



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA TRANSJAKARTA DI
HALTE MAMPANG PRAPATAN**

SKRIPSI

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

YUNITA PERMATASARI

NPM. 223515516043

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

JAKARTA

FEBRUARI 2026



NATIONAL UNIVERSITY

**QUALITY OF SERVICE FOR TRANSJAKARTA USERS AT THE
MAMPANG PRAPATAN BUS STOP**

THESIS

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

YUNITA PERMATASARI

NPM. 223515516043

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

JAKARTA

FEBRUARY 2026



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yunita Permatasari
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516043
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pengguna Transjakarta di Halte Mampang Prapatan
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



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yunita Permatasari
 Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516043
 Program Studi : Administrasi Publik
 Kekhususan : -
 Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pengguna Transjakarta di Halte Mampang Prapatan
 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, 28 Januari 2026

Dosen Pembimbing

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

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Aoi Yuli Birdaus, S.I.P., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Yunita Permatasari
NPM : 223515516043
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pengguna Transjakarta di Halte
Mampang Prapatan

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. Ahmad Muksin, M.Si

Penguji 1 : Dr. Syaipudin, M.Si

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

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 10 Maret 2026





FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yunita Permatasari
NPM : 223515516043
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pengguna Transjakarta di Halte
Mampang Prapatan

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



Yunita Permatasari

ABSTRAK

Nama : Yunita Permatasari
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pengguna Transjakarta Di Halte Mampang Prapatan
Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Transjakarta di Halte Mampang Prapatan ditinjau dari perspektif pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan pengguna layanan, petugas halte, serta koordinator lapangan, disertai dengan observasi langsung di lokasi penelitian. Analisis kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada lima indikator kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan Transjakarta di Halte Mampang Prapatan sudah berjalan cukup baik. Pada indikator bukti fisik, fasilitas halte dinilai memadai, namun masih ditemukan keterbatasan ruang tunggu dan lebar lorong halte yang menyebabkan kepadatan pada jam sibuk. Indikator keandalan menunjukkan bahwa pelayanan petugas sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku, meskipun ketepatan waktu kedatangan bus masih menjadi keluhan sebagian pengguna. Pada indikator daya tanggap, petugas dinilai cukup sigap dalam membantu penumpang dan menangani situasi di halte. Indikator jaminan menunjukkan bahwa petugas memiliki kompetensi dan pemahaman tugas yang baik melalui pelatihan dan penerapan standar operasional prosedur (SOP). Sementara itu, indikator empati memperlihatkan adanya kepedulian dan sikap ramah petugas, khususnya dalam membantu lansia dan penyandang disabilitas. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Transjakarta di Halte Mampang Prapatan telah memenuhi harapan pengguna secara umum, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek fasilitas fisik dan ketepatan waktu layanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Transjakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik yang lebih optimal.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Transjakarta, Halte Mampang Prapatan, Transportasi Publik

ABSTARCT

Name : Yunita Permatasari
Study Program : Public Administration
This Title : *Quality Of Service For Transjakarta Users At The Mampang Prapatan Bus Stop*
Mentor : *Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.*

This study aims to analyze the quality of Transjakarta services at the Mampang Prapatan bus stop from the perspective of service users. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection was conducted through interviews with service users, bus stop officers, and field coordinators, accompanied by direct observation at the research location. The analysis of service quality in this study refers to five service quality indicators, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study show that, in general, the quality of Transjakarta service at the Mampang Prapatan Bus Stop is quite good. In terms of tangibles, the bus stop facilities are considered adequate, but there are still limitations in terms of waiting room space and bus stop aisle width, which cause congestion during rush hour. The reliability indicator shows that the service provided by officers is in accordance with applicable procedures, although the punctuality of bus arrivals is still a complaint among some users. In terms of responsiveness, officers are considered to be quite alert in assisting passengers and handling situations at the bus stop. The assurance indicator shows that officers have good competence and understanding of their duties through training and the application of standard operating procedures (SOPs). Meanwhile, the empathy indicator shows the concern and friendly attitude of officers, especially in helping the elderly and people with disabilities. Based on these findings, this study concludes that the quality of Transjakarta services at the Mampang Prapatan bus stop has generally met user expectations, but still needs improvement in terms of physical facilities and service punctuality. This study is expected to serve as evaluation material and input for Transjakarta in improving the quality of public transportation services to be more optimal.

Keywords: *Service Quality, Transjakarta, Mampang Prapatan Bus Stop, Public Transportation*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, karunia, dan kekuatan yang senantiasa dilimpahkan, sehingga skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pengguna Transjakarta di Halte Mampang Prapatan”** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan transportasi massal Transjakarta di Halte Mampang Prapatan, sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

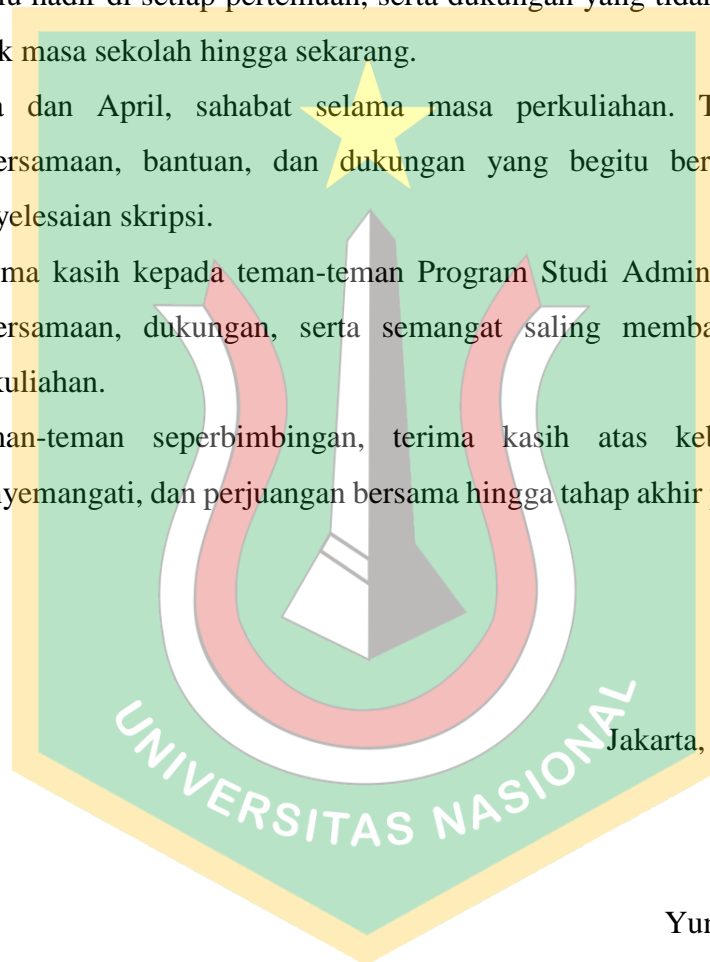
Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan tidak mungkin tercapai tanpa dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bemawi 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 Nursatyo 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 Guridno, M.AP., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional, atas arahan, bimbingan, serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, SAP, MAP, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional
7. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta meluangkan waktu dan pikiran kepada penulis selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.

8. Ibu Yuswarni, S.AP., MPA., selaku dosen pembimbing akademik, atas bimbingan, arahan, serta dukungan yang diberikan kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah berperan besar dalam proses pembentukan pengetahuan, pola pikir, dan karakter akademik penulis selama masa perkuliahan.
10. Kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, khususnya para informan, penulis mengucapkan terima kasih atas waktu, informasi, dan bantuan yang diberikan.
11. Kepada Kedua orang tua tersayang, Papa dan Mama. Penulis mengucapkan terima kasih atas seluruh pengorbanan dan ketulusan yang telah diberikan. Terima kasih karena selalu berusaha memberikan yang terbaik, tanpa lelah mendoakan, mengupayakan, serta mendukung baik secara moral maupun finansial, dan selalu menempatkan pendidikan serta kebahagiaan anak-anak sebagai prioritas utama. Melalui penyelesaian skripsi ini, penulis berharap dapat menghadirkan kebanggaan bagi Papa dan Mama, sebagai langkah awal mewujudkan harapan untuk melihat anak perempuan terakhir ini menyandang gelar sarjana. *Thank you for being my constant source of strength and love everything I achieve will always be dedicated to you.*
12. Kakak Hani dan suami Andri, terima kasih atas dukungan moril, perhatian, serta motivasi yang selalu diberikan. Kehadiran kalian menjadi penguat langkah penulis dalam menyelesaikan studi ini.
13. Keponakan tercinta Nadlyne Safa Andriani dan Ravindra Sky Bimasena, terima kasih atas tawa, kelucuan, dan kebahagiaan kecil yang tanpa sadar menjadi penyemangat terbesar penulis di tengah lelahnya proses penyusunan skripsi.
14. Kepada seluruh keluarga besar atas doa, perhatian, serta dukungan moral dan material yang telah diberikan selama proses penyelesaian skripsi ini.
15. Cintya Ningrum, sahabat seperjuangan sejak masa SMK hingga akhirnya menempuh pendidikan di tempat dan jurusan yang sama. Terima kasih telah tumbuh, berproses, saling menguatkan, dan bertahan bersama dalam berbagai suka maupun duka sampai detik ini. *We started this journey side by side, facing*

challenges and celebrating small victories, and somehow, we made it through to the very end.

16. Sahabat saya Niken, Kerin, dan Pujang terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis dan selalu memberikan support serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Sahabat-sahabat SMK “Kalem” Putri, Aisyah, Indah, Sabiikha, dan Nanda, terima kasih atas kebersamaan yang terus terjaga hingga hari ini, atas tawa yang selalu hadir di setiap pertemuan, serta dukungan yang tidak pernah berkurang sejak masa sekolah hingga sekarang.
18. Ikha dan April, sahabat selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dan dukungan yang begitu berarti dalam proses penyelesaian skripsi.
19. Terima kasih kepada teman-teman Program Studi Administrasi Publik, atas kebersamaan, dukungan, serta semangat saling membantu selama masa perkuliahan.
20. Teman-teman seperbimbingan, terima kasih atas kebersamaan, saling menyemangati, dan perjuangan bersama hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini.



Jakarta, 27 Desember 2025

Yunita Permatasari

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTARCT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Peneliti.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kajian Teori.....	22
2.2.1 Pelayanan.....	22
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	26
2.2.4 Asas-asas Pelayanan Publik.....	28

2.2.5	Kapuasan Publik	30
2.2.6	Transportasi Umum.....	31
2.3	Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Pendekatan Penelitian.....	35
3.2	Informan Penelitian	36
3.3	Teknis Pengumpulan Data.....	39
3.3.1	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.3.2	Sumber Data.....	40
3.4	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	41
3.4.1	Triangulasi Data	41
3.4.2	Analisis Data	42
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Gambaran Umum Transjakarta	45
4.1.1	Profil Transjakarta.....	45
4.1.2	Visi Misi Transjakarta.....	47
4.1.3	Peran, Tugas, dan Fungsi PT Transportasi Jakarta	48
4.1.4	Struktur Organisasi Transjakarta	49
4.2	Hasil Penelitian.....	51
4.2.1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	51
4.2.2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	57
4.2.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	63
4.2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	69
4.2.5	<i>Empathy</i> (Empati)	75
4.3	Hasil Pembahasan.....	80
4.3.1	Kualitas Pelayanan TransJakarta di Halte Mampang Prapatan berdasarkan Indikator <i>Tangibles</i> (bukti fisik).....	81
4.3.2	Kualitas Pelayanan TransJakarta di Halte Mampang Prapatan berdasarkan Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan)	82
4.3.3	Kualitas Pelayanan TransJakarta di Halte Mampang Prapatan berdasarkan Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	83
4.3.4	Kualitas Pelayanan TransJakarta di Halte Mampang Prapatan berdasarkan Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	84

4.3.5	Kualitas Pelayanan TransJakarta di Halte Mampang Prapatan berdasarkan Indikator <i>Empathy</i> (Empati)	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran	87
5.2.1	Saran Teoritis	87
5.2.2	Saran Praktis	88
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN		94
Lampiran 1 :	Pedoman Wawancara.....	94
Lampiran 2 :	Transkrip Wawancara	98
Lampiran 3 :	Dokumentasi Wawancara	113
Lampiran 4 :	Surat Permohonan Penelitian.....	117
Lampiran 5 :	Daftar Riwayat Hidup.....	118



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan 2022-2024	2
Tabel 1.2 Jumlah Penumpang Transjakarta 2022-2024	4
Tabel 1.3 Jumlah Penumpang Koridor Bulan Desember 2024.....	8
Tabel 1.4 Jumlah Penumpang halte Mampang Prapatan 2024	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang Transjakarta Per Koridor 2024	7
Gambar 1.2 Rute Koridor 6.....	8
Gambar 1.3 Ulasan Penumpang Halte Mampang Prapatan	10
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Halte Mampang Prapatan	46
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Transjakarta.....	49

