

**PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS**

**PELAYANAN BUS TRANS JOGJA**

(Studi kasus di Kota Yogyakarta)

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan  
Program S-1 pada Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**DYAH WAHYU PURWANI**

**20040520031**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2008**

## HALAMAN PENGESAHAN

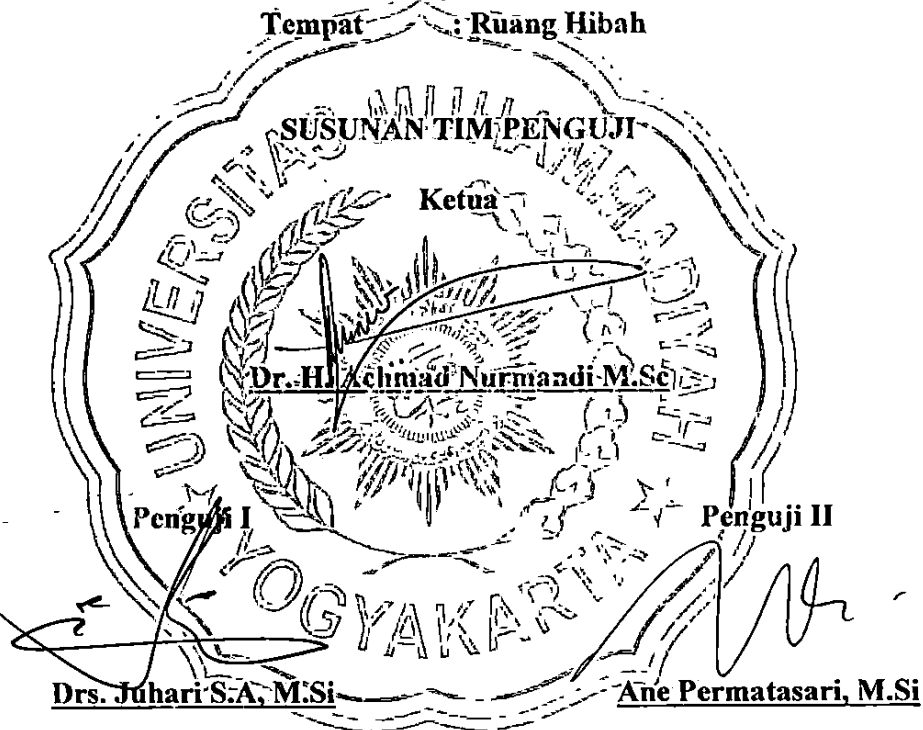
### SKRIPSI

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji  
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 10 September 2008

Tempat : Ruang Hibah



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu  
persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)  
Tanggal : 10 September 2008



Drs. Suswanta, M.Si  
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis bahkan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti/terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 10 September 2008

Yang membuat pernyataan



Dyah Wahyu Purwani

## **Motto**

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila kamu telah selesai ( dari suatu urusan ), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh ( urusan ) yang lain, dan kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.*

*( Q. S. Al Insiroh 6-8 )*

*Memberi contoh dengan perbuatan adalah lebih baik dari pada memberi contoh dengan perkataan*

*( Imam Ghazali )*

*Engkau tidak bisa menemukan samudera baru kecuali jika engkau berani melepaskan pandangan dari pantai*

*( Penulis )*

*Kita tidak terpenjara oleh cinta yang tidak kita peroleh dimasa lalu, melainkan oleh cinta yang tidak beriklan hari ini*

*( Penulis )*

*Segala rintangan yang kau hadapi, adalah batu loncatan bagi hidupmu*

*( Penulis )*

## *Dedication*

*Karya kecil ini kupersembahkan dari hati yang paling tulus untuk orang – orang yang sangat aku sayangi :*

- ❖ Ayahanda dan Ibunda (Ir. Djarot Kartiko, MP dan Sri Ismawati)*
- ❖ Adekku tersayang Damar Bowolaksono dan Ayub Hanung Suprayogi*
- ❖ Eyang Kakung dan Eyang Putriku (H.M.Dharma & Sukartinah ) di Medan*
- ❖ Almamaterku.*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan bagi orang-orang yang sangat kusayangi, semoga dapat bermanfaat. Walaupun dengan tulisan semoga cukup apa yang kupersembahkan untuk mereka da bawah ini :

- \* Kepada kedua orang tuaku yaitu Bapak dan Ibu yang selalu memberikan segalanya demi tercapainya cita-cita dan kebahagiaan anaknya. sungguh mulia hatimu dan keikhlasan yang engkau berikan padaku selamanya aku tak kan bisa membalas semua yang engkau berikan padaku. Tak ada lagi kebahagiaan selain melihat engkau tersenyum atas kebahagiaanku.
- \* Kepada adik-adikku yang paling kucintai dan kusayangi (Dek Damar dan Dek Yogi) yang selalu mensupportku baik dalam keadaan suka dan duka, trimakasih yaa...perjuangan kiat masih panjang, raihlah cita-cita kalian setinggi langit dan wujudkan harapan kedua orang tua. SEMANGAT !!!!!!!
- \* Kepada Eyang Kakung dan Eyang Uti-Qu di Medan, yang selalu mensupport terimakasih atas doa dan dukungannya.
- \* Kepada KeluargaQu di Medan Om Budi, Om Bambang, Om Maman, tante Heni, tante Asni, tante Sari, sepupu2Qu terimakasih segala

doa dan dukungannya dan Keluarga Om Pranoto dan Tante Nanik,  
Dek Dewi di Murangan Sleman terimakasih segala doa dan  
dukungannya.

- \* Thanks to X-man for beautiful moment n' thanks to X-man for  
thousand alert... buat cowok2 yang pernah singgah dihatiQu.....
- \* Kepada Kepada Pak Arrochman M, trimakasih atas dukungan dan  
bimbingannya.
- \* Kepada sahabatku Jeng Indri dan Jeng Wiwit, terimakasih atas  
segala doa dan suportnya, suka duka sudah kita lalui bersama,  
tanpa kalian hari-hariku takkan berwarna dan semoga kalian akan  
menjadi sahabatku yang selalu ingat diriku. Mari kita berjuang  
bersama menuju kebahagiaan dunia dan akhirat dan buktikan jika  
kita mampu untuk itu. OK!!!!!!
- \* Kepada teman seperjuanganku dan partner kerjaQu Jeng Ida (yang  
selalu membantuQu n' mensupport trimakasih banget yaa.... )
- \* Kepada PT. Sinergi Visi Utama all community Khususnya Sp. Achmad  
Nurmandi selaku Dirut PT, SYU, P' Arrochman, P' Winner, P' Imam,  
mb heni, mb Yuyun, mb Yani, Vera, ms Irham, ms Khozin, ms  
Fauzan, ms Edi, ms Eka dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu

persatu terima kasih atas semuanya, untuk doa dan dukungannya...(thanks juga atas tumpangan ngprintnya ya dikit\_hehe...)

- \* Kepada teman-temanku Nunu', Vina, Rita, Citra, Ratri, Tia-Duna, Bajuri, Ashra, Doni, Rosi, Maya-Klaten, Eny- Gadiez, Dika, Rifki, Zemi, T-gal, Andien'06, Fikha'06, Pepy'06, Hakam'06 trimaksih atas semuanya pokokna thanks bangettt. Mari kita lanjutkan perjuangan kita, tetep semangat.Woke!!!!
- \* Kepada IP-A Community(angkatan'04) trimaksih atas kebersamaanQu slama di UMY tercinta n' dont forget me\_hehe
- \* Kepada Bp. Agung S.P beserta ibu, Bp.H. Darori Asmal beserta ibu trimakasihatas partisipasi doa dan dukungannya...
- \* Kepada Raihan Rentai (bang Irul & mb Iyen) trimaksih atas doa dan dukungannya serta partisipasi printer dan komputernya pablia laptopQu hang... Maaf sering ngerepotin,hehe...
- \* Kepada kost Harjuno SI community( Chunul, Gina, Nia, mb Dee, etc..) thanks untuk semuanya dan kebersamaannya,
- \* Kepada seluruh teman-temanQu yang kenal denganQu,yang tidak bisa Qu sebutin satu persatu (maaf)... mkasih ya untuk semuanya...



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT sang penguasa semesta pemilik jiwa ini yang telah memberikan limpahan nikmat, rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : “Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Jogja ” (studi kasus di Kota Yogyakarta).

Adapun tujuan penulisan dari skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar kesarjanaan pada Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa keberadaan dan kehadiran karya skripsi ini tidak terlepas dari peran serta, dukungan, bantuan, dan bimbingan berbagai pihak. Dari hal tersebut, maka pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih penulis kepada :

1. Bapak Ir. H. M. Dasron Hamid, M.Sc, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak DR. Tulus Warsito, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Suswanta, M.Si, selaku kepala Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak Drs. Achmad Nurmandi M,Sc, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya dan memberikan banyak masukan serta pengarahan kepada penulis demi terselesainya skripsi ini.
5. Bapak Drs. Juhari SA, M. Si, selaku dosen penguji I yang telah memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Ibu Ane Permatasari, S.IP, M. Si, selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan masukan dalam skripsi penulis.
7. Seluruh dosen dan staff pengajar jurusan Ilmu Pemerintahan, yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya.
8. Seluruh karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta khususnya untuk pak Wisnu, yang selalu siap memberikan pelayanan akademik.
9. Kepala Bagian Angkutan Umum Transportasi Darat yang telah banyak memberikan informasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
10. Seluruh pejabat dan aparatur di Lingkungan Dinas Perhubungan Provinsi DIY yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
11. Seluruh karyawan dan petugas Trans jogja (all crew) yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi.

Akhirnya penyusun berharap skripsi ini mampu memberikan sumbangsih bagi perkembangan studi penelitian dan penyusun juga berharap hasil karya ini dapat memberi manfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Penyusun

Dyah Wahyu Purwani

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR BAGAN DAN GAMBAR .....	xix
SINOPSIS .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Kerangka Dasar Teori .....	11
1. Persepsi .....	11
2. Kepuasan Pelanggan .....	13
3. Pelayanan .....	15
4. Kualitas .....	18
5. Masyarakat atau Penumpang .....	25
F. Definisi Konseptual .....	26
G. Definisi Operasional .....	27
H. Metode Penelitian .....	29
1. Jenis Penelitian .....	29
2. Lokasi Penelitian .....	30
3. Unit Analisis .....	31

4. Teknik Pengambilan Sampel .....	31
a. Populasi .....	31
b. Sampel Penelitian .....	32
5. Data yang dibutuhkan.....	33
a. Data Primer .....	33
b. Data Sekunder .....	33
6. Teknik Pengumpulan Data .....	34
a. Observasi .....	34
b. Kuesioner .....	34
c. Wawancara .....	35
d. Dokumentasi .....	35
7. Teknik Analisa Data .....	36

## **BAB II   DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN**

A. Keadaan Umum Wilayah Yogyakarta .....	39
1. Keadaan Geografis .....	39
2. Pemerintahan .....	41
3. Kependudukan .....	43
4. Sosial .....	46
5. Perekonomian .....	48
6. Pertanian .....	49
7. Perhubungan .....	51
B. Deskripsi Obyek Penelitian .....	54
1. Sejarah Bus Patas (Trans Jogja .....	54
2. Tujuan dan Sasaran Bus Tran Trans Jogja .....	55
3. Struk Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Petugas Pelayanan Trans Jogja .....	55
4. Struk Kerjasama Pemerintah DIY, Pemerintah Kota Yogyakarta dan Operator .....	58

5. Struktur Pengelolaan PILOT PROJECT (sebelum UPTD Terbentuk) .....	59
6. Struktur Pengelolaan dengan Badan Pengelola (UPTD)	62
7. Skema Dasar Buy The Service .....	65
8. Deskripsi Trayek .....	68
1. Panjang Rute, Jumlah Bus, dan Headway Tiap Trayek	70
2. Jumlah Lokasi Tempat Henti Tiap Trayek .....	70
3. Solusi SMTS-Sistem Halte .....	71
4. Solusi SMTS .....	75
5. Service Level Agreement .....	75
6. Kartu Jogja Pass .....	75

### **BAB III. PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA**

A. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	77
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	78
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	81
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	82
B. Respon Responden .....	84
1. Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan ....	84
2. Penilaian Responden Terhadap Kedisiplinan Petugas .	125
3. Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas..	130
C. Hasil Analisis Indikator Melalui Indeks .....	137
1. Indeks Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Prosedur Pelayanan .....	137
2. Indeks Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Prosedur Transparansi Tarif/Biaya .....	138

3. Indeks Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Ketepatan Waktu .....	139
4. Indeks Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Keamanan .....	
5. Indeks Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Keramahan dan Kesopanan .....	140
6. Indeks Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Kenyamanan .....	140
7. Indeks Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Indikator Responsivitas .....	141
8. Indeks Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Empaty .....	142
9. Indeks Disiplin Petugas dalam Memberikan Pelayanan .....	142
10. Indeks Kemampuan Petugas Pelayanan .....	143

#### **BAB IV. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	146
1. Kesimpulan Umum .....	146
2. Kesimpulan Berdasarkan Indikator atau Per Indikator...	146
B. Saran .....	153

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Biaya Operasi Kendaraan (BOK) Bus .....	7
Tabel 1.2	Respon Masyarakat Terhadap Kehadiran dan Ketertarikan Bus Trans Jogja .....	12
Tabel 2.10	Trayek dan Rute Yang Dilalui .....	69
Tabel 2.7	Panjang Rute, Bus dan Headway .....	70
Tabel 2.8	Tempat Henti Tiap Trayek.....	71
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	78
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	81
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan .....	82
Tabel 3.5	Prosedur Pembelian Tiket .....	85
Tabel 3.6	Pengujian Chi-Square Prosedur Pembelian Tiket .....	86
Tabel 3.7	Lokasi Halte .....	86
Tabel 3.8	Pengujian Chi-Square Lokasi Halte.....	87
Tabel 3.9	Pemahaman Jalur .....	88
Tabel 3.10	Pengujian Chi-Square Pemahaman Jalur.....	89
Tabel 3.11	Tarif Penumpang Umum .....	90
Tabel 3.12	Pengujian Chi-Square Penumpang Umum .....	91
Tabel 3.13	Kesesuaian Antara Fasilitas dengan Tarif.....	91
Tabel 3.14	Pengujian Chi-Square Kesesuaian Antara	

Fasilitas dengan Tarif .....	93
Tabel 3.15 Perbandingan Tarif Reguler/Single Trip.....	93
Tabel 3.16 Pengujian Chi-Square Perbandingan Tarif Reguler/Single Trip.....	94
Tabel 3.17 Tarif Untuk Pelajar .....	95
Tabel 3.18 Pengujian Chi-Square Tarif Untuk Pelajar .....	96
Tabel 3.19 Waktu Kedatangan .....	97
Tabel 3.20 Pengujian Chi-Square Waktu Kedatangan .....	98
Tabel 3.21 Waktu Keberangkatan.....	99
Tabel 3.22 Pengujian Chi-Square Waktu Keberangkatan .....	100
Tabel 3.23 Keamanan Lingkungan Halte .....	101
Tabel 3.24 Pengujian Chi-Square Lingkungan Halte .....	102
Tabel 3.25 Keamanan Didalam Bus .....	102
Tabel 3.26 Pengujian Chi-Square Keamanan Didalam Bus .....	104
Tabel 3.27 Kesopanan Petugas .....	104
Tabel 3.28 Pengujian Chi-Square Kesopanan Petugas .....	105
Tabel 3.29 Keramahan Petugas .....	106
Tabel 3.30 Pengujian Chi-Square Keramahan Petugas .....	107
Tabel 3.31 Suasana didalam Bus .....	108
Tabel 3.32 Pengujian Chi-Square Suasana didalam Bus .....	109
Tabel 3.33 Kebersihan didalam Bus .....	109
Tabel 3.34 Pengujian Chi-Square Kebersihan didalam Bus .....	110



Tabel 3.35 Letak Halte .....	111
Tabel 3.36 Pengujian Chi-Square Letak Halte .....	112
Tabel 3.37 Kebersihan Halte .....	112
Tabel 3.38 Pengujian Chi-Square Kebersihan Halte .....	113
Tabel 3.39 Suasana Ruang Antrian/Halte .....	114
Tabel 3.40 Pengujian Chi-Square Suasana Ruang Antrian/Halte .....	115
Tabel 3.41 Luas Ruang Antrian/Halte .....	116
Tabel 3.42 Pengujian Chi-Square Luas Ruang Antrian/Halte .....	117
Tabel 3.43 Tanggapan Petugas .....	118
Tabel 3.44 Pengujian Chi-Square Tanggapan Petugas .....	119
Tabel 3.45 Kecepatan Petugas .....	119
Tabel 3.46 Pengujian Chi-Square Kecepatan Petugas .....	120
Tabel 3.47 Perhatian Petugas .....	121
Tabel 3.48 Pengujian Chi-Square Perhatian Petugas.....	122
Tabel 3.49 Keadilan Petugas .....	122
Tabel 3.50 Pengujian Chi-Square Keadilan Petugas .....	123
Tabel 3.51 Kepedulian Petugas .....	124
Tabel 3.52 Pengujian Chi-Square Kepedulian Petugas .....	125
Tabel 3.53 Disiplin Petugas .....	125
Tabel 3.54 Pengujian Chi-Square Disiplin Petugas .....	127
Tabel 3.55 Kedatangan Petugas .....	127
Tabel 3.56 Pengujian Chi-Square Kedatangan Petugas .....	128

Tabel 3.57 Penampilan Petugas .....	129
Tabel 3.58 Pengujian Chi-Square Penampilan Petugas .....	130
Tabel 3.59 Profesionalisme Petugas .....	130
Tabel 3.60 Pengujian Chi-Square Profesionalisme Petugas .....	131
Tabel 3.61 Ketrampilan Petugas .....	132
Tabel 3.62 Pengujian Chi-Square Ketrampilan Petugas .....	133
Tabel 3.63 Status Pendidikan Petuga .....	134
Tabel 3.64 Pengujian Chi-Square Status Pendidikan Petugas .....	135
Tabel 3.65 Jumlah Keseluruhan Pengujian Chi-Square .....	136
Tabel 3.65 Indeks Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Prosedur Pelayanan .....	137
Tabel 3.66 Indeks Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Transparansi Tarif/Biaya .....	138
Tabel 3.67 Indeks Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Ketepatan Waktu .....	139
Tabel 3.68 Indeks Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Keamanan .....	139
Tabel 3.69 Indeks Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Keramahan dan Kesopanan .....	140
Tabel 3.70 Indeks Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Kenyamanan .....	141
Tabel 3.71 Indeks Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator	

Responsivitas .....	141
Tabel 3.72 Indeks Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator	
Empati.....	142
Tabel 3.73 Indeks Disiplin Petugas .....	143
Tabel 3.74 Indeks Kemampuan Petugas .....	143
Tabel 3.75 Jumlah Keseluruhan Indeks Kualitas Pelayanan .....	144

## DAFTAR BAGAN DAN GAMBAR

Gambar Bagan 1 Struktur Organisasi .....	57
Gambar Bagan 2 Kerjasama Pemerintah DIY, Pemerintah Kota Yogyakarta dan Operator .....	58
Gambar 3 Struktur Pengelolaan PILOT PROJECT .....	61
Gambar 4 Struktur Pengelolaan dengan Badan Pengelola.....	64
Gambar 5 Skema Dasar Buy The Service .....	67
Gambar 6 Sistem Pembelian Tiket .....	73
Gambar 7 Solusi SMTS .....	74
Gambar 8 Proses Ticketing .....	76