

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP
LAYANAN BUS TRANS BANJARBAKULA PADA RUTE KORIDOR 3
TERMINAL INDUK KM 6 BANJARMASIN – ANJIR MUARA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan

MIDA'UL HAWALINA

2210413120009



Program Studi Ilmu Pemerintahan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP LAYANAN BUS
TRANS BANJARBAKULA PADA RUTE KORIDOR 3 TERMINAL INDUK KM 6
BANJARMASIN – ANJIR MUARA**

- A. Nama Mahasiswa : Mida'ul Hawalina NIM: 2210413120009
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 12 Januari 2026
C. Tim Penguji:

- a. Ketua
Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S. (.....)
NIP. 199012202019032015
- b. Sekretaris
Arif Rahman Hakim, S.Sos., M.I.P. (.....)
NIP. 199001252019031012
- c. Anggota
Dr. Siti Hamidah, S.Sos., M.Si. (.....)
NIP. 197509142002122001

Banjarmasin, 12 Januari 2026
Ketua Pembimbing

Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S.
NIP. 199012202019032015

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Lambung Mangkurat

Ilwan Syah, S.Sos., M.Si.
NIP. 197104201999031001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Banjarmasin, 02 Februari 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mida'ul Hawalina', with a horizontal line drawn through the middle of the signature.

Mida'ul Hawalina
NIM. 2210413120009

ABSTRAK

Mida'ul Hawalina, 2210413120009, *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Layanan Bus Trans Banjarbakula Pada Rute Koridor 3 Terminal Induk KM 6 Banjarmasin – Anjir Muara*. Dibimbing oleh Farah Qubayla.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dengan layanan Bus Trans Banjarbakula di Koridor 3, menghubungkan Terminal Induk KM 6 Banjarmasin ke Anjir Muara. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi untuk penelitian ini terdiri dari semua penumpang yang menggunakan Bus Trans Banjarbakula di Koridor 3, teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* berjumlah 85 responden. Analisis data menggunakan perhitungan IKM berdasarkan sembilan indikator pelayanan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Bus Trans Banjarbakula berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai IKM sebesar 94,92. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa sangat puas terhadap mutu dan kinerja pelayanan. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada aspek biaya/tarif layanan (4,47) karena dinilai terjangkau dan transparan, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator sarana dan prasarana (3,54) yang menunjukkan masih perlunya peningkatan kenyamanan halte dan penambahan armada.

Berdasarkan temuan ini, Dinas Perhubungan dan Transportasi Banjarbakula disarankan untuk meningkatkan transparansi informasi layanan, memperbaiki fasilitas dan infrastruktur halte, serta menambah jumlah kendaraan dan menyesuaikan jam operasional pada jam sibuk. Dengan langkah-langkah ini, Bus Trans Banjarbakula diharapkan dapat semakin meningkatkan standar layanan dan mendorong warga untuk menggunakan transportasi umum di Kalimantan Selatan.

Kata Kunci: *Tingkat Kepuasan Pengguna, Bus Trans Banjarbakula, Koridor 3, IKM, Kualitas Layanan, Transportasi Umum*

ABSTRACT

Mida'ul Hawalina, 2210413120009, *Analysis of User Satisfaction Levels for Trans Banjarbakula Bus Services on the Corridor 3 Route, Main Terminal KM 6 Banjarmasin – Anjir Muara*. Supervised by Farah Qubayla.

This study aims to analyze the level of user satisfaction with the Trans Banjarbakula Bus service on Corridor 3, connecting the KM 6 Banjarmasin Main Terminal to Anjir Muara. This study used a quantitative descriptive approach. The population for this study consisted of all passengers using the Trans Banjarbakula Bus on Corridor 3. The sampling technique used was accidental sampling, with 85 respondents. Data analysis used the Human Resource Index (IKM) calculation based on nine service indicators stipulated in PERMENPAN RB No. 14 of 2017.

The results showed that the level of public satisfaction with the Trans Banjarbakula Bus service was in the "Very Good" category, with an IKM score of 94.92. This indicates that the majority of users were very satisfied with the quality and performance of the service. The indicator with the highest score was the service cost/tariff aspect (4.47), considered affordable and transparent. While the lowest score was the facilities and infrastructure indicator (3.54), indicating the need for improvements to bus stop comfort and additional fleet.

Based on these findings, the Banjarbakula Transportation Agency is advised to increase the transparency of service information, improve bus stop facilities and infrastructure, increase the number of vehicles, and adjust operating hours during peak hours. With these measures, Trans Banjarbakula Bus is expected to further improve service standards and encourage residents to use public transportation in South Kalimantan.

Keyword: *User Satisfaction Level, Trans Banjarbakula Bus, Corridor 3, Public Satisfaction Index (IKM), Service Quality, Publik Transportation*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Layanan Bus Trans Banjarbakula Pada Rute Koridor 3 Terminal Induk KM 6 Banjarmasin – Anjir Muara**”. Selawat serta salam juga haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta kerabat dan pengikut beliau hingga hari akhir.

Kepada Kedua Orang Tua, Ayahanda Nor Aini (Alm) meskipun telah berpulang, selalu dikenang sebagai sosok yang penuh kasih sayang dan pengorbanan. Doa dan harapan beliau senantiasa mengiringi perjalanan hidup penulis, memberi semangat untuk terus berjuang mencapai cita-cita. Ibunda Nor Asiah, terima kasih atas segala dukungan, kasih sayang, dan pengorbanan yang tiada henti, pilar kekuatan dalam hidup penulis, selalu memberikan nasihat dan motivasi untuk tidak menyerah. Dan kepada kedua kakak tersayang, M. Tajuddin Nor dan Helma Malini yang selalu menjadi *support system* terbaik. Terima kasih atas segala doa, dukungan yang diberikan, menjadi panutan dalam banyak hal, menunjukkan arti kerja keras dan ketekunan, dan setiap langkah yang kalian ambil selalu menginspirasi penulis untuk menjadi lebih baik.

Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa bantuan, dorongan, dan arahan dari banyak orang. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat Bapak/Ibu/Saudara(i):

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

3. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S., selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus Dosen Pembimbing yang berkenan memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Arif Rahman Hakim, S.Sos., M.I.P., selaku Dosen Penguji I pada skripsi ini.
6. Dr. Siti Hamidah, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji II pada skripsi ini.
7. Semua dosen dan staf di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, yang telah memberikan dukungan administratif dan akademik yang luar biasa.

Semoga Allah SWT membalas semua amal baik mereka dan selalu memberikan rahmat-Nya kepada mereka. Karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan tulus menyambut saran untuk perbaikan penulisan di masa depan dan kritik yang membangun.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Banjarmasin, 12 Januari 2026

Penulis

Mida'ul Hawalina

2210413120009

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	ix
DAFTAR GRAFIK	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan	12
2.3 Konsep Pelayanan	13
2.4 Konsep Pelayanan Publik	17
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.4.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	19
2.4.3 Standar Pelayanan Publik	22
2.4.4 Kualitas Pelayanan Publik	24
2.4.5 Karakteristik Pelayanan Publik.....	26
2.5 Kepuasan Masyarakat.....	28
2.5.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	28
2.5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	30
2.5.3 Indikator Kepuasan Masyarakat	32
2.6 Layanan Bus Trans Banjarbakula.....	34

2.7 Kerangka Pemikiran	36
2.8 Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Pendekatan Penelitian.....	42
3.2 Tipe Penelitian.....	42
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
3.4 Teknik dan Sumber Pengumpulan Data	45
3.5 Instrumen Penelitian.....	46
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	46
3.6.1 Uji Validitas	46
3.6.2 Uji Reabilitas	47
3.7 Teknik Analisis Data	47
3.7.1 Pengolahan Data Survei.....	49
3.7.2 Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	51
3.8 Jadwal Penyusunan Proposal Skripsi	53
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN	54
4.1 Deskripsi Umum Kota Banjarmasin dan Kabupaten Barito Kuala	54
4.1.1 Deskripsi Kota Banjarmasin	54
4.1.2 Deskripsi Kabupaten Barito Kuala	55
4.2 Deskripsi Umum Bus Trans Banjarbakula	56
4.3 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
4.4 Profil Responden	60
4.5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	60
4.6 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	60
4.7 Karakteristik Berdasarkan Tempat Tinggal Responden.....	61
4.8 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	62
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
5.1 Hasil Penelitian.....	65
5.1.1 Uji Validitas.....	67
5.1.1.1 Hasil Uji Validitas.....	67
5.1.2 Uji Reliabilitas	68

5.1.2.1 Hasil Uji Reliabilitas	69
5.1.3 Analisis IKM.....	70
5.1.3.1 Penentuan Unsur & Pertanyaan	71
5.1.3.2 Perhitungan Nilai Rata-rata Per Unsur.....	72
5.1.3.3 Analisis Penelitian Berdasarkan Item Pertanyaan.....	74
5.2 Pembahasan	99
5.2.1 Analisis Per Indikator	99
5.2.1.1 Persyaratan	99
5.2.1.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100
5.2.1.3 Waktu Penyelesaian	100
5.2.1.4 Biaya/Tarif	101
5.2.1.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	101
5.2.1.6 Kompetensi Pelaksana	102
5.2.1.7 Perilaku Pelaksana	102
5.2.1.8 Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	103
5.2.1.9 Sarana dan Prasarana.....	103
5.2.2 Sintesis Teori dan Temuan	104
5.3.1.1 Jumlah Penumpang Bus Trans Banjarbakula Tahun 2024 – 2025	111
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
6.1 Kesimpulan.....	104
6.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	108

DAFTAR TABEL

3.1 Indikator Kepuasan Publik.....	44
3.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM.....	50
3.3 Unsur IKM & Nilai unsur IKM.....	53
3.4 Jadwal Penyusunan Proposal Skripsi.....	55
4.1 Jenis Kelamin Respon.....	62
4.2 Usia Responden.....	63
4.3 Tempat Tinggal Responden.....	63
4.4 Pekerjaan Responden.....	64
5.1 Jumlah Pertanyaan Responden.....	65
5.2 Ringkasan Hasil Uji Validitas.....	68
5.3 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas.....	70
5.4 Penentuan Unsur & Pertanyaan.....	71
5.5 Ringkasan Pertanyaan dan Jumlah Skor.....	71
5.6 Hasil Perhitungan.....	72
5.7 Hasil Analisis IKM.....	73
5.8 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM.....	73
5.9 Penumpang Bus Trans Banjarbakula Tahun 2024 – 2025.....	102

DAFTAR BAGAN

2.1 Bagan Model Pemikiran.....	39
--------------------------------	----

DAFTAR GRAFIK

1.1 Jumlah Penumpang Bus Trans Banjarbakula Tahun 2022 – 2023	5
5.1 Hasil Analisis Pertanyaan 1	74
5.2 Hasil Analisis Pertanyaan 2	76
5.3 Hasil Analisis Pertanyaan 3	77
5.4 Hasil Analisis Pertanyaan 4	78
5.5 Hasil Analisis Pertanyaan 5	79
5.6 Hasil Analisis Pertanyaan 6	81
5.7 Hasil Analisis Pertanyaan 7	82
5.8 Hasil Analisis Pertanyaan 8	83
5.9 Hasil Analisis Pertanyaan 9	85
5.10 Hasil Analisis Pertanyaan 10	86
5.11 Hasil Analisis Pertanyaan 11	88
5.12 Hasil Analisis Pertanyaan 12	89
5.13 Hasil Analisis Pertanyaan 13	90
5.14 Hasil Analisis Pertanyaan 14	92
5.15 Hasil Analisis Pertanyaan 15	93
5.16 Hasil Analisis Pertanyaan 16	94
5.17 Hasil Analisis Pertanyaan 17	96
5.18 Hasil Analisis Pertanyaan 18	97

DAFTAR GAMBAR

4.1 Peta Kota Banjarmasin.....	56
4.2 Peta Kabupaten Barito Kuala.....	57
4.3 Bus Trans Banjarbakula.....	58
4.4 Rute Halte Bus Trans Banjarbakula Koridor 3.....	61
4.5 Jadwal Keberangkatan Bus Trans Banjarbakula Koridor 3.....	61
5.1 Halte Universitas Sari Mulia B.....	97
5.2 Halte Komplek Smanda B.....	97
5.3 Halte Pramuka Plaza Futsal B.....	97
5.4 Halte Pasar Kesatrian.....	97
5.5 Halte Kec. Anjir Muara A dan B.....	97
5.6 Halte Banua Anyar A.....	98
5.7 Halte RSUD Dr H Moch Ansari Saleh A.....	98
5.8 Halte Simpang 4 Sundai A dan B.....	98
5.9 Halte Disdukcapil A dan B.....	98
5.10 Kebun Jeruk B.....	99
5.11 Halte Griya Permata B.....	99
5.12 Halte Persada Raya B.....	99
5.13 Halte Balai Latihan Masyarakat B.....	99
5.14 Halte Batola B.....	99
5.15 Halte Masjid Al Mukarram.....	99
5.16 Halte GIBS A dan B.....	100
5.17 Halte Desa Beringin A dan B.....	100
5.18 Halte Mesjid Al Fattah A dan B.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

6.1 Surat Izin Rekomendasi Penelitian.....	112
6.2 Daftar Pertanyaan Penelitian.....	114
6.3 Dokumentasi Penelitian.....	118
6.4 Hasil Uji	119