

PEMAKNAAN MASYARAKAT TERHADAP KUALIATS PELAYANAN BUS TRANS BATAM

Oleh

Hamdani Dahyufi

Nim.2205020081

ABSTRAK

Transportasi publik merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat. Bus Trans Batam sebagai layanan transportasi publik di Kota Batam masih menghadapi beberapa kendala dalam pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman masyarakat dalam menggunakan Bus Trans Batam serta menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pengguna Bus Trans Batam, petugas operasional, dan Dinas Perhubungan Kota Batam. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memaknai kualitas pelayanan Trans Batam melalui pengalaman terhadap kondisi armada, kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, respons petugas, dan kemudahan memperoleh informasi. Pengguna mengungkapkan pengalaman positif terkait keramahan petugas, keamanan perjalanan, kenyamanan armada, dan keterjangkauan layanan. Namun, masih ditemukan kendala pada fasilitas halte dan konsistensi ketepatan waktu pada beberapa rute. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemaknaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Trans Batam terbentuk melalui pengalaman yang beragam selama menggunakan layanan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Bus Trans Batam, SERVQUAL, Kepuasan masyarakat, Transportasi publik.

PUBLIC PERCEPTION OF THE SERVICE QUALITY OF TRANS BATAM BUSES

By

Hamdani Dahyufi

Nim.2205020081

ABSTRACT

Public transportation is a form of public service that plays a crucial role in supporting community mobility. As a public transport service in Batam City, Trans Batam buses still face several service-related challenges. This study aims to describe the public's experience using Trans Batam buses and to analyze service quality based on SERVQUAL dimensions. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through observation, interviews, and documentation involving Trans Batam users, operational staff, and the Batam City Transportation Agency. Data analysis utilized the Miles and Huberman model, involving data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the public perceives Trans Batam's service quality based on their experiences regarding fleet condition, comfort, safety, punctuality, staff responsiveness, and ease of accessing information. Users reported positive experiences concerning staff friendliness, travel safety, fleet comfort, and service affordability. However, issues regarding bus stop facilities and consistent punctuality on certain routes were still identified. The findings demonstrate that public perception of Trans Batam's service quality is shaped by diverse experiences while using the service.

Keywords: *service quality, Trans Batam Bus, SERVQUAL, Community satisfaction, Public transportation.*