

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI EKONOMIS,
MUDAH, ANDAL DAN NYAMAN (TEMAN BUS)
DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

Bella Amanda

NIM. 07011381722185

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI EKONOMIS,
MUDAH, ANDAL DAN NYAMAN (TEMAN BUS)
DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**

Oleh:

**BELLA AMANDA
07011381722185**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 15 Oktober 2021

Pembimbing I

**Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002**



Pembimbing II

**Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001**



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI EKONOMIS,
MUDAH, ANDAL DAN NYAMAN (TEMAN BUS)
DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 2 November 2021
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dr. Nurmah Semil, M.Si
Ketua



Drs. Mardianto, M.Si
Anggota



Dr. Lili Erina, M.Si
Anggota



Dra. Tuty Khairunnisvah, MA
Anggota



Palembang, November 2021
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Alfitris M.Si
NIP. 196601221990031004

Lembar Pernyataan Orisinalitas

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bella Amanda

NIM : 07011381722185

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman (Teman Bus) di Kota Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Republik Indonesia No 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang di temukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain tentang karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya. Demikian surat ini saya buat dengan sungguh-sungguh tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 25 Februari 2022

Yang membuat pernyataan



Bella Amanda

NIM: 07011381722185

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“You cannot control what happens to you, but you can control your attitude toward what happens to you”

(Brian Tracy)

“ Start where you are, use what you have, do what you can”

(Arthur Ashe)

Atas Ridha Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua saya, Bapak Muhammad Joni Budiman dan Ibu Basiroh
2. Kedua saudara saya, Oberth Budiman dan Andre Markopa
3. Seluruh Dosen dan Pegawai Ilmu Administrasi Publik FISIP UNSRI
4. Teman–teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik angkatan tahun 2017

ABSTRAK

Transportasi publik merupakan salah satu kebutuhan yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan masyarakat terutama diperkotaan. Kemajuan sektor transportasi publik dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan, oleh karena itu Kementerian Perhubungan menyediakan Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman (Teman Bus) guna meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik di perkotaan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya asumsi masyarakat mengenai permasalahan terkait pelayanan yang diberikan oleh Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman (Teman Bus) di Kota Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman (Teman Bus) di Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan teori *Service Quality (Servqual)* dari Zeithaml et. al dengan 5 dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Metode yang digunakan pada penelitian ini, yaitu metode kuantitatif dengan teknik analisis gap *servqual*. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden yang merupakan penumpang Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman (Teman Bus) di Kota Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman (Teman Bus) di Kota Palembang dikategorikan sebagai *positive score* dan dapat dikatakan memuaskan dengan skor 0,046 yang diperoleh dari lima dimensi *servqual*, yaitu dimensi *tangible* atau bukti fisik dengan skor 0,0942, dimensi *reliability* atau kehandalan dengan skor 0,067, dimensi *responsiveness* atau daya tanggap dengan skor 0,017, dimensi *assurance* atau jaminan dengan skor -0,037, dan dimensi *emphaty* atau empati dengan skor 0,09. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan dapat memperbaiki waktu operasional dan melengkapi fitur yang ada di aplikasi Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman (Teman Bus).

Kata Kunci: Teman, Bus, Kualitas, Pelayanan, Transportasi, Publik

Pembimbing I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Pembimbing II



Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Palembang, November 2021

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



Zailani Surya Marnauq, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

Public transportation is one of the needs that cannot be separated from people's lives, especially in urban areas. The progress of the public transportation sector can be seen from the quality of services provided, therefore the Ministry of Transportation provides Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman (Teman Bus) in order to improve the quality of public transportation services in urban areas. This research is motivated by the existence of community assumptions regarding problems related to the services provided by Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman (Teman Bus) in Palembang City. The purpose of this study was to measure the service quality of Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman (Teman Bus) in Palembang City. This study uses the theory of Service Quality (Servqual) from Zeithaml et. al with 5 dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method used in this research is quantitative method with servqual gap analysis technique. Samples were taken as many as 100 respondents who were passengers of Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman (Teman Bus) in Palembang City. The results showed that the service quality of Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman (Teman Bus) in the city of Palembang was categorized as a positive score and could be said to be satisfactory with a score of 0.046 obtained from five servqual dimensions, namely, the tangible dimension or physical evidence with a score of 0.0942. , the dimension of reliability or reliability with a score of 0.067, the dimension of responsiveness or responsiveness with a score of 0.017, the dimension of assurance or assurance with a score of -0.037, and the dimension of empathy or empathy with a score of 0.09. To improve service quality, it is recommended to improve operational time and complete the features in the Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman (Teman Bus).

Keywords: Teman, Bus, Quality, Service, Transportation, Public

Advisor I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

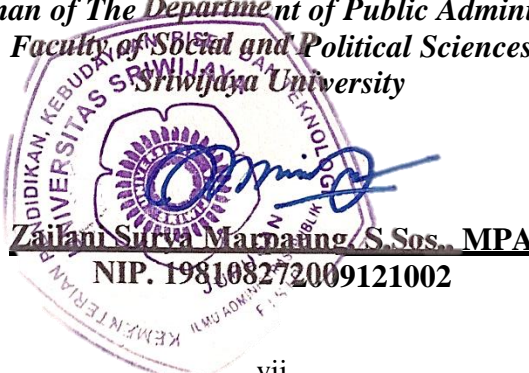
Advisor II



Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Palembang, November 2021

**Chairman of The Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University**



Zailani Surya Marnaning, S.Sos. MPA
NIP. 198108272009121002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia Nya sehingga penulis diberi kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat menyelesaikan masa studi dan mencapai gelar derajat sarjana (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Publik, dengan judul “Kualitas Pelayanan Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal Dan Nyaman (Teman Bus) Di Kota Palembang”. Penyelesaian skripsi ini, tidak terlepas dari banyak arahan, bimbingan, petunjuk, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, atas terselesainya skripsi ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Allah SWT atas segala nikmat, kekuatan, hidayah, dan karunia Nya dan kedua orang tua penulis Bapak Muhammad Joni Budiman dan Ibu Basiroh yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan finansial sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik serta penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta jajarannya.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unibersiras Sriwijaya.
4. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu yang bermanfaat dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu yang bermanfaat dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan pengalaman yang luar biasa selama periode perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Staf dan pegawai akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu dalam proses penyelesaian berkas selama periode perkuliahan.
9. PT. Transmusi Palembang Jaya yang telah memberikan izin dan membantu memberikan data yang diperlukan dalam penulisan skripsi.
10. Kedua saudara saya Oberth Budiman dan Andre Markopa yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Muhammad Hakim yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Himarekos Citra Anggraeni, Indah Widya Arum Sari, Cici Wulandari, Mayliana Avni Azeema, dan Fitalia Rizkiani yang selalu menjadi tempat keluh kesah penulis dan selalu memberikan semangat agar tidak putus asa dalam penyelesaian skripsi ini.

13. Teman-teman penulis, Anis Rahmi, Dita Fadhila, Nova Marisa, Dinda Dwi Lestari, Khairan Adilla, Rifky Damapoli, Setio Dafa, Lutfi Erhansyah, dan Muhammad Sadeli yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Rekan seperjuangan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2017 atas kebersamaan selama ini.
15. *Last but not least, I want to thank me for believing me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for being me at all this times.*

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang membaca. Penulis menyadari penulisan ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan dan penulisan yang lebih baik. Akhir kata semoga proposal penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semuanya.

Palembang, 10 September 2021

Bella Amanda

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
TIM PENGUJI SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori	15
1. Kualitas	15
2. Pelayanan Publik.....	16
3. Kualitas Pelayanan Publik	18
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	21

B.	Penelitian Terdahulu	25
C.	Kerangka Pemikiran	29
BAB III	31
METODE PENELITIAN	31
A.	Jenis Penelitian	31
B.	Definisi Konsep	32
C.	Definisi Operasional	33
D.	Jenis dan Sumber Data	34
E.	Populasi dan Sampel.....	35
F.	Teknik Pengumpulan Data	36
G.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	37
H.	Teknik Analisis Data	39
BAB IV	42
HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
1.	Gambaran Umum PT. Transmusi Palembang Jaya	42
2.	Visi dan Misi PT. Transmusi Palembang Jaya	42
3.	Struktur Organisasi PT. Transmusi Palembang Jaya.....	43
4.	Tugas dan Wewenang PT. Transmusi Palembang Jaya	44
5.	Teman Bus Kota Palembang.....	49
B.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	50
C.	Bagaimana Kualitas Pelayanan Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal, dan Nyaman (Teman Bus) di Kota Palembang.....	54
1.	<i>Tangible</i> (Berwujud).....	57
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	77
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	81
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	85
5.	<i>Emphaty</i> (Empati)	88
6.	Kualitas Pelayanan Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman (Teman Bus) di Kota Palembang	92
BAB V	96
PENUTUP	96
A.	Kesimpulan.....	96
B.	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Koridor dan nomor lambung Teman Bus di Palembang Tahun 2021	7
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. Definisi Operasional	33
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Persepsi (X)	49
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Harapan (Y)	50
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi (X).....	52
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Harapan (Y)	53
Tabel 8. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 9. Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 10. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 11. Responden Berdasarkan Menggunakan Teman Bus di Kota Palembang.....	56
Tabel 12. Persepsi Responden pada Dimensi <i>Tangible</i>	57
Tabel 13. Harapan Responden pada Dimensi <i>Tangible</i>	61
Tabel 14. Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Tangible</i>	64
Tabel 15. Persepsi Responden pada Dimensi <i>Reliability</i>	75
Tabel 16. Harapan Responden pada Dimensi <i>Reliability</i>	76
Tabel 17. Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Reliability</i>	77
Tabel 18. Persepsi Responden pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	79
Tabel 19. Harapan Responden pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	80
Tabel 20. Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	81
Tabel 21. Persepsi Responden pada Dimensi <i>Assurance</i>	83
Tabel 22. Harapan Responden pada Dimensi <i>Assurance</i>	84
Tabel 23. Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Assurance</i>	85
Tabel 24. Persepsi Responden pada Dimensi <i>Emphaty</i>	86
Tabel 25. Harapan Responden pada Dimensi <i>Emphaty</i>	87
Tabel 26. Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Emphaty</i>	88
Tabel 27. Hasil Keseluruhan Kualitas Pelayanan Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman (Teman Bus) di Kota Palembang	91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.	Grafik Total Penumpang per koridor dalam 30 Hari 9
Gambar 2.	Fasilitas berupa tempat duduk penumpang pada Teman Bus di Kota Palembang 10
Gambar 3.	Fasilitas-fasilitas penunjang Teman Bus di Kota Palembang 11
Gambar 4.	Kerangka Pemikiran kualitas Pelayanan Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman (Teman Bus) di Kota Palembang 30
Gambar 5.	Struktur Organisasi PT. Transmusi Palembang Jaya 42
Gambar 6.	Tempat Duduk Penumpang 66
Gambar 7.	Tempat Duduk Prioritas 67
Gambar 8.	<i>Hand Grip</i> 69
Gambar 9.	Tanda <i>Social Distancing</i> 70
Gambar 10.	Kebersihan Ruang Bus 71
Gambar 11.	Stiker Rute Koridor 72
Gambar 12.	Stiker <i>Call Center</i> 73
Gambar 13.	<i>Running Text</i> 74
Gambar 14.	Alat Bantu <i>Internet of Things</i> 78

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner	104
Lampiran 2. Surat Tugas	109
Lampiran 3. Surat Keputusan Dekan	110
Lampiran 4. Surat Izin Pengambilan Data di PT. Transmusi Palembang Jaya	111
Lampiran 5. Surat Balasan Izin Pengambilan Data di PT. Transmusi Palembang Jaya	112
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I	113
Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II	114
Lampiran 8. Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian Penguji I	115
Lampiran 9. Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian Penguji II	116
Lampiran 10. Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian Pembimbing I	117
Lampiran 11. Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian Pembimbing II	118
Lampiran 12. Lembar Revisi Ujian Komprehensif Penguji I	119
Lampiran 13. Lembar Revisi Ujian Komprehensif Penguji II	120
Lampiran 14. Lembar Revisi Ujian Komprehensif Pembimbing I	121
Lampiran 15. Lembar Revisi Ujian Komprehensif Pembimbing II	122

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

BTS	= <i>Buy The Service</i>
Teman Bus	= Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal, dan Nyaman
BRT	= <i>Bus Rapid Transit</i>
LRT	= <i>Light Rail Transit</i>
Kph	= <i>Kilometer per hour</i>
Cctv	= <i>Closed-Circuit Television</i>
IOT	= <i>Internet of Things</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan suatu negara yang memiliki beranekaragam budaya, ras, suku, agama, dan bahasa. Indonesia sebagai negara demokrasi menjalankan pemerintahan untuk rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat, dimana hal ini sesuai dengan tujuan dari kegiatan Administrasi Publik yaitu memenuhi kepentingan publik atau masyarakat. Ilmu administrasi publik sendiri tak hanya berkembang dinegara asalnya, tetapi juga diseluruh dunia termasuk negara Indonesia. Indonesia sendiri perkembangan ilmu administrasi publik disesuaikan dengan kebutuhan organisasi baik pada pemerintah maupun swasta. Administrasi publik memiliki kedudukan atau pengaruh yang sangat vital karena keadaan ekonomi di suatu negara sangat bergantung pada dinamika administrasi publik.

Pasolog (dalam Revida dkk, 2020: 3) mengemukakan bahwa administrasi publik merupakan suatu bentuk kerja sama yang telah dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga organisasi atau pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik yang secara efektif dan efisien. Hughes (dalam Revida dkk, 2020: 3) mengemukakan bahwasanya administrasi publik merupakan suatu bentuk aktivitas dalam melayani publik untuk melaksanakan kebijakan pemerintah yang didapat oleh pihak yang lain.

Administrasi publik di negara Indonesia berorientasi pada pelayanan publik, yang artinya tujuan utama dari penyelenggaraan administrasi publik adalah pelayanan kepada publik atau masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu dari banyak tugas negara untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk berupa jasa maupun fasilitas, guna mengukur tingkat kemajuan suatu negara, dalam hal ini kualitas pelayanan publik juga menjadi salah satu indikator dalam penilaiannya.

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik menyatakan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan guna pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pelayan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004, Pelayanan Publik merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan.

Pelayanan publik merupakan proses pelayanan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan meliputi seluruh aspek kehidupan dalam masyarakat. Dalam penyelenggaraannya, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat itu sendiri, karena masyarakat yang semakin maju membutuhkan suatu pelayanan yang cepat, yang dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin adanya suatu kepastian (Supriyatna, 1999: 37).

Pemberian pelayanan yang terbaik oleh instansi publik merupakan hal yang sangat penting karena instansi publik dalam aktivitasnya berhubungan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, pemberian pelayanan yang terbaik adalah hal yang harus dipenuhi agar masyarakat merasa puas. Hal ini sesuai dengan paradigma Administrasi Publik yang menyelenggarakan pelayanan publik yang menuntut adanya pelayanan yang prima dan bermutu bagi masyarakat.

Menurut Parasuraman (2001: 162) memiliki konsep kualitas pelayanan yang diharapkan, dirasakan dan dapat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari daya

tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Adapun salah satu tolok ukur yang dapat menjadi kualitas pelayanan publik yaitu dengan adanya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena masyarakat merupakan tujuan utama pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik.

Kemenpan No. 25 Tahun 2004 mengenai pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah menjelaskan bahwa terdapat 14 unsur minimal indeks kepuasan masyarakat yaitu:

“Indikator kepuasan masyarakat sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan pada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan,
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya,
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya),
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku,
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan,
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat,
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan,
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani,
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati,
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan,
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan,
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan,

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan”.

Salah satu pelayanan publik bergerak dibidang jasa yang disediakan oleh pemerintah adalah pelayanan transportasi. Transportasi merupakan salah satu dari berbagai macam kebutuhan dasar manusia dan hal ini merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan bermasyarakat terutama bagi masyarakat perkotaan, karena dalam aktivitas sehari-hari saat berpergian dituntut adanya akses untuk menjangkau setiap tempat dengan efektifitas waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu, pemerintah mengadakan adanya transportasi umum untuk mempermudah aktivitas masyarakat akan transportasi.

Pada umumnya masyarakat sangat membutuhkan transportasi publik disamping transportasi atau kendaraan pribadi sebagai penunjang kebutuhan sehari-hari. Kemajuan dalam sektor transportasi publik sendiri dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lembaga instansi selaku penyedia pelayanan jasa transportasi. Salah satu transportasi yang disediakan pemerintah sebagai sarana penunjang aktivitas masyarakat yaitu angkutan massal berbasis jalan. Angkutan massal berbasis jalan merupakan suatu sistem angkutan umum yang menggunakan bus dengan lajur khusus dan terproteksi sehingga memungkinkan meningkatkan kapasitas angkut yang bersifat massal yang dapat dioperasikan di wilayah perkotaan.

Penyelenggaraan angkutan massal berbasis jalan sendiri memiliki Standar Pelayanan Minimal sebagai persyaratan penyelenggaraan jenis dan mutu pelayanan. Adapun Menteri Perhubungan menyebutkan bahwasanya terdapat Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, yaitu:

“Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, meliputi:

1. Keamanan;

2. Keselamatan;
3. Kenyamanan;
4. Keterjangkauan;
5. Kesetaraan;
6. Keteraturan”.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 pasal 5 ayat 1 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjelaskan bahwasanya negara bertanggung jawab kepada lalu lintas dan angkutan jalan dan pembinaannya dilaksanakan langsung oleh pemerintah.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 pasal 138 ayat 1 dan 2 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengemukakan bahwa: (1) angkutan umum diselenggarakan dalam upaya pemenuhan kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau. (2) Kemudian, pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum yang telah disebutkan sebagaimana pada ayat (1).

Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota juga wajib menjamin tersedianya angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang yang telah disebutkan pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 pasal 139.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 pasal 139 ayat 4 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjelaskan bahwa penyediaan jasa angkutan umum dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan/atau badan hukum lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, Peraturan Daerah Kota Palembang No.14 Tahun 2011 pasal 2 ayat (1) menyatakan bahwa, lalu lintas dan angkutan jalan, perkeretaapian, sungai, danau, dan penyeberangan adalah bagian perhubungan nasional yang dikuasai oleh negara dan dibina oleh pemerintah.

Palembang merupakan salah satu kota yang sering kali mengalami kemacetan, hal ini dikarenakan selalu meningkatnya jumlah penduduk di Kota Palembang dan semakin

banyaknya pengguna kendaraan pribadi Baik roda dua maupun roda empat. Adapun empat lokasi yang sering kali mengalami kemacetan di kota Palembang, yaitu simpang bundaran air mancur depan Masjid Agung, sepanjang Jenderal Sudirman, kawasan Pasar Cinde, dan Jalan Sekitar pusat perbelanjaan (mall) yang berada di pusat kota Palembang. Kemacetan tersebut sering kali terjadi pada pukul 10.00 WIB hingga pukul 14.00 WIB, lalu dilanjutkan pada pukul 16.00 WIB sampai pukul 18.00 WIB (*Sumber: www.gatra.com*).

Kementerian Perhubungan memberikan solusi guna mengurangi kemacetan di Indonesia khususnya di kota Palembang dan meningkatkan pelayanan publik di bidang Transportasi publik. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia membuat sistem *Buy The Service* (BTS). BTS merupakan suatu sistem pembelian layanan oleh pemerintah kepada pihak operator angkutan umum, dengan harapan kualitas pelayanan angkutan umum khususnya angkutan perkotaan dapat ditingkatkan.

Program *Buy The Service* (BTS) diimplementasikan dalam bentuk layanan transportasi publik yang disebut dengan Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman (Teman Bus). Teman Bus merupakan transportasi berupa bus yang dibuat guna pengembangan angkutan umum di kawasan perkotaan berbasis jalan yang menggunakan teknologi telematika yang andal dan berbasis non tunai untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan serta kenyamanan mobilisasi masyarakat. Sesuai dengan namanya transportasi umum ini berupa *Bus Rapid Transit* (BRT) yang dibuat untuk memberikan kemudahan bagi setiap masyarakat dalam mobilisasi, ekonomis dengan harga yang terjangkau, andal yang berarti pelayanan yang aman dan dapat dipercaya, dan tentunya memberikan kenyamanan bagi setiap penumpang.

Teman Bus di wilayah perkotaan hadir sebagai bentuk penunjang mobilisasi masyarakat khususnya di wilayah perkotaan. Layanan Teman Bus diharapkan dapat menjadi bagian digitalisasi 4.0 *smart city* yang dapat mendukung *cashless society*. Program

BTS ini memberikan subsidi penuh bagi para operator angkutan umum perkotaan. Dengan adanya fasilitas pendukung di dalam bus yang lebih baik dan tanpa dipungut biaya sampai dengan sekarang, diharapkan lebih banyak masyarakat yang beralih ke moda transportasi publik. Masyarakat selaku penumpang hanya membutuhkan kartu non tunai, dan aplikasi Teman Bus untuk melihat rute, jadwal kedatangan dan keberangkatannya secara *realtime*.

Palembang merupakan kota pertama yang menjadi pelaksana layanan program *Buy The Service* (BTS) yaitu Teman Bus, dengan PT. Transmusi Palembang Jaya sebagai operator untuk menjalankan operasional layanan Teman Bus di Kota Palembang. Teman Bus menjadi penunjang mobilisasi masyarakat kota Palembang yang terkoneksi dengan layanan angkutan massal *Light Rail Transit* (LRT) dan bahkan mencakup hingga ke wilayah luar kota Palembang.

Teman Bus hadir sebagai Angkutan *Bus Rapid Transit* (BRT) dengan jumlah 66 unit kendaraan berupa 40 unit bus sedang dan 19 bus besar dengan cadangan 5 unit bus kecil dan 2 unit bus besar. Transportasi bus sedang berkapasitas 40 penumpang dengan 20 tempat duduk dan bus besar berkapasitas 60 penumpang dengan 30 tempat duduk serta dilengkapi dengan 1 area untuk prioritas. Teman Bus memiliki 4 koridor dengan rute layanan yang telah ditentukan dan dengan kecepatan maksimum 45 Kph.

Tabel 1. Koridor dan nomor lambung Teman Bus di Palembang Tahun 2021

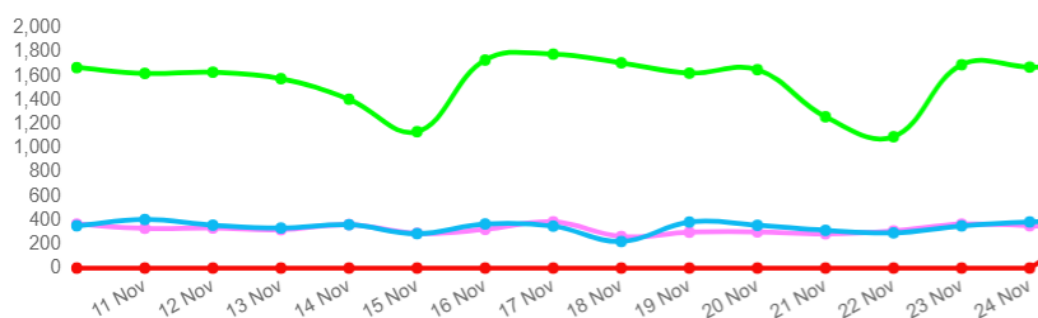
Koridor I (Alang-alang lebar – Dempo)	Koridor II (Asrama Haji – Terminal Sako)	Koridor III (Terminal Plaju – Terminal Pasar Induk Jakabaring)	Koridor IV (Terminal Alang- alang Lebar – Talang Jambe)
TM I. 01	TM II. 01	TM III. 01	TM IV. 01
TM I. 02	TM II. 02	TM III. 02	TM IV. 02
TM I. 03	TM II. 03	TM III. 03	TM IV. 03
TM I. 04	TM II. 04	TM III. 04	TM IV. 04
TM I. 05	TM II. 05	TM III. 05	TM IV. 05
TM I. 06	TM II. 06	TM III. 06	TM IV. 06
TM I. 07	TM II. 07	TM III. 07	TM IV. 07
TM I. 08	TM II. 08	TM III. 08	TM IV. 08
TM I. 09	TM II. 09	TM III. 09	TM IV. 09

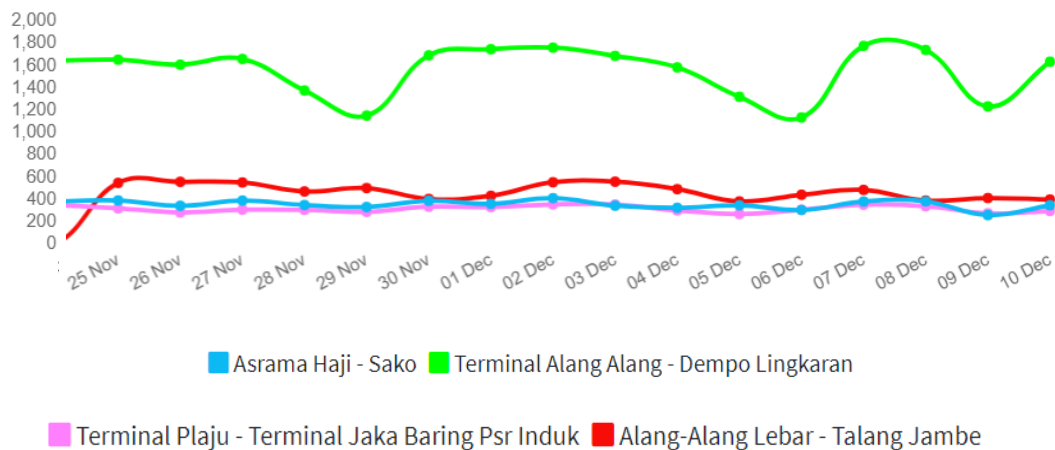
TM I. 10	TM II. 10	TM III. 10	TM IV. 10
TM I. 11	TM II. 11	TM III. 11	TM IV. 11
TM I. 12	TM II. 12	TM III. 12	TM IV. 12
TM I. 13	TM II. 13	TM III. 13	TM IV. 13
TM I. 14	TM II. 14	TM III. 14	TM IV. 14
TM I. 15		TM III. 15	TM IV. 15
TM I. 16			TM IV. 16
TM I. 17			
TM I. 18			
TM I. 19			
TM I. 20	Keterangan:		
TM I. 21	= Bus cadangan		

Sumber: Diadopsi penulis dari PT. Transmusi Palembang Jaya

Masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi publik memerlukan pelayanan yang Memuaskan dari penyedia ataupun penyelenggara jasa transportasi. Kualitas pelayanan yang Memuaskan menjadikan masyarakat senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa atau penyelenggara jasa transportasi. Pelayanan yang diberikan berupa keamanan saat perjalanan, fasilitas yang diberikan, kenyamanan dan lainnya. Meskipun Teman Bus beroperasi belum sampai dengan 1 tahun, tetapi masyarakat cukup tertarik dan nyaman menggunakan transportasi ini, hal ini dapat dilihat dari jumlah penumpang periode 2 Juni 2020 sampai 10 Desember 2020 dengan total penumpang 610.678 orang dari empat koridor sebagai pengguna Teman Bus di kota Palembang (*Sumber: Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah VII Provinsi Sumatera Selatan*)

Total Penumpang per Koridor Dalam 30 Hari





Gambar 1. Grafik Total Penumpang per koridor dalam 30 Hari

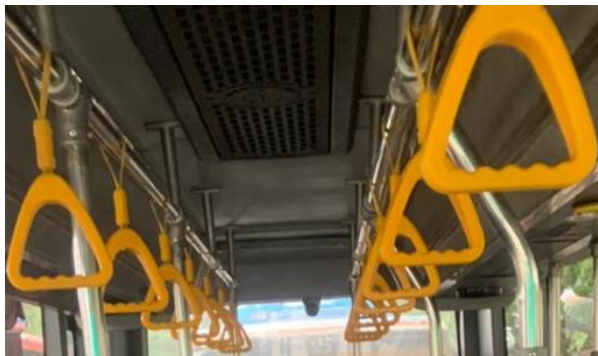
Sumber: Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah VII Provinsi Sumatera Selatan

Gambar 1 menunjukkan grafik total penumpang 4 koridor Teman Bus dari tanggal 10 November 2020 – 10 Desember 2020. Berdasarkan grafik tersebut, jumlah penumpang Teman Bus mengalami fluktuasi. Teman Bus sebagai program *Buy The Service* (BTS) menjadi layanan pertama di kota Palembang dan diharapkan dengan adanya ini pelayanan transportasi di perkotaan menjadi lebih baik mengingat kondisi layanan angkutan umum di wilayah perkotaan khususnya di kota Palembang yang perlu penanganan lebih baik dan berkelanjutan.

Teman Bus dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas sebagai penunjang pelayanan untuk kenyamanan penumpang. Hal ini diberikan agar masyarakat selaku penumpang menjadi lebih aman dan beralih ke moda transportasi publik. Berikut bentuk fasilitas-fasilitas yang ada di Teman Bus kota Palembang:



(a) Tempat duduk Penumpang



(b) Handle Grip



(c) Tempat duduk prioritas

Gambar 2. Fasilitas berupa tempat duduk penumpang pada Teman Bus di Kota Palembang

Gambar 2 menggambarkan fasilitas-fasilitas Teman Bus di kota Palembang berupa tempat duduk untuk penumpang yang sudah dilengkapi dengan tanda *social distancing*, *handle grip* dan tempat duduk prioritas untuk kenyamanan penumpang Teman Bus.

(a) *Emergency Exit*(b) Peralatan *Internet of Things* (IOT)

(c) CCTV

(d) Stiker rute koridor dan *call center*

Gambar 3. Fasilitas-fasilitas penunjang Teman Bus di Kota Palembang

Gambar 3 menunjukkan bahwa kondisi Teman Bus di kota Palembang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas sebagai penunjang pelayanannya. Dimana terdapat CCTV, rute koridor dan *call center*, Peralatan IOT guna memonitor perilaku pengemudi, *emergency exit* dan fasilitas-fasilitas modern lainnya yang memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang.

Selama ini transportasi yang ada diperkotaan menggunakan sistem setoran yang dijalankan sendiri oleh pengelola jasa transportasi. Sehingga pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, dengan adanya Teman Bus diharapkan masyarakat lebih nyaman untuk naik angkutan umum, dan akan meninggalkan

angkutan pribadi dalam beraktivitas. Pembelian layanan pada Teman Bus dilakukan menggunakan perhitungan berdasarkan formulasi biaya pokok, yang selanjutnya akan menghasilkan nilai rupiah per kilometer. Sehingga, pihak operator akan dibayar tetap berdasarkan nilai tempuh dalam rupiah per kilometer. Hal ini membuat pihak operator akan lebih fokus pada pelayanan bukan sistem setoran. Pada umumnya *Bus Rapid Transit* (BRT) yang ada dipertanian seperti Transmusi di Kota Palembang masih memiliki pelayanan yang kurang mampu memberikan nilai lebih bagi para penumpangnya, dimana masih menggunakan sistem setoran, memberhentikan penumpangnya tidak sesuai dengan plang bus stop atau disembarang jalan dan sering kali kelebihan penumpang saat jam sibuk. Oleh karena itu, Teman Bus dibuat sebagai bentuk untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik yang ada di pertanian khususnya di kota Palembang.

Melihat potensi Teman Bus sebagai transportasi umum yang dapat mengurangi kemacetan, mempermudah masyarakat dalam beraktivitas dan tentunya penerapan kualitas pelayanan yang lebih baik, sangat disayangkan apabila Teman Bus tidak di terapkan sebagaimana mestinya. Dilihat dari fasilitas dan sistem yang telah dibuat, Teman Bus seolah-olah tidak ada kekurangan akan pelayanan yang diberikan oleh pihak operator selaku operasional Teman Bus. Akan tetapi berdasarkan asumsi masyarakat dari media sosial instagram Teman Bus, kondisi *real* dilapangan masih terdapat beberapa indikasi masalah terkait kualitas pelayanan pada penyelenggaraan pelayanan Teman bus di Kota Palembang seperti, jadwal keberangkatan bus yang ada di aplikasi Teman Bus masih kurang *update*, sehingga lokasi *real time* bus tidak diketahui langsung oleh masyarakat, meskipun sudah memiliki fitur aplikasi yang sudah cukup baik, tetapi lokasi *real time* Teman Bus yang tidak diketahui secara pasti dan kurang *update* ini membuat masyarakat sering kali terkendala waktu dalam menunggu armada bus yang akan datang. Selanjutnya,

masih terbatasnya sistem pembayaran yang hanya menggunakan kartu non tunai Flazz Bca, E-money, Brizii dan *Tap cash*, sehingga masyarakat yang tidak memiliki kartu non tunai yang telah ditentukan tidak bisa naik Teman Bus, hal ini menyebabkan masih belum sesuai pelayanan Teman Bus sebagai transportasi publik yang mudah karena tidak seluruh masyarakat dapat menikmati transportasi publik ini khususnya yang tidak memiliki kartu non tunai. Selain itu, waktu operasional Teman Bus yang masih belum konsisten dengan *time table* yang telah dibuat, sehingga masih ditemukan bus yang terlambat datang ke halte yang telah ditentukan dan beberapa masyarakat berasumsi bahwa pada waktu operasional malam armada Teman Bus sudah tidak ada lagi, hal menimbulkan tidak sesuai jam operasional yang telah dibuat dengan kondisi dilapangan, sehingga membuat masyarakat terkendala dalam beraktivitas.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dari permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman (Teman Bus) di Kota Palembang” guna mengetahui penilaian masyarakat tentang kualitas pelayanan transportasi publik yang diberikan oleh PT. Transmusi Palembang Jaya selaku operator Teman Bus di Kota Palembang.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman (Teman Bus) di Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman (Teman Bus) di Kota Palembang dan memberikan solusi pada atribut pelayanan yang memiliki kualitas pelayanan tidak memuaskan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin dituju yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi referensi dalam hal melihat kualitas pelayanan pada jasa transportasi khususnya untuk melihat gambaran bagaimana kualitas pelayanan Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman (Teman Bus) di Kota Palembang, dan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada akademisi Ilmu Administrasi Publik terutama bagi konsentrasi Manajemen Sektor Publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pelaksana, praktek lapangan dan digunakan untuk memberikan informasi kepada pihak-pihak terkait termasuk masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman (Teman Bus) di Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2020). *Program Buy The Service Segera Hadir di Banyumas* (Online), ([http://hubdat.dephub.go.id/berita/3010-program-buy-the-service-segera-hadir-di-banyumas#:~:text=PURWOKERTO%20\(14%2F10%2F2020,khususnya%20angkutan%20perkotaan%20dapat%20ditingkatkan](http://hubdat.dephub.go.id/berita/3010-program-buy-the-service-segera-hadir-di-banyumas#:~:text=PURWOKERTO%20(14%2F10%2F2020,khususnya%20angkutan%20perkotaan%20dapat%20ditingkatkan)), diakses 21 Januari 2021)
- Admin. (2020). *Teman Bus* (Online), (<https://temanbus.com/>), diakses 17 Januari 2021)
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Avianto, Bhakti. N., & Dindayanti, R. (2020). Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Trans Sarbagita Koridor I (Kota-GWK). *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(1): 17-27.
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Darwis, D., Fatmawati, F., & Haq, N. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (Brt) Maminasata. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 194-212.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryono, Sigit. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1):1-14.
- Prayoga, T. A., Subowo, A., & Lituhayu, D. (2015). Kualitas Pelayanan Dalam Jasa Transportasi Publik Bus Rapid Transit (Brt) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(4): 190-200.
- Purwanto, Erwan. R; Sulistyastuti, Dyah R. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Revida, E. dkk. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis.
- Sellang, Kamaruddin. dkk. (2019). *Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Qiara Media Partner.
- Semil, Nurmah. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenadamedia Group.

- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tasmalinda. (2019). *Empat Titik Rawan Macet di Jantung Kota Palembang* (Online), (<https://www.gatra.com/detail/news/419458/gaya%20hidup/empat-titik-rawan-macet-di-jantung-kota-palembang>, diakses 16 Januari 2021)
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64 (1), 12-40.