

ABSTRAK

Pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satu kesatuan dan menawarkan kepuasan. Pemberi pelayanan merupakan salah satu tugas pokok Pemerintah termasuk pelayanan transportasi. Transportasi sangat erat hubungannya dalam kehidupan manusia. Tanpa adanya transportasi, manusia tidak bisa melakukan aktivitasnya dengan baik. Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan jasa angkutan umum Perum Damri Kota Surabaya dan faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa angkutan umum sebagai sarana transportasi sektor publik Perum Damri Kota Surabaya.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa angkutan umum, menggunakan 10 dimensi yaitu Tangible (penampilan fisik), Reliability (kepercayaan), Responsiveness (daya tanggap), Courtesy (kesopanan, keramahan), Competence (kompetensi), Credibility (kredibilitas), Security (keamanan), Acces (akses kemudahan), Communication (komunikasi), Understanding of customer (pengertian). Sedangkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat diketahui melalui 3 elemen yaitu Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat, dan Sistem Pelayanan.

Untuk menjawab permasalahan ini, digunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Data-data diperoleh melalui proses observasi dan wawancara mendalam, serta memanfaatkan hasil dokumenter. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*, dan selanjutnya berkembang dengan menggunakan teknik *snowball*. Proses analisis data dilakukan dengan mengkategorikan dan mengkombinasikan data-data yang diperoleh, dan juga menetapkan serangkaian hubungan keterkaitan antara data-data tersebut. Validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber data sehingga data yang disajikan merupakan data yang absah.

Dari data yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perum Damri sebagai penyedia pelayanan cukup baik tetapi ada beberapa indikator kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan. Perum Damri harus melakukan perbaikan pelayanan jasa angkutan. Perbaikan tersebut dimulai dari perbaikan sumber daya manusia, fasilitas fisik, dan fasilitas lainnya yang mendukung kualitas pelayanan jasa angkutan umum Perum Damri.

Kata Kunci : Kualitas, Jasa Angkutan, Transportasi

ABSTRACT

Service is every valuable activity in one unity and offers satisfaction. Service provider is one of principal government duty such as transportation service. Transportation is closely related with human life. Without transportation, human cannot perform his/her activity well. Problem presented in the research is how did public transportation service of Perum Damri, Surabaya city and what factors are influencing public transportation quality as public infrastructure managed by Perum Damri Surabaya City .

To identify quality of public transportation service, researcher used 10 dimensions: tangible, reliability, responsiveness, countesy, competence, credibility, security, access, communication, and understanding of customer. Meanwhile to identify what factors are influencing service quality researcher used three elements: Organization structure, agency capability, and service system.

To answer the problem, qualitative research method with description research type was used. Data were obtained through observation and in depth interview and by using documentary result. Informant selection was performed by purposive sampling and then it was developed using snowball technique. Data analysis process was performed by categorizing and combining the data and determining set of relationship between the data. Data validation was performed through data source triangulation thus valid data were obtained.

Of the data obtained from field it is shown that service quality provided by Perum Damri as service provider is good enough but there are some service quality indicators which don't match with facts in the field. Perum Damri should improve transportation service. The improvement was started by improving human resource, physical facility, and other facilities which support public transportation service quality of Perum Damri.

Keywords: Quality, Transportation Service, Transportation