

# **KUALITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA BUSWAY DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Konsentrasi Manajemen Publik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

TRI TUNGGAL JATI

NIM. 6661091673

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

**2014**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Tri Tunggal Jati  
Nim : 6661091673  
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 17 April 1991  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway di DKI Jakarta** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar keserjanaan saya dicabut.

Serang, Februari 2014



(Tri Tunggal Jati)

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : TRI TUNGGAL JATI

NIM : 6661091673

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA BUSWAY DI  
DKI JAKARTA

Serang, 10 Februari 2014


Skripsi ini Telah Disetujui untuk Diujikan

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Dr. Abdul Apip, M.Pd**  
NIP. 196002181987011001

  
**Juliana Cadith, S.IP M.Si**  
NIP. 19720713200912001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

  
**Dr. Agus Sjafri, M.Si**  
NIP. 197108242005011022



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

Nama : TRI TUNGGAL JATI  
NIM : 6661091673  
JudulSkripsi : KUALITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA  
BUSWAY DI DKI JAKARTA

Telah diuji di hadapan Dewan Penguji Sidang Proposal Penelitian di Serang, tanggal 25  
bulan Februari tahun 2014 dan dinyatakan ~~TIDAK LULUS~~/LULUS.

Serang, Maret 2014

Ketua Penguji

Listyaningsih, S.Sos., M.Si  
NIP. 197603292003122001

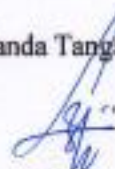
Anggota I

Kandung Sapto Nugroho, S.Sos., M.Si  
NIP. 197809182005011002

Anggota II

Dr. Abdul Apip, M.Pd  
NIP. 196002181987011001

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Agus Sjafari, M.Si  
NIP. 197108242005011022

Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara



Rina Yulianti, S.IP., M.Si  
NIP. 197407052006042011

Jadilah manusia yang optimis

tanpa mengenal sikap pesimis

*If you are first you are first,  
If you are second you are nothing  
(Bill Shankly)*

Skripsi ini kupersembahkan  
untuk kedua Orang Tuaku  
dan untuk orang-rang yang selama ini  
telah mendukungku tanpa pernah henti

## ABSTRAK

**Tri Tunggal Jati, NIM 091673.** Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway di DKI Jakarta, program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang 2014. Pembimbing I Dr. Abdul Apip, M.Pd. Pembimbing II Juliannes Cadith, S.IP M.Si.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Transjakarta Busway

Penelitian ini membahas mengenai kualitas pelayanan transjakarta busway di DKI Jakarta. Dimana dalam melayani penumpang masih terdapat kendala-kendala yang membuat penumpang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Seperti masih buruknya armada fisik yang digunakan, tidak sterilnya jalur bus yang dilalui, masih terjadinya tindak pidana pencurian dan pelecehan seksual, serta jarak kedatangan bus yang tidak stabil. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan Transjakarta Busway di DKI Jakarta ditinjau dari dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Data didapatkan dengan cara penyebaran kuesioner, kuesioner disebar kepada 204 responden. Responden dari penelitian ini adalah pengguna jasa layanan Transjakarta Busway di DKI Jakarta. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis *Service Quality* (SERVQUAL). Hasil dari penelitian ini adalah penumpang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Transjakarta Busway. Hal itu dapat dilihat dari skor SERVQUAL pada kelima dimensi yaitu dimensi *Tangibles* yang mempunyai skor SERVQUAL sebesar (-1,58), dimensi *Reliability* (-1,62), dimensi *Responsivess* (-1,53), dimensi *Assurance* (-1,23), dan dimensi *Emphaty* (-1,25). Saran yang dapat peneliti berikan adalah memperbaiki sarana dan prasarana yang ada, menstabilkan *Headway*, meningkatkan keamanan di dalam bus dan di dalam shelter, mensterilkan jalur bus yang digunakan oleh armada bus Transjakarta Busway, dan membuat Standar Pelayanan Minimal (SPM).

## ABSTRACT

**Tri Tunggal Jati. NIM. 091673.** *Service Quality Transjakarta Busway in DKI Jakarta , The Study Program of Public Administration, The Faculty of Social and Political Sciences, Universty of Sultan Ageng Tirtayasa, Serang 2014. The First Advisor Dr. Abdul Apip, M.Pd. The Second Advisor Juliannes Cadith, S.IP M.Si.*

*Keywords: Service Quality, SERVQUAL, Transjakarta Busway*

*This research discussed the issue of the quality of service transjakarta busway in jakarta. Where in serve passengers there are constraints that have been made passengers not satisfied to the services provided. As still bad fleet physical crucibles, no bus lanes through which, " still the occurrence of the criminal act of larceny and sexual harassment, as well as the distance bus of being unstable. The aim of this research is to know about the quality of service transjakarta busway in jakarta review of the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty. Methods used in this research is a method of descriptive quantitative. Data obtained with a questionnaire, in a scattering manner a questionnaire distributed to 204 of respondents. Respondents of this research is users of the service of transjakarta busway in jakarta. Engineering analysis used in this research is a technique analysis service quality. The result of this research is passengers less satisfied with the service given by the transjakarta busway. It can be seen from a score servqual on the fifth dimensions namely dimensions of tangibles that has a score servqual ( -1,58 ), dimensions reliability ( -1,62 ), dimensions responsiveness ( -1,53 ), dimensions assurance ( -1,23 ), and dimensions emphaty ( -1,25 ). Suggestion that can be researchers give you is improving facilities and infrastructure exists, stabilize headway, to step up security in the bus, and in a shelter sterilize bus lines used by transjakarta buses busway and make minimum service standards.*

## KATA PENGANTAR

Syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway di DKI Jakarta”.

Dengan selesainya skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang senantiasa selalu mendukung penulis. Maka penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Drs. Sholeh Hidayat., M.Pd sebagai Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. DR. Agus Sjafari, S.Sos M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Kandung Sapto Nugroho, S.Sos., M.Si sebagai Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Mia Dwianna M., S.Sos., M.I.Kom sebagai Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
5. Ismanto, S.Sos.,MM sebagai Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
6. Rina Yulianti, S.IP., M.Si., sebagai Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa sekaligus dosen pembimbing akademik peneliti.
7. Anis Fuad, S.Sos., M.Si., sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
8. Dr. Abdul Apip, M.Pd sebagai Pembimbing I yang membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini dengan teliti dan sabar dari awal hingga akhir
9. Juliannes Cadith, S.IP M.Si sebagai Pembimbing II yang membantu dan memberikan masukan yang berarti bagi peneliti dalam menyusun skripsi ini dari awal hingga akhir .
10. Semua Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.



11. Bapak dan ibu yang telah memberikan semangat serta doa yang tidak pernah henti-hentinya kepada penulis dalam menempuh pendidikan selama ini. Maafkan anakmu ini karena sampai sekarang belum dapat membahagiakan engkau yang telah memberikan segalanya kepada anakmu ini.
12. Baba, Nenek, Mbak Fina, Mbak Lita, Mas Bayu, Mas Firman yang tak pernah henti-hentinya memberikan semangat dalam pembuatan skripsi ini .
13. Seorang wanita yang bernama Dwi Rahayu yang selama ini selalu memberi semangat kepada penulis setiap saat dan tanpa pernah mengenal lelah.
14. Penghuni J17 Anto, Arif, Sapei Abdulah, Ikram Wahdi, Rizki Fani terima kasih atas kebersamaan selama ini semoga tali silaturahmi kita tidak pernah terputus.
15. Teman-teman senasib dan seperjuangan Jaya, Adnan, Adam, Vikry, Ria, Acul, Citra, Odi, Dede, Hijri, Momon, Jongke, Ceper, Nining, Fauzi, Imran, Johan terima kasih untuk setiap kebaikan yang kalian berikan selama ini dan diskusi-diskusi yang bermanfaat tentunya.
16. Kawan-kawan Civil Society terima kasih atas kebersamaannya selama ini
17. Kawan-kawan Jurusan Administrasi Negara FISIP UNTIRTA Reguler dan Non Reguler angkatan 2009
18. Kawan-kawan Mabes Kalpataru terima kasih atas supportnya
19. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga dengan selesainya skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunannya sehingga penulis dengan rendah hati menerima masukan dari semua pihak agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi.

Serang, Februari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**ABSTRAK**

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	14
1.3 Batasan Masalah .....	15
1.4 Rumusan Masalah .....	15
1.5 Tujuan Penelitian.....	15
1.6 Manfaat Penelitian.....	15
1.7 Sistematika Penulisan.....	16

### **BAB II DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

2.1 Deskripsi Teori .....	18
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.2 Model Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.3 Pengertian Organisasi Publik .....	30
2.1.4 Pengertian Pelayanan Publik .....	32

2.2 Kerangka Berpikir .....	37
2.3 Hipotesis Penelitian .....	38

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian .....	39
3.2 Instrumen Penelitian .....	39
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	43
3.3.1 Populasi .....	43
3.3.2 Sample Penelitian .....	43
3.4 Teknik Pengolahan Data .....	45
3.4.1 Teknik Pengolahan Data .....	45
3.4.2 Uji Validitas .....	45
3.4.3 Uji Realibilitas .....	46
3.5 Teknik Analisis Data .....	47
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	52

### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	54
4.1.1 Deskripsi Provinsi DKI Jakarta .....	54
4.1.2 Unit Pengelola Transjakarta Busway .....	55
4.1.2.1 Operasional bus .....	60
4.1.2.2 Tiket .....	61
4.2 Deskripsi Data .....	61
4.2.1 Identitas Responden .....	61
4.2.2 Analisis Data .....	62



4.2.2.2.3 Memuaskan .....	87
4.2.2.2.3.1 Tempat khusus wanita .....	87
4.2.2.2.3.2 Pengaturan antrian penumpang di pintu .....	90
4.2.2.2.4 Skor SERVQUAL Dimensi Reability .....	92
4.2.2.3 Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsivess</i> ).....	95
4.2.2.3.1 Kemauan .....	95
4.2.2.3.1.1 Pengaturan Antrian Locket.....	95
4.2.2.3.1.2 Penambahan Armada Bus.....	97
4.2.2.3.2 Tanggap .....	100
4.2.2.3.3 Skor SERVQUAL Dimensi Responsivess .	102
4.2.2.4 Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	104
4.2.2.4.1 Pengetahuan .....	105
4.2.2.4.2 Kemampuan .....	107
4.2.2.4.2.1 E-ticketing.....	107
4.2.2.4.2.2 Menjelaskan tentang Semua Rute ..	109
4.2.2.4.3 Kesopanan dan sifat yang dipercaya.....	111
4.2.2.4.3.1 Bersikap Sopan.....	111
4.2.2.4.3.2 Bersikap Ramah .....	113
4.2.2.4.4 Bebas dari bahaya resiko / keragu - ragan	115
4.2.2.4.4.1 Merasa aman di dalam Bus .....	116

4.2.2.4.4.2 Merasa aman di dalam Shelter .....	118
4.2.2.4.5 Skor SERVQUAL Dimensi Assurance .....	119
4.2.2.5 Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	122
4.2.2.5.1 Kemudahan dalam Melakukan Hubungan..	123
4.2.2.5.1.1 Kotak Layanan Pengaduan .....	123
4.2.2.5.1.2 Petugas Mudah dihubungi .....	125
4.2.2.5.2 Komunikasi yang Baik.....	126
4.2.2.5.3 Perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan .....	128
4.2.2.5.5 Skor SERVQUAL Dimensi Emphaty.....	130
4.2.2.5 Two-Dimensional Differencing Plane Analysis.....	133
4.3 Pengujian Prasyarat Statistik .....	138
4.3.1 Uji Validitas Instrumen .....	138
4.3.2 Uji Realibilitas Instrumen .....	142
4.4 Pembahasan.....	144

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	158
5.2 Saran .....	159

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

### Daftar Tabel

Tabel 1.1	Jumlah Penduduk di DKI Jakarta Tahun 2000-2004 .....	2
Tabel 1.2	Jumlah Kendaraan di DKI Jakarta Tahun 2001-2005 .....	2
Tabel 1.3	Jumlah Panjang dan Luas Jalan di DKI Jakarta Tahun 2000-2003.....	4
Tabel 1.4	Trayek Bus Transjakarta .....	6
Tabel 1.5	Jumlah Penumpang Bus Transjakarta Tahun 2007-2013 .....	7
Tabel 1.6	Daftar SPBBG di Jakarta.....	11
Tabel 1.7	Laporan kejadian di Transjakarta Busway Tahun 2010-2011.....	12
Tabel 1.8	Laporan kejadian kecelakaan Bus Transjakarta Busway Tahun 2012 ....	13
Tabel 3.1	Skoring Item Instrumen.....	41
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	41
Tabel 3.3	Jadwal Penelitian.....	53
Tabel 4.1	Operator bus Transjakarta .....	60
Tabel 4.2	Skor SERVQUAL Dimensi Tangibles.....	77
Tabel 4.3	Skor SERVQUAL Dimensi Reability.....	92

Tabel 4.4	Skor SERVQUAL Dimensi Responsiveness .....	102
Tabel 4.5	Skor SERVQUAL Dimensi Assurance .....	120
Tabel 4.6	Skor SERVQUAL Dimensi Emphaty .....	131
Tabel 4.7	Skor Total SERVQUAL.....	134
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kuesioner Komponen Persepsi .....	140
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kuesioner Komponen Harapan .....	141
Tabel 4.10	Hasil Uji Realibilitas Komponen Persepsi .....	143
Tabel 4.11	Hasil Uji Realibilitas Komponen Harapan .....	143
Tabel 4.12	Skor SERVQUAL .....	144



## Daftar Gambar

Gambar 1.1	Fasilitas Busway Tidak Terawat.....	9
Gambar 1.2	Jalur Transjakarta Busway yang tidak steril.....	10
Gambar 2.1	Konseptual Model Kualitas Pelayanan.....	27
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 3.1	Diagram Cartesius.....	51
Gambar 4.1	Peta DKI Jakarta.....	55
Gambar 4.2	Peta Jaringan Transjakarta.....	58
Gambar 4.3	Identitas Responden.....	62
Gambar 4.4	Diagram Cartesius Dimensi Tangibles.....	78
Gambar 4.5	Detail Diagram Cartesius Dimensi Tangibles.....	78
Gambar 4.6	Diagram Cartesius Dimensi Reability.....	93
Gambar 4.7	Detail Diagram Cartesius Dimensi Reability.....	93

Gambar 4.8	Diagram Cartesius Dimensi Responsiveness.....	103
Gambar 4.9	Detail Diagram Cartesius Dimensi Responsiveness.....	103
Gambar 4.10	Diagram Cartesius Dimensi Assurance .....	120
Gambar 4.11	Detail Diagram Cartesius Dimensi Assurance.....	121
Gambar 4.12	Diagram Cartesius Dimensi Emphaty .....	131
Gambar 4.13	Detail Diagram Cartesius Dimensi Emphaty.....	131
Gambar 4.14	Diagram Cartesius Two-Dimensional Differencial Plane ..	136
Gambar 4.15	Detail Diagram Two-Dimensional Differencial Plane .....	136