



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN BISKITA TRANS PATRIOT DI
KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

IMAM TRIANANDA

NPM : 223515516004

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

JAKARTA

Februari, 2026



UNIVERSITAS NASIONAL

***QUALITY OF BISKITA TRANS PATRIOT SERVICE
IN BEKASI CITY***

SKRIPSI

*Submitted as partial fulfillment of the requirements for
the Bachelor Degree of Public Administration (S.AP)*

IMAM TRIANANDA

NPM : 223515516004

***DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
JAKARTA
February, 2026***



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	: Imam Triananda
Nomor Pokok Mahasiswa	: 223515516004
Program Studi	: Administrasi Publik
Kekhususan	: -
Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Biskita Trans Patriot Di Kota Bekasi
Diajukan Untuk	: Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan
Jakarta, 12 Februari 2026

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing	Ketua Prodi Administrasi Publik
 Dr. Zulmasyhur, M.Si.	 Aberar Guridno, M.AP.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Imam Triananda
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516004
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Biskita Trans Patriot Di Kota Bekasi
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, eMaret 2026

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Imam Triananda

NPM : 223515516004

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Biskita Trans Patriot Di Kota Bekasi

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 : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si

Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Pembimbing : Dr. Zulmasyhur, M.Si



Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 10 Maret 2026



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Imam Triananda
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516004
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Biskita Trans Patriot Di kota bekasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan hasil saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi Lainnya.

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

Demikian persyaratan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 12 februari 2026
Yang membuat pernyataan,

(Imam Triananda)



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Imam Triananda
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516004
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Biskita Trans Patriot Di Kota Bekasi

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 6 Maret 2026, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 10 Maret 2026

**Penguji 2 /
Ketua Sidang** : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si

Penguji 1 : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Pembimbing : Dr. Zulmasyhur, M.Si

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

ABSTRAK

Nama : **IMAM TRIANANDA**
NPM : **223515516004**
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Biskita Trans Patriot Di Kota Bekasi
Pembimbing : Dr. Zulmasyhur,M.Si.

Penelitian ini menganalisis terkait kualitas pelayanan Biskita Trans Patriot di Kota Bekasi. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif, sebuah metode yang dipilih untuk memahami secara mendalam fenomena yang diteliti. Dengan menggunakan pendekatan fenomenologis, penelitian ini berfokus pada eksplorasi pengalaman subyektif dan interpretasi individu terkait kualitas pelayanan BISKITA Trans Patriot di Kota Bekasi. Informan yang dipilih menggunakan Teknik Purposive sampling dengan memilih enam orang untuk memberikan informasi mendalam terkait permasalahan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan wawancara, observasi partisipatif, dokumentasi dan studi Pustaka. Analisis data yang digunakan menggunakan Teknik yang dikemukakan oleh Miles and Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BISKITA Trans Patriot menunjukkan kualitas layanan yang komprehensif, dimulai dari aspek *Tangibles* dengan armada modern, aman, dan nyaman, didukung teknologi canggih dan sistem pembayaran non-tunai yang menciptakan pengalaman positif. Namun, aspek *Reliability* masih menghadapi tantangan serius akibat kondisi lalu lintas, infrastruktur jalan yang kurang memadai, serta masalah administrasi dan pendanaan yang menyebabkan ketidaktepatan jadwal dan inkonsistensi operasional, sehingga menurunkan kepuasan publik. Di sisi *Responsiveness*, petugas menunjukkan daya tanggap yang tinggi, didukung pelatihan berkala dan prosedur standar, yang sangat dihargai oleh pelanggan meskipun digitalisasi layanan melalui aplikasi masih menghadapi kendala teknis. Aspek *Assurance* (Jaminan) terbukti cukup baik melalui kompetensi pengemudi yang mematuhi aturan lalu lintas dan rute, serta dukungan CCTV, menciptakan rasa aman dan terpercaya bagi penumpang. Terakhir, aspek *Empathy* (Empati) sangat menonjol dengan komitmen tinggi terhadap inklusivitas, menyediakan fasilitas dan kebijakan khusus seperti kursi prioritas, aksesibilitas bus, dan bantuan staf terlatih untuk kelompok rentan, yang secara signifikan meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan penghargaan bagi para pengguna layanan

Kata Kunci : Biskita Trans Patriot, Bekasi, Transportasi, Pelayanan Publik, Kebijakan

ABSTRACT

Name : **IMAM TRIANANDA**
NPM : **223515516004**
Thesis : *Biskita Trans Patriot Service Quality in Bekasi City*
Supervisor : **Dr. Zulmasyhur,M.Si.**

This study analyzes the quality of Biskita Trans Patriot service in Bekasi City. This study adopts a descriptive qualitative approach, a method chosen to deeply understand the phenomenon studied. By using a phenomenological approach, this study focuses on exploring subjective experiences and individual interpretations related to the quality of BISKITA Trans Patriot service in Bekasi City. The informants selected used Purposive sampling technique by selecting six people to provide in-depth information related to the research problem. Data collection techniques used were interviews, participatory observation, documentation and literature studies. Data analysis used techniques proposed by Miles and Huberman. The results of the study show that ISKITA Trans Patriot demonstrates comprehensive service quality, starting from the Tangibles aspect with a modern, safe, and comfortable fleet, supported by advanced technology and a non-cash payment system that creates a positive experience. However, the Reliability aspect still faces serious challenges due to traffic conditions, inadequate road infrastructure, and administrative and funding problems that cause schedule inaccuracy and operational inconsistencies, thus reducing public satisfaction. In terms of Responsiveness, officers demonstrated a high level of responsiveness, supported by regular training and standard procedures, which was highly appreciated by customers, although the digitalization of services through the app still faced technical challenges. Assurance was demonstrated to be quite good, with drivers adhering to traffic and route regulations, and CCTV support, creating a sense of security and trust for passengers. Finally, Empathy was prominent, with a strong commitment to inclusivity, providing special facilities and policies such as priority seating, bus accessibility, and trained staff assistance for vulnerable groups, significantly enhancing the comfort, safety, and appreciation of service users.

Keywords: Biskita Trans Patriot, Bekasi, Transportation, Public Service, Policy

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT sebab kasih dan karunia Nya, sholawat serta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan juga sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun pada hasilnya masih begitu jauh dari kesempurnaan.

Skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Biskita Trans Patriot Di Kota Bekasi.**” disusun untuk memenuhi salah satu syarat memenuhi gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik di Universitas Nasional, Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada tahap penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. El Emry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Nursatyo, S.Sos.,M.Si, selaku Wakil Dekan 1 bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.A.P., M.A.P. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Bapak Dr. Zulmasyhur, M.Si selaku sebagai Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga untuk mengarahkan dan membimbing saya dalam penulisan skripsi ini. Saya mengucapkan Terima kasih atas kesabaran serta masukan dan motivasi yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini sampai pada tahap sidang skripsi.
8. Seluruh narasumber dari BPTJ, Dishub Kota Bekasi dan Para informan pendukung penelitian sudah memberikan waktu dan segala informasi sehingga penelitian ini dapat tersusun dengan baik.
9. Dengan penuh rasa syukur, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada diri sendiri yang telah menghadapi dan menjalani setiap langkah perjuangan dalam menyelesaikan perjalanan akademis hingga pada tahap ini serta atas kesabaran dan kerja keras yang ditanamkan, yang menjadi fondasi utama dalam meraih pencapaian ini. Selain itu, kepada keluarga penulis yang telah mengeluarkan banyak tenaga baik itu do'a maupun materi. Terima kasih selalu menjadi penyemangat yang tidak ada hentinya, memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi selama penulis menyelesaikan akademis dan penyusunan tugas akhir ini

10. Dan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam proses penulisan Skripsi ini tetapi tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu hingga proses penyelesaiannya. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat-Nya serta membalas seluruh kebaikan Bapak, Ibu, dan Saudara-saudara sekalian.

Dengan penuh kesadaran diri serta segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari adanya kekurangan serta kesalahan penulisan ataupun materi yang disajikan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan juga kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dan dapat memberikan manfaat di kemudian hari untuk kita semua.

Jakarta, 5 Februari 2026

Penulis



Imam Triananda



DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Batasan Penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kerangka Teori.....	14
2.2 Konsep Dasar Pelayanan Publik.....	26
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	26
2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik	27
2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik.....	28
2.2.4 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	29
2.3 <i>Public Value</i> dalam Pelayanan Publik.....	29
2.2.6 Responsiveness dan Accountability	30
2.4 Aksesibilitas dan Inklusivitas	31
2.5 Keterkaitan dengan Good Governance.....	32

2.6	Profil Layanan BISKITA Trans Patriot di Kota Bekasi.....	33
2.6.1	Tujuan dan Fungsi Pelayanan BISKITA	33
2.6.2	Karakteristik Sistem BISKITA.....	34
2.6.3	Tantangan Pelayanan di Lapangan.....	34
2.6.4	Relevansi sebagai Objek Penelitian Pelayanan Publik.....	35
2.7	Teori Kualitas Pelayanan Publik	36
2.7.1	Model SERVQUAL	36
2.7.2	Lima Dimensi SERVQUAL	38
2.7.3	Penyesuaian SERVQUAL dengan Layanan Publik.....	40
2.8	Fokus Kajian Penelitian.....	42
2.8.1	Jenis dan Karakteristik Fokus Kajian	42
2.8.2	Dimensi dan (Indikator Penelitian) Berdasarkan SERVQUAL	43
2.9	Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		46
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	46
3.2.	Penentuan Informan	46
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	49
3.4.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	51
3.4.1	Teknik Pengolahan Data.....	51
3.4.2	Teknik Analisis Data.....	51
3.5.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Gambaran Umum Biskita Trans Patriot	54
4.1.1	Gambaran Umum BPTJ.....	54
4.1.2	Struktur Organisasi BPTJ	54
4.1.3	Tugas dan Fungsi BPTJ	55
4.1.4	Gambaran Umum Biskita	57
4.1.5	Biskita di Jabodetabek	58
4.1.6	Biskita Trans Bekasi.....	60
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan kualitas pelayanan Biskita Trans Patriot	62
4.2.1	<i>Tangibels</i>	62

4.2.2 <i>Reliability</i>	72
4.2.3 <i>Responsiveness</i>	76
4.2.4 <i>Assurance</i>	81
4.2.5 <i>Empathy</i>	85
BAB V PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	95
5.2.1 Saran Teoritis	95
5.2.2 Saran Praktis.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	101



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Penumpang tahun 2025	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data	51
Gambar 4.1 Kendala Operasional	63
Gambar 4.2 Kendala Operasional	64



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penumpang Tahun 2024	4
Tabel 1.2 Permasalahan Biskita Trans Patriot	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2.2 Karakteristik Sistem BISKITA	27
Tabel 2.3 Karakteristik Fokus dalam Pendekatan Fenomenologis	41
Tabel 2.4 Dimensi Analisis Penelitian Berdasarkan Model SERVQUAL	42
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	47
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	52
Tabel 4.1 Fasilitas Biskita Trans Patriot	65
Tabel 4.2 Fasilitas Biskita	69
Tabel 4.3 Ketepatan Pemberian Layanan	71
Tabel 4.4 Penyampaian Keluhan	77
Tabel 4.5 Kemanan dan Kemampuan Petugas	80
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Observasi Penelitian	90

