

**Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi TransJatim Ajaib Pada
Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur**
*Improving the Quality of Public Services Through the Ajaib TransJatim Application
at the East Java Provincial Transportation Agency*

Oleh :

¹⁾ Ameilia Tariza Putri, ²⁾ Tri Prasetijowati, ³⁾ Susi Ratnawati
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya
Email: Ameiliatputr05@gmail.com

Abstract

The TransJatim Ajaib application has become an information platform and one of the payment methods for the Trans Jatim Bus service. The application contains several main features in real time such as route infographics, bus position information, bus stop information, and augmented reality (AR). This study aims to determine and analyze the improvement of the quality of public services, factors that influence the quality of service, and efforts made by the East Java Provincial Transportation Agency to improve the quality of service through the TransJatim Ajaib application. This research method uses a qualitative research method. Data collection techniques used in this study are participatory observation, interviews, and documentation. The results of this study, when viewed from the 5 dimensions of quality, have improved quality, namely showing that the quality of public services has increased as seen from the public's enthusiasm in using the Trans Jatim Bus service, especially with the TransJatim Ajaib application, it makes it easier for the public to obtain information about the Trans Jatim Bus. Researchers also found supporting factors in this study, namely supporting devices and adequate officer competence in the Trans Jatim Bus service process. However, there are inhibiting factors in this study, namely system disruptions and low public awareness.

Keywords: *Quality, Service, Public, TransJatim Ajaib*

Abstrak

Aplikasi TransJatim Ajaib telah menjadi *platform* informasi dan salah satu metode pembayaran layanan Bus Trans Jatim. Aplikasi tersebut memuat beberapa fitur utama secara *real time* seperti infografis rute, informasi posisi bus, informasi halte, dan *augmented reality* (AR). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang peningkatan kualitas pelayanan publik, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, dan upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi TransJatim Ajaib. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini jika dilihat dari 5 dimensi kualitas ini sudah meningkatkan kualitas yaitu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik terdapat peningkatan yang dapat dilihat dari animo masyarakat dalam menggunakan layanan Bus Trans Jatim, terlebih dengan adanya aplikasi TransJatim Ajaib ini memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi tentang Bus Trans Jatim. Peneliti juga menemukan faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu perangkat penunjang dan kompetensi petugas

yang memadai dalam proses pelayanan Bus Trans Jatim. Namun, adapun faktor penghambat dalam penelitian ini yaitu gangguan sistem dan kesadaran masyarakat yang masih rendah.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Publik, TransJatim Ajaib

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat, sehingga dapat menjangkau wilayah yang luas tanpa batas. Dalam hal ini, menyentuh hampir semua aspek kehidupan, termasuk penyelenggaraan pemerintahan. Setiap negara mempunyai tugas dan hak untuk melayani warga negaranya agar hak dan kebutuhannya dapat terpenuhi. Seiring dengan semakin meluasnya perkembangan teknologi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat dan berkualitas pun semakin meningkat.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63 Tahun 2003, Pengertian umum dari pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang – undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Hardiyansyah, 2018)

Membangun kepercayaan atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus diselenggarakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik (Al Rasyid, 2015). Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan yang ada dan sesuai standar yang telah ditentukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan publik. Standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai

pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang menjadi komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan yang sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu kewajiban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, dan terukur. (Lukman et al., 2021)

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pihak penyelenggara dituntut menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi, dan komitmen akan kualitas. Oleh karena itu, orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat sehingga harapan masyarakat mendapat pelayanan sesuai apa yang diinginkan atau bahkan lebih baik dari harapan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat dan menjadi penggerak perekonomian adalah pelayanan publik di bidang jasa transportasi.

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur adalah sebuah instansi pemerintah yang mengurus sistem perhubungan transportasi dan lalu lintas baik transportasi pribadi atau transportasi

umum. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat misalnya saja melalui sarana dan prasana atau yang disebut juga fasilitas publik. Salah satu jenis dari fasilitas publik yang dapat diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur adalah moda transportasi. Moda transportasi menjadi sebuah tanggungjawab dari pemerintah yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana angkutan publik (Ikhtiarini & Isnaini Rodiyah, 2023).

Dengan kebutuhan mobilitas yang semakin tinggi, begitu pun kebutuhan akan sarana transportasi yang mudah dan efisien semakin penting. Sehingga untuk mengatasi akan hal tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Timur meluncurkan Bus Trans Jatim yang bersinergi dengan Perusahaan Umum Djawatan Angkoetan Mootor Repoebluk Indonesia (Perum Damri) pada 19 Agustus 2022 di Terminal Porong Sidoarjo dan diresmikan langsung oleh Gubernur Jawa Timur Ibu Hj. Khofifah Indar Parawansa. Pemenuhan sarana transportasi publik di wilayah Gerbangkertosusila (Surabaya Raya) adalah bentuk implementasi dari Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Percepatan Pembangunan Ekonomi di

Kawasan Gresik – Bangkalan – Mojokerto – Surabaya – Sidoarjo – Lamongan, Kawasan Bromo – Tengger – Semeru, serta Kawasan Selingkar Wilis Dan Lintas Selatan, yang bertujuan untuk membantu percepatan pertumbuhan ekonomi di kawasan perkotaan Aglomerasi Jawa Timur. Tujuan diluncurkan Bus Trans Jatim adalah untuk memberikan pelayanan prima pada sektor transportasi publik yang juga bekerja sama dengan pihak swasta sebagai pengelola. Selain itu, juga merupakan solusi dan inovasi yang sekaligus menjadi visi dari perwujudan Bus Trans Jatim sebagai pilihan baru dalam transportasi publik untuk masyarakat.

Bus Trans Jatim merupakan bentuk angkutan aglomerasi yang menggabungkan berbagai pusat kegiatan seperti kawasan industri, perdagangan, dan pemukiman dalam satu konteks atau kawasan tertentu. Tercatat pada minggu pertama pengoperasiannya, masyarakat pengguna layanan Bus Trans Jatim mencapai 2.800 – 3.000 penumpang per hari. (Fitri et al., 2023) Untuk menunjang pelayanan transportasi publik khususnya Bus Trans Jatim, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur meluncurkan aplikasi TransJatim Ajaib (Aplikasi Jatim Informasi Bus). Aplikasi TransJatim Ajaib

sendiri merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk memudahkan masyarakat untuk mengakses penggunaan layanan Bus Trans Jatim. Aplikasi TransJatim Ajaib dapat diunduh melalui Playstore (pada Android) dan Appstore (pada iOS), serta dapat diakses langsung oleh masyarakat digadget masing – masing. Bus Trans Jatim sendiri memiliki standar tarif yang masih terbilang sangat terjangkau dibandingkan dengan tarif transportasi publik yang sudah ada sebelumnya pada rute sama. Selain itu, pembayaran tarif dari layanan Bus Trans Jatim dapat dilakukan dengan cara tunai maupun non tunai (*cashless*).

2. TINJAUAN TEORITIS

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja layanan yang diberikan. Sampara dalam Hardiyansyah (2018:49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Sedangkan menurut Ibrahim kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan

pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. (Hardiyansyah, 2018:55)

Berdasarkan kedua penjelasan di atas tentang kualitas pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna memenuhi harapan dan kebahagiaan masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut. Jika dikaitkan dengan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur sebagai penyedia layanan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi harapan masyarakat. Sebab, pelayanan dapat disebut berkualitas atau kepuasan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat serta indikator kepuasan dapat terpenuhi.

2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Dalam hal ini, menurut Zeithaml dkk. dalam Hardiyansyah (2018:56 – 57) kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan konsep *SERVEQUAL* yang terdiri dari sepuluh dimensi, antara lain:

1. *Tangible* (bukti fisik): Terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan): Terdiri dari kemampuan unit pelayanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (tanggap): Kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. *Competence* (kompeten): Tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy* (ramah): Sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen.
6. *Credibility* (dapat dipercaya): Sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* (merasa aman): Jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access* (akses): Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication* (komunikasi): Kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan.
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan): Melakukan

segala upaya untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml dkk. dalam Hardiyansyah (2018: 63 – 64) menyederhanakan menjadi lima dimensi yaitu *SERVQUAL* (kualitas pelayanan). Masing – masing dimensi memiliki indikator – indikator sebagai berikut:

1) Dimensi *tangibles* (bukti fisik)

Bukti fisik yaitu jasa yang berupa fasilitas fisik (berupa gedung, kantor, gudang), peralatan yang digunakan (berupa teknologi), dan fisik dari jasa (berupa penampilan pegawai). Hal – hal tersebut merupakan indikator dimensi nyata, antara lain:

a. Kemudahan dalam proses pelayanan.

~~b. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.~~

2) Dimensi *reliability* (keandalan)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Indikator keandalannya adalah:

a. Kemampuan petugas atau aparatur dalam membantu proses penerimaan pelayanan.

b. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat.

3) Dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

Merupakan kemauan membantu pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan masyarakat dengan menyalurkan informasi yang jelas.

Indikator responsif meliputi:

a. Menanggapi keluhan masyarakat terhadap pelayanan.

b. Petugas menjalankan pelayanan dengan jelas, mudah, cepat, dan tepat.

4) Dimensi *assurance* (jaminan)

Jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi terkait. Indikator jaminan meliputi:

a. Petugas dan instansi memberi jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan.

b. Petugas dan instansi menjamin keamanan dan kenyamanan selama pelayanan.

c. Petugas dan instansi memberikan jaminan kepastian biaya dalam proses pelayanan.

5) Dimensi *empathy* (empati)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus kepada masyarakat penerima pelayanan dengan memahami keinginan

pelanggan, dimana instansi diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan terkait pelanggan, kemudian memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, dan punya penjelasan singkat, memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Adapun indikator empati adalah ditunjukkan dengan petugas atau aparatur bersikap ramah, sopan, santun, dan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)

2.1.2 Kendala Dalam Kualitas Pelayanan Publik

Dalam penerapan suatu pelayanan tidak lepas dari kendala yang dihadapi, seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. dimana Hardiyansyah (2018:59) mengatakan terdapat 4 poin yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu:

- a. Tidak mengetahui apa yang diinginkan masyarakat.
- b. Memberikan pengukuran yang salah dalam pelayanan publik.
- c. Kekeliruan dalam pelayanan publik itu sendiri.
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan dan pengobralan.

Berdasarkan pemaparan di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara tidak bisa lepas dari perilaku internal birokrasi itu

sendiri. Aparatur negara dalam memberikan pelayanan yang kurang optimal kepada masyarakat tentu akan menemui kendala, baik dari segi kemampuan sumber daya manusia, sarana dan infrastruktur, atau bahkan kebijakan pelayanan. Maka untuk meminimalisir hambatan – hambatan yang dapat menghambat pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, maka perlu dilakukan inovasi atau mengeluarkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan antar instansi yang berhubungan dengan masyarakat.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh suatu birokrasi atau kelompok masyarakat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat guna mencapai suatu tujuan tertentu. Pengertian pelayanan publik menurut Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009₁ adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Hardiyansyah, 2018:15)

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan

yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang – undangan. Sehubungan dengan hal tersebut, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi TransJatim Ajaib untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang transportasi publik.

2.3 Aplikasi TransJatim Ajaib

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum dan mewujudkan transportasi perkotaan yang ramah dan nyaman di Jawa Timur. Maka, Pemprov Jatim melalui Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur menghadirkan solusinya yaitu Bus Trans Jatim dengan skema layanan *buy the service* sebagai salah satu wujud angkutan umum dari Nawa Bhakti Satya keempat yaitu Jatim akses (membangun infrastruktur dalam rangka pembangunan wilayah terpadu, dan akses yang adil bagi masyarakat pesisir dan desa – desa paling terpencil).

Dengan diluncurkannya layanan Bus Trans Jatim ini telah mengubah wajah angkutan umum di wilayah Jawa Timur yang sebelumnya tidak memenuhi standar pelayanan minimal, kini tergantikan

dengan layanan berkualitas, modern, dan inovatif. Layanan Bus Trans Jatim juga mengedepankan orientasi pelayanan pelanggan yaitu memberikan pelayanan yang aman, mengutamakan keselamatan penumpang, kenyamanan, ketepatan waktu, ramah disabilitas, dan tarif terjangkau. Perkembangan yang pesat menjadikan aspek transportasi menjadi sangat penting seiring dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 Tahun 2021 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Oleh karena itu, diperlukan terobosan baru dalam meningkatkan pelayanan guna mendukung Program *Smart City* dan *Smart Transportation* dengan menerapkan strategi IKI (Inisiasi, Kolaborasi dan Inovasi) yaitu meluncurkan TransJatim Ajaib atau Aplikasi Informasi Bus Jawa Timur berbasis Android dan iOS. Aplikasi TransJatim Ajaib telah bekerjasama dengan beberapa tenant UMKM, perbankan, pendidikan dan kesehatan. Aplikasi ini juga telah terintegrasi dengan GoBis Suroboyo Bus dan Kartu Multi Trip (KMT) dari PT. Kereta *Commuter* Indonesia (KCI). Penumpang juga dapat langsung memberikan kritik dan saran melalui aplikasi TransJatim Ajaib.

Kini aplikasi TransJatim Ajaib telah diunduh lebih dari 100.000 pengguna dan berhasil menduduki peringkat 9 dunia pada kategori navigasi. Transjatim Ajaib akan selalu berkembang dan berbenah menjadi lebih baik, seiring dengan perubahan dan perkembangan teknologi transportasi dan informasi. Kehadiran Pemprov Jatim dalam melayani masyarakat khususnya di bidang transportasi menjadi bukti nyata Pemprov Jatim tetap berkomitmen untuk menjadikan Jatim semakin maju dan cemerlang.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam melakukan penelitian, berbagai jenis teknik pengumpulan data yang sesuai dengan jenis penelitian dan pencarian sumber datanya. Penelitian kualitatif ini terdapat tiga teknik pengumpulan data yang dapat digunakan antara lain observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model Miles dan Huberman. Teknik analisa data dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi TransJatim Ajaib Pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur

Pelayanan dapat disebut berkualitas apabila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat. Di Provinsi Jawa Timur, kebutuhan akan sistem transportasi yang lebih baik dan modern semakin mendesak seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan kendaraan. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan transportasi di wilayah tersebut dan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi TransJatim Ajaib merupakan sebuah langkah maju yang signifikan dalam pemanfaatan teknologi untuk kepentingan masyarakat. Selain itu, aplikasi TransJatim Ajaib merupakan salah satu upaya Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan pelayanan transportasi. Hal ini data dapat dilihat tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Peningkatan Penumpang Bus Trans Jatim Januari – April Tahun 2023 - 2024

Bulan	2023	2024
Januari	107.368	167.625
Februari	96.437	168.505

Maret	110. 145	165. 866
April	137. 301	175. 502

Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur

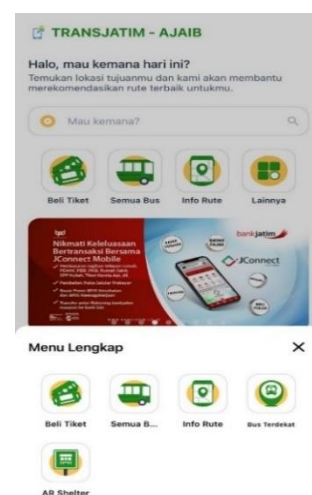
Dimensi kualitas pelayanan menjadi tolok ukur untuk melihat apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur memudahkan pelayanan atau sebaliknya. Untuk mengukur kualitas pelayanan, peneliti menggunakan dimensi kualitas menurut Zeithaml dkk. 1990 dalam Hardiyansyah (2018: 63) sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* dalam konteks kualitas pelayanan publik adalah aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pengguna layanan, yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, penampilan personel, serta sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Pada aplikasi TransJatim Ajaib, peneliti melihat bukti fisik langsung dari kemudahan proses pelayanan dan penggunaan alat dalam pelayanan. Aplikasi TransJatim Ajaib memberikan kemudahan dalam proses pelayanan kepada masyarakat dan dapat diakses melalui PlayStore (Android) dan AppStore (iOS). Selain itu, kemudahan bertransaksi dalam hal ini pengguna dapat melakukan pembayaran tiket Bus Trans Jatim secara tunai maupun non tunai, dan pengguna dapat melihat riwayat transaksi pada

aplikasi TransJatim Ajaib sehingga pengguna dapat memantau biaya transportasi.

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan melalui aplikasi TransJatim Ajaib, karena kecanggihan alat (aplikasi) sangat diperlukan demi kelancaran proses pelayanan. Kecanggihan aplikasi TransJatim Ajaib dalam menunjang proses pelayanan ditunjukkan oleh fitur – fitur yang dapat membantu masyarakat menerima pelayanan secara online untuk mendapatkan informasi terkait Bus Trans Jatim. Fitur pada aplikasi TranJatim Ajaib berisi informasi mengenai tarif Bus Trans Jatim, status bus, rute dan jadwal. Pengguna dapat dengan mudah melihat informasi rute, jadwal, posisi bus dan tarif Bus Trans Jatim secara *real time*.



Gambar 4.1 Tampilan Fitur Aplikasi TransJatim Ajaib

Sumber: Penulis

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Kehandalan adalah kemampuan memberikan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan petugas dalam proses pelayanan secara memuaskan dan akurat. Petugas dikatakan handal dan cakap apabila dapat melayani dengan baik dan menaati apa yang telah ditentukan. Pada aplikasi TransJatim Ajaib, peneliti mengkaji dimensi kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kemampuan petugas atau sarana prasarana dalam proses pelayanan, serta pelayanan yang diberikan petugas secara jelas, mudah, cepat dan dengan tepat.

Petugas Bus TransJatim harus memiliki keterampilan teknis dan pengetahuan yang memadai tentang aplikasi, agar dapat memberikan bimbingan dan solusi yang tepat kepada pengguna yang mengalami kesulitan. Dengan demikian, dapat tercapai pelayanan publik yang berkualitas sehingga akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Kecermatan melibatkan kemampuan untuk secara teliti memahami situasi, merespons dengan cepat dan tepat, serta memberikan layanan yang efektif sesuai dengan kebutuhan individu atau kelompok yang dilayani. Selain itu,

kecermatan petugas juga mencakup aspek profesionalisme, etika, dan kemampuan komunikasi yang baik.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi daya tanggap mencakup kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan cepat dan tepat. Menanggapi keluhan masyarakat dengan baik sangat penting karena respon yang cepat dan solutif terhadap keluhan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Keluhan seringkali mengandung informasi berharga tentang area yang perlu diperbaiki, menggunakan keluhan sebagai *feedback* dapat membantu meningkatkan kualitas layanan.

Indikator lain dari dimensi ini adalah petugas menjalankan pelayanan pelayanan dengan jelas, mudah, cepat, dan tepat. Pelayanan yang jelas artinya informasi yang diberikan kepada masyarakat harus diungkapkan dalam bahasa yang mudah dipahami, transparan dan tidak menimbulkan kebingungan. Kejelasan ini mencakup petunjuk rinci mengenai prosedur, persyaratan dan langkah – langkah yang harus diambil. Pelayanan yang tepat artinya pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Ketepatan dalam

pelayanan mencakup keakuratan informasi, ketepatan waktu, dan kepatuhan terhadap prosedur dan standar pelayanan. Pemberian pelayanan yang jelas, mudah, cepat dan akurat merupakan salah satu kunci peningkatan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pelayanan yang baik.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi jaminan (*assurance*) dalam konteks pelayanan adalah salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan dan kepercayaan yang dimiliki oleh petugas atau penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, dapat diandalkan, serta memberikan keyakinan kepada pelanggan tentang kualitas layanan yang mereka terima. Dimensi *assurance* mengacu pada kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga atau institusi publik. Jaminan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi TransJatim Ajaib ini meliputi adanya kepastian waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas, dan kepastian biaya dalam proses pelayanan menggunakan Bus Trans Jatim.

Keterlambatan atau ketidakpastian dalam waktu seringkali dapat

menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan. Oleh karena itu, jaminan ketepatan waktu menjadi esensial dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Tantangan yang dihadapi oleh sistem transportasi umum dalam menjaga ketepatan waktu, seperti lalu lintas, cuaca, atau masalah teknis.

Jaminan kepastian biaya dalam proses pelayanan mencakup berbagai aspek, mulai dari tarif yang jelas dan stabil hingga transparansi dalam biaya tambahan yang mungkin dikenakan. Jaminan biaya ini berlaku untuk Bus Trans Jatim karena harganya sama di tiap koridornya dan sangat terjangkau. Tarif dasar Bus Trans Jatim dengan jarak tempuh jauh dekat adalah 5.000 untuk masyarakat umum dan 2.500 untuk pelajar, santri, dan mahasiswa. Tarif tersebut masih berlaku selama calon penumpang tidak meninggalkan halte.

Metode pembayaran layanan dapat dilakukan secara tunai dan non tunai (*cashless*). Pembayaran dapat dilakukan langsung di unit bus melalui petugas Bus Trans Jatim atau di aplikasi TransJatim Ajaib. Selain pembayaran tunai, terdapat tiga metode pembayaran non tunai yaitu QRIS (Gopay, OVO, DANA, LinkAja, Shopeepay, MotionPay, dan lain – lain), kartu uang elektronik (*E – Payment* Flazz BCA, E – Money Mandiri, TapCash BNI,

dan Brizzi BRI), via aplikasi TransJatim (AstraPay), serta layanan non tunai *tapping menggunakan KMT (Multi Trip Card)*.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Empati adalah kemampuan untuk memahami dan mengalami perasaan, pikiran, dan pengalaman orang lain dari sudut pandang berbeda. Dalam banyak konteks, empati bukan sekedar sikap, namun landasan kuat bagi hubungan yang sehat dan pemahaman yang mendalam antar individu. Dengan mengintegrasikan aspek empati dalam pengembangan aplikasi seperti TransJatim Ajaib, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan lebih baik lagi. Dengan demikian, pendekatan yang didasarkan pada dimensi empati tidak hanya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, namun juga membangun hubungan yang lebih kuat antara operator jasa transportasi dan masyarakat pengguna. Melalui kerja sama dan komunikasi yang baik, diyakini dapat menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih menyenangkan dan memuaskan bagi masyarakat.

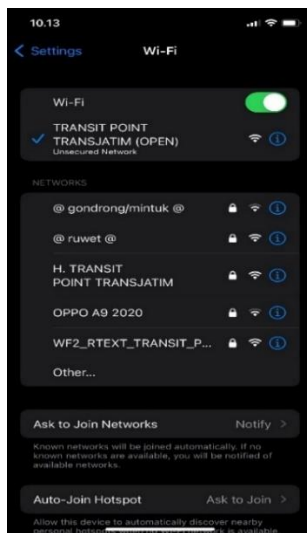
4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi TransJatim Ajaib Pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur

4.2.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung merujuk pada faktor – faktor atau hal – hal yang terdapat mendukung atau memperkuat tercapainya tujuan atau pelaksanaan suatu aktivitas atau proses. Ini bisa mencakup berbagai hal, seperti sumber daya manusia yang berkualitas, teknologi yang tepat, dan masih banyak lagi. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi TransJatim Ajaib tentu memiliki dukungan dari beberapa pendukung dalam pengelolaannya, antara lain perangkat penunjang dan kompetensi sumber daya manusia (SDM).

Penerapan aplikasi seperti Transjatim Ajaib menyediakan berbagai perangkat penunjang yang dapat menjadi faktor pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perangkat penunjang tersebut, seperti infrastruktur teknologi yang memadai dan sistem pengelolaan data yang efisien, dapat memungkinkan proses operasional menjadi lebih lancar dan cepat. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur telah

memberikan fasilitas pelayanan yang sangat mendukung seperti Wi – Fi gratis bagi penumpang Bus Trans Jatim yang disediakan di beberapa halte Trans Jatim. Secara keseluruhan, perangkat penunjang seperti teknologi informasi dan sistem pembayaran elektronik menjadi faktor pendukung yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Transjatim Ajaib.



Gambar 4.2.1 Wi - Fi Gratis Halte Bus Trans Jatim

Sumber: Penulis

Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya memerlukan infrastruktur yang memadai, namun juga Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Kompetensi sumber daya manusia merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Transjatim Ajaib memerlukan SDM yang

mampu mengoperasikan dan mengelola teknologi dengan baik. Selain itu, kompetensi SDM juga berperan untuk memastikan layanan yang diberikan melalui aplikasi tetap sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan masyarakat pengguna. Kemampuan merespon perubahan dan masukan pengguna dengan cepat juga menjadi aspek penting yang akan ditingkatkan oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

4.2.2 Faktor Penghambat

Pelayanan publik tidak lepas dari faktor penghambat dalam pelaksanaannya, faktor – faktor yang dapat menghalangi atau memperlambat tercapainya tujuan atau pelaksanaan suatu proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, faktor penghambat merujuk pada faktor – faktor yang menghambat proses dan kualitas pelayanan publik, sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik Bus Trans Jatim melalui aplikasi TransJatim Ajaib oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga sering atau beberapa kali mengalami permasalahan dalam melaksanakan proses pelayanan antara lain gangguan sistem, dan kesadaran masyarakat.

Salah satu faktor penghambat dalam pelayanan publik adalah gangguan sistem. Gangguan sistem mengacu pada berbagai masalah teknis atau operasional yang terjadi dalam sistem komputer atau aplikasi yang mengakibatkan fungsi atau layanan tertentu tidak dapat berjalan dengan baik. (Febrianti et al., 2023) Dalam konteks aplikasi TransJatim Ajaib, gangguan ini bisa berupa kegagalan server, bug (kesalahan pada *software*), dan *overload* (kapasitas berlebih). Gangguan sistem ini menjadi faktor penghambat dalam pelayanan publik karena mengurangi efisiensi, menurunkan kepuasan masyarakat, menghambat akses informasi, kerugian ekonomi (keterlambatan kerja atau bisnis). Secara keseluruhan, gangguan sistem pada aplikasi TransJatim Ajaib berpotensi besar menghambat kelancaran dan kualitas pelayanan publik, mempengaruhi kepuasan pengguna, serta mengurangi efisiensi dan efektivitas operasional dari layanan transportasi publik yang disediakan.

Kesadaran masyarakat mencakup pemahaman akan pentingnya teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup, kemudahan akses, serta keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan publik. Faktor – faktor seperti terbatasnya

akses informasi, kurangnya kepercayaan terhadap teknologi baru, dan kurangnya literasi digital dapat menjadi hambatan besar bagi aplikasi seperti TransJatim Ajaib. Kesadaran masyarakat sebagai faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi TransJatim Ajaib. Selain itu akan dijelaskan upaya – upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dan penerimaan masyarakat terhadap teknologi tersebut, sehingga memberikan kontribusi positif terhadap transformasi pelayanan publik menjadi lebih baik.

4.3 Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi TransJatim Ajaib Pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi TransJatim Ajaib pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur adalah suatu langkah atau tindakan yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan transportasi publik di wilayah Jawa Timur.

Dengan adanya aplikasi TransJatim Ajaib, diharapkan bahwa masyarakat Jawa Timur dapat lebih mudah dalam merencanakan perjalanan mereka menggunakan transportasi publik,

sehingga meningkatkan kepuasan pengguna dan efisiensi penggunaan transportasi umum. Selain itu, aplikasi ini juga dapat menjadi sarana untuk memantau dan mengevaluasi kinerja layanan transportasi publik secara lebih transparan dan efektif oleh pihak terkait dalam Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur. Secara keseluruhan, langkah ini merupakan bagian dari upaya pemerintah daerah Jawa Timur untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik, efisiensi penggunaan sumber daya, serta dukungan terhadap pembangunan berkelanjutan di wilayah tersebut.

4.3.1 Penilaian Kepuasan Terhadap Layanan

Penilaian kepuasan pelayanan merupakan instrumen penting untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Dengan melakukan penilaian kepuasan secara berkala, pemerintah dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan publik dan merumuskan langkah – langkah perbaikan yang lebih tepat. Dalam konteks aplikasi Trans Jatim Ajaib, penilaian kepuasan layanan menjadi dasar perbaikan dan inovasi berkelanjutan. Melalui *feedback* yang diberikan pengguna aplikasi, pemerintah daerah dapat

mengetahui seberapa besar kebutuhan masyarakat yang dapat dipenuhi dan area mana saja yang masih memerlukan perbaikan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi ini juga dilakukan dengan mengumpulkan masukan dari berbagai saluran komunikasi yang terbuka dan mudah diakses. *Feedback* yang diterima dianalisis dan digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Aplikasi ini membuat penumpang merasa lebih terhubung dan mendapatkan informasi dengan cepat, serta memberikan *feedback* yang lebih terstruktur dan spesifik sehingga memudahkan dalam mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan.

4.3.2 Meningkatkan Pemahaman Masyarakat

Meningkatkan pemahaman masyarakat merupakan langkah kunci dalam memajukan masyarakat ke arah yang lebih baik secara sosial, ekonomi, dan lingkungan. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang cara kerja aplikasi dan manfaat yang ditawarkannya, masyarakat dapat memanfaatkan layanan transportasi publik dengan lebih efektif dan efisien. Dengan memperdalam pemahaman masyarakat tentang peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi

TransJatim Ajaib, diharapkan dapat tercipta lingkungan transportasi yang lebih inklusif, berkelanjutan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

5. PENUTUP

Pelayanan Bus Trans Jatim melalui Aplikasi TransJatim Ajaib menunjukkan efektivitas yang dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam model Servqual seperti *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) telah terlaksana dengan baik. Fitur – fitur yang ada pada aplikasi TransJatim Ajaib ini juga sangat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi terkait layanan Bus Trans Jatim.

Terkait jaminan terhadap biaya pelayanan dan ketepatan waktu Bus Trans Jatim telah diupayakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Meskipun ada banyak faktor tidak terduga di jalan yang mempengaruhi ketepatan waktu, upaya untuk tiba tepat waktu tetap dilakukan. Selain itu, penilaian kepuasan layanan dilakukan secara berkala untuk perbaikan yang diperlukan dalam inovasi berkelanjutan. Meskipun ada permasalahan yang perlu diperbaiki,

aplikasi ini memberikan nilai tambah bagi pengguna layanan Bus Trans Jatim.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, R. B. F. (2015). Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik – Bandara Juanda) [Skripsi: Universitas Airlangga Surabaya].
<https://repository.unair.ac.id>*
- Azman. (2021). Inilah Beberapa Cara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/bat-uraja/id/data-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html>*
- Emilia, K. (2021). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar.
<http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/8547>*
- Febrianti, N. A., Hayat, & Agus Zainal Abidin. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pembayaran Rekening Air secara Online Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bojonegoro. *Journal Publicuho*, 6(1).
<https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/88/70>*
- Fitri, F. L., Yaqub Cikusin, & Khoiron. (2023). Kualitas Layanan Transportasi Publik Di Jawa Timur (Studi Kasus: Pelayanan Transportasi Publik Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik-Surabaya-Sidoarjo). *Jurnal Respon Publik*, 17(6), 89–95.*

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ikhtiarini, E. I., & Isnaini Rodiyah. (2023). *The Service of Trans Jatim Bus Transportation by means of Public Value Approach (Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim dengan Pendekatan Public Value)*. UMSIDA Preprints Server. <https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/view/1462/10388>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lukman, S., Dadang Suwanda, & Yudi Prihanto Santoso. (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Miro, F. (2021). *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana, Dan Praktisi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rusmiatun, E. (2020). *Kesadaran Masyarakat Desa Terbanggi Marga Dalam Berzakat (Studi Kasus Masyarakat Desa Terbanggi Marga Kec. Sukadana Kab. Lampung Timur)* [Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung.]. <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/3367/1/1502040146%20ENI%20RUSMIATUN%20SKRIPSI%20AL L.pdf>
- Safa'ah, E. M. (2019). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di BMT Arsyada Kantor Cabang Gaya Baru VIII)* [Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro].

- Sari, D. N. I. (2020). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kakekku Datang (Kartu Keluarga Ku Data Ulang)*, (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). Skripsi: Universitas Bhayangkara Surabaya.
- Sari, H. P., Burhanudin, & Muh. Jamal Amin. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi "Labanan Makmur" Pada Kampung Labanan Makmur Kecamatan Teluk Bayur Kabupaten Berau*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 139–147. <https://e-journals2.unmul.ac.id/index.php/jip/article/view/990/350>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. (Edisi Kedua)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif. Untuk Penelitian Yang Bersifat Ekspolatif, Enterpretif, Interaktif, Dan Kontruktif (Edisi Ketiga)*. Bandung: Alfabeta.
- Ulva, M. (2018). *Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah, (Studi Kasus Di Kampung Adi Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah)*. <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/535/1/MARIA%20ULVA.pdf>
- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).
- Wibowo. (2016). *Manajamen Kinerja (Edisi Kelima)*. Jakarta: PT RajaGradindo Persada.