

EVALUASI KINERJA PENGOPERASIAN BUS TRANS JATIM DI KABUPATEN SIDOARJO JATIM

Putri Alifiah¹, Joko Widodo², Radjikan³

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

alifiap574@gmail.com, jokowid@untag-sby.ac.id, radjikan@untag-sby.ac.id

Received: 28-08- 2024

Revised: 15-09-2024

Approved: 25-09-2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja sistem transportasi publik Bus Trans Jatim di Sidoarjo, yang berperan penting dalam meningkatkan mobilitas perkotaan. Studi ini menyoroti peran Kementerian Perhubungan dan DPRD dalam mendukung proyek, serta memberikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam mengembangkan sistem transportasi yang lebih efisien dan berkualitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan analisis deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur dimensi kinerja seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan hal yang nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem Bus Trans Jatim telah memenuhi sebagian besar indikator kinerja, namun terdapat tantangan dalam hal daya tanggap dan empati yang perlu ditingkatkan. Faktor pendukung meliputi jadwal operasional yang disesuaikan dengan kebutuhan penumpang, sedangkan hambatan utama adalah kemacetan lalu lintas dan kurangnya integrasi dengan moda transportasi lain. Simpulan dari penelitian ini adalah perlunya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan melalui evaluasi rutin dan sinergi dengan berbagai pemangku kepentingan untuk mengatasi kendala operasional.

Kata Kunci: Bus Trans Jatim, Evaluasi Kinerja, Mobilitas Perkotaan

PENDAHULUAN

Banyak faktor yang mempengaruhi pertumbuhan kegiatan sosial ekonomi, khususnya sektor transportasi. Kebutuhan akan jaringan transportasi yang dapat diandalkan dan berkualitas tinggi semakin meningkat seiring dengan perubahan lingkungan sosial yang dinamis, seperti pertumbuhan ekonomi dan integrasi internasional (Sinaga et al., 2021). Peningkatan volume lalu lintas setiap tahunnya dan munculnya permasalahan unik di Indonesia, seperti kemacetan yang sering terjadi di berbagai tempat, menjadi indikator keinginan masyarakat terhadap transportasi jalan raya (Samekto & Pujiastuti, 2019). Menggunakan rute tertentu untuk mengakses, menjadwalkan, dan membayar transportasi umum sangatlah mudah. Untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, peran pemerintah sangatlah penting.

Sektor pelayanan publik merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang menjadi sandaran perekonomian dan dibutuhkan oleh Masyarakat (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022). Salah satu cara berkeliling kota Sidoarjo adalah dengan menggunakan Trans Jatim Sidoarjo. Seluruh warga Sidoarjo menjadi sasaran utama proyek implementasi BRT Trans Jatim yang fokus pada bus yang dipasok Kementerian Perhubungan. Bus Trans Jatim khususnya mampu melewati kemacetan dalam perjalanan menuju kantor dan pulang. Bus Trans Jawa Timur merupakan proyek DPRD yang menggantikan sistem transportasi dengan layanan penjualan dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat, khususnya di bidang mobilitas perkotaan. Agar tetap dapat beroperasi sebagai perusahaan angkutan harian dan penumpang, Badan Usaha Milik Negara Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia (Perum Damri) juga diklasifikasikan sebagai Badan Usaha Milik Negara. Jam operasional harian bus Trans

Jawa Timur adalah pukul 05.00 hingga 21.00 WIB. Jam operasional tersebut dinilai disesuaikan dengan kemampuan masyarakat dalam melakukan perjalanan menuju dan pulang kerja. Bus Trans Jatim terdapat jalur koridor di Jawa Timur, seperti koridor I dan koridor I jalur II yang melintasi Sidoarjo, Surabaya, dan Gresik.

Daftar pemberhentian yang akan digunakan 30 armada bus Trans Jati Koridor I adalah sebagai berikut. Terminal Bus Terminal Bunder, Terminal Bus Kantor Bupati Gresik II, Terminal Bus Universitas Muhammadiyah Gresik II, Terminal Bus RS Semen Gresik II, Terminal Bus BNI II, Terminal Bus Gelora Joko Samudra II, Terminal Bus Segoromadu II, Terminal Bus Trans Jatim, Terminal Pondok Jati, Terminal Sun City II, Halte Alun-alun II, Halte Celep (drop off only), Stasiun Bligo, Stasiun Ngampelsari, Stasiun Ngaban, Kalitengah, Stasiun Porong, Halte Porong. Hanya tersedia 22 kapal untuk rute Koridor II antara Terminal Kertajaya (Mojokerto) dan Terminal Purabaya (Sidoarjo). Bus Trans Jawa Timur berhenti di lokasi berikut: Halte Jabaran 2, Halte Bypass Barat 2, Halte Bakung 2, Halte Ciro 2, Halte Singkalan 2, Halte Mlirip 2, Halte Mertex 2, Gunung Gedangan 2 Halte, Halte Trans Jawa Timur, Halte Bungurasih, Stasiun Krian, Halte Candi Krian, dan Terminal Kertajaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Evaluasi

Evaluasi mungkin sama dengan penilaian, pemeringkatan, dan penilaian, atau istilah yang menyiratkan upaya untuk mengevaluasi pengaruh suatu kebijakan dalam satuan nilai. Evaluasi adalah tindakan menghasilkan informasi mengenai nilai atau keuntungan dari hasil kebijakan (Lejiu et al., 2014). Seperti yang telah dikatakan sebelumnya, evaluasi adalah hasil suatu kebijakan yang benar-benar bernilai berdasarkan pencapaian maksud atau tujuannya. Tinjauan kinerja merupakan fase terakhir dalam suatu proses kerja (Paksi et al., 2023). Seberapa bermanfaat suatu kebijakan bagi pelayanan publik ditentukan oleh nilai-nilai yang dihasilkan dari tinjauan kinerja, yang membantu para pemimpin dalam mengambil keputusan kebijakan. Menurut Commonwealth of Australia Department of Finance evaluasi biasanya dipahami sebagai proses yang digunakan untuk mengukur seberapa baik kebijakan diterapkan. Evaluasi, secara umum, adalah penilaian metodis mengenai seberapa baik: 1. Masukan program dimanfaatkan untuk mengoptimalkan keluaran (efisiensi); 2. Hasil program memenuhi tujuan yang ditetapkan (efektivitas); dan 3. Tujuan program selaras dengan kebutuhan dan kebijakan masyarakat (*appropriateness*). Departemen Keuangan, Persemakmuran Australia, 1989: 1) Sudut pandang di atas berpendapat bahwa evaluasi adalah pemeriksaan metodis yang menentukan tingkat efisiensi masukan suatu program untuk mengoptimalkan keluaran. atau kegiatan, kesesuaian inisiatif kebijakan, dan kebutuhan masyarakat, evaluasi sering kali digunakan untuk mencapai tujuan program. Salah satu tindakan yang dilakukan untuk mengukur efektivitas suatu kebijakan adalah evaluasi.

Kinerja

Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat diselesaikan oleh individu, unit, atau divisi dengan memanfaatkan keterampilan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk memenuhi tujuan organisasi/Perusahaan. Kinerja adalah hasil atau keseluruhan tingkat keberhasilan seseorang selama jangka waktu tertentu

dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan disepakati Bersama (Iqbal, 2022). Menurut Syamsul, (2017) Kinerja adalah serangkaian hasil yang dicapai dan berkaitan dengan tindakan mencapai dan melaksanakan tugas yang diperlukan. Kinerja mengacu pada pencapaian tujuan karyawan atas tugas yang diberikan (Sihaloho & Siregar, 2020). Menurut Piring et al., (2022) Kinerja adalah derajat keberhasilan dalam menyelesaikan kegiatan dan kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apabila tujuan yang dimaksudkan berhasil dicapai, maka kinerja dianggap baik dan berhasil.

Evaluasi Kinerja

Penilaian kinerja menurut Syahyuni, (2018) adalah evaluasi karyawan terhadap kinerja mereka di masa lalu dan saat ini sehubungan dengan standar kinerja. Rani & Mayasari, (2015) mendefinisikan penilaian kinerja sebagai proses penilaian kerja pegawai dalam memenuhi standar kinerja dengan memberikan informasi kinerja kepada mereka. Manajer menentukan arah masa depan dengan mengevaluasi perilaku dan arah staf. Menurut Nugroho & Suswanto, (2020) evaluasi kinerja adalah proses menilai atau mengevaluasi kinerja dengan mempertimbangkan faktor-faktor antara lain dampak, pelaksanaan, dan substansi. Dalam hal ini evaluasi kinerja dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi kinerja dilakukan pada setiap tahapan proses operasional atau kinerja, tidak hanya pada bagian akhir saja.

Proses evaluasi, peninjauan, dan pengukuran kinerja juga dapat mencakup penilaian kinerja, sesuai dengan (Sarnia, Andry Stepahnie titing, 2023). Yang pertama adalah penyampaian layanan, yang biasanya tidak terlihat atau tidak diketahui oleh klien, dan yang kedua adalah operasi layanan (back-office atau backstage). Pelanggan juga disebut sebagai front office atau front stage sering kali merupakan pelanggan yang terlihat atau dikenal. Proses pemberian layanan, waktu jangka panjang, dan evaluasi kognitif semuanya mempengaruhi cara orang memandang kualitas. Karena keunggulan layanan berkualitas tinggi akan terus bertambah seiring berjalannya waktu, atau dapat dinyatakan dalam jangka panjang, penyedia layanan harus mengenali dan berhasil melaksanakan upaya untuk memberikan kualitas layanan yang dapat diterima. (Lovelock dan Wirtz, 2004: 407) Garvin. Lovelock dan Wright (2002: 266-267) mengkategorikan kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi berikut:

- 1) Reliability (Keandalan): Perusahaan yang dapat diandalkan untuk sesekali memberikan layanan seperti yang dijanjikan dikatakan dapat diandalkan.
- 2) Tangible (Bukti Fisik) : Segala sesuatu yang dilakukan oleh suatu usaha atau penyedia jasa dianggap berwujud. Ini termasuk fasilitas fisik, situs web, perlengkapan karyawan, dan sistem komunikasi.
- 3) Responsiveness (Ketanggapan): Kemampuan staf perusahaan untuk menawarkan dukungan dan bantuan yang cepat kepada pelanggan dikenal sebagai daya tanggap.
- 4) Jaminan dan Kepastian (assurance) adalah pekerja yang berpengetahuan dan mampu memberikan pelayanan, sopan, cakap, dan dapat dipercaya oleh pelanggan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metodologi penelitian deskriptif dengan penekanan kualitatif. Oleh karena itu, memerlukan observasi dan penafsiran yang lebih mendalam terhadap kejadian tersebut, maka penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, penelitian kualitatif dapat dengan mudah membantu dalam menyelidiki data yang dikumpulkan. Fenomena yang diteliti adalah evaluasi kinerja operasional bus Trans Jawa Timur jalur Sidoarjo. Selain itu, penulis memilih untuk menggunakan penelitian deskriptif karena merupakan teknik yang menghasilkan ringkasan tertulis dari informasi yang diungkapkan oleh informan terpilih. Fokus penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja pelayanan bus Trans Jatim Rute Sidoarjo dengan beberapa permasalahan seperti di halte purabaya tidak ada tempat duduk untuk menunggu bus datang. Dan di beberapa halte juga belum ada lampu penerangan serta tangga untuk memasuki bus trans jatim. Di dalam bus trans jatim sudah di umumkan jika penumpang perempuan duduk di bangku depan dan penumpang laki-laki duduk dibagian belakang tetapi sekarang penumpang duduk dengan acak jadi pelayanan ini harus selalu di ingatkan kembali kepada penumpang agar lebih tertib lagi. fokus penelitian ini menganut teori Lovelock dan Wright (2002: 266-267) sebagai berikut

1) Tangible (Bukti Fisik)

Mencakup tampilan bangunan, peralatan, fasilitas, dan anggota staf. Penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan akan dipengaruhi oleh tampilan fisiknya. Kehadiran Wi-Fi di banyak halte, kursi tunggu, tempat sampah, PTIS (Sistem Informasi Angkutan Umum), papan informasi, penerangan, papan lalu lintas di halte tertentu, dan fasilitas lainnya adalah contoh pemenuhan indikasi tersebut. Kursi prioritas, alat pemadam kebakaran, hand sanitizer, sabuk pengaman, kotak P3K, CCTV, kamera AI (Artificial Intelligence) menghadap pengemudi, running text, tempat sampah, notifikasi suara otomatis, AC, pegangan pegangan, dan informasi tentang barang terlarang dan disarankan semuanya ada di dalam bus. Namun, ada beberapa bidang yang benar-benar memerlukan inovasi, penambahan, dan perbaikan. Hal ini mencakup kekurangan armada yang terus menerus (kelebihan muatan) pada jam-jam sibuk, fakta bahwa hanya sejumlah kecil halte yang memiliki fasilitas seperti WiFi, pemasangan papan rute dan CCTV yang tidak merata di semua halte, dan curamnya akses bagi individu penyandang disabilitas di beberapa perhentian. Untuk mengutamakan kenyamanan masyarakat, penyedia layanan publik harus menyediakan fasilitas yang lengkap.

2) Reliability (Keandalan)

Hal ini menunjukkan sejauh mana bisnis memberikan layanan yang tepat dan akurat seperti yang dijanjikan. Karena isu-isu kecil juga mempunyai peran penting dalam penilaian pelanggan terhadap bisnis, ketergantungan ini tidak hanya penting untuk isu-isu besar. Agar dapat berfungsi dengan baik, pihak-pihak yang berkepentingan harus secara efektif mengelola profesionalisme dan ketergantungan dalam melayani masyarakat. Kepatuhan terhadap standar pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, serta kemahiran dan kompetensi pegawai negeri dalam menerapkannya semuanya termasuk dalam dimensi keandalan. Selain itu, petugas terus berupaya membantu melayani konsumen

dengan memahami permasalahan mereka dan menawarkan solusi. Sebagai bagian dari Koordinator Pelayanan, Koordinator Pelayanan membawahi operasional, sumber daya manusia, dan kehadiran petugas dengan memperhatikan kedisiplinan petugas di masyarakat. Penyelenggara berupaya menerapkan denda, namun beberapa pejabat terus menunjukkan kurangnya disiplin. Seorang petugas akan menerima peringatan terbatas jika mereka nakal, datang terlambat, atau tiba-tiba meninggalkan pekerjaan. Anda akan diberhentikan jika menerima surat peringatan lebih dari tiga kali. Karena kelalaian pegawai tidak mengakibatkan terhentinya atau tertundanya pelayanan, maka peraturan tersebut harus tetap berlaku agar personel Bus Trans Jatim tetap menghadapi tindakan disiplin. Pelatihan awal berupa workshop kecantikan, operasional, ticketing, dan lain-lain dilakukan sekitar sebulan sebelum pekerja Bus Trans Jatim tiba di lokasi. Petugas yang baru direkrut selanjutnya akan mengikuti OJT (On-the-Job Training) dengan bergabung dalam armada bus pada rute-rute yang sedang beroperasi. Mereka awalnya akan melakukan perjalanan dengan pramugari veteran sebelum dipindahkan ke domain lain untuk mengikuti sesi terakhir. periode penyesuaian.

3) Responsiveness (Daya Tanggap)

Hal ini berarti menunjukkan kesiapan dan dedikasi organisasi untuk memberikan layanan yang cepat. Merespon dengan cepat hanyalah salah satu aspek dari daya tanggap; lainnya adalah kesiapan perusahaan atau pekerjanya untuk membantu klien. Dimensi yang dimaksud meliputi kecepatan dan ketepatan penyampaian pelayanan petugas, kemampuan dan kejelasan sosialisasi pegawai kepada masyarakat, respon terhadap setiap pengaduan masyarakat, serta waktu yang tersedia bagi penyelenggara untuk membantu dan menangani pengaduan masyarakat dan permintaan layanan. layanan. Jika pelayanan konsisten responsif, maka kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat akan tercapai. Berdasarkan keterangan sumber, petugas di Bus Trans Jatim Koridor I memberikan informasi yang jelas mengenai operasional pelayanan. Misalnya, jika ada penumpang yang ingin turun di lokasi yang tidak memiliki halte, maka petugas akan mengarahkannya ke halte terdekat dari tempat tujuan. Jika penumpang tidak mempunyai cukup uang untuk membayar tiket, petugas juga harus menyiapkan sedikit uang receh.

4) Assurance (Jaminan)

Kapasitas untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan pada klien, yang mencakup keahlian, kesopanan, dan kapasitas anggota staf untuk menumbuhkan kepercayaan klien terhadap bisnis. Salah satu Staf Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur menyatakan, jadwal dan ketepatan waktu dapat diverifikasi di Instagram setiap pagi, menandakan bahwa layanan Trans Jatim ini terikat untuk menjamin ketepatan waktu. Salah satu cara untuk bersikap transparan mengenai jadwal setiap koridor adalah dengan

mempublikasikan jadwalnya. Perlu diketahui bahwa Ilmu Digital sudah ada dan akan segera diterapkan di terminal keberangkatan dan kedatangan bagi mereka yang tidak memiliki perangkat yang mengaktifkan aplikasi Instagram atau TransJatim-Ajaib. Ilmu Digital memberikan informasi terkini tentang kemacetan lalu lintas, jadwal, dan topik lainnya. Selain itu, ada Sistem Informasi Angkutan Umum atau PTIS.

5) Empathy (Empati),

Kemampuan karyawan untuk mengkomunikasikan secara efektif layanan yang ditawarkan oleh bisnis dapat mempengaruhi ulasan klien secara positif. Kemampuan tersebut harus ditunjukkan oleh petugas Bus Trans Jatim jurusan Sidoarjo dengan bersikap ramah dan membantu serta tidak melakukan diskriminasi. Kemudahan dalam berkomunikasi, memberikan jawaban yang bijaksana, dan menunjukkan kepedulian terhadap masyarakat tanpa melakukan tindakan diskriminasi merupakan penanda atau kualitas empati. Agar penyedia layanan berhasil membangun hubungan positif dengan masyarakat sebagai pengguna layanan, keramahan sangatlah penting. Secara umum, aparat penegak hukum memperlakukan semua lapisan masyarakat secara setara, tanpa memandang ras, etnis, warna kulit, status sosial ekonomi, agama, dan karakteristik lainnya. Pemberian layanan harus dapat diterapkan secara universal.

Lokasi penelitian ini berada di terminal purabaya di Jl. Letjen Soetoyo KM Sby 13 (Komplek Terminal Bungurasih) Waru sampai dengan halte alun-alun di Jalan Ahmad Yani Sidokumpul, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur dan sebaliknya dari halte alun-alun di Jalan Ahmad Yani Sidokumpul, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur menuju terminal purabaya di Jl. Letjen Soetoyo KM Sby 13 (Komplek Terminal Bungurasih) Waru . Alasan memilih di lokasi ini dikarenakan merupakan tempat pemberangkatan dan pemberhentian penumpang.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang akan penulis gunakan adalah metode deskriptif analitik, yaitu mendeskripsikan data yang diperoleh di lapangan dan dikumpulkan melalui catatan dan gambar. Data diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Kemudian di deskripsikan agar bisa memberikan kejelasan tentang realitasnya. Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mencari dan mengumpulkan informasi secara metodis dari wawancara, catatan laporan, dan sumber lain untuk memudahkan interpretasi dan berbagi temuan dengan orang lain dikenal sebagai analisis data dalam penelitian kualitatif. Menurut Miles & Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2019, p. 321), kegiatan analisis data kualitatif bersifat partisipatif dan berkelanjutan hingga selesai. Tugas analisis data, khususnya:

- **Pengumpulan Informasi**

Pada titik ini peneliti melakukan penyelidikan secara luas terhadap objek dan konteks sosial yang diteliti. Data dapat dikumpulkan dengan dokumentasi, wawancara, observasi, atau gabungan dari metode-metode tersebut. Tiga sumber informasi yang dikumpulkan peneliti: Penumpang Bus Trans Jawa Timur, Sektor Angkutan Umum, dan Pengoperasian Bus Trans Jawa Timur.

- Reduksi data
Temuannya antara lain keluhan masyarakat terhadap pelayanan dan fasilitas Bus Trans Jatim, serta tinjauan kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan, kebijakan, dan program kepada masyarakat. Reduksi data adalah mengidentifikasi poin-poin penting, merangkumnya, memusatkan perhatian pada hal-hal yang penting, mencari tren dan tema, dan membuang hal-hal yang tidak diperlukan. Gambaran yang lebih jelas akan dihasilkan dari penurunan data, yang juga akan memudahkan peneliti mengumpulkan lebih banyak data dan memberikan komentar jika diperlukan.
- Penyajian data
Penyajian data merupakan kegiatan yang memberikan akses kepada peneliti untuk mempelajari data sehingga dapat membuat kesimpulan awal. Peneliti dapat merencanakan tindakan selanjutnya jika datanya kurang atau memerlukan penjelasan. Hasil wawancara informan, observasi mengenai tinjauan kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam melayani masyarakat Sidoarjo, serta kebijakan dan program berdasarkan keluhan masyarakat terhadap fasilitas dan pelayanan Bus Trans Jawa Timur merupakan beberapa hal yang dikumpulkan dalam reduksi data. Untuk memberikan pola yang jelas dan sistematis serta memudahkan proses penarikan kesimpulan, penyajian data disebut juga tampilan data, dilakukan dengan menyusun data ke dalam format tertentu (tabel, gambar, atau grafik).
- Membuat kesimpulan dan konfirmasi
Kesimpulan merupakan komponen proses penulisan secara keseluruhan, menurut Miles dan Huberman. Sepanjang penyelidikan, kesimpulan juga diverifikasi. Verifikasi mungkin melibatkan proses peninjauan intersubjektif, upaya skala besar untuk memasukkan salinan temuan ke dalam kumpulan data lain, atau sesuatu yang sederhana seperti memeriksa catatan analisis (peneliti) saat temuan tersebut ditulis. Singkatnya, makna yang dihasilkan dari data lain perlu divalidasi, atau dievaluasi keakuratan, stabilitas, dan relevansinya. Selain berasal dari proses pengumpulan data, kesimpulan akhir juga perlu diverifikasi agar dapat didukung. Untuk sampai pada kesimpulan yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan, peneliti terlebih dahulu harus mengkonfirmasi dan mengecek kembali data-data yang telah dikumpulkannya selama melakukan penelitian di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Samsudin (2005:159) mendefinisikan kinerja sebagai tingkat pelaksanaan tugas yang dapat diselesaikan oleh individu, tim, atau departemen dengan kemampuan yang ada dan batasan yang telah ditentukan untuk memenuhi tujuan organisasi/bisnis. diketahui sebelumnya dan sejalan dengan kesepakatan para pihak, Rivai (2005:14) menyatakan bahwa “Kinerja adalah keseluruhan hasil atau tingkat keberhasilan seorang individu dalam jangka waktu tertentu dalam menyelesaikan suatu tugas dibandingkan

dengan berbagai alternatif, misalnya pekerjaan, standar, tujuan, atau kriteria yang telah ditentukan.” Contoh kegiatan penilaian kinerja yang dimulai pada tahap konstruksi antara lain pencapaian kinerja organisasi, penentuan predikat kinerja pegawai dengan mempertimbangkan kontribusi pegawai terhadap kinerja organisasi, dan memahami model distribusi variabel atribut kinerja pegawai berdasarkan kinerja organisasi. Berdasarkan observasi dan wawancara, data setiap komponen dapat dianalisis dengan menggunakan teori kualitas pelayanan Lovelock dan Wright (2002:266-267). Penelitian tersebut menyatakan bahwa beberapa faktor mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan, seperti:

Tangibles

Menurut Lovelock dan Wright, Tangibles mengacu pada segala sesuatu yang dilakukan oleh penyedia layanan atau bisnis, yang dapat berupa fasilitas, situs web, fasilitas karyawan, dan kontak informasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak, disimpulkan bahwa fasilitas halte yang disediakan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur sudah cukup baik dan lengkap, tidak ada kerusakan pada halte bus, fasilitas terminal bus yang disediakan cukup baik Kamera CCTV, Kursi, PTIS (tersedia di Terminal Purabaya Interior, Terminal Bus Pondok Mutiara) untuk fasilitas bus yang dioperasikan oleh penanggung jawab khusus Damri, untuk kendaraan bus khusus kursi penumpang yang dilengkapi sabuk pengaman, kursi prioritas, kamera CCTV, AI Kamera, running text, dan juga perawatan bus Trans Jatim de Operator memiliki manajer bengkel dan mekanik. Jika terjadi kendala selama pengoperasian bus Trans Jatim seperti mesin mati atau fasilitas rusak, petugas BRS di lokasi akan segera memberitahukan kepada Trans Jatim yang akan menghubungi operator Trans Jatim untuk memperbaikinya. Segera perbaiki, jika tidak diperbaiki pada hari yang sama maka kendaraan tidak boleh berjalan.



Gambar diatas menunjukkan keadaan halte di purabaya dalam tidak ada tempat duduk untuk menunggu kedatangan bus yang mengakibatkan masyarakat harus berdiri dan berdesak-desakan dan membuat penumpang yang ingin ambil arah sidoarjo tidak bisa masuk

Reliability

Reliability adalah adalah perusahaan yang dapat diandalkan dalam memberikan layanan seperti yang telah dijanjikan dari waktu ke waktu. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak disimpulkan bahwa dari pihak Trans Jatim sudah memberitahu ke pengemudi untuk mengendarai Bus dengan kecepatan 60 km dan di

dalam bus juga sudah ada cctv dan kamera AI yang menghadap ke pramudi agar dari pihak operator bisa mengawasi pramudi dalam mengoperasikan bus tetapi pada saat di lapangan masih banyak pramudi bus yang mengoperasikan dengan kecepatan lebih dari 60 km yang mengakibatkan penumpang tidak nyaman dan banyak pengaduan mengenai itu. Dari pihak Trans Jatim dan dari pihak Damri jika pramudi terbukti lalai dalam mengemudi maka akan di kenakan skors selama 1 minggu. Pramudi dan pramugara ini ada dari Damri dan dari Harapan jaya jadi jika yang lalai adalah pramudi dari Damri maka akan dikenakan sanksi/ skorsing selama 1 minggu. Kembali lagi ke fasilitas bus, di dalam Bus Trans Jatim memang sudah disediakan sabuk pengaman untuk penumpang tetapi kenyataannya di lapangan tidak ada satu pun penumpang yang memakai sabuk pengaman itu dari pihak Trans Jatim sendiri sudah menghimbau tetapi kembali lagi ke penumpang, kami dari pihak Trans Jatim tidak memaksakan. Untuk Bus Trans jatim sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sudah melebihi target untuk Koridor I.



Responsiviness

Daya tanggap adalah kemampuan karyawan suatu perusahaan dalam memberikan dukungan dan pelayanan tepat waktu kepada konsumen (Sihaloho & Siregar, 2020). Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak dapat disimpulkan pihak Trans Jatim menyambut baik, apabila ada keluhan atau masukan dari penumpang maka akan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Jika sebuah bus mengalami masalah di jalan seperti mati mesin, jika dapat segera diperbaiki maka dapat beroperasi kembali, namun jika tidak dapat segera diperbaiki maka sopir bus harus segera mengirimkan bus tersebut untuk membantu. Di bus Trans Jawa Timur, pramusaji kerap menyarankan penumpang laki-laki untuk duduk di belakang dan penumpang perempuan duduk di depan untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan seperti pelecehan dan pencopetan. Namun, ada beberapa bus yang membolehkan penumpang perempuan duduk di belakang. Kendaraan bus bagi penyandang disabilitas diperbolehkan mengangkut penumpang normal, namun jika ada penumpang prioritas seperti ibu hamil, lansia, penyandang disabilitas, ibu yang membawa bayi, maka penumpang normal harus menunjukkan jalan.



Gambar diatas menunjukkan bahwa penumpang sudah di himbau untuk penumpang laki-laki duduk di belakang sedangkan penumpang perempuan duduk di depan. Untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tak terduga seperti pencopetan, pelecehan.

Assurance

Asuransi adalah pegawai yang berpengetahuan dan mampu memberikan pelayanan, sopan, kompeten, dan dipercaya konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak dapat disimpulkan bahwa bus Trans Jatim sangat aman dan tingkat kebersihannya baik karena bus tersebut memiliki beberapa teknologi pendukung seperti video surveilans dan kemudian kamera AI yang akan meningkatkan rasa aman penumpang. Melindungi. dan pada saat Bus Trans Jatim beroperasi, rekan BRS akan membersihkannya sehingga pada saat hendak digunakan pada pagi hari akan bersih. Untuk melaksanakan prosedur penanganan kecelakaan, pengemudi dan pramugari harus terlebih dahulu melaporkan kejadian tersebut dan melindungi penumpang. Jika penumpang mengalami luka ringan, kami memberikan pertolongan pertama di dalam bus. Jika ada penumpang yang terluka parah, kami akan segera memanggil ambulans. Bagi pengemudi Damri harus memiliki sertifikat pelatihan mengemudi, baik tanggap darurat maupun setting driving.

Empati

Empati adalah kemampuan pegawai perusahaan dalam memberikan pelayanan penuh perhatian kepada konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak, disimpulkan Trans Jatim masih memasok total 30 armada di Koridor I setiap harinya. Kalau bisa, kami minta operator bisa menyediakan 30 armada. Evaluasi terhadap pengoperasian bus Trans Jawa Timur yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur setiap 3 bulan sekali, evaluasinya meliputi keluhan masyarakat, keluhan tingkat kerusakan yang dialami. Sedangkan untuk Bus Trans Jatim sudah memenuhi standar kinerja angkutan umum, misalnya koefisien log melebihi kapasitas semakin menambah harapan keberhasilan pengoperasian, 20 unit kini menjadi 30 buah

untuk 1 Koridor ini. Memang banyak orang. Memperhatikan hal tersebut membuat penumpang resah dan berdesak-desakan sehingga memerlukan peninjauan tambahan yang terfokus pada armada. Permasalahan yang sering muncul saat mengoperasikan bus Trans Jatim adalah pengemudi sering ugal-ugalan. Dalam pengoperasian Bus Trans Jatim yang ditetapkan oleh Gubernur Jawa Timur terdapat permasalahan yang muncul dimana nantinya dari permasalahan tersebut akan menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat.

Faktor pendukung

Sesuai sistem operasional, pramugari wajib tiba satu jam sebelum jam operasional, yaitu pukul 05.00 hingga 21.00. Selain itu, setiap operasional harus menggunakan kelompok yang sudah mapan untuk melaporkan seluruh informasi ke Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur Cabang Damri Surabaya. Petugas wajib memberikan dokumentasi surat keterangan sakit jika sakit. Mereka akan menghadapi konsekuensi jika gagal memberikan bukti tersebut dan terbukti sehat. Sedangkan fasilitas bus meliputi tempat duduk prioritas, hand sanitizer, alat pemadam kebakaran, sabuk pengaman, kotak P3K, CCTV, kamera AI (Artificial Intelligence) menghadap pengemudi, running text, tempat sampah, notifikasi suara otomatis, AC, handle grip, dan warning/informasi terlarang, fasilitas pelayanan di halte antara lain CCTV, WiFi, tempat duduk, tempat sampah, papan informasi, penerangan, dan papan lalu lintas di halte tertentu. Masyarakat umum harus membayar tarif dan biaya layanan sebesar Rp 5.000,00 yang dapat dibayar dengan uang tunai, Qris, atau kartu uang elektronik. Siswa harus membayar Rp 2.500,00 dan menunjukkan kartu pelajar. Kenyamanan pelayanan, termasuk kecepatan bus, selalu diutamakan, dan CCTV dipasang di bus untuk memantau kondisi dan mengidentifikasi situasi yang tidak diinginkan seperti pelecehan dan pencopetan. Ketepatan waktu pelayanan: Dari Trans Jawa Timur, bus sampai di halte tujuan sekitar lima belas menit setelah berangkat, dan jika jalanan lancar bisa memakan waktu dua puluh menit; jika tersumbat, mungkin diperlukan waktu lebih lama. Pejabat yang melaksanakan tugasnya dengan profesionalisme memperlakukan semua lapisan masyarakat secara setara, tanpa memandang ras, suku, warna kulit, status sosial ekonomi, agama, dan karakteristik lainnya.

Pemberian layanan harus dapat diterapkan secara universal. Kemampuan, ketrampilan, dan kedisiplinan, termasuk kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan masyarakat, merespon secara efektif seluruh pengaduan masyarakat, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, serta menyediakan waktu yang dibutuhkan penyelenggara untuk membantu dan menangani pengaduan masyarakat dan permintaan pelayanan. Jika pelayanan konsisten responsif, maka kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat akan tercapai.

Faktor Penghambat

Dalam mengoperasikan bus trans jatim sering kali overload yang menjadikan petugas sulit memberikan pelayanan di dalam bus, dan jika ingin memberikan pelayanan harus berdesak-desakan terlebih dahulu.

KESIMPULAN

Bahwa kinerja Bus Trans Jatim di rute Sidoarjo menunjukkan pencapaian yang cukup baik dalam memenuhi standar kualitas pelayanan transportasi, meskipun masih

terdapat tantangan yang perlu diatasi. Tantangan tersebut mencakup pemenuhan batas kecepatan oleh pramudi dan pengelolaan fasilitas halte yang perlu ditingkatkan demi kenyamanan penumpang. Evaluasi berkala, penambahan armada, dan peningkatan fasilitas halte menjadi langkah penting untuk mengatasi masalah kepadatan penumpang dan memastikan pelayanan yang lebih baik. Selain itu, kinerja pelayanan dipengaruhi oleh faktor pendukung, seperti sistem operasional yang terstruktur dan fasilitas yang memadai, serta faktor penghambat, seperti overload penumpang yang dapat mengurangi kenyamanan. Berdasarkan teori kualitas pelayanan oleh Lovelock dan Wright, responsivitas menempati peringkat pertama sebagai aspek pelayanan yang paling baik, diikuti oleh jaminan, empati, keandalan, dan bukti fisik. Namun, fasilitas halte masih perlu diperbaiki, terutama terkait ketersediaan tempat duduk dan penerangan yang memadai, guna memberikan pelayanan optimal sesuai harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Iqbal, M. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan Aparatur Sipil Negara Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lombok Utara. *Open Journal System*, 16(10), 7639–7646. <https://binapatria.id/index.php/MBI>
- Lejiu, A., Masjaya, & Irawan, B. (2014). Evaluasi Kebijakan Pembangunan Transmigrasi Di Kabupaten Mahakam Ulu (Studi pada kecamatan long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu). *Jurnal Administrative Reform*, 2(4), 515–526. <https://ocs.unmul.ac.id/index.php/JAR/article/view/538>
- Nugroho, M. F., & Suswanto. (2020). Implementation Constraints and Attempt to Resolve Work From Home /WFH in Planning and Development Board of the Gunungkidul Regency. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 17(2), 221–241.
- Paksi, A. B., Hafidhoh, N., & Bimonugroho, S. K. (2023). Perbandingan Model Pengembangan Perangkat Lunak Untuk Proyek Tugas Akhir Program Vokasi. *Jurnal Masyarakat Informatika*, 14(1), 70–79. <https://doi.org/10.14710/jmasif.14.1.52752>
- Piring, M. A. L., Timuneno, T., & Nursiani, N. P. (2022). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PDAM Kabupaten Kupang. *Glory: Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*, 3(2), 93–107.
- Rani, I. H., & Mayasari, M. (2015). Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(2), 164–170.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Samekto, P. A., & Pujiastuti, R. R. (2019). Pemanfaatan Transportasi Laut Untuk Meningkatkan Pertumbuhan Sektor Pariwisata. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 19(2), 151–164. <https://doi.org/10.33556/jstm.v19i2.204>
- Sarnia, Andry Stepahnie titing, H. (2023). *the Influence of Work Life Balance and Job Stress on Job*. 055(2022), 142–154.
- Sihaloho, R. D., & Siregar, H. (2020). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Pada PT. Super setia sagita medan. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, 9(2),

- 273–281.
- Sinaga, D. H., Sasue, R. R. O., & Hutahaean, H. D. (2021). Pemanfaatan Energi Terbarukan Dengan Menerapkan Smart Grid Sebagai Jaringan Listrik Masa Depan. *Journal Zetroem*, 3(1), 11–17.
- Syahyuni, D. (2018). Hubungan Antara Kinerja Karyawan Dengan Promosi Jabatan Pada Unit Taman Marga Satwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2(1), 76–82.
- Syamsul, H. (2017). Penerapan Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Pada Jenjang Sekolah Menengah Pertama (Smp). *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2), 275–289.
<https://doi.org/10.24252/idaarah.v1i2.4271>