

**SKRIPSI**  
**KUALITAS PELAYANAN BRT (*BUS RAPID TRANSIT*)**  
**BANJARBAKULA KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)**

**Pada Program Studi Administrasi Publik**



**Aliffathur Primasdanu**

**NIM. 2010411310033**

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

**2024**

LEMBAR PENGESAHAN


KUALITAS PELAYANAN BRT (BUS RAPID TRANSIT) BANJARBAKULA  
KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : **Aliffathur Primasdanu** NIM : 2010411310033
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 28 Juni 2024.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua  
Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP. 197506161999032002 (.....)
  - b. Sekretaris  
Sugiannor, S.Sos, M.AP  
NIP. 198903062022031005 (.....)
  - c. Anggota  
Anjani, S.AP, M.AP  
NIP. 199506102022032018 (.....)


Banjarmasin, 28 Juni 2024

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM

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

Koordinator Program Studi Administrasi Publik

  
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 Rabu tanggal Sembilan Belas bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3017 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 14 Juni 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Aliffathur Primasdanu  
NIM : 2010411310033  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan BRT (Bus Rapid Transit) Banjarbakula Kota Banjarmasin  
Tempat Ujian : Ruang UPM Lt.3 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 12.00 Wita s/d selesai  
Nilai : 80,6 / 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 : 19 Juni 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Aliffathur Primasdanu

1. Ketua : Avela Dewi, S.Sos, M.Si ( )
2. Sekretaris : Sugiannor, S.Sos, M.AP ( )
3. Anggota : Anjani, S.AP, M.AP ( )

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

Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP-19750616199032002

#### LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aliffathur Primasdanu  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 9 Januari 2002  
NIM : 2010411310033  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jl. HKSAN Komplek AMD Permai Blok A. 18 No. 351,  
Kelurahan Alalak Utara, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota  
Banjarmasin.

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang termuat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

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

Banjarmasin, 25 Juli 2024  
Mahasiswa yang bersangkutan,



**Aliffathur Primasdanu**  
**NIM. 2010411310033**

## ABSTRAK

**Aliffathur Primasdanu, 2010411310033, 2024. Kualitas Pelayanan BRT (*Bus Rapid Transit*) Banjarbakula Kota Banjarmasin.** Di bawah bimbingan Avela Dewi.

*Bus Rapid Transit* adalah jenis transportasi massal modern di kota yang memberikan mobilitas cepat, nyaman, dan murah. BRT mengadopsi fitur kinerja dan kehandalan dari sistem transit modern berbasis rel tetapi dengan biaya yang lebih rendah dengan menggunakan jalur khusus dan layanan pengguna. Karena aktivitas masyarakat yang lebih kompleks di kota-kota, transportasi yang lebih efisien diperlukan untuk mencapai tujuan yang cepat, efisien, nyaman, dan mudah dijangkau. Program *Bus Rapid Transit* Banjarbakula dibuat oleh Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan untuk memenuhi kebutuhan transportasi massal yang semakin meningkat. Program ini adalah cara transportasi massal modern yang efisien, nyaman, aman, dan tepat waktu.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode Kualitatif Deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknis pengolahan data reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan BRT (*Bus Rapid Transit*) Banjarbakula Kota Banjarmasin sudah berjalan dengan cukup baik. Pada dimensi *Tangible* (Berwujud), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) yang meliputi kebersihan & keindahan bus, keamanan & keselamatan penumpang, keramahan & kesopanan petugas dan penanganan keluhan penumpang sudah berjalan cukup baik. Sedangkan pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) masih kurang baik dikarenakan ketidaktepatan waktu & pemberian informasi yang kurang jelas. Adapun faktor penghambat dalam pelayanan BRT Banjarbakula yakni kurangnya armada BRT Banjarbakula yang tersedia.

Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan BRT (*Bus Rapid Transit*) Banjarbakula Kota Banjarmasin diantaranya: (1) melakukan penambahan jumlah armada BRT Banjarbakula yang beroperasi; (2) melakukan peremajaan atau pembaruan desain armada BRT Banjarbakula; (3) mengembangkan sistem informasi yang lebih baik lagi bagi penumpang, termasuk pembuatan aplikasi mobile yang menyediakan informasi real-time tentang jadwal bus, rute, dan waktu kedatangan.

***Kata Kunci:*** Kualitas Pelayanan, *Bus Rapid Transit*

## **ABSTRACT**

*Aliffathur Primasdanu, 2010411310033, 2024. Service Quality of BRT (Bus Rapid Transit) Banjarbakula, Banjarmasin City. Under the guidance of Avela Dewi.*

*Bus Rapid Transit is a type of modern mass transportation in the city that provides fast, comfortable and cheap mobility. BRT adopts the performance and reliability features of modern rail-based transit systems but at a lower cost by using dedicated lanes and user services. Because people's activities are more complex in cities, more efficient transportation is needed to reach destinations quickly, efficiently, comfortably and easily to reach. The Banjarbakula Bus Rapid Transit program was created by the South Kalimantan Provincial Transportation Service to meet the increasing need for mass transportation. This program is a modern way of mass transportation that is efficient, comfortable, safe and on time.*

*The research method used is a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data processing techniques for data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The results of the research and discussion show that the quality of BRT (Bus Rapid Transit) Banjarbakula Banjarmasin City services is running quite well. In the dimensions of Tangible (Tangible), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Guarantee), and Empathy (Empathy), which include cleanliness & beauty of buses, security & safety of passengers, friendliness & politeness of officers and handling of passenger complaints, it has gone quite well. Meanwhile, the Reliability dimension is still not good due to inaccurate timing & unclear information provided. The inhibiting factor in Banjarbakula BRT services is the lack of available Banjarbakula BRT fleets.*

*Suggestions that can be given to improve the quality of Banjarbakula BRT (Bus Rapid Transit) Services in Banjarmasin City include: (1) increasing the number of Banjarbakula BRT fleets in operation; (2) rejuvenate or update the design of the Banjarbakula BRT fleet; (3) developing a better information system for passengers, including creating a mobile application that provides real-time information about bus schedules, routes and arrival times.*

**Keywords:** *Service Quality, Bus Rapid Transit*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT telah menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan BRT (*Bus Rapid Transit*) Banjarbakula Kota Banjarmasin”**. Adapun penelitian ini ditujukan sebagai pemenuhan syarat untuk mendapatkan gelar Strata Tingkat 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya peneliti mengalami beberapa hambatan, tantangan, serta kesulitan. Namun, karena adanya bantuan dari berbagai pihak yang mendukung, membimbing, dan mengarahkan, kesulitan tersebut berhasil dilewati dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

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

4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan juga sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang terus memberikan dukungan dan arahan kepada penulis.
6. Bapak Sugiannor, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah berkenan meluangkan waktunya memberi arahan serta saran hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Ibu Anjani, S.AP, M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang telah berkenan meluangkan waktunya memberi arahan serta saran hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan bimbingan saat perkuliahan.
9. Seluruh pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan yang sudah membantu penulis dalam mengumpulkan data-data dan informasi yang digunakan untuk penyelesaian skripsi ini.
10. Orang tua dan adik penulis, sebagai pendorong dan motivator utama bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Semua teman-teman yang tergabung dalam Grup Barudak Los Santos yakni Fathur, Ilmi, Riza, Erfan, Dzikri, Dayat, Yusuf, Pedry, Gunawan, Rizal, Wildan,

dan Saukani. dan seseorang yang pernah singgah yang namanya tidak bisa penulis sebutkan yang telah memberikan dukungan.

12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan yang berarti.

**Banjarmasin, 18 Juni 2024**

**Penulis,**

**Aliffathur Primasdanu**  
**2010411310033**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Konsep Teoritis.....	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	17
2.2.2 Fungsi Pelayanan Publik.....	18
2.2.3 Standar Pelayanan Publik .....	19
2.2.4 Definisi Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.5 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.6 Indikator Kualitas Pelayanan .....	22
2.2.7 Definisi Transportasi Publik .....	25
2.2.8 Standar Transportasi Publik.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	28
3.1 Pendekatan Penelitian.....	28
3.2 Tipe Penelitian .....	29
3.3 Lokasi Penelitian .....	29
3.4 Sumber Data dan Instrumen .....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6 Pengolahan Data.....	33

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	36
4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	36
4.1.1 Kondisi Wilayah Kota Banjarmasin .....	36
4.1.2 Kondisi Geografis Kota Banjarmasin .....	37
4.1.3 Kondisi Demografis Kota Banjarmasin .....	38
4.1.4 Profil Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan .....	38
4.1.5 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan.....	40
4.1.6 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan	40
4.1.7 Tugas Dan Fungsi Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan ..	41
4.2 Uraian Temuan Penelitian .....	45
4.2.1 Kualitas Pelayanan BRT ( <i>Bus Rapid Transit</i> ) Banjarbakula Kota Banjarmasin .....	45
4.2.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan BRT ( <i>Bus Rapid Transit</i> ) Banjarbakula Kota Banjarmasin .....	58
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b> .....	60
5.1 Analisis Temuan Penelitian .....	60
5.1.1 Kualitas Pelayanan BRT ( <i>Bus Rapid Transit</i> ) Banjarbakula Kota Banjarmasin .....	60
5.1.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan BRT ( <i>Bus Rapid Transit</i> ) Banjarbakula Kota Banjarmasin .....	69
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	72
6.1 Kesimpulan.....	72
6.2 Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk (Jiwa) Kota Banjarmasin Tahun 2020-2022 .....	2
Tabel 1.2 Halte BRT Banjarbakula .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	33
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Banjarmasin .....	38
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk (jiwa) Kota Banjarmasin Tahun 2020-2022.....	38
Tabel 4.3 Matriks Analisis Hasil Penelitian .....	56
Tabel 5.1 Matriks Analisis Pembahasan.....	69

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Jumlah Data Kendaraan POLDA Kalimantan Selatan.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	27
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kota Banjarmasin.....	37
Gambar 4.2 Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan.....	40
Gambar 4.3 Sturktur Organisasi Dinas Perhubungan Kalimantan Selatan.....	41