

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI
BARU TRANSMUSI UNTUK MENGATASI KEMACETAN DI KOTA
PALEMBANG**

Oleh :

Fadlillah Munajad

09/285231/GE/6682

INTISARI

Pelayanan publik merupakan pelayanan kepada masyarakat yang berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu, dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan bagi masyarakat. Salah satu jenis pelayanan oleh pemerintah kepada warga masyarakat adalah pelayanan jasa transportasi. Pelayanan jasa transportasi merupakan salah satu bagian penting di dalam pemenuhan kebutuhan transportasi manusia, guna memudahkan pergerakan guna menjangkau berbagai keperluan dan kebutuhan hidup manusia. Sektor pelayanan jasa transportasi memiliki peranan yang cukup penting dalam peningkatan mobilitas warga, baik dari segi kepentingan umum maupun pelayanan perdagangan barang dan jasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan transportasi baru transmusi untuk mengatasi kemacetan di Kota Palembang.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan metode *survey*. Bahan yang digunakan dalam penelitian terdiri atas bahan primer dan bahan sekunder. Alat pengumpulan data terdiri atas kuisioner sebagai alat untuk mengumpulkan data; *tape recorder* guna merekam percakapan; pulpen sebagai alat untuk mencatat; dan buku catatan.

Hasil penelitian menemukan bahwa persepsi responden terhadap pelayanan menunjukkan sebanyak 63,0% responden menyatakan pelayanan petugas baik. 58,0% responden menyatakan kehandalan fasilitas baik; 63,0% responden menyatakan kenyamanan di ruang tunggu maupun di dalam bus sudah baik; 64,0% responden menyatakan mudah mencapai terminal; 58,0% responden menyatakan kebersihan di ruang tunggu sudah baik; 60,0% responden menyatakan kedatangan bus tepat waktu; dan 60,0% responden menyatakan puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan Transmusi; dan 39,0% responden menyatakan sangat puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan Transmusi.

Kata Kunci: Persepsi, Bus Transmusi, Kemacetan, Kota Palembang

PUBLIC PERCEPTION OF SERVICE NEW TRANSPORT TRANSMUSI TO SOLVE CONGESTION IN PALEMBANG CITY

By:

Fadlillah Munajad

09/285231/GE/6682

ABSTRACT

Public service is a service to the public in the form of goods or services through phases, procedures, requirements, time, and financing are done transparently to achieve satisfaction for the community. One type of service by the government to the community is transportation services. Transportation service is an important part in fulfilling human transportation needs, in order to facilitate the movement to reach various needs and the needs of human life. The transportation service sector plays an important role in improving the mobility of citizens, both in terms of public interest and trade in goods and services. The purpose of this study is to describe and analyze public perception of service new transport Transmusi to tackle congestion in the city of Palembang.

The method used in this research is descriptive research with qualitative approach. Methods of data collection using survey methods. Materials used in the research consisted of primary material and a secondary material. Data collection tool consists of a questionnaire as a tool to collect data; tape recorder to their conversation; pen as a tool for recording; and a notebook.

The study found that the respondent's perception of some elements in the service shows as much as 63.0% of respondents said good concierge service. 58.0% of respondents stated reliability of the facilities are good; 63.0% of respondents expressed comfort in the lounge or on the bus is already good; 64.0% of respondents said easy reach terminal; 58.0% of respondents said the cleanliness in the waiting room was good; 60.0% of respondents said the timely arrival of the bus; and 60.0% of respondents expressed satisfaction with the overall service provided Transmusi; and 39.0% of the respondents are very satisfied with the overall service provided Transmusi.

Keywords: Perception, Bus Transmusi, Congestion, Palembang City