

**KUALITAS PELAYANAN SARANA TRANSPORTASI
TRANSMUSI BAGI MAHASISWA UNIVERSITAS
SRIWIJAYA DI INDERALAYA
KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara**



Oleh :

Lusi Heria Santi

07011381419159

KONSENTRASI MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
NOVEMBER 2018**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)” (QS. Al-Insyirah,6-8)

Persembahan:

1. Kedua orangtuaku Ayahanda Herman Ridwan dan Ibunda Yasmiati
2. Adikku Randy Saputra
3. Teman-teman seangkatan Administrasi Negara 2014
4. Almamaterku yang selalu aku banggakan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Kualitas Pelayanan Sarana Transportasi Transmusi Bagi Mahasiswa Universitas Sriwijaya Di Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir**". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Srata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moril bagi penulis untuk menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua orangtuaku Ayahanda Herman Ridwan dan Ibunda Yasmiati serta Adikku Randy Saputra tercinta yang selalu memberikan do'a, semangat, motivasi dan bantuan yang tiada henti dalam proses penyelesaian skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.sos.,MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Admnistasi Negara dan Ibu Dra. Erma Novida selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administasi Negara FISIP Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Raniasa Putra, M.Si, Ketua Jurusan Administrasi Negara periode 2014-2018.
5. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dra. Martina, M.Si, Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara periode 2014-2018 dan juga sebagai Dosen Pembimbing II skripsi saya yang telah membimbing dan meluangkan waktu serta membeikan saran dan masukan yang membangun.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Petugas Trans Musi PT.SP2J (Sarana Pembangunan Palembang Jaya)
9. Karyawan BAAK Universitas Sriwijaya
10. Rekan-rekan seangkatan Jurusan Ilmu Administrasi Negara 2014 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Palembang, November 2018
Peneliti

Lusi Heria Santi
NIM. 07011381419159

ABSTRAK

Transportasi memiliki peranan penting dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat perkotaan. Semakin lama, jenis moda transportasi mengalami kemajuan, salah satunya dengan diadakannya moda transportasi baru berupa *Bus Rapid Transit* yang telah memiliki sistem terintegrasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya penumpang *Bus Rapid Transit* Trans Musi Universitas Sriwijaya Di Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir yang mengeluhkan kurangnya armada dan ketepatan waktu yang masih kurang baik dalam pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Sarana Transportasi Trans Musi Bagi Mahasiswa Universitas Sriwijaya Kabupaten Ogan Ilir khususnya Mahasiswa Kampus Inderalaya domisili Kota Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan teknik *convenienci sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman et.al dengan 5 dimensi yaitu *tangibility, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Pengumpulan data diambil dengan metode penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan angket kuesioner dengan 100 responden yang di gunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan Sarana Transportasi Trans Musi Bagi Mahasiswa Universitas Sriwijaya Di Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir, hasil penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Bis Trans Musi sudah memenuhi harapan yang diinginkan Mahasiswa selaku pengguna Bis Trans Musi dan sebagai penerima layanan berdasarkan dimensi yang telah diteliti dengan skoe rata-rata 11,6 dengan kategori baik. Saran dalam penelitian ini yaitu PT.SP2J menambah lagi jumlah armada yang saat ini kurang untuk mahasiswa Universitas Sriwijaya sebagai pengguna Bis Trans Musi.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Sarana Transportasi BRT

ABSTRACT

Transportation has an important role in serving the needs of urban communities. The longer, the type of transportation mode has progressed, one of them is the holding of new transportation modes in the form of Bus Rapid Transit which has an integrated system. This research was motivated by the presence of Trans Musi Rapid Transit Bus passengers at Sriwijaya University in Inderalaya, Ogan Ilir Regency, who complained about the lack of fleets and the lack of timeliness in service. This study aims to determine student satisfaction with the Quality of Service of Trans Musi Transportation Facilities for Students of Sriwijaya University, Ogan Ilir Regency, especially Students of the Inderalaya Domicile Campus, Palembang City. This research is descriptive quantitative research. This research was carried out with a technique that was hated by sampling. Samples taken were 100 respondents. This study uses the theory of service quality according to Parasuraman et.al with 5 dimensions, namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Data collection is taken by the method of distributing questionnaires. This study used a questionnaire questionnaire with 100 respondents used to measure the Quality of Service of Trans Musi Transportation Facilities for Students of Sriwijaya University in Inderalaya, Ogan Ilir Regency. service recipients based on the dimensions studied.

Keywords: *Quality, Service, BRT Transportation Facilities*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
MOTO DAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR ISTILAH SINGKATAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	13
B. Pengertian Pelayanan	13
C. Karakteristik Pelayanan	16
D. Klafikasi Pelayanan	16
E. Kualitas Pelayanan	16
F. Dimensi dan Indikator Pelayanan.....	20
G. Teori Kepuasan Pelanggan	21
H. Teknik Pengukuran Kepuasan	24
I. Trans Musi Palembang	25
J. Fungsi Trans Musi	25
K. Standar Pelayanan Minimal BRT Trans Musi.....	26
L. Teori Kualitas Pelayanan yang Di gunakan dalam Penelitian.....	27
M. Penelitian Terdahulu.....	30
N. Kerangka Teori	31
O. Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metodologi Penelitian	35
B. Definisi Operasional.....	37
C. Populasi dan Sampel.....	38
D. Pengujian Validitas daan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	41
E. Data dan Sumber Data.....	42
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Teknik Analisis Data	43
BAB IV GAMBARAN UMUM	
A. Sejarah Singkat Tentang Universitas Sriwijaya	46
B. Motto, Visi dan Misi Universitas Sriwijaya	48
C. Sejarah Singkat Organisasi	49
D. Unit Usaha BRT Trans	50

E. Trayek BRT Trans Musi Koridor Aglomerasi (Luar Kota)	51
F. Struktur Organisasi BRT Trans	53
G. Tugas Pokok Organisasi BRT Trans Musi	53
H. Visi, Misi Bis Trans Musi.....	57
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Responden	58
B. Analisis Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	61
C. Analisis Data.....	68
1. <i>Tangibility</i> atau berwujud.....	68
2. <i>Reliability</i> atau Keandalan.....	76
3. <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap	78
4. <i>Assurance</i> atau Jaminan	79
5. <i>Emphaty</i> atau Empati.....	81
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. <i>Bus Rapid Transit</i> Trans Musi Palembang-Inderalaya dengan kondisi layak pakai	7
2. <i>Bus Rapid Transit</i> Trans Musi Di Inderalaya.....	7
3. Kondisi di dalam <i>Bus Rapid Transit</i> Trans Musi Palembang-Inderalaya.....	8
4. Keadaan dalam Bis dan pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada mahasiswa saat membayar karcis.....	8
5. Keadaan di dalam bis Trans Musi yang tidak sesuai dengan SOP (terlalu banyak penumpang sehingga kursi penumpang tidak mencukupi).....	9
6. Alur Pemikiran Penelitian.....	34
7. Peta Rute Trans Musi	52
8. Struktur Organisasi BRT Trans Musi	53

DAFTAR ISTILAH SINGKATAN

AC	: <i>Air Conditioner</i>
ADB	: Asian Development Bank
APBD	: Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah
Angkot	: Angkutan Kota
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
BRT	: <i>Bus Rapid Transit</i>
GPS	: <i>General Positioning System</i>
KEMENPAN	: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara
PAD	: Pendapatan Asli Daerah
PPK	: Pendidikan Pengajaran dan Kebudayaan
PT	: Perseroan Terbatas
SDM	: Sumber Daya Manusia
SP2J	: Sarana Pembangunan Palembang Jaya
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
RB	: Reformasi Birokrasi
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
TM	: Trans Musi
UNSRI	: Universitas Sriwijaya
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Daerah

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi di Negara berkembang seperti Indonesia merupakan salah satu elemen yang memegang peranan penting dalam rangka mendorong perekonomian Negara dan memajukan kesejahteraan umum. Transportasi publik merupakan alat yang digunakan masyarakat untuk memindahkan barang atau manusia itu sendiri dari satu tempat ke tempat lainnya. Dengan adanya transportasi dapat memudahkan berbagai aktivitas masyarakat. Fungsi utama dari transportasi adalah melancarkan arus barang dan manusia. Ada tiga jenis transportasi yang digunakan oleh masyarakat yaitu, transportasi darat contohnya mobil, motor, kereta api, bis, transportasi laut contohnya kapal, perahu, rakit dan transportasi udara contohnya pesawat terbang dan helikopter. Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi, sekarang telah banyak disediakan transportasi publik untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam berpergian atau melancarkan arus barang, dimana masyarakat tidak perlu menggunakan kendaraannya sendiri. Salah satu transportasi publik yang sedang berkembang saat ini adalah transportasi berjenis *Bus Rapid Transit* (BRT). Ada beberapa kota besar yang telah menerapkan sistem transportasi berjenis *Bus Rapid Transit* ini dengan nama yang berbeda-beda, di antaranya Trans Jakarta di Kota Jakarta, Trans Jogja di Kota Yogyakarta, Trans Semarang di Kota Semarang dan Trans Musi di Kota Palembang.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, Bab IV bagian kedua yakni Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek pada pasal 23 ayat 1-3 menjelaskan bahwa:

1. Kriteria pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 harus memenuhi kriteria:
 - a. Memiliki rute tetap dan teratur
 - b. Terjadwal, berawal, berakhir, dan menaikkan atau menurunkan penumpang di terminal untuk angkutan antarkota dan lintas batas negara; dan
 - c. Menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang ditentukan untuk angkutan perkotaan dan perdesaan.
2. Tempat yang ditentukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dapat berupa:
 - a. Terminal
 - b. Halte; dan/atau
 - c. Rambu pemberhentian kendaraan bermotor umum
3. Kendaraan yang dipergunakan untuk pelayanan angkutan orang dalam trayek meliputi:
 - a. Mobil penumpang umum; dan/atau
 - b. Mobil bus umum

Di Kota Palembang salah satu angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek yang digunakan adalah Trans Musi. Trans Musi adalah sistem transportasi berjenis *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Palembang, yaitu transportasi massal yang berorientasi penumpang dengan mengkombinasikan halte. Konsep BRT ini dikelola oleh Pemerintah Kota Palembang untuk meluncurkan proyek Trans Musi melalui Dinas Perhubungan dengan sebuah sistem transportasi bis cepat, murah dan ada alat elektronik (*air conditioner*).

Trans Musi dikelola oleh PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Palembang. Trans Musi beroperasi sejak Januari 2010 melalui penyebaran bis Trans Musi dari Departemen Perhubungan sebanyak 15 unit.

Saat pertama beroperasi, Trans Musi hanya memiliki dua koridor yaitu, koridor satu (Ampera-Alang alang lebar) dan koridor dua (Terminal Sako-Palembang Indah Mall). Hingga 2012 armada Trans Musi mencapai 120 unit. Di tahun 2014 armada Trans Musi telah mencapai 150 unit dan memiliki tujuh koridor reguler dan dua koridor aglomerasi yang dapat di lihat dalam tabel di bawah ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Tahun, Jenis, Dan Jumlah Unit BRT Trans Musi

NO	SUMBER	TAHUN, JENIS, DAN JUMLAH UNIT BRT TRANS MUSI									
		2010		2011		2012		2013		JUMLAH	
		BE S A R	SED A N G	BE S A R	SED A N G	BE S A R	SED A N G	BE S A R	SED A N G	BE S A R	SED A N G
1	PT.SP2J	-	-	-	60	30	-	20	10	50	70
2	Pemkot Palembang	-	10	-	-	-	-	-	-	-	10
3	Kemenhub	5	10	-	-	5	-	-	-	10	10
	Jumlah	5	20	-	60	35	-	20	10	60	90
		25		60		35		30		150	

Sumber : PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya

Tabel 2. Jumlah Karyawan BRT Trans Musi

	Pria	Wanita	Jumlah
Pengemudi	187	1	188
Kondektur	178	9	187
Staff	95	2	97
Total	460	12	472

Sumber : PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya

Tabel 3. Koridor reguler (Rute dan Jumlah Trans Musi)

No.	Rute Trans Musi	Koridor	Jumlah Trans Musi
1.	Ampera ke Alang-alang Lebar	1	20 unit bus besar
2.	Sako – Pim	2	19 unit bus sedang
3.	Plaju – Palembang Square Mall	3	20 unit bus sedang
4.	Glora Sriwijaya – Karya Jaya	4	5 unit bus sedang
5.	Bandara ke Alang-alang Lebar	5	2 unit bus sedang
6.	Pusri – Palembang Square Mall	6	9 unit bus sedang
7.	Alang-alang lebar – OPI Mall	7	9 unit bus besar

Sumber : PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya

Tabel 4. Koridor Aglomerasi (Luar Kota) Rute dan Jumlah Trans Musi

No	Rute Trans Musi	Koridor	Jumlah Trans Musi
1.	Alang-alang Lebar ke Pangkalan Balai	1	Tidak Beroperasi
2.	Kampus Unsri Palembang – Inderalaya	2	35 unit bus besar

Sumber : PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya

Unit usaha transportasi BRT Trans Musi sebagai pelayanan jasa transportasi publik yang dimiliki oleh Negara selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pengguna Trans Musi. Pelayanan tersebut antara lain berupa keamanan dalam perjalanan, fasilitas yang diberikan, pelayanan berupa kenyamanan saat menggunakan jasa transportasi bis Trans Musi dan perawatan bis. Hal ini diberikan dengan tujuan penumpang sebagai pengguna bis Trans Musi dapat merasakan aman, nyaman, cepat dan dapat diandalkan saat menggunakan jasa transportasi bis Trans Musi.

Dalam tabel diatas peneliti akan membatasi masalah dan memfokuskan pada Kualitas Pelayanan Sarana Transportasi Bagi Mahasiswa Universitas Sriwijaya yang menggunakan Trans Musi koridor aglomerasi (luar kota) yaitu dari Palembang ke kampus Inderalaya.

Menurut lampiran Peraturan MEMPAN-RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di uraikan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan, dan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan yang lebih baik. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata telah mereka terima. Jika jasa yang di terima atau di rasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas dipersepsikan sangat baik dan berkualitas, dan sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam buku Hardiyansyah yang berjudul *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (2007:4-5) menyatakan:

“Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan-peraturan perundang-undangan”.

Kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti transportasi adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pengguna jasa tersebut. Kualitas yang diberikan oleh perusahaan tersebut, akan menimbulkan persepsi jasa terhadap kualitas yang diberikan kepada konsumen.

Kota Palembang yang merupakan salah satu kota memiliki kegiatan yang padat di Indonesia tentunya tidak terlepas dari kegiatan transportasi dari hari ke hari, untuk Kota Palembang khususnya untuk masyarakat terdiri dari berjenis-jenis angkutan umum, antara lain yaitu angkutan kota (angkot), bis kota, *Bus Rapid Transit* Trans Musi, taksi, ojek, dan becak. Kesemua angkutan umum tersebut memiliki tarif yang besarnya tergantung pada jauhnya jarak penumpang menggunakan alat angkut tersebut.

Sejak tahun 2012, *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Musi mulai melayani mahasiswa Universitas Sriwijaya tujuan Palembang-Inderalaya. Saat itu diberikan lima bis Trans Musi *eks Seagames* untuk melayani mahasiswa. Lima tahun kemudian, jumlah mahasiswa Universitas Sriwijaya terus meningkat dan sekarang terdapat 35 BRT Trans Musi yang melayani ribuan mahasiswa yang berdomisili di Palembang untuk kuliah di Inderalaya, akibatnya terjadi antrian saling berebutan setiap hari, terutama di hari senin.

Kendala atau masalah dalam menggunakan Trans Musi bagi mahasiswa Universitas Sriwijaya di Inderalaya yaitu, masalah yang pertama dianggap masih kurang dalam menyediakan armadanya, armada yang tersedia untuk ke Inderalaya yaitu sebanyak 35 unit bis besar, namun yang terjadi kondisi *real* dilapangan armada yang aktif hanya kurang lebih 10 unit bis besar, jumlah tersebut dianggap masih kurang karena melihat banyaknya jumlah mahasiswa yang menggunakan Trans Musi ke Inderalaya. Kemudian masalah yang kedua, yaitu ketentuan waktu pelayanan antarbus semestinya kurang lebih 10 menit tetapi

yang terjadi dilapangan bisa melebihi waktu tersebut bahkan sampai 30 menit, sehingga menyebabkan membludaknya mahasiswa yang menunggu di halte, dan adanya antrian saling dorong antar mahasiswa, akan tetapi walaupun pelayanan yang diberikan dianggap masih kurang, Trans Musi masih banyak diminati oleh mahasiswa dikarenakan memiliki fasilitas yang nyaman dan kebersihan dalam bis yang cukup baik, dibandingkan menggunakan bis kuning. Oleh karena itu, dengan adanya uraian ini Pemerintah Kota Palembang segera membenahi sistem pelayanan pada Trans Musi Palembang.

Berikut adalah gambaran yang menunjukkan kualitas pelayanan trans musu dari Palembang ke Inderalaya:



Gambar 1. *Bus Rapid Transit* Musi Palembang-Inderalaya dengan kondisi layak pakai (Sumber Dokumen Pribadi)



Gambar. 2 *Bus Rapid Transit* Trans Musi Di Inderalaya (Sumber Dokumen Pribadi)



Gambar 3. Kondisi di dalam *Bus Rapid Transit* Trans Musi Palembang-Inderalaya
(Sumber Dokumen Pribadi)



Gambar 4. Keadaan dalam Bus dan pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada mahasiswa saat membayar karcis (Sumber Dokumen Pribadi)



Gambar 5. Keadaan di dalam bus Trans Musi yang tidak sesuai dengan SOP (terlalu banyak penumpang sehingga kursi penumpang tidak mencukupi) (Sumber Dokumen Pribadi)

Berikut adalah Standar Operasional Prosedur *Bus Rapid Transit* Trans Musi Palembang – Inderalaya (Aglomerasi UNSRI Bukit Besar – UNSRI Inderalaya)

Tabel 5. Standar Operasional BRT Trans Musi

Koridor	Rute	Bus Operasi	Kapasitas Bus	Trip/Hari	Sistem Kerja Driver	Jam Pelayanan	Headway
I	AAL - Ampera	20	59	8	1-1	05.30-17.00 WIB	10 Menit
I Plus	AAL - Opi	9	59	6	1-1	05.30 - 17.30 WIB	10 Menit
II	Sako - PIM	19	34	8	1-1	05.30-17.30 WIB	10 Menit
III	Plaju - PS	20	34	8	1-1	05.30-17.30 WIB	10 Menit
IV	KJ - Jakabaring	5	34	10	1-1	05.30-17.30 WIB	10 Menit
VI	Pusri - PS	9	34	8	1-1	05.30-17.30 WIB	10 Menit
Anglomerasi	Bukit - Inderalaya	35	59	2	5-2	05.30-13.00 WIB	10 Menit

Sumber : PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya

Kapasitas Penumpang : 45 dan 59 orang

Trip Bus /hari : 2 dan 4 Trip

Km /Trip : 70 km PP

Sistem kerja Driver : 5 hari kerja, 2 hari libur

Headway : 10 menit

Jam Pelayanan : 05.30 s/d 16.00 WIB

1. Armada *Bus Rapid Transit* Trans Musi berkumpul di terminal km 12 pada jam 05.15 WIB
2. Jam 05.30 WIB persiapan seluruh *Bus Rapid Transit* Trans Musi untuk menuju Universitas Sriwijaya Bukit Besar Palembang sekitar 10 bus yang disiapkan dan dibagi dalam pelayanannya.

Rute BRT Transmusi :

1. Pergi

UNSRI Bukit Besar - Jl. Sriwijaya Negara - Jl. Demang Lebar Daun - Jl. Parameswara -
Jl. Alamsyah Ratu Prawiranegara - Jl. Mayjen Yusup Singa De Kane - Jl. Lintas Tengah -
UNSRI Indralaya

2. Pulang

UNSRI Indralaya - Jl. Lintas Tengah Jl. Mayjen Yusup Singa De Kane - Jl. Alamsyah
Ratu Prawiranegara - Jl. Parameswara - Jl. Demang Lebar Daun - Jl. Sriwijaya Negara -
UNSRI Bukit Besar

B. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas, maka dalam penulisan ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut “Bagaimana Kualitas Pelayanan Sarana Transportasi Trans Musi Bagi Mahasiswa Universitas Sriwijaya di Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan maka peneliti ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Sarana Transportasi Trans Musi Bagi Mahasiswa Universitas Sriwijaya di Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir?

Untuk melatih kemampuan dan keterampilan penulis agar siap dalam masyarakat., untuk memperoleh data yang cukup relevan sebagai bahan penulisan guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar kesarjanaan dalam jurusan Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai informasi dan juga bermanfaat bagi Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya bagi perkembangan ilmu di bidang pendidikan Manajemen Sektor Publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan baru berdasarkan pengalaman yang diperoleh selama melakukan penelitian khususnya pada bidang kualitas pelayanan. Bagi perusahaan diharapkan dapat dijadikan bahan masukan yang positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada unit usaha transportasi BRT Trans Musi dimasa yang akan datang. Bagi pihak lain diharapkan laporan ini dapat menambah pengetahuan dan sebagai referensi bagi segenap civitas akademisi, khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang akan menelaah penulisan ini.
- b. Untuk memberikan jawaban atas rumusan masalah yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Sarana Transportasi Trans Musi Bagi Mahasiswa Universitas Sriwijaya di Inderalaya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku:

- Abdullah, Boedi. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Adie, Nur. 2010. *Pengolahan dan Analisis Data Hasil Penelitian*. Bandung: Universitas Pendidikan Indoneisa.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Dwiyanto. 2008. *Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gaspersz and Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Penerapan Komsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Jaya.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: GAVA MEDIA
- J.Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ramseok-Munhurrun P. 2010. *Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Prenadamedia Group
- Sutopo dan Suryanto. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Siregar, Syofian. 2012 *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*. Bandung : Alfabeta.
- Setijaningrum, Erna. 2012. *Analisis Pelayanan Publik*. Surabaya: PT Revka Petra Media
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Malang : Bayumedia Arikunto.
- Tjiptono. 2004. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andy

B. Peraturan Perundang-Undangan:

- Peraturan Pemerintah RI Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan
- Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana
- Keputusan Kementrian Pendayagunaan Nomor 63 tahun 2004 tentang Kinerja Pelayanan Publik

C. Internet

Sari, Siska Indah. 2008. Analisis Kinerja PT. Sarana Pembangunan Palembang Djaya (SP2J) Dalam Penyelenggaraan Transportasi Melalui Unit Usaha Bus Rapid Transit (BRT) Trans Musi Kota Palembang (Studi Pada Koridor 1 Trayek Alang-Alang Lebar Ampera), (Online) ([https://www.pdf.id.com/dokumen/detail/7456/Analisis-Kinerja-PT-Sarana - Pembangunan-Djaya-Palembang](https://www.pdf.id.com/dokumen/detail/7456/Analisis-Kinerja-PT-Sarana-Pembangunan-Djaya-Palembang)) di akses pada September 2018.

Peraturan Kecepatn Transportasi Bis Antar Kota (https://id.wikibooks.org/wiki/Manajemen_Lalu_Lintas/Jalur_Khusus_Bus) di akses pada Oktober 2018.

D. Karya Ilmiah

Rio Bagus Firmansyah Al Rasyid .2015. *Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda*. Skripsi: Surabaya. FISIP Unes.

Rita Supriyanti . 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Konsumen Armada Bus Trans Zentrum Madu Kismo Di Kabupaten Grobogan*. Skripsi. Purwodadi. Universitas Terbuka Purwodadi Jawa Tengah

Arif Wibowo. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Konsumen*. Skripsi. Yogyakarta. FISIP UGM

Indra Alfian Rihi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Trans Sarbagita Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Transportasi Bali (Studi Kasus Koridor 1 dan Titik Pertemuan Koridor 1 dan 2)*. Skripsi. Bali. Fisip. Universitas Udayana