

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDUNG (STUDI KASUS PELAYANAN BUS TRANS METRO BANDUNG)

Sarana transportasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat sehari-hari. Seiring dengan berjalannya waktu, alat transportasi yang ada di kota Bandung terdapat beberapa permasalahan seperti kondisi yang sudah tidak layak pakai untuk beroperasi lagi. Langkah dari Pemerintah Kota Bandung dalam mengatasi permasalahan tersebut adalah mengeluarkan kebijakan berupa pengoperasian bus Trans Metro Bandung.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan transportasi dari L. A. Schumer mengemukakan bahwa kualitas pelayanan transportasi terdiri dari cepat atau lancar, aman atau keselamatan, kapasitas, frekuensi, keteraturan, komprehensif, tanggung jawab, murah, dan kenyamanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, serta dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini adalah Dinas Perhubungan Kota Bandung, para petugas dan penumpang Trans Metro Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan berjalan dengan cukup baik, hanya saja masih terdapat beberapa permasalahan yaitu petugas yang belum menjalankan tugasnya dengan baik, waktu perjalanan untuk mencapai shelter yang telah disediakan, serta terdapat fasilitas di dalam bus yang sering mengalami kerusakan.

Kata kunci: Pelayanan Bus Trans Metro Bandung

ABSTRACT

THE QUALITY OF TRANSPORT SERVICES IN THE DEPARTMENT OF TRANSPORTATION THE CITY OF BANDUNG (CASE STUDY BUS SERVICE IN THE TRANS METRO BANDUNG)

Means of transport is a part that can not be separated from people's daily lives. Over time, the means of transportation in the city of Bandung there are some problems such as conditions that have been unsuitable to operate again. Steps from Bandung City Government in addressing the issue is a policy issued in the form of bus operation Trans Metro Bandung.

The theory used in this research is the theory of the quality of transport services from L. A. Schumer argued that the quality of transport services consisting of speed, safety, capacity, frequency, regularity, comprehensiveness, responsibility, acceptable cost, and comfort.

The research method used is descriptive method with qualitative approaches. Data collection techniques is through literature study, participant observation and by conducting interviews and documentation. The informant in this research is Bandung City Transport Department apparatus, officials and passengers in the Trans Metro Bandung.

Based on the research results, it is know that the services provide by Trans Metro Bandung works quite well, it's just that there are some problems that the officers are not performing their duties properly, the travel time to reach shelter that has been provided, and there are facilities in the bus that often damaged.

Keywords: Bus Services in Trans Metro Bandung

RINGKESAN

KUALITAS PANGLADEN TRANSPORTASI DINA DINES PERHUBUNGAN DAYEUH BANDUNG (STUDI KASUS PANGLADEN BEUS TRANS METRO BANDUNG)

Sarana transportasi mangrupa haturan anu henteu iasa dipisahkeun ti kahirupan balarea sapoe-dinten. Seiring kalawan mapan na waktos, moda transportasi anu aya di dayeuh Bandung aya sababaraha masalah sepertos kaayaan anu parantos henteu meujeuhna kanggo beroperasi deui. Langkah ti Pamarentah Dayeuh Bandung dina nungkulan masalah kasebat nyaeta kaluron kawijakan mangrupi pengoperasian beus Trans Metro Bandung.

Teori anu dipake dina panalungtikan ieu teh teori kualitas pangladen transportasi ti L. A. Schumer mengemukakan yen kualitas pangladen transportasi diwangun ti enggal atawa lancar, aman atawa kasalametan, kapasitas, frekuensi, keteraturan, komprehensif, tanggel waler, mirah, sarta kenyamanan.

Padika panalungtikan anu dipake nyaeta padika deskriptif kalawan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data ngawengku studi pustaka,observasi,sarta kalawan ngalakukeun wawancara sarta dokumentasi. Narasumber dina panalungtikan ieu teh Dines Perhubungan Dayeuh Bandung, para patugas sarta penumpang Trans Metro Bandung.

Dumasar kenging panalungtikan,iasa dipikanyaho yen pangladen anu dibikeun mapan kalawan cekap sae,ngan wae aya keneh sababaraha masalah yaktos patugas anu teu acan ngajalankeun pancen na kalawan sae,waktos lalampahan kanggo ngahontal shelter anu parantos disadiakeun, sarta aya fasilitas beus anu sering ngalaman karuksakan.

Saur kunci: Pangladen Beus Trans Metro Bandung