

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PERUSAHAAN OTOBUS NPM  
SKRIPSI**

Dijjukan Kepada Tim Penguji Departemen Ilmu Administrasi Negara Sebagai  
Salah Satu Persyaratan Guna Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)



**SUCI RAHMA PUTRI  
NIM. 19042187**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2023**

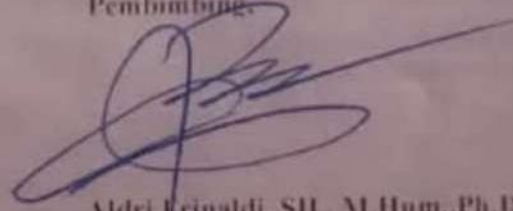
## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM.  
Nama : Suci Rahma Putri.  
NIM/TM : 19042187/2019.  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara.  
Departemen : Ilmu Administrasi Negara.  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial.

Padang, 03 Juli 2023

Disetujui Oleh

Pembimbing,



Aldri Feinaldi, SH., M.Hum., Ph.D  
NIP. 197002121998021001

**PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi

Departemen Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang




Pada hari Selasa, 08 Agustus 2023 Pukul 13.00 WIB s/d 14.00 WIB

**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM**

Nama : Suci Rahma Putri  
TM/NIM : 201919042187  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Departemen : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 08 Agustus 2023

**Tim Penguji :**

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Aldri F-rinaldi, SH., M.Hum., Ph.D	1. 
Anggota	Afriva Khaidir, S.I., M.Hum., Ph.D	2. 
Anggota	Rizki Syarif, S.I., M.Si	3. 

Mengesahkan  
Dekan FIS NPM

  
Dr. Afriva Khaidir, SH., M.Hum., Ph.D  
NIP. 196604111990031002

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Nama : Suci Rahma Putri  
Nim : 19042187/2018  
Tempat Tanggal Lahir: Padang, 25 Maret 2000  
Jurusan : Administrasi Publik (SI)  
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini berjudul "**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM**." merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 03 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan  
  
Suci Rahma Putri  
19042187



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PERUSAHAAN OTOBUS NPM  
SKRIPSI**

Diajukan Kepada Tim Penguji Departemen Ilmu Administrasi Negara Sebagai  
Salah Satu Persyaratan Guna Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)



**SUCI RAHMA PUTRI  
NIM. 19042187**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2023**

## **SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Nama : Suci Rahma Putri

Nim : 19042187/2018

Tempat Tanggal Lahir: Padang, 25 Maret 2000

Jurusan : Administrasi Publik (S1)

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini berjudul “**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM.**” merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 03 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan

**Suci Rahma Putri  
19042187**

## ABSTRAK

*Suci Rahma Putri*

19042187

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi peningkatan transportasi darat. Fokus penelitian ke Otobus NPM. Berkaitan dengan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM. Jenis penelitian ini kualitatif. Hasil penelitian menggunakan analisis Manual Data Analysis Procedure (MDAP). Jenis data primer dan sekunder, menunjukkan bahwa Analisa aspek untuk strategi peningkatan kualitatif pelayanan diantaranya aspek *tangible* (berwujud) masih terdapat fasilitas yang butuh perbaikan, dari aspek *empathy* (empati) beberapa pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang memahami kebutuhan pengguna layanan, dari aspek *responsiveness* (responsif) yaitu respon terhadap keluhan masyarakat masih lambat dan kurang tanggap, dari aspek *reliability* (kehandalan) pelayanan yang diberikan cukup akurat tetapi masih terjadi keterlambatan, dan aspek terakhir *assurance* (jaminan) yaitu pengawasan belum optimal dan kurangnya salam serta sapa. Kendala pada Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM kurangnya pemahaman masyarakat sebagai pengguna jasa layanan, Beberapa sarana dan prasarana yang butuh perbaikan dan diganti, Adanya kejadian yang tidak dapat diprediksi dengan nyata, Terkadang terjadi keterlambatan dalam keberangkatan, Terjadi hal-hal yang mengganggu keamanan, kenyamanan, dan keselamatan penumpang. Terakhir Solusi dalam menghadapi kendala dari Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Otobus NPM, solusi diantaranya melakukan evaluasi kinerja dengan rutin untuk meningkatkan kualitas pelayanan, melakukan rekrutmen karyawan dengan seleksi yang ketat dan sesuai potensinya masing serta diberikan pelatihan, melakukan pengecekan, perawatan, dan perbaikan serta peningkatan sarana prasarana, mengatur rute perjalanan dengan perhitungan yang tepat dan mencari jalan alternatif untuk menghindari kendala di perjalanan, dan memberikan sosialisasi dan edukasi berupa video animasi atau orientasi visual kepada masyarakat.

***Kata Kunci:* Kualitas Pelayanan, Otobus NPM**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM.” Shalawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi manusia untuk menuju kebaikan.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Ganefri, M.Pd., Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Bapak Afriva Khaidir, SH., M. Hum., MAPA., Ph.D serta para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan izin dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D selaku Pembimbing skripsi penulis serta selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama memberikan bimbingan, arahan serta saran yang membangun kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.



4. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si selaku dosen Penasehat Akademik (PA) serta Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Kepada Dosen Penguji Bapak Afriva Khaidir, SH., M.Hum., MAPA.,Ph.D dan Bapak Rizki Syafril, SHL., M.Si yang telah memberikan masukan yang sangat bermanfaat dalam pembuatan Skripsi ini.
6. Staf dosen serta karyawan/karyawati Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
7. Pegawai perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Universitas Negeri Padang.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua saya (Bapak Zulhanif dan Ibu Netri Ermi) yang telah mendoakan saya semasa mereka masih hidup yang selalu memberikan dukungan moril dan materil serta kasih sayang semasa mereka masih ada sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada keluarga penulis Abang, Kakak dan Sepupu tersayang yang selalu memberikan nasehat dan masukan positif serta memberi semangat, kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada senior dan rekan-rekan Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan masukan atau arahan kepada penulis.
11. Terimakasih kepada teman penulis (Vany, Kuntum, Aulia dan Mutia) selaku sahabat penulis yang selalu memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan tempat berkeluh kesah penulis sampai saat sekarang ini.

Penulis telah berusaha menulis semaksimal mungkin untuk skripsi ini, namun apabila pembaca masih menemukan kekurangan, maka penulis memohon adanya saran dan kritikan yang membangun dari pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan khususnya bagi penulis, Aamiin.

Padang, 03 Juli 2023

Suci Rahma Putri

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Pembatasan Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Kajian Teoritis.....	12
B. Kajian Relevan .....	30
C. Kerangka Konseptual .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Fokus Penelitian .....	33
C. Lokasi Penelitian .....	34
D. Informan Penelitian .....	34
E. Jenis Dan Sumber Data .....	36
F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	37
G. Teknik Pengujian Keabsahan Data .....	39
H. Teknik Analisis Data.....	40

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Temuan Umum.....	44
B. Temuan Khusus.....	48
C. Pembahasan.....	69
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Kecelakaan Bus NPM selama 5 Tahun Terakhir .....	6
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian.....	35
Tabel 4.1 PO. NPM (Naikilah Perusahaan Minang).....	45
Tabel 4.2 Partisipan Wawancara.....	50
Tabel 4.3 Analisis Open Coding .....	51
Tabel 4.4 Analisis Axial Coding.....	58
Tabel 4.5. Analisis Selective Coding .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kecelakaan Bus NPM dengan Truk, di Desa Muara Kilis Kabupaten Tebo.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	32
Gambar 4.1 PO. NPM (Naikilah Perusahaan Minang) .....	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PO.NPM .....	48
Gambar4.3 Visualisasi Memos Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM .....	61

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Transportasi umumnya memiliki peran penting dalam kegiatan perekonomian masyarakat. Transportasi yang digunakan masyarakat adalah angkutan umum. Angkutan umum adalah seluruh angkutan yang digunakan bukan untuk pribadi, melainkan untuk masyarakat umum, seperti Mobil penumpang, Bus, Kereta Api, Pesawat dan lain sebagainya karena digunakan oleh masyarakat umum dan bukan hanya individu.

Angkutan umum digunakan untuk memindahkan orang maupun barang dari tempat satu ke tempat lainnya. Untuk meningkatkan dan penyediaan sarana prasarana lalu lintas dan angkutan jalan harus dilakukan demi terwujudnya pelayanan yang prima kepada penumpang agar terjadi kelancaran dalam proses pengangkutan, sehingga tercipta efisiensi, keamanan, dan kenyamanan di dalamnya. Menurut Frinaldi (2014) suatu pelayanan yang berintegritas adalah suatu pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati berdasarkan karakter moral dan etika yang benar. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan menghasilkan suatu kebaikan bagi masyarakat pengguna jasa layanan tersebut.

Adanya kemajuan pada perekonomian global dapat mendorong sektor pertumbuhan yang begitu pesatnya. Adanya peluang bisnis dan kesempatan, demikian halnya kesempatan kerja banyak tercipta dari sektor jasa. Dapat kemungkinan adanya peningkatan jasa. Hal ini besar kemungkinan disebabkan oleh adanya peningkatan pengaruh sektor jasa dalam perekonomian, waktu

santai yang semakin banyak tingkat harapan hidup semakin meningkat, produk-produk yang dibutuhkan dan dihasilkan semakin kompleks adanya peningkatan kompleksitas kehidupan dan perubahan teknologi yang semakin cepat (Tjiptono 2004:04). Jasa bisnis ini dapat dijumpai dalam kehidupan sehari-hari salah satu contohnya adalah perusahaan jasa transportasi. Perusahaan jasa transportasi adalah suatu unit kegiatan ekonomi yang terletak pada suatu tempat tertentu yang menyediakan jasa angkutan penumpang dan atau barang dari suatu tempat ketempat lain dengan menggunakan alat angkutan bermotor maupun tidak bermotor melalui darat, air maupun udara dengan mendapat balas jasa. Transportasi pada saat ini suatu sarana yang Dapat dikatakan jasa transportasi pada saat ini merupakan suatu sarana yang sangat dibutuhkan bagi berbagai sendi kehidupan. Orang akan menggunakan kendaraan pribadi atau kendaraan angkutan umum guna mengantarkan dirinya ke suatu tempat tujuan, demikian pula perusahaan membutuhkan armada transportasi guna mendistribusikan barangnya dari gudang untuk dapat sampai kepada konsumen di pasar.

Bertambahnya jumlah penduduk dan kompleksitas kehidupan yang semakin meningkat menyebabkan kebutuhan akan jasa transportasi semakin meningkat. Hal ini ditanggapi oleh para pelaku bisnis transportasi untuk berusaha memenuhi kebutuhan tersebut dengan menambah armadanya maupun mendirikan perusahaan transportasi baru.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Padang No.22 Tahun 2022 tentang penyelenggaraan transportasi darat untuk meningkatkan perekonomian dan



kesejahteraan masyarakat dan perlu penyelenggaraan transportasi mendukung dan memenuhi kebutuhan masyarakat untuk penyelenggaraan transportasi secara teratur, tertib, aman, nyaman dan efektif perlu dilakukan penataan. Untuk melaksanakan kewenangan daerah dalam bidang transportasi darat perlu adanya peraturan daerah yang menjamin kepastian hukum pada transportasi darat.

Sedangkan dalam pasal 139 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dijelaskan bahwa “Penyediaan jasa angkutan umum dilaksanakan oleh badan usaha milik negara, badan, usaha milik daerah dan badan hukum lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”. dalam Pasal 79 PP No. 74 Tahun 2014 Angkutan Jalan menyatakan “Perusahaan Angkutan Umum harus berbentuk badan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Badan hukum dapat berbentuk badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD), perseroan terbatas (PT), atau koperasi”.

Salah satu kunci pertumbuhan ekonomi masyarakat adalah adanya sarana prasarana lalu lintas dan angkutan jalan. Masyarakat masih sangat bergantung dengan transportasi darat. Sarana transportasi darat berkaitan erat dengan sarana lalu lintas. Maka dari itu, untuk memberikan kelancaran lalu lintas dan angkutan jalan dibuatlah UU No. 22 Tahun 2009 tentang Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dibuatnya UU No. 22 Tahun 2009 adalah untuk mewujudkan tata kelola Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang terpadu, sehingga dapat tercipta keamanan, keselamatan, kelancaran. Selain itu UU tersebut juga memberikan kepastian hukum kepada masyarakat apabila terjadi hal-hal yang

dianggap melanggar aturan atau merugikan pihak lain. Misalnya Pertanggung jawaban perusahaan angkutan umum terhadap penumpang atau korban apabila terjadi kecelakaan lalu lintas.

Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan fasilitas yang memadai bagi konsumennya agar mereka merasa puas terhadap jasa yang mereka rasakan dan mereka mau menjadi pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Tjiptono 2004: 54). Menurut pendapat Tjiptono (2019) ada beberapa kualitas pelayanan yaitu jaminan, keandalan, empati, daya tangkap, dan bukti fisik.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan hubungan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan bagi para pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler dalam Sulisty 1999:10) Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, tetapi merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Kualitas dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas (Oliver dalam Sulisty 1999:10).

Dalam penyelenggaraan publik tentunya banyak kendala yang dihadapi

oleh bus NPM sendiri, hal ini menyangkut beberapa aspek serta kesediaan fasilitas yang masih kurang untuk menunjang terselenggaranya proses pelayanan publik kepada penumpang. Untuk itu Bus NPM perlu melakukan strategi maupun upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut serta mampu menciptakan kualitas pelayan yang baik kepada penumpang.

Salah satu strategi yang digunakan oleh Bus NPM dalam meningkatkan pelayanan untuk menarik penumpang memberikan pelayanan keamanan dan selalu mencoba memperbarui armadanya setiap tahun. Perusahaan Otobus NPM merupakan salah satu perusahaan bus lokal yang mampu bertahan ditengah gejolak ekonomi saat ini. Adapun armada yang dimilikinya cukup banyak dan izin trayek Padang-Jakarta memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan. Karena jalur ini merupakan jalur yang ramai digunakan oleh masyarakat Padang untuk bepergian merantau ke Jakarta. Ramainya jalur Padang-Jakarta, membuat perusahaan jasa transportasi bus tertarik jalur tersebut. Belakangan ini banyak permasalahan yang dimuat di beberapa media terkait dengan masalah kualitas pelayanan dibahas di beberapa media Bus NPM terutama dalam hal keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan kemajuan.

Masih banyaknya kecelakaan Bus NPM yang sering terjadi pada beberapa waktu terakhir. Kecelakaan yang terjadi sebagian besar disebabkan oleh minimnya kualitas jasa transportasi Bus itu sendiri seperti sopir bus yang ugal-ugalan dalam berkendara, kelalaian dalam pemeriksaan atau servis Bus, dan lain sebagainya. Berikut terdapat beberapa kecelakaan Bus NPM selama 5 tahun terakhir diantaranya:

**Tabel 1.1 Kecelakaan Bus NPM selama 5 Tahun Terakhir**

<b>Tahun</b>	<b>Lokasi Kecelakaan</b>
2023	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kecelakaan tunggal Bus NPM di Labuhan Batu Selatan, Sumatera Utara</li><li>• Kecelakaan Bus NPM di Batanghari, yang disebabkan oleh putusnya rem Bus NPM sehingga menabrak rumah warga</li></ul>
2022	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kecelakaan Bus NPM di ruas jalan tol Lampung</li></ul>
2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kecelakaan Bus NPM dengan truk di jalan lintas Desa Muara Kilis, Kabupaten Tebo, Jambi.</li><li>• Kecelakaan Bus NPM di Pulau Rayo, Kelurahan Dusun Bangko</li></ul>
2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kecelakaan Bus NPM dengan motor matic di Bundaran Air Mancur</li></ul>
2019	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kecelakaan maut antara Bus NPM dengan Angkutan Kota di Kota Padang</li><li>• Kecelakaan Bus NPM dengan Angkutan Desa di Tanah Datar</li></ul>
2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kecelakaan Bus Npm dengan mobil plat merah di Lubuk Linggau</li></ul>

Akibat kecelakaan yang sering dialami Bus NPM dapat membuat penumpang menjadi gelisah dan takut serta pindah ke transportasi lain. Dalam hal ini, penumpang Bus NPM tidak lagi menikmati kenyamanan, keamanan dan keselamatan saat menggunakan bus npm. Transportasi bus harus lebih meningkatkan perbaikan dan kualitas pelayanan untuk menarik minat masyarakat.



(Sumber: Easynews.id)

**Gambar 1.1 Kecelakaan Bus NPM dengan Truk, di Desa Muara Kilis  
Kabupaten Tebo**

Pada Perusahaan Otobus NPM sering mengalami masalah yang dapat menimbulkan keluhan pelanggan atau konsumen. Tempat duduk yang kurang longgar, tape atau radio dalam bus yang tidak dimanfaatkan, masuknya pengamen ke dalam bus yang sering memaksa penumpang untuk membayar jasanya, dan kendala-kendala lainnya selama perjalanan yang mengganggu kenyamanan penumpang. Hal ini bertentangan dengan Standar Pelayanan Publik pada peraturan Menteri Perhubungan No. 98 Tahun 2013. Padahal pada standar pelayanan public, kualitas pelayanan menjadi poin utama dalam pelaksanaan Administrasi Negara yang berkualitas.

Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan wawancara awal kepada Bapak Angga Vircansa Chairul selaku Kepala Direktur PT.NPM PO pada tanggal 10 September 2022 yang ditemukannya permasalahan yang memiliki kesinambungan dengan permasalahan yang telah dijelaskan. Beliau mengatakan bahwa:

“...Visi kami selaku pemberi layanan jasa transportasi antar provinsi adalah untuk mengembangkan dan menghubungkan transportasi potensial sekaligus menjadi pilihan yang aman dan dapat dipercaya. Sehingga kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal seperti memberikan fasilitas yang layak agar setiap penumpang mendapatkan kenyamanan. Tetapi tidak bisa dipungkiri masih terdapat beberapa kekurangan di luar perhitungan kami seperti masih terdapat keluhan mengenai fasilitas di dalam bus yang rusak dan kurang memadai seperti toilet yang rusak, kurang bersihnya lingkungan di terminal, dan lain sebagainya. Kemudian masih sering terjadinya kecelakaan Bus seperti yang jatuh ke jurang bahkan bertabrakan dengan kendaraan lain seperti truk dan sepeda motor. Ini akan berfungsi sebagai untuk evaluasi bagi kami kedepannya untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang.”

Penulis dapat mewawancarai salah satu penumpang Bus NPM, yaitu Ibu Maharani pada tanggal 11 September 2022, beliau menyebutkan:

“...Ibuk sudah dari lama naik bus menuju ke Jakarta karena kebetulan kampung suami Ibuk di Jakarta. Hanya saja dari yang Ibu lihat pada saat sekarang ini, banyak penumpang termasuk Ibuk merasa khawatir dan resah jika naik Bus seperti banyaknya pengamen di lingkungan terminal yang mau tidak mau penumpang mengeluarkan uangnya. Jika hanya satu atau dua orang mungkin penumpang maklum saja, tetapi kadang terlalu banyak sehingga banyak penumpang yang merasa terganggu. Belum lagi keterlambatan keberangkatan dan kedatangan Bus tanpa alasan yang jelas. Bahkan yang sering mengganggu kenyamanan Ibu dan penumpang lainnya adalah sopir yang sering ugal-ugalan dalam mengendarai bus. ”

Berdasarkan pada hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa masih terdapatnya beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Perusahaan Otobus NPM. Hal tersebut dapat mempengaruhi minat, kenyamanan, keamanan dan keselamatan masyarakat dalam memanfaatkan Bus NPM sebagai transportasi umum.

Berdasarkan jabaran latar belakang yang sudah diuraikan, penulis ingin mengadakan penelitian dengan judul **“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN OTOBUS NPM”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang di atas dapat disimpulkan identifikasi masalah yaitu:

1. Terdapat keluhan mengenai fasilitas di dalam bus yang rusak dan kurang memadai seperti toilet yang rusak, kurang bersihnya lingkungan di loket dan bus.
2. Sopir bus yang ugal-ugalan dalam mengendarai bus sehingga mengganggu kenyamanan penumpang
3. Masih sering terjadinya kecelakaan yang mengakibatkan adanya rasa takut dari penumpang atau Bus NPM sehingga bertentangan dengan standar pelayanan publik.
4. Masih terdapat beberapa pengamen yang kurang sopan di lingkungan loket atau yang masuk ke dalam bus yang meresahkan pengguna jasa layanan Bus NPM.

## **C. Pembatasan Masalah**

Pada penelitian ini banyak hal yang perlu dapat diangkat dalam penelitian, namun penulis dapat membatasi masalah yang lebih terperinci dan jelas agar dalam pembahasan penelitian tidak perlu terlalu luas. Adapun Batasan masalah dalam penelitian adalah Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM.

#### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM?
2. Apa kendala yang terdapat pada Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM?
3. Bagaimanakah solusi dalam menghadapi kendala Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan jabaran rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM.
2. Menganalisis kendala yang terdapat pada Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM.
3. Menganalisis solusi menghadapi kendala dari Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, dapat ditarik manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan dan keilmuan yang berkaitan dengan ilmu administrasi negara, khususnya



di kajian Kebijakan Publik, Perilaku Organisasi, Administrasi Kepegawaian, Manajemen Pelayanan Publik dan Budaya Organisasi.

2. Secara praktis penelitian ini bermanfaat bagi:
  - a. Penelitian ini dapat menganalisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM Penelitian ini untuk menganalisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM berdasarkan landasan dalam Undang- Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan PP No. 74 Tahun 2014 Pasal 79 Tentang Angkutan Jalan.
  - b. Penelitian ini dapat diharapkan untuk meningkatkan pengetahuan dan sumber informasi bagi masyarakat tentang Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Otobus NPM.
  - c. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan kajian bagi pihak yang lain tertarik melakukan penelitian mengenai permasalahan yang sama.