

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang pada Pelayanan Transjatim Menggunakan Metode Pendekatan *Fenomenologis*: Studi Kasus Transjatim Koridor VII Lamongan

Zildjian Aura Dewa Saldana¹, Nola Riwiwobo², Wahyu Tri Prambudi³

Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Institusi Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan, Indonesia

dewa.saldana19@gmail.com¹, n.riwiwobo.ad.la@gmail.com², wahyuprambudi97@gmail.com³

Kata Kunci:

*Kepuasan Penumpang,
Kualitas Pelayanan,
Fenomenologis.*

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengalaman dan tingkat kepuasan penumpang Transjatim Koridor VII Lamongan akibat munculnya kendala keterlambatan bus serta minimnya informasi jadwal. Melalui metode kualitatif berpendekatan *fenomenologis* yang menggabungkan observasi lapangan dan wawancara mendalam, data dianalisis secara tematis untuk menggali pemaknaan subjektif pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penumpang berada pada kategori puas, terutama didorong oleh kenyamanan fisik armada dan keterjangkauan tarif tiket. Namun, ketidakpastian waktu keberangkatan dan keterbatasan informasi layanan tetap menjadi kelemahan utama. Oleh karena itu, perbaikan ketepatan jadwal, transparansi informasi, dan konsistensi pelayanan menjadi prioritas utama demi meningkatkan kualitas transportasi publik di Kabupaten Lamongan secara berkelanjutan.

Keyword:

*Passenger Satisfaction,
Service Quality,
Phenomenology.*

Abstract

This study analyzes the experiences and satisfaction levels of Transjatim Corridor VII Lamongan passengers due to bus delays and limited schedule information. Using a qualitative method with a phenomenological approach that combines field observations and in-depth interviews, the data is thematically analyzed to explore users' subjective meanings. The results show that passengers are generally satisfied, mainly driven by the physical comfort of the fleet and affordable ticket prices. However, uncertainty about departure times and limited service information remain the main weaknesses. Therefore, improving schedule accuracy, information transparency, and service consistency should be top priorities to sustainably enhance public transportation quality in Lamongan Regency.

Information Production:

© 2026 by the authors of this article. This work is licensed under an Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)



PENDAHULUAN

Transportasi umum merupakan tulang punggung mobilitas masyarakat modern yang berdampak langsung pada sektor ekonomi, sosial, dan budaya. Sistem transportasi memiliki satu kesatuan definisi yang terdiri atas sistem, yakni bentuk keterikatan dan keterkaitan antara satu dengan yang lain dalam tatanan yang terstruktur, serta transportasi, yakni kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Dari dua pengertian di atas. Sistem transportasi dapat diartikan sebagai bentuk keterkaitan dan keterikatan yang integral antara berbagai variabel dalam suatu kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam sistem transportasi terdapat 2 (dua) aspek yang sangat penting, yakni aspek sarana dan aspek prasarana. Selain itu, sumber yang masih berbahan baku harus diproses melalui tahapan produksi yang lokasinya juga tidak selalu ada di lokasi manusia sebagai konsumennya (Putu Decy Arwini & Made Juniastira, 2023). Kesenjangan antara jarak lokasi sumber, lokasi produksi dan lokasi konsumsi inilah yang melahirkan adanya kebutuhan transportasi barang atau logistik. Menurut penelitian (Wijaya, 2026) dalam Jurnal Transportasi, peningkatan kualitas transportasi umum di daerah perkotaan terbukti mampu menurunkan ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi dan memperbaiki efisiensi mobilitas harian.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur meluncurkan Bus TransJatim Koridor VII (Terminal Lamongan – Dukun Gresik – Terminal Paciran) sepanjang ±46,5 km dengan 14 armada operasional. Layanan ini menjadi moda vital mobilitas harian pelajar, pekerja, dan masyarakat pesisir utara dengan tarif terjangkau (Rp5.000 umum / Rp2.500 pelajar). Evaluasi awal menunjukkan masih tingginya keluhan pengguna terkait ketepatan waktu (*headway*), kenyamanan armada, kondisi halte, dan jumlah armada yang terbatas (Dishub Jatim, 2023). Mayoritas studi kepuasan transportasi berfokus pada wilayah metropolitan dengan metode kuantitatif statistik

murni. Berdasarkan hasil evaluasi awal masih terdapat beberapa ketidaksesuaian layanan yang didapatkan penumpang seperti keterlambatan, ketidaknyamanan armada, kondisi halte, dan minimnya rasa aman yang mana berdampak langsung pada penurunan tingkat kepuasan serta minat masyarakat dalam memanfaatkan transportasi publik. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan kinerja aktual yang perlu dievaluasi lebih lanjut.



Gambar 1. Bus Trans Jatim Koridor VII Lamongan
(Sumber : Observasi peneliti, 2025)

Keberhasilan sistem transportasi publik sangat bergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi ekspektasi pengguna. Manajemen transportasi dan logistik menegaskan bahwa kepuasan pelanggan dalam transportasi publik sangat dipengaruhi oleh dimensi kualitas seperti ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, serta perilaku petugas (Rahma & Putri, 2022). Untuk menggali persepsi tersebut secara komprehensif, pendekatan *fenomenologis* menjadi metode yang relevan karena mampu menguraikan *lived experiences*, faktor emosional, dan interaksi subjektif pengguna yang tidak terjangkau oleh instrumen kuantitatif konvensional (Ariansyah et al., 2025). Dalam konteks Program Bus TransJatim—khususnya Koridor VII Lamongan—evaluasi berbasis fenomenologi ini krusial mengingat masih ditemukannya keluhan terkait fasilitas halte, ketepatan waktu, dan kenyamanan bus (Dishub Jatim, 2023), sehingga perbaikan layanan dapat dirumuskan secara lebih tepat sasaran.



Gambar 2. Rute dan titik jemput Transjatim koridor VII Terminal Lamongan Dukun (Gresik) Menuju Terminal Paciran
(Sumber: Di olah peneliti, 2025)

TransJatim Koridor VII berfungsi sebagai penghubung utama antara pusat kota Lamongan dan daerah sekitarnya. Koridor ini merupakan bagian dari sistem Bus TransJatim, yaitu jaringan transportasi publik massal yang dirancang untuk meningkatkan konektivitas antar kabupaten di Jawa Timur, memperkuat aksesibilitas masyarakat, serta mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Rutenya dimulai dari Terminal Lamongan, GOR Lamongan, Perumnas Made, Plembon, UNISDA, Karanggeneng, Dukun Gresik, dan Terminal Paciran.

Terdapat puluhan titik pemberhentian sepanjang koridor (laporan menyebut +31 titik pemberhentian, 38 halte atau total 45 titik tergantung penghitungan termasuk halte kecil). Meskipun memiliki skema operasional dan efisiensi rute yang terstruktur, kajian akademis terkait tingkat kepuasan dan persepsi pengguna di koridor ini masih sangat terbatas, sehingga evaluasi berbasis responsivitas kebutuhan masyarakat menjadi sangat krusial.



Gambar 3. Bus Trans Jatim Koridor VII Akan Dukung Mobilitas Masyarakat
(Sumber: Instagram @lamongankab, 2025)

Bus TransJatim Koridor VII memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat Lamongan. Namun, masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan pengguna dan kinerja aktual, terutama pada keterbatasan armada yang berdampak pada panjangnya waktu tunggu, isu ketepatan waktu, kenyamanan bus, fasilitas halte, serta pelayanan petugas. Menganalisis tingkat kepuasan penumpang, memetakan atribut pelayanan yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki, serta memberikan rekomendasi berbasis data empiris bagi pengelola layanan dan pemerintah daerah. Penelitian ini mengisi celah (*gap*) tersebut dengan berfokus pada area antar-wilayah daerah (Lamongan–Gresik) menggunakan pendekatan *fenomenologis* dimana ini digunakan untuk menggali *lived experiences* (pengalaman subjektif, emosi, harapan, dan interaksi nyata) pengguna secara komprehensif. Mengisi celah akademis (*research gap*) karena mayoritas studi transportasi umum terdahulu berfokus di wilayah metropolitan (seperti Jakarta, Bandung, atau Surabaya), sedangkan kajian di wilayah non-metropolitan/daerah seperti Lamongan masih sangat terbatas. Layanan yang optimal diharapkan meningkatkan loyalitas penumpang dan mendorong *modal shift* yang sejalan dengan visi mobilitas ramah lingkungan dan inklusif.

Kepuasan didefinisikan sebagai perbandingan antara persepsi kinerja aktual layanan dengan ekspektasi awal pengguna (*Expectation-Confirmation Theory*). Kepuasan tercapai apabila kinerja memenuhi atau melampaui ekspektasi (Hidayat & Fitria, 2022). Teori kepuasan modern menekankan pemisahan antara dimensi kognitif (penilaian rasional terhadap kinerja teknis, seperti ketepatan waktu) dan dimensi afektif (respon emosional subjektif, seperti kenyamanan dan rasa aman). Diferensiasi ini penting agar intervensi manajerial dapat dirumuskan secara presisi, baik melalui perbaikan teknis operasional maupun peningkatan kualitas interaksi petugas. Melalui pendekatan kualitatif *fenomenologis*, kedua ranah kepuasan ini dapat dipetakan secara mendalam untuk menentukan arah kebijakan perbaikan layanan yang komprehensif.

Kualitas Pelayanan Transportasi Publik merupakan tingkat keunggulan layanan dalam memenuhi atau melampaui harapan pengguna secara konsisten. Terdapat dua dimensi utama dalam kualitas pelayanan transportasi publik yakni dimensi klasik yang meliputi *Reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Kedua ada dimensi spesifik transportasi yang meliputi Ketepatan waktu, keamanan, kenyamanan, serta *affordability* (Sari & Wahyudi, 2022). Kualitas pelayanan terbentuk dari interaksi dinamis antara harapan dan realitas. Pengukurannya memerlukan eksplorasi kualitatif (observasi dan wawancara) untuk menangkap makna lokal pengguna serta mengidentifikasi *gap* prioritas perbaikan yang berorientasi pada akar masalah (*problem-driven*).

Untuk memahami persepsi pengguna secara mendalam, kepuasan penumpang didekati melalui kacamata fenomenologi. Pendekatan kualitatif ini berfokus pada eksplorasi pengalaman hidup (*lived experience*) dan proses pemaknaan individu terhadap pelayanan yang diterima (Yuliana & Prasetyo, 2024). Dalam studi Transjatim Koridor VII Lamongan, fenomenologi tidak mengukur kepuasan melalui angka atau

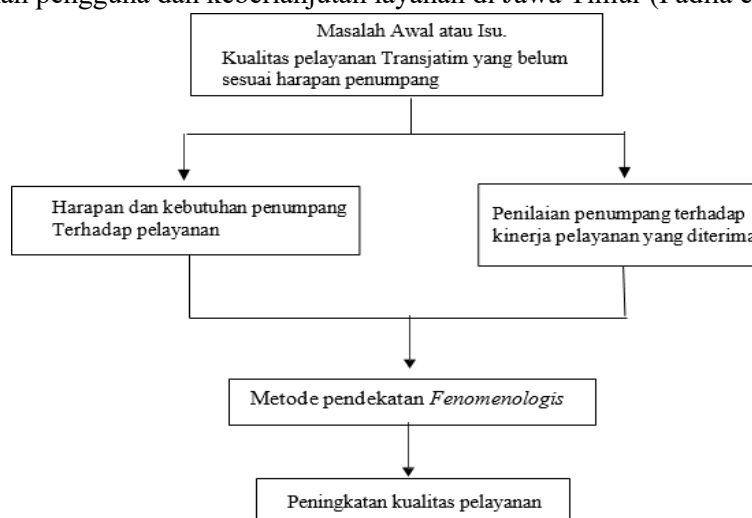
perbandingan statistik, melainkan menggali alasan, perasaan, persepsi, dan refleksi subjektif penumpang. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengungkap aspek-aspek pelayanan yang dianggap paling bermakna (*meaningful*) serta mengidentifikasi titik-titik kendala operasional berdasarkan pengalaman nyata pengguna di lapangan.

Meskipun berfokus pada pengalaman subjektif individu, penelitian *fenomenologis* tetap dilaksanakan secara terstruktur dan sistematis. Pelaksanaan metode ini diawali dengan penentuan informan secara kontekstual yang mencakup variasi pengguna berdasarkan jam perjalanan, frekuensi penggunaan, dan tujuan rute Transjatim Koridor VII Lamongan. Melalui tahapan-tahapan yang ada, kualitas pelayanan dipahami sebagai proses perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) yang dinamis melalui siklus pengukuran, intervensi, evaluasi, dan pendekatan adaptif guna mendukung perumusan kebijakan transportasi publik yang tepat sasaran (Hidayat & Fitria, 2022).

Penelitian terdahulu memberikan dasar penting bagi pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi sering kali menyisakan celah atau *research gap* akibat keterbatasan desain, metode, maupun variabel eksternal yang belum terkontrol (Ajemba & Arene, 2022). Identifikasi *gap* penelitian menjadi sangat krusial untuk memastikan bahwa studi yang dilakukan memiliki kontribusi yang jelas, relevan, serta mampu memusatkan perhatian pada kekosongan pengetahuan guna pengembangan teori dan praktik secara nyata. Dalam konteks evaluasi pelayanan Transjatim Koridor VII Lamongan, keberadaan *research gap* tercermin dari dominasi indikator evaluasi kuantitatif semata, seperti ketepatan waktu, jumlah armada, dan volume penumpang, sementara pengalaman subjektif pengguna layanan belum dieksplorasi secara mendalam.

Pendekatan *fenomenologis* hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menggali makna, persepsi, dan refleksi subjektif penumpang mengenai kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, keterjangkauan tarif, hingga interaksi dengan petugas yang tidak terekam dalam survei angka. Selain itu, terdapat *gap* praktis dan metodologis di mana rekomendasi dari studi-studi terdahulu sering kali sulit diimplementasikan secara langsung oleh dinas terkait. Penelitian ini menjembatani celah tersebut dengan mengintegrasikan data *fenomenologis*, data operasional Dinas Perhubungan, serta hasil wawancara dengan pemangku kepentingan untuk menghasilkan rekomendasi kebijakan lokal yang terukur dan aplikatif (Fadila et al., 2025).

Di samping itu, terdapat *gap* demografis dan kontekstual yang signifikan, mengingat Koridor VII Lamongan memiliki karakteristik wilayah pesisir serta pola mobilitas yang berbeda dibandingkan koridor kota besar lainnya. Perbedaan ini menuntut adanya adaptasi instrumen pengukuran yang mampu mengakomodasi indikator perjalanan non-harian, kebutuhan kelompok pelajar dan pekerja, hingga keterkaitannya dengan aksesibilitas pelabuhan. Dengan demikian, penelitian ini tidak sekadar melakukan replikasi, melainkan melakukan adaptasi kontekstual yang esensial untuk mendukung perbaikan kualitas pelayanan transportasi publik pada kebutuhan pengguna dan keberlanjutan layanan di Jawa Timur (Fadila et al., 2025).



Gambar 4. Kerangka Berfikir
(Sumber: Di olah peneliti, 2025)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dan kuantitatif yang memilih tujuan utama untuk menggambarkan secara terperinci persepsi dan pengalaman penumpang. Terhadap layanan Transjatim dengan upaya besar untuk membangun teori baru, fokusnya (siapa, apa, di mana, dan bagaimana). Pada

pengalaman pengguna. Literatur metodologis terkini menegaskan bahwa desain kualitatif deskriptif sangat sesuai ketika tujuan penelitian adalah menghasilkan deskripsi yang dekat dengan data dan mudah dipahami pembuat kebijakan atau operator layanan (Villamin et al., 2024). Penelitian ini dilaksanakan pada rute Transjatim Koridor VII di wilayah Lamongan, Jawa Timur. Lokasi spesifik wawancara adalah di dalam bus Koridor VII. Wawancara diambil dari penumpang yang naik turun di koridor VII tersebut. Koridor VII dipilih karena karakteristiknya (misalnya frekuensi rute, beban penumpang, durasi perjalanan antarkota atau antarkabupaten di wilayah Lamongan).

Objek penelitian ini adalah pelayanan Transjatim pada Koridor VII Lamongan. Dalam konteks kepuasan penumpang dengan atribut-atribut yang diukur melalui metode *fenomenologis*. Serta kondisi operasional nyata (misalnya kondisi bus, jadwal, kualitas fasilitas halte, interaksi petugas, harga tarif, informasi rute). Adapun subjek penelitian ini adalah penumpang pengguna Transjatim Koridor VII Lamongan ialah penumpang Transjatim. Penelitian ini menggunakan metode wawancara dan menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang mencakup literatur ilmiah, dokumen kebijakan. Penelitian ini menggunakan jenis data deskriptif kualitatif. Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer yang dikumpulkan langsung dari penumpang Transjatim Koridor VII melalui wawancara. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan, dari dokumen resmi Transjatim, publikasi pemerintah daerah (jika tersedia), laporan statistik transportasi jalan (moda bus antar kota dalam provinsi), atau database Dinas Perhubungan lokal (kota atau Kabupaten Lamongan). Menurut (Azzizah, 2025) menjelaskan bahwa analisis konversi data dilakukan melalui proses *coding* untuk menemukan pola dan makna, apabila peneliti ingin memperoleh data numerik dari hasil wawancara, data tersebut harus dianalisis dan dikodekan terlebih dahulu sebelum dihitung secara kuantitatif. Tahapan tersebut dimulai dari *first cycle coding*, dilanjutkan *second cycle coding (pattern coding)*, hingga terbentuk tema yang dapat dihitung secara numerik.

Observasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai fenomena penelitian secara langsung di lapangan. Melalui pengamatan mendalam terhadap aktivitas, perilaku, interaksi sosial, serta kondisi lingkungan operasional Transjatim Koridor VII Lamongan, peneliti dapat menangkap konteks dan kebiasaan yang tidak selalu terungkap melalui narasi verbal informan (Putri & Murhayati, 2022). Data hasil observasi ini berfungsi untuk memperkuat, melengkapi, serta memvalidasi interpretasi data yang diperoleh dari wawancara dan dokumen pendukung lainnya (Nafisa, 2024). Observasi dilakukan pada tanggal 20 Oktober 2025 – 30 November 2025. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan melalui interaksi dialogis dan tanya jawab langsung antara peneliti dengan informan untuk menggali persepsi, pemikiran, sikap, serta pengalaman subjektif mereka (Fadila et al, 2025). Tujuan utama dari wawancara mendalam ini adalah untuk mengakses makna tersembunyi, motivasi, serta refleksi emosional penumpang yang sulit dijangkau melalui metode pengamatan semata. Melalui proses komunikasi tatap muka maupun media pendukung lainnya, peneliti mengajukan serangkaian pertanyaan kontekstual guna memperoleh data kualitatif yang komprehensif untuk menjawab fokus penelitian secara holistik. Pada penelitian ini wawancara dilaksanakan pada tanggal 15 Februari 2026.

Tabel 1. Daftar Informan atau Narasumber

No	Nama	Gender	Domisili	Pekerjaan	Usia	Rute
1	Al Misbakhul Khoir	Pria	Kembangbahu	Wiraswasta	24	Penumpang Koridor VII (Lamongan-Paciran)
2	Devia May Zafirah	Wanita	Wajik	Mahasiswi	21	Penumpang Koridor VII (Lamongan-Paciran)
3	Ahmad Ahzamal Syabani j.	Pria	Paciran	Pembisnis	21	Penumpang Koridor VII (Paciran-Lamongan)
4	Ninik Aryanti Prastya Rini	Wanita	Karangbinangun	Mahasiswi	21	Penumpang Koridor VII (Paciran-Lamongan)

(Sumber: Hasil observasi peneliti, 2026)

HASIL DAN PEMBAHASAN

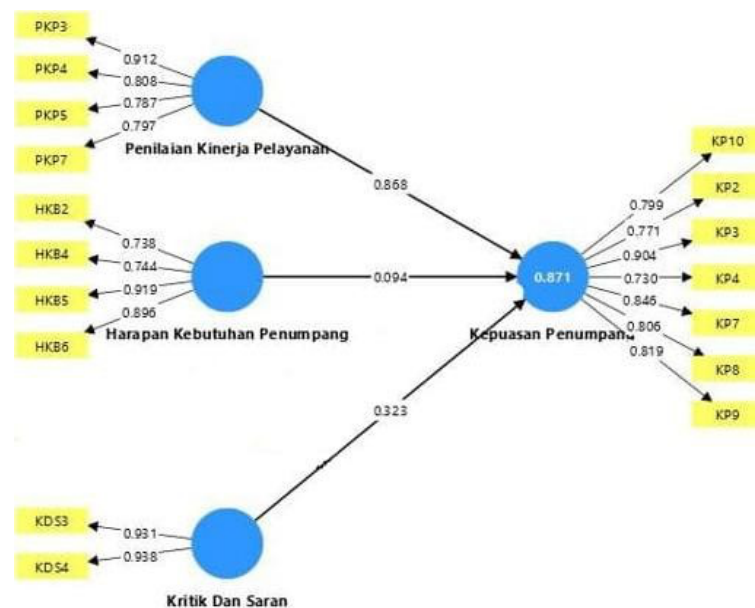
Hasil Uji Instrumen dan Keabsahan Data

Tabel 2. Nilai Validitas *Outer Loading*

HKB2	0.738	Valid
HKB4	0.744	Valid
HKB5	0.919	Valid
HKB6	0.896	Valid
KDS3	0.931	Valid
KDS4	0.938	Valid
KP10	0.799	Valid
KP2	0.771	Valid
KP7	0.846	Valid
KP8	0.806	Valid
KP9	0.819	Valid
PKP3	0.912	Valid
PKP4	0.808	Valid
PKP5	0.787	Valid
PKP7	0.797	Valid

(Sumber: Di olah peneliti, 2026)

Menurut (Hair & Alamer, 2022), suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *outer loading* lebih besar dari 0,70, sedangkan indikator dengan nilai *outer loading* lebih kecil dari 0,70 dinyatakan tidak valid dan perlu dipertimbangkan untuk dihapus atau direvisi.



Gambar 4. Model Pengukuran (*Outer Model*) Penelitian
(Sumber: Di olah peneliti, 2026)

Tabel 3. Nilai Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Relability</i>	Keterangan
Harapan kebutuhan penumpang	0.851	0.916	Reliabel
Kepuasan penumpang	0.839	0.919	Reliabel
Kritik dan saran	0.855	0.857	Reliabel
Penilaian kinerja pelayanan	0.845	0.855	Reliabel

(Sumber: Di olah peneliti, 2026)

Tabel 4. Nilai Validitas Diskriminan (*Cross Loading*)

Item	Harapan Kebutuhan Penumpang	Kepuasan Penumpang	Kritik dan Saran	Penilaian Kinerja Pelayan
HKB2	0.738	0.154	0.236	0.022
HKB4	0.744	0.241	0.299	0.171
HKB5	0.919	0.286	-0.051	0.203
HKB6	0.896	0.370	-0.015	0.262
KDS3	-0.038	0.627	0.931	0.636
KDS4	0.217	0.663	0.938	0.551
KP10	0.172	0.799	0.578	0.615
KP2	0.381	0.771	0.403	0.663
KP7	0.160	0.846	0.708	0.768
KP8	0.317	0.806	0.730	0.631
KP9	0.303	0.819	0.582	0.629
PKP3	0.246	0.825	0.551	0.912
PKP4	0.212	0.745	0.451	0.808
PKP5	0.217	0.623	0.362	0.787
PKP7	0.071	0.752	0.708	0.797

(Sumber: Di olah peneliti, 2026)

Gambar 4. menunjukkan hasil pengujian model pengukuran (outer model) menggunakan SmartPLS 4. Nilai outer loading pada setiap indikator berkisar antara 0,730 sampai 0,938, yang berarti seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen karena memiliki nilai di atas 0,70. Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 2, seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,70, yaitu Harapan Kebutuhan Penumpang (0,851), Kepuasan Penumpang (0,913), Kritik dan Saran (0,855), serta Penilaian Kinerja Pelayanan (0,845). Berdasarkan hasil pengujian *cross loading* pada Tabel 3, seluruh indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruknya masing-masing. Sebagai contoh, indikator HKB5 memiliki nilai *loading* sebesar 0,919 pada variabel Harapan Kebutuhan Penumpang, yang lebih tinggi dibandingkan nilai loading pada variabel lainnya. Demikian pula, Kepuasan Penumpang, Kritik dan Saran, serta Penilaian Kinerja Pelayanan yang menunjukkan nilai loading tertinggi pada konstruk yang diwakilinya. Berdasarkan proses triangulasi, diperoleh kesesuaian informasi mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan Transjatim Koridor VII Lamongan. Sebagian besar informan menyatakan bahwa aspek kenyamanan kendaraan, kebersihan, dan tarif yang terjangkau telah memberikan pengalaman yang positif. Namun demikian, beberapa informan juga mengungkapkan adanya kendala terkait ketepatan waktu kedatangan bus dan kepadatan penumpang pada jam-jam tertentu. Dengan demikian, hasil wawancara, observasi, dan dokumen pendukung menunjukkan informasi yang relatif konsisten. Oleh karena itu, data yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dinyatakan memiliki tingkat kredibilitas yang baik dan layak digunakan sebagai dasar dalam analisis penelitian.

Tabel 5. *Skoring* Persepsi Penumpang

Informan 1										
Ket.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Penilaian Kinerja Pelayanan (PKP)	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3
Informan 2										
Ket.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Penilaian Kinerja Pelayanan (PKP)	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3
Informan 3										
Ket.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Penilaian Kinerja Pelayanan (PKP)	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
Informan 4										
Penilaian Kinerja Pelayanan (PKP)	3	4	4	4	4	5	4	3	2	3

Data diolah peneliti (2026)

Tabel 6. Validitas Diskriminan *Crossloading* Persepsi Penumpang

PKP3	0.246	0.825	0.551	0.912
PKP4	0.212	0.745	0.451	0.808
PKP5	0.217	0.623	0.362	0.787
PKP7	0.071	0.752	0.708	0.797

Data diolah peneliti (2026)

Tabel 7. Nilai Reliabilitas Persepsi Penumpang

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Penilaian kinerja pelayanan	0.845	0.855	Reliabel

Data diolah peneliti (2026)

Tabel 4.7 Nilai Validitas *Outer Loading* Persepsi Penumpang

PKP3	0.912	Valid
PKP4	0.808	Valid
PKP5	0.787	Valid
PKP7	0.797	Valid

Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan hasil skoring wawancara yang telah dikonversi ke data numerik, persepsi penumpang terhadap atribut pelayanan Bus TransJatim Koridor VII Lamongan menunjukkan skor 3 (cukup) dan 4 (baik), Hasil tersebut mengindikasikan bahwa atribut pelayanan yang dimiliki Bus TransJatim, seperti kondisi armada, kenyamanan fasilitas, kebersihan, keamanan, kemudahan akses, serta pelayanan petugas, secara umum telah memberikan pengalaman yang positif bagi penumpang.

Tabel 8. Atribut Pelayanan Yang Perlu Perbaikan

Informan 1										
Ket.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kritik dan Saran	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3
Informan 2										
Ket.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kritik dan Saran	3	3	3	3	4	2	2	3	3	5
Informan 3										
Ket.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kritik dan Saran	2	4	4	4	4	2	5	5	5	5
Informan 4										
Ket.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kritik dan Saran	3	3	3	3	3	2	5	5	4	5

Data diolah peneliti (2026)

Tabel 9. Validitas Diskriminan *Crossloading* Atribut Pelayanan Yang Perlu Perbaikan

KDS3	0.038	0.627	0.931	0.636
KDS4	0.217	0.663	0.938	0.551

Data diolah peneliti (2026)

Tabel 10. Nilai Reliabilitas Atribut Pelayanan Yang Perlu Perbaikan

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Kritik dan saran	0.855	0.857	Reliabel

Data diolah peneliti (2026)

Tabel 11. Nilai Validitas *Outer Loading* Atribut Pelayanan Yang Perlu Perbaikan

KDS3	0.931	Valid
KDS4	0.938	Valid

Data diolah peneliti (2026)

Secara keseluruhan, hasil pendekatan *fenomenologis* menunjukkan bahwa pelayanan Bus TransJatim Koridor VII Lamongan telah memberikan pengalaman yang positif kepada penumpang dengan rentang skor 4 (baik) – 5 (sangat baik). Namun, pada aspek ketepatan waktu keberangkatan masih menjadi aspek yang paling membutuhkan perhatian karena, masih sering terjadi keterlambatan sehingga memengaruhi sedikit persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan.

Hasil Penelitian Berdasar Metode Fenomologis

Metode *fenomenologis* merupakan pendekatan penelitian kualitatif yang bertujuan memahami pengalaman hidup (*lived experience*) serta makna yang diberikan individu terhadap suatu fenomena. Dalam penelitian ini, fenomena yang dikaji adalah pengalaman penumpang saat menggunakan layanan bus TransJatim Koridor VII Lamongan. Dari hasil wawancara terhadap beberapa penumpang, sebagian besar memberikan tanggapan bahwa aspek ketepatan waktu masih menjadi kelemahan layanan TransJatim Koridor VII Lamongan. Salah satu informan menyampaikan, "Saya merasa bus masih sering terlambat, terutama pada jam-jam sibuk sehingga waktu perjalanan menjadi kurang pasti". Informan lain juga mengungkapkan, "Bus ini jadwal keberangkatannya belum konsisten, sehingga saya kesulitan memperkirakan waktu tiba di tujuan". Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sari & Wahyudi, 2022) yang menyatakan bahwa *reliability* (keandalan), khususnya ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, merupakan salah satu dimensi utama kualitas pelayanan transportasi publik yang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Penumpang sebagian besar menyatakan bahwa aspek kenyamanan layanan TransJatim Koridor VII sudah cukup baik. Salah satu informan menyampaikan Bus ini memiliki fasilitas yang cukup baik, seperti AC yang berfungsi dengan baik sehingga perjalanan terasa lebih nyaman, meskipun terkadang bus menjadi padat pada jam-jam tertentu". Selain itu, terdapat penumpang yang berpendapat bahwa "Bus ini masih layak digunakan karena armadanya dalam kondisi baik dan tarifnya terjangkau". Meskipun demikian, beberapa responden juga mengungkapkan bahwa tingkat kenyamanan akan berkurang ketika bus dalam kondisi penuh atau mengalami keterlambatan. Temuan ini menunjukkan bahwa kenyamanan penumpang dipengaruhi oleh

kondisi fisik armada, fasilitas yang tersedia, serta situasi operasional selama perjalanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Hidayat & Fitria, 2022) yang menyatakan bahwa kenyamanan merupakan salah satu faktor utama yang membentuk kepuasan pengguna transportasi umum.

Dari hasil wawancara terhadap beberapa penumpang, sebagian besar menyatakan bahwa aspek keamanan layanan TransJatim Koridor VII Lamongan sudah tergolong baik. Salah satu informan mengungkapkan, "Saya merasa aman menggunakan TransJatim karena kondisi bus masih baik dan selama perjalanan tidak pernah mengalami gangguan yang membahayakan penumpang". Temuan ini menunjukkan bahwa keamanan menjadi salah satu aspek yang memberikan pengalaman positif dan berkontribusi terhadap kepuasan penumpang dalam menggunakan layanan TransJatim Koridor VII Lamongan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Yuliana & Prasetyo, 2024) yang menyatakan bahwa keamanan merupakan salah satu dimensi penting kualitas pelayanan transportasi publik yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Hasil Representasi

Tabel 12. Representasi

Studi Literatur	Analisis Instrumen	Analisis Fenomenologis	Temuan Peneliti
Berdasarkan hasil studi literatur, aspek yang memengaruhi kepuasan penumpang meliputi kenyamanan, ketepatan waktu, keamanan, tarif, dan interaksi petugas. Penelitian (Hidayat & Fitria, 2022), (Yuliana & Prasetyo, 2024), serta (Ariansyah et al., 2025) menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna transportasi publik. Oleh karena itu, aspek tersebut dijadikan dasar dalam penyusunan instrumen wawancara dan analisis <i>fenomenologis</i> pada penelitian ini.	Hasil analisis instrumen menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan wawancara telah mewakili setiap indikator penelitian sehingga mampu menggali pengalaman penumpang secara mendalam sesuai pendekatan <i>fenomenologis</i> .	Hasil analisis <i>fenomenologis</i> menunjukkan bahwa penumpang umumnya merasa puas terhadap kenyamanan, keamanan, tarif, dan interaksi petugas, sedangkan ketepatan waktu masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan karena paling banyak dikeluhkan oleh informan.	Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan penumpang TransJatim Koridor VII Lamongan dipengaruhi oleh kenyamanan, keamanan, tarif, dan pelayanan petugas yang dinilai baik. Namun, ketepatan waktu masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan.

Hasil Penelitian Berdasarkan Wawancara

Secara umum, tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan Transjatim Koridor VII Lamongan berada pada kategori cukup puas. Penilaian positif penumpang didorong oleh aspek tarif yang sangat terjangkau, yaitu Rp5.000 untuk umum dan Rp2.500 untuk pelajar atau mahasiswa, kondisi fisik bus yang bersih serta dilengkapi pendingin udara (AC) yang berfungsi baik, kemudahan aksesibilitas halte, dan sikap petugas lapangan yang ramah serta responsif saat membantu proses naik-turun penumpang.

Meski demikian, terdapat sejumlah kendala operasional yang secara signifikan mengurangi kenyamanan dan kepuasan pengguna. Kendala utama yang dirasakan oleh seluruh informan adalah kerap terjadinya keterlambatan bus, terutama pada jam-jam sibuk, yang menyebabkan ketidakpastian waktu perjalanan. Ketiadaan informasi jadwal yang jelas dan konsisten semakin menyulitkan penumpang dalam merencanakan perjalanan mereka. Selain itu, tingkat kenyamanan fisik terbukti menurun secara drastis ketika kondisi bus berada dalam keadaan sangat padat atau *overcrowded*.

Dari sudut pandang kualitas pelayanan, Transjatim Koridor VII Lamongan unggul pada dimensi fisik dan keramahan petugas, tetapi masih lemah pada dimensi keandalan dan ketepatan waktu. Pengalaman para penumpang menunjukkan bahwa kepuasan yang mereka rasakan bersifat kontekstual. Keterjangkauan tarif serta kenyamanan fasilitas fisik menjadi faktor kompensasi utama yang membuat penumpang tetap memilih layanan ini dan cenderung memaklumi berbagai kekurangan operasional yang ada.

Pembahasan

Analisis Kepuasan Penumpang dan Kualitas Pelayanan Transportasi Publik

Tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan Transjatim Koridor VII Lamongan tergolong cukup baik karena telah memenuhi kebutuhan dasar pengguna melalui kenyamanan kendaraan, kebersihan, keamanan, dan tarif yang terjangkau. Berdasarkan *Expectation Confirmation Theory*, kepuasan ini tercipta akibat adanya kesesuaian antara harapan dan realisasi kinerja layanan, khususnya pada fasilitas armada dan

aspek keterjangkauan biaya (Hidayat & Fitria, 2022). Ditinjau dari konsep *SERVQUAL*, dimensi bukti fisik (*tangibles*) dan empati (*empathy*) telah terpenuhi dengan sangat baik melalui armada yang bersih, fasilitas yang nyaman, serta keramahan petugas lapangan. Kendati demikian, kepuasan pengguna belum mencapai tingkat optimal akibat adanya ketidaksesuaian pada dimensi keandalan (*reliability*). Kerap terjadinya keterlambatan jadwal bus serta kondisi padat penumpang pada jam sibuk menjadi kendala utama yang sejalan dengan temuan (Sari & Wahyudi, 2022) mengenai krusialnya ketepatan waktu dalam menentukan kualitas transportasi publik.

Analisis Makna Pengalaman Penumpang (Pendekatan *Fenomenologis*)

Melalui pendekatan *fenomenologis*, pengalaman penumpang terbukti bersifat subjektif dan tidak hanya dibentuk oleh kondisi fisik layanan, melainkan oleh pemaknaan pribadi terhadap pengalaman perjalanan mereka. Kenyamanan armada, tarif murah, dan kemudahan akses diresapi sebagai pengalaman positif, sedangkan keterlambatan serta kepadatan penumpang dipahami sebagai kendala operasional. Meskipun terdapat kekurangan dari sisi efisiensi waktu, sebagian besar penumpang menunjukkan sikap toleransi dan tetap memaklumi hal tersebut. Keterikatan ini dipicu oleh persepsi nilai (*perceived value*), di mana manfaat ekonomi dan kenyamanan fisik yang diperoleh dirasakan lebih besar daripada hambatan operasional yang dihadapi di lapangan.

Urgensi dan Implikasi Penelitian

Penelitian ini memiliki urgensi tinggi karena mampu melengkapi evaluasi operasional kuantitatif yang selama ini mendominasi melalui penggalan pengalaman subjektif penumpang secara mendalam. Implikasi praktis dari temuan ini memberikan masukan konkret bagi pengelola Transjati dan Dinas Perhubungan untuk memprioritaskan perbaikan sistem ketepatan waktu serta penataan kapasitas penumpang guna mendorong minat masyarakat Lamongan dalam memanfaatkan transportasi publik. Sementara itu, secara akademis, hasil penelitian ini menjadi referensi penting bagi pengembangan studi kepuasan transportasi publik berbasis metode kualitatif kontekstual pada wilayah operasional yang lebih luas.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Transjati Koridor VII Lamongan secara umum berada pada kategori puas. Penilaian positif pengguna ditopang oleh kinerja pelayanan yang baik pada aspek kenyamanan perjalanan dan keterjangkauan tarif. Meskipun demikian, ketepatan waktu operasional dan kepastian jadwal perjalanan masih menjadi kelemahan utama yang secara signifikan memengaruhi persepsi kualitas layanan. Mengingat harapan dan kebutuhan utama penumpang berfokus pada efisiensi waktu, kenyamanan, serta ketersediaan informasi yang jelas, prioritas perbaikan ke depan perlu difokuskan pada peningkatan ketepatan waktu, penyediaan informasi jadwal yang akurat, penambahan armada bus, serta pengelolaan kepadatan penumpang guna mewujudkan pelayanan yang selaras dengan ekspektasi pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, pengelola Transjati direkomendasikan untuk memprioritaskan peningkatan ketepatan waktu dan konsistensi jadwal melalui evaluasi sistem operasional keberangkatan, terutama pada jam sibuk. Upaya ini perlu didukung dengan penambahan armada di waktu-waktu padat guna mengurangi penumpukan penumpang, serta penerapan sistem informasi jadwal secara *real-time* berbasis aplikasi atau papan elektronik di halte. Di samping itu, kualitas fasilitas armada dan kebersihan kendaraan yang sudah dinilai baik harus terus dipertahankan sebagai keunggulan utama layanan. Sementara itu, Pemerintah Daerah diharapkan dapat memberikan dukungan berkelanjutan dari segi kebijakan, penyediaan infrastruktur penunjang, dan pengawasan operasional agar kualitas pelayanan Transjati Koridor VII Lamongan dapat terus berkembang secara efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Ajemba, M. N., & Arene, E. C. (2022). *Research gaps for future research and their identification*. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 16(01), 575–579.
- Ariansyah, M. A., & Hakimah, E. N. (2025). *Phenomenological study in the practice of increasing customer satisfaction based on the dimensions of service quality at Enggal Laris Building Materials Store*. *Proceeding Kilisuci International Conference on Economic & Business*, 3, 243–255.
- Azzizah, U. A. (2025). Teknik Analisis Data Penelitian Pendidikan Agama Islam: Analisis Kualitatif (Coding dan Tematik) dan Kuantitatif (Kuesioner/Skala) serta Uji Ahli
- Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur. (2023). Laporan Evaluasi Pelayanan Bus TransJati Tahun 2023
- Fadila, F., Safriani, S., Eliana, E., & Khaddafi, M. (2025). Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: Wawancara. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(7), 13446–13449.

<https://jicnusanantara.com/index.php/jiic/article/view/4377>

- Hidayat, R., & Fitria, N. (2022). Studi *fenomenologis* kepuasan penumpang pada layanan bus antarkota. *Jurnal Transportasi Nasional*, 8(2), 101–112.
- Nafisa, R. B. (2024). Observasi Sistematis sebagai Instrumen Pengumpulan Data dalam Penelitian Sosial Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Metodologi Penelitian*, 8(1), 45–56.
- Putri, D. A., Rahman, A., & Suryani, L. (2022). Pengalaman penumpang sebagai indikator kepuasan layanan bus rapid transit. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 9(2), 87–99
- Princess Villamin, Violeta Lopez, Deependra Kaji Thapa, & Michelle Cleary. (2024). *A worked example of qualitative descriptive design: A step-by-step guide for novice and early career researchers*. *Journal of Advanced Nursing*, 81(8), 5181–5195. <https://doi.org/10.1111/jan.16481>
- Sari, D. P., & Wahyudi, T. (2022). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menggunakan pendekatan *fenomenologis*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 145–156.
- Ubaidillah, N. Z., Sa'ad, N. H., Nordin, N. A., Baharuddin, N. N., Ismail, F., & Hassan, M. K. H. (2022). *The Impact of Public Bus Service Quality on the Users' Satisfaction: Evidence from a Developing Asian City*. *Review of Applied Socio-Economic Research*, 23(1), 83-96.
- Wijaya, A. (2026). Analisis strategi pengembangan transportasi berkelanjutan untuk mengurangi kemacetan dan dampak lingkungan di Kota Semarang. *Jurnal Transportasi*, 26(1), 61–68. <https://doi.org/10.26593/jtrans.v26i1.10188.61-68>
- Yuliana, R., & Prasetyo, A. (2024). Studi *fenomenologis* terhadap kepuasan pengguna transportasi publik. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 11(1), 25–38