

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA SISTEM ANGKUTAN UMUM MASSAL (SAUM) TRANS METRO PEKANBARU

Sanny Aswimbi

Email: Sannyaswimbi747@gmail.com

Dibimbing oleh Drs. H. Chalid Sahuri, MS

Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km 12.5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax.0761 – 63277

Abstract

Trans Metro is one of transportation product which has created by Trans Metro Pekanbaru due to provide transportation at Pekanbaru city. Customer able to use this transportation service for making their activities easily. At this time, Trans Metro Pekanbaru in giving the services has not properly with customers need. These sign in complain from customer.

This study is analysis the transportation services in Trans Metro Pekanbaru due to know the problems from those services.

The method that will be used in this study is researcher do the analysis descriptive qualitative with the purpose is getting the comprehensive result and detail based on interview result with people and direct observation wit analysis transportation services at Trans Metro Pekanbaru.

Based on study due to public services at system transportation general of Trans Metro Pekanbaru is using 5 dimension are tangible, reability, responsiveness, assurance, and empathy. The transportation services at trans Metro Pekanbaru already gived the maximum quality, even it still has a few non optimal fot the quality . From the study result known that the problems in transportation services of Trans Metro Pekanbaru are limitation of human resources, low acomodation aand minim the budget.

Keyword : Services, Public, Mass Transit Systems

PENDAHULUAN

1.Latar belakang

Penerapan otonomi daerah di Indonesia berdampak positif terhadap kemajuan daerah salah satunya Kota

Pekanbaru. Kota Pekanbaru ini sedang tumbuh menjadi kota Metropolitan. Perkembangan Kota Pekanbaru dapat di bilang cukup pesat. Perkembangan Pekanbaru ini tentunya tidak terlepas dari permasalahan kemacetan lalu lintas.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan transportasi untuk masyarakat serta mendorong terciptanya sarana transportasi yang lebih baik pemerintah Pemerintah Kota Pekanbaru mengoperasikan Bus Trans Metro Pekanbaru yang berfungsi memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat di bidang angkutan umum.

Trans Metro Pekanbaru adalah Sistem Angkutan Massal khusus dengan sistem Buy the service di wilayah perkotaan Kota Pekanbaru dengan menggunakan bus pada trayek/jalur yang telah ditetapkan. Motto Trans Metro adalah Aman, Nyaman, Handal dan Terjangkau. Tujuan di adakannya Transmetro sebagai berikut :

- a. Mewujudkan Trans Metro Pekanbaru menjadi BLUD (Badan Layanan Umum Daerah dalam rangka kemandirian pengelolaan keuangan dan SDM (Sumber Daya Manusia)
- b. Meningkatkan kualitas SDM untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal;
- c. Meningkatkan pemberdayaan SDM, sarana dan prasarana untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa;
- d. Penghematan biaya transportasi;
- e. Tersedianya Angkutan Umum Massal yang aman dan nyaman di bidang transportasi.

Tabel I.1 Perbandingan Jumlah Penumpang periode 2013 dan 2014

Tahun	Jumlah Penumpang (Orang)	Jumlah Pendapatan (RP)
Juni – Desember 2013	691.140	2.073.420.000
Januari – Agustus 2014	2.197.127	6.601.034.000
Jumlah	2.888.267	8.674.454.000

Data BRT Transmetro Pekanbaru 2013 dan 2014

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa peminat Transmetro dari tahun ke tahun mengalami kenaikan. Dan ini berarti antusias masyarakat lebih besar menggunakan angkutan umum massal Transmetro ini ketimbang Angkutan umum yang lainnya. Dan jika Transmetro ini dapat diperbaiki terus menerus tidak menutup kemungkinan di Kota Pekanbaru ini Transmetro menjadi angkutan utama yang digunakan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM . 10 Tahun 2012 Tentang Standar Peayanan Minimal Angkutan Masal Berbasis Jalan, dimana pelayanan Transmetro di kota Pekanbaru sangat perlu diperhatikan agar masyarakat pengguna jasa senantiasa untuk mendapatkan suatu kenyamanan serta kepuasan di dalam penggunaan jasa transmetro di kota pekanbaru. Yang terdapat pada pasal 9 ayat 1 dan 2 yaitu “Sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Transmetro Pekanbaru yaitu tersedianya pelayanan yang terjangkau dan berkesinambungan, pengurangan resiko kecelakaan dan peningkatan keselamatan lalu lintas, terciptanya pelayanan yang bermutu , efektif, tepat guna dan sesuai standar, serta melindungi hak masyarakat dalam menerima pelayanan pengoperasian bus” .

Standart Operasional Pelayanan mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan RI No: 10 Tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal. diantaranya adalah :

1. Bus Beroperasi tiap hari Pkl 05.30 – 20.30 Wib
2. Jml Penumpang maks tiap : Duduk 25 dan berdiri 10 = 35 orang
3. Kecepatan Bus : 20-50 km/jam dalam kota
4. Headway : 5 – 10 Menit

5. Bus berhenti tiap halte : 0,5 – 1 menit
6. AC dalam Bus : 23 – 25 °C
7. Audio System : maksimal level 4 dari 10 level
8. Tarif Penumpang Rp. 3.000,- (dalam kota), Rp. 7.000,- (luar kota)
9. Tarif termasuk transit antar trayek
10. Bebas asap rokok
11. Awak bus tidak makan didalam bus, tidak aktifkan handpone didalam bus

Setelah empat tahun Transmetro Kota Pekanbaru beroperasi , belum ada perubahan yang berarti pada lalu lintas Kota Pekanbaru .Hal ini disebabkan karena berbagai macam masalah, terutama terhadap kinerja Transmetro Pekanbaru yang bisa dikatakan kurang maksimal, sehingga setidaknya berpengaruh terhadap pelayanan mereka kepada masyarakat Kota Pekanbaru dalam hal angkutan umum dan juga khususnya masyarakat Kota Pekanbaru lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan menggunakan jasa transportasi umum dengan alasan faktor kenyamanan dan keselamatan yang lebih terjamin Masyarakat Kota Pekanbaru belum juga menunjukkan respon yang positif. Jika demikian, tujuan peluncuran Trans Metro Pekanbaru untuk penataan kota dan mengurangi kemacetan dapat diprediksi tidak akan tercapai, untuk itu dibutuhkan suatu strategi yang dapat membenahi sistem yang tidak tepat pada pengoperasian Transmetro Pekanbaru sehingga dapat mencapai tujuan awal dari peluncuran Transmetro Pekanbaru

Transmetro juga mempunyai suatu permasalahan yang besar dimana waktu yang digunakan Transmetro belum efektif , kotornya fasilitas halte yang ada , kurangnya kursi ruang tunggu supir yang ugal-ugalan sehingga penumpang merasa tidak nyaman saat penumpangnya melebihi kapasitas serta akses yang disediakan oleh Trans metro juga kurang memenuhi kebutuhan masyarakat kota Pekanbaru

yaitu trayek transmetro jauh dari rumah,sekolah tempat tujuan.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis timbul suatu keinginan untuk melakukan suatu penelitian tentang pelayanan Transmetro ,maka penulis menentukan judul penelitian yaitu : “ **Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Transmetro Kota Pekanbaru .**

B. Perumusan Masalah

berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang diteliti adalah :

1. Bagaimana pelayanan publik pada sistem angkutan umum massal (SAUM) Transmetro Pekanbaru,
2. Apa saja hambatan-hambatan yang menjadi kendala terhadap pelayanan publik pada sistem angkutan umum massal (SAUM) Transmetro Pekanbaru.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian :

Adapun Tujuan Penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik pada sistem angkutan umum massal (SAUM) Transmetro Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang menjadi kendala terhadap pelayanan publik pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Transmetro Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai :

- a. Sarana memperluas pengetahuan penulis tentang pelaksanaan pelayanan publik pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Transmetro Pekanbaru.
- b. Bahan informasi bagi pejabat publik dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Transmetro Pekanbaru.

- c. Sumbangan Pemikiran dan bahan masukan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat oleh pemerintah, khususnya sistem angkutan umum massal (SAUM) transmetro Pekanbaru.

D. Konsep Teoritis

Boediono (2003 :61) berpendapat, bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang berorientasi pada laba dimana masyarakat ditempatkan sebagai pelaku utama sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan dan menciptakan suasana yang menunjang kegiatan masyarakat. Pelayanan ini lazim pula disebut sebagai pelayanan umum yang dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu bersifat: sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau (**Hutasoit, 2011 :13**)

Menurut **Parasuraman (1990)** baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan penyedia layanan yang diberikan . Dengan mempunyai 5 indikator:

- a. Bukti fisik (tangibles) yaitu penampakan fisik dari gedung ,peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas yang lain yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- b. Daya tanggap(reability) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan layanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. Responsivitas (responsiveness) kerelaan untuk menolong pengguna jasa(masyarakat)penyelenggaraan pelayanan yang ikhlas.
- d. Jaminan (assurance) artinya pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada para masyarakat atau pengguna jasa.
- e. Kepedulian (empathy) merupakan suatu perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan yaitu petugas kepada pengguna jasa.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi terjadi. Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau mengubah pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya. Langkah – langkah itu adalah mengumpulkan data yang diperlukan, kemudian dianalisa dengan menggunakan Pendekatan Kualitatif yaitu berupa pernyataan – pernyataan jawaban dari informan penelitian, setelah dianalisa ditarik kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yakni data yang diperoleh langsung dari responden, yaitu mengenai tanggapan informan tentang pelaksanaan pelayanan Transmetro Pekanbaru – data jumlah armada, informasi lainnya yang diperlukan guna penelitian, serta data sekunder, data sekunder yang dimaksud adalah data yang diperoleh melalui dokumen atau buku yang tersedia pada perusahaan tersebut. atau keterangan sumber – sumber lainnya yang dapat menunjang objek yang diteliti.

Analisa data yang dilakukan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dari instansi terkait dan sumber-sumber lain, kemudian data-data tersebut dianalisa secara kualitatif yang selanjutnya dijabarkan secara deskriptif atau dijabarkan sesuai dengan kenyataan Pelaksanaan pelayanan publik pada sistem angkutan umum massal kota Pekanbaru

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru

Pelayanan itu penting artinya, terutama oleh pelayanan jasa transportasi Trans Metro kepada masyarakat sebagai pelanggan pengguna jasa. Dengan adanya

pelayanan yang baik maka masyarakat/pelanggan merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi dengan baik. Jasa transportasi yaitu kebutuhan masyarakat (publik) atau perseorangan yang mempergunakan bus Trans Metro untuk membawanya dari satu tempat ke tempat yang lainnya.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, Trans Metro Pekanbaru dalam hal pelaksanaan pelayanan jasa transportasi yang diberikan kepada masyarakat/pelanggan dilakukan melalui :

1. Bukti Fisik

Dalam pelaksanaan pelayanan jasa transportasi Trans Metro Pekanbaru mempunyai bukti fisik untuk memberikan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan, maksudnya yaitu bukti nyata dari pelayanan yang diberikan Trans Metro fasilitas fisik dan penampilan personil pemberi jasa sangat perlu untuk menciptakan rasa puas pada penumpang, sehingga penumpang merasa aman dan merasa keinginan terpenuhi dengan baik.

Setelah mengetahui apa saja bentuk bukti fisik dari Trans Metro Pekanbaru dalam memberi pelayanan jasa transportasi, selanjutnya pelaksanaan pelayanan jasa transportasi tersebut dilaksanakan sesuai dengan bukti fisik dan kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya berupa :

a. Bus yang tersedia sudah memenuhi standar pelayanan

Trans Metro Pekanbaru dalam memberikan pelayanan jasa transportasi terus berupaya agar pelayanan yang memakai jasa transportasi merasa aman dan nyaman dan tidak merasa risih ketika berada didalam bus.

Kondisi bus yang nyaman merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi penunjang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk dapat mewujudkan citra pelayanan yang baik. Kondisi bus yang nyaman dan aman

membuat pelanggan yang menggunakan trans metro lebih betah dan tidak jenuh saat berada didalam bus sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.

Salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan pelayanan jasa transportasi yaitu bus yang tersedia sudah memenuhi standar pelayanan, maksudnya yaitu pihak Trans Metro Pekanbaru memperhatikan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi kepada pelanggan yang membutuhkan pelayanan jasa. Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa bus yang tersedia sudah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Tersedianya bus yang cukup dan difasilitasi dengan tempat duduk dan pendingin ruangan yang memberikan efek sejuk didalam bus.

b. Fasilitas dan Jumlah halte yang tersedia sudah mencukupi untuk mempermudah pemberian pelayanan.

Trans Metro Pekanbaru dalam memberikan pelayanan jasa transportasi terus berupaya agar pelanggan mendapatkan pelayanan yang mudah dan tepat. Salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan jasa transportasi yaitu fasilitas dan jumlah halte yang tersedia sudah mencukupi untuk mempermudah pemberian pelayanan, maksudnya pihak Trans Metro Pekanbaru mengevaluasi ketersediaan halte setiap rute bus Trans Metro agar proses pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Berdasarkan wawancara diatas dapat dilihat bahwa fasilitas halte Trans Metro Pekanbaru yang tersedia sudah cukup, hanya saja ada beberapa titik yang tidak memiliki halte dan masih ada beberapa halte yang kurang layak dikarenakan anggaran dan yang tidak mencukupi.

2. Keandalan

Kehandalan merupakan kemampuan pihak Trans Metro Pekanbaru memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan kemampuan dan dapat dipercaya, terutama

memberikan jasa secara tepat sesuai dengan yang dijanjikan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Artinya pemerintah Kota Pekanbaru yakni instansi terkait PD. Pembangunan Kota Pekanbaru pada angkutan perkotaan Trans Metro Kota Pekanbaru mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat Kota Pekanbaru yang menggunakan jasa angkutan umum massal Trans Metro Kota Pekanbaru.

a. Rute yang luas dalam melayani masyarakat Pekanbaru

Dalam melaksanakan pelayanan jasa transportasi Trans Metro Pekanbaru diperlukan adanya jaringan yang sangat luas di Pekanbaru guna untuk mempermudah dan memperlancar proses pelayanan jasa transportasi Trans Metro. Jaringan luas melayani masyarakat Pekanbaru merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam pemberian pelayanan jasa transportasi Trans Metro, maksudnya yaitu dapat dilihat dari banyaknya halte yang telah disediakan oleh pihak pengelola Trans Metro yang terdiri dari 323 halte dengan memiliki 75 bus dan dengan jumlah trayek 380,4 km di Pekanbaru. jaringan tersebut terintegrasi dan terkoordinir dengan sistem manual yang memungkinkan memberikan pelayanan publik dengan lebih mudah dan cepat. Dan dalam hal ini terus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. pelaksanaan pemberian pelayanan jasa pada pelayanan jasa transportasi Trans Metro Pekanbaru dapat dikatakan sudah memiliki kemampuan yang cukup baik untuk melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan andal. Keunggulan dan kenyamanan yang dijanjikan Trans Metro Pekanbaru ini sangat membantu dan menguntungkan banyak pihak dikarenakan fasilitas yang dimiliki oleh pihak Trans Metro Pekanbaru sangat cukup baik dan efisien.

b. Trans Metro Pekanbaru merupakan sarana transportasi yang handal

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan jasa transportasi Trans Metro Pekanbaru berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan waktu dalam penyampaian tempat tujuan untuk memuaskan pelanggan. Trans Metro Pekanbaru berupaya keeksitensiannya sebagai bentuk pemberian kepuasan kepada masyarakat, yang mempunyai visi misi yang sama dalam mengembangkan kesinergian kerja para pegawainya untuk tetap selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Trans Metro sebagai sarana transportasi yang handal merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam pemberian pelayanan jasa transportasi, maksudnya yaitu, Trans Metro Pekanbaru menjalin kerja sama dengan pemerintah. Trans Metro sebagai sarana transportasi yang handal bahwa Trans Metro merupakan salah satu bentuk jasa transportasi yang bekerjasama dengan pemerintah yang peminanya merupakan Wali Kota Pekanbaru yang bergerak dibidang jasa dan diakui keberadaannya.

c. Perjalanan yang dapat diselesaikan dengan waktu yang relatif tepat dan cepat

Salah satu keunggulan Trans Metro Pekanbaru dalam memberikan pelayanan jasa transportasi yaitu Trans Metro merupakan salah satu bentuk perusahaan yang dibina langsung oleh Wali Kota Pekanbaru yang diakui. Trans Metro selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap penggunaannya, baik itu dalam bentuk waktu, pelayanan, maupun fasilitas yang mendukung guna memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat Pekanbaru. Trans Metro Pekanbaru pemegang tanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi yang dalam kegiatannya akan menghasilkan keuntungan bagi serta menambah kas daerah, dimana sedikit banyak telah menambah pendapatan daerah yang selanjutnya dapat digunakan sebagai modal pembangunan daerah. Trans Metro Pekanbaru merupakan salah satu

jasa transportasi yang mampu memberikan rasa aman dan nyaman bagi penggunanya. Namun kendala yang di alami saat ini yaitu berupa ketepatan waktu artinya bus tidak selalu datang tepat waktu dari jadwal yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu Trans Metro masih kurang peminatnya dan masyarakat lebih cenderung mengguna angkutan umum yang lain atau menggunakan kendaraan sendiri.

3. Daya Tanggap

Trans Metro Pekanbaru dituntut untuk cepat dan tanggap dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan dan mampu memberikan solusi untuk menuntaskan permasalahan yang disampaikan pelanggan.

a. Trans Metro mengutamakan keinginan dan kepuasan pelanggan

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan jasa transportasi Trans Metro Pekanbaru mendapatkan beberapa keluhan dari pelanggan tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanannya, keluhan pelanggan tersebut bisa berupa, keterlambatan bus, jumlah kursi yang kurang,. Hal ini menyebabkan pihak Trans Metro Pekanbaru mengadakan evaluasi agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Trans Metro Pekanbaru mengutamakan keinginan dan kepuasan pelanggan karena merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan pelayanan jasa transportasi, maksudnya yaitu secara aktif menanggapi segala bentuk keluhan pelanggan. Trans Metro Pekanbaru menyematani masyarakat dengan Trans Metro melalui media yang ada agar masyarakat/pelanggan dapat menyampaikan keluhannya. Hal tersebut merupakan bentuk respon dari Trans Metro Pekanbaru dalam menanggapi keluhan pelanggan. Dan dari pihak Trans Metro sendiri terus belajar dalam menanggulangi kepuasan pelanggan dengan cara mengadakan survei tiap bulan tentang berapa banyak keluhan pelanggan. Ini juga merupakan bentuk respon dari

pihak Trans Metro terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil observasi peneliti, pihak Trans Metro Pekanbaru sudah memiliki jaringan online yang mempermudah pelanggan untuk menyampaikan keluhannya kapan saja tidak ada batas waktu, karena Trans Metro Pekanbaru juga mempunyai website.

a. Trans Metro terampil dalam memberikan pelayanan.

Untuk menciptakan pelayanan yang baik, Trans Metro Pekanbaru dituntut untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan dan mampu memberikan solusi untuk menuntaskan permasalahan yang pelanggan hadapi.

Salah satu faktor yang sangat penting dalam pemberian pelayanan jasa transportasi adalah pegawai Trans Metro Pekanbaru terampil dalam memberikan pelayanan, maksudnya yaitu kesediaan membantu pelayanan dan memberikan layanan tepat waktu. Trans Metro Pekanbaru memberikan pelatihan khusus kepada setiap pegawai/karyawannya dalam memberikan pelayanan jasa kepada pelanggan agar dapat memberikan informasi dan memberikan solusi apabila ada permasalahan yang dihadapi pelanggan. Dan setiap pegawai yang lalai dan terus menerus melakukan kesalahan juga akan diberikan sanksi agar tidak terulang lagi

4. Jaminan

Dalam pelaksanaan pelayanan jasa transportasi pada Trans Metro Pekanbaru juga memberikan jaminan untuk mengetahui apa saja yang menjadi dasar dalam melaksanakan pelayanan jasa transportasi tersebut, jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan.

a. Tarif ekonomis dan kompetitif

Tarif yang ekonomis dan kompetitif merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam pemberian pelayanan jasa transportasi, maksudnya yaitu adanya pelayanan transportasi yang ditawarkan dengan harga yang bersaing, proses yang cepat dan juga memiliki harga yang sangat murah yaitu subsidi. pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pihak Trans Metro Pekanbaru dalam bentuk pelayanan jasa transportasi sudah memberikan informasi tarif yang cukup jelas. Masyarakat hanya tinggal memilih untuk menggunakan pelayanan jasa transportasi ini.

Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa pihak Trans Metro Pekanbaru sudah menyediakan informasi tentang bus Trans Metro Pekanbaru, bisa berupa poster yang ditempel di dinding halte.

b. Penggantian ganti rugi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku

Trans Metro Pekanbaru dalam memberikan pelayanan jasa transportasi terus berupaya agar pelanggan tetap percaya dan yakin terhadap pelayanan yang diberikan pihak Trans Metro tersebut. Dan pihak Trans Metro menjamin apabila pada saat pelanggan menggunakan bus Trans Metro mengalami kecelakaan di jalan raya.

Salah satu faktor yang sangat penting untuk memberi pelayanan jasa transportasi yaitu penggantian ganti rugi dengan syarat dan ketentuan yang berlaku, maksudnya yaitu pihak dari Trans Metro Pekanbaru memberikan ganti rugi untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan bahwa transportasi yang digunakan aman dan apabila terjadi kesalahan atau kecelakaan pihak Trans Metro Pekanbaru bertanggung jawab dalam pemberian ganti rugi. setiap pelanggan bus Trans Metro Pekanbaru dijamin oleh pihak Trans Metro sendiri. Setiap pelanggan mempunyai asuransi dalam setiap perjalanannya. Berdasarkan

wawancara tersebut, petugas pelayanan Trans Metro Pekanbaru sudah mampu menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)

5. Empati

Trans Metro Pekanbaru memberikan perhatian yang tulus bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana suatu perusahaan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta memiliki waktu pengoerasian yang nyaman bagi pelanggan.

a. Memberikan perhatian kepada pelanggan saat melakukan pelayanan.

Memberikan perhatian kepada pelanggan saat melakukan pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemberian pelayanan jasa transportasi, maksudnya yaitu, pihak Trans Metro Pekanbaru mengetahui kondisi serta memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Trans Metro Pekanbaru selalu memperhatikan proses pelayanan yang diberikan kepada pelanggan serta memiliki etika dalam melayani banyak orang, disini tidak hanya mempunyai pengetahuan tentang bagaimana melayani pelanggan dengan baik tetapi juga harus mengetahui bentuk pelayanan jasa transportasi yang ditawarkan.

b. Mau memahami situasi dan kondisi pelanggan yang membutuhkan pelayanan.

Trans Metro dalam memberikan pelayanan jasa transportasi terus berupaya agar pelanggan yang memakai jasa transportasi merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Trans Metro Pekanbaru. Salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan jasa transportasi yaitu mau memahami situasi dan kondisi pelanggan yang membutuhkan

pelayanan, maksudnya yaitu pihak Trans Metro mau memberikan informasi kepada pelanggan yang membutuhkan jasa serta mau meluangkan waktu untuk mendengar keluhan pelanggan. pihak Trans Metro Pekanbaru dalam melayani pelanggan sudah cukup baik dilihat dari petugas yang mampu memberikan informasi kepada pelanggan dan berupaya memahami situasi dan kondisi pelanggan, setiap pelanggan yang ingin menggunakan jasa transportasi diberikan penjelasan apabila ada kesalahan yang terjadi. Tetapi hal tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh pelanggan, jika pelanggan mengalami permasalahan dalam jasa transportasi, pihak Trans Metro Pekanbaru belum menanggapi dengan efektif dan efisien.

B. Hambatan-hambatan dalam Pelayanan Jasa Transportasi Pada Trans Metro Pekanbaru

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan pelayanan jasa transportasi Trans Metro harus diperlukannya sumber daya manusia guna memperlancarkan proses pelaksanaan jasa yang baik. Sumber daya manusia adalah ujung tombak pelayanan, sangat diandalkan untuk memenuhi standar mutu yang diinginkan oleh pelanggan pengguna jasa transportasi. Jika sumber daya manusia yang dimiliki oleh kantor Trans Metro Pekanbaru tidak memadai akan memperlambat proses pelayanan dan memungkinkan terjadinya kesalahan semakin besar. pihak Trans Metro Pekanbaru sudah berusaha untuk menyediakan pramudi guna memenuhi kebutuhan yang ada. Pada saat ini terjadi kelonjakan penumpang Trans Metro, pegawai yang tersedia tidak mampu menyelesaikan dengan efisien sehingga memperlambat proses pelayanan jasa transportasi. Kemudian dalam hal ini petugas Trans Metro dituntut untuk memiliki keterampilan dan keahlian yang cukup untuk melakukan kegiatan pelayanan jasa, bukan hanya pengalaman

petugas yang diperlukan namun kemampuan, pengetahuan dan keahlian sangat dibutuhkan.

b. Kurangnya Prasarana

Prasarana merupakan barang atau benda yang tidak bergerak yang dapat menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja. Yang dimaksud dengan prasarana disini adalah alat-alat yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan jasa transportasi seperti, halte, bus, tiang atau plang penanda halte. Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan. Trans Metro Pekanbaru belum melakukan tugasnya seoptimal mungkin karena masih ada koridor yang belum ada haltenya dan beberapa koridor mempunyai halte yang rusak.

c. Kurangnya Dana / Biaya

Biaya atau pendanaan merupakan faktor yang sangat penting dalam penentuan keberhasilan suatu kegiatan dalam pencapaian tujuan. Dalam hal ini Trans Metro Pekanbaru memerlukan dana/ biaya guna untuk menunjang pelaksanaan pelayanan jasa transportasi seperti pengadaan halte, bus atau tiket. dana merupakan permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan jasa transportasi di Pekanbaru ini. Apabila kurangnya dana/biaya dalam pelaksanaan jasa transportasi ini tentu saja pelaksanaan pelayanan jasa transportasi tidak berjalan sesuai dengan harapan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapatlah ditarik kesimpulan dari peneliti yaitu :

1. Pelayanan jasa transportasi pada Trans Metro Pekanbaru sudah menunjukkan maksimal, namun masih ada sebahagian kecil yang di anggap optimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator, dalam hal ini yaitu kurangnya personel atau pegawai Trans Metro Pekanbaru sehingga

menyebabkan bus tidak beroperasi dan juga menyebabkan penumpukan penumpang dan masih ada keluhan pelanggan yang tidak ditanggapi dengan cepat dan efisien.

2. Trans Metro Pekanbaru dalam melaksanakan jasa transportasi mengalami hambatan yang menjadi kendala dalam proses pelayanan jasa transportasi. Berdasarkan wawancara dengan pihak Trans Metro Pekanbaru penulis dapat menyimpulkan bahwa ada 3 (tiga) yang menjadi faktor penghambat pelayanan yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang lalai dalam menjalankan tugasnya, kurangnya prasarana pendukung menyebabkan masyarakat kurang nyaman dalam penggunaan jasa transportasi ini, dan kurangnya dana yang mempengaruhi pengadaan prasarana.

SARAN

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti ingin memberikan saran kepada pihak Trans Metro Pekanbaru agar pelaksanaan pelayanan jasa transportasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien perlu melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Pihak Trans Metro Pekanbaru perlu memperhatikan keluhan pelanggan dan menanggapi secara serius, tidak hanya mendengarkan keluhan pelanggan tapi sebisanya segera diselesaikan dengan cepat. Kemudian pihak Trans Metro Pekanbaru perlu melakukan pembenahan dalam sistem jam operasional agar tidak terjadi lagi keterlambatan bus yang menyebabkan kerugian waktu bagi pelanggan. Begitu juga pihak Trans Metro Pekanbaru harus melakukan evaluasi kinerja petugas pramudi dan pramugara dengan cara melakukan pengawasan sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik.
2. Untuk menghindari hambatan yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pemberian pelayanan jasa transportasi

Trans Metro Pekanbaru harus memperhatikan ketersediaan sumber daya manusia agar dapat memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan dan mengetahui informasi tentang pelayanan jasa transportasi. Kemudian Trans Metro juga harus melengkapi kekurangan prasarana agar pelanggan bisa nyaman dalam penggunaan jasa transportasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Oemi. 1995. *Dasar – Dasar Public Relations*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima, Jakarta*. Yayasan Kawula Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta Gajah Mada University Press
- Hasselnogi. 2005. *Manajemen Publik. Gramedia*. Jakarta
- Hutasoit, C. S. (2011). *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript Publishing
- Istianto, Bambang (2011) *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kotler, Keller. 2007. *Manajemen pemasaran. Indonesia : Indeks*
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Moenir, A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*. Gunung Agung. Yogyakarta.
- Pamudji, 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta: Widya Praja.

- Rachmadi, F.1994.*Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Ratminto,winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Ruslan, Roesaely. 2007. *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : Raja Grasindo Persada
- Siagian M.2005, *Supply Chain Manajemen*.Jakarta: Grasindo
- Sugiyono.2008. *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung, Alfabeta
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabets
- Suyatno, sutinah.2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana
- Tjiptono, Fandy & Chandra. G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset
- Thoha,2008. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Raja Garfindo Persada
- Yasyin Sulcan.1995. *Kamus Pintar Bahasa Indonesia*.Surabaya : Amanah
- Zeithaml, V.A, Parasuraman dan L.L. Berry. 1990. *Delivering Quality ServicesBalancing Customer Perceptions and Expectaction* : New York the FreePress.

Sumber lain :

Peraturan Menteri Perhubungan RI No: 10 Tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal.