

## ***PUBLICS' RESPONSES ON TRANSMETRO PEKANBARU SERVICE***

*By: Dessi Permata Sari*

*Email: dessipermatasari96@gmail.com*

*Supervisor: dr. H. Yoserizal, ms*

*Department of sociology faculty of social and political sciences  
Riau university*

*Bina widya campus building jl. Hr. Soebrantas km. 12,5 simpang baru pekanbaru  
28293-tel / fax. 0761-63277*

### ***Abstract***

*Transmetro is public bulk transportation. According to Pekanbaru Statistics Agency, in 2016, Residents of Pekanbaru city currently numbered as 1,064,566 and will increase every year in the future . Currently the number of private vehicles is not proportional to the number of roads, and it will impact to traffic jam, fuel wastage, noise, and high levels of pollution. To solve this problem, the government of Pekanbaru triggered a policy of urban transportation service named Transmetro Pekanbaru. The theory used in this research is response theory. according to Soemanto The data analyst is done by descriptive with quantitative approach, the data retrieval technique in this research is the accidental sampling, that the every resident who by chance met the researcher can be used as sample. and it must suitable to source of data, Where respondents amounted to 80 people consisting of 10 people per route, which Transmetro has 8 routes, this research is done at the bus stop and inside of Transmetro bus Pekanbaru because by doing research at Transmetro bus stops and buses are expected to get the data needed by researchers . From the results of research in the field in the know that the public response to the service of bus stop facilities is not good, the response to the bus facility service is good and the response to the employee service is good. Dissatisfactory factors or transmetro weaknesses are: the employee is not friendly, driver reckless , the waiting period of busses is too long, priority seats are less in with actual and uneven pathways that pass by Transmetro. However, there are some things that become excess or the factor of satisfaction to transmetro, those are: good employee service, affordable price with wide reach, clean bus and equipped with AC facility and cctv camera, and only transmetro which has wide reach point. But public still have lack awareness of transmetro advantages and facilities.*

***Keywords: Response, Service, Transmetro Pekanbaru.***

## **RESPON MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TRANSMETRO PEKANBARU**

Oleh : Dessi Permata Sari  
Email : dessipermatasari96@gmail.com  
Dosen pembimbing : DR. H. Yoserizal, MS  
Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru  
28293-Telp/ Fax. 0761-63277

### **Abstrak**

Transmetro merupakan sarana angkutan umum massal. Penduduk kota Pekanbaru saat ini berjumlah lebih kurang 1.064.566 menurut Badan Statistik Pekanbaru dalam angka 2016 dan setiap tahunnya akan bertambah. Saat ini jumlah kendaraan pribadi tidak sebanding dengan jumlah ruas jalan yang ada sehingga menyebabkan kemacetan, pemborosan bahan bakar, kebisingan serta tingginya tingkat polusi. Untuk menyikapi masalah tersebut pemerintah kota Pekanbaru mengeluarkan kebijakan pelayanan Transportasi perkotaan sarana angkutan umum massal yaitu Transmetro Pekanbaru. Teori yang di gunakan adalah teori respon menurut Soemanto. Analisis data di lakukan dengan cara deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengambilan data pada penelitian ini adalah acidental sampling yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel bila di pandang cocok sebagai sumber data. Dimana responden berjumlah berjumlah 80 orang yang terdiri dari 10 orang per trayek dengan alasan Transmetro memiliki 8 trayek, penelitian ini di lakukan di halte dan bus transmetro Pekanbaru karena dengan melakukan penelitian di halte dan bus Transmetro di harapkan akan di dapatkan data yang di butuhkan oleh peneliti. Dari hasil penelitian di lapangan di ketahui bahwa respon masyarakat terhadap pelayanan fasilitas halte kurang baik, respon terhadap pelayanan fasilitas bus sudah baik dan respon terhadap pelayanan pegawai sudah baik. Faktor tidak puas atau kelemahan transmetro yaitu : pelayanan dari pegawai yang kurang memuaskan dalam keramahan, bus ugal-ugalan, lama dan memakan waktu, kursi prioritas kurang di gunakan dengan sebenarnya dan belum meratanya jalur yang di lalui oleh Transmetro. Akan tetapi ada beberapa hal yang menjadi kelebihan atau faktor kepuasan terhadap transmetro yaitu : pelayanan pegawai yang baik, harga terjangkau dengan jangkauan yang luas, bus yang bersih dan di lengkapi dengan fasilitas AC dan camera cctv serta hanya transmetro yang mempunyai titik jangkauan yang luas. Namun masih kurangnya kesadaran masyarakat akan manfaat sarana angkutan umum massal yaitu Transmetro Pekanbaru.

***Kata Kunci: Respon , Pelayanan, Transmetro Pekanbaru.***

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Manusia sebagai makhluk sosial atau makhluk yang hidup secara bersamaan, manusia selalu membutuhkan manusia lainnya. Setiap individu memiliki ketergantungan antara satu dan yang lainnya. Ketergantungan itu diwujudkan dalam bentuk interaksi sosial yaitu ada nya saling komunikasi dan saling tukar menukar aktivitas sesamanya. Dalam kehidupan sehari-hari manusia memiliki banyak kebutuhan yang salah satunya yaitu membutuhkan alat transportasi, yang mana alat transportasi tersebut mempunyai peran penting dalam menunjang segala macam jenis aktifitas manusia dalam kehidupan sehari-hari selain itu alat transportasi pun juga berperan memindahkan manusia dari tempat satu ketempat lainnya (Amstrong, Michael, 1990).

Transportasi adalah alat yang digunakan untuk mempermudah manusia melakukan kegiatan, karena dengan adanya transportasi jarak jauh akan menjadi semakin dekat. Alat transportasi merupakan komponen penting karena dengan adanya alat transportasi aktifitas masyarakat dapat dipenuhi.

Pekanbaru merupakan kota yang memiliki penduduk yang padat. Jalan-jalan di kota Pekanbaru pun semakin padat dan sembrawat tidak beraturan dan tidak tertib, dengan melihat kondisi Kota Pekanbaru yang semakin padat pemerintah kota Pekanbaru memiliki cara untuk mengurangi kemacetan dan menertibkan kepadatan jalan dengan mengeluarkan berbagai macam jenis angkutan umum yang berbasis massal yang dapat mengangkut banyak penumpang seperti Oplet, Bus Kota, Taksi, Transmetro, dan bahkan 2017 ini di kota Pekanbaru telah banyak GOJEK online yang menyebar luas di kota Pekanbaru. jumlah angkutan umum yang ada di Pekanbaru mengalami turun naik. Dengan adanya alat transportasi jarak tempuh bukan lagi sebagai kendala yang

dapat memperlambat kegiatan yang hendak dikerjakan. Alat transportasi yang dimaksud dalam pembahasan ini yaitu alat transportasi umum dimasyarakat yaitu Transmetro. Angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang atau barang dari satu tempat ketempat lainnya. Angkutan umum pada dasarnya bersifat massal. Karena didalam menggunakan angkutan umum biaya angkutan selalu dibebankan kepada masyarakat.

Transmetro yaitu armada angkutan massal yang berbasis umum yang menjadi fasilitas masyarakat umum yang diberikan pemerintah kota atau daerah tertentu guna menunjang kebutuhan masyarakat terhadap Alat Transportasi yang bisa digunakan oleh masyarakat umum. Dan Transmetro merupakan salah satu cara pemerintah untuk mengurangi dan menertibkan kemacetan di badan Kota yang memiliki kepadatan penduduk, dengan dikeluarkannya Transmetro besar harapan pemerintah kota Pekanbaru dan masyarakat Kota Pekanbaru akan menjadi semakin tertib tentunya, dengan itu Pemerintah Kota Pekanbaru telah mengeluarkan berbagai macam jenis angkutan umum seperti Transmetro, Oplet, Bus kota, dan malah di saat sekarang ini telah muncul GOJEK online yang telah merabah dan membaur di kalangan masyarakat.

Menggunakan Transmetro tentunya tidaklah buruk, penggunaan Transmetro memiliki manfaat baik dari segi ekonomi, kesehatan fisik dan mental maupun hubungan sosial seperti :

1. Mengurangi kemacetan. Salah satu manfaat dari Transmetro yaitu mengurangi kemacetan, jelas dengan begitu banyaknya

masyarakat yang menggunakan jasa Transmetro maka akan berkurang pula kemacetan dibahu jalanan yang disebabkan oleh kendaraan pribadi karena masyarakat telah beralih menggunakan angkutan umum yaitu Transmetro untuk sarana transportasi yang dapat mempermudah aktifitas mereka dan mengantarkan mereka dari satu tempat ketempat yang lainnya sesuai dengan tujuannya.

2. Menjaga kesehatan. kita akan terbebas dari polusi asap kendaraan karena kita berada didalam ruangan Transmetro yang tertutup dan tentunya memiliki AC yang akan membuat kita semakin nyaman untuk berlama-lama didalamnya. Selain itu saat ingin naik Transmetro maka kita pasti akan ada usaha untuk keluar dari rumah menuju halte yang mana saat dalam perjalanan kita akan menghirup udara segar yang hingga mencapai Halte maka semua organ tubuh kita pun ikut bergerak sesuai dengan fungsinya dibandingkan jika kita naik kendaraan pribadi dan tentunya hal ini harus dilakukan secara rutin bukan hanya satu atau dua kali saja.
3. Mengurangi pengeluaran. Menggunakan Transmetro untuk berpergian didalam kota tentunya dapat menghemat pengeluaran dengan Rp 4000,00 penumpang bisa berkeliling kota Pekanbaru asalkan mereka turun di halte yang benar agar tidak di kenakan biaya tambahan lagi dibandingkan jika menggunakan kendaraan pribadi, yang kadang kala menyalah gunakan BBM bersubsidi yang semestinya untuk kepentingan publik.
4. Harganya yang relatif murah meriah untuk kita yang berpergian jauh didalam kota Pekanbaru lebih murah menggunakan Transmetro ketimbang dengan menggunakan Bus Kota atau

pun oplet yang jika kita melakukan Transit akan dikenakan biaya tambahan.

Angkutan umum Trans metro ini diharapkan dapat mengurangi kemacetan yang terjadi dikota Pekanbaru. Trans metro sendiri memberikan kemudahan dan berbagai macam fasilitas seperti halte dan bus yang ber AC.

Namun diantara berbagai fasilitas yang diberikan oleh Transmetro Pekanbaru seharusnya membuat masyarakat berduyun-duyun untuk berpergian menggunakan tranmetro dan meninggalkan kendaraan pribadinya selain harganya yang relatif murah meriah bisa menghemat pengeluaran dan dapat mengurangi kemacetan juga. Namun diantara berbagai macam manfaat yang ditawarkan oleh transmetro masih ada juga terdapat kelemahan dari Transmetro seperti :

1. Bus yang datang terlambat tidak sesuai jadwal.
2. Pelayanan yang tidak semua pramugara ramah dan tersenyum saat memberi sapaan kepada penumpangnya.
3. Halte bus Transmetro yang kurang terawat dan kurangnya lampu penerangan pada malam hari.
4. Selain itu masih di sayangkan tidak adanya jumlah kuota tetap penumpang pada setiap bus, memang tidak semua bus selalu mengangkut penumpang dalam jumlah yang berlebihan sehingga terjadi terdesak-desakan. Penumpang yang melunjuk jumlahnya terjadi di halte transit dan pada waktu-waktu libur

maupun weekend. Berdasarkan hasil wawancara bersama pengelola Transmetro bus akan tetap mengangkut penumpang dengan kapasitas 40 orang penumpang duduk dan 40 penumpang berdiri hal ini memang tergolong kedalam kategori padat hal itu disebabkan jika tidak kapasitas bus 80 orang penumpang perbus maka akan semakin banyak polusi asap kendaraan yang ada.

Melihat kebutuhan masyarakat yang tinggi akan kebutuhan alat transportasi umum yang tinggi seharusnya dibarengi oleh tingkat pelayanan yang baik oleh para petugas angkutan massal yang didukung oleh sarana dan prasana penunjang yang memadai dan memanjakan para pengguna nya agar pengguna jasa transmetro merasa aman dan nyaman saat menggunakan jasa, dan akan mau menggunakan jasa angkutan umum secara berkelanjutan, dengan melihat fenomena yang ada maka peneliti pun tertarik untuk meneliti dan membahasnya dalam suatu penelitian yang diberi judul “**Respon Masyarakat terhadap Pelayanan Bus TransMetro Pekanbaru ‘**

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah respon masyarakat terhadap pelayanan Transmetro Pekanbaru ?
2. Apa sajakah yang menjadi faktor kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Transmetro Pekanbaru ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap pelayanan Transmetro Pekanbaru
2. Untuk menganalisis faktor kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Transmetro Pekanbaru

### **1.4 Manfaat penelitian**

1. Bagi penulis kiranya bermanfaat untuk mengetahui tentang tingkat pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada

pengguna Transmetro yang ada dikota Pekanbaru

2. Untuk pemerintah Kota Pekanbaru sekiranya dapat menjadi bahan Pertimbangan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerja petugas Transmetro agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan Tranportasi umum yang aman dan nyaman
3. Secara teoritis penelitian ini dapat menambah khasanah pengetahuan atau sebagai kajian ilmiah suatu fenomena sosial mengenai Transmetro Dikota Pekanbaru
4. Sebagai salah satu sarana menambah pengetahuan penulis sebagai sumbangsih pemikiran serta informasi bagi masyarakat umum sekaligus sebagai bahan masukan bagi yang berminat untuk kajian ilmu sosial khususnya ilmu sosiologi perkotaan.

## **BAB II**

### **TINJUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Persepsi**

Kartono (1986: 151) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan untuk melihat dan menanggapi realitas yang nyata. Pada kenyataannya sebagian besar sikap, tingkah laku dan penyesuaian ditentukan oleh persepsi. Begitu juga halnya pada Transmetro, perbedaan persepsilah yang membuat mengapa seseorang lebih menggunakan Transmetro sebagai angkutan umum untuk bepergian sedangkan orang lain tidak senang bahkan membenci jika menggunakan Transmetro sebagai angkutan umum untuk bepergian dalam kota.

Jalaludin Rakhmat (2005) mengemukakan bahwa pada dasarnya setiap orang membangun persepsinya sendiri-sendiri terhadap orang lain,

benda lain, atau kejadian tertentu lainnya. Perbedaan persepsi yang terjadi pada setiap orang, terbangun oleh kumpulan dari pengalaman, pengetahuan, agama/kepercayaan, serta tata-nilai yang dimilikinya. Semakin kaya seseorang dalam pengalaman dan pengetahuan maka semakin berbobot pula persepsi yang dimilikinya.

Thoah (2005 : 47 ) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan persepsi seseorang antara lain :

1. Psikologi.
2. Pendidikan.
3. Kebudayaan.

Persepsi manusia sebenarnya ada dua yaitu persepsi terhadap lingkungan fisik (objek) dan persepsi terhadap manusia (sosial) yang mana kedua-dua saling memiliki keterkaitan antara satu dan yang lainnya.

## 2.2 Teori Sikap

Selain beberapa faktor yang mempengaruhi pengaruh respon kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh seseorang atau instansi kepada seorang lain ternyata sikap pun ikut andil dalam memengaruhi sikap seseorang terhadap respon atau timbal balik yang akan diberikannya terhadap apa yang akan ia terima.

Sikap juga berarti kesiapan merespon sifat positifnya atau negatif terhadap obyek atau situasi secara konsisten dan sikap juga merupakan konsep yang membantu kita memahami tingkah laku. Terdapat sejumlah tingkah laku yang dapat menjadikan cerminan atau manifestasi dari sikap yang sama.

## 2.3 Teori Respon

Respon diartikan sebagai suatu tingkah laku atau sikap yang berwujud baik sebelum pemahaman yang mendetail, penilaian, pengaruh atau penolakan, suka atau tidak serta pemanfaatan terhadap suatu fenomena tertentu (Adi, 1994).

Menurut Sukanto dalam (Atikah Ulayya: 2017) Teori respon di bagi menjadi 3 bagian yaitu kognitif, afektif dan konatif.

### 1. Kognitif

Kognitif berasal dari bahasa latin *cognito* yang artinya pengetahuan. Albert Ellis dan Aaron Back merupakan dua teoritikus yang mempelajari bahwa kognisi pikiran, keyakinan, harapan dan sikap adalah hal yang nantinya mendasari perilaku manusia. Yaitu respon yang berkaitan erat dengan pengetahuan, keterampilan dan informasi seseorang mengenai sesuatu.

### 2. Afektif

Afektif adalah respon yang berhubungan dengan emosi, sikap dan menilai seseorang terhadap sesuatu. Respon ini timbul apabila ada perubahan yang di senangi oleh khalayak terhadap sesuatu

### 3. Konatif

Konatif merupakan respon yang berhubungan dengan perilaku nyata yang meliputi tindakan atau perbuatan. Skinner seorang ahli psikologi merumuskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (ransangan dari luar).

Pada (Soemanto,2000) menjelaskan bahwa respon atau tanggapan yang muncul kedalam kesadaran mendapat dukungan atau mungkin juga rintangan dari responden yang menjadi obyek. Dukungan terhadap respon akan memunculkan rasa senang, sedangkan rintangan atau tantangan terhadap respon akan menghasilkan rasa tidak senang. Karena setiap apapun yang

terjadi dan yang dilakukan seseorang atau instansi terhadap sesuatu pasti akan menghasilkan beraneka ragam respon dari obyek yang menjadi target penelitian. Sama seperti halnya dalam Transmetro, terdapat masyarakat yang memiliki respon yang tidak menyenangkan terhadap Transmetro, mereka merasa pelayanan pada Transmetro dinilai kurang memuaskan dan bahkan mereka lebih baik memilih angkutan umum lain nya yang mereka nilai lebih menyenangkan atau bahkan mereka lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi ketimbang harus memilih menggunakan kendaraan umum. Akan tetapi masih ada masyarakat yang memiliki respon yang sangat menyenangkan terhadap pelayanan Transmetro, bahkan karena respon positif terhadap pelayanan angkutan umum Transmetro tentunya akan memilih menggunakan Transmetro ketimbang angkutan umum lainnya atau bahkan dengan kendaraan pribadi sekalipun. Berkat respon positif terhadap pelayanan yang masyarakat dapatkan seperti: pelayanan, ketepatan waktu operasional Transmetro atau dari kepuasan terhadap pelayanan para pegawai Transmetro berikan, penumpang yang merasa puas pun ikut mempromosikan kepada keluarga, teman, atau kenalan-mereka lainnya tentang nilai positif yang didapat dari Transmetro itu sendiri.

#### **2.4 Konsep Pelayanan**

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : perihal/cara melayani, service/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995:571). Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa pelayanan adalah pelayanan atau cara melayani seseorang atau instansi terhadap sesuatu yang berhubungan dengan jual beli barang atau jasa yang dilakukan seseorang atau instansi terhadap orang lain atau instansi yang lainnya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa selayaknya pelayanan umum untuk kepentingan masyarakat umum atau pelayanan untuk orang banyak seharusnya pemerintah harus lebih memerhatikan dan memberikan pelayanan khusus terhadap mutu dan kualitas dari pelayanan Transmetro tersebut dari segala sisi termasuk pelayanan dari sudut kualitas pelayanan pegawai terhadap masyarakat agar masyarakat dapat terpenuhi kebutuhannya dan merasa puas terhadap fasilitas umum Transmetro yang diberikan pemerintah kepada masyarakat luas. Selain kualitas dari para pegawai yang memberikan pelayanan kemasyarakat, pemerintah juga harus memerhatikan kualitas dan kuantitas dari Transmetro tersebut baik dari segi fisik luar dan dalam dari Transmetro agar sewaktu di jalan tidak terjadi kejadian yang tidak diinginkan yang dapat menghambat dan memperlambat perjalanan menuju ketempat tujuan oleh penumpang seperti kerusakan mesin yang membuat Transmetro mogok di jalan atau bahkan kendala lain yang terjadi pada fisik mobil.

#### **2.5. Busway sebagai media Transportasi Umum**

Setiap harinya manusia melakukan berbagai aktifitas seperti makan, tidur dan bergerak. Manusia bergerak bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam pergerakannya manusia membutuhkan alat bantu yang dinamakan Alat Transportasi, yang memungkinkan manusia menempuh jarak yang jauh dalam waktu yang singkat.

Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industriliasasi. Dalam

buku Manajemen Transportasi Abbas salim menyebutkan bahwa Transportasi umum mempunyai pengaruh besar terhadap masyarakat, baik dalam hal penunjang perpindahan gerak dari satu tempat ketempat yang jauh dengan jarak yang jauh dapat ditempuh dalam waktu singkat. Dalam hal pemasaran barang produksi hasil alam dan bahan baku suatu daerah dapat dipasarkan kepada suatu perusahaan industri dapat ditempuh dengan jarak dan waktu yang singkat yang dapat mempercepat sampainya barang ketangan konsumen dan menghindari barang bahan baku busuk diperjalanan. (Abbas salim, 1995 : 10).

Transmetro Pekanbaru atau biasa disebut sebagai Transmetro atau Busway TMP adalah sebuah sistem transportasi bus rapid transit cepat yang terdapat di kota Pekanbaru. Trans Metro Pekanbaru ini telah diresmikan penggunaannya oleh Walikota Pekanbaru, Bapak Drs. H. Herman Abdullah pada hari Kamis tanggal 18 Juni 2009. TMP dipusatkan di Terminal AKAP Payung Sekaki.

Menurut data dari Badan Statistik kota Pekanbaru, Penduduk Kota Pekanbaru saat ini berjumlah lebih kurang 1. 064. 566 jiwa dan setiap tahunnya bertambah. Saat ini jumlah kendaraan Pribadi di Kota Pekanbaru tidak sebanding dengan jumlah ruas jalan yang ada sehingga menyebabkan kemacetan, pemborosan penggunaan bahan bakar, kebisingan serta tingginya tingkat polusi dan pemandangan yang tidak enak karena lalu lintas yang semrawut.

Untuk menyikapi masalah tersebut pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan kebijakan pelayanan transportasi perkotaan Sarana Angkutan Umum Massal (SAUM) dan diberi nama "Trans Metro Pekanbaru" dilaksanakan berdasarkan surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP. 111 tahun 2009 dimana Kota Pekanbaru termasuk Kota Percontohan di Bidang Transportasi. Pada awalnya, Transmetro Pekanbaru hanya melayani 2 Koridor.

Namun seiring berjalannya waktu, Transmetro Pekanbaru telah melayani 8 Koridor yang menjangkau seluruh Kota Pekanbaru dan wilayah Aglomerasi terdekat, yakni Kabupaten Kampar.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Peneliti**

Penelitian ini dilakukan di Bus dan Halte Transmetro yang ada di Pekanbaru, karena dengan mengadakan penelitian di beberapa halte dan bus Transmetro di harapkan akan mendapatkan data yang dibutuhkan oleh peneliti karena dengan indeks tempat yang berbeda dan penumpang yang berbeda pula

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

##### **3.2.1 Data Primer**

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari lokasi penelitian.

##### **3.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak kedua, seperti jurnal, literatur, dan tulisan-tulisan lainnya.

#### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan Data dilakukan dengan cara observasi langsung ke lapangan, wawancara dengan berpedoman pada questioner atau daftar pertanyaan sebagai alat bantu. Selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

#### **3.4 Populasi dan Sampel**

##### **3.4.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa angkutan umum Transmetro yang ada dikota Pekan Baru dengan kriteria yaitu masyarakat yang setiap hari menggunakan jasa Transmetro untuk bepergian ke kantor atau mereka yang

menggunakan Transmetro untuk kesekolah atau kampus.

#### 3.4.2 Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *Accidental sampling*, dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Nanang, 2011 : 79).

### 3.5 Analisis Data

Metode ini menggunakan metode penelitian deksriptif kuantitatif.

## BAB IV GAMBARAN UMUM

### 4.1 Sejarah Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru Ibu kota terbesar di Provinsi Riau, Indonesia. Kota Pekanbaru merupakan kota jasa Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II, serta dua pelabuhan di Sungai Siak yaitu Pelita Pantai dan Pelabuhan Sungai Duku, yang merupakan pintu gerbang kota Pekanbaru di jalur perairan, yang memungkinkan masuknya masyarakat pendatang dari luar daerah untuk berkunjung atau pun melakukan Urbanisasi di kota Pekanbaru.

### 4.2 Transmetro Pekanbaru

Transmetro Pekanbaru atau biasa disebut sebagai Transmetro atau Busway TMP adalah sebuah sistem transportasi bus rapid transit cepat yang terdapat di kota Pekanbaru. Bus Transmetro Pekanbaru menggunakan bahan bakar yang ramah lingkungan sehingga bisa mengurangi tingginya polusi, berkapasitas 40 penumpang duduk dan 40 penumpang berdiri serta beberapa tempat untuk penumpang penyandang cacat yang menggunakan kursi roda dan dilengkapi AC, serta mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang. Setiap 10 menit sekali bus Transmetro Pekanbaru berhenti di halte - halte khusus dan bus ini memiliki jadwal dari pukul 06.00 pagi hingga pukul 20.00 dan tidak harus menunggu penumpang

penuh, karena sopirnya digaji bulanan tetap, bukan harus mengejar setoran untuk mendapatkan gaji seperti yang terjadi pada bus-bus kota pada umumnya. Dengan harga yang terjangkau hanya dengan Rp 4000,00- untuk mahasiswa dan umum serta Rp 3000,00- untuk siswa penumpang bisa menggunakan Transmetro untuk keliling kota Pekanbaru asalkan bisa mengikuti prosedur yang benar yaitu berhenti dan turun di halte Transit agar tidak dikenakan biaya tambahan lagi.

## BAB V

### Respon Masyarakat terhadap Pelayanan Transmetro Pekanbaru 5.1 Identitas Responden

Identitas responden merupakan karakteristik atau ciri dari responden yang menggunakan jasa Transmetro sebagai sarana angkutan umum untuk melakukan perpindahan dari satu tempat ketempatan yang lainnya di dalam kota Pekanbaru. Yang mana indentitas responden meliputi : umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, frekuensi menggunakan Transmetro.

### Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Transmetro Pekanbaru 5.2 HALTE

Berdasarkan tanggapan responden terhadap fasilitas halte maka dapat di ambil kesimpulan bahwa responden atau masyarakat merasa masih kurang baik pelayanan terhadap fasilitas halte Transmetro Pekanbaru, baik dari segi kondisi fisik halte yang kurang mendapat perhatian seperti kaca yang sudah banyak yang pecah atap yang sudah mulai lapuk dan memang tidak semua halte memiliki kondisi fisik yang jelek, masih ada juga halte yang masih memiliki kondisi bangunan yang kokoh. Selain itu penerangan dan kebersihan halte yang masih kurang terjaga, besarnya

harapan masyarakat untuk kebersihan halte agar dapat di jaga dan di rawat secara bersama oleh pemerintah maupun dari masyarakatnya sendiri. Karena tentulah jika pemerintah telah mengupayakan akan kebersihan halte tapi jika masyarakat tidak ikut berpartisipasi dalam menjaganya maka harapan untuk halte yang bersih akan sirna. Terlepas dari kondisi fisik halte, kebersihan dan penerangan yang baik tentunya akan membuat masyarakat akan merasa nyaman dan mau menggunakan angkutan umum secara berkelanjutan.

### **5.3 BUS**

Berdasarkan rekapitulasi respon masyarakat terhadap fasilitas bus dapat di simpulan bahwa responden memberikan respon baik terhadap pelayanan fasilitas bus Transmetro dari kondisi bus yang sudah baik, fasilitas bus yang memiliki AC disetiap bus dan kebersihan bus yang sudah terjaga dengan baik, selain itu pihak Transmetro sendiri sekarang telah memberikan camera CCTV didalam bus guna untuk keamanan masyarakat yang menggunakannya walaupun belum semua bus di lengkapi dengan camera CCTV akan tetapi berjalannya waktu semua akan terealisasikan dengan baik. Namun ada beberapa hal yang harus di perhatikan dari segi fasilitas bus yaitu agar setiap bus di berikan tong sampah supaya penumpang bisa membuang sampah di tempatnya agar kebersihan bus tetap terjaga, karena dari segi kondisi bus dan fasilitasnya sudah mendapat respon baik dari masyarakat.

### **5.4. PEGAWAI**

Respon masyarakat pengguna jasa angkutan umum Transmetro terhadap pelayanan pegawai dapat di katakan baik karena berdasarkan hasil penelitian responden memberikan respon bahwa pegawai ramah dalam menyapa penumpang dan juga memberikan informasi Transit kepada penumpang agar tidak terjadi kesalahan.

## **BAB VI**

### **Faktor kepuasan dan ketidakpuasaan masyarakat terhadap pelayanan Transmetro Pekanbaru**

#### **6.1 Faktor Ketidakpuasaan**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat disimpulkan bahwa responden memberikan respon mereka terhadap beberapa hal yang menjadi kelemahan atau kekurangan dari Transmetro, Kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan umum akan berpengaruh terhadap keberlanjutan pengambilan keputusan berikutnya saat memilih moda Transportasi yang akan di gunakan yang akan di gunakan untuk melakukan aktifitasnya, akan tetapi permasalahannya yaitu saat ini masih kurangnya kesadaran masyarakat akan manfaat menggunakan angkutan umum ketimbang menggunakan kendaraan pribadi, di antara kelemahan Transmetro yaitu : pelayanan dari pegawai bus dan halte yang tidak memuaskan yang kurang menerapkan senyum sapa dan santun, ya walaupun tidak semua, bus ugul-ugalan, lama dan memakan waktu, kursi prioritas kurang di gunakan dengan sebenarnya, tidak semua wilayah kota Pekanbaru di lalui oleh Transmetro.

#### **6.2 Faktor Kepuasan**

Masyarakat yang merasa terpuaskan oleh pelayanan pemerintah akan cenderung memberikan dukungan dan loyalitas pada kebijakan pemerintah dalam memberikan fasilitas dan pelayanan publik untuk masyarakat. Kualitas pelayanan dapat di katakan baik apabila masyarakat yang menggunakan memberikan respon positif, seperti respon positif terhadap angkutan umum Transmetro yang menjadi faktor kepuasan masyarakat yaitu : pelayanan dari

pegawainya yang memuaskan, menghemat uang pengeluaran atau harga yang terjangkau dengan jangkauan yang luas, fasilitas bus yang ber AC, Bersih, nyaman, bercamera CCTV, dan hanya Transmetro yang menjangkau titik yang ramai di lewati dan di singgahi masyarakat.

## **BAB VII PENUTUP**

### **7.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di lakukan sehubungan dengan Respon Masyarakat terhadap Pelayanan Transmetro Pekanbaru, maka dapat di simpulkan :

1. Respon masyarakat terhadap pelayanan Transmetro Pekanbaru :
  - a. Fasilitas halte.  
Respon masyarakat pengguna jasa angkutan umum Transmetro terhadap pelayanan dan fasilitas halte dapat di lihat dari hasil rekapitulasi sebagaimana data terlampir terlihat bahwa responden memberikan respon kurang baik terhadap pelayanan fasilitas halte baik dari segi kondisi fisik halte, kebersihan dan penerangan yang di nilai masih kurang baik yang membuat responden merasa kurang nyaman.
  - b. Fasilitas bus.  
Respon masyarakat pengguna jasa angkutan umum Transmetro terhadap pelayanan dan fasilitas bus dapat di lihat dari hasil rekapitulasi sebagaimana data terlampir terlihat bahwa responden memberikan respon yang baik terhadap pelayanan fasilitas bus yang di nilai baik dari kondisi bus, fasilitas dan kebersihan halte yang sudah baik dan membuat responden memiliki minat yang baik pula terhadap penggunaan jasa angkutan umum Transmetro Pekanbaru.
  - c. Pelayanan pegawai.  
Respon masyarakat pengguna jasa angkutan umum Transmetro terhadap pelayanan pegawai dapat di katakan baik

karena berdasarkan hasil penelitian responden memberikan respon bahwa pegawai ramah dalam menyapa penumpang dan juga memberikan informasi Transit kepada penumpang agar tidak terjadi kesalahan.

2. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan maka dapat di ambil kesimpulan bahwa yang menjadi faktor kepuasan dan tidak puas masyarakat terhadap Transmetro yaitu :

#### **A. Faktor kepuasan**

Masyarakat yang merasa terpuaskan oleh pelayanan pemerintah akan cenderung memberikan dukungan dan loyalitas pada kebijakan pemerintah dalam memberikan fasilitas dan pelayanan publik untuk masyarakat. Kualitas pelayanan dapat di katakan baik apabila masyarakat yang menggunakan memberikan respon positif, seperti respon positif terhadap angkutan umum Transmetro yang menjadi faktor kepuasan masyarakat yaitu : pelayanan dari pegawainya yang memuaskan, menghemat uang pengeluaran atau harga yang terjangkau dengan jangkauan yang luas, fasilitas bus yang ber AC, Bersih, nyaman, bercamera CCTV, dan hanya Transmetro yang menjangkau titik yang ramai di lewati dan di singgahi masyarakat.

#### **B. Faktor ketidakpuasan**

Kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan umum akan berpengaruh terhadap keberlanjutan pengambilan keputusan berikutnya saat memilih moda Transportasi yang akan di gunakan yang akan di gunakan untuk melakukan aktifitasnya,

akan tetapi permasalahannya yaitu saat ini masih kurangnya kesadaran masyarakat akan manfaat menggunakan angkutan umum ketimbang menggunakan kendaraan pribadi, di antara kelemahan Transmetro yaitu : pelayanan dari pegawai bus dan halte yang tidak memuaskan yang kurang menerapkan senyum sapa dan santun, ya walaupun tidak semua, bus ugal-ugalan, lama dan memakan waktu, kursi prioritas kurang di gunakan dengan sebenarnya, tidak semua wilayah kota Pekanbaru di lalui oleh Transmetro.

## 7.2 Saran

Hasil penelitian ini maka akan di ajukan saran sehubungan dengan Respon Masyarakat terhadap Pelayanan Transmetro Pekanbaru yaitu :

1. Kepada masyarakat agar ikut andil dalam menjaga dan merawat fasilitas umum yang telah diberikan pemerintah dan ikut berpartisipasi dalam menggunakan angkutan umum Transmetro karena hal ini dapat menghemat pengeluaran, mengurangi macet dan polusi di udara dan tentunya hasil penjualan tiket Transmetro akan menambah pendapatan kas daerah Kota Pekanbaru
2. Kepada pemerintah melalui Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru agar lebih memberikan perhatian lebih terhadap perawatan pelayanan fasilitas terutama halte Transmetro yang di nilai kurang baik oleh masyarakat dan agar menindaklanjuti respon, kritik dan saran yang telah di ajukan oleh masyarakat demi kemajuan angkutan umum perkotaan yang berbasis massal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Isbandi R. 1994. *Psikologi pekerjaan sosial dan ilmu kesejahteraan sosial*. PT Raja Grafinda Persada.
- Amstrong, Michael. 1990. *managemen sumber daya manusia seri pedoman manajemen, (Alih bahasa : Sofyan dan Haryanto )*. jakarta : Elex Media komputindo kelompok Granmedia.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Prenada Media.
- Hartomo. 1990. *Ilmu sosial dasar*. Penerbit : bumi aksara. Jakarta.
- Husein, Umar. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia
- Jalaludin, Rakhmat. 2005. *Psikologi Komunikasi*. PT. Remaja Rosda Karya : Bandung.
- Kartini, kartono. 1985. *Peran keluarga memandu anak*. Rajawali Pers : Jakarta.
- Nanang, Martono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Data Sekunder*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : PT Balai Pustaka.
- Rasyid, Ryaas. 1998. *Desentralisasi dalam menunjang pembangunan Daerah dalam*

*pembangunan administrasi di Indonesia*. Jakarta : PT. Pustaka. LP3ES

Ritzer, George. 2008. *Teori sosiologi edisi terbaru (Dari Teori Sosiologi klasik sampai Perkembangan Mutakhir Teori Sosiologi Postmodern)*. Yogyakarta : Kreasi Wacana Yogyakarta.

Salim, Abbas. 1995. *Manajemen Transportasi*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.

Shadly, Hasan. 1983. *sosiologi untuk masyarakat Indonesia*. Penerbit PT Bina Aksara. Jakarta

Sobur, Alex. 2003. *Psikologi umum dalam Lintas Sejarah*. Bandung : CV. Pustaka Setia

Soekanto, Soerjono. 1982. *Sosiologi suatu pengantar*. Penerbit : CV. Rajawali. Jakarta.

Soekanto, Soerjoni. 1984. *Sosiologi Suatu Pengantar*. PT Raja Brafindo Persada. Jakarta.

Soemanto, Wasty. 2000. *Psikologi Umum*. Jakarta. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2010. *Metode penelitian kualitatif kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Syani, Abdul. 1987. *Sosiologi Kelompok dan Masalah Sosial*. Penerbit : Fajar Agung. Jakarta

Thoha, M. 2002. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Warpani, S. 1990. *merencanakan sistem perangkatan*. Bandung. Penerbit ITB.

### Skripsi

Rahmianis Dianata. 2010. Skripsi kerja sama antara supir angkutan umum trayek Pekanbaru Bangkinang. Jurusan sosiologi. Universitas Riau.

Fina Mustaina. 2017. Skripsi Pelayanan Bus Kampus Terhadap Mahasiswa Universitas Riau. Jurusan Sosiologi. Universitas Riau

### Internet

[https://id.wikipedia.org/wiki/Trans\\_Metro\\_Pekanbaru](https://id.wikipedia.org/wiki/Trans_Metro_Pekanbaru)

<https://www.jawapos.com/read/2017/01/19/103314/jumlah-bus-trans-metro-pekanbaru-hanya-mampu-layani-5-koridor>