

Analisis kualitas pelayanan bus Trans Jakarta koridor Blok M-Kota

Yudi Piranggo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=100578&lokasi=lokal>

Abstrak

Ketergantungan masyarakat Jakarta terhadap prasarana dan sarana transportasi semakin tinggi akibat perkembangan kota yang semakin menjauhkan tempat-tempat pemukiman dari tempat-tempat aktivitas sehari-hari kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Ketiadaan transportasi dapat berakibat pada lumpuhnya aktivitas Jakarta sebagai kota.

Sejak 1 Februari 2004 Pemerintah Daerah Propinsi DKI Jakarta menerapkan kebijakan penyediaan moda angkutan darat massal baru yang dikenal masyarakat sebagai busway dengan sarana Bus Transjakarta melewati rute Koridor Blok M-Kota. Busway dikembangkan dan dioperasikan dengan membangun jalur-jalur khusus yang terpisah dari lalu lintas kendaraan lainnya sebagai rute dengan halte-halte pemberhentian tertentu. Diharapkan moda busway mampu memberikan waktu perjalanan yang lebih cepat, kenyamanan yang lebih baik dan lebih aman serta mampu membentuk perilaku tertib bagi masyarakat pengguna bus kota. Sampai dengan tahun 2010 Pemerintah Daerah Propinsi DKI Jakarta memprioritaskan untuk terus mengembangkan moda busway ini dengan membangun 14 layanan angkutan utama dalam wilayah kota Jakarta yang terpadu dengan moda angkutan lain.

Masyarakat yang terpuaskan oleh pelayanan pemerintah akan cenderung memberikan dukungan dan loyalitas pada kebijakan pemerintah, sebaliknya masyarakat yang tidak terpuaskan akan menilai rendah pada kualitas dan kebijakan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah. Kotler dan Armstrong (1989: h 202) mendefinisikan kepuasan sebagai kesesuaian harapan dengan hasil yang dirasakan oleh pembeli atau pelanggan yang mengalami kinerja organisasi pemberi pelayanan.

Sehubungan dengan rencana perkembangan prasarana dan sarana transportasi kota Jakarta di masa depan tersebut, seyogyanya dapat diketahui seberapa jauh kebijakan pelayanan publik pembangunan moda busway tersebut mampu menyejahterakan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat pelanggan pengguna Bus Transjakarta. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan persepsi pelanggan terhadap kesesuaian antara tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan dengan tingkat kepentingan pelayanan sebagai harapan terhadap pelayanan tersebut.

Pengukuran kualitas pelayanan Bus Transjakarta Koridor Blok M-Kota dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL. Data dikumpulkan dari penilaian 129 responden pelanggan terhadap 24 indikator pelayanan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara acak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa umumnya pelanggan menilai baik atas tingkat kinerja yang dirasakan terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan Bus Transjakarta Koridor Blok M-Kota, kecuali pada kemudahan menyampaikan saran/keluhan dan kepadatan penumpang dalam bus yang tidak berdasar yang

dinilai biasa saja tingkat kinerjanya oleh pelanggan. Pelayanan Bus Transjakarta yang dinilai paling rendah kinerjanya adalah: kepadatan penumpang dalam bus yang oleh beberapa penumpang masih dirasakan perjalanan bus yang terkadang terlalu penuh mengangkut penumpang sehingga terpaksa berdesakan selama perjalanan. Pelayanan yang paling tinggi kepentingannya adalah keamanan dari kecelakaan dalam perjalanan dengan Bus Transjakarta.

Pelayanan Bus Transjakarta Koridor Blok M-Kota yang dinilai paling rendah kualitasnya adalah pelayanan berupa kepadatan penumpang yang terkadang terlalu penuh mengangkut penumpang sehingga pelanggan terpaksa berdesak-desakan selama perjalanan. Pelayanan yang dinilai paling tinggi kualitasnya adalah kecepatan perjalanan dengan Bus Transjakarta.

Perbaikan kualitas pelayanan seyogyanya diprioritaskan pada indikator pelayanan yang dinilai lebih rendah kinerjanya atau dinilai lebih tinggi kepentingannya. Prioritas perbaikan agar dilakukan pada indikator-Indikator pelayanan Bus TransJakarta Koridor Blok M-Kota yang dinilai lebih rendah kualitasnya berdasarkan persepsi pelanggan.

<hr>

Jakarta society depended on transportation medium and infrastructure has become higher because the city development have made their settlement keep away progressively from their social economic daily activity. No transportation can cause Jakarta as a city becomes paisied.

Since 1 February 2004 Province DKI Jakarta Local Government already apply the policy of the new mass rapid transportation presentation that known as busway with medium Transjakarta Bus pass Blok M-Kota corridor route. Busway have been developed and operated by build the special bands that separated from other vehicle trafic as route with certain cessation shelters, Busway moda have expected can give quicker journey time, more convenience, more safe and also can form orderly behavior to society consumer ot bus. Up to year 2010 Province DKI Jakarta Local Government priority to continue develop this busway moda by developing 14 especial transportations service in city region of Jakarta that wrought with other transportation moda.

Society which left nothing to be desired by service of government will tend to give and support of loyalty at the policy of government, on the contrary society which do not left anything to be desired will assess to lower at quality and policy of service of conducted by is government. Kotler and Amstrong (1989: p 202) defining satisfaction as it to with result of felt by customers or buyer which.

Referring to plan growth of city transportation medium and infrastructure of Jakarta in the future, properly can know how far policy of public service development of the busway moda can provide the quality of satisfying service to society customers according to among felt service performance level with level importance of service as their expectation to service.

Measurement of service quality of Bus of Transjakarta Blok M-Kota corridor has conducted by SERVQUAL. Data collected from assessment 129 customers' respondent to 24 service indicators by using technique intake of sample by accidental.

The result of this research indicate that generally customers assess goodness of performance level which they fell to indicator of service quality of Bus of Transjakarta Blok M-Kota corridor, except to amenity submit suggestion and density of passenger in bus which pressure do not which assessed by mount of its performance by customers. Service of Bus of Transjakarta lowest assessed of its performance is: density of passengers in bus where some passengers still feel joumey of bus which sometimes too full of transporting passengers so that they pressure performed to during journey. Highest service its importance is the secure of accident on the way with Bus of Transjakarta.

Service of Bus of Transjakarta Blok M-Kota corridor lowest assessed its quality is service in the form of density of passenger which sometimes too full of transporting passengers so that customers performed to mill around during journey. Highest assessed service quality is speed of journey with Bus of Transjakarta.

Repair of Service quality properly given high priority at lower assessed service indicator of its performance or assessed higher importance. Repair priority to be done at lower assessed service indicator of its quality by customers? perception.