



UNIVERSITAS NASIONAL

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TRANSJAKARTA DI HALTE

DUKUH ATAS 1 JAKARTA PUSAT

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi

Publik (S.AP)

ILSA NAZHRA

223515516149

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

JAKARTA

2026



UNIVERSITAS NASIONAL

**AN ANALYSIS OF TRANSJAKARTA PUBLIC SERVICE
QUALITY AT DUKUH ATAS 1 BUS STOP, CENTRAL JAKARTA**

SKRIPSI

**Submitted as one of the conditions for obtaining Bachelor's Degree in Public
Administration (S.AP)**

ILSA NAZHRA

223515516149

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

JAKARTA

2026



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilsa Nazahra

NPM : 223515516149

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik TransJakarta Di Halte Dukuh Atas 1
Jakarta Pusat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 12 Februari 2026

Yang membuat pernyataan



Ilsa Nazahra



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ilsa Nazahra
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516149
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Transjakarta di Halte Dukuh Atas 1 Jakarta Pusat
Diajukan untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P)

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 28 Januari 2026

Dosen Pembimbing

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Ketua Prodi Administrasi Publik

Aberar Guridno, M.A.P



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ilsa Nazahra
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516149
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik TransJakarta Di Halte Dukuh Atas 1
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional



Dosen Pembimbing

Dr Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Aas Yuli Eirdaus, S.I.P., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Ilsa Nazahra

NPM : 223515516149

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik TransJakarta DI Halte
Dukuh Atas 1 Jakarta Pusat

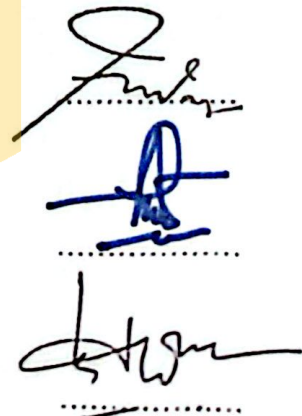
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.


Penguji I : Dr. Ahmad Muksin, M.Si

Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 11 Maret 2026

 Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Nama : Ilsa Nazahra
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Transjakarta di Halte Dukuh Atas 1
Jakarta Pusat

Halte Dukuh Atas 1 merupakan salah satu halte strategis TransJakarta yang terletak di kawasan Transit Oriented Development (TOD) Dukuh Atas, Jakarta Pusat, dengan volume penumpang tinggi dan mobilitas intensif. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan publik TransJakarta di Halte Dukuh Atas 1 Jakarta Pusat menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari pengguna layanan, Pramusapa Halte, dan Koordinator Lapangan PT Transportasi Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik TransJakarta di Halte Dukuh Atas 1 Jakarta Pusat berada pada kategori cukup baik. Fasilitas fisik telah tersedia dan terawat, namun terdapat kendala gangguan sistem tap kartu, keterbatasan kapasitas pada jam sibuk, dan inkonsistensi fasilitas. Ketepatan waktu dan konsistensi jadwal masih menjadi tantangan yang dipengaruhi kepadatan lalu lintas dan keterbatasan informasi real-time. Daya tanggap dan jaminan pelayanan cukup baik melalui kesiapan petugas, meskipun konsistensi belum merata. Empati petugas menjadi kekuatan layanan melalui sikap ramah dan perhatian terhadap kelompok rentan. Peningkatan sistem teknis, kapasitas layanan, konsistensi jadwal, dan pemerataan kualitas pelayanan masih diperlukan agar pelayanan TransJakarta lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, TransJakarta, SERVQUAL, Halte Dukuh Atas 1, Transportasi Perkotaan,

ABSTRACT

Name : Ilsa Nazahra
Study Program : Administrasi Publik
Title : An Analysis of TransJakarta Public Service Quality at Dukuh Atas 1 Bus Stop, Central Jakarta

Dukuh Atas 1 Stop is one of TransJakarta's strategic stops located in the Transit Oriented Development (TOD) area of Dukuh Atas, Central Jakarta, with high passenger volume and intensive mobility. This research aims to analyze the quality of TransJakarta public service at Dukuh Atas 1 Stop, Central Jakarta, using the SERVQUAL approach that includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research employs a descriptive qualitative method with data collection techniques of in-depth interviews, observation, and documentation. Informants consist of service users, Stop Service Officers, and Field Coordinators from PT Transportasi Jakarta. The results show that the quality of TransJakarta public service at Dukuh Atas 1 Stop, Central Jakarta, is in the fairly good category. Physical facilities are available and well-maintained, but there are issues with tap card system malfunctions, limited capacity during peak hours, and inconsistency of facilities. Punctuality and schedule consistency remain challenges influenced by traffic congestion and limited real-time information. Service responsiveness and assurance are fairly good through staff readiness, although consistency is not yet uniform. Staff empathy is a service strength through friendly attitudes and attention to vulnerable groups. Improvements in technical systems, service capacity, schedule consistency, and service quality equalization are still needed to make TransJakarta services more optimal and sustainable.

Keywords: Public Service Quality, TransJakarta, SERVQUAL, Dukuh Atas 1 Bus Stop, Urban Transportation

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui apakah Penggunaan Sistem Non Tunai JakCard dalam Pelayanan Publik di Taman Margasatwa Ragunan sudah berjalan dengan efektif.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putra, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Nursyato, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Aberar Gurindo, S.Tr.Pi., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik.
7. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih banyak sudah meluangkan waktu, dan telah memberikan masukan dan saran serta motivasi kepada penulis, selama penulis menuntut ilmu serta telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
8. Orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang tanpa henti. Terima kasih atas setiap pengorbanan, nasihat, serta kepercayaan yang

diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini dengan baik.

9. Kakak penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta motivasi dalam setiap proses yang penulis jalani. Terima kasih atas perhatian dan dorongan yang membuat penulis tetap kuat hingga tahap ini.
10. Teman-teman terdekat, yaitu Fanny, Annisa, Nafla, Nita, Zeina, Dini dan Syelvia yang selalu menemani, memberikan semangat, serta saling mendukung selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan dukungan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Terakhir, saya sangat berterima kasih kepada diri saya sendiri, Ilsa Nazahra, yang telah berjuang menyelesaikan apa yang telah dimulai dan tetap berusaha hingga skripsi ini dapat terselesaikan.. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.

Akhir kata, penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan, pengalaman, maupun kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Serta kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penulisan ini, akhir kata, penulis ucapkan banyak terima kasih dan semoga Allah SWT selalu memberikan balasan yang lebih besar. Amin Yarabbal'amin.

Jakarta, 10 Februari 2026

Ilsa Nazahra

223515516149

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kajian Teori	20
2.2.1 Pelayanan	20
2.2.2 Publik	21
2.2.3 Pelayanan Publik	23
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik	29
2.2.5 Transportasi Publik	33
2.2.6 TransJakarta	35
2.3 Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	39

3.2	Sumber Data.....	40
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4	Informan Penelitian.....	42
3.5	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	44
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian	47
3.6.1	Lokasi Penelitian	47
3.6.2	Waktu Penelitian.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.1.1	TransJakarta sebagai Objek Penelitian	50
4.1.2	Gambaran Lokasi Penelitian: Halte Dukuh Atas 1.....	52
4.1.3	Karakteristik Layanan TransJakarta di Halte Dukuh Atas 1	53
4.1.4	Karakteristik Pengguna Layanan TransJakarta di Halte Dukuh Atas 1 ...	55
4.2	Hasil Penelitian	57
4.2.1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	57
4.2.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan).....	61
4.2.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	65
4.2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	68
4.2.5	<i>Empathy</i> (Empati).....	72
4.3	Pembahasan.....	75
4.3.1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	75
4.3.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan).....	76
4.3.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	78
4.3.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	79
4.3.5	<i>Empathy</i> (Empati).....	81
BAB V PENUTUP		83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran	84

LAMPIRAN	89
Lampiran I Daftar Pedoman Wawancara.....	89
Lampiran II Transkrip Wawancara Instansi.....	94
Lampiran III Transkrip Wawancara Pengguna	104
Lampiran IV Dokumentasi	127



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Aktivitas Pengguna TransJakarta	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Kategori Informan	43
Tabel 3. 2 Waktu Penelitian	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penumpang Terbanyak TransJakarta di Koridor Utama.....	2
Gambar 1. 2 Halte TransJakarta Dukuh Atas 1	4
Gambar 1. 3 Kondisi lapangan layanan TransJakarta di halte Dukuh Atas 1	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3. 1 Peta Rute Bus Rapid Transit (BRT) TransJakarta.....	50
Gambar 3. 2 Visualisasi sebaran titik transportasi di kawasan Transit Oriented Development (TOD) Dukuh Atas.....	52

