

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN TEMAN (TRANSPORTASI
EKONOMIS, MUDAH, AMAN DAN NYAMAN) BUS KOTA
BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik**

**Konsentrasi:
Manajemen Publik**

**NOORHALIZA
NIM. 1910411120008**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2023

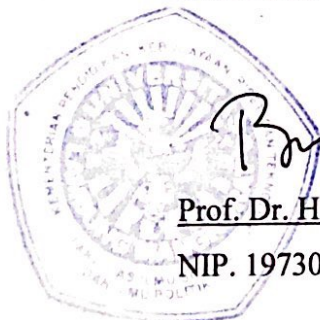
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN TEMAN (TRANSPORTASI EKONOMIS, MUDAH, AMAN DAN NYAMAN) BUS KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Noorhaliza NIM : 1910411120008
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 22 Juni 2022
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
(Enly Hadiyanor, S.IP, M .Si) (.....)
NIP. 197507062005011001
 - b. Sekretaris
(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP) (.....)
NIP. 197912262003122001
 - c. Anggota
(Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si) (.....)
NIP. 197303132003121001

Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 22 Juni 2023
Koordinator Progam Studi



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 22 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3462/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 14 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Noorhaliza
NIM : 1910411120008
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Teman (Transportasi Ekonomis, Mudah, Aman dan Nyaman) Bus Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : R. Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 14.00 wita s/d selesai
Nilai : 83 = A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~



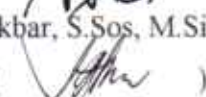
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 22 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Noorhaliza

1. ketua : Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si
()
2. Sekretaris : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
()
3. Anggota : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Noorhaliza
NIM : 1910411120008
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 13 April 2001
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Trans Kalimantan Handil Bakti Komp.
Keruwing Indah, Jl. Walet Gg. Dahlia I - 18

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Teman (Transportasi Ekonomis, Mudah, Aman dan Nyaman) Bus Kota Banjarmasin" merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplak maka saya bersedia menerima sanksi dengan perundangan-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pertanyaan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 23 Juni 2023

Mahasiswa yang bersangkutan,



Noorhaliza

NIM. 1910411120008

ABSTRAK

Noorhaliza, 1910411120008, (2023). Kualitas Pelayanan Teman (Transportasi Ekonomis, Mudah, Aman dan Nyaman) Bus Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Enly Hadiyanor.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kualitas Pelayanan Teman (Transportasi Ekonomis, Mudah, Aman dan Nyaman) Bus Kota Banjarmasin. Kemudian dideskripsikan dan dianalisis dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dalam jumlah sampel sebanyak 286 responden yang menggunakan layanan Teman Bus Kota Banjarmasin. Untuk mengarahkan dan menganalisis alat ukur data yang digunakan yaitu data interval. Dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, sedangkan teknik analisis menggunakan analisis statistik perdimensi dan analisis statistik total keseluruhan.

Hasil penelitian dideskripsikan setiap pertanyaan dari 20 pertanyaan untuk kualitas pelayanan dari masing-masing indikator kemudian di hitung secara parsial menghitung setiap indikator terbagi dari beberapa pertanyaan, kemudian dibagi pada lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan Teman (Transportasi Ekonomis, Mudah, Aman dan Nyaman) Bus Kota Banjarmasin, hasil secara keseluruhan sebesar 84,59% masyarakat merasakan kualitas pelayanan dan fasilitas Teman Bus Kota Banjarmasin yang di rasakan sudah sangat baik yang di katagorikan sangat tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan untuk pemerintah daerah agar dipertahankan dan ditingkatkan lagi upaya-upaya dalam memaksimalkan kualitas pelayanan Teman (Transportasi Ekonomis, Mudah, Aman dan Nyaman) Bus Kota Banjarmasin yang dimana sudah di katagorikan sangat tinggi dan sudah sangat memenuhi harapan agar minat masyarakat menggunakan Teman Bus (Transportasi Ekonomis, Mudah, Aman dan Nyaman) Bus Kota Banjarmasin semakin tinggi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Transportasi, Teman Bus.

ABSTRACK

Noorhaliza, 1910411120008, (2023). *The Quality of the Teman (Economical, Easy, Safe and Comfortable Transportation) Bus Banjarmasin City. Under the guidance of Enly Hadiyanor.*

This study aims to determine the Level of Service Quality Teman (Economical, Easy, Safe and Comfortable Transportation) Banjarmasin City Bus. Then described and analyzed from the aspect tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The research method uses a quantitative method with a descriptive approach in a sample size of 286 respondents who use the Teman Bus Banjarmasin City service. To direct and analyze the data measuring tool used is interval data. In this study using a Likert scale. The data collection technique was through distributing questionnaires, while the analysis technique was using per dimensional analysis statistic and total analysis statistic.

The results of the study described each of the 20 questions for the quality of service for each indicator and then calculated partially calculating each indicator divided by several questions, then divided into five dimensions to measure the quality of Teman (Economical, Easy, Safe and Comfortable Transportation) Bus For the city of Banjarmasin, the overall result is 84.59% of the public who feel that the quality of services and facilities for the Teman Bus Banjarmasin City are very good which is categorized as very high.

Based on the results of the research, it is suggested to the local government to maintain and increase efforts to maximize the quality of the Teman (Economical, Easy, Safe and Comfortable Transportation) Bus Banjarmasin City service which has been categorized very high and has fulfilled expectations so that people's interest in using Teman (Economical, Easy, Safe and Comfortable Transportation) Bus Banjarmasin City are getting higher.

Keywords: *Quality of Service, Transportation, Teman Bus.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat ilahi Robbul Izzati, yang berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat Program Sarjana Strata 1 Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Pada penulisan skripsi ini, peneliti mengambil judul “**Kualitas Pelayanan Teman (Transportasi Ekonomis, Mudah, Aman dan Nyaman) Bus Kota Banjarmasin**”

Peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan mengingat keterbatasan kesempatan dan pengetahuan peneliti. Oleh karena itu, peneliti sangat berharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan kemampuan peneliti. Peneliti juga berharap agar penelitian ini nantinya dapat bermanfaat bagi peneliti dan juga bagi orang lain.

Skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak baik berupa bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak baik orang tua dan lain-lain, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Trisyilvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP. M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberikan ilmunya kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat untuk penulisan skripsi ini
7. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat untuk penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staff di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
9. Kepada kedua orang tua yang sangat peneliti cintai. Bapak Munirie Maslie dan Ibu Nursiah yang memberi segala bentuk dukungan, tenaga, usaha dan do'a.
10. Saudari tercinta Siti Munawarah serta suami yang sudah mendukung peneliti untuk menempuh perjalanan pendidikan dengan tepat waktu.
11. Orang terdekat peneliti Muhammad Aldo Alfariz yang telah mendukung peneliti secara mental dan fisik.
12. Kepada Sa'adatun Nisa, Lutfhiya Safitri dan Putri Tamaro yang selalu memberikan semangat dan dukungannya.
13. Seluruh keluarga yang memberikan dukungan, motivasi dan bantuan baik moril dan material dalam penyelesaian skripsi.

14. Serta seluruh teman-teman Prodi Administrasi Publik angkatan 2019 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Demikianlah, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 22 Juni 2023

Hormat Saya,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Noorhaliza', written in a cursive style.

Noorhaliza

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KERANGKA TEORI.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Pelayanan Publik.....	15
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	15
2.2.2 Fungsi Pelayanan Publik	16
2.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	17
2.3 Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	19
2.3.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	20
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
2.4 Transportasi Publik.....	24
2.4.1 Definisi Transportasi Publik.....	24
2.4.2 Standar Transportasi Publik	25
2.5 Kerangka Berpikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Tipe Penelitian	27
3.3 Lokasi Penelitian.....	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	28
3.4.1 Populasi	28
3.4.2 Sampel	29
3.5 Teknik Sampling.....	29

3.6	Variabel Penelitian.....	31
3.7	Definisi Operasional Variabel	32
	3.7.1 Definisi Operasional Variabel	32
	3.7.2 Operasional Variabel.....	34
3.8	Sumber Data	36
	3.8.1 Data Primer.....	36
	3.8.2 Data Sekunder	37
3.9	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.10	Uji Validitas dan Reabilitas	37
	3.10.1 Uji Validitas	38
	3.10.2 Uji Reabilitas.....	39
3.11	Teknik Analisis Data	40
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		43
4.1	Gambaran Umum Kota Banjarmasin.....	43
	4.1.1 Letak Geografis	43
	4.1.2 Demografi.....	44
4.2	Teman (Transportasi Ekonomis, Mudah, Aman dan Nyaman) Bus Kota Banjarmasin	44
	4.2.1 Rute dan Biaya Teman (Transportasi Ekonomis, Mudah, Aman dan Nyaman) Bus Kota Banjarmasin.....	45
4.3	Profil Responden.....	47
	4.3.1 Jenis Kelamin Responden	47
	4.3.2 Usia Responden	48
	4.3.2.1 Tingkat Usia Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	48
	4.3.2.2 Tingkat Usia Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
	4.3.3 Pekerjaan Responden	50
	4.3.3.1 Tingkat Pekerjaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
BAB V HASIL PENELITIAN		52
5.1	Hasil Penelitian	52
5.2	Analisis Penelitian Berdasarkan Item Pertanyaan	53
	5.2.1 Penampilan Petugas Teman Bus dalam Melayani Pelanggan	53
	5.2.2 Kenyamanan Fasilitas di dalam dan Halte Teman Bus	54
	5.2.3 Kemudahan Teman Bus dalam Proses Pelayanan.....	56
	5.2.4 Kedisiplinan Teman Bus dalam Melayani Pengguna Layanan	57
	5.2.5 Penggunaan Alat Bantu dalam Pelayanan Teman Bus	58

5.2.6	Kecermatan Petugas dalam Melayani Pengguna.....	60
5.2.7	Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas	61
5.2.8	Kemampuan Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu Layanan	62
5.2.9	Keahlian Petugas dalam Melayani	64
5.2.10	Merespon Setiap Pelanggan / Pemohon yang ingin Mendapatkan Pelayanan	65
5.2.11	Ketepatan Waktu Kedatangan dalam Menjemput Penumpang	67
5.2.12	Petugas / Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat.....	68
5.2.13	Semua Keluhan Pelanggan Direspon oleh Petugas.....	70
5.2.14	Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan	71
5.2.15	Petugas Memberikan Asuransi Kecelakaan	73
5.2.16	Petugas Memberikan Jaminan Legalitas.....	74
5.2.17	Mendahulukan Kepentingan Pemohon / Pelanggan	76
5.2.18	Melayani dengan Sikap Sopan Santun.....	77
5.2.19	Petugas Melayani dengan Tidak Diskriminatif (Membeda- Bedakan)	79
5.2.20	Petugas Melayani dan Menghargai Setiap Pelanggan	80
5.3	Analisis Data Penelitian.....	82
5.3.1	Analisis Dimensi <i>Tangible</i> (berwujud)	82
5.3.2	Analisis Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan).....	85
5.3.3	Analisis Dimensi <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	87
5.3.4	Analisis Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan)	90
5.3.5	Analisis Dimensi <i>Empathy</i> (empati).....	92
5.4	Analisis Total Responden Keseluruhan	94

BAB VI PENUTUP 98

6.1	Kesimpulan	98
6.2	Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Pengguna Kendaraan Bermotor – Sepeda Motor Kalimantan Selatan Tahun 2016-2021	2
Tabel 1. 2	Jadwal Operasional Teman Bus Kota Banjarmasin	5
Tabel 1. 3	Halte Teman Bus Kota Banjarmasin	7
Tabel 2. 1	Matrik Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3. 1	Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%, 5% dan 10%	31
Tabel 3. 2	Operasional Variabel.....	34
Tabel 3. 3	Skala Likert	41
Tabel 4. 1	Jumlah Penduduk Kota (Jiwa) Kota Banjarmasin Tahun 2020 – 2022	44
Tabel 4. 2	Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4. 3	Tingkat Usia Responden	48
Tabel 4. 4	Tingkat Usia Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4. 5	Tingkat Usia Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4. 6	Pekerjaan Responden	50
Tabel 4. 7	Tingkat Pekerjaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 5. 1	Penggunaan Pakaian Dinas Pengemudi Teman Bus Kota Banjarmasin	53
Tabel 5. 2	Fasilitas di dalam dan halte Teman Bus Kota Banjarmasin	55
Tabel 5. 3	Kemudahan proses pelayanan Teman Bus Kota Banjarmasin	56
Tabel 5. 4	Kedisiplinan Teman Bus dalam Melayani Pengguna Layanan.....	57
Tabel 5. 5	Penggunaan Alat Bantu dalam Pelayanan Teman Bus	59
Tabel 5. 6	Kecermatan Pengemudi Teman Bus Kota Banjarmasin	60
Tabel 5. 7	Standar Pelayanan Teman Bus Kota Banjarmasin Jelas	61
Tabel 5. 8	Kemampuan Pengemudi Teman Bus dalam Menggunakan Alat Bantu	63
Tabel 5. 9	Kecepatan Mengemudi Pengemudi Teman Bus Kota Banjarmasin	64
Tabel 5. 10	Respon Petugas/Aparatur dalam Memberikan Pelayanan.....	66
Tabel 5. 11	Ketepatan Waktu dalam Menjemput Penumpang	67
Tabel 5. 12	Kecepatan dan Ketetapan Petugas dalam Memberikan Pelayanan ..	69
Tabel 5. 13	Kecepatan Petugas dalam Merespon Keluhan	70
Tabel 5. 14	Jaminan Ketepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	72
Tabel 5. 15	Jaminan Asuransi Kecelakaan.....	73
Tabel 5. 16	Jaminan Keselamatan dari Teman Bus Kota Banjarmasin	75
Tabel 5. 17	Mendahulukan Kepentingan Pemohon / Pelanggan.....	76
Tabel 5. 18	Sopan Santun Pengemudi dalam Memberikan Pelayanan	78

Tabel 5. 19	Petugas Melayani dengan Tidak Diskriminatif.....	79
Tabel 5. 20	Keramahan Pertugas dalam Memberikan Pelayanan	81
Tabel 5. 21	Pendapat Responden Terhadap Dimensi Tangible.....	83
Tabel 5. 22	Tangible (berwujud)	84
Tabel 5. 23	Pendapat Responden Terhadap Dimensi Reliability	86
Tabel 5. 24	Reliability (kehandalan)	86
Tabel 5. 25	Pendapat Responden Terhadap Dimensi Responsiviness	88
Tabel 5. 26	Responsiviness (ketanggapan)	89
Tabel 5. 27	Pendapat Responden Terhadap Dimensi Assurance	91
Tabel 5. 28	Assurance (jaminan).....	91
Tabel 5. 29	Pendapat Responden Terhadap Dimensi Empathy	93
Tabel 5. 30	Empathy (empati)	93
Tabel 5. 31	Kategori dan Skor dari Analisis Parsial Responden.....	95
Tabel 5. 32	Keseluruhan Total Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1	Peta Wilayah Kota Banjarmasin	43
Gambar 4.2	Rute dan Tampilan Aplikasi Teman Bus	46

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5. 1	Penggunaan Pakaian Dinas Pengemudi Teman Bus Kota Banjarmasin	54
Grafik 5. 2	Fasilitas di dalam dan halte Teman Bus Kota Banjarmasin	55
Grafik 5. 3	Kemudahan proses pelayanan Teman Bus Kota Banjarmasin	56
Grafik 5. 4	Kedisiplinan Teman Bus dalam Melayani Pengguna Layanan	58
Grafik 5. 5	Penggunaan Alat Bantu dalam Pelayanan Teman Bus.....	59
Grafik 5. 6	Kecermatan Pengemudi Teman Bus Kota Banjarmasin.....	60
Grafik 5. 7	Standar Pelayanan Teman Bus Kota Banjarmasin Jelas	62
Grafik 5. 8	Kemampuan Pengemudi Teman Bus dalam Menggunakan Alat Bantu	63
Grafik 5. 9	Kecepatan Mengemudi Pengemudi Teman Bus Kota Banjarmasin	65
Grafik 5. 10	Respon Petugas/Aparatur dalam Memberikan Pelayanan.....	66
Grafik 5. 11	Ketepatan Waktu dalam Menjemput Penumpang	68
Grafik 5. 12	Kecepatan dan Ketetapan Petugas dalam Memberikan Pelayanan .	69
Grafik 5. 13	Kecepatan Petugas dalam Merespon Keluhan.....	71
Grafik 5. 14	Jaminan Ketepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	72
Grafik 5. 15	Jaminan Asuransi Kecelekaan	74
Grafik 5. 16	Jaminan Keselamatan dari Teman Bus Kota Banjarmasin.....	75
Grafik 5. 17	Mendahulukan Kepentingan Pemohon / Pelanggan	77
Grafik 5. 18	Sopan Santun Pengemudi dalam Memberikan Pelayanan	78
Grafik 5. 19	Petugas Melayani dengan Tidak Diskriminatif	80
Grafik 5. 20	Keramahan Pertugas dalam Memberikan Pelayanan	81