 5 | 428 |
| P13               | 47                 | 36 | 10 | 4  | 6 | 423 |
| P14               | 35                 | 29 | 19 | 11 | 9 | 379 |
| P15               | 38                 | 29 | 21 | 9  | 6 | 393 |
| P16               | 33                 | 47 | 13 | 5  | 5 | 407 |
| P17               | 55                 | 31 | 6  | 5  | 6 | 433 |
| P18               | 33                 | 47 | 13 | 4  | 6 | 406 |
| P19               | 42                 | 32 | 12 | 8  | 9 | 399 |
| P20               | 49                 | 36 | 11 | 5  | 2 | 434 |
| P21               | 32                 | 40 | 22 | 5  | 4 | 400 |
| P22               | 39                 | 35 | 16 | 6  | 7 | 402 |

Terdapat tingkat kenyataan dengan responden sebanyak 103 pengguna transportasi bus Trans Jatim, dengan mengalikan setiap kriteria dengan skornya dan menjumlahkannya. Menunjukkan P7 (Keandalan pelayanan yang diberikan halte Trans Jatim) adalah indikator kualitas pelayanan dianggap paling penting oleh pengguna bus Trans Jatim dengan nilai 440. Sedangkan P2 (Penampilan fasilitas fisik halte Trans Jatim) adalah indikator kualitas pelayanan oleh pengguna bus Trans Jatim yang paling tidak penting dengan nilai 340.

Hasil Penilaian Harapan (Y) dari setiap indikator kualitas pelayanan transportasi bus Trans Jatim pada koridor 1 diperoleh dari penilaian kuesioner akhir

**Tabel 4. Penilaian Harapan (Y)**

| Tingkat Harapan |                    |    |    |   |   |     |
|-----------------|--------------------|----|----|---|---|-----|
| Indikator       | Alternatif Jawaban |    |    |   |   | ΣY  |
|                 | 5                  | 4  | 3  | 2 | 1 |     |
| P1              | 51                 | 40 | 10 | 2 | 0 | 449 |
| P2              | 33                 | 48 | 16 | 4 | 2 | 415 |
| P3              | 43                 | 45 | 14 | 1 | 0 | 439 |
| P4              | 30                 | 60 | 10 | 3 | 0 | 426 |
| P5              | 42                 | 42 | 17 | 2 | 0 | 433 |
| P6              | 42                 | 50 | 10 | 0 | 1 | 441 |
| P7              | 50                 | 36 | 14 | 1 | 2 | 440 |
| P8              | 42                 | 42 | 13 | 4 | 2 | 427 |
| P9              | 42                 | 44 | 11 | 5 | 1 | 430 |
| P10             | 51                 | 45 | 5  | 2 | 0 | 454 |
| P11             | 41                 | 44 | 17 | 1 | 0 | 434 |
| P12             | 43                 | 48 | 7  | 4 | 1 | 437 |
| P13             | 34                 | 48 | 16 | 5 | 0 | 420 |
| P14             | 45                 | 39 | 18 | 0 | 1 | 436 |
| P15             | 47                 | 42 | 12 | 1 | 1 | 442 |
| P16             | 42                 | 47 | 12 | 2 | 0 | 438 |
| P17             | 46                 | 38 | 16 | 3 | 0 | 436 |
| P18             | 41                 | 42 | 17 | 3 | 0 | 430 |
| P19             | 43                 | 37 | 15 | 5 | 3 | 421 |
| P20             | 40                 | 50 | 8  | 4 | 1 | 433 |
| P21             | 53                 | 41 | 8  | 1 | 0 | 455 |
| P22             | 48                 | 43 | 11 | 0 | 1 | 446 |

Terdapat tingkat harapan dengan responden sebanyak 103 pengguna transportasi bus Trans Jatim, dengan mengalikan setiap kriteria dengan skornya dan menjumlahkannya. Menunjukkan P21 (Kemampuan halte Trans Jatim dalam memberikan pelayan kepada pemakai jasa layanan) adalah indikator kualitas layanan dianggap paling penting oleh pengguna dengan nilai 455. Sedangkan P2 (Penampilan fasilitas fisik halte Trans Jatim) adalah indikator kualitas pelayanan oleh pengguna bus Trans Jatim yang paling tidak penting dengan nilai 415.

Tingkat Kesesuaian dan Hasil Perhitungan nilai *Servqual* berdasarkan dari perhitungan tingkat kesesuaian dan hasil nilai *servqual* di bawah menunjukkan bahwa,

**Tabel 5. Perhitungan Nilai Servqual**

| Indikator | ΣX  | ΣY  | Tingkat Kesesuaian | Rata-Rata X | Rata-Rata Y | Nilai Servqual |
|-----------|-----|-----|--------------------|-------------|-------------|----------------|
| P1        | 384 | 449 | 86%                | 3,73        | 4,36        | -0,63          |
| P2        | 340 | 415 | 82%                | 3,30        | 4,03        | -0,73          |
| P3        | 462 | 439 | 105%               | 4,49        | 4,26        | 0,22           |
| P4        | 385 | 426 | 90%                | 3,74        | 4,14        | -0,40          |

|                  |     |     |            |             |             |              |
|------------------|-----|-----|------------|-------------|-------------|--------------|
| P5               | 395 | 433 | 91%        | 3,83        | 4,20        | -0,37        |
| P6               | 408 | 441 | 93%        | 3,96        | 4,28        | -0,32        |
| P7               | 440 | 440 | 100%       | 4,27        | 4,27        | 0,00         |
| P8               | 407 | 427 | 95%        | 3,95        | 4,15        | -0,19        |
| P9               | 394 | 430 | 92%        | 3,83        | 4,17        | -0,35        |
| P10              | 415 | 454 | 91%        | 4,03        | 4,41        | -0,38        |
| P11              | 411 | 434 | 95%        | 3,99        | 4,21        | -0,22        |
| P12              | 428 | 437 | 98%        | 4,16        | 4,24        | -0,09        |
| P13              | 423 | 420 | 101%       | 4,11        | 4,08        | 0,03         |
| P14              | 379 | 436 | 87%        | 3,68        | 4,23        | -0,55        |
| P15              | 393 | 442 | 89%        | 3,82        | 4,29        | -0,48        |
| P16              | 407 | 438 | 93%        | 3,95        | 4,30        | -0,35        |
| P17              | 433 | 436 | 99%        | 4,20        | 4,23        | -0,03        |
| P18              | 406 | 430 | 94%        | 3,94        | 4,17        | -0,23        |
| P19              | 399 | 421 | 95%        | 3,87        | 4,27        | -0,40        |
| P20              | 434 | 433 | 100%       | 4,21        | 4,20        | 0,01         |
| P21              | 400 | 455 | 88%        | 3,88        | 4,42        | -0,53        |
| P22              | 402 | 446 | 90%        | 3,90        | 4,33        | -0,43        |
| <b>Rata-Rata</b> |     |     | <b>93%</b> | <b>3,95</b> | <b>4,24</b> | <b>-0,29</b> |

Penampilan fasilitas fisik halte Trans Jatim adalah indikator dari kualitas pelayanan transportasi bus Trans Jatim pada koridor 1 yang terendah (82%), sehingga pengguna merasa tidak puas dengan kurangnya tanggapan dari pihak Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan penampilan fisik halte Trans Jatim. Di sisi lain, indikator kualitas pelayanan transportasi bus Trans Jatim pada koridor 1 dengan tingkat kesesuaian tertinggi (105%) adalah Penampilan staff dalam halte Trans Jatim. Penilaian kualitas pelayanan Trans Jatim koridor 1 menunjukkan bahwa penampilan fasilitas fisik halte merupakan aspek dengan kepuasan terendah, menunjukkan perlunya perhatian dari Pemerintah Kota Surabaya. Sebaliknya, penampilan staf di halte mendapat penilaian tertinggi, mencerminkan kepuasan pengguna terhadap profesionalisme staff.

Gap antar variabel servqual dihitung untuk mendapatkan hasil gap, yang memiliki nilai sebagai berikut:

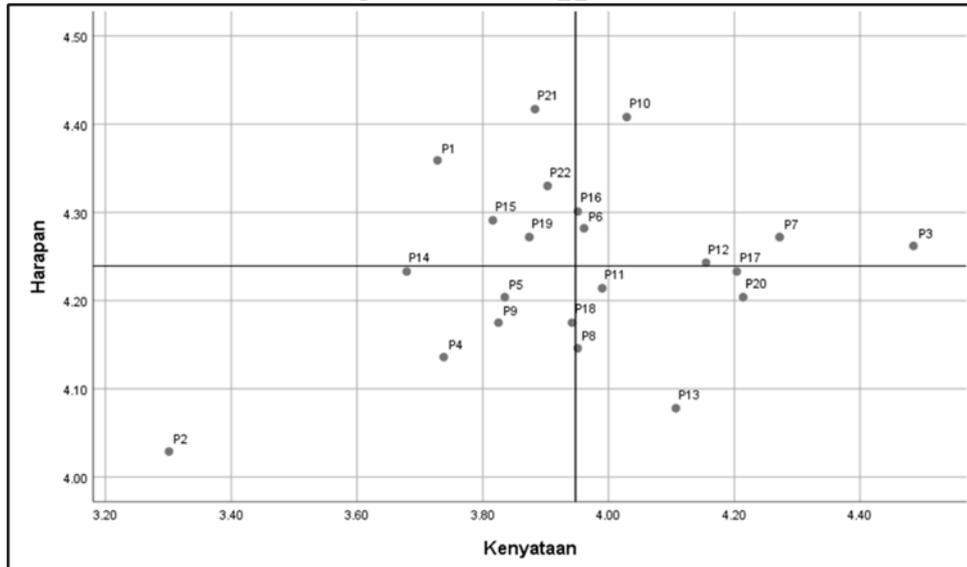
**Tabel 5. GAP Variabel Servqual**

| Dimensi               | Kenyataan |           | Harapan |           | GAP   |
|-----------------------|-----------|-----------|---------|-----------|-------|
|                       | Jumlah    | Rata-Rata | Jumlah  | Rata-Rata |       |
| <i>Tangibles</i>      | 1571      | 15,25     | 1729    | 16,79     | -1,53 |
| <i>Reliability</i>    | 2044      | 19,84     | 2171    | 21,08     | -1,23 |
| <i>Responsiveness</i> | 1195      | 16,28     | 1745    | 16,94     | -0,66 |
| <i>Assurance</i>      | 1612      | 15,65     | 1752    | 17,01     | -1,36 |
| <i>Empathy</i>        | 2041      | 19,82     | 2185    | 21,21     | -1,40 |
| Rata-Rata             | 1692,6    | 17,37     | 1916,4  | 18,61     | -1,24 |

Berdasarkan perhitungan Gap antar variabel di atas menunjukkan bahwa hasil pengolahan data pada variabel *Responsiveness* mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai Servqual sebesar -0,66; diikuti oleh *Reliability* dengan nilai Servqual sebesar -

1,23; *Assurance* dengan nilai Servqual sebesar -1,36; *Empathy* dengan nilai Servqual sebesar -1,40 dan *Tangibles* dengan nilai Servqual sebesar -1,53.

**Diagram Kartesius Dimensi Kepuasan Pelanggan**



**Gambar 1.** Diagram Kartesius

**Kuadran I (Prioritas Utama)**

Berdasarkan gambar *scatter plot* di atas menunjukkan bahwa, 5 indikator diantaranya; P1 (Kelengkapan/peralatan yang dimiliki oleh Trans Jatim), P15 (Rasa aman yang diberikan pada saat mendapat pelayanan dari staff halte Trans Jatim), P19 (Kepedulian staf halte Trans Jatim terhadap kebutuhan pemakai jasa layanan), P21 (Kemampuan halte Trans Jatim dalam memberikan pelayan kepada pemakai jasa layanan), dan P22 (Kesesuaian waktu pelayanan pada halte Trans Jatim untuk semua pelayanan yang diberikan). Indikator-indikator P1, P15, P19, P21, dan P22 mencerminkan aspek penting dalam pelayanan Trans Jatim, seperti kelengkapan fasilitas, rasa aman, kepedulian, kemampuan pelayanan, dan ketepatan waktu. Karena nilai kenyataannya masih di bawah harapan pengguna, maka indikator-indikator ini perlu segera ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan secara keseluruhan.

**Kuadran II (Pertahankan)**

Berdasarkan gambar *scatter plot* di atas menunjukkan bahwa, 6 indikator diantaranya; P3 (Penampilan staff dalam halte Trans Jatim), P6 (Kepedulian halte Trans Jatim dalam menangani pemakai jasa layanan), P7 (Keandalan pelayanan yang diberikan halte Trans Jatim), P10 (Kepastian halte Trans Jatim dalam memberikan waktu pelayanan), P12 (Kesiapan staff halte Trans Jatim untuk membantu pemakai jasa layanan yang membutuhkan bantuannya), dan P16 (Keramahan dan sopan santun staff halte Trans Jatim dalam memberikan pelayanan). Enam indikator ini mencerminkan kekuatan utama layanan Trans Jatim, seperti penampilan staff, kepedulian, keandalan pelayanan, kepastian waktu, kesiapan membantu, serta keramahan dan kesopanan staf. Karena aspek-aspek ini telah memenuhi atau melampaui harapan pengguna, maka kualitas pelayanan di area ini perlu

dipertahankan dan dijaga secara konsisten agar tetap memberikan pengalaman layanan yang memuaskan.

### **Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Berdasarkan gambar *scatter plot* di atas menunjukkan bahwa, 5 indikator diantaranya; P2 (Penampilan fasilitas fisik halte Trans Jatim), P4 (Kesesuaian peralatan yang dimiliki halte Trans Jatim dengan pelayanan yang diberikan), P9 (Kemampuan halte Trans Jatim dalam melakukan administrasi/pencatatan), P14 (Keandalan staff halte Trans Jatim dalam memberikan pelayanan), dan P18 (Perhatian personal oleh staff halte Trans Jatim terhadap pemakai jasa layanan). Kelima indikator ini, yang mencakup penampilan fisik halte, kesesuaian peralatan, kemampuan administrasi, keandalan staff, dan perhatian personal terhadap pengguna, tidak menjadi fokus utama bagi pengguna layanan Trans Jatim saat ini. Meskipun kinerjanya masih di bawah harapan, perbaikannya bukan prioritas mendesak. Oleh karena itu, Trans Jatim sebaiknya mengalokasikan sumber daya dan perhatian lebih dulu pada indikator-indikator di Kuadran I, yang dianggap penting dan masih belum memuaskan.

### **Kuadran IV (Berlebihan)**

Berdasarkan gambar *scatter plot* di atas menunjukkan bahwa, 4 indikator diantaranya; P8 (Penampilan fasilitas fisik halte Trans Jatim), P11 (Kesesuaian peralatan yang dimiliki halte Trans Jatim dengan pelayanan yang diberikan), P13 (Kemampuan halte Trans Jatim dalam melakukan administrasi/pencatatan), P17 (Dukungan dari Lembaga kepada staff halte Trans Jatim dalam melaksanakan tugasnya), dan P20 (Keandalan staff halte Trans Jatim dalam memberikan pelayanan). Kelima indikator ini mencerminkan aspek pelayanan yang dinilai sudah baik oleh pengguna, seperti penampilan fasilitas, kesesuaian peralatan, kemampuan administrasi, dukungan lembaga, dan keandalan staff. Namun karena aspek-aspek ini dianggap kurang penting, maka upaya dan sumber daya yang berlebihan sebaiknya dialihkan untuk memperbaiki indikator-indikator di Kuadran I yang lebih penting dan belum memuaskan. Meskipun begitu, kualitas pada indikator ini tetap perlu dijaga agar tidak menurun.

Berdasarkan analisis *scatter plot*, indikator-indikator dalam Kuadran I seperti kelengkapan peralatan (P1), rasa aman (P15), kepedulian staf (P19), kemampuan pelayanan (P21), dan ketepatan waktu (P22) menunjukkan bahwa aspek-aspek ini sangat penting bagi pengguna, namun belum terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu, perbaikan terhadap indikator-indikator ini harus menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan Trans Jatim. Sementara itu, indikator dalam Kuadran II seperti penampilan staf (P3), kepedulian (P6), keandalan pelayanan (P7), kepastian waktu (P10), kesiapan membantu (P12), serta keramahan staf (P16) telah memenuhi harapan pengguna. Kinerja positif ini mencerminkan kekuatan utama Trans Jatim dan perlu dijaga agar tetap memberikan layanan yang memuaskan.

Di sisi lain, indikator dalam Kuadran III seperti penampilan fisik halte (P2), kesesuaian peralatan (P4), kemampuan administrasi (P9), keandalan staf (P14), dan perhatian personal (P18) menunjukkan tingkat kepentingan dan kepuasan yang rendah, sehingga tidak menjadi prioritas perbaikan saat ini. Sumber daya sebaiknya dialihkan ke aspek-aspek yang lebih krusial di Kuadran I. Adapun indikator dalam Kuadran IV seperti penampilan fasilitas (P8), kesesuaian peralatan (P11),

administrasi (P13), dukungan lembaga (P17), dan keandalan staf (P20) memiliki kinerja yang baik meskipun dianggap kurang penting oleh pengguna. Oleh karena itu, meski kualitas di area ini perlu tetap dijaga, alokasi sumber daya secara berlebihan sebaiknya dikurangi dan dialihkan untuk peningkatan pada indikator-indikator yang benar-benar prioritas.

## Pembahasan

Analisis kualitas layanan Bus Trans Jatim Koridor I menunjukkan layanan sudah berjalan baik tapi masih perlu perbaikan di beberapa sisi, dengan penilaian memakai lima dimensi Servqual yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh indikator pada kelima dimensi menunjukkan nilai korelasi signifikan di atas  $r$  tabel ( $r > 0,6$ ) pada taraf signifikansi 1%, yang berarti bahwa semua instrumen pengukuran dalam penelitian ini sah dalam mengukur konstruk variabelnya. Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017), validitas instrumen menjadi syarat utama agar data yang diperoleh mampu merepresentasikan objek yang sebenarnya. Indikator yang memiliki nilai korelasi tertinggi antara lain: P3 (penampilan staf halte) pada dimensi Tangibles dengan  $r = 0,877$ ; P7 (keandalan layanan halte) pada dimensi Reliability dengan  $r = 0,896$ ; serta P19 (kepedulian staf terhadap pengguna) pada dimensi Empathy dengan  $r = 0,886$ . Hasil ini mencerminkan bahwa aspek sumber daya manusia (SDM) memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan transportasi publik.

Selanjutnya, uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa semua dimensi memiliki nilai  $\alpha \geq 0,7$ , yang menurut Ghazali (2016) menandakan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Dimensi Reliability mencatat nilai tertinggi yaitu  $\alpha = 0,845$ , yang menunjukkan bahwa keandalan layanan, seperti ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan, dipersepsikan secara stabil oleh para pengguna. Hal ini memperkuat temuan dari Tjiptono (2014) bahwa keandalan merupakan dimensi paling mendasar dalam kualitas jasa karena menyangkut janji layanan yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa.

Dalam analisis kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pengguna berdasarkan model Servqual, diperoleh rata-rata *gap* sebesar  $-0,29$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan Trans Jatim belum sepenuhnya memenuhi harapan penggunanya. *Gap* terbesar ditemukan pada indikator P2 (penampilan fisik halte), dengan nilai *gap*  $-0,73$ , yang menunjukkan bahwa aspek fisik halte masih jauh dari ekspektasi. Sebaliknya, P3 (penampilan staf halte) mencatat nilai Servqual positif sebesar  $+0,22$ , menunjukkan bahwa aspek pelayanan personal dari staf mendapat apresiasi tinggi dari pengguna.

Lebih lanjut, rata-rata *gap* per dimensi menunjukkan bahwa dimensi Tangibles mencatat nilai *gap* tertinggi yaitu  $-1,53$ . Hal ini selaras dengan pendapat Kotler & Keller (2016), yang menyatakan bahwa bukti fisik (*physical evidence*) dalam layanan publik sangat berpengaruh terhadap persepsi pengguna, terutama dalam konteks kenyamanan dan kepercayaan. Sebaliknya, dimensi Responsiveness mencatat *gap* terendah sebesar  $-0,66$ , yang mencerminkan bahwa staf Trans Jatim dinilai cukup cepat tanggap dalam merespons kebutuhan pengguna, walaupun masih terdapat ruang untuk perbaikan.

Hasil analisis dengan diagram kartesius menempatkan indikator P1, P15, P19, P21, dan P22 pada Kuadran I sebagai prioritas utama karena dianggap penting tapi kinerjanya masih rendah, sesuai teori importance-performance analysis Martilla dan James (1977) yang menekankan perlunya perbaikan cepat agar citra layanan tidak turun.

Sebaliknya, indikator seperti P3, P6, P7, P10, P12, dan P16 masuk dalam Kuadran II (Pertahankan) karena sudah memenuhi harapan pengguna. Ini menjadi kekuatan yang harus dijaga agar layanan tetap berkualitas. Indikator di Kuadran III (Prioritas Rendah), seperti P2 dan P4, menunjukkan pentingnya pengelola untuk mengalokasikan sumber daya secara efisien. Terakhir, indikator di Kuadran IV seperti P13 dan P17 yang kinerjanya tinggi namun dianggap kurang penting, bisa dijadikan cadangan untuk dialihkan sumber dayanya.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Trans Jatim Koridor I berada pada kategori cukup baik, namun memerlukan peningkatan terutama pada aspek fisik fasilitas halte. Keberhasilan dalam dimensi keandalan dan responsivitas menunjukkan bahwa SDM dan proses layanan langsung telah berjalan dengan baik. Upaya perbaikan sebaiknya difokuskan pada indikator-indikator yang bersifat kritis berdasarkan gap tertinggi dan posisi pada Kuadran I, agar pelayanan Trans Jatim dapat lebih memenuhi ekspektasi dan meningkatkan kepuasan publik secara menyeluruh.

## 5. Simpulan

Berdasarkan temuan dan uraian hasil penelitian, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis *Servqual*, diperoleh rata-rata nilai gap sebesar -0,29, yang menunjukkan bahwa secara umum pelayanan Trans Jatim Koridor I masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Dimensi dengan gap tertinggi adalah *Tangibles* (bukti fisik) sebesar -1,53, terutama pada indikator P2 (penampilan fasilitas fisik halte) yang mencatat nilai gap -0,73. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fisik seperti kenyamanan dan kelengkapan halte merupakan titik lemah utama yang perlu segera diperbaiki.
2. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai korelasi signifikan di atas  $r = 0,6$ , dengan nilai tertinggi pada P3 (0,877), P7 (0,896), dan P19 (0,886). Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,7$  untuk semua dimensi, dengan nilai tertinggi pada *Reliability* (0,845). Ini menunjukkan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan sangat valid dan reliabel, serta bahwa dimensi keandalan dan empati staf merupakan kekuatan utama layanan Trans Jatim yang harus dipertahankan.

## 6. Daftar Pustaka

### Buku

- Fatimah, Siti (2019) *Pengantar Transportasi*. Ponorogo. Myria Publisher.
- Indra Khadaffi, dkk. 2016. Analisis Kinerja Bus Rapid Transit (Brt) Koridor Iii Pada Jaringan Jalan Di Kota Makassar. Makassar. Universitas Hassanuddin.
- Mahmudi, 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi I, Yogyakarta: Penerbit ITB
- Pasolong, Harbani (2019) *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Pidd, Michael (2012) *Measuring The Performance of Public Services: Principles and Practices*. New York. Cambridge University Press.

Schiavo-Campo, S. (2023) *Public Administration; The Basics*. New York. Routledge Taylor & Francis Group.

### **Jurnal**

Farag, S., & Wijesundera, R. (2016). Evaluating accessibility by public transit: a comparative analysis of bus and light rail transit. *Journal of Public Transportation*, 19(3), 1-21

Haryanto, A. (2014) Studi Tentang Pertumbuhan Ekonomi, Belanja Langsung Pemerintah Daerah dan Jumlah Penduduk Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Satuan Wilayah Pembangunan Gerbangkertosusila. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 2(2).

Maness, M. R., & Cirillo, C. (2018). The costs of public transit.

Nurfadillah, Sani, K. R., & Wahid, A. (2023) Kebijakan Transportasi Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Masyarakat: Studi Kasus Penggunaan Trans-Jogja. *Jurnal Administrasi Negara*, 11(1): 54-66.

Sutandi, A. C. (2015) Pentingnya Transportasi Umum untuk Kepentingan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1): 19-34.

### **Berita**

Amaluddin. (2025, April 23). Bus Trans Jatim Gratis Satu Hari, Khofifah Ajak Warga Beralih ke Transportasi Publik. Surabaya: Metro TV. Retrieved from <https://www.metrotvnews.com/read/bVDCjglR-bus-trans-jatim-gratis-satu-hari-khofifah-ajak-warga-beralih-ke-transportasi-publik>

Bakri (2022) 6. Asas Pelayanan Publik. Diakses melalui: 6. Asas Pelayanan Publik - Biro Administrasi Kepegawaian, Karir dan Informasi Universitas Medan Area (uma.ac.id)

Berita Warganet (2021) Jenis Angkutan Umum Menurut UU No. 22 Tahun 2009. Diakses melalui: Jenis Angkutan Umum Menurut UU No 22 Tahun 2009 - Berita Warganet

BPS JATIM (2023) Jumlah Kendaraan Bermotor yang Didaftarkan Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Jawa Timur (unit), 2018–2020. Diakses melalui:

<https://jatim.bps.go.id/statictable/2021/09/07/2253/jumlah-kendaraan-bermotor-yang-didaftarkan-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-jawa-timur-unit-2018-2020.html>

Dee, A. (2023) Murah dan Nyaman Naik Bus Trans Jatim. Diakses melalui: Murah dan Nyaman Naik Bus Trans Jatim ~ Journal Avrilla Dee

Detik Jatim (2022) Harapan Pengguna Bus Trans Jatim: Lanjut Saja Dulu Hingga Warga Terbiasa. Diakses melalui: Harapan Pengguna Bus Trans Jatim: Lanjut Aja Dulu hingga Warga Terbiasa - Halaman 3 (detik.com)

Dinas Perhubungan Kab. Ponorogo (2021) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Diakses melalui: <https://dishub.kulonprogokab.go.id/detil/364/undang-undang-nomor-22-tahun-2009-tentang-lalu-lintas-dan-angkutan-jalan#:~:text=Oleh%20karena%20itu%20pemerintah%20mengeluarkan,di%20Ruang%20Lalu%20Lintas%20Jalan.>

DPMPSTSP (2019) Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik. Diakses melalui: DPMPSTSP - PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK (kulonprogokab.go.id)

- Irawan, W. (2025). Gubernur gratiskan layanan Trans Jatim pada Hari Angkutan Nasional. Surabaya: Antara Jatim News. Retrieved from <https://jatim.antaranews.com/berita/910253/gubernur-gratiskan-layanan-trans-jatim-pada-hari-angkutan-nasional>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (2017) Transportasi Sebagai Pendukung Sasaran Pembangunan Nasional. Diakses melalui: Transportasi Sebagai Pendukung Sasaran Pembangunan Nasional Kementerian Perhubungan Republik Indonesia ([dephub.go.id](http://dephub.go.id))
- Konsultan Psikologi Jakarta (2019) Pengertian Efektivitas Menurut Para Ahli. Diakses melalui: PENGERTIAN EFEKTIVITAS MENURUT AHLI ([konsultanpsikologijakarta.com](http://konsultanpsikologijakarta.com))
- Pratama, W. (2022) Bus Trans Jatim Sidoarjo-Gresik Resmi Beroperasi, Ini Tarif dan Rutenya. Diakses melalui: Bus Trans Jatim Sidoarjo-Gresik Resmi Beroperasi, Ini Tarif dan Rutenya - Suara Surabaya
- Pustaka Lewi News (2022) Pemprov Jatim Luncurkan Aplikasi Trans Jatim-Ajaib. Diakses melalui: Pemprov Jatim Luncurkan Aplikasi Trans Jatim-Ajaib - PUSTAKALEWI NEWS
- Putra, M. B. (2020) Mengenai Pelayanan Publik. Diakses melalui: Berita - Ombudsman RI
- Sandya, S. (2023) Bukan Jakarta, Kendaraan Paling Banyak di Jawa Timur pada 2022. Diakses melalui: Bukan Jakarta, Kendaraan Paling Banyak di Jawa Timur pada 2022 ([dataindonesia.id](http://dataindonesia.id))
- Saputri, N. N. (2022) Jelang Operasional BRT Trans Jatim Koridor I, Launching Aplikasi Trans Jatim – Ajaib. Diakses melalui: Jelang Operasional BRT Trans Jatim Koridor I, Launching Aplikasi Trans Jatim -Ajaib – [Beritautama.co](http://Beritautama.co)
- Tempo.co (2021) Jawa Timur Jadi Provinsi dengan Kendaraan Bermotor Terbanyak di Indonesia. Diakses melalui: Jawa Timur Jadi Provinsi dengan Kendaraan Bermotor Terbanyak di Indonesia - [OtomotifTempo.co](http://OtomotifTempo.co)
- Zahro, F. (2023) Bus Trans Jatim Sumbang PAD Pemprov Jatim Rp 2,17 Miliar, Dishub Optimis Tahun 2023 Meningkatkan. Diakses melalui: Bus Trans Jatim Sumbang PAD Pemprov Jatim Rp 2,17 Miliar, Dishub Optimis Tahun 2023 Meningkatkan - [Surya.co.id](http://Surya.co.id) ([tribunnews.com](http://tribunnews.com))
- Zain, I. (2022) Resmi Beroperasi, Begini Cara Naik, Informasi Rute, dan Harga Tiket Trans Jatim Koridor 1 Sidoarjo-Bungurasih-Gresik. Diakses melalui: <https://www.ikromzain.com/2022/08/resmi-beroperasi-begini-cara-naik.html?m=1>