ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN JASA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDUNG (Suatu Studi Tentang Pelayanan Trans Metro Bandung)

Keadaan dan kondisi lalu lintas di Kota Bandung semakin hari mengalami peningkatan jumlah angka kemacetan, hal ini disebabkan terus bertambahnya jumlah kendaraan yang tidak diimbangi dengan pembangunan sarana dan prasarana penunjang seperti jalan raya. Langkah Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk mengurangi jumlah angka kemacetan di Kota Bandung dengan memberikan solusi melalui jasa angkutan transportasi umum yang bersifat massal yaitu pengoperasian bus Trans Metro Bandung. Pentingnya untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung kepada masyarakat dengan mengutamakan pelayanan jasa transportasi yang bersifat aman, nyaman, dan murah.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kulitas pelayanan dari Lijan Poltak Sinambela mengemukakan bahwa, untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Pertisipasif, Kesamaaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, studi lapangan, observasi, serta dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Dinas Perhubungan Kota Bandung dan para petugas Trans Metro Bandung dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan masyarakat dengan menggunakan teknik *accidental*.

Bedasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung berjalan dengan cukup baik, masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung merasa dilayani dengan baik dan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Hanya saja masih terdapat beberapa petugas yang belum menjalankan tugasnya dengan baik, dan masyarakat khususnya masyarakat Kota Bandung belum begitu mengetahui keberadaan pengoperasian bus Trans Metro Bandung dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Kata kunci : Pelayanan Trans Metro Bandung

ABSTRACT

SERVICE QUALITY IN THE DEPARTMENT OF TRANSPORTATION THE CITY OF BANDUNG (Learning about Trans Metro Bandung service)

Circumtanstances and traffic conditions on every day of Bandung City have increased the number of congestion points, thus is due to continued increased in the number of vehicles that are not matched by the development of facilities and infrastructure such as roads. Step Bandung City Transportation Department to the reduce the number of congestion points in the City of Bandung by providing solutions through public transportation service that are mass transport, namely the operation of Trans Metro Bandung bus. Important to know how the quality of service provided the Trans Metro Bandung to the community with emphasis on transportation service that are save, convenient, and cheap.

The theory used in this study is the theory of service quality of Lijan Poltak Sinambela argued the success that satisfaction is required to achieve excellent quality, that is reflected in the transparency, accountability, conditional, participative, equal right and the balance of right and obligations.

The research method used is descriptive method with qualitative approaches. Data collection techniques is through literature study, field study, participant observation and by conducting interviews and documentation. The informant in this research is Bandung City Transport Department apparatus and The Trans Metro Bandung officers by using purposive sampling technique and community by using the technique accidental.

Based on the research results, it is know that the services provide by Trans Metro Bandung works quite well, people who use Trans Metro Bandung feel well served and in accordance with the rules and procedures estabilished. It's just that there are some officers who do not carry out their duties properly, and especially people the City of Bandung has not been so aware of the operation of the Trans Metro Bandung due to lack of socialization carried out by Bandung City Transport Department.

Keywords : Trans Metro Bandung Service