

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI SURABAYA BUS

Aldi Ramadani

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
aldirama1227@gmail.com;

Bambang Kusbandrijo

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
bk.untag@gmail.com;

Eddy Wahyudi

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
ediwahyudi@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam pelayanan transportasi Suraba bus sebagai salah satu Transportasi darat di kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian bahwa respon masyarakat kota Surabaya dengan adanya Surabaya bus respon positif dan negatif. Respon positif yang diberikan berupa fasilitas yang diberikan Surabaya bus sangat lengkap dan membuat penumpang tidak merasa bosan. Sedangkan respon negative ada beberapa halte yang masih belum merata pembangunannya. Pelayanan Pemberlakuan Suraba Bus Sebagai Salah Satu Transportasi Darat di Kota Surabaya berdasarkan analisis Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance, dan Emphaty semua aspek pelayanan yang diberikan oleh Surabaya bus baik. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari beberapa aspek mulai dari aspek Kualitas pelayanan yang meliputi kedisiplinan petugas pelayanan, Bus Koja Trans konsisten terhadap waktu kedatangan dan. Kenyamanan lingkungan dalam keadaan baik, serta kebersihan dalam Surabaya bus.

Kata kunci: *Analisis kepuasan, pengguna, pelayanan transportasi, Surabaya Bus*

A. PENDAHULUAN

Bus adalah sarana transportasi perkotaan yang mampu memfasilitasi perjalanan orang banyak. Transportasi merupakan proses pemindahan atau pengangkutan muatan, baik itu barang maupun manusia, dari satu tempat ke tempat tujuan. Sejak zaman dahulu hingga kini, transportasi menjadi kebutuhan

penting bagi manusia guna memenuhi berbagai keperluan. Transportasi menjadi elemen yang tak terpisahkan atau tak terlepas dari kehidupan manusia, seiring dengan keterkaitannya dalam kegiatan ekonomi dan pembangunan (Nur Azizah, dkk, 2013). Definisi mobil bus, sesuai dengan Permenhub RI No. 26 Tahun 2017 akan Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam Trayek, adalah alat angkutan bermotor yang dipakai mengangkut di atas 8 orang terhitung sopir, dengan berat di atas 3.500 kg. Program bus memiliki potensi menjadi alternatif yang efektif dalam mengurangi pemakaian sarana transportasi pribadi yang mendukung kemacetan di banyak tempat, termasuk di Surabaya. Harapannya adalah agar masyarakat yang tinggal atau beraktivitas di sekitar jalur yang dilalui oleh bus dapat beralih dari pemakaian sarana transportasi pribadi ke sarana transportasi massal seperti Surabaya bus. Dalam rangka mengatasi permasalahan kemacetan di Surabaya, penulis merasa penting untuk melakukan analisis kepuasan penumpang terhadap layanan Surabaya bus tersebut. Hal ini bertujuan agar fasilitas dan pelayanan dapat ditingkatkan sehingga Surabaya bus menjadi pilihan transportasi yang diminati serta menjadi alternatif solusi dalam menangani permasalahan kemacetan di Surabaya. Suroboyo Bus menjadi pilihan transportasi umum di Surabaya dengan menyediakan layanan bus rute yang mencakup 4 rute dan memiliki sebanyak 98 titik pemberhentian di berbagai lokasi di kota. Rute bus ini mencakup wilayah dari bagian utara, yakni Krembangan Selatan, dengan titik pemberhentian di Halte Rajawali, dan melanjutkan perjalanan ke arah selatan menuju Menanggal dengan satu pemberhentian di Dukuh Menanggal. Pada rute bus ini, terdapat titik pemberhentian di bagian barat seperti Babatan 1 atau Lidah Wetan, sementara titik pemberhentian terjauh di bagian timur adalah Halte Kenpark di Sukolilo.

Program Suroboyo Bus diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penyelesaian berbagai permasalahan kemacetan di Surabaya. Harapannya, program ini dapat mengurangi masalah kemacetan, polusi, serta tingkat kecelakaan yang kerap dialami oleh pemakai alat transportasi pribadi. Dengan demikian, diperlukan adanya transportasi yang memberikan kenyamanan, keamanan, serta mampu memikat minat warga setempat supaya mereka dapat beralih dari alat angkutan pribadi ke alat angkutan massal. Pemerintah Kota Surabaya telah mencoba memperkenalkan berbagai alternatif sebelumnya, namun dalam pelaksanaannya menghadapi beberapa kendala. Contoh konkret adalah gagalnya Pemkot Surabaya berupaya melaksanakan proyek MRT dan juga trem, yang hingga kini tidak selesai diwujudkan.

Di Indonesia termasuk di Surabaya, terdapat permasalahan transportasi yang sering dijumpai, yakni rendahnya sarana pelayanan transportasi yang layak, sementara peningkatan banyaknya kendaraan berdampak pada macetnya lalu lintas. Kemacetan secara otomatis pula mengakibatkan pemborosan waktu yang cukup besar. Transportasi umum yang ada di Indonesia termasuk di Surabaya belum disertai dengan sarana yang layak. Keadaan sarana transportasi yang ada menyebabkan warga tidak nyaman terhadap layanan angkutan massal tersebut. Penduduk cenderung memakai kendaraan pribadi daripada memilih transportasi umum karena kondisi tersebut. Menurut pengamatan Bus Helper, ketidakteraturan skedul keberangkatan serta skedul kedatangan Suroboyo Bus menyebabkan

ketidakmampuan penumpang untuk mengatur skedul mereka sendiri, juga ketidakmerataan total penumpang setiap hari. Waktu tempuh Suroboyo Bus pun tidak memenuhi ketentuan jadwal. Pengguna Suroboyo Bus seringkali mengalami waktu tunggu sekitar setengah jam saat pegawai bus melakukan penurunan sampah serta membersihkan isi bus. Faktor-faktor itu dapat menghasilkan kepuasan penumpang yang berbeda-beda terhadap kinerja operasional, dengan perbedaan yang signifikan antara satu penumpang dengan yang lain. Transportasi yang berkinerja baik seharusnya memiliki waktu tunggu sekitar 5-10 menit sebagai standar yang ideal. Berdasarkan pengalaman penumpang Suroboyo Bus, kebanyakan dari mereka merasa tidak nyaman saat menunggu bus karena banyaknya halte bus yang tidak memiliki atap dan tempat duduk. Hal ini mengakibatkan mereka rentan terhadap panas atau hujan, selain itu mereka terpaksa menunggu bus sambil berdiri yang dapat mempengaruhi kenyamanan mereka.

Pandangan Pramana dan Rastini (2016) *Reliability* mencakup kemampuan untuk memberikan layanan jasa secara tepat waktu dan menawarkan produk/jasa yang handal. *Responsiveness* mencakup keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, kecepatan karyawan menangani transaksi, serta penanganan situasi atau permintaan pelanggan dengan cepat. *Assurance* mencakup usaha untuk membangun kepercayaan dan keyakinan melalui kemampuan intelektual serta tingkah laku yang ditunjukkan oleh petugas. *Emphaty* mencakup kemampuan petugas untuk menunjukkan sikap perhatian dan peduli kepada pelanggan sebagai bagian dari pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, ada beberapa indikator layanan Suroboyo Bus terkait dengan berbagai aspek seperti kondisi kendaraan, ketersediaan supir yang terampil dalam mengemudi, petugas yang memberikan informasi halte dengan cepat, keberadaan petugas yang ramah dan solutif memecahkan masalah penumpang, jaminan keamanan dalam batas kecepatan yang ditentukan, ketegasan petugas dalam mengatur penumpang sesuai kategori, akses jadwal kedatangan melalui *smartphone* berbasis Android, kenyamanan penumpang, serta responsivitas dalam memberikan pelayanan di dalam bus. Bagaimana masalah masyarakat ketika menunggu bus datang ketika di halte dan ketika menunggu jam datang Surabaya Bus yang sering terlambat karena kemacetan jalan raya.

B. METODE

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Yang mana peneliti memilih jenis penelitian kualitatif untuk memahami peristiwa yang ada dilapangan. Adapun menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010), menjelaskan bahwa metodologi penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari fenomena yang diamati, sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif untuk melihat analisis minat dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan transportasi Surabaya Bus.

Fokus penelitian mengenai objek penelitian yang diangkat adalah agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang di peroleh di lapangan. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang

akan diperoleh dari situasi perekonomian dan sosial ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan.

Berdasarkan uraian dan konsep teori diatas serta untuk mempermudah penulis menganalisis hasil penelitian, maka focus penelitian ini adalah pelayanan dalam Surabaya bus yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Tjiptono (2014) meliputi beberapa aspek yaitu adalah:

- a. Tangible yang meliputi kondisi fisik, kebersihan, dan kenyamanan.
- b. Reliability yang meliputi ketepatan memberikan layanan.
- c. Responsiveness merupakan kecakapan petugas dalam melayani, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.
- d. Assurance meliputi upaya membangun kepercayaan dan keyakinan melalui kemampuan, intelektual, dan tingkah laku petugas
- e. Emphaty yang meliputi kemampuan petugas dalam memberikan sikap peduli dan perhatian kepada pelanggan.

Teknik pengumpulan data digunakan sebagai dasar untuk menyusun suatu instrumen penelitian. Instrumen penelitian merupakan seperangkat peralatan yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian (krisdianto). 1) Observasi; adalah melakukan pengamatan terhadap objek penelitian. bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan transportasi "Suroboyo Bus". Observasi berarti pengumpulan data langsung dari lapangan (semiawan). Sedangkan menurut Zainal Arifin dalam buku (krisdianto) observasi yaitu suatu proses yang didahului dengan pengamatan yang kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena yang ada dalam situasi yang sebenarnya, maupun situasi buatan. 2) Wawancara; dilakukan untuk mengetahui dan melengkapi data yang sudah diperoleh dan upaya memperoleh data yang akurat dan sumber data yang tepat. Dapat dikatakan bahwa wawancara atau interview adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara atau interviewer melalui komunikasi langsung (yusuf). Yang akan saya wawancarai yaitu yang pertama adalah masyarakat yang menunggu di halte bus yang akan menaiki Suroboyo Bus tersebut. Yang kedua, adalah pegawai dari Suroboyo Bus itu sendiri. Yang ketiga, pegawai dari terminal kasuari yang keempat, Dishub. 3) Dokumentasi; dokumentasi menurut Sahimi, adalah mencari data mengenai hal yang berasal dari pihak lain yang berupa seperti misal catatan, buku, surat kabar, artikel, dan sebagainya.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangibles

Tangibles dapat mencakup kondisi fisik fasilitas, tingkat kebersihan, dan kenyamanan yang dirasakan. Pernyataan mengenai kualitas pelayanan ini diperkuat oleh hasil wawancara yang dilakukan dengan responden terkait. Fasilitas dan perlengkapan Surabaya Bus telah dikonfirmasi dalam kondisi yang baik berdasarkan tanggapan positif responden terkait kepuasan mereka terhadap fasilitas dan perlengkapan yang ada di dalam bus tersebut. Senada dengan teori Tjiptono (2014:268) kualitas jasa atau pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

"Derajat pelayanan didefinisikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan serta keinginan pembeli secara tepat, sehingga sejalan dengan yang diharapkan pembeli. Aspek yang tampak nyata (*tangible*) antara lain seperti tampak fisik, peralatan, serta semua materi yang bisa dinilai secara positif."

Reliability

Keandalan mencerminkan kemampuan untuk melayani seperti yang dijanjikan ke konsumen dengan akurasi yang tinggi. Dukungan untuk poin ini bisa terlihat pada jawaban yang diberikan responden mengenai pernyataan tentang kualitas pelayanan. Berdasarkan jawaban responden, sopir maupun *helper* handal dalam menangani masalah penumpang yang belum tau halte terdekat dari tempat yang dituju dan mengarahkan penumpang ketika terjadi kemacetan yang panjang atau bus yang bermasalah, hal tersebut juga senada dengan teori Tjiptono (2014:268), kualitas jasa atau pelayanan dapat dijelaskan yakni: "Kualitas pelayanan adalah fokus dalam usaha memenuhi kebutuhan serta keinginan pembeli secara tepat dalam rangka memenuhi ekspektasi pembeli berupa keandalan (*reliability*) yakni keahlian melayani secara cepat, akurat, konsisten, dan memuaskan."

Responsiveness

Responsiveness merupakan kecakapan dalam membantu dan melayani dengan cekatan, dan penuh perhatian. Daya tanggap dimana sopir bus maupun *helper* yang ditugaskan membantu sopir, responsif menanggapi penumpang Surabaya Bus. Poin ini bisa terlihat pada jawaban yang diberikan responden mengenai pernyataan tentang kualitas pelayanan daya tanggap pegawai yang baik dan memuaskan terkait informasi yang penumpang belum paham. Hal ini senada dengan teori Tjiptono (2014:268), kualitas jasa atau pelayanan dapat dijelaskan yakni: "Kualitas pelayanan adalah fokus dalam usaha memenuhi kebutuhan serta keinginan pembeli secara tepat dalam rangka memenuhi ekspektasi pembeli berupa daya tanggap (*responsiveness*), merujuk pada keinginan dan kemampuan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang responsif dan cepat kepada pelanggan. Para karyawan siap secara responsif dan ramah dalam memenuhi keinginan pelanggan."

Assurance

Jaminan melibatkan kemampuan pengetahuan dan sikap sopan dari staf dalam membangkitkan kepercayaan serta keyakinan. Adanya jaminan yang tinggi, pelanggan dapat merasakan kepuasan melalui keamanan, kenyamanan, dan keselamatan yang dijamin. Poin ini bisa terlihat pada jawaban yang diberikan responden mengenai pernyataan tentang kualitas pelayanan *assurance* yang baik dimana Surabaya bus memberikan pelanggan keamanan, kenyamanan dan keselamatan yang baik, senada dengan teori Tjiptono (2014:268), kualitas jasa atau pelayanan dapat dijelaskan yakni: "Kualitas pelayanan adalah fokus dalam usaha memenuhi kebutuhan serta keinginan pembeli secara tepat dalam rangka memenuhi ekspektasi pembeli berupa jaminan (*assurance*) melibatkan pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan keandalan para staf dalam memenuhi janji yang diberikan, menghilangkan bahaya, risiko, atau keraguan."

Empathy

Empati adalah sikap peduli dan perhatian khusus yang ditunjukkan kepada pengguna Surabaya Bus melalui pelayanan yang sopan dan ramah. Empati ditunjukkan melalui beberapa cara antara lain: pegawai yang mendengarkan kritik dan usul dari penumpang, *helper* dapat berkomunikasi dengan tepat dan lancar, serta sopir maupun *helper* memiliki *knowledge* dan pemahaman yang dalam terkait program-program yang disediakan oleh sistem. Poin ini bisa terlihat pada jawaban yang diberikan responden mengenai pernyataan tentang kualitas pelayanan yakni Sopir ataupun *helper* yang berpenampilan pantas, rapi, dan ramah melayani penumpang sesuai wawancara responden menjawab pegawai yang bekerja dengan ramah dan peduli dengan keluhan penumpang yang masih kurang informasi terkait sistem tata cara menggunakan transportasi Surabaya Bus. Senada dengan teori Tjiptono (2014:268), kualitas jasa atau pelayanan dapat dijelaskan yakni: "Kualitas pelayanan adalah fokus dalam usaha memenuhi kebutuhan serta keinginan pembeli secara tepat dalam rangka memenuhi ekspektasi pembeli berupa empati (*emphaty*) adalah kemauan karyawan untuk menjalin hubungan yang baik, berkomunikasi dengan baik, memberikan perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan individual pelanggan.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk menguji analisis kepuasan pengguna dalam pelayanan transportasi Surabaya Bus berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil tanggapan responden yang mengenai kualitas pelayanan Surabaya bus yang terdiri dari sub variable tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy pada sub variabel tangibles atau bukti fisik ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti halte yang perlu dibangun dengan merata, tetapi dengan adanya beberapa titik halte yang sekarang masih banyak masyarakat yang menggunakan Surabaya Bus. Sedangkan untuk sub variable, reliability, responsiveness, assurance dan empathy sudah baik dari respown pengguna Surabaya Bus, Hasil ini menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan dalam kepuasan pengguna begitu penting, maka semakin baik kualitas pelayanan kepuasan pengguna transportasi akan semakin tinggi.

Dalam permasalahan dan kendala yang terdapat pada Surabaya bus harus meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator tengibles dimana pengguna transportasi menunggu dihalte agar lebih merata dan nyaman oleh karena itu perlu ditambah lagi untuk jumlah halte yang terbangun dengan atap sehingga pengguna menunggu kedatangann Surabaya bus dengan nyaman, dan segera mengambil langkah-langkah maupun tindakan yang solutif sesuai dengan permasalahan yang ada dan yang dirasa bisa mengganggu keseimbangan pelaksanaan pekerjaan

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT, karena kehendaknya dan ridhanya penelitian dapat menyelesaikan dengan baik. Penelitian ini tidak akan selesai tanpa doa, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Adapun dalam

kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. (2004). Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Edward K. Morlok, (1995). Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi. Ed. 4, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Faisal, Sanafiah. (1990). Penelitian Kualitatif Dasar dan Aplikasinya, Malang: YA3
- Salim, Abbas. (2000). Manajemen Transportasi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Muh. Nur, Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Damri Bandara Di Kota Makassar, Jurnal Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar