

**EVALUASI TRANSPORTASI TRANS KOETARADJA DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

Khaira Nisa

200802020

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**

BANDA ACEH

2023/ 2024

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khaira Nisa
Nim : 200802020
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Evaluasi Transportasi Bus Transkoetaradja Dalam Pelayan Publik Di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemiliknya
4. Tidak memanipulasi atau memalsukan data
5. Mengerjakan karya ilmiah ini sendiri dan mampu bertanggung jawab atau karya

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya setelah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

جامعة الرانيري

A R - R

Banda Aceh, Januari 2025

Yang menyatakan

Khaira Nisa
Nim. 200802020

**EVALUASI TRANSPORTASI TRANS KOETARADJA DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDA ACEH**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan

Universitas Negeri Ar-Raniry (UIN) Banda Aceh

Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana (S1) Dalam Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

Khaira Nisa

200802020

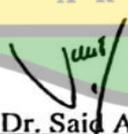
Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Disetujui Untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing

A R - R A N I R Y


Dr. Saïd Amirulkamar, MM., M.Si.

NIP. 196110051982031007

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

**EVALUASI TRANSPORTASI TRANS KOETARADJA DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDA ACEH**

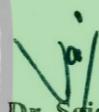
SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada hari/tanggal: Kamis, 16 Januari 2025
16 Rajab 1446

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua



Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si.

NIP. 196110051982031007

Sekretaris



Arif Akbar, M.A.

NIP. 199110242022031001

Penguji I,



Dr. Taufik, S.Sos., M.Si.

NIP. 198905182023211032

Penguji II



Khalida Ulfa, M.I.P

NIP. -

Mengetahui

Dekan fakultas Ilmu Sosisial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry



Dr. Muji Mulia, M.Ag

NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Transportasi Trans Koetaradja adalah sistem bus rapid transit (BRT) yang beroperasi di Banda Aceh. Sistem ini dirancang untuk memberikan layanan transportasi umum yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat. Trans Koetaradja memiliki beberapa koridor yang menghubungkan berbagai titik penting di kota, dengan tujuan meningkatkan aksesibilitas dan mengurangi kemacetan lalu lintas. Pelayanan Publik merujuk pada layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui dan menganalisis evaluasi kinerja Trans Koetaradja serta untuk menganalisis faktor utama dan faktor pendukung pelayanan Angkutan Umum Transportasi Koetaradja. Adapun metode penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan melakukan pendeskripsian terkait fenomena atau fakta yang sedang diamati. Pelaksanaan penelitian ini terjadi secara apa adanya dan dalam keadaan normal yang menekankan pada deskripsi secara alami. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa meskipun penumpang merasa puas dengan fasilitas yang di sediakan, terdapat keluhan signifikan terkait keterlambatan bus yang sering terjadi, dengan rata-rata keterlambatan berkisar antara 5 hingga 10 menit. Keterlambatan ini dapat mengganggu rencana perjalanan penumpang, sehingga penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap faktor-faktor penyebabnya. Selain itu, umpan balik dari pengguna menunjukkan kebutuhan akan informasi yang lebih jelas mengenai jadwal bus dan kondisi armada. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat serta pengawasan yang efektif terhadap operasional bus menjadi kunci dalam menjaga kualitas layanan. Dengan pendekatan evaluasi yang komprehensif ini, trans koetaradja tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga berkontribusi pada pengembangan sistem transportasi umum yang lebih efisien. Bus Trans Koetaradja juga menyediakan fasilitas yang mempertimbangkan banyak pihak. Bus ini memisahkan tempat duduk antara area laki-laki dan perempuan, yang mana tempat duduk belakang pintu bus hanya boleh untuk penumpang laki-laki, dan untuk perempuan ada di area depan, sehingga laki-laki dan perempuan tidak tergabung dalam satu area yang dapat mengganggu kenyamanan. Mereka juga bekerja sama dengan beberapa pihak untuk mendukung kualitas dan kenyamanan pelayanan bus Trans Koetaradja.

Kata Kunci: Transportasi, Transkoetaradja, Pelayanan publik

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur hanya milik Allah Swt yang telah memberi nikmat dan berkah kesehatan dan kekuatan sehingga penulis masih bisa menuntut ilmu sebagaimana yang diperintahkan dalam Islam. Shalawat beserta salam penulis hamparkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad Saw beserta sahabat dan keluarga beliau yang telah berjuang sehingga umat manusia dapat menuntut ilmu dalam ketenangan dan kedamaian seperti yang dirasakan saat ini.

Alhamdulillah atas berkat rahmat Allah, penulis telah selesai menyusun Skripsi ini untuk melengkapi syarat-syarat guna mencapai gelar S1 pada Prodi Ilmu Administrasi Negara (IAN) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan judul yang penulis rumuskan “**Evaluasi Transportasi Trans Koetaradja Dalam Pelayanan Publik Di Kota Banda Aceh**”.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan beribu ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag Rektor UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Uin Ar-Raniry
3. Muazzinah, B.Sc., MPA. Selaku Penasehat Akademik selama penulis menempuh pendidikan empat tahun, dan selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.

4. Delfi Suganda, S.H.L., L.L.M., Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
5. Dr. S. Amirulkamal., M.M., M.Si pembimbing saya yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan saran yang membantu penulis menyelesaikan karya ilmiah ini.
6. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan, beserta seluruh staf Prodi Ilmu Administrasi Negara yang menyampaikan segala keperluan untuk peneliti menyelesaikan studi.
7. Kepada informan yang telah memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan skripsi.
8. Terkhusus untuk kedua orang tua saya Ayah tercinta Husaini dan mama tersayang Radiati. yang senantiasa memberikan dukungan baik dari segi materi, mental, dan seluruh jerih payah diiringi cinta dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
9. Kepada abang, Kakak, dan Adik tersayang terimakasih sudah meluangkan waktu dan selalu memberi dukungan serta memberikan doa dan kasih sayang yang luar biasa.
10. Kepada sahabat terkhususnya Heni Tamara, Fitria Nabilla (Alm), Ardia Qibthiah, Ferina Agatha. Yang senantiasa selalu ada untuk saya dalam hal apapun dan memberi semangat dalam menyelesaikan tugas akhir, memberikan dukungan fisik dan mental terhadap penulis.

11. Kepada kakak kos tersayang Seroja terimakasih banyak karena sudah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

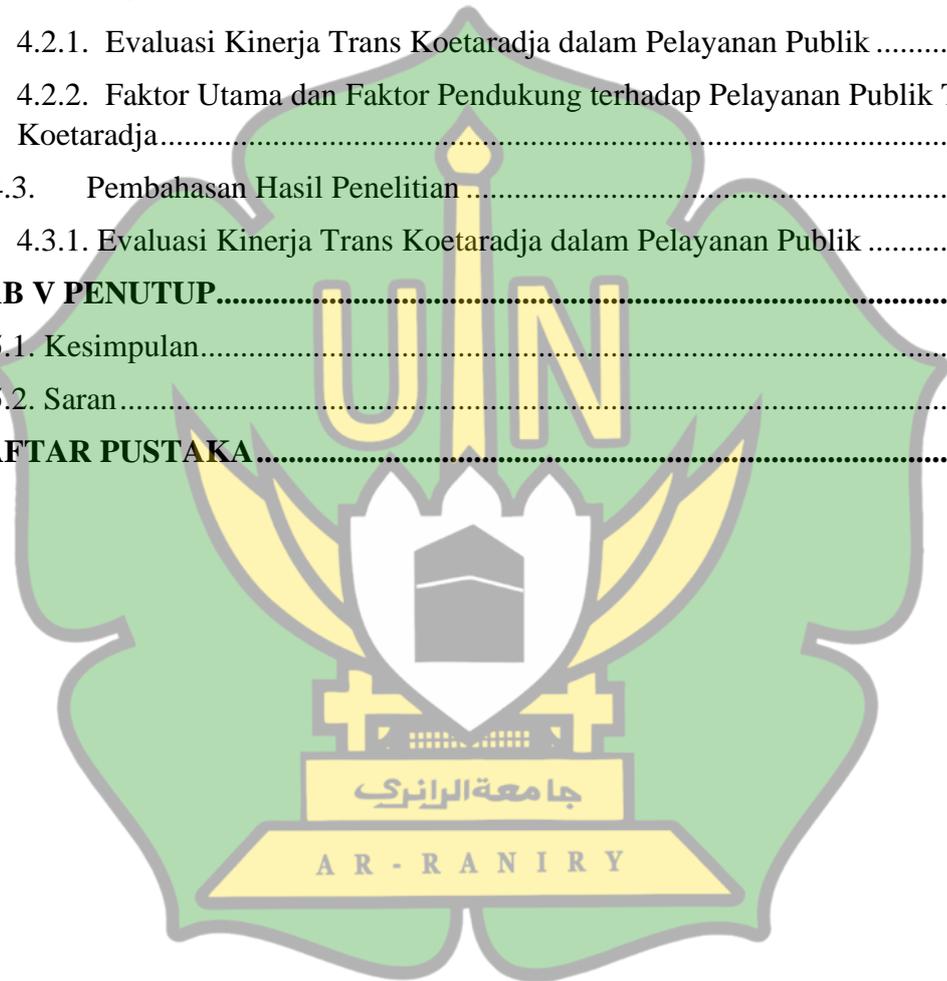
Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis sepenuhnya menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran, serta penulis berharap karya ini dapat berguna untuk penelitian-penelitian yang akan dilakukan oleh Mahasiswa khususnya dari prodi IAN di masa depan dan dapat menjadi pegangan untuk menciptakan *progress* terutama untuk pembelajaran Ilmu Administrasi Negara di masa yang akan datang.



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG.....	iii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Penjelasan Istilah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	9
1. Teori Transportasi.....	9
2. Teori Evaluasi	11
3. Konsep Trans Koetaradja.....	13
2.3 Teori Pelayanan Publik.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Fokus Penelitian.....	21
3.3 Lokasi Penelitian	22
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6 Informan Penelitian.....	23
3.7 Fokus Penelitian.....	24
3.8 Teknik Analisis Data.....	25

3.9	Teknik Keabsahan Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Sejarah berdirinya Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.....	28
4.1.1.	Visi dan Misi.....	28
4.1.2.	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.....	29
4.1.3.	Tugas Pokok Dan Fungsi	30
4.2.	Hasil Penelitian	31
4.2.1.	Evaluasi Kinerja Trans Koetaradja dalam Pelayanan Publik	31
4.2.2.	Faktor Utama dan Faktor Pendukung terhadap Pelayanan Publik Trans Koetaradja.....	45
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian	65
4.3.1.	Evaluasi Kinerja Trans Koetaradja dalam Pelayanan Publik	65
BAB V PENUTUP.....		69
5.1.	Kesimpulan.....	69
5.2.	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....		71



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	24
Tabel 3.2	24
Tabel 3.3	25
Tabel 3.4	25
Tabel 4.1	34
Tabel 4.2	36
Tabel 4.3	37



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kota Banda Aceh sebagai Ibu kota Provinsi Aceh terus mengalami perkembangan sebagai pusat ekonomi dan bisnis pasca tsunami tahun 2004. Perkembangan tersebut terlihat dari semakin tingginya tingkat pertumbuhan jumlah penduduk dan perekonomian masyarakat di Kota Banda Aceh. Dampak yang ditimbulkan dari pertumbuhan tersebut adalah meningkatnya kepemilikan kendaraan pribadi seperti mobil dan motor yang semakin pesat. Hal ini tentu menimbulkan permasalahan kemacetan di jalan raya terutama pada jam-jam sibuk.

Pemerintah Provinsi Aceh melalui Dinas Perhubungan pada tahun 2016 mulai mengoperasikan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Koetaradja di Kota Banda Aceh. Kehadiran Trans Koetaradja ini diharapkan mampu menerapkan sistem angkutan massal yang mampu menciptakan ketertiban, solusi kemacetan dan kesemerawutan lalu lintas di Kota Banda Aceh. Selain itu, tujuan diberlakukannya Bus Trans Koetaradja adalah sebagai salah satu inisiatif Pemerintah untuk mengubah kebiasaan masyarakat dari menggunakan kendaraan pribadi beralih menjadi masyarakat pengguna transportasi umum dalam jangka waktu 10 tahun ke depan.¹

Trans Koetaradja diharapkan mampu menghubungkan antar pusat Kegiatan yang terkoneksi dengan simpul-simpul transportasi di Bandar Udara Sultan Iskandar Muda, Pelabuhan penyeberangan Ulee Lheue, Pusat Bisnis Pasar Aceh

¹ Menurut BRT *Planning Guide and Institute for Transportation and Development Policy*, 2007. Hlm. 41

dan Peunayong serta pusat aktivitas pendidikan di Darussalam. Integrasi pelayanan moda transportasi di Banda Aceh dan sekitarnya sejalan dengan Peraturan Gubernur Aceh No. 118 Tahun 2016 tentang “Kedudukan, Susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Perhubungan Aceh, yang bertugas merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi kebijakan di bidang transportasi darat, laut, maupun udara”. Upaya pembangunan Trans Koetaradja yang telah dilaksanakan masih berjalan dan terus memberikan kontribusi yang signifikan terhadap berbagai permasalahan transportasi di Kota Banda Aceh.²

Dalam hal keterkaitannya dengan sistem *trunk line* yaitu Trans Koetaradja, *feeder* dan *trunk line* menjadi kesatuan sebuah sistem, dimana jalur atau daerah feeder menghubungkan daerah-daerah bangkitan perjalanan menuju koridor-koridor utama dan sebaliknya. Jalur *feeder* lebih pendek dibandingkan koridor utamanya. Secara prinsip moda yang digunakan sebagai angkutan *feeder* dapat berupa kereta api, bus (bus besar, bus sedang dan bus kecil) serta kendaraan pribadi yang memanfaatkan sistem *park and ride* atau *kiss and ride*.³

Pelayanan publik terutama dalam sektor transportasi, memiliki peranan krusial dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Namun, dalam konteks Trans Koetaradja di Kota Banda Aceh, terdapat sejumlah permasalahan yang menghambat efektifitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Salah satu isu utama adalah kendala dalam proses evaluasi. Kurangnya data yang akurat, metode

² Peraturan Gubernur Aceh No. 118 Tahun 2016 Tentang Kedudukan Susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Perhubungan Aceh.

³ Winiko Afriza. *Integrasi Layanan Trans Koetaradja Dengan Feeder Angkutan Labi-labi Di Kota Banda Aceh*. (Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota). Vol 16, No 1, Tahun (2020) H. 40-50

evaluasi yang tidak konsisten, serta minimnya umpan balik dari pengguna menyebabkan kesulitan dalam mengukur efektivitas layanan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Selain itu, faktor-faktor eksternal seperti keberadaan pedagang kaki lima di sekitar halte dan Tindakan vandalism terhadap fasilitas umum juga menjadi penghalang signifikan bagi aksesibilitas dan kenyamanan pengguna.

Sementara itu, terdapat faktor pendukung seperti keterbatasan anggaran dan komunikasi yang kurang efektif antara manajemen dan awak bus (supir/kernet) juga berkontribusi pada kurangnya kualitas layanan yang optimal. Keterbatasan anggaran menghambat perbaikan infrastruktur dan pemeliharaan armada, sehingga kualitas layanan turut menurun komunikasi yang buruk menyebabkan ketidakpahaman mengenai prosedur operasional, pada gilirannya mempengaruhi kemampuan tim untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Oleh karena itu, Solusi yang komprehensif harus dirumuskan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut agar pelayanan transportasi dapat dengan baik dan memenuhi harapan masyarakat.⁴

Melalui kinerja angkutan umum, dapat dilihat pelayanan yang telah dilakukan oleh sistem di Kota Banda Aceh dalam melayani kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang optimal umumnya menjadi harapan yang diinginkan oleh masyarakat yaitu berupa rasa kenyamanan, aman dan cepat kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan jasa, maka perusahaan harus memperhatikan hal tersebut.

⁴ Zilda Humaira, Swasembada dan Keberlangsungan Trans Koetaradja Di Banda Aceh, *Jurnal Of Political Sphere (JPS)*, Vol 4, Tahun (2023), H 77-78

Kepuasan juga mempunyai hubungan yang selaras dengan kinerja dan harapan. Seseorang akan merasa puas apabila harapan atas kinerjanya sama dengan melebihi dari kinerja yang benar-benar terjadi. Konsep kepuasan pelanggan mempunyai makna yaitu tingkat kepuasan seseorang pelanggan atau pemakai jasa setelah membandingkan kenyataan atas kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan dan persepsinya terhadap jasa tersebut. Berdasarkan masalah tersebut, akan dilakukan suatu kajian untuk mengetahui kinerja atau Evaluasi terhadap Transportasi Trans Koetaradja Dalam Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh.⁵

1.2. Identifikasi Masalah

1. Masih ditemukan permasalahan pada evaluasi terdapat kendala dalam proses evaluasi pelayanan Trans Koetaradja, yang dapat mencakup kurangnya data yang akurat, metode evaluasi yang tidak konsisten, dan kurangnya umpan balik dari pengguna. Hal ini mengakibatkan kesulitan dalam mengukur efektivitas layanan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.
2. Masih ditemukan permasalahan faktor utama dan pendukung terkait pelayanan. Faktor utama seperti keberadaan pedagang kaki lima dan vandalism terhadap fasilitas umum menjadi penghambat aksesibilitas dan kenyamanan pengguna. Sementara itu, faktor pendukung seperti keterbatasan anggaran dan komunikasi yang kurang efektif antara manajemen dan awak bus (Supir/Kernet) juga berkontribusi pada kurangnya kualitas layanan yang optimal.

⁵ Dwi Wahyu Pril Ranto, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggan Berbelanja Pada Toko Modern Di Yogyakarta, *Jurnal: Teori Dan Implementasi*, Vol. 6, No. 1, Tahun (2015), H 21

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Evaluasi Kinerja Trans Koetaradja dalam pelayanan publik di Kota Banda Aceh?
2. Bagaimana faktor utama dan pendukung terhadap Pelayanan Publik Transportasi Koetaradja di Kota Banda Aceh?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi Tujuan dari masalah ini adalah:

1. Untuk dapat mengetahui dan menganalisis evaluasi kinerja Trans Koetaradja di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.
2. Untuk menganalisis faktor utama dan faktor pendukung pelayanan Angkutan Umum Transportasi Koetaradja di Kota Banda Aceh.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wawasan terkait evaluasi transportasi Trans Koetaradja dalam pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh mengenai kinerja pelayanan terhadap publik dari Transportasi Trans Koetaradja.

1.6. Penjelasan Istilah

Pada skripsi ini terdapat beberapa istilah, yang mana istilah-istilah tersebut berkaitan dengan penelitian. Untuk memudahkan pembaca memahami, maka peneliti dapat menjelaskan atau mendeskripsikan istilah-istilah tersebut sebagai berikut:

1. Evaluasi adalah proses sistematis untuk menilai sejauh mana suatu kegiatan atau layanan telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Ini melibatkan pengukuran kinerja terhadap standar tertentu untuk mengetahui perbedaan antara hasil yang dicapai dan harapan yang diinginkan. Dalam konteks transportasi, evaluasi dapat digunakan untuk menilai efektivitas dan efisiensi layanan angkutan umum, termasuk kepuasan pengguna dan dampak social-ekonomi dari layanan tersebut.
2. Transportasi Trans Koetaradja adalah sistem bus rapid transit (BRT) yang beroperasi di Banda Aceh. Sistem ini dirancang untuk memberikan layanan transportasi umum yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat. Trans Koetardja memiliki beberapa koridor yang menghubungkan berbagai titik penting di kota, dengan tujuan meningkatkan aksesibilitas dan mengurangi kemacetan lalu lintas.
3. Pelayanan Publik merujuk pada layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Dalam konteks transportasi, pelayanan publik mencakup penyediaan infrastruktur, aksesibilitas transportasi dan kualitas layanan yang memadai. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat

dan memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan tersebut secara adil dan efisien.

