

## KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BATAM DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI BUS TRANS BATAM KORIDOR SEKUPANG JODOH

**Yustinus Farid Setyobudi<sup>1</sup>, Linayati Lestari<sup>2</sup>, Vivi Cristi Sabartani Gultom<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Kepulauan Riau, Universitas Riau Kepulauan, Indonesia  
*farid@fisipol.unrika.ac.id*

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Kepulauan Riau, Universitas Riau Kepulauan, Indonesia  
*linayatilestari@yahoo.com*

<sup>3</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Kepulauan Riau, Universitas Riau Kepulauan, Indonesia  
*vivicristysabatani@gmail.com*

### Abstrak

Bus Trans Batam adalah salah satu transportasi Kota Batam. Bus Trans Batam merupakan salah satu pelayanan transportasi yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Batam. Peningkatan kualitas pelayanan transportasi merupakan salah satu isu sentral pada saat ini. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan melalui studi lapangan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Pemilihan informan penelitian menggunakan subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam melihat Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan, penelitian menggunakan teori Parasuraman dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator yaitu *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* bahwa hasil penelitian Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi belum berjalan optimal. Hal tersebut dilihat dari kondisi fasilitas yang belum memadai untuk menunjang aspek kenyamanan, keselamatan dan keamanan pengguna jasa. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bus Trans Batam membuat peminat masyarakat kecewa dalam pelayanan transportasi Bus Trans Batam. Pembangunan transportasi dan peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci dalam menjawab permasalahan transportasi di Kota Batam. Tujuan dari penelitian ini untuk menjawab permasalahan Kinerja Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Kualitas.

Kata Kunci: Kinerja, Dinas Perhubungan Kota Batam, Bus Trans Batam, Kualitas Pelayanan Transportasi.

### Abstrack

*The Trans Batam bus is one of the transportation services for Batam City. Trans Batam Bus is one of the transportation services managed by the Batam City Transportation Service. Improving the quality of transportation services is one of the central issues at this time. The research method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach. Collecting data used through field studies in the form of observation, interviews and documentation. The selection of research informants uses research subjects who can provide information about the phenomena/problems raised in the study. In looking at the performance of the Batam City Transportation Service in improving service quality, research using Parasuraman theory can be assessed or measured by several indicators, namely *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*. This is seen from the condition of the facilities that are not adequate to support the comfort, safety and security aspects of service users. The low quality of service provided by the Trans Batam Bus makes public enthusiasts disappointed in the Trans Batam Bus transportation service. Transportation development and service quality improvement is one of the keys in answering transportation problems in Batam City. The purpose of this research is to answer the problem of the performance of the Department of Transportation in Improving Quality.*

*Keywords: Performance, Batam City Transportation Service, Trans Batam Bus, Quality of Transportation Services.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan kepada seseorang untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Istilah lain yang serupa dengan pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman. Didalam segi pelayanan setiap pihak ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik. Pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan semua penduduk.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan 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 dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

*Service Quality* (Kualitas Pelayanan) adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (Supriyanti, 2016:7). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin tinggi performa pelayan transportasi maka persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan tersebut semakin baik (Deepseani, 2015:4).

Kinerja didefinisikan sebagai suatu gambaran tentang tingkatan maupun hasil pencapaian dari sebuah proses pelaksanaan baik kegiatan, program maupun kebijakan dalam rangka mewujudkan hal hal yang telah tertuang dalam perumusan skema strategis organisasi yaitu sasaran, tujuan visi dan misi untuk membangun organisasi yang baik (Aldi, 2019:2). Tingkat kinerja organisasi dapat dilihat dari sejauh mana organisasi mampu mencapai sasaran, tujuan, visi dan misi yang sudah ditetapkan. Menurut Mashun definisi kinerja sebagai gambaran hasil atau tingkat pencapaian terhadap pelaksanaan suatu kegiatan, program dan kebijakan dalam mewujudkan serangkaian perencanaan yang

tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi yaitu sasaran, tujuan, visi dan misi.

Dalam kinerja organisasi pelayanan publik banyak mendapat pandangan dan sorotan dalam masyarakat karena masyarakat mulai kritis dalam menilai pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Pada pelayanan publik masyarakat sangat menuntut agar pihak pelayanan dapat memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas baik dalam pelayanan barang ataupun jasa agar diberikan semaksimal mungkin terhadap masyarakat.

Pelayanan publik yang banyak disoroti masyarakat selain mengenai pelayanan administrasi di kantor organisasi publik, juga pelayanan dalam jasa transportasi umum. Transportasi umum merupakan salah satu pelayanan yang sering digunakan oleh masyarakat, karena harganya yang terjangkau, aman, ramah lingkungan dan dapat mengurangi kemacetan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dan salah satunya dengan menyediakan pelayanan transportasi bus trans kota. Seiring perkembangan kota maka kebutuhan transportasi di perkotaan meningkat pula, sehingga menyebabkan permasalahan transportasi menjadi sangat kompleks sehingga diperlukan tindakan-tindakan penanganan yang lebih solutif dan cepat. Permasalahan transportasi perkotaan antara lain berupa moda angkutan umum, pola jaringan, izin trayek angkutan, kebijakan parkir, dan lalu lintas. Hal ini yang terjadi di beberapa kota besar di Indonesia, salah satunya adalah Kota Batam.

Kota Batam adalah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Batam merupakan salah satu kota strategis di Indonesia karena berdekatan dengan Negara Singapura dan Malaysia yang menjadikan kota Batam sebagai salah satu jalur pelayaran internasional. Dalam meningkatkan perekonomian kota Batam, pemerintah kota Batam menyediakan pelayanan transportasi. Sejak tahun 2004 telah diterapkan *Bus Pilot Project* yaitu Trans Batam sebagai model bus umum perkotaan di kota Batam. Trans Batam diarahkan menjadi modal transportasi yang aman, nyaman, representatif, terjangkau, terintegrasi, dan ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai sesuai yang tercantum dalam Renstra Dinas Perhubungan Kota Batam Tahun 2016-2021 (Weldy, 2018: 120).

Berdasarkan data dari Batam Pos pada tanggal 11 September 2019 dikatakan bahwa Kepala Dinas Perhubungan Kota Batam, Rustam Effendi, mengatakan idealnya Batam membutuhkan 220 halte. Sementara saat ini yang ada hanya 170 halte dan usianya sudah lama, keadaan ini tidak lain karena keterbatasan anggaran. Namun demikian, Pemerintah

Kota Batam bukan tanpa usaha untuk menambah halte baru, apalagi kini infrastruktur jalan Batam juga semakin lebar dan bagus. Kepala Dinas Perhubungan juga mengatakan RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) merencanakan akan membangun 25 unit tapi tidak tentu tahun keberapa akan dibangun dan akan disesuaikan dengan kebutuhan. Dengan permasalahan tersebut Kota Batam masih membutuhkan 50 halte lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

Adapun data koridor perjalanan BRT (*Bus Rapid Transit*) di Kota Batam yaitu koridor 1 dengan rute sekupang - Batam centre, koridor 2 dengan rute Tanjung Uncang - Batam Centre, koridor 3 dengan rute Sekupang-Jodoh, koridor 4 dengan rute Sagulung - Sekupang, koridor 5 dengan rute Tanjung Piayu - Batam Centre, koridor 6 dengan rute Jodoh - Batam centre, koridor 7 dengan rute Nongsa – Batam Centre, Koridor 8 dengan rute Nongsa – Jodoh.

**Tabel 1. Koridor, Jumlah Rute, Ritase, dan Jam Operasional Bus Trans Batam Tahun 2019**

Koridor	Jumlah Rute	Ritase	Jam Operasional
1. Sekupang-Batam Centre	6 Rute	6 Bus x 12 Rit	06.00 – 21.00
2. Tanjung Uncang- Batam Centre	9 Rute	6 Bus x 10 Rit	06.00 – 19.00
3. Sekupang-Jodoh	9 Rute	6 Bus x 12 Rit	06.00 – 21.00
4. Sagulung-Sekupang	6 Rute	5 Bus x 10 Rit	06.00 – 19.00
5. Tanjung Piayu-Batam Centre	6 Rute	6 Bus x 9 Rit	06.00 – 19.00
6. Jodoh- Batam Centre	4 Rute	5 Bus x 10 Rit	06.00 – 19.00
7. Nongsa- Batam Centre	9 Rute	5 Bus x 10 Rit	06.00 – 19.00
8. Nongsa- Jodoh	4 Rute	6 Bus x 10 Rit	06.00 – 19.00

Sumber: Laporan Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam Tahun 2019

Untuk menggunakan Bus Trans Batam, masyarakat/penumpang dapat membeli tiket seharga Rp 4.000,- (empat ribu rupiah) untuk penumpang umum dan Rp 2.000,- (dua ribu rupiah) untuk penumpang pelajar. Tarif ini berlaku untuk tujuan rute jarak dekat maupun jarak jauh. Semakin meningkatnya perekonomian Kota Batam beberapa tahun terakhir, menjadi jumlah kendaraan yang ada di Kota Batam juga terus meningkat. sehingga untuk mengurangi kemacetan dan polusi udara maka pemerintah kota melalui Dinas Perhubungan menyiapkan Bus Trans Batam yang disediakan sebaik mungkin bagi masyarakat. Upaya ini juga mendapat respon yang baik dari masyarakat, karena dapat dilihat dari data penumpang yang terus bertambahnya jumlah dari tahun ke tahun.

**Tabel 2. Jumlah Penumpang dan Jumlah Halte Trans Batam  
Tahun 2017-2019**

Tahun	Jumlah Penumpang	Jumlah Halte	Kebutuhan
2017	2.019.603	134	364
2018	2.388.718	136	369
2019	2.647.305	136	369

*Sumber: Laporan Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam Tahun 2019*

Berdasarkan data diatas, bahwa terdapat kebutuhan halte yang seharusnya dibangun untuk memenuhi kebutuhan pelayanan transportasi belum juga terlaksana sampai saat ini, semakin meningkatnya jumlah penumpang dari tahun ke tahun maka perlu adanya kualitas pelayanan yang semakin baik dari tahun ke tahun untuk meningkatkan minat pelanggan Bus Trans Batam. Sarana prasarana menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk itu perlu adanya kinerja dinas perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi.

Penyediaan fasilitas dan sarana prasarana dalam pelayanan Bus Trans Batam merupakan faktor yang perlu diperhatikan dalam pelayanan dengan bertambahnya jumlah penumpang setiap tahun maka beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti kelayakan bus, koridor rute sudah memenuhi kebutuhan masyarakat belum, kondisi halte dan beberapa pendukung lainnya dalam pelayanan transportasi. Beberapa sarana dan prasarana yang masih belum optimal, sehingga masyarakat pengguna kendaraan pribadi masih enggan untuk beralih ke angkutan umum. Standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang tentang pelayanan publik belum seluruhnya dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa jika standar pelayanan publik saja belum dapat dipenuhi, berarti kualitas pelayanan publik yang baik masih sulit diperoleh masyarakat (Alfisyahrin, 2018:8).

Berdasarkan permasalahan diatas sehingga tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Batam Koridor Sekupang-Jodoh pada Tahun 2019. Melalui perbaikan kualitas pelayanan transportasi dengan menciptakan angkutan umum perkotaan yang aman, nyaman, tertib, murah, terjangkau dan terjadwal maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum.

## METODELOGI

Jenis penelitian yang penulis pilih dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk mengungkapkan secara mendalam terhadap Kinerja Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi tahun 2019 di kota Batam. Untuk memperoleh data yang diperlukan dengan turun ke lapangan dan berada di lokasi penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan, lengkap dan mampu menjelaskan secara tepat suatu objek dalam suatu tulisan.

## PEMBAHASAN

Transportasi Bus Trans Batam adalah salah satu transportasi umum yang memiliki minat penumpang paling banyak dibandingkan dengan transportasi lainnya. Permasalahan yang sering timbul di pelayanan transportasi Bus Trans Batam adalah adanya keluhan dari pengguna terhadap fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Batam dalam pelayanan transportasi. Oleh karena itu kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam sangat penting di wilayah *hinterland* dalam meningkatkan kualitas transportasi bus Trans Batam dalam seluruh koridor bus Trans Batam khususnya pada koridor Sekupang-Jodoh. Sesuai tinjauan pustaka dan melakukan pengkajian secara langsung, peneliti menggunakan indikator sebagai berikut:

### ***Tangibles (Bukti Langsung)***

Bukti langsung yaitu penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*. Dalam penelitian ini dimensi *tangible* berhubungan dengan peralatan yang modern, fasilitas yang berdaya tarik, karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional, hal ini dimaksud agar Dinas Perhubungan Kota Batam memiliki indikator yang memadai dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi yaitu tersedianya aparatur yang profesional dan handal, terlaksananya pelayanan transportasi yang aman dan nyaman.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan penelitian dilapangan diketahui bahwa kinerja Dinas Perhubungan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna Bus Trans Batam belum berjalan dengan baik dan kondusif, hal ini dapat kita lihat dari hasil wawancara dengan pengguna Bus Trans Batam, Bapak Iwan Irawan mengatakan :

*“Halte yang sering saya gunakan untuk berteduh dan menunggu bus datang sangat memprihatinkan karena beberapa halte seperti di lokasi pemberhentian salah satunya seperti halte yang ada di SMPN 3 sudah tidak layak untuk digunakan kondisi atap bocor, kotor, bau dan sering digunakan orang lain untuk tidur. Tidak hanya itu saya juga pernah menaiki bus dalam kondisi hujan dan bus tersebut atapnya bocor dan kondisinya sangat tua.”(wawancara tanggal 24 juli 2021).*

Dari hasil wawancara di atas jelas bahwa penyampaian yang dikatakan oleh Bapak Iwan Irawan bahwa kondisi fasilitas Bus Trans Batam belum sepenuhnya cukup baik dalam pelayanan yang sesuai dengan kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam, hal ini ditambahkan dengan hasil wawancara dengan Bapak Aji Dani R selaku Pengawas Operasional Bus Trans Batam mengatakan:

*“Dinas Perhubungan Kota Batam sudah semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan dibidang fasilitas seperti Bus dan Halte. Mengenai halte dan bus yang memiliki kondisi tidak layak, pihak Dinas Perhubungan dan Bus Trans Batam selalu melakukan survey lapangan mengenai keadaan dan kondisi dari Bus dan juga halte. Dinas Perhubungan Kota Batam juga sudah memberikan kinerja semaksimal mungkin untuk mengganti Bus yang sudah tidak layak pakai dan merenovasi atau melakukan perbaikan pada halte namun belum secara keseluruhan dikarenakan masalah anggaran.”(wawancara tanggal 03 Agustus 2021)*

Terlampir data yang telah peneliti dapatkan dari hasil Dinas Perhubungan Trans Batam dan hasil survey lapangan yang ada pada tabel dan gambar berikut ini:

**Tabel 3. Jumlah Existing dan Kebutuhan Halte Trans Batam Tahun 2021**

KORIDOR	JUMLAH	
	EXISTING	KEBUTUHAN
I-II	30	32
II	43	42
III	9	27
IV	4	35
V	8	28
VI	10	37
VII	21	72
VIII	11	48
IX	2	13
X	0	18
XI	3	57
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>409</b>

Sumber: Laporan Jumlah Halte Trans Batam Tahun 2021

**Reliability (Reliabilitas)**

Reliabilitas yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Seperti Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, Menyampaikan jasa secara benar, Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Berkaitan dengan waktu dan jadwal yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Batam dalam pelayanan transportasi Bus Trans Batam peneliti mengajukan beberapa pertanyaan pertama: Apakah Bus Trans Batam sudah menyiapkan dan menyampaikan jadwal keberangkatan dengan baik kepada masyarakat pengguna atau penumpang Bus Trans Batam dengan baik? Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Irma Riska Sibra selaku Kepala Seksi Perencanaan Teknis mengatakan:

*“Dinas Perhubungan sudah menyediakan info mengenai jadwal keberangkatan Bus Trans Batam sesuai dengan koridornya masing-masing. Jadwal keberangkatan juga sudah tersedia di dalam halte dan bisa ditanyakan dengan petugas ticketing ataupun pengawas yang ada di lokasi halte. Mengenai jadwal keberangkatan bus juga bisa dilihat dari link Dinas Perhubungan Kota Batam. Ketika ada perubahan dalam jadwal keberangkatan juga akan disampaikan kepada pengguna atau penumpang dengan baik” (wawancara tanggal 03 Agustus 2021)*

Menurut Bapak Muhammad Faisal selaku Kepala Seksi Prasarana dan Sarana Dinas Perhubungan Kota Batam:

*“Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Batam dalam menyediakan jasa sudah diberikan dengan baik sesuai dengan jadwal dan keberangkatan yang berlaku yang telah diinformasikan oleh pihak Trans Batam kepada masyarakat pengguna Bus Trans Batam melalui berbagai media social seperti instagram Bus Trans Batam dan juga link Dinas Perhubungan.” (wawancara tanggal 03 Agustus 2021)*

Selanjutnya pertanyaan kedua kepada pengguna Bus Trans Batam yaitu: Menurut saudara apakah keberangkatan Bus Trans Batam sudah sesuai dengan jadwal dan waktu yang ditentukan? Adapun jawaban dari Ibu Sari selaku pengguna atau penumpang Bus Trans Batam.

*“Selama saya menggunakan Bus Trans Batam sering kali saya menunggu cukup lama untuk kedatangan Bus Trans Batam, saya pernah menunggu kedatangan bus kurang lebih setengah jam lamanya diluar jam keberangkatan bus biasanya, hal ini membuat saya tidak nyaman karena bus sering datang terlambat dan tidak sesuai jadwal keberangkatan yang sudah dijadwalkan.” (wawancara tanggal 25 Juli 2021)*

### **Responsiveness (Daya tanggap)**

Daya tanggap yaitu kerelaan untuk menolong masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Seperti menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, Layanan yang segera atau cepat bagi pelanggan, Ketersediaan untuk membantu pelanggan. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan pertama: Bagaimana kinerja Dinas Perhubungan dalam menangani masalah yang ada di lapangan seperti pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh Bus Trans Batam kepada penumpang? Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ferdi T selaku Pengawas Bus Trans Batam mengatakan:

*“Dinas Perhubungan Kota Batam sudah menyediakan link ataupun media sosial yang dapat dihubungi untuk pengaduan dari masyarakat ketika terjadi masalah atau ketidaknyamanan yang telah diberikan oleh pelayanan khususnya pada pelayanan transportasi kepada masyarakat. Masyarakat juga dapat memberikan saran kepada Dinas Perhubungan Kota Batam untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pihak Trans Batam kepada pelanggan atau pengguna Bus Trans Batam. Pengaduan juga harus sesuai dengan apa yang ada di lapangan serta memberikan bukti kepada pihak Dinas Perhubungan Kota Batam untuk ditindak lanjuti. Dinas Perhubungan Kota Batam juga akan melakukan survey kelapangan dan memberikan respon atau tindakan terhadap pengaduan dari masyarakat dengan cepat.”(wawancara tanggal 25 Juli 2021)*

Selanjutnya pernyataan yang sama dengan Bapak Chandra selaku pengguna Bus Trans Batam mengatakan bahwa:

*“Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan kepada penumpang cukup baik namun dalam memberikan laporan ataupun pengaduan saya tidak mengerti bagaimana cara memberikan laporan atau komplain karena saya tidak pernah mendapatkan sosialisasi atau pengarahan dari Dinas Perhubungan Kota Batam tentang cara memberikan masukan atau pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan, namun yang saya lihat sudah banyak perubahan yang ada di pelayanan Bus Trans Batam tapi tidak semuanya bisa dikatakan baik karena sampai sekarang saya masih melihat banyak halte yang kurang terawat dan kurang ditanggapi oleh pihak Trans Batam untuk dilakukan perbaikan”(wawancara tanggal 25 Juli 2021)*

Berdasarkan hasil wawancara, dengan melihat keadaan di lapangan perlu adanya sosialisasi atau pengarahan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Batam kepada masyarakat pengguna Trans Batam atau penumpang tentang link ataupun media sosial yang berfungsi untuk menampung aspirasi atau saran serta masukan yang diinformasikan

masyarakat kepada Dinas Perhubungan Kota Batam, dengan adanya sosialisasi tersebut maka masyarakat pengguna Bus Trans Batam dapat menggunakan media tersebut dengan baik. Begitu Pula dengan masyarakat pengguna atau penumpang Bus Trans Batam harus bijak dalam memberikan laporan kepada pihak terkait yaitu harus sesuai dengan aktual atau yang terjadi di lapangan dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat.

**Gambar 1. Tata Cara Layanan Pengaduan Masyarakat**



*Sumber Dinas Perhubungan Kota Batam*

Berdasarkan gambar diatas, pengaduan dapat dilakukan melalui sms, telpon, ataupun melalui email yang berkaitan langsung dengan Dinas Perhubungan Kota Batam. Hal ini bagian dari upaya Dinas Perhubungan Kota Batam untuk menampung keluhan masyarakat terkait angkutan umum.

### **Assurance (Jaminan)**

Jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Seperti karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, Membuat pelanggan merasa aman dan nyaman, Karyawan bersikap sopan, Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan. Jaminan yang dimaksud adalah bentuk perlindungan Dinas Perhubungan untuk menjamin pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi di lapangan dan pengumpulan data maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan pertama: Menurut saudara selaku pengguna bagaimana kinerja pegawai Bus Trans Batam dalam menjamin pelayanan yang diberikan

kepada penumpang Bus Trans Batam? Dari hasil wawancara Bapak Edi selaku pengguna atau penumpang Bus Trans Batam mengatakan bahwa:

*“Saat ini saya masih mempercayakan Bus Trans Batam sebagai alat transportasi pada saat saya ingin berpergian ke suatu tempat. Pelayanan yang diberikan karyawan atau petugas Bus Trans Batam cukup baik dan ramah kepada penumpang. Setiap ada penumpang yang naik kedalam Bus Trans Batam selalu ditanyakan dan diberikan informasi untuk turunnya penumpang ke lokasi yang diinginkan. Sejauh ini pelayanan yang diberikan cukup memuaskan penumpang.” (Wawancara tanggal 25 juli 2021)*

Selanjutnya pernyataan yang sama oleh Bapak Ferdi selaku Pengawas Bus Trans Batam koridor Sekupang-Jodoh mengatakan bahwa:

*“Dalam memberikan pelayanan petugas yang sudah ditempatkan pada posisinya sudah melaksanakan tugas dengan baik, petugas juga memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pengguna atau penumpang Bus Trans Batam dengan baik. Dalam melaksanakan tugasnya dalam pelayanan petugas Bus Trans Batam juga melihat penumpang berkebutuhan khusus atau ibu hamil dengan memprioritaskan untuk mendapatkan tempat duduk terlebih dahulu dengan penumpang lainnya yang merupakan salah satu bentuk kebijakan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna atau penumpang Bus Trans Batam.” (wawancara tanggal 25 Juli 2021)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan melihat kondisi lapangan yang terjadi bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan dalam pelayanan transportasi pada Bus Trans Batam sudah cukup baik namun ada beberapa hal yang membuat penumpang kurang nyaman dalam pelayanan Bus Trans Batam seperti kurangnya keramahan pelayanan di dalam bus. Untuk meningkatkan pelayanan transportasi Bus Trans Batam perlu adanya peningkatan kinerja dan edukasi agar kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dapat meningkatkan kualitas pelayanan transportasi.

### ***Empathy (Empati)***

Empati yaitu perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Indikator yang terdapat dalam empati adalah memberikan perhatian individu kepada para pelanggan, mengutamakan kepentingan pelanggan, waktu beroperasi yang nyaman. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan pertama: Menurut saudara bagaimana kinerja yang dilakukan petugas Trans Batam dalam rasa empati kepada penumpang yang

memiliki keterbatasan khusus pada saat menggunakan Bus Trans Batam dalam perjalanan?

Dari hasil wawancara pengguna Bus Trans Batam Ibu Sari mengatakan bahwa:

*“Menurut saya selama menggunakan Bus Trans Batam petugas Bus Trans Batam memiliki rasa empati yang tinggi dalam pelayanan kepada penumpang berkebutuhan khusus dan penumpang Ibu Hamil, biasanya ketika ada penumpang dengan kriteria sebagai berikut biasanya diutamakan dan diberikan tempat duduk terlebih dahulu dan untuk berkebutuhan khusus dengan menggunakan kursi roda juga disediakan tempatnya, menurut saya itu merupakan salah satu contoh sebagai empati Trans Batam kepada penumpang” (wawancara tanggal 03 Agustus 2021).*

Pertanyaan yang sama untuk petugas Bus Trans Batam yaitu bapak Ferdy T sebagai pengawas Bus Trans Batam mengatakan:

*“Kita selalu memprioritaskan penumpang yang lebih membutuhkan tempat duduk dan memberikan tempat khusus kepada penumpang yang memiliki keterbatasan khusus. Kita juga menyediakan tempat yang nyaman bagi pengguna yang menggunakan kursi roda di tempat yang nyaman dan aman. Tidak hanya bagi penumpang yang berkebutuhan khusus Trans Batam juga selalu memberikan pelayanan yang baik bagi semua penumpang Bus Trans Batam” (wawancara tanggal 25 Juli 2021)*

Peneliti menyimpulkan bahwa dengan memberikan pelayanan disertakan dengan empati maka masyarakat pengguna atau penumpang Bus Trans Batam akan merasa percaya dan yakin terhadap pelayanan transportasi yang diberikan Dinas Perhubungan kepada masyarakat. Dengan begitu kualitas pelayanan Bus Trans Batam akan meningkat dengan baik jika tetap dijalankan dan dipertahankan.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Batam dan Bus Trans Batam melalui observasi, pengamatan data-data, laporan–laporan kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam selama tahun 2019 dan dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam pelayanan transportasi Bus Trans Batam tahun 2019 koridor Sekupang Jodoh masih dirasakan kurang optimal hal ini ditandai dengan kurangnya perawatan dan renovasi perbaikan pada fasilitas sarana dan prasarana yang seharusnya menjadi kewajiban dalam pelayanan transportasi.

Hal ini terlihat indikator-indikator yang mempengaruhi kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Batam Koridor Sekupang Jodoh Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Kemampuan Fisik)

Rendahnya pelayanan yang diberikan oleh pihak petugas Dinas Perhubungan dalam pelayanan transportasi Trans Batam kepada penumpang dapat dilihat dari:

- a. Kondisi halte yang tidak layak masih digunakan
- b. Kurangnya pengawasan di lapangan terkait sarana dan prasarana
- c. Masih terdapat laporan dari penumpang tentang Bus yang bocor pada saat hujan

2. *Reliability* (Reliabilitas)

Dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi Dinas Perhubungan Kota Batam belum maksimal memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya dapat dilihat dari:

- a. Jadwal keberangkatan bus sering terlambat dari jadwal yang sudah disediakan
- b. Banyak penumpang yang lebih memilih untuk naik transportasi lain karena lamanya menunggu kedatangan Bus Trans Batam
- c. Kurangnya informasi yang akurat dari pihak Trans Batam terkait perubahan jadwal keberangkatan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pelayanan yang diberikan oleh Trans Batam kepada masyarakat masih sangat minim dalam memberikan daya tanggap yang cepat terhadap masalah atau kondisi yang terjadi dilapangan terdapat beberapa hal seperti:

- a. Daya tanggap Dinas Perhubungan masih sangat rendah dalam menangani dan merespon keluhan dari masyarakat
- b. Kurangnya pengawasan terhadap kondisi yang ada di lapangan
- c. Masih banyak keluhan dari penumpang tentang daya tanggap pihak Trans Batam ataupun Dinas Perhubungan tentang pelayanan dan sarana prasarana Trans Batam

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan merupakan salah satu hal yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, namun terdapat beberapa hal yang ada dalam Trans Batam dengan indikator jaminan seperti:

- a. Terdapat beberapa pegawai yang tidak memberikan senyum kepada penumpang
- b. Rendahnya kualitas pelayanan transportasi Bus Trans Batam sehingga membuat penumpang kecewa dan tidak nyaman dalam pelayanan transportasi.

5. *Empati*

Dalam pelayanan empati merupakan salah satu indikator yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Bus Trans Batam sudah memberikan empati yang baik dalam pelayanan seperti:

- a. Memberikan tempat duduk bagi ibu hamil, orang yang berkebutuhan khusus dan memberikan tempat khusus bagi pengguna kursi roda
- b. Bus Trans Batam juga mendahulukan penumpang yang lanjut usia dan anak-anak untuk duduk didalam bus dengan nyaman dan aman.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui pengamatan, data-data, laporan-laporan dan hasil wawancara pada penelitian ini maka peneliti dapat memberikan masukan dan saran bagi peningkatan kualitas pelayanan transportasi Trans Batam di kawasan Sekupang Jodoh menuju kualitas yang lebih baik lagi kedepannya. Terkait hal tersebut maka perlu adanya beberapa rekomendasi untuk mewujudkan Trans Batam sebagai transportasi perkotaan yang lebih berkualitas, yaitu: mempercepat waktu tunggu bus; membangun jalur khusus bus pada sisi kiri jalan di kawasan Sekupang Jodoh karena ruas jalan di kawasan ini memiliki lebar jalan yang memadai; menambah jumlah armada terutama bus besar yang memudahkan penumpang untuk naik dan turun dari bus terutama bagi perempuan, anak-anak, penyandang disabilitas dan lansia; membangun halte baru di titik-titik yang strategis dengan dilengkapi sarana penunjang halte dan mengganti bus stop dengan halte, dimana halte dibuat seragam dan standar dengan desain yang menarik dan bercirikan khas melayu atau kearifan lokal; menambah jam operasional pada malam hari; diharapkan ada kotak saran yang ada pada setiap halte ataupun layanan pengaduan online yang memudahkan masyarakat (penumpang) yang merasa tidak nyaman saat menaiki transportasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. (2008). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke. Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wiyatna, Aldi Prayoga dan Kasman. (2019). *Proses Rekrutmen dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi*. Jurnal Ilmu Manajemen UNIGAL. 6 (02): 381-385.
- Alfisyahrin, Muhammad. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. Penerbit: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Deepseani, Ni Putu Resi. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Trans Batam Di Kota Batam*. Skripsi. Politeknik Batam.
- Supriyanti, Rita. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi terhadap Kepuasan Konsumen Armada Bus Trans Zentrum Madu Kismo di Kabupaten Grobogan*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Suwana, Ayu dan Yustinus Farid Setyobudi. (2019). *Kinerja Pemerintah Desa dalam Pembangunan Infrastruktur Jalan dan Drainase di Desa Parit Kecamatan Karimun Tahun 2018*. Jurnal Trias Politika. 4(1): 100-109.
- Riawan, Weldy Anugra (2018). *Analisis Pelayanan Bus Rapid Transit Kapasitas sedang pada Sistem Transportasi Perkotaan*. Warta Penelitian Perhubungan. 30(02): 119-132
- Yunita Sari, Kiki; Lestari, Linayati; Nurhayati, Nurhayati. (2019). *Analisis Fungsi Pengawasan Uji Berkala Oleh Dinas Perhubungan Kota Batam Terhadap Angkutan Kota*. Jurnal Dimensi. 8 (3): 432-448.