



## Analisis Persepsi Kepuasan Kualitas Pelayanan Transportasi Masyarakat pada Bus Trans Siginjai Dinas Perhubungan Provinsi Jambi

**Pebri Nursani Sihombing<sup>1\*</sup>, Sumarni<sup>2</sup>, Dwi Kurniawan<sup>3</sup>**

<sup>1-3</sup> Program Studi Manajemen Pemerintahan, Universitas Jambi, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [pebrisihombing12@gmail.com](mailto:pebrisihombing12@gmail.com)

**Abstract.** The purpose of this study is to analyze public perceptions of the quality of the Trans Siginjai Bus service provided by the Jambi Provincial Transportation Agency, and to identify and analyze factors influencing public satisfaction with the Trans Siginjai Bus transportation service in Jambi City. This study used qualitative methods with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Based on the research results, public assessments of the Trans Siginjai Bus in Jambi City show two opposing sides. On the one hand, they are satisfied because the bus is affordable, practical, safe, and has strategic routes, so many continue to use it and recommend it. However, on the other hand, service issues are more prominent, such as dirty and damaged buses and bus stops, frequently late schedules, unfriendly drivers, and the lack of an easy way to complain. This makes people annoyed and less loyal in the long run. Their satisfaction depends on the balance between these advantages and disadvantages such as uncomfortable facilities, uncertain schedules, inadequate staff service, and a lack of attention to complaints. So, people appreciate the economic benefits but remain disappointed with the overall service quality.

**Keywords:** Bus Stops; Public Perception; Public Satisfaction; Service Quality; Transportation Services

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Siginjai yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jambi, serta untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa transportasi Bus Trans Siginjai di Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan Teknik Pengumpulan data yang dilakukan yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, penilaian masyarakat terhadap Bus Trans Siginjai di Kota Jambi menunjukkan dua sisi yang berlawanan. Di satu sisi, mereka puas karena bus ini murah, praktis, aman, dan rutanya strategis, sehingga banyak yang tetap menggunakan dan merekomendasikannya. Namun, di sisi lain, masalah pelayanan lebih menonjol, seperti bus dan halte yang kotor serta rusak, jadwal yang sering telat, sopir yang kurang ramah, dan tidak ada cara mudah untuk mengadu. Hal ini membuat masyarakat kesal dan kurang setia dalam jangka panjang. Kepuasan mereka tergantung pada keseimbangan antara kelebihan ini dengan kekurangan seperti fasilitas yang tidak nyaman, jadwal yang tidak pasti, pelayanan petugas yang kurang, dan kurangnya perhatian terhadap keluhan, sehingga masyarakat menghargai manfaat ekonomisnya tapi tetap kecewa dengan kualitas pelayanan secara keseluruhan

**Kata kunci:** Halte Bus; Jasa Transportasi; Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan; Persepsi Masyarakat

### 1. LATAR BELAKANG

Salah satu infrastruktur yang sangat berperan penting dalam mendukung aktivitas manusia adalah transportasi. Bukan hanya untuk aktivitas manusia tetapi transportasi juga berperan penting dalam pembangunan suatu negara. Transportasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat modern yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas manusia, barang, dan jasa. Ketersediaan sistem transportasi yang memadai dapat meningkatkan efisiensi aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat serta menunjang pertumbuhan pembangunan wilayah (Palilu, 2019). Sejatinya transportasi sendiri memiliki peranan yang sangat penting di kehidupan sekarang ini bahkan tidak hanya transportasi saja yang menjadi peranan penting melainkan kelayakan fasilitas penunjang lainnya seperti halnya jalan, stasiun, terminal dan lain sebagainya.

Pengembangan sistem transportasi publik ke seluruh wilayah di Indonesia merupakan kebijakan yang dimiliki Pemerintah dengan kewajiban menyediakan transportasi massal berbasis jalan. Pengembangan transportasi publik yang dilakukan oleh Pemerintah untuk masyarakat memiliki target utama agar transportasi publik yang dibuat tersebut dapat menjadi pilihan masyarakat (Publik, 2024). Di Indonesia pelayanan transportasi umum dengan sistem Bus Rapid Transit (BRT) hadir dan beroperasi pertama sekali tahun 2004 sesuai dengan konsep Penataan Transportasi umum, implementasi kehadiran BRT melalui Transjakarta pada 15 Januari tahun 2004 merupakan inisiasi pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang menjadi inspirasi pemerintah daerah lain di Indonesia. Transjakarta merupakan sistem transportasi BRT yang beroperasi dengan skema pembelian layanan (*buy the service*) dan menjadi bus pertama yang memiliki jalur lintasan terpanjang (Mughis, 2023).

Keberhasilan Transjakarta sebagai bus BRT pertama di Indonesia mempengaruhi Kebijakan penataan transportasi di tataran nasional dengan hadirnya Undang-undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat keberadaan mengatakan bahwa Transjakarta telah sejajar dengan pelayanan transportasi umum di berbagai kota yang ada di dunia. Hadirnya transportasi umum menjadi point penting dalam mengurangi kemacetan lalu lintas, dan mengurangi jumlah penggunaan kendaraan pribadi juga guna mengurangi polusi udara akibat dari asap kendaraan.

Mengikuti jejak keberhasilan Transjakarta saat ini di berbagai daerah terdapat layanan Transportasi Umum berbasis BRT, dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui transportasi. Kementerian perhubungan memberikan Hibah terhadap pemerintah daerah hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.2 Tahun 2012 bentuk pemberian hibah tersebut dalam pelayanan transportasi hadir di berbagai daerah. Di Provinsi Jambi, layanan transportasi umum dengan sistem BRT adalah Bus Trans Siginjai yang merupakan bantuan khusus dari pemerintah pusat melalui Kementerian Perhubungan kemudian diserahkan kepada Dinas Perhubungan Provinsi Jambi yang bekerja sama dengan Pihak Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia (DAMRI) yang hadir pada tahun 2017 dan beroperasi penuh pada tahun 2018 (Marnilawati, 2020). Dinas Perhubungan Provinsi Jambi sebagai OPD teknis yang terkait dalam pelayanan Bus Trans Siginjai (BTS) telah ditetapkan PerGub Jambi Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bus Trans Siginjai. Bus Trans Siginjai (BTS) adalah angkutan umum yang berkapasitas angkut bersifat massal yang dioperasikan di Provinsi Jambi dan menghubungkan simpul transportasi antar Kabupaten/Kota.

Program Bus Trans Siginjai dihadirkan sebagai salah satu inovasi transportasi massal berbasis angkutan perkotaan yang bertujuan untuk menyediakan sarana transportasi yang

murah, aman, nyaman, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Layanan ini diharapkan mampu menjadi alternatif pilihan moda transportasi yang efisien serta mendukung pengurangan penggunaan kendaraan pribadi di Kota Jambi. Dalam beberapa tahun terakhir, pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Jambi mengalami peningkatan yang signifikan. Peningkatan kendaraan ini tentu menimbulkan berbagai tantangan, seperti kemacetan lalu lintas, peningkatan emisi gas buang, dan beban infrastruktur jalan. Dalam konteks tersebut, kehadiran layanan transportasi publik yang layak, efisien, dan memadai menjadi sangat penting sebagai solusi jangka panjang. Meningkatnya volume kendaraan di Provinsi Jambi dari tahun ke tahun menjadi masalah tersendiri sehingga angkutan atau transportasi publik tidak bisa dihindari.

Kehadiran Bus Trans Siginjai dapat menjadi salah satu solusi saat ini. Namun masyarakat belum banyak menggunakan Bus Trans Siginjai ini sebagai salah satu pilihan moda transportasi. Peluang Bus Trans Siginjai membantu masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi sangat besar, mengingat Bus Trans Siginjai memiliki tarif yang murah dan sangat terjangkau untuk seluruh kalangan. Saat ini Trans Siginjai memiliki rute yang sangat membantu para mahasiswa seperti Universitas Jambi dan Universitas Islam Negeri Jambi dan rute lain yang membantu Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di Kabupaten Muaro Jambi. Kinerja Bus Trans Siginjai dalam memberi pelayanan kepada pengguna jasa angkutan perlu dinilai untuk mengetahui seberapa besar harapan masyarakat dalam memotret keberadaan Bus Trans Siginjai sebagai transportasi publik yang memberi kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan moda transportasi.

Dinas perhubungan provinsi Jambi yang memiliki tanggung jawab terhadap Bus trans Siginjai diatur dalam Peraturan Gubernur Jambi No.24 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bus Trans Siginjai, merupakan angkutan umum yang mampu melayani seluruh lapisan masyarakat secara handal dan berkelanjutan, menyediakan fasilitas baik secara administrasi dan pemberian jasa transportasi kepada masyarakat. Bus Trans Siginjai pada pengoperasiannya memiliki beberapa masalah yang bersumber dari Tribunnews Jambi bahwa penggunaan transportasi yang digunakan oleh publik lebih cenderung terhadap kendaraan konvensional, kurangnya kenyamanan fasilitas serta lingkungan pada Bus trans siginjai hal ini dibuktikan melalui halte yang tidak berbeda dengan fasilitas halte yang ada pada provinsi lain yang memiliki bus dengan sistem BRT, AC yang tidak hidup serta dan jadwal keberangkatan hanya ada di grup WhatsApp tertentu sedangkan tidak semua masyarakat yang dapat tergabung pada grup WhatsApp tersebut, dan terbatasnya halte yang ada pada bus Trans Siginjai sehingga

mempengaruhi masyarakat malas naik angkutan umum selain itu bus Trans Siginjai yang datang tidak sesuai jadwal hal ini biasanya dikarenakan kemacetan.

Permasalahan lain yang muncul yang dikutip dari *Peta jambi.com*, DPRD menyoroti bahwa kondisi Bus Trans Siginjai yang belum beroperasional dengan normal, di sisi lain kebijakan khusus mengenai bus trans Siginjai juga tidak ada sehingga operasionalnya tidak optimal. Pengoperasionalan bus trans Siginjai yang belum maksimal seperti bus BRT di Provinsi lain juga dipengaruhi oleh dana sehingga DPRD Provinsi Jambi menyarankan dana talangan untuk mensupport pengoperasionalan bus trans Siginjai namun tidak terlaksana, selanjutnya DPRD mengatakan bahwa kebijakan khusus mengenai trans Siginjai belum ada. Dari Tvonews, jumlah bus trans Siginjai yang beroperasional saat ini hanya 10 Bus sehingga mengurangi produktivitas operasional bus, Dinas Perhubungan provinsi Jambi pada oktober 2023 mengusulkan kepada Kementerian Perhubungan untuk menambah jumlah unit bus sehingga pelayanan melalui transportasi publik kepada masyarakat dapat lebih maksimal.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan Bus Trans Siginjai menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kinerja Dinas Perhubungan sebagai penyelenggara layanan. Kepuasan ini mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, keramahan petugas, keamanan, serta keterjangkauan biaya. Implementasi pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat dapat berdampak pada menurunnya minat penggunaan transportasi publik dan meningkatnya ketergantungan pada kendaraan pribadi. Sebagai sarana transportasi yang diandalkan oleh masyarakat untuk menunjang berbagai aktivitas, angkutan umum harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar masyarakat dapat memperoleh kepuasan dalam menggunakan angkutan umum. Apabila masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan umum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka pengguna jasa angkutan akan cenderung mempertahankan penggunaan jasa angkutan umum sebagai sarana transportasi yang akan digunakan dalam waktu lama. Untuk itu perlu dilakukan survei untuk mengetahui seberapa jauh Bus Trans Siginjai dapat memenuhi harapan masyarakat dalam pelayanan menggunakan transportasi yang disediakan oleh pemerintahan Provinsi Jambi untuk membantu masyarakat dalam kemudahan menggunakan transportasi.

Sebagai wujud komitmen Pemerintah Provinsi Jambi terhadap peningkatan dan perbaikan pelayanan publik dibidang transportasi, dilakukan survei terhadap pelayanan jasa transportasi yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan (Dishub) Provinsi Jambi karena merupakan tugas pokok dan fungsi Dishub sebagai penyelenggara pelayanan transportasi publik. Survei ini penting dilaksanakan karena menjadi salah satu indikator untuk menilai apakah pemerintah sudah mencapai kondisi "*Good Governance*" atau belum.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam “Analisis Persepsi Kepuasan Kualitas Pelayanan Transportasi Masyarakat Pada Bus Trans Siginjai Dinas Perhubungan Provinsi Jambi”, dengan harapan dapat memberikan masukan untuk pengembangan layanan transportasi publik yang lebih baik dan berkelanjutan di tengah pertumbuhan kendaraan yang terus meningkat.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu konsep penting dalam evaluasi kualitas pelayanan, baik dalam sektor swasta maupun publik. Kepuasan pelanggan mengacu pada respon emosional pelanggan yang muncul setelah mengalami pelayanan, dan berkaitan erat dengan apakah harapan pelanggan terpenuhi atau tidak. Menurut (Kotler, Keller, 2009), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja pelayanan memenuhi atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Menurut Tjiptono (2014) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk/jasa yang dirasakan setelah pemakaian.

### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan (jasa) merupakan suatu kegiatan yang meningkatkan harapan dan kepuasan pelanggan terhadap manfaat yang diberikan oleh jasa yang ditawarkan (Bernard, 1991). Bernard juga menegaskan bahwa pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang harus dipenuhi bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Pada hakikatnya setiap perusahaan berfokus pada pelayanan, dan di era yang diwarnai dengan persaingan yang ketat, aspek kualitas pelayanan semakin ditingkatkan untuk menarik dan mengelola pelanggan. Pelayanan merupakan faktor penting yang dicari oleh pelanggan, mereka tidak akan ragu untuk meninggalkan perusahaan apabila pelayanan yang diberikan dianggap tidak memuaskan, atau lebih buruk lagi tidak dapat diterima. Kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen (Zeithaml, 2003) mendefinisikan perbedaan antara harapan dan persepsi individu. Jika layanan yang diberikan sesuai atau lebih baik dari harapan, maka kualitas layanan dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika layanan yang diterima berada di bawah harapan, maka kualitas layanan akan dianggap buruk.

### 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran, menguraikan dan menafsirkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Transportasi Bus Trans Siginjai Pada Dinas Perhubungan Provinsi Jambi. Lokasi penelitian ini dilakukan pada kantor Dinas Perhubungan Provinsi Jambi beralamat di Jalan Prof. M. Yamin, Sh Nomor 76 Kelurahan Payo Lebar, Kecamatan Jelutung, Kota Jambi. Data dikumpulkan dengan melakukan observasi secara langsung pada kantor Dinas Perhubungan Provinsi Jambi, wawancara terhadap 5 informan yang diambil dengan teknik *purposive sampling* dan teknik *accidental sampling* serta dokumentasi yang digunakan sebagai pelengkap dari teknik pengumpulan data lainnya seperti observasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini harus melalui 3 tahapan yaitu Reduksi Data (*Data Reduction*) yaitu menyederhanakan data sesuai fokus penelitian, Penyajian Data (*Data Display*) yaitu menyajikan dalam bentuk uraian naratif, serta Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*) berdasarkan pola dan kecenderungan temuan lapangan.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Pembahasan

##### **Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Siginjai Yang Diselenggarakan Oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jambi**

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Siginjai yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jambi secara keseluruhan menunjukkan pandangan beragam, di mana layanan ini dianggap sebagai solusi transportasi umum yang murah dan praktis bagi seluruh lapisan masyarakat tetapi kekurangan operasional seperti jadwal tidak tepat dan fasilitas buruk masih mengganggu kepuasan, loyalitas, dan rekomendasi pengguna. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat dari berbagai latar belakang, pandangan positif utamanya datang dari kesesuaian harapan dasar, seperti harga tiket murah yang menghemat biaya harian, kenyamanan dasar seperti kursi nyaman dan sopir hati-hati tanpa ugal-ugalan, serta rasa aman yang membuat bus ini jadi pilihan mudah untuk perjalanan sehari-hari. misalnya, sebagian puas karena ramah kantong mahasiswa dengan rute ke kampus, yang lain senang hemat bensin dan tenang tanpa nyetir, ada yang aman bawa anak berkat sopir sopan dan ramah sebagian lagi mudah ke pusat belanja tanpa ganti kendaraan, serta pekerja terbantu ongkos rendah untuk kebutuhan harian sehingga membentuk dasar kepuasan kuat dan minat pakai lagi yang tinggi, di mana masyarakat umum berniat terus gunakan karena untung

ekonomi dan kemudahan, seperti sebagian tetap pakai meski nunggu lama, yang lain untuk hemat bulanan tapi harap jadwal stabil, ada yang prioritas keamanan keluarga dengan permintaan tempat duduk khusus (disabilitas), sebagian hindari parkir walau AC bus tua kurang dingin, serta pekerja pakai harian tapi butuh jam operasi malam untuk lembur. Hal ini juga terlihat dari tingginya rekomendasi lewat cerita mulut ke mulut, seperti saran ke teman sekelas sebagai cara irit, beri tahu rekan kerja dengan catatan jadwal, ke tetangga untuk kenyamanan ibu-anak, cerita ke keluarga soal kemudahan tanpa kendaraan, dan dorong teman pekerja untuk hemat harian, yang menegaskan nilai inti seperti harga terjangkau, keamanan, dan kegunaan sebagai pendorong dukungan masyarakat terhadap program ini sebagai alternatif transportasi hemat dan aman.

Namun, pandangan negatif lebih menonjol dari celah kualitas pelayanan secara luas, khususnya bukti fisik yang kurang memuaskan, seperti kebersihan bus biasa saja dengan sampah, debu, dan lantai licin, AC bus tua tak dingin, kursi rusak atau longgar, serta halte kumuh, kotor, rusak, tak layak pakai, penuh coretan, dan minim informasi semua ini gagal ciptakan kesan pertama baik dan buat masyarakat ragu loyal jangka panjang, keandalan layanan juga rendah karena jadwal sering telat atau molor yang bikin frustasi, sehingga sebagian harus berangkat lebih awal, yang lain susah rencanakan trip, ada repot nunggu lama bawa anak, sebagian andalkan nasib tanpa jadwal jelas, info terbatas via WhatsApp tidak tepat waktu atau cerita teman tanpa akurasi, yang kurangi kepercayaan dan buat layanan terasa tak bisa diandalkan, daya tanggap terbatas dengan interaksi petugas minim dan tergesa, seperti jawaban sopir buru-buru soal rute, jarang ngobrol karena fokus nyetir, balasan sopan tapi bingung cara komplain, tanya sederhana tanpa tahu prosedur aduan, serta petugas dianggap cuek tanpa komunikasi, ditambah tak ada saluran pengaduan efektif seperti medsos lambat respons, yang ciptakan kesan layanan tak peka pada kebutuhan penumpang, jaminan keamanan relatif baik dengan sopir kompeten dan profesional sebagian aman tanpa ngebut, ada puas sopir ramah ingatkan hati-hati, sebagian nyaman tanpa kasar, pekerja aman meski bus penuh pengap tapi keramahan bervariasi dan standar buat interaksi pasif tanpa ikatan emosional, kurangnya empati karena petugas hanya fokus tugas teknis tanpa perhatian pribadi.

Secara keseluruhan, persepsi positif pada aspek dasar seperti harga murah, keamanan, dan manfaat praktis mendukung kepuasan, minat ulang, serta rekomendasi, tapi negatif pada bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati yang halangi keberlanjutan, sehingga Dinas Perhubungan Provinsi Jambi harus cepat perbaiki perawatan armada serta halte, jadwal konsisten dengan info real-time, tambah armada kurangi kepadatan, latih petugas lebih

responsif dan empati, perpanjang jam operasi, agar persepsi jadi sepenuhnya positif dan program ini diterima luas sebagai transportasi umum andal di Jambi.

### **Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Jasa Transportasi Bus Trans Siginjai Di Kota Jambi**

Faktor Pendukung kepuasaan masyarakat terhadap pelayanan jasa transportasi:

- a. Harga tiket murah: Tiket bus ini harganya tidak mahal, sehingga masyarakat bisa menghemat uang untuk biaya sehari-hari. Contohnya, mahasiswa merasa senang karena rute langsung ke kampus membantu mengurangi pengeluaran bulanan mereka. Orang lain juga hemat karena tidak perlu membeli bensin untuk mengemudi sendiri, dan pekerja merasa terbantu dengan ongkos yang rendah untuk perjalanan ke tempat kerja. Ini membuat bus ini terlihat sebagai pilihan yang praktis dan ekonomis bagi banyak orang.
- b. Keamanan dasar: Bus ini memberikan rasa aman karena sopirnya bersikap sopan dan ramah, serta tidak melakukan hal-hal berbahaya seperti ugal-ugalan. Orang tua merasa tenang bisa membawa anak-anak tanpa khawatir, dan pekerja juga merasa aman selama perjalanan. Ini adalah alasan utama mengapa masyarakat memilih bus ini untuk kebutuhan mobilitas sehari-hari mereka.
- c. Kenyamanan fisik sederhana: Kursi di dalam bus cukup nyaman, dan pengemudi mengemudi dengan hati-hati, sehingga perjalanan terasa aman dan tidak terlalu melelahkan. Meski ada beberapa kendala kecil, masyarakat tetap merasa puas dan ingin menggunakan bus ini lagi karena manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari.
- d. Loyalitas tinggi: Masyarakat sering menggunakan bus ini berulang kali dan merekomendasikannya kepada teman atau keluarga melalui cerita lisan. Alasannya, bus ini membantu menghemat biaya bulanan dan memudahkan akses ke tempat-tempat seperti pusat belanja atau fasilitas umum tanpa perlu berganti kendaraan. Ini menciptakan kesetiaan jangka panjang dari pengguna.

Faktor Penghambat kepuasaan masyarakat terhadap pelayanan jasa transportasi:

- a. Bukti fisik pelayanan belum memadai: Bagian dalam bus kurang bersih, misalnya ada sampah, debu, dan lantai yang licin. AC-nya sudah tua sehingga tidak dingin, dan kursi sering rusak atau longgar, membuat duduk tidak nyaman. Halte bus juga dalam kondisi buruk, kotor, rusak, penuh coretan, dan kurang informasi tentang jadwal atau rute. Semua ini memberikan kesan buruk sejak awal dan membuat masyarakat ragu untuk terus menggunakan layanan ini.

- b. Keandalan operasional rendah: Jadwal bus sering kali terlambat atau tidak sesuai waktu, sehingga masyarakat harus berangkat lebih awal untuk menghindari keterlambatan. Ini menyulitkan perencanaan perjalanan, terutama bagi ibu-ibu yang membawa anak dan harus menunggu lama. Informasi jadwal hanya tersedia melalui WhatsApp yang tidak real-time atau dari cerita teman, sehingga tidak akurat. Akibatnya, layanan ini terasa tidak bisa diandalkan untuk kebutuhan harian.
- c. Daya tanggap rendah: Interaksi dengan petugas seperti sopir sangat minim dan terburu-buru. Sopir menjawab pertanyaan dengan cepat dan tidak ramah karena fokus pada mengemudi. Masyarakat bingung tentang cara mengajukan keluhan, dan tidak ada prosedur yang jelas untuk itu. Petugas terlihat cuek tanpa komunikasi yang aktif, dan saluran pengaduan seperti media sosial responsnya lambat. Ini membuat layanan terasa tidak peduli terhadap kebutuhan penumpang.
- d. Jaminan keamanan relatif baik tapi kurang empati: Sopir bus kompeten dan profesional, mengemudi dengan aman tanpa ngebut, bersikap ramah dengan mengingatkan penumpang untuk hati-hati, dan membuat perjalanan nyaman tanpa kasar, bahkan saat bus penuh. Namun, tingkat keramahan bervariasi, standar keseluruhan rendah, interaksi terasa pasif, dan kurang empati dari petugas yang hanya fokus pada tugas teknis tanpa perhatian pribadi. Ini menghalangi terciptanya hubungan emosional yang lebih mendalam dengan penumpang.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat di simpulkan sebagai berikut :

- a. Penilaian masyarakat terhadap Bus Trans Siginjai memiliki dua sisi yang bertolak belakang. Di satu sisi, masyarakat merasa puas karena bus ini murah, praktis, dan aman, sehingga mereka tetap ingin menggunakan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Namun di sisi lain, masalah dalam pelayanan justru lebih dominan, seperti kondisi bus dan halte yang kotor dan rusak, jadwal yang sering tidak tepat waktu, sopir yang kurang komunikatif, serta tidak adanya cara pengaduan yang mudah. Masalah masalah ini membuat masyarakat kesal dan mengurangi kesetiaan mereka dalam menggunakan bus ini untuk jangka panjang.
- b. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Bus Trans Siginjai di Kota Jambi ditentukan oleh keseimbangan antara keunggulan dan kelemahan layanan. Faktor harga terjangkau, rasa aman, dan rute strategis menjadi penopang utama yang

membuat masyarakat merasa terbantu dalam mobilitas sehari-hari dan tetap memilih bus ini meski dengan berbagai keterbatasan. Namun, faktor fasilitas yang tidak nyaman, ketidakpastian jadwal, pelayanan petugas yang minim, dan kurangnya perhatian terhadap keluhan penumpang secara signifikan mengurangi tingkat kepuasan yang dirasakan. Ketidakseimbangan ini menciptakan situasi di masyarakat di satu sisi mereka menghargai manfaat ekonomisnya, tetapi di sisi lain mereka terus-menerus merasa kecewa dengan kualitas pelayanan yang diterima.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, berikut adalah saran untuk meningkatkan kepuasan kualitas pelayanan transportasi masyarakat pada Bus trans siginjai Dinas Perhubungan Provinsi Jambi :

- a. Dinas Perhubungan Provinsi Jambi, Perlu dilakukan perbaikan menyeluruh yang meliputi perbaikan fasilitas fisik melalui program perawatan berkala pada bus dan halte. Contoh konkretnya berupa perbaikan kursi yang rusak, pemeliharaan AC secara rutin, serta penyediaan payung di setiap halte untuk melindungi penumpang jika ingin masuk kedalam bus saat kondisi hujan. Selain itu, diperlukan penertiban disiplin operasional dengan sistem penjadwalan yang ketat yang didukung pengembangan aplikasi mobile untuk informasi jadwal real-time. Peningkatan kualitas pelayanan SDM juga sangat penting melalui pelatihan komunikasi dan empati bagi sopir, disertai pembentukan mekanisme pengaduan yang mudah diakses melalui berbagai saluran seperti hotline dan media sosial. Terakhir, optimalisasi kapasitas layanan perlu dilakukan dengan menambah armada pada rute-rute padat dan mempertimbangkan perpanjangan jam operasi.
- b. Peran aktif masyarakat sangat diharapkan dalam bentuk memberikan masukan konstruktif melalui saluran resmi yang tersedia. Masyarakat juga diajak untuk turut menjaga kebersihan dan kelayakan fasilitas dengan tidak merusak atau mengotori lingkungan bus dan halte. Partisipasi dalam memantau perkembangan perbaikan layanan juga merupakan kontribusi yang berharga.

## DAFTAR REFERENSI

- Bernard (1991). Bagaimana memasarkan jasa profesional. Pustaka Binaman Pressindo.
- Cooper, W. D. (1994). Instrumentasi Elektronik dan Teknik Pengukuran. Erlangga.
- Dana, T. P. (2020). Sampling Methods in Research Design.
- Hefriansyah. (2020). Analisis Problematika Pengembangan Potensi Pariwisata Halal Kota Pematangsiantar Sebagai Penyangga Destinasi Prioritas Danau Toba. 6.
- Indrasari. (2019a). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press.
- Katz, B. (1991). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan (Liana Setiono (ed.)). Pustaka Binaman Pressindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran, Erlangga, Jakarta. PRENADAMEDIA GROUP, Jakarta.
- Lupiyoadi. (2008). Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat.
- Marnilawati, A. (2020). Persepsi Penumpang Terhadap Kinerja Layanan Operasional dan Keselamatan Bus Rapid Transit-Trans Siginjai Jambi. Rang Teknik Journal, 3(1).
- Mughis, A. (2023). Mengulik Jejak Inspirasi Transportasi Umum Berbasis BRT Di Indonesia. Jatengtoday.Com.
- Palilu, A. (2019). Analisis Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi Terhadap Produk Domestik Regional Bruto Kota Ambon. Buletin Studi Ekonomi, 23(2), 227. <https://doi.org/10.24843/bse.2018.v23.i02.p06>
- Publik, B. K. dan I. (2024). Budayakan Menggunakan Transportasi Umum Massal untuk Beraktivitas. <Https://Dephub.Go.Id/>.
- Simamora. (2001). Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel (Edisi Pert). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2018). Metodologi Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif R&D). CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). METODE PENELITIAN: Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Edisi 2. Alfabeta.
- Tjiptono. (2008). Strategi Bisnis Pemasaran.
- Tjiptono. (2014). Pemasaran Jasa,Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. A offset
- Zeithaml, Bitner, dan G. (2009). Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.
- Zeithaml. (2003). Mary Jo, Service Marketing (Int'1 Edit).