

# Kualitas Pelayanan Trans Padang sebagai Sarana Transportasi Publik di Kota Padang

Vara Mareta Yanela, Suryanef  
Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan  
FIS Universitas Negeri Padang

Corresponding Author: **Suryanef**  
E-mail: [suryanef@fis.unp.ac.id](mailto:suryanef@fis.unp.ac.id)

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya kualitas pelayanan Trans Padang yang diberikan kepada masyarakat yang menggunakan menyebabkan minat masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi Trans Padang berkurang. Tujuan penelitian ini mengidentifikasi kualitas pelayanan Trans Padang dan mendeskripsikan minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa transportasi ini. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan menggunakan teknik triangulasi untuk menguji keabsahan data yang didapatkan. Informan dalam penelitian ini adalah 3 orang pihak UPT Trans Padang, 9 orang masyarakat pengguna Trans Padang. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Trans Padang masih belum memenuhi aspek-aspek dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Adapun aspek-aspek tersebut, yaitu tangibles, realibility, responsiveness, assurance, empathy. Dari penelitian tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Trans Padang masih kurang karena belum memenuhi aspek-aspek dalam pemebrian kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat.

**Kata Kunci:** *kualitas pelayanan, transportasi, trans Padang*

## ABSTRACT

This research is motivated by the lack of quality of the Trans Padang service provided to the public who uses it which causes the public's interest in using Trans Padang transportation services to decrease. The purpose of this study is to identify the quality of the Trans Padang service and describe the public's interest in using this transportation services. This research is a qualitative descriptive study with data collection techniques by observation, interviews and documentation study. While the data sources used are primary and secondary data using triangulation techniques to test the validity of the data obtained. Informants in this study were 3 people from UPT Trans Padang, 9 people from the Trans Padang user community. The results of the research shows that the quality of services provided by the Trans Padang still does not meet the aspects in providing good quality service to the community. As for these aspects, namely Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. From this research it is concluded that the quality of the Trans Padang service is still lacking because it has not fulfilled the aspects of good service quality for the community.

**Keywords:** *service quality, transportation, trans Padang*



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.  
©2022 by author.

## PENDAHULUAN

Trans Padang merupakan angkutan massal bus rapid transit (BRT) di Kota Padang yang mulai beroperasi pada Januari 2014. Koridor jalur yang dibuka pertama kali yaitu rute Lubuk Buaya-Pasar Raya Padang. Bus ini sudah direncanakan untuk beroperasi dari tahun 2007, tetapi terus mengalami penundaan oleh berbagai faktor. Pada tahun 2011, Kementerian Perhubungan memilih tiga kota yaitu Padang, Surabaya, dan Makassar, untuk menerapkan BRT pada tahun itu, namun hal itu kembali gagal terlaksana hingga 2012 dan 2013 sehingga baru beroperasi pada tahun 2014.

Bus Trans Padang mempunyai kapasitas penumpang yang bisa dibawa sebanyak 40 orang dengan rincian 20 orang duduk dan 20 orang berdiri dengan pegangan tangan. Bus ini juga dilengkapi tempat duduk prioritas untuk para penumpang lanjut usia, ibu hamil, dan penumpang berkebutuhan khusus. Bus ini beroperasi setiap hari mulai dari pukul 06.00 WIB hingga 20.00 WIB. Karcis dapat dibeli ketika kita di atas Trans Padang dengan tarif sebesar Rp. 1.500 untuk pelajar dan Rp. 3.500 untuk umum untuk satu kali perjalanan jauh atau dekat.

Pertimbangan ekonomis menjadi faktor utama dibangunnya program ini oleh pemerintah. Selain itu program ini juga diharapkan dapat mengurangi kemacetan yang ada akibat masyarakat yang banyak menggunakan kendaraan pribadinya dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Dengan dijalankannya program Trans Padang ini pemerintah mengharapkan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang

memuaskan dalam hal transportasi. Sehingga lebih menarik minat masyarakat menggunakan layanan Trans Padang dari pada angkutan umum lainnya.

Namun kenyataannya masih banyak kendala-kendala yang terjadi ketika dijalankannya program Trans Padang ini. Salah satunya belum terpenuhi kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Seperti halte Trans Padang yang belum sepenuhnya dibangun secara baik sebagaimana bukti yang penulis temukan di lapangan bahwa sebagian halte yang ada bisa dikatakan belum layak. Beberapa halte yang ada tidak disediakan tempat duduk dan atap sehingga masyarakat yang ingin menggunakan Trans Padang kurang nyaman ketika menunggu bus Trans Padang tersebut. Dari 25 bus Trans Padang yang beroperasi 10 diantaranya mengalami beberapa kerusakan seperti pintu yang sudah mulai rusak bahkan terbuka ketika bus beroperasi dan itu bisa berbahaya bagi penumpang.

Permasalahan lain yang terjadi yaitu dalam hal pelayanan oleh pramugara/pramugari. Beberapa dari pramugara/pramugari Trans Padang masih kurang memberikan pelayanan misalnya tidak menginformasikan halte tempat pemberhentian sehingga penumpang kadang susah untuk berkomunikasi dengan pramugara/pramugari tersebut. Setelah beberapa tahun beroperasinya Trans Padang ini tidak juga menarik banyak minat masyarakat untuk lebih menggunakan moda transportasi publik ini.

Bisa dikatakan minat masyarakat masih rendah, memang

adakalanya Trans Padang sangat penuh penumpang tetapi itu hanya berlaku di jam-jam tertentu saja dan itupun memang karena masyarakat tidak memiliki opsi lain. Terkait hal itu penelitian ini penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Trans Padang sebagai sarana transportasi publik di Kota Padang.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini yaitu kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan Trans Padang sebagai sarana transportasi publik di Kota Padang. Informan dalam penelitian ini yaitu pihak UPT Trans Padang dan masyarakat pengguna jasa Trans Padang. Dalam melaksanakan penelitian kualitatif terdapat informan penelitian. Moleong (2004:90) mengatakan informan yaitu orang yang digunakan untuk memberikan informasi tentang keadaan dan situasi latar belakang penelitian.

Informan dipilih dengan cara *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Melalui cara *purposive sampling* yaitu menentukan informan dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data dengan maksimal. Disamping itu informan penelitian juga dipilih secara *accidental sampling*. Informan yang apabila kebetulan ada atau dijumpai di halte dan di dalam Trans Padang yang bisa diberikan kuesioner untuk dimintakan bantuannya dalam mengisi kuesioner tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, tentang kualitas pelayanan Trans Padang menurut pengguna jasa transportasi publik

maka untuk mengetahui sejauh mana kualitas yang telah diberikan oleh pihak Trans Padang kepada penumpang, ada beberapa hal yang menjadi ukuran dalam memberikan pelayanan secara optimal, yaitu a) *Tangibles*, b) *Realiability*, c) *Responsiveness*, d) *Assurance*, e) *emphaty*.

### ***Tangibles***

Hal pertama yang bisa menjadikan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik yaitu dengan adanya fasilitas yang disediakan secara lengkap oleh pihak Trans Padang untuk penumpang. Dalam hal ini pihak Trans sudah menyediakan halte-halte tempat penumpang untuk menunggu bus Trans Padang tersebut, juga ketika berada di dalam bus sudah disediakan AC agar penumpang tidak merasa kepanasan ketika berada di atas bus.

Beberapa penumpang memang mengatakan bahwa pihak Trans Padang sudah menyediakan halte untuk menunggu bus Trans Padang tetapi halte yang disediakan pada setiap tempat pemberhentian tidak sama. Halte yang disediakan ada yang memiliki atap dan tempat duduk dan yang lainnya tidak ada tempat duduk dan atapnya. Untuk halte tanpa tempat duduk dan atap dinamakan shelter. Hal itu jelas menunjukkan bahwa pihak Trans Padang belum memberikan fasilitas dengan baik kepada penumpang. Seyogyanya seluruh shelter dapat menjadi halte yang permanen sehingga meningkatkan kenyamanan dan minat masyarakat menggunakan Trans Padang.

Gambar 1 Halte Trans Padang



Gambar 2 Shelter Trans Padang



### **Reliability**

Ukuran dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat secara baik selanjutnya yaitu kesanggupan dari pihak Trans Padang dalam memberikan pelayanan secara tepat dan benar kepada penumpang. Pihak Trans Padang sudah mempunyai komitmen bahwasannya mereka telah memberikan pelayanan dengan tepat dan benar kepada masyarakat yang menggunakan bus Trans Padang. Hal itu dijelaskan oleh manajemen Trans Padang dengan memberikan pengarahan yang tepat dan benar kepada petugas agar bisa membantu penumpang yang sedang kesulitan ketika berada di atas bus.

Penumpang juga mengatakan pihak Trans Padang juga telah memberikan informasi tentang aturan baru Trans Padang secara jelas dan rinci kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa mengetahui dengan jelas aturan tersebut. Maka dalam hal ini bisa dikatakan pihak Trans sudah

berhasil memenuhi ukuran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tepat dan benar berdasarkan hasil temuan peneliti.

### **Responsiveness**

Ukuran selanjutnya untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan telah baik yaitu kesukarelaan petugas dalam menolong penumpang secara ikhlas. Dalam hal ini pihak Trans Padang juga menyebutkan bahwa memberikan pertolongan kepada penumpang merupakan prioritas utama bagi pihak Trans Padang agar penumpang merasa aman ketika berada di dalam bus. Semua petugas juga sudah diarahkan mau membantu seluruh penumpang tanpa ada yang dibedakan. Penumpang juga menjelaskan beberapa petugas masih kurang ikhlas ketika memberikan bantuan kepada penumpang yang terlihat dari cara berbicara ataupun ekspresi yang kurang ramah diperlihatkan oleh petugas yang ada di atas bus Trans Padang tersebut. Maka hal itu bisa dikatakan pihak Trans Padang belum bisa memenuhi hal yang menjadi ukuran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

### **Assurance**

Ukuran selanjutnya yaitu kemampuan petugas secara pasti dalam memberikan pengetahuan, kesopanan dan kepercayaan kepada penumpang. Selama penelitian berlangsung Pihak Trans Padang mengatakan sudah seringkali menegaskan kepada petugas agar bersikap sopan kepada penumpang, menjelaskan aturan yang berlaku ketika berada di atas bus Trans

Padang. Namun beberapa penumpang memberikan keterangan masih ada petugas yang bersikap kurang sopan kepada penumpang hal itu tentu bisa dikatakan belum memenuhi dalam memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik kepada penumpang Trans Padang.

### *Empathy*

Beberapa penumpang yang menggunakan Trans Padang tentu ada yang membutuhkan perhatian secara individu kesanggupan dari petugas untuk memenuhi hal tersebut juga menjadi ukuran dalam memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik kepada penumpang Trans Padang. Dari hasil yang ditemukan dilapangan masih saja ada petugas yang kurang cepat tanggap dalam hal ini walaupun pihak Trans Padang mengatakan sudah mempersiapkan petugas nya dengan baik dan menyeluruh tetapi yang terjadi ada saja yang masih kurang dalam memberikan pertolongan, walau memang ada beberapa yang cepat tanggap juga, maka bisa dikatakan pihak Trans Padang masih perlu untuk memberikan pengarahannya yang lebih jelas kepada petugas Trans Padang.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait dengan kualitas pelayanan Trans Padang sebagai sarana transportasi public, maka dapat disimpulkan beberapa hal. Pihak Trans Padang harus lebih melengkapi segala fasilitas serta memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada penumpang. Sebab bisa dilihat dari hasil wawancara dan observasi masih banyak penumpang Trans Padang yang merasakan bahwa masih banyak

fasilitas-fasilitas dan juga pelayanan yang diberikan oleh pihak Trans Padang belum lengkap sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan masih belum baik. Minat masyarakat masih rendah terhadap Trans Padang karena kurangnya pelayanan yang baik dan kurang cepat tanggap atau kurang memberikan respon kepada penumpang yang membutuhkan bantuan sehingga masih rendahnya minat masyarakat terhadap Trans Padang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ervany, C. D., & AS, M. R. (2019). Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Di Tingkat Pemerintahan Desa. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1).
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif konsep administrasi publik. *Academica*, 5(1).
- Mirnasari, R. M., & Suaedi, F. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71-84.
- Sasmito, C., & Nabunome, A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kepuasan Pelanggan pada Pln-rayon Soe di Wilayah Kerja Puskesmas Tobu, Kabupaten Timor Tengah Selatan). *Reformasi*, 8(2), 136-142.
- Oktariyanda, T. A., Zauhar, S., & Rochmah, S. (2013). Pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang

- optimal. *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 16(4), 179-185.
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Umuri, H. (2019). Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Marisa. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 11(2), 105-118.
- Yuningsih, R. 2016. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu. *Katalogis*, 4(8).
- Zayu, W. P. 2017. Analisa Kebutuhan Pelayanan Trans Padang Koridor Pusat Kota-Pusat Pemerintah. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil*, 14(1), 53-60.