

ABSTRAK

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik. Salah satunya pelayanan transportasi. Transportasi sangat penting dalam kehidupan masyarakat sebagai sarana dalam aktivitas untuk memenuhi kebutuhan. Tanpa adanya transportasi, akan berdampak pada berbagai kebutuhan di beberapa sektor. Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan bus khusus Gresik-Bandara Juanda dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bus khusus Gresik-Bandara Juanda.

Penelitian ini bertujuan menggambarkan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Perum Damri Surabaya kepada pengguna bus khusus Gresik-Bandara Juanda. Untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithamal, Parasuraman, dan Berry yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*. Sedangkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat diketahui melalui Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat, dan Sistem Pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive. Sementara pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik triangulasi sumber data yaitu dengan mereduksi data, menyajikan data, verifikasi dan terakhir menarik data yang diperoleh dengan membandingkan informasi dengan data sekunder, serta membandingkan informasi dengan teori yang relevan.

Dari data yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perum Damri Surabaya sebagai penyelenggara layanan cukup baik, tetapi dengan catatan di beberapa indikator kurang sesuai dengan kondisi di lapangan. Perum Damri Surabaya harus melakukan perbaikan, dari perbaikan kualitas sumber daya manusia, fasilitas fisik, dan jaminan pelayanan yang mendukung kualitas pelayanan jasa Perum Damri Surabaya.

Kata Kunci: pelayanan publik, kualitas pelayanan, transportasi

ABSTRACT

The state is obliged to serve every citizen to meet their basic needs in the public service. One of them is the Ministry of transport. Transportation is very important in the life of society as a means for an activity to meet the needs. Without the transport, will have an impact on a wide range of needs in several sectors. The problems posed in this research is how the special bus service quality Gresik-Juanda international airport and the factors that affect the quality of bus services specially Gresik-Juanda international airport.

This research aims at describing how the services provided by Perum Damri of Surabaya dedicated to users Gresik-Juanda international airport bus. To know the quality of these services, the researchers used a dimension of service quality by Zeithamal, Parasuraman, and Berry is Tangible, Reliability, responsiveness, Assurance and Empathy. As for knowing the factors that affect the quality of service can be known through the organizational structure, the ability of the apparatus, and System services.

This research used the qualitative method with type a descriptive research. Selection of informants is done with purposive technique. While the collection of data is carried out by means of observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis using the technique of triangulation of data sources with the reduction of data, presenting data, draw conclusions and final verification of research results. In addition, this research also tested the validity of the data obtained by comparing the information with secondary data, and comparing the information with the relevant theory.

From data obtained in field indicates that the quality of service provided by Perum Damri Surabaya as the organizer of the service is quite good, but with a note in some indicators of lack of compliance with the conditions in the field. Perum Damri Surabaya had to do repairs, quality improvement of human resources, physical facilities, and security services that support quality services Perum Damri Surabaya.

Keywords: public service, service quality, transportation