

**PEMAKNAAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BUS TRANS BATAM**

SKRIPSI



HAMDANI DAHYUFI

NIM: 2205020081

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNG PINANG**

2026

**PEMAKNAAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BUS TRANS BATAM**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan



HAMDANI DAHYUFI

NIM: 2205020081

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNG PINANG

2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

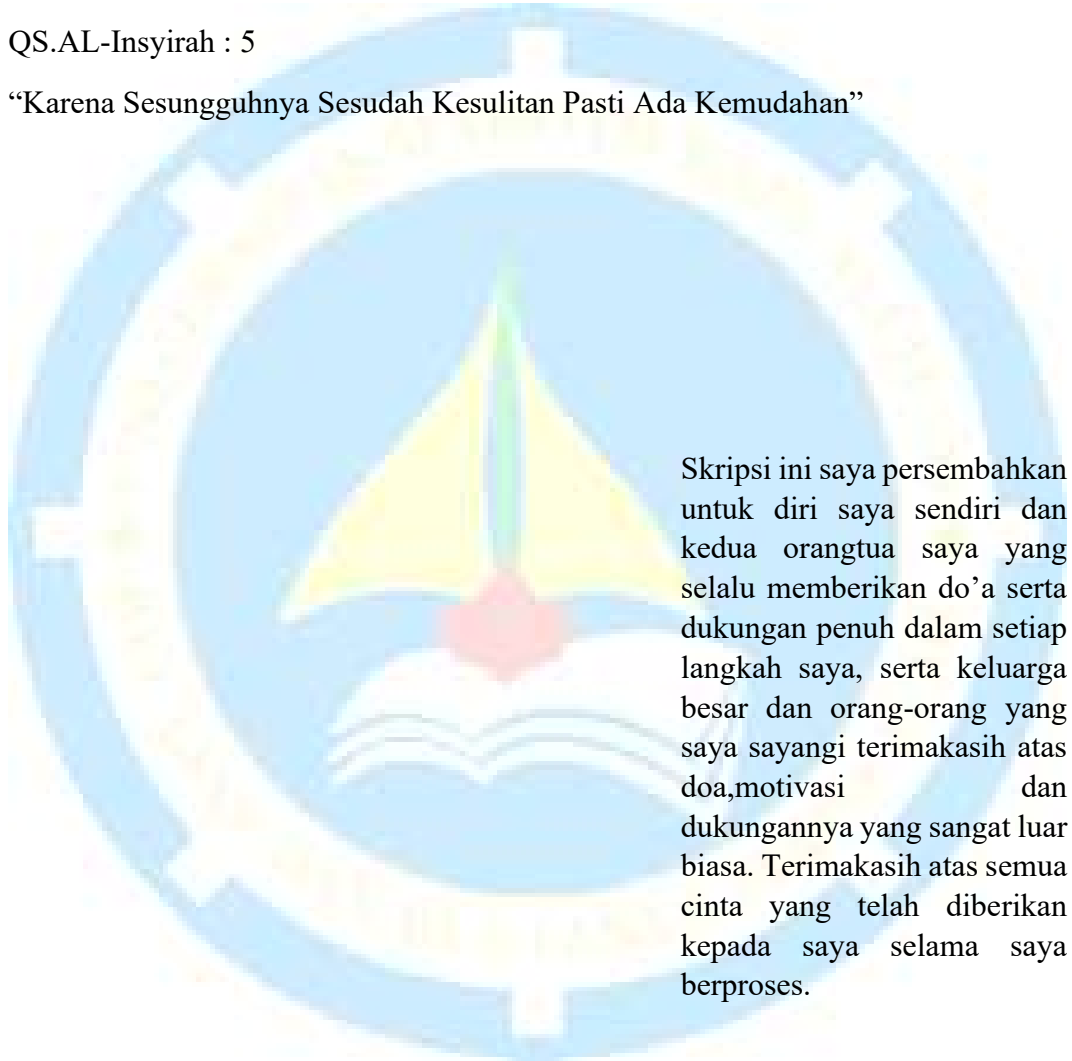
Motto

“Ketika Kamu Ikhlas Menerima Senua Kekecewaan Hidup,Maka Allah Akan Membayar Tuntas Kekecewaanmu dengan beribu-ribu Kebaikan ”

-Ali Bin Abi Thalib

QS.AL-Insyirah : 5

“Karena Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Pasti Ada Kemudahan”



Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri dan kedua orangtua saya yang selalu memberikan do'a serta dukungan penuh dalam setiap langkah saya, serta keluarga besar dan orang-orang yang saya sayangi terimakasih atas doa,motivasi dan dukungannya yang sangat luar biasa. Terimakasih atas semua cinta yang telah diberikan kepada saya selama saya berproses.

PENYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hamdani Dahyufi
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020081
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pemaknaan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Batam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 9 juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,



HAMDANI DAHYUFI

NIM. 2205020081

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Hamdani Dahyufi
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020081
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pemaknaan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Batam

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 29 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji

1. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si. Ketua (.....) NIP. 198703162024212026
2. Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., MPA. Anggota 1 (.....) NIP. 198307022014041002
3. Okky Rizki Azizi, S.Sos., M.A.P. Anggota 2 (.....) NIP. 199110212022031000
4. Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si. Anggota 3 (.....) NIP. 197009132021212005
5. Dedy Afrizal, S.Sos., M.Si., Ph.D. Anggota 4 (.....) NIP. 198605262025061001

Disahkan Oleh:
Dekan,



Disahkan Oleh:
Dekan, Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS.
NIP. 1982070720150410

PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Hamdani Dahyufi
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020081
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pemaknaan Masyarakat Terhadap Kualitas
Pelayanan Bus Trans Batam

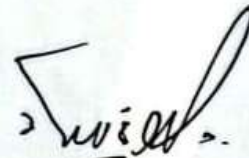
Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 9 Juli 2026
Pembimbing Utama,



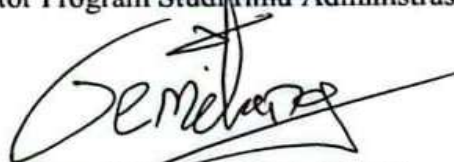
Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., MPA.
NIP. 198307022014041002

Menyetujui, tanggal: 9 Juli 2026
Pembimbing Pendamping,



Okky Rizki Azizi, S.Sos., M.A.P
NIP. 199110212022031000

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Reza Gemilang, S.Si., M.A.B
NIP. 199706182024061002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan Syukur kehadiran Allah SWT berkat Rahmat dan hidayahnya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara di Universitas Maritim Raja Ali Haji. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari tanpa adanya bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak skripsi ini tidak mungkin terselesaikan seperti yang diharapkan. Oleh karena itu dengan hati yang tulus penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dharma Syakti, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.sos., IMAS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Bapak Reza Gemilang, S.Si., M.A.B selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara
4. Bapak Dr.Imam Yudhi Prastya, S.IP., M.P.A selaku dosen pembimbing utama saya yang telah membantu dan memberi arahan dalam penyusunan skripsi ini
5. Bapak Okky Rizki Azizi M.A.P selaku dosen pembimbing pendamping saya yang telah meluangkan waktu mengarahkan saya dalam kepenulisan skripsi sesuai dengan pedoman yang ditetapkan
6. Ibu Dr.Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si sebagai dosen penguji
7. Seluruh dosen dan staf program Ilmu Administrasi Negara yang telah membantu dan membimbing selama perkuliahan
8. Pemangku kepentingan yang telah meluangkan waktu untuk membantu selama penelitian: Dinas Perhubungan, Petugas Trans

Batam dan Para pengguna Trans Batam

9. Mama saya tercinta ibu Epa Satria dan Ayah saya Dahyufidul, cinta pertama saya, pintu surga ku, terimakasih untuk segala dukungan dan doa yang tiada henti untuk kelancaran putranya sehingga dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan, semoga Allah SWT selalu mengiringi kehidupanmu yang barokah, senantiasa diberi kesehatan dan panjang umur
10. Keluarga besar yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan dalam penulisan skripsi
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Milatul Fadhilla. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Terima kasih telah menemani saya dikala suka maupun duka, terima kasih telah tulus memberikan rasa kasih sayang, terima kasih telah mau mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui

Tanjungpinang, 9 juli 2026



Hamdani Dahyufi

PERNYATAAN

PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji ;

Nama : Hamdani Dahyufi
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020081
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pemaknaan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Batam”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 9 juli 2026



Hamdani Dahyufi

NIM.2205020081

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PENYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.2 Kerangka Teori.....	16
2.1.1 Pelayanan Publik	16
2.1.2 Kepuasan Masyarakat.....	18
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4. Definisi Konsep.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan Penelitian	25
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	26

3.2.1 Objek penelitian.....	26
3.2.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Fokus Penelitian	27
3.4 Sumber Data	27
3.4.1 Data Primer.....	27
3.4.2 Data Sekunder.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5.1 Observasi	28
3.5.2 Wawancara	29
3.5.3 Dokumentasi	30
3.6 Informan	30
3.7 Teknik Analisa Data.....	31
3.8 Jadwal Penelitian.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	34
4.1 Deskripsi Objek Dan Lokasi Penelitian	34
4.2 Hasil Penelitian	36
4.2.1 <i>Tangibles</i>	37
4.2.2 <i>Reliability</i>	40
4.2.3 <i>Responsiveness</i>	43
4.2.4 <i>Assurance</i>	46
4.2.5 <i>Empathy</i>	48
4.3 Pembahasan.....	50
4.3.1 <i>Tangibles</i>	50
4.3.2 <i>Reliability</i>	54
4.3.3 <i>Responsiveness</i>	56
4.3.4 <i>Assurance</i>	58
4.3.5 <i>Empathy</i>	60
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	63
5.2.1 Bagi Dinas Perhubungan Kota Batam	63
5.2.2 Bagi Pemerintah Kota Batam	64

5.2.3. Bagi Masyarakat Pengguna Trans Batam.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	70



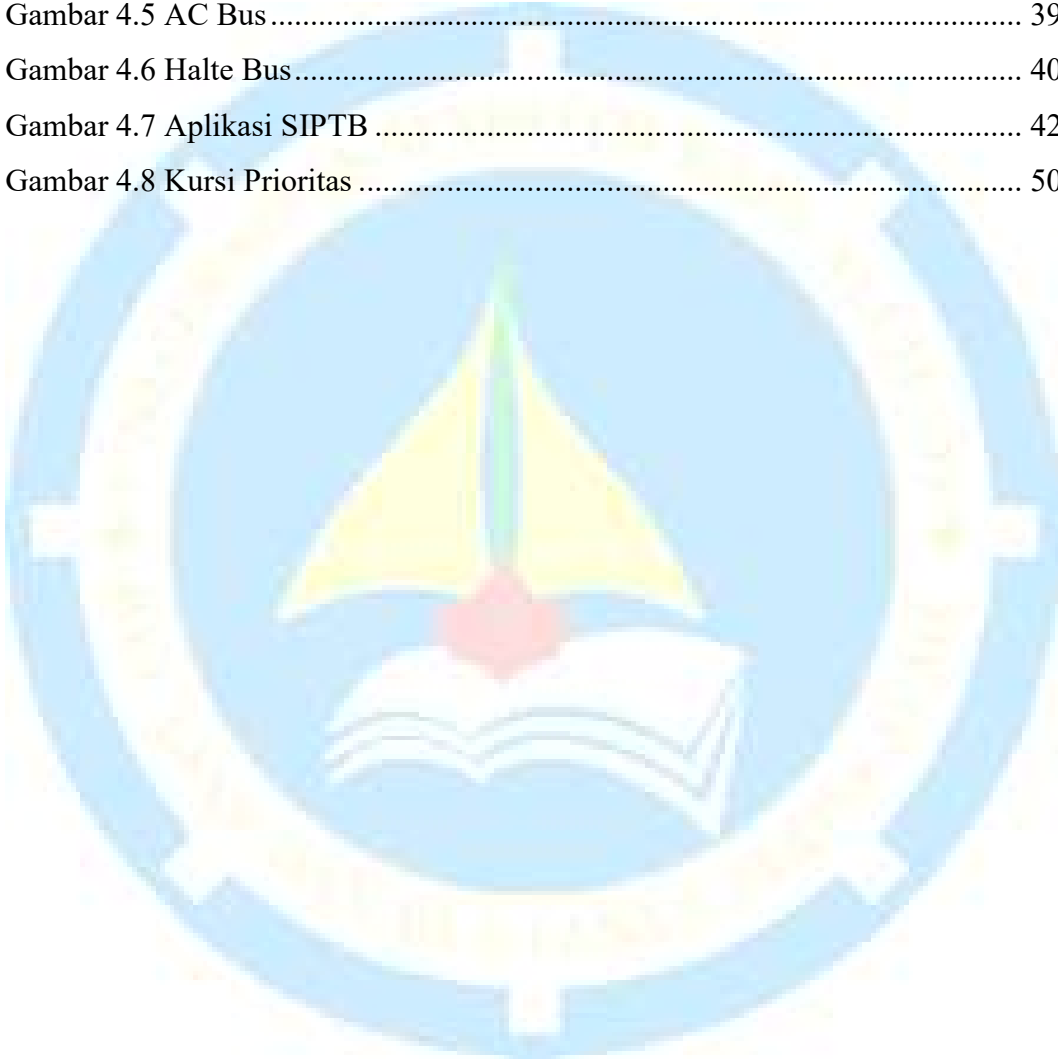
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2.2 Informan.....	31
Tabel 2.3 Jadwal Penelitian	33
Tabel 4.1 Identitas Informan.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Armada Bus.....	37
Gambar 4.2 Pintu Otomatis.....	38
Gambar 4.3 CCTV Dan Layar Monitor	38
Gambar 4.4 Kondisi Dalam Bus	38
Gambar 4.5 AC Bus	39
Gambar 4.6 Halte Bus.....	40
Gambar 4.7 Aplikasi SIPTB	42
Gambar 4.8 Kursi Prioritas	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	70
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	108
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas	110
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian Dari Instansi Pemerintah Yang Mengurus Urusan Penelitian	111
Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Dari Lokasi Penelitian	112
Lampiran 6 Surat Keputusan Dosen Pembimbing	113
Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian	114
Lampiran 8 Perbaikan Skripsi Setelah Disidangkan	115

