



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI UMUM
MIKROTRANS DEPOK
(STUDI: RUTE TERMINAL DEPOK - JATIJAJAR)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)**

ORI VIANDO FAHRUROZI

223515516049

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

2026



UNIVERSITAS NASIONAL

***QUALITY OF MICROTRANS PUBLIC TRANSPORT SERVICES
IN DEPOK
(STUDY: DEPOK TERMINAL - JATIJAJAR ROUTE)***

MINI THESIS

***Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor of Public
Administration (S.AP) degree***

**ORI VIANDO FAHRUROZI
223515516049**

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

2026

PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ori Viando Fahrurrozi
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516049
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : Manajemen Pelayanan Publik
Judul Skripsi : Kualitas Layanan Transportasi Umum Mikrotrans Depok
(Studi: Rute Terminal Depok-Jatijajar)
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

Dosen Pembimbing

Angga Sulaiman S.IP.,M.AP

Ketua Prodi

Abera Guridno, M.AP



UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ori Viando Fahrurozi

Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516049

Program Studi : Administrasi Publik

Kekhususan : -

Judul Skripsi : Kualitas Layanan Transportasi Umum Mikroptrans Depok
(Studi: Rute Terminal Depok - Jatijajar)

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, ~~12 Maret~~ 2026

Dosen Pembimbing

Angga Sulaiman, S.IP. M.AP.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

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

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Ori Viando Fahrurrozi

NPM : 223515516049

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Layanan Transportasi Umum Mikrotrans
Depok. (Studi: Rute Terminal Depok - Jatijajar)

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. Mary Ismowati, M.SI

Penguji I : Aberar Guridno, M.AP

Pembimbing : Angga Sulaiman S.IP.,M.AP

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 10 Maret 2026

HALAMAN ORISINALITAS



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Ori Viando Fahrurrozi
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516049
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Layanan Transportasi Umum Mikrotrans Depok
(Studi: Rute Terminal Depok – Jatijajar)

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, 13 Februari 2026
Yang membuat pernyataan


ORI VIANDO FAHRURROZI

ABSTRAK

Nama : Ori Viando Fahrurrozi
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Layanan Transportasi Umum Mikrotrans Depok
(Studi Rute Terminal Depok - Jatijajar)
Dosen Pembimbing : Angga Sulaiman, S.IP.,M.AP

Penelitian ini membahas Kualitas Layanan Transportasi Umum Mikrotrans Depok pada Rute Terminal Depok - Jatijajar sebagai transportasi pengumpan yang dikelola oleh pihak swasta dengan keterlibatan Pemerintah Kota Depok dalam penetapan rute, pengawasan operasional, perizinan, serta peresmian layanan. Penelitian ini berlandaskan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2018 Pasal 1 Ayat (2) bahwa Setiap bentuk pelayanan publik, termasuk transportasi umum, tidak hanya diselenggarakan oleh instansi pemerintah, tetapi dilakukan oleh BUMN, BUMD, pihak swasta yang diberi kewenangan, dan badan hukum lain yang bertujuan memberikan pelayanan kepada publik serta Peraturan Wali Kota Depok No 7 tahun 2025 tentang jaringan trayek angkutan perkotaan. Kajian pustaka dalam penelitian ini menggunakan Teori SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pihak pengelola, pengemudi, pengguna layanan, serta informan tambahan dari Dinas Perhubungan Kota Depok. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Mikrotrans Depok secara umum telah berjalan dengan baik, dalam aspek kenyamanan kendaraan, keamanan perjalanan, serta sikap ramah pengemudi terhadap penumpang. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan jumlah armada yang menyebabkan jadwal kedatangan kurang pasti, lamanya waktu tunggu penumpang yang belum konsisten dengan waktu operasional, serta minimnya fasilitas pendukung seperti rambu stop Mikrotrans Depok yang memengaruhi keteraturan layanan, selain itu belum optimalnya dukungan sistem operasional untuk pengawasan armada. Dengan demikian, layanan Mikrotrans Depok telah memenuhi standar kualitas layanan, tetapi masih memerlukan peningkatan sarana prasarana, penerapan rambu stop untuk mendukung sistem pemberhentian penumpang, serta kehandalan operasional yang lebih konsisten, tepat waktu dan aplikasi pendukung untuk memantau layanan Mikrotrans Depok lebih sesuai. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dari pihak pengelola dan penguatan pengawasan dari Pemerintah Kota Depok untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pada Transportasi Umum Mikrotrans Depok.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; Mikrotrans Depok; *SERVQUAL*; Transportasi Umum.

ABSTRACT

Name : Ori Viando Fahrurozi
Study Program : Public Administration
Thesis Title : Service Quality of Depok Mikrotrans Public Transportation
(Study of the Depok Terminal - Jatijajar Route)
Supervisor : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

This study discusses the quality of public transportation services of Mikrotrans Depok on the Terminal Depok - Jatijajar route as a feeder transportation managed by the private sector with the involvement of the Depok City Government in route determination, operational supervision, licensing, and service inauguration. This study is based on the Regulation of the Minister of Transportation Number 49 of 2018 Article 1 Paragraph (2) which states that every form of public service, including public transportation, is not only organized by government agencies, but also carried out by state-owned enterprises, regional-owned enterprises, authorized private parties, other legal entities aimed at providing services to the public and Mayor of Depok Regulation No. 7 of 2025 about the urban transport route network. The literature review in this study uses the SERVQUAL Theory, which consists of five dimensions, namely physical evidence (tangible), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research approach used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The research informants consist of management personnel, drivers, service users, as well as additional informants from the Depok City Transportation Office. Data analysis was carried out through stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions using the Miles and Huberman model. The research results indicate that the quality of Depok's Mikrotrans services has generally been running well, particularly in aspects of vehicle comfort, travel safety, and the friendly attitude of drivers towards passengers. However, there are still several obstacles, such as the limited number of fleets causing uncertain arrival schedules, and passenger waiting times that are not yet consistent with operational hours, as well as the lack of supporting facilities such as Depok microtrans stop signs that affect service regularity. In addition, the operational system support for fleet supervision has not been optimal. Thus, Depok Mikrotrans services have met service quality standards but still require improvements in infrastructure, implementation of stop signs to support the passenger stopping system, as well as more consistent and timely operational reliability, and supporting applications to monitor Depok microtrans services more appropriately and effectively. Therefore, evaluation by the management and strengthening of supervision by the Depok City Government are needed to improve the effectiveness and efficiency of services in Depok Mikrotrans Public Transportation.

Keywords: Mikrotrans Depok; Public Transportation; Service Quality; SERVQUAL.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan penelitian yang berjudul “Kualitas Layanan Transportasi Umum Mikrotrans Depok. (Studi Rute Terminal Depok-Jatijajar) ini dengan baik.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari berbagai tantangan dan proses pembelajaran yang berharga. Capaian ini tentu bukan hasil dari usaha pribadi semata, melainkan berkat doa, dukungan, serta bantuan dari banyak pihak yang telah dengan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pemikirannya. Untuk itu, dengan penuh rasa hormat, saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini.

Secara khusus, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. Selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Kepada Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P.,M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Kepada Bapak Nursatyo, S.Sos.,M.Si. Selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Dan Alumni Universitas Nasional.
4. Kepada Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. Selaku Wakil Dekan II Bidang Keuangan, SDM, Penelitian, Pengabdian Masyarakat dan Kerjasama Universitas Nasional.
5. Kepada Bapak Aberar Guridno, M.AP. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
6. Kepada Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP.,M.AP. Selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
7. Kepada Bapak Angga Sulaiman, S.IP.,M.AP. Selaku Dosen Pembimbing Penulis yang telah mengarahkan, membimbing, dan memberikan Ilmunya dalam menyusun tugas akhir ini dengan baik dan benar.

8. Kepada Bapak Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si. Selaku Dosen Penguji Penulis saat seminar proposal yang telah memberikan saran dan masukan untuk tindak lanjut penulisan.
9. Kepada Ibu Yuswarni, S.AP.,MPA. Selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis selama menempuh pendidikan perkuliahan.
10. Kepada Bapak Saefudin Zuhri Dan Ibu Ningsih Asti yang telah memberikan semangat dalam hidup saya selama ini yang selalu mendampingi dengan doa, kasih sayang serta dukungan yang tak terhingga, sehingga menjadi sumber motivasi terbesar dalam setiap langkah saya kedepannya.
11. Kepada Sahabat seperjuangan penulis yang selalu hadir di setiap langkah, baik dalam kebahagiaan maupun kesulitan, terima kasih atas dukungan yang menjadi penguat, dan menerima segala keluh kesah, tanpa kalian, perjalanan ini akan terasa jauh lebih berat. Kehadiran kalian bukan hanya sebatas teman, tetapi sudah menjadi bagian dari keluarga yang Allah hadirkan agar saya tidak merasa berjalan sendirian. Setiap dukungan, keseruan, bahkan teguran yang kalian berikan telah menjadi energi yang membuat penulis mampu bertahan hingga akhirnya tiba pada titik saat ini.
12. Kepada sahabat seperjuangan di kampus yang sering memberikan dukungan dan motivasi sehingga penulisan ini berjalan dengan lancar.
13. Kepada rekan organisasi internal maupun eksternal yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk penulisan ini dengan lancar hingga sampai akhir.
14. Kepada rekan seperjuangan *internship* yang selalu memberikan semangat dan juga dukungannya sehingga penulisan berjalan dengan lancar.
15. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dwiwanto Hadi. Selaku Wakil Direktur Pengelola Mikrotrans Depok, dan Bapak Dody Dustiranto Selaku Manager Operasional, yang telah membantu dan menjembatani penulis dalam memperoleh informasi. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pengemudi Mikrotrans Depok serta para pengguna Mikrotrans Depok yang telah memberikan informasi dan sumber data yang sangat berharga, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

16. Kepada Bapak Mathaeous Ericson Siahaan, S.STP Selaku Kepala Seksi Angkutan Dalam Kota Bidang Angkutan yang telah memberikan informasi dan bersedia melakukan wawancara kepada penulis.
17. Saudara dan Kerabat Penulis yang telah memberikan dukungan serta motivasi dalam penelitian ini dan memberikan support sehingga penulisan dalam penelitian ini berjalan dengan lancar.
18. Dan penulis juga ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berusaha dengan penuh kesabaran dan ketekunan serta melawan rasa malas dengan membuktikan bahwa segala keterbatasan bukanlah alasan untuk berhenti belajar, berkembang, karena sesuai dengan motto penulis yaitu kemenangan ada di depan raihlah dengan usaha dan berdoa. Penulis meyakini bahwa setiap pencapaian lahir dari tekad serta keinginan yang kuat untuk menjaga, berkembang serta belajar untuk mengejar impian yang diharapkan menjadi lebih baik dari sebelumnya, hingga pada akhirnya dapat di tempuh sebagai pengalaman berharga dalam menjalani kehidupan selanjutnya mendapatkan manfaat serta pengalaman yang dilewati selama perkuliahan.

Pada akhirnya, penulis berharap *mini tesis* ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan serta secara umum bagi para pembaca. Penulis juga menyadari bahwa kajian yang disusun masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka dan menghargai berbagai saran maupun masukan yang bersifat membangun guna penyempurnaan dan pengembangan penelitian di masa mendatang.

Jakarta, 12 Februari 2026



Ori Viando Fahrurrozi

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Kerangka Teori	21
2.2.1 Kualitas layanan	21
2.2.2 Transportasi Umum	25
2.2.3 Konsep Mikrotrans	28
2.2.4 Konsep Kemitraan.....	30

BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Pendekatan Penelitian.....	34
3.2 Informan Penelitian	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	41
A. Observasi	41
B. Wawancara	41
C. Dokumentasi.....	42
D. Studi Kepustakaan (<i>Library Research</i>)	42
3.3.2 Sumber Data	43
3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	44
3.4.1 Triangulasi Data	44
3.4.2 Analisis Data	47
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum	51
4.1.1 Deskripsi PT CAB	51
4.1.2 Dasar Pembentukan PT CAB	55
4.1.3 Visi Dan Misi PT CAB	56
4.1.4 Tugas Pokok PT CAB	57
4.1.5 Fungsi Layanan PT CAB	57
4.1.6 Struktur Organisasi PT CAB.....	58
4.1.7 Data Layanan PT CAB	59
4.1.8 Jadwal Layanan PT CAB.....	59
4.2 Kualitas Layaan Mikrotrans Depok Rute Terminal Depok - Jatijajar	60
4.2.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	61
4.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	72
4.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	82
4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	87
4.2.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	115



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Mikrotrans Depok	9
Tabel 1.2 Data Jumlah Mikrotrans Depok	9
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Informan Penelitian	36
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	50
Tabel 4.1 Hasil Observasi Penelitian	105



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Penduduk Kota Depok Tahun 2024.....	5
Gambar 1.2	Data Komuter Kota Depok.....	6
Gambar 2.1	Mikrotrans Depok.....	29
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 3.1	Triangulasi Teknik.....	45
Gambar 3.2	Triangulasi Sumber.....	46
Gambar 4.1	Gambar Mikrotrans Depok.....	53
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT CAB.....	58
Gambar 4.3	Data Dimensi <i>Tangible</i>	70
Gambar 4.4	Data Dimensi <i>Reliability</i>	80
Gambar 4.5	Data Dimensi <i>Assurance</i>	95
Gambar 4.6	Data Dimensi <i>Empathy</i>	104

