BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Transportasi Publik

Transportasi publik merupakan sarana penting yang berfungsi untuk memindahkan orang secara massal dari satu lokasi ke lokasi lainnya dengan efisien, aman, terjangkau, dan berkelanjutan. Keberadaan transportasi publik bertujuan untuk mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi, menekan kemacetan, serta mendukung pembangunan ekonomi dan sosial masyarakat. Efektivitas transportasi publik sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, kenyamanan fasilitas, dan persepsi pengguna terhadap pelayanan yang tersedia.

Dalam konteks daerah perkotaan, transportasi publik juga memiliki dampak signifikan terhadap pengurangan polusi udara dan peningkatan kualitas lingkungan. Hal ini sejalan dengan temuan Giselia (2025), yang menjelaskan bahwa peningkatan jumlah kendaraan pribadi di Jawa Timur telah menyebabkan berbagai permasalahan seperti kemacetan, penurunan kualitas udara, serta peningkatan beban jalan, sehingga penyediaan transportasi publik berkualitas merupakan kebutuhan mendesak. Salah satu solusinya adalah menghadirkan Bus Trans jatim.

2.1.1 Pengertian Transportasi Menurut Para Ahli

Transportasi secara umum dipahami sebagai usaha pemindahan orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Namun, para ahli memberikan perspektif yang lebih mendalam:

1. Edward K. Morlok (1991), Mendefinisikan transportasi sebagai proses pemindahan yang melibatkan sarana (kendaraan) dan prasarana (jalan/rel). Morlok menekankan bahwa keberhasilan transportasi diukur dari efisiensi waktu dan biaya operasional.
2. M. N. Nasution (2004), Transportasi adalah urat nadi pembangunan ekonomi. Tanpa transportasi yang memadai, aksesibilitas terhadap sumber daya akan terhambat yang pada gilirannya menurunkan daya saing suatu daerah.
3. Ofyar Z. Tamin (2000), Menyoroti hubungan antara sistem transportasi dan tata guna lahan. Tamin menyatakan bahwa mobilitas tinggi di perkotaan seperti Malang memerlukan sistem angkutan massal yang terintegrasi untuk mencegah kemacetan kronis.

2.1.2 Konsep Bus Rapid Transit (BRT)

Bus Trans Jatim merupakan inovasi transportasi publik berbasis bus yang mengadopsi prinsip Bus Rapid Transit (BRT). Ciri utama BRT meliputi penggunaan jalur khusus (atau prioritas), halte yang sejajar dengan lantai bus untuk memudahkan aksesibilitas, serta sistem informasi penumpang yang terintegrasi. Koridor 1 (Gajayana) merupakan jalur strategis yang menghubungkan pusat pendidikan dan pariwisata di Malang Raya.

2.2 Pelayanan Publik dalam Sektor Transportasi

Pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai regulasi. Dalam sektor transportasi, pelayanan publik mencakup penyediaan layanan yang aman, nyaman, terjangkau, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Kualitas pelayanan transportasi menjadi indikator penting bagaimana masyarakat menilai layanan yang diterima. Standar pelayanan yang baik mencerminkan kompetensi penyedia layanan serta tingkat profesionalitas pengelola. Menurut teori administrasi publik, pelayanan yang berkualitas harus memenuhi prinsip efektivitas, efisiensi, keterbukaan, kenyamanan, keandalan, dan kecepatan.

Pelayanan transportasi publik bukan sekadar mengangkut penumpang, tetapi juga menyediakan pengalaman perjalanan yang memuaskan. Pengguna menilai kualitas pelayanan dari aspek fisik, waktu kedatangan, perilaku petugas, hingga kemudahan mendapatkan informasi. Dalam konteks Bus Trans Jatim, penelitian (Rizqi et al., 2024) menemukan bahwa pelayanan Trans Jatim dinilai baik namun masih terdapat masalah seperti ketidaktepatan waktu, kurang meratanya fasilitas halte, dan responsivitas petugas yang tidak konsisten. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan pelayanan dalam menciptakan kepuasan pengguna.

2.2.1 Teori kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kunci utama bagi keberhasilan suatu sistem transportasi publik. Kualitas yang buruk secara langsung berkontribusi pada ketidakpuasan masyarakat dan peningkatan kepemilikan kendaraan pribadi. Philip Kotler Menyatakan bahwa kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat. Dalam konteks Trans Jatim,

hal ini mencakup aspek informasi layanan, fasilitas fisik, dan kedisiplinan petugas.

Fandy Tjiptono Mendefinisikan kualitas sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono menekankan bahwa kualitas layanan fisik (fasilitas halte dan kebersihan bus) merupakan bagian integral dalam membentuk loyalitas pengguna.

2.2.2 Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) dalam Transportasi

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) merupakan instrumen multifaset yang digunakan untuk menangkap persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Dalam konteks Bus Trans Jatim Koridor 1 (Gajayana), dimensi ini tidak hanya menjadi ukuran teknis tetapi juga ukuran emosional dan fungsional bagi penumpang(Kalangi et al., 2024)

1. Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)

Dimensi *tangibles* merujuk pada representasi fisik dari layanan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh panca indra pengguna sebelum mereka merasakan manfaat inti dari transportasi itu sendiri. Dalam layanan bus kota, bukti fisik menjadi garda terdepan dalam membangun kesan pertama (*first impression*).

1. Fasilitas Armada Bus

   Kualitas pelayanan tercermin dari kondisi interior dan eksterior bus. Hal ini mencakup kebersihan kursi penumpang, fungsi penyejuk udara (AC) yang stabil, kebersihan kaca, serta ketersediaan pegangan tangan (*handgrip*) bagi penumpang berdiri. Armada Bus Trans Jatim yang modern harus menunjukkan kesan terawat untuk memberikan rasa nyaman.

2. Kondisi Halte dan Shelter

   Sebagaimana disebutkan dalam penelitian (Rizqi et al., 2024), fasilitas halte adalah titik krusial. Bukti fisik mencakup penerangan yang cukup saat malam hari, atap yang tidak bocor, ketersediaan tempat duduk tunggu, serta kebersihan area sekitar halte.

3. Penampilan dan Atribut Petugas

   Profesionalisme layanan ditunjukkan melalui seragam petugas yang rapi, bersih, dan penggunaan atribut identitas (papan nama). Hal ini memberikan kesan bahwa layanan dikelola secara terorganisir dan resmi.

4. Media Informasi Fisik

   Ketersediaan peta rute di dalam bus, stiker informasi tarif, serta papan pengumuman di halte merupakan bagian dari bukti fisik yang memudahkan navigasi pengguna.

2. Dimensi Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah kemampuan penyedia jasa untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat, konsisten dan akurat. Dalam transportasi publik, *reliability* sering kali menjadi alasan utama masyarakat beralih dari kendaraan pribadi.

1. Ketepatan Jadwal (*Headway*)

   Keandalan diukur dari kesesuaian antara jadwal operasional yang dipublikasikan dengan waktu kedatangan bus di halte secara nyata. Ketidakteraturan jadwal akan menurunkan kepercayaan masyarakat.

2. Konsistensi Rute

   Keandalan juga berarti bus menaikkan dan menurunkan penumpang tepat di titik yang telah ditentukan tanpa melakukan perubahan rute secara mendadak tanpa pemberitahuan resmi.

3. Ketersediaan Kapasitas

   Berdasarkan studi (Kasiani et al., 2023), keandalan Trans Jatim diuji saat jam sibuk (*peak hours*). Jika bus selalu penuh dan tidak mampu mengangkut penumpang di halte antara, maka layanan tersebut dianggap tidak andal dalam memenuhi kebutuhan mobilitas publik.

3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap adalah keinginan petugas untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat (*responsif*). Dimensi ini sangat bergantung pada interaksi manusia antara kru bus dengan penumpang.

1. Kecepatan Penanganan Keluhan

   Bagaimana admin atau petugas di lapangan merespon laporan kehilangan barang atau komplain mengenai perilaku mengemudi yang ugal-ugalan. Sesuai temuan

Rizqi et al. (2024), respon yang melebihi 1 kali 24 jam menunjukkan rendahnya daya tanggap.

2. Informasi *Real-Time*

   Daya tanggap juga terlihat dari bagaimana sistem (aplikasi Trans Jatim) memberikan informasi mengenai posisi bus terkini, sehingga penumpang tidak menunggu tanpa kepastian.

3. Kesigapan Membantu Penumpang

   Sikap kondektur dalam membantu penumpang lanjut usia, ibu membawa anak, atau penyandang disabilitas saat hendak naik atau turun bus merupakan bentuk nyata dari *responsiveness*.

4. Dimensi Jaminan (Assurance)

   Jaminan mencakup pengetahuan, kesopanan petugas dan kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya serta rasa aman pada pelanggan.

1. Keamanan Selama Perjalanan

   Penumpang harus merasa aman dari tindakan kriminal (copet/pelecehan) dan merasa aman terhadap cara pengemudi mengendarai bus. Kepatuhan pengemudi terhadap rambu lalu lintas adalah bentuk jaminan keselamatan.

2. Kompetensi Petugas

   Petugas harus memiliki pengetahuan yang luas mengenai rute, tarif, dan titik transit agar dapat menjawab pertanyaan penumpang dengan yakin dan benar.

3. Legalitas dan Standar Operasional

   Penggunaan tiket resmi dan kepastian asuransi bagi penumpang (Jasa Raharja) memberikan jaminan hukum bahwa hak-hak pelanggan dilindungi oleh pemerintah.

5. Dimensi Empati (Empathy)

   Empati adalah pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan. Dalam transportasi massal, empati diwujudkan dalam bentuk inklusivitas layanan.

1. Aksesibilitas Disabilitas

   Penyediaan *ramp* di halte yang tidak terlalu curam dan ruang khusus kursi roda di dalam bus merupakan bentuk empati pengelola terhadap pengguna berkebutuhan khusus. Hal ini sering menjadi sorotan dalam penelitian Siti Kasiani (2023).

2. Komunikasi yang Ramah

   Tegur sapa yang sopan dari kondektur dan pengemudi menciptakan suasana perjalanan yang manusiawi, bukan sekadar hubungan transaksional.

3. Kemudahan Akses

   Penempatan halte yang strategis dekat dengan pusat aktivitas (seperti Terminal Landungsari yang dekat dengan kampus) menunjukkan bahwa penyedia jasa memahami dan peduli terhadap pola pergerakan harian penggunanya.

2.2.3 Kinerja angkutan umum Penumpang

a. **Jumlah Penumpang**

Penumpang/angkutan/hari yaitu suatu angkutan dalam jangka waktu sehari yang dapat mengangkut penumpang[6]

b. **Faktor Muat (Load Faktor)**

Faktor Muat (*Load Factor*) merupakan rasio perbandingan antara jumlah penumpang yang diangkut dalam kendaraan terhadap jumlah kapasitas kendaraan selama satu lintasan. Kapasitas kendaraan merupakan daya tampung maksimal penumpang dalam satu kendaraan. Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur, kapasitas angkut bus kota terdiri dari kapasitas tempat duduk dan kapasitas berdiri yang dihitung berdasarkan luas lantai efektif yang tersedia untuk penumpang berdiri dibagi dengan standar kebutuhan ruang sebesar 0,17 m² per orang. Seiring dengan perkembangan angkutan massal berbasis Buy The Service (BTS) seperti Trans Jatim, fasilitas keselamatan berupa pegangan tangan (hand grip) disediakan sebagai penanda ruang berdiri yang aman. Sehingga kapasitas total kendaraan dapat diartikan sebagai penjumlahan antara kapasitas tempat duduk dengan kapasitas berdiri yang direpresentasikan oleh jumlah pegangan tangan. disimbolkan dengan rumus:

$$\text{LF} = \frac{JP}{JK\ x\ C} x\ 100\% \quad \text{..... (i)}$$

Dengan:

LF = Loat faktor

JP = Jumlah penumpang per jam pada periode pengamatan

JK = Jumlah kendaraan

C = kapasitas kendaraann

c. Kecepatan Perjalanan

Kecepatan yaitu kecepatan kendaraan dari awal rute ke titik akhir rute (Marlok, 1978) dirumuskan dengan:

$$V = \frac{S}{t}$$

Dimana:

V: Kecepatan tempuh angkutan umum (Km/Jam)
S: Jarak tempuh (Km)
T: Waktu tempuh (Jam)

d. Head way

Menurut (Muflikhah et al., 2024)*Head Way* dapat dinyatakan dalam waktu atau dalam jarak, bila dinyatakan dalam waktu disebut *time headway*, sedang yang dinyatakan dalam jarak disebut *distance headway*. *Time headway* adalah waktu antara kedatang dua kendaraan yang berurutan disuatu titik pada ruas jalan. *Distance headway (spacing)* adalah waktu antara memperdepan suatu kendaraan berikutnya pada suatu waktu.

Waktu antara *(headway)* dari dua kendaraan didefenisikan sebagai interval waktu antara bagian depan kendaraan berikutnya melewati titik yang sama.Waktu antara untuk sepasang kendaraan beriringan, secara umum akan berbeda. Ini akan menimbulkan suatu konsep waktu antara sepasang kendaraan yang berurutan dan diukur pada suatu periode waktu lokasi tertentu (Marlok, E. K,).

rumus perhitungannya sebagai berikut:

$$H = \frac{60\ menit\ x\ C\ x\ LF}{JP} \quad \text{..... (7)}$$

Dengan:

H = Waktu antara (headway)
C = Kapasitas kendaraan
LF =*Load factor*
JP = jumlah penumpang per jam pada periode pengamatan

e. Waktu Perjalanan

Waktu perjalanan digunakan untuk mengukur waktu perjalanan suatu angkutan umum penumpang setiap kilometer jarak tempuhnya. Dalam rangka menghitung waktu perjalanan dari angkutan umum penumpang ini menggunakan rumus empiris yaitu:

$$W = \frac{T}{j}$$

Dimana:

W = Waktu perjalanan angkutan umum (menit / km)

T = Waktu tempuh angkutan umum (menit)
J = Jarak angkutan umum (km)

f. Waktu Pelayanan

Waktu selama kendaraan dalam suatu trayek masih beroperasi. Waktu dihitung dari awal kendaraan beroperasi pada pagi hari hingga terakhir kendaraan beroperasi pada sore atau malam harinya.

g. Frekuesi

Frekuensi adalah jumlah kendaraan yang lewat per satuan waktu. Frekuensi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$F=\frac{1}{H}$$

Dimana:
F = frekuensi (kend/jam)
H = headway (jam/kend)

***h.* Waktu tunggu**

Waktu tunggu merupakan waktu yang dibutuhkan penumpang selama menunggu angkutan Kota sampai penumpang tersebut mendapatkan kesempatan untuk menaiki angkutan Kota tersebut (Primasworo et al., 2022)

$$Wt = \frac{1}{2}H \quad \text{..... (iii)}$$

Dengan:

H = waktu antara (*headway)*

WT= waktu tunggu

i. Jumlah Kendaraan yang beroperasi

Jumlah kendaraan yang beroperasi didefinisikan sebagai perbandingan antara jumlah kendaraan yang beroperasi dengan total jumlah kendaraan yang tersedia (berizin trayek), jumlah kendaraan yang beroperasi dinyatakan dama bentuk (%), Dinotasikan dalam rumus sebagai berikut :

$$\text{Kendaraan yang beroperasi} = \frac{Jumlah\ kendaraan\ yang\ beroperasi}{Jumlah\ kendaraan\ yang\ tersedia} \text{x } 100$$

2.2.4 Standar Kinerja Angkutan Umum Penumpang

Parameter yang menentukan /standar kriteria kinerja angkutan umum di Indonesia mengacu pada indicator dan parameter dengan berdasarkan Keputusan Direktur Jendral Perhubungan darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum DI Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur (Wi et al., n.d.).

Pembobotan pelayanan terhadap kualitas pengoperasian atau pelayanan angkutan umum penumpang adalah sebagai berikut :

a. Nilai bobot 1 standar kinerja angkutan dengan kriteria kurang

b. Nilai bobot 2 standar kinerja angkutan dengan kriteria sedang
c. Nilai bobot 3 standar kinerja angkutan dengan kriteria baik

Hasil dari pembobotan kriteria diatas selanjutnya akan dicocokan dengan indikator standar kinerja angkutan umum penumpang untuk mengetahui kualitas kinerja angkutan umum tersebut.

Tabel 2.1 Standar Kinerja Angkutan Umum

No	Indikator Pelayanan	Satuan	Standar Penilaian		
			Kurang (1)	Sedang (2)	Baik (3)
1	Load faktor jam sibuk	%	>100	80-100	<80
2	Load faktor diluar jam sibuk	%	>100	70-100	<70
3	Kecepatan Perjalanan	Km/Jam	<5	5-10	>10
4	Headway	Menit	>15	10-15	<10
5	Waktu Perjalanan	Menit/Km	>12	6-12	<6
6	Waktu Pelayanan	Jam	<13	13-15	>15
7	Frekuensi	Kend/Jam	<4	4-6	>6
8	Waktu Tunggu	Menit	>30	20-30	<20
9	Jumlah Kendaraan beroperasi	Bh	<82	82-100	100

Sumber: Direktur jendral Perhubungan Darat, 2002

Nilai bobot standar kinerja angkutan umum terhadap tingkat kenyaman dan peroperasian dapat diukur dengan kriteria baik nilai bobot 18,00 – 24,000, kriteria sedang mempunyai nilai bobot 12,00 – 17,99, dan sedangkan kriteria kurang dapat diukur dengan nilai bobot kurang dari 12. Selengkapnya ada pada Tabel.

Tabel 2.2 Nilai Pembobotan

Kriteria	Total Nilai Bobot
Baik Sekali	>24
Baik	18.00 – 24.00
Sedang	12.00 – 17.99
Kurang	<12

Sumber: Direktur Jenderal Perhubungan Darat,2002

2.3 Gambaran umum bus trans jatim

2.3.1 Sejarah dan Latar Belakang Pengembangan Trans Jatim

Trans Jatim adalah sistem layanan angkutan umum massal berbasis jalan (road-based mass transit) yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam rangka mewujudkan transportasi berkelanjutan dan terintegrasi di kawasan aglomerasi. Layanan ini pertama kali diluncurkan pada 19 Agustus 2022 untuk Koridor I Gerbangkertosusila (Sidoarjo-Surabaya-Gresik). Latar belakang pengembangan Trans Jatim didasari oleh meningkatnya volume kendaraan pribadi, kemacetan, dan kebutuhan akan angkutan umum yang aman, nyaman, murah, dan terstandar.pengembangan selanjutnya diperluas ke kawasan aglomerasi Malang Raya sebagai upaya mengurangi kepadatan lalu lintas dan emisi gas buang. Bus Trans Jatim Koridor I Malang Raya secara resmi dioperasikan pada tanggal 20 November 2025 di Balai Kota Malang oleh Gubernur Jawa Timur.

2.3.2 Skema Buy The Service (BTS)

. Trans Jatim mengadopsi skema pembelian layanan atau Buy The Service (BTS), sebagaimana diatur dalam regulasi Kementerian Perhubungan. Dalam skema ini, Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Perhubungan membeli layanan dari operator swasta berdasarkan standar kinerja (kilometer tempuh) yang telah disepakati. Dengan demikian, pendapatan operator tidak lagi bergantung pada jumlah penumpang, melainkan pada kualitas layanan yang diberikan sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM). Skema ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme dan akuntabilitas penyelenggaraan angkutan umum

2.3.3 Profil Trans Jatim Koridor I Malang Raya (Gajayana)

Koridor I Malang Raya diberi identitas sebagai Trans Jatim Gajayana. Nama Gajayana diambil dari nama Raja Kerajaan Kanjuruhan yang bersejarah di Malang, yang dimaknai sebagai akronim dari Gerbang Akses Transportasi Jawa Timur yang Andal dan Nyaman. Identitas visual koridor ini menggunakan armada berwarna biru.Koridor ini melayani rute Terminal Hamid Rusdi (Kota Malang) - Terminal Landungsari (Kabupaten Malang) - Terminal Batu (Kota Batu) pulang-pergi (PP). Total panjang rute mencapai 42 Km dari Hamid Rusdi menuju Batu dan 39,35 Km pada arah sebaliknya, dengan estimasi waktu tempuh 100-110

menit. Sepanjang rute tersebut, terdapat 62 titik pemberhentian yang terdiri dari halte dan rambu bus stop yang melintasi kawasan strategis seperti kawasan pendidikan, pusat perbelanjaan, permukiman, fasilitas kesehatan, dan destinasi wisata.

2.3.4 Spesifikasi Operasional, Fasilitas, dan Tarif

1. Jumlah Armada: 15 unit (14 unit operasional dan 1 unit cadangan), dengan pembagian 7 unit diberangkatkan dari Terminal Hamid Rusdi dan 7 unit dari Terminal Batu.
2. Jam Operasional: Pukul 05.00 WIB sampai dengan 21.00 WIB.
3. Headway: 10-15 menit pada jam sibuk dan 20 menit pada jam tidak sibuk.
4. Fasilitas: Setiap armada dilengkapi dengan Air Conditioner (AC), kursi prioritas, area untuk penyandang disabilitas, kotak P3K, dan 5 unit Closed Circuit Television (CCTV) untuk menjamin keamanan penumpang.
5. Sistem Pembayaran: Menggunakan sistem non-tunai (cashless) melalui QRIS, QRIS Tap, uang elektronik (Flazz, Tapcash, Brizzi, E-Money), dan dompet digital (Gopay, OVO, Astrapay) yang terintegrasi dalam aplikasi TRANSJATIM AJAIB.
6. Tarif: Menggunakan sistem berbasis waktu (time-based) yang berlaku selama 2 jam, yaitu sebesar Rp. 5.000 untuk penumpang umum dan Rp. 2.500 untuk pelajar, mahasiswa, dan santri.

2.4 Regulasi dan Kebijakan Pengelolaan Trans Jatim

2.4.1 Regulasi dan kebijakan

1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 21 Tahun 2023

   Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 21 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Angkutan Massal Bus Trans Jatim merupakan regulasi utama yang menjadi dasar hukum penyelenggaraan Trans Jatim. Regulasi ini mengatur mengenai perencanaan rute, penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), mekanisme Buy The Service, struktur tarif, serta pembagian tugas dan tanggung jawab antar pihak terkait. Pergub ini juga menjadi dasar dalam penetapan tarif resmi dan acuan perjanjian kerja sama dengan operator.

2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjadi payung hukum nasional yang mengatur penyelenggaraan angkutan umum yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau. Dalam UU ini diatur mengenai kewajiban pemerintah dalam menyediakan angkutan umum massal dan kewajiban penyelenggara untuk memenuhi SPM.

3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek merupakan penjabaran teknis dari UU No. 22/2009. Permenhub ini mengatur secara detail mengenai aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara angkutan umum.

4. Keterkaitan Regulasi dengan Indikator Kinerja SK Dirjen Hubdat 2002

Indikator kinerja pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Dirjen Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 digunakan dalam penelitian ini sebagai instrumen untuk mengukur kinerja pelayanan di lapangan. Indikator tersebut mencakup waktu tunggu, waktu perjalanan, frekuensi, headway, dan load factor. Sementara itu, regulasi Trans Jatim seperti Pergub No. 21 Tahun 2023 berfungsi sebagai landasan untuk menjelaskan konteks kelembagaan dan mekanisme operasional di balik kinerja tersebut . Dengan demikian, kedua regulasi tersebut bersifat komplementer. SK Dirjen 2002 memberikan kerangka akademik untuk pengukuran, sedangkan regulasi Trans Jatim memberikan kerangka yuridis dan operasional yang spesifik terhadap objek penelitian, sehingga analisis kepuasan yang dihasilkan menjadi lebih komprehensif dan aplikatif.

2.4.2 Kelembagaan dan Stakeholder Trans Jatim

1. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur sebagai Regulator

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur berkedudukan di Jalan Ahmad Yani Nomor 268, Surabaya, merupakan representasi dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Dalam penyelenggaraan Trans Jatim, Dishub Jatim bertindak

sebagai regulator dan penanggung jawab utama. Tugas dan tanggung jawabnya meliputi perencanaan jaringan trayek, penyediaan Biaya Operasional Kendaraan (BOK), pembangunan dan pemeliharaan prasarana (halte dan rambu), serta melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja operator. Hubungan kerja dengan operator diformalkan melalui Perjanjian Kerja Sama (PKS).

2. Operator Pelaksana sebagai Penyelenggara Layanan

   Operator adalah pihak swasta atau BUMN yang ditunjuk untuk menyediakan dan mengoperasikan armada bus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan SPM yang ditetapkan. Operator untuk Trans Jatim Koridor I Malang Raya saat ini adalah PT Bagong Dekaka Makmur. Secara umum, operator Trans Jatim di Jawa Timur meliputi Perum DAMRI, PT Harapan Jaya Transport, PT Bagong Dekaka Makmur, PT Yukida Multi Sinergy, dan PT Menggala Garuda Lokatara. Tanggung jawab operator meliputi penyediaan armada yang laik jalan, penyediaan awak kendaraan (pramudi dan pramugara), dan memastikan ketepatan jadwal operasional.

3. Masyarakat sebagai Pengguna Jasa

   Masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan stakeholder utama yang menjadi subjek dalam penilaian tingkat kepuasan. Dalam konteks Trans Jatim, masyarakat Malang Raya, termasuk mahasiswa di kawasan Dau, Landungsari, dan Kota Malang, merupakan kelompok pengguna potensial yang merasakan langsung dampak dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh regulator dan operator. Kepuasan pengguna menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan Trans Jatim.

2.5 Kepuasan Pelanggan

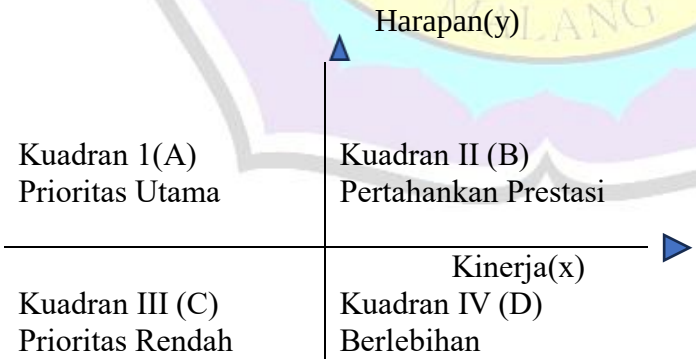
Kepuasan pelanggan merupakan konsep sentral dalam pemasaran dan pelayanan publik. Dalam konteks transportasi publik, kepuasan adalah evaluasi pasca-perjalanan di mana penumpang membandingkan ekspektasi sebelum berangkat dengan pengalaman nyata selama berada di dalam bus atau halte. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2012) dalam bukunya Marketing Management mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (atau hasil) suatu

produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang

2.6 Metode Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut pelayanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan perusahaan. Hasil dari IPA tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari atribut pelayanan perusahaan. Sehingga, akan nampak mana saja atribut-atribut pelayanan perusahaan yang perlu untuk diperbaiki, maupun dipertahankan performanya.

Analisis IPA dilakukan dengan menggunakan SPSS 21.0 yang menyediakan fasilitas analisis graphs scatter/dot yang hasilnya berupa gambar diagram kartesius. Diagram Kartesius yaitu suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik $(\tilde{x},\tilde{y})$ dimana $\tilde{x}$ merupakan nilai rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan masyarakat pada seluruh sub indicator dan $\tilde{y}$ adalah nilai rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh sub indicator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat(Rongcai et al., n.d.)



Gambar 2. 1 Diagram Kartesius

Keterangan:

a. Prioritas Utama : Memuat atribut atribut/pernyataan yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut/ pernyataan tersebut

belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari tersebut lebih atribut/pernyataan rendah daripada tingkat harapan pelanggan terhadap atribut/pernyataan tersebut. Atribut atribut/pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan.

b. Pertahankan Prestasi : Atribut atribut/pernytaan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukan bahwa atribut/pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan hasilnya sangat memuaskan.

c. Prioritas Rendah : Atribut/pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya terlalu Maksudnya istimewa/biasa atribut/pernyataan tidak saja. atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan. Perbaikan terhadap atribut/pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut/pernyataan mempunyai pengaruh yang terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut/pernyataan tersebut bergeser ke kuadran I.

d. Berlebihan : Kuadran ini atribut atribut/pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Hal ini menunjukan bahwa atribut/pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pelanggan menganggap tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap adanya atribut/pernyataan tersebut, akan tetapi pelaksanaanya dilakukan dengan baik sekali.

Analisis IPA dilakukan dengan membandingkan skor rata-rata variabel kepentingan dengan skor rata-rata variabel kinerja melalui koordinat Kartesius (X, Y)

1. Rumus Rata-Rata Tingkat Kinerja (Xi) dan kepentingan (Yi)

$$\tilde{x}_i = \frac{\sum Xi}{n} ; \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

$\tilde{x}_i$ = Skor rata-rata variabel kinerja atribut ke-i.

$\tilde{y}_i$ = Skor rata-rata variabel kepentingan atribut ke-i

n = Jumlah responden.

2. Rumus Rata-Rata Seluruh Atribut (Titik Potong Kuadran)

$$\tilde{X} = \frac{\sum_{i=1}^{k} \tilde{x}i}{k} \; ; \; \tilde{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{k} Yi}{k}$$

Keterangan:

$\tilde{X}$= Rata-rata dari rata-rata kinerja seluruh atribut(k)

$\tilde{Y}$= Rata-rata dari rata-rata kepentingan seluruh atribut(k)

K= Banyaknya atribut/pernyataan dalam kuesioner

2.7 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini akan dicantumkan beberapa penelitian yang sejenis yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dengan penelitian yang lama dilakukan. Dengan merujuk pada penelitian terdahulu maka dapat dilihat perbedaan dari masing-masing penelitian terdahulu sehingga dapat dilengkapi pada penelitian yang akan dilakukan Berikut beberapa penelitian terdahulu.

Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu

NO	Penelitian dan tahun	Judul penelitian	Lokasi dan objek	Metodologi dan alat analisis	Hasil temuan	Celah/Kebaruan(Research GAP)
1	Vera Herlynawati, dkk (2024)	Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengguna Bus Trans Jatim Koridor II Rute Surabaya – Mojokerto	Koridor II (Surabaya – Mojokerto)	Kuantitatif: Customer Satisfaction Index (CSI) & Importance Performance Analysis (IPA)	Nilai CSI 80,96% (Kategori Puas). Atribut waktu tunggu dan keamanan fasilitas menjadi prioritas perbaikan di Kuadran I.	Fokus pada Koridor II. Peneliti saat ini berfokus pada Koridor 1 (Gajayana) yang memiliki karakteristik rute pegunungan (Malang-Batu).
2	Siti Kasiani & Agus Widiyarta (2023)	Persepsi Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim	Koridor I (Sidoarjo – Gresik)	Kuantitatif Deskriptif (Skala Likert)	Load factor mencapai 140% pada jam sibuk. Ditemukan	Penelitian ini tidak menggunakan analisis kuadran IPA. Peneliti akan menggunakan IPA

		Koridor I (Sidoarjo-Surabaya-Gresik)			kendala pada akses disabilitas karena kemiringan ramp yang terlalu curam.	untuk memetakan prioritas perbaikan secara presisi.
3	Wiska Maulidatul A. & Sunarta (2024)	Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Trans Jatim	Gresik & Surabaya	Kuantitatif: Regresi Linier Berganda	Variabel Fasilitas (X2) dan Pelayanan (X3) memiliki pengaruh lebih dominan terhadap loyalitas dibandingkan Variabel harga.	Menfokuskan pada Loyalitas (Y). Peneliti saat ini lebih spesifik mengukur Tingkat Kepuasan (Y) berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
4	Luluk Nafilatur Rizqi, dkk (2024)	Kualitas Pelayanan Bus	Koridor I	Kualitatif Deskriptif	Kekurangan pada aspek	Menggunakan pendekatan kualitatif.

		Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat		(Wawancara & Observasi)	responsivitas petugas, informasi layanan yang tidak merata, serta kerusakan fisik pada dinding halte.	Peneliti saat ini menggunakan pendekatan kuantitatif agar hasil dapat diukur secara akurat.
5	Ika Annisa'ul Muflikhah, dkk (2024)	Evaluasi Kinerja Bus Trans Jateng Pada Rute Purworejo – Magelang	Trans Jateng (Purworejo-Magelang)	Evaluasi Kinerja (Headway, Load Factor) & Kepuasan	Kondisi fasilitas kurang memadai dan headway (waktu tunggu) terlalu lama sehingga menurunkan kepuasan penumpang.	Objek penelitian berbeda (Trans Jateng). Peneliti akan menggunakan standar PM No. 15 Tahun 2019 sebagai acuan evaluasi fasilitas di Trans Jatim.

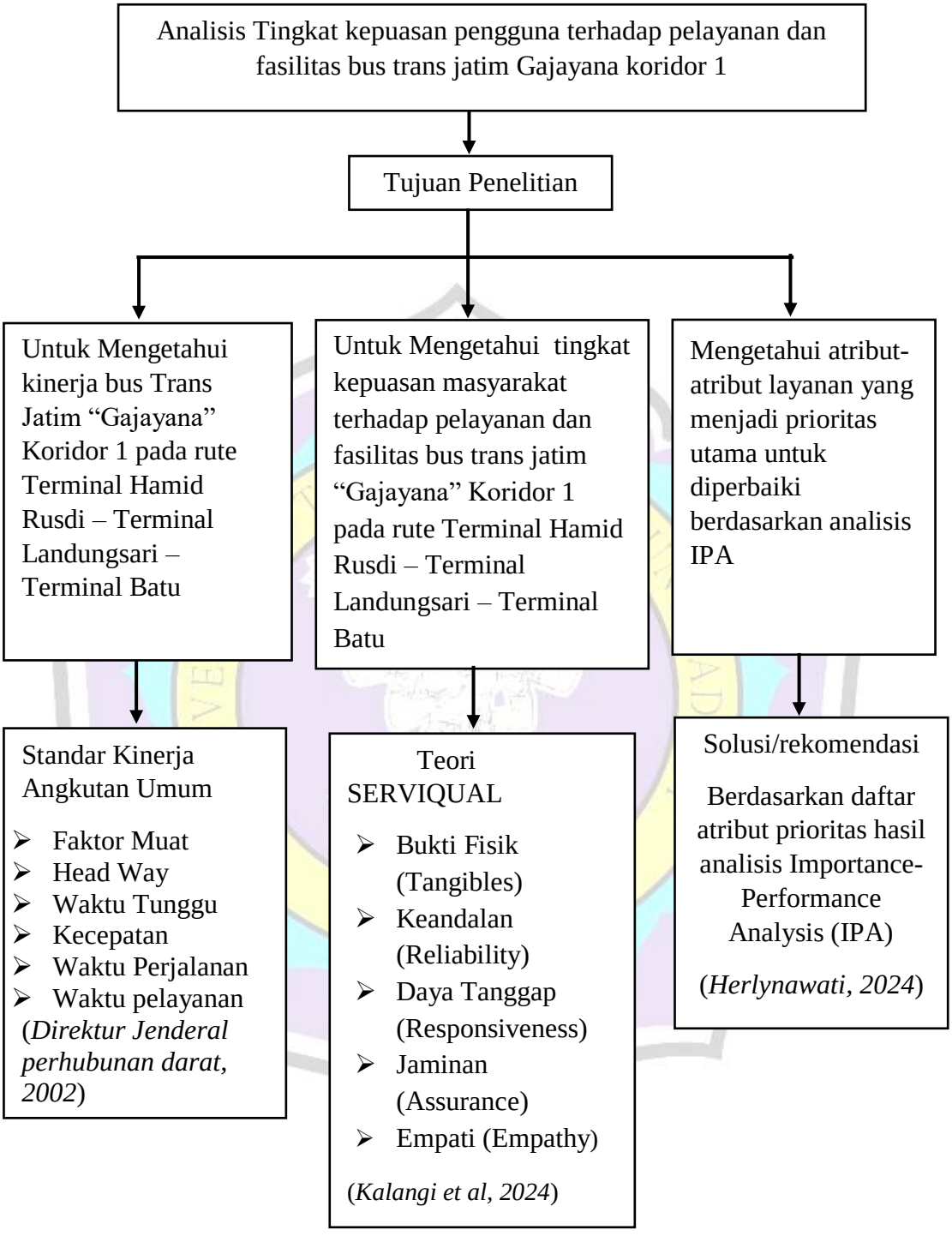
6	Aulia Wardiatul Sangadah (2024)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga	Trans Jateng	Deskriptif Kuantitatif & Diagram Kartesius	Tingkat kepuasan berada pada angka 82% (Cukup Memuaskan). Perlu peningkatan pada fasilitas halte yang bocor dan sempit.	Penelitian berfokus pada perbandingan kinerja vs harapan. Peneliti saat ini menambahkan variabel fasilitas sarana bus secara lebih mendalam.
7	Jesica L. Kalangi, Lucia I. R. Lefrandt, dan Semuel Y. R. Rompis (2024)	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Manado -	Terminal Karombasan, Kota Manado.	Penelitian menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)	Tingkat Kepuasan: Nilai rata-rata kesesuaian adalah 72,04%, yang berarti	Penelitian ini mengisi celah penurunan minat penumpang di Terminal Karombasan (Tipe B) yang disebabkan oleh fasilitas tidak memadai

		Kawangkoan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)		dan Service Quality (SERVQUAL),	penumpang belum merasa puas.Atribut yang perlu segera diperbaiki adalah rentang waktu tunggu bus, kemampuan petugas menanggapi keluhan, dan ketersediaan peralatan darurat	dan kurangnya perawatan. Kebaruannya terletak pada evaluasi spesifik rute Manado-Kawangkoan menggunakan integrasi IPA dan SERVQUAL untuk menentukan prioritas perbaikan di tengah ketatnya persaingan layanan transportasi saat ini
8	Rifky Aldila Primasworo (2022)	Evaluasi Penggunaan Angkutan	Angkutan umum perkotaan	Kuantitatif deskriptif : Analisis Kinerja	Terdapat 4 faktor kepuasan dengan	Penelitian ini dilakukan secara spesifik pada masa pandemi Covid-19.

		Umum Perkotaan Di Kota Malang (Trayek Arjosari – Tidar / AT)	Malang	(indikator *load factor*, kecepatan, *headway*, dll) berdasarkan standar Dirjen Perhubungan Darat 2002, IPA, dan rumus produktifitas penumpang	kepentingan tinggi namun kinerja rendah (prioritas utama): kecepatan, jam operasi, bantuan angkat barang, dan kepedulian pada penumpang khusus	Kebaruannya terletak pada perbandingan penurunan kinerja dan produktivitas jika dibandingkan dengan kondisi sebelum pandemi (tahun 2016) serta dampak persaingan dengan transportasi online di era digital

2.8 Kerangka Teori

Kerangka teori dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam bagan berikut ini:



Gambar 2. 2 Kerangka Teori