

**KUALITAS PELAYANAN TRANS PADANG SEBAGAI SARANA
TRANSPORTASI PUBLIK DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang*



OLEH :

VARA MARETA YANELA

NIM. 2016/16052144

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN
KEWARGANEGARAAN
JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

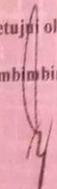
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Pelayanan Trans Padang Sebagai Sarana Transportasi
Publik di Kota Padang
Nama : Vara Marcta Yanela
NIM/TM : 16052144/2016
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 20 Mei 2021

Disetujui oleh:

Pembimbing


Dr. Suryanef, M.Si
NIP. 19640606 199103 1 006

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

Pada hari Kamis, 20 Mei 2021 Pukul 08.30 s/d 10.30 WIB

Kualitas Pelayanan Trans Padang Sebagai Sarana Transportasi Publik
di Kota Padang

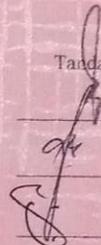
Nama : Vara Mareta Yanela
NIM/TM : 16052144/2016
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 20 Mei 2021

Tim Penguji :

Nama
Ketua : Dr. Suryanef, M.Si
Anggota : Dr. Junaidi Indrawadi, M.Pd
Anggota : Muhammad Prima Ersya, SH., MH

Tanda Tangan



Mengetahui
Bekas FIS UNP

Dr. Siti Fatimah, M. Pd., M. Hum.
NIP. 19640218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vara Mareta Yanela
Tempat/Tanggal Lahir : Padang/ 30 Maret 1998
NIM/TM : 16052144/2016
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Trans Padang Sebagai Sarana Transportasi Publik di Kota Padang” adalah benar dan merupakan karya tulis saya dan bukan merupakan plagiat dari orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila suatu saat terbukti melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di instansi UNP maupun dimasyarakat dan negara.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, 20 Mei 2021
Saya yang menyatakan,



Vara Mareta Yanela
16052144/2016

ABSTRAK

Vara Mareta Yanela (16052144/2016): Kualitas Pelayanan Trans Padang Sebagai Sarana Transportasi Publik di Kota Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh bagaimana kualitas yang telah diberikan oleh Trans Padang sebagai sarana Transportasi publik di Kota Padang. sebagai sarana transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah. Adapun yang menjadi ukuran dalam menentukan apakah kualitas yang diberikan oleh pihak Trans Padang sudah baik atau belum yaitu antara lain: *a) Tangibles, b) Realibility, c) Responsiveness, d) assurance, e) Emphaty*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan menggunakan teknik triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data yang didapatkan. Informan dalam penelitian ini adalah 15 orang masyarakat yang menggunakan Trans Padang, dan 3 orang pihak UPT Trans Padang.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat dari kelima aspek pihak Trans Padang belum memenuhi kelima aspek diantaranya yang belum ter-penuhi yaitu aspek *responsiveness, assurance, emphaty*. Sehingga bisa dikatakan bahwa pihak Trans Padang belum maksimal dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi Trans Padang. Dari penelitian tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa pihak Trans Padang harus lebih berusaha untuk melengkapi fasilitas-fasilitas yang ada serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang dengan kualitas yang baik sebagai pengguna jasa transportasi publik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Transportasi, Masyarakat

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian serta penulisan skripsi ini, dengan judul **“Kualitas Pelayanan Trans Padang Sebagai Sarana Transportasi Publik di Kota Padang”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program studi (S1) Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr.Siti Fatimah., M. Pd., M. Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Dr. Hasrul, M. Si dan selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik Program studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan.
3. Ibu Dr. Fatmariza, M.Hum selaku Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis dalam kegiatan akademik.
4. Bapak Dr. Suryanef, M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberi arahan dan masukan hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Junaidi Indarwadi, M.Pd dan Bapak Muhammad Prima Ersya, SH., MH selaku tim penguji yang telah banyak memberikan saran, kritikan dan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pelajaran dan pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Teristimewa untuk Ayahanda Tercinta Syofyan dan Ibunda Tersayang Afrinelti. Terima kasih Ayah Ibu selalu ada dan mendoakan dengan penuh cinta, memberikan dukungan moril, materil, serta kasih sayang yang tidak akan bisa ternilai harganya, sehingga Vara bisa menepati janji untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih untuk nenek ku tersayang Siti Zahara (Alm) yang telah menjadi salah satu penyemangat untuk penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Terimakasih untuk David adikku tersayang serta Tata dan saudara seupupuku lainnya yang telah mau membantu memberikan semangat dalam menyelesaikan studi S1.
10. Teristimewa untuk sahabat Indah, Gina, Ayu,Vela,Iyang, Ica dan juga Osa yang selalu memberikan support dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan Civic Education angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Berbagai pihak lainnya yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang ikut membantu hingga selesainya skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah khazanah ilmu kita semua. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufik dan hidayahnya kepada kita semua. Atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Padang, Februari 2021

Vara Mareta Yanela
16052144

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
A. Konsep Kebijakan Publik.....	8
1. Pengertian Kebijakan Publik	8
2. Ciri – ciri Kebijakan Publik	9
B. Konsep Pelayanan Publik.....	9
1. Pengertian Pelayanan Publik	9
2. Klasifikasi Pelayanan Publik	11
3. Asas – asas Pelayanan Publik	13
4. Prinsip Pelayanan Publik	15
5. Kualitas Pelayanan Publik	17
6. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	20
C. Trans Padang sebagai Transportasi Publik.....	21
1. Transportasi Publik	21
2. Kriteria Transportasi Publik.....	22
D. Kerangka Konseptual.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24

A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian	25
C. Informan Penelitian	25
D. Jenis dan Sumber Data.....	27
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	27
F. Uji Keabsahan Data	29
G. Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian	32
1. Temuan Umum	32
a. Letak Geografis Kota Padang	32
b. Keadaan Demografi Kota Padang.....	33
c. Gambaran Umum Trans Padang	34
2. Temuan Khusus.....	39
a. Kualitas Pelayanan Trans Padang	39
B. Pembahasan	52
1. Kualitas Pelayanan Trans Padang.....	51
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rekapitulasi Jumlah Penumpang Trans Padang	4
Tabel 2 Penentuan Informan	26
Tabel 3 Koridor Trans Padang	37
Tabel 4 Fasilitas Fisik yang Ada Pada Trans Padang	42
Tabel 5 Standar Operasional Pada Trans Padang	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Kota Padang.....	33
Gambar 2 Trans Padang.....	34
Gambar 3 Tempat Duduk dalam Trans Padang.....	35
Gambar 4 Halte Trans Padang	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman wawancara	60
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian	64
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dan pertumbuhan wilayah sangat mempengaruhi peningkatan kondisi ekonomi dan keadaan sosial penduduk di wilayah tersebut. Seiring dengan berkembangnya zaman dan intensitas pergerakan aktivitas manusia yang mulai meningkat maka transportasi menjadi bagian yang penting dalam kehidupan untuk menjalankan aktivitas masyarakat. Salah satu sarana transportasi yang sangat mudah dijumpai yaitu angkutan umum. Di Kota Padang angkutan umum menjadi salah satu sarana yang digunakan oleh masyarakat. Masyarakat di Kota Padang dilayani oleh berbagai jenis angkutan umum seperti, Trans Padang, Angkot.

Semakin banyak jumlah masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi menyebabkan tingkat kemacetan di Kota Padang semakin besar terutama pada jam kerja dan pulang kerja. Pemerintah Kota Padang sendiri menyadari bahwasanya peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum merupakan kebutuhan yang sangat mendesak untuk mengurangi kemacetan karena banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi yang semakin hari terus meningkat. Salah satu strategi yang digunakan pemerintah untuk menarik minat masyarakat agar tidak menggunakan kendaraan pribadi yaitu dengan cara membangun program angkutan cepat massal (bus rapid transit) atau bisa dikenal dengan Trans Padang.

Trans Padang merupakan angkutan massal bus rapid transit (BRT) di Kota Padang yang mulai beroperasi pada Januari 2014. Koridor jalur yang dibuka pertama kali yaitu rute Lubuk Buaya – Pasar Raya Padang. Bus ini sudah direncanakan untuk beroperasidari tahun 2007, tetapi terus mengalami penundaan oleh berbagai faktor. Pada tahun 2011, Kementrian Perhubungan memilih tiga kota yaitu Padang, Surabaya, dan Makassar, untuk menerapkan BRT pada tahun itu, namun hal itu kembali gagal terlaksana hingga 2012 dan 2013 sehingga baru beroperasi pada tahun 2014.

Bus Trans Padang mempunyai kapasitas penumpang yang bisa dibawa sebanyak 40 orang, yang memiliki rincian 20 orang duduk dan 20 orang berdiri dengan pegangan tangan, juga dilengkapi tempat duduk prioritas untuk para penumpang lanjut usia, ibu hamil, dan penumpang berkebutuhan khusus. Bus ini beroperasi setiap hari mulai dari pukul 06.00 WIB hingga 20.00 WIB. Karcis dapat dibeli ketika kita diatas Trans Padang dengan tarif sebesar Rp. 1.500 untuk pelajar dan Rp. 3.500 untuk umum untuk satu kali perjalanan jauh atau dekat.

Pertimbangan ekonomis menjadi faktor utama dibangunnya program ini oleh pemerintah selain itu program ini juga diharapkan dapat mengurangi kemacetan yang ada akibat masyarakat yang banyak menggunakan kendaraan pribadinya dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Dengan dijalankannya program Trans Padang ini pemerintah mengharapkan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan dalam hal transportasi. Sehingga lebih menarik minat masyarakat menggunakan layanan Trans Padang dari pada angkutan umum lainnya.

Namun kenyataannya berdasarkan observasi awal ditemukan kendala. Salah satunya halte Trans Padang yang belum memenuhi standar pelayanan angkutan massal minimal angkutan Trans Padang yang tercantum dalam peraturan walikota Padang No 21 Tahun 2013. Seperti halte Trans Padang yang belum sepenuhnya dibangun secara baik sebagaimana bukti yang penulis temukan di lapangan bahwa sebagian halte yang ada bisa dikatakan belum layak, beberapa halte yang ada tidak disediakan tempat duduk dan atap sehingga masyarakat yang ingin menggunakan Trans Padang kurang nyaman ketika menunggu bus Trans Padang tersebut.

Diantara 25 bus Trans Padang yang beroperasi 10 diantaranya mengalami beberapa kerusakan seperti pintu yang sudah mulai rusak, terbuka ketika Trans Padang sedang berjalan dan itu bisa berbahaya bagi penumpang. Selanjutnya wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa pengguna jasa Trans Padang mengatakan bahwasanya fasilitas yang ada di dalam Trans Padang belum sepenuhnya berfungsi secara optimal. Seharusnya Trans Padang sebagai salah satu solusi yang diberikan pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam hal transportasi ini bisa menjadi pedoman, namun kenyataannya justru solusi tersebut mempunyai progres yang sangat lambat.

Permasalahan lain yang terjadi yaitu dalam hal pelayanan oleh pramugara/pramugari Trans Padang. Terdapat pramugara/pramugari Trans Padang masih kurang dalam hal pelayanan misalnya ketika akan turun ada yang tidak menyebutkan halte tempat pemberhentian sehingga penumpang yang tidak tahu sedang berada dimana menjadi kebingungan. Hal tersebut menjadi pemicu berkurangnya minat masyarakat menggunakan Trans Padang sebagai transportasi umum di Kota Padang.

Berikut table jumlah penumpang Trans Padang dari tahun 2014-2019.

Tabel 1 Rekapitulasi Jumlah Penumpang Trans Padang

Tahun	Umum	Pelajar
2014	1.801.1000	641.762
2015	1.704.171	640.846
2016	1.675.176	554.949
2017	1.617.539	498.563
2018	2.002.790	616.285
2019	1.978.056	413.742

Sumber: UPT Trans Padang Tahun 2019

Dari tabel diatas bisa dilihat jumlah penumpang dari tahun 2014-2017 mengalami penurunan, dan pada tahun 2018 mengalami kenaikan yang tinggi dan kembali menurun pada tahun 2019. Seharusnya pemerintah dalam hal ini bisa mengambil sikap tentang permasalahan yang terjadi agar minat masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah ini menjadi tinggi, karena memang fasilitas ini mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan yang nyaman bagi masyarakat, serta program ini bisa terus menerus berjalan.

Adapun penelitian terdahulu yang juga mengkaji tentang transportasi publik yaitu:

1. Bagus (2016) tentang studi evaluasi program bus Trans Sarbagita Pemerintah Provinsi Bali penelitian bagus ini bertujuan untuk mengevaluasi dan juga mencari tahu penyebab kelambanan pemerintah daerah dalam mengembangkan transportasi publik dan hasil penelitian yang diperoleh yaitu masih lambannya perkembangan program Bus Trans Sarbagita yang menyebabkan program kurang responsif.

2. Fadilah (2016) tentang implementasi kebijakan bus rapid transit (BRT) Mamminasata di Kota Makassar penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan bus rapid transit (BRT) di Kota Makasar hasil penelitian yang diperoleh yaitu lingkungan kebijakan dalam pengimplementasian kebijakan bus rapid transit di Kota Makassar telah terimplementasi dan terlaksanakan, namun belum berjalan dengan maksimal. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang berfokus pada evaluasi dan implementasi terhadap program bus rapid trans.
3. Listifadah (2015) tentang evaluasi kinerja Trans Metro Bandung penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja dan implementasi kebijakan sisitem angkutan umum massal Trans Metro Bandung dan dari hasil pengamatan didapatkan masih banyak fasilitas yang kurang baik dan tidak digunakan sebagaimana adanya.
4. Agung (2016) tentang analisis pengaruh kinerja angkutan umum Trans Sarabagita terhadap animo masyarakat pengguna di Provinsi Balipenelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kendaraan, sikap awak kendaraan dan kinerja angkutan Trans Sarbagita terhadap animo masyarakat pengguna di Provinsi Bali.
5. Dias (2018) tentang analisis respon masyarakat terhadap kebijakan aglomerasi transportasi massal bus rapid transis (BRT) di Kabupaten Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis respon masyarakat terhadap kebijakan aglomerasi transportasi massal di Semarang dan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa respon masyarakat sangat antusias dan setuju terhadap kebijakan aglomerasi transportasi massal di Semarang.

Penelitian terdahulu yang dipaparkan di atas mengkaji mengenai bagaimana evaluasi, respon masyarakat, kinerja dan implementasi kebijakan. Maka yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini yaitu penulis ingin mengetahui bagaimana **“Kualitas Pelayanan Trans Padang Sebagai Sarana Transportasi Publik di Kota Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Belum terpenuhinya lima aspek kualitas pelayanan yang baik yang menjadi tolak ukur penilaian dalam hal pemberian pelayanan.
2. Terdapat halte yang belum sesuai standar pelayanan minimal angkutan massal Trans Padang.
3. Belum optimalnya fasilitas yang disediakan oleh pihak Trans Padang.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terfokus dan terarah maka peneliti membatasi masalah pada **“Kualitas Pelayanan Trans Padang Sebagai Sarana Transportasi Publik di Kota Padang”**.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan Trans Padang menurut pengguna jasa transportasi publik tersebut?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk

1. Mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan Trans Padang menurut pengguna jasa transportasi publik tersebut.

F. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi keilmuan Kebijakan Publik.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelola Trans Padang untuk lebih memperhatikan lagi kualitas pelayanannya terhadap masyarakat, bagi Dinas Perhubungan Kota Padang untuk mengevaluasi apa saja kekurangan–kekurangan yang ada selama Trans Padang beroperasi bagi masyarakat untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Trans Padang sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan Trans Padang sebagai jasa Transportasi Umum. Bagi penulis penelitian ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman baru tentang kualitas pelayanan pada Trans Padang.