



Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim dengan Menggunakan Pendekatan Public Value

Jannesia Evelin Giselia Br. Ginting

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

*Corresponding author

E-mail addresses: jannesiaelyn@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received February 17, 2025

Revised March 15, 2025

Accepted April 23, 2025

Available online May 11, 2025

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Transportasi Publik

Keywords:

Service Quality; Public Service; Public Transport



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Sagita Akademia Maju..

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada sistem transportasi bus Trans Jatim dengan menggunakan pendekatan Public Value. Kualitas pelayanan publik, khususnya dalam sektor transportasi, memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mempercepat pertumbuhan ekonomi daerah. Melalui pendekatan Public Value, penelitian ini mengidentifikasi bagaimana nilai-nilai yang diharapkan oleh masyarakat terkait dengan efisiensi, kenyamanan, dan keterjangkauan layanan dapat tercapai dalam layanan bus Trans Jatim. Metode yang digunakan adalah survei kepuasan masyarakat dengan melakukan wawancara serta studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada aspek positif terkait kenyamanan dan waktu tempuh, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal frekuensi keberangkatan dan fasilitas armada. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan bus Trans Jatim harus terus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk menciptakan nilai publik yang optimal, dengan mempertimbangkan faktor efisiensi dan keberlanjutan dalam pengelolaannya.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of service on the Trans Jatim bus transport system using the Public Value approach. The quality of public services, especially in the transport sector, has an important role in improving community welfare and accelerating regional economic growth. Through the Public Value approach, this research identifies how the values expected by the community related to efficiency, comfort, and affordability of services can be achieved in the Trans Jatim bus service. The method used is a public satisfaction survey by conducting interviews and literature studies. The results show that although there are positive aspects related to comfort and travel time, there is still room for improvement in terms of departure frequency and fleet facilities. This study concludes that improving the quality of Trans Jatim bus services must continue to be adjusted to the needs of the community to create optimal public value, by considering efficiency and sustainability factors in its management.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan faktor utama dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan tidak hanya sekadar memenuhi standar minimum, tetapi juga harus berorientasi pada peningkatan dan inovasi yang berkelanjutan. Dengan pendekatan ini, pelayanan publik dapat dikembangkan menjadi lebih kreatif, efisien, dan optimal (Lestari & Santoso, 2022). Rachman (2021:11) mengemukakan pendapatnya terkait pelayanan publik yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap

layanan yang diberikan. Dalam hal ini, pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan layanan dengan cara yang profesional, akuntabel, dan efisien. Masyarakat berharap agar pelayanan yang optimal dapat diwujudkan, sehingga menghasilkan kualitas layanan yang lebih baik.

Konsep kualitas layanan telah mengalami perkembangan yang signifikan, mengubah cara individu dalam menerapkan dan mengevaluasi layanan sebagai proses yang dinamis dan berkelanjutan (Gumolung et al., 2023). Kualitas layanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang diinginkan dan pengalaman nyata yang mereka terima. Ketika layanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi, maka akan muncul ketidakpuasan pelanggan (Karundeng et al., 2021). Oleh karena itu, penyedia layanan harus terus meningkatkan kualitas layanan agar dapat bersaing dalam industri yang semakin kompetitif serta menjaga kepuasan masyarakat (Mokoginta et al., 2023).

Salah satu sektor yang sangat bergantung pada kualitas layanan adalah transportasi publik. Transportasi publik menjadi salah satu pilar penting dalam pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan, terutama di Indonesia. Sebagai negara dengan populasi yang terus meningkat, kebutuhan akan sistem transportasi yang efisien dan terjangkau semakin mendesak. Pemerintah Indonesia, melalui berbagai kebijakan dan program, berupaya untuk mengurangi kemacetan, polusi udara, dan meningkatkan mobilitas masyarakat. Karena sejatinya, transportasi merupakan sarana penting yang mendukung setiap individu dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, memungkinkan mereka mencapai tujuan dengan efisien dan tepat waktu (Faiz Aryaputra, 2024). Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pemerintah baik ditinggal pusat maupun daerah, bertanggung jawab untuk menyediakan layanan transportasi yang memadai. Dalam hal ini, Jawa Timur sebagai salah satu provinsi terpadat di Indonesia memiliki tantangan tersendiri dalam menyediakan layanan transportasi yang memadai (Widasari & Rosdiana, 2024.)

Jatim Akses adalah salah satu inisiatif unggulan Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang bertujuan untuk meningkatkan konektivitas, akses informasi, dan pelayanan kepada masyarakat di seluruh wilayah provinsi. Program ini mencakup berbagai aspek seperti pembangunan infrastruktur jalan, transportasi publik, serta akses teknologi informasi dan komunikasi. Pada sektor transportasi, Jatim Akses mendukung proyek seperti pengembangan koridor Bus Trans Jatim, yang memfasilitasi mobilitas masyarakat antar-kota dan antar-pulau di Jawa Timur. Selain itu, Jatim Akses juga berfokus pada perbaikan jalan-jalan provinsi, termasuk pembangunan Jalan Lintas Selatan (JLS) yang tidak hanya mendukung mobilitas tetapi juga meningkatkan potensi wisata dengan pemandangan alam yang menarik. Di bidang teknologi, Jatim Akses berusaha meningkatkan literasi digital dan mengoptimalkan infrastruktur digital. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa teknologi informasi dapat diakses secara merata oleh semua lapisan masyarakat, termasuk di daerah-daerah terpencil. Dengan inisiatif ini, Pemerintah Jawa Timur berharap dapat mendorong pemerataan pembangunan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan mewujudkan provinsi yang lebih maju serta terkoneksi.

Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor menurut Jenis (Unit) di Jawa Timur

Jenis Kendaraan Bermotor	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit)	
	2021	2022
Mobil Penumpang	16.413.348	17.168.862
Mobil Bis	237.566	243.450
Mobil Barang	5.299.361	5.544.173
Sepeda Motor	120.042.298	125.305.332
Jumlah	141.992.573	148.261.817

Sumber: bps.go.id

Dalam upaya memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat, Pemerintah Provinsi Jawa Timur meluncurkan program Bus Trans Jatim, sebuah inovasi dalam sistem transportasi publik yang menggunakan model Bus Rapid Transit (BRT) (Rodiyah & Ikhtiarini, 2024). Mengacu pada data yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik, menunjukkan bahwa jumlah kendaraan yang digunakan oleh masyarakat tergolong sangat besar, secara tidak langsung hal ini tentunya menghambat mobilitas masyarakat. Jawa Timur saat ini menghadapi masalah serius akibat melonjaknya jumlah kendaraan bermotor. Kondisi ini tidak hanya menyebabkan kemacetan parah di jalan raya, tetapi juga berdampak buruk pada kualitas udara dan suara, serta meningkatkan risiko kecelakaan lalu lintas (Priyambodo, 2018). Untuk mengatasi masalah ini, tentunya diperlukan peran pemerintah dalam mendorong penggunaan transportasi publik dengan cara meningkatkan kualitas layanan dan infrastruktur. Dengan begitu, masyarakat akan lebih tertarik untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum yang lebih efisien dan ramah lingkungan.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah meluncurkan Bus Trans Jatim sebagai langkah strategis untuk mengatasi masalah mobilitas masyarakat yang semakin kompleks akibat meningkatnya jumlah kendaraan pribadi. Dengan pertumbuhan populasi dan urbanisasi yang pesat, kemacetan lalu lintas di kota-kota besar menjadi isu serius yang mempengaruhi kualitas hidup dan produktivitas masyarakat. Dalam konteks ini, pengembangan transportasi publik yang efisien dan ramah lingkungan menjadi sangat penting. Program ini tentunya dirancang untuk menghubungkan berbagai kabupaten dan kota di Jawa Timur, terutama di wilayah-wilayah pusat bisnis, seperti Gerbangkertosusila. Trans Jatim diharapkan dapat memenuhi kebutuhan transportasi di daerah tingkat mobilitas tinggi dan jumlah penduduk yang besar, sehingga dapat mengurangi kemacetan dan memudahkan akses transportasi antar wilayah. Dalam implementasinya, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur mengadopsi skema pembelian layanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2020, yang kemudian di revisi menjadi Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2022. Hal ini menjelaskan bahwa akan diberikan subsidi bagi angkutan umum perkotaan, sehingga tarif bus dapat lebih terjangkau bagi masyarakat. Dalam operasionalisasi layanannya, Bus Trans Jatim dikelola oleh Perum DAMRI Cabang Surabaya sebagai operator tunggal. Sistem ini menganut model *collaborative governance*, di mana berbagai pihak seperti pemerintah daerah, pihak swasta dan masyarakat bekerja sama dalam mengelola dan mengembangkan program layanan publik ini. Kualitas pelayanan sangat penting dan sangat

berpengaruh, pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dapat menjadi tujuan penting bagi Dinas Perhubungan (Febriyanti, Fattah, 2023).

2. METODE

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Ini berarti bahwa data yang dikumpulkan tidak berupa angka, melainkan berasal dari peraturan yang ada, buku-buku, literatur, dan dokumen resmi lainnya. Data dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber baik berupa buku maupun jurnal yang masih berkaitan dengan judul penelitian, karena jenis penelitian ini adalah studi literatur (Pristiwanti et al., 2022).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan realitas empiris di balik fenomena secara mendalam, rinci, dan komprehensif. Oleh karena itu, penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mencocokkan antara realitas empiris dan teori yang relevan dengan menggunakan metode deskriptif. Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan Bus trans Jatim di Dinas Perhubungan Provinsi Jatim dalam menumpangi bus Trans Jatim.

Penelitian ini juga berfokus pada kualitas program aplikasi bus Trans Jatim dengan menggunakan Teori SEVQUAL oleh Parasuraman et al., (1988) yakni:

- a. **Bukti Langsung (*Tangibles*):** Merujuk pada elemen yang terlihat secara fisik, seperti fasilitas, perlengkapan, penampilan staf, dan alat komunikasi yang digunakan dalam pelayanan. Hal ini memberikan kesan awal kepada pelanggan mengenai kualitas layanan yang ditawarkan.
- b. **Keandalan (*Reliability*):** Menunjukkan kemampuan sebuah organisasi atau individu untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara konsisten, cepat, akurat, dan memenuhi harapan pelanggan. Ini berkaitan dengan kredibilitas dan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.
- c. **Daya Tanggap (*Responsiveness*):** Mengacu pada kesigapan dan kemauan staf dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat. Hal ini melibatkan kesiapan dalam menanggapi permintaan atau keluhan pelanggan secara efisien.
- d. **Jaminan (*Assurance*):** Mencakup tingkat keahlian, kemampuan, kesopanan, dan rasa aman yang diberikan oleh staf kepada pelanggan. Ini juga mencakup kemampuan staf untuk menciptakan kepercayaan tanpa adanya risiko atau ketidakpastian dalam pelayanan.

Empati (*Empathy*): Menunjukkan kemampuan staf untuk memahami kebutuhan pelanggan secara pribadi, menjalin hubungan yang baik, berkomunikasi dengan efektif, dan memberikan perhatian khusus terhadap pengalaman pelanggan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Operasional Bus Trans Jatim

Bus Trans Jatim adalah layanan transportasi umum yang mengadopsi konsep Bus The Service dan beroperasi di Provinsi Jawa Timur sebagai angkutan aglomerasi (Fitri & Cikusin, 2023). Angkutan aglomerasi ini dirancang untuk menghubungkan beberapa pusat kegiatan yang dikelompokkan berdasarkan berbagai aktivitas di lokasi atau kawasan tertentu, seperti kawasan industri, pemukiman, dan perdagangan. Tujuan dari layanan ini adalah untuk meningkatkan perekonomian

masyarakat dan penduduk di Jawa Timur. Pada tahap awal operasional, disiapkan 22 unit bus berukuran sedang dengan kapasitas maksimal 46 penumpang, baik yang duduk maupun berdiri. Bus-bus ini memiliki desain dek tinggi dan melayani rute sepanjang 75 km dari Porong, Sidoarjo, hingga Bunder, Gresik. Sebelum Trans Jatim mulai beroperasi, layanan pendahulunya, Trans Sidoarjo, telah berhenti beroperasi sejak April 2020 dikarenakan pandemi Covid-19. Idealnya, transportasi publik harus terintegrasi dengan moda transportasi lainnya untuk memudahkan mobilitas, tetapi mewujudkan hal ini adalah tantangan yang tidak mudah dan sulit dicapai, meskipun pemerintah sejak 2014 telah berupaya merevitalisasi armada angkutan umum perkotaan melalui pemberian subsidi hibah bus, dengan pengelolaan dilakukan oleh Pemerintah Kota.

Tabel 2 Jumlah Armada Bus Transjatim Dan Koridor Yang Dilintasi Trans Jatim

Koridor	Rute	Jumlah Armada Trans Jatim
Koridor I	Gresik – Surabaya – Sidoarjo	33 armada
Koridor II	Surabaya – Mojokerto	22 armada
Koridor III	Mojokerto – Gresik	22 armada
Koridor IV	Gresik – Lamongan	15 armada
Koridor V	Surabaya – Bangkalan	15 armada
	Jumlah	107 armada

Sumber: kominfo.jatimprov.go

Tabel jumlah koridor dan armada Bus Trans Jatim berikut tentunya mencerminkan keseriusan pemerintah dalam mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan mendorong masyarakat untuk beralih ke transportasi publik. Dengan adanya lima koridor yang aktif beroperasi, pemerintah menunjukkan komitmennya untuk menyediakan alternatif transportasi yang lebih efisien dan terjangkau bagi masyarakat sehingga Bus Trans Jatim sebagai transportasi konvensional menawarkan layanan yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Trans Jatim sudah menawarkan Pelayanan beberapa jalur ,dengan jalur pertama yang dioperasikan adalah JTM1, yang menghubungkan Sidoarjo, Surabaya, dan Gresik. Jadwal keberangkatan bus Trans Jatim telah ditentukan, dengan jam operasional dari pukul 05.00 hingga 21.00 WIB. Setiap bus memiliki jadwal keberangkatan yang telah diatur, dengan waktu tunggu (headway) yang bervariasi. Pada jam sibuk, bus berangkat setiap 10 hingga 15 menit, sementara pada jam non-sibuk, interval keberangkatan adalah antara 20 hingga 30 menit. Jarak yang ditempuh oleh setiap bus adalah sekitar 75 km, dengan waktu tempuh yang diperkirakan sekitar 120 menit jika kondisi lalu lintas normal (Ikhtiarini & Rodiyah, 2023).

Jika ditinjau dari awal peluncurannya, tentunya terdapat peningkatan yang signifikan. Bus Trans Jatim tentunya muncul sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan transportasi massal yang aman dan nyaman. Sejak peluncurannya, layanan ini telah mendapatkan respon positif dari masyarakat, dengan peningkatan jumlah pengguna yang signifikan. Gubernur Jawa Timur, Khofifah Indar Parawansa, mengungkapkan bahwa perluasan rute dan penambahan armada us merupakan langkah strategis untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan¹. Namun, meskipun sudah ada kemajuan, masih terdapat tantangan dalam hal kualitas

pelayanan yang perlu diatasi agar dapat memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim

Kualitas pelayanan Bus Trans Jatim merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat yang menggunakan transportasi umum di kawasan Surabaya Raya, meliputi Surabaya, Sidoarjo, dan Gresik. Sebagai bagian dari upaya pemerintah Jawa Timur untuk menyediakan layanan transportasi yang terjangkau, aman, dan nyaman, Bus Trans Jatim dioperasikan dengan standar tertentu untuk memenuhi kebutuhan mobilitas warga. Namun, seperti halnya layanan publik lainnya, kualitas pelayanan ini dipengaruhi oleh berbagai aspek, diantaranya sebagai berikut:

a. **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Bukti fisik dalam layanan Bus Trans Jatim mencakup kualitas fasilitas halte, penampilan petugas, serta teknologi pendukung seperti aplikasi digital. Setiap halte yang dimiliki oleh Bus Trans Jatim tentunya didesain untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna, dilengkapi dengan tempat duduk, pencahayaan yang memadai, dan desain tertutup yang memberikan perlindungan dari panas dan hujan. Selain itu, bus Trans Jatim juga menciptakan aplikasi *TransJatim Ajaib* dirancang untuk memudahkan pengguna mendapatkan informasi rute, jadwal, serta melakukan pembayaran tiket secara digital. Namun, tentunya tidak dapat dipungkiri bahwa banyak tantangan dalam implementasi dimensi ini diantara ketidakmerataannya kualitas antara halte baru dan lama, di mana beberapa halte lama belum sepenuhnya memenuhi standar kenyamanan. Beberapa halte dirancang dengan tempat duduk dan penerangan yang baik. Namun beberapa halte lainnya sebaliknya. Sehingga diperlukannya pembangunan secara merata guna memberikan fasilitas yang sama baiknya di setiap halte Bus Trans Jatim. Selain itu, pemanfaatan aplikasi belum merata, terutama bagi pengguna yang kurang akrab dengan teknologi atau tidak memiliki akses internet yang memadai. Sehingga diperlukan para petugas yang telaten dalam membantu dan menjelaskan tata cara penggunaan aplikasi tersebut.

b. **Keandalan (*Reability*)**

Keandalan layanan mencerminkan seberapa baik petugas dan sistem Bus Trans Jatim bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Semua operasional layanan bus ini mengacu pada regulasi, seperti Permenhub No. 10 Tahun 2012 dan keputusan Dirjen Perhubungan Darat yang memastikan layanan berjalan secara profesional. Petugas dilatih untuk bekerja dengan disiplin, mengikuti prosedur pelayanan, dan memberikan pelayanan yang akurat kepada para pengguna layanan. Inspektorat Provinsi Jawa Timur juga rutin melakukan pemeriksaan untuk menjaga kualitas operasional bus. Namun, tantangan besar dalam dimensi ini adalah memastikan keandalan layanan di semua situasi, terutama saat terjadi lonjakan penumpang atau gangguan operasional seperti keterlambatan jadwal dan kerusakan armada.

Di beberapa kasus, penerapan standar pelayanan masih belum konsisten, terutama pada jam-jam sibuk atau rute tertentu yang padat. Jika ada di masa terjadinya lonjakan penumpang, sering kali layanan yang

diberikan petugas kepada para pengguna layanan kurang berjalan secara profesional. Hal yang paling sering terjadi ialah permasalahan yang timbul karena keterlambatan yang jauh dari waktu yang ditentukan. Sehingga salah satu solusi utama adalah optimalisasi jadwal dan frekuensi armada, terutama pada jam-jam sibuk. Dengan menambah jumlah armada di waktu-waktu tersebut, kepadatan penumpang dapat dikurangi, sehingga waktu tunggu penumpang tidak terlalu lama. Selain itu, penyusunan ulang jadwal yang lebih dinamis berdasarkan data dari aplikasi *TransJatim Ajaib* dapat membantu memprediksi lonjakan penumpang dan menyesuaikan jadwal operasional secara fleksibel. Pemanfaatan teknologi juga menjadi kunci penting, seperti penerapan sistem pelacakan waktu nyata (*real-time tracking*) untuk memantau pergerakan bus dan memberikan informasi terkini kepada penumpang melalui aplikasi. Dengan adanya informasi waktu kedatangan bus secara akurat, penumpang dapat merencanakan perjalanan dengan lebih baik, sehingga mengurangi potensi ketidakpuasan akibat keterlambatan.

c. *Ketanggapan (Responsiveness)*

Ketanggapan layanan Bus Trans Jatim ditunjukkan oleh kecepatan dan kesiapan petugas dalam memenuhi kebutuhan dan merespons keluhan pengguna. Petugas bus sering membantu penumpang yang bingung dengan informasi rute atau cara pembayaran, dan mereka juga dikenal ramah dalam melayani. Ketika ada keluhan, seperti masalah teknis atau keterlambatan, petugas berusaha memberikan solusi dengan cepat. Meski demikian, tantangan dalam dimensi ini muncul saat terjadi lonjakan jumlah penumpang yang membuat petugas kewalahan. Keterbatasan jumlah petugas dibandingkan dengan kebutuhan pengguna di lapangan menyebabkan respon terhadap keluhan sering kali tertunda. Untuk itu, dibutuhkan peningkatan jumlah petugas dan sistem pengelolaan keluhan yang lebih terstruktur agar pelayanan bisa lebih cepat dan efektif.

d. *Jaminan (Assurance)*

Dimensi ini berkaitan dengan rasa aman dan percaya yang dirasakan pengguna saat menggunakan layanan Bus Trans Jatim. Kepastian diberikan melalui pemeliharaan rutin armada, pelatihan berkala bagi petugas, dan penerapan standar keselamatan selama perjalanan. Petugas dilatih untuk memberikan informasi yang jelas dan menciptakan rasa nyaman bagi penumpang. Petugas dengan telaten dapat memberikan jawaban atas pertanyaan yang muncul dari pengguna layanan. Hal ini tentunya secara tidak langsung dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bus Trans Jatim. Terkait jaminan kepastian biaya layanan sudah pasti, bahwa harga tiket untuk naik Trans Jatim sudah dipastikan biayanya oleh pihak penyelenggara sebesar Rp 5.000,- untuk umum dan Rp 2.500,- untuk pelajar/mahasiswa, Namun, tantangan dalam memberikan jaminan adalah risiko kerusakan armada yang tetap bisa terjadi meskipun ada pemeliharaan rutin. Insiden teknis seperti keterlambatan jadwal juga dapat memengaruhi rasa percaya pengguna terhadap layanan bus. Selain itu, sering kali berbagai informasi kurang transparan, misalnya saat terjadi perubahan rute atau gangguan layanan. Walau beberapa pengguna layanan mengatakan hal ini

minim terjadi, namun hal seperti ini juga dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat.

e. Empati (*Empathy*)

Empati terlihat dari bagaimana petugas memahami kebutuhan penumpang secara personal, terutama untuk kelompok rentan seperti lansia, anak-anak, dan penyandang disabilitas. Petugas Bus Trans Jatim dikenal bersikap ramah dan sabar, misalnya dengan membantu penumpang yang kesulitan menggunakan aplikasi atau memberikan panduan di halte. Petugas telah bersikap ramah dan santun kepada para penumpang dan tidak melakukan diskriminasi. Pelayanan yang lebih manusiawi ini menciptakan hubungan baik antara petugas dan pengguna. Namun, tantangan dalam dimensi empati adalah memastikan semua petugas dapat mempertahankan sikap yang konsisten, terutama saat menghadapi situasi tekanan kerja seperti jumlah penumpang yang membludak. Selain itu, fasilitas untuk penyandang disabilitas, seperti aksesibilitas halte dan bus, masih terbatas, sehingga tidak semua penumpang dapat menikmati layanan dengan setara.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi bus Trans Jatim memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti frekuensi keberangkatan dan kebersihan armada. Pencapaian hasil ini menggaris bawahi pentingnya penerapan pendekatan *Public Value* dalam meningkatkan kualitas layanan publik, terutama dalam sektor transportasi. Untuk pengembangan lebih lanjut, disarankan agar pemerintah terus memperhatikan kebutuhan masyarakat dengan melakukan evaluasi rutin dan berfokus pada aspek efisiensi, kenyamanan, serta keterjangkauan layanan guna menciptakan nilai publik yang optimal.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Faiz Aryaputra, V. C. (2024). *Perspektif Pengguna Transportasi Publik Terhadap Fasilitas Transjakarta Blok M Jakarta Selatan*. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12577530>
- Fitri, F. L., & Cikusin, Y. (2023). *Kualitas Layanan Transportasi Publik Di Jawa Timur (Studi Kasus: Pelayanan Transportasi Publik Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik -* . 17(6).
- Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud*. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528–538. <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>
- Ikhtiarini, E. I., & Rodiyah, I. (2023). *The Service Of Trans Jatim Bus Transportation By Means Of Public Value Approach [Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim Dengan Pendekatan Public Value]*.
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Benteng Resort Batu Putih*. 2(6).
- Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (N.D.). *Pelayanan Publik Dalam Good Governance*.

- Mokoginta, C., Dua, I. L., & Rumerung, J. (2023). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado*. 5.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Valarie, A. (1988). "Servqual: A multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality". (Vol. 64).
- Priyambodo, P. (2018). Analisis Korelasi Jumlah Kendaraan Dan Pengaruhnya Terhadap Pdrb Di Provinsi Jawa Timur. *Warta Penelitian Perhubungan*, 30(1), 59. <https://doi.org/10.25104/Warlit.V30i1.634>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.
- Rodiyah, I., & Ikhtiarini, E. I. (2024). The Service Of Trans Jatim Bus Transportation By Means Of Public Value Approach. *Indonesian Journal Of Public Policy Review*, 24. <https://doi.org/10.21070/Ijppr.V24i0.1346>
- Widasari, N. S., & Rosdiana, W. (2024). (Case Study Of Trans East Java Bus Corridor Ii Mojokerto-Surabaya).