

ABSTRAK

Destrivia Ananda Fauziyyah “Strategi Pelayanan Publik Bus Trans Metro Bandung”

Kebutuhan terhadap transportasi yang sejalan dengan laju pertumbuhan penduduk dan ekonomi yang semakin tinggi mengakibatkan meningkatnya polusi kendaraan serta penyempitan pada infrastruktur jalan dan juga tingkat kepadatan penduduk tidak terkecuali salah satunya di kota Bandung. Salah satu upaya pelayanan publik dalam mengatasi kemacetan yakni dengan penggunaan sarana transportasi publik, Pelayanan transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah Jawa Barat khususnya Kota Bandung yaitu Trans Metro Bandung yang dinaungi oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui surat kebijakan tentang pengoperasian Trans Metro Bandung yang tertuang dalam Surat Keputusan Walikota Bandung Nomor 551.2/Kep.646-Huk/2006, dengan adanya Trans Metro Bandung ini berupaya mengatasi masalah transportasi dan kemacetan lalu lintas di Kota Bandung.

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh pemahaman dan mengenali sejauh mana peran BLUD UPT Angkutan dalam melakukan pengembangan strategi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bus Trans Metro Bandung.

Peneliti menggunakan teori strategi pelayanan publik oleh Osborne dan Plastrik (2000) yaitu strategi inti, strategi pelanggan, strategi pengendalian, strategi budaya dan strategi konsekuensi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data penelitian berdasarkan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan menurut Sugiyono (2022) terdapat beberapa tahap yaitu 1) Pengumpulan data; 2) Reduksi data; 3) Penyajian data; 4) Menarik kesimpulan atau verifikasi data. Teknik keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi pengumpulan data dan triangulasi sumber.

Dari temuan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan : 1) pada strategi inti BLUD UPT Angkutan umum memiliki struktur organisasi yang telah dirancang dengan baik dan sudah menjalankan segala pelayaannya sesuai dengan SOP. 2) pada strategi pelanggan sudah berjalan dengan baik dengan peluncuran aplikasi. 3) pada strategi pengendalian penyediaan sarana dan sarana masih belum berjalan dengan baik serta model layanan terbaru hanya masih dalam upaya perencanaan. 4) pada strategi budaya pemberian sikap pelayanan kepada masyarakat sudah bisa dikatakan cukup baik karena dilakukan dengan mengacu kepada SOP yang diterapkan respon masyarakatpun positif terhadap pemberian sikap pelayanan ini. 5) pada strategi konsekuensi BLUD UPT Angkutan umum masih belum dikatakan melakukan pengembangan kewirausahaan karena masih hanya upaya yang masih dilakukan dan dalam perencanaan hanya sebagian yang berjalan.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan Publik , Pelayanan Publik, Bus Trans Metro Bandung, Dinas Perhubungan Kota Bandung

ABSTRACT

Destrivia Ananda Fauziyyah "Trans Metro Bandung Bus Public Service Strategy"

The need for transportation which is in line with the increasingly high rate of population and economic growth has resulted in increased vehicle pollution as well as narrowing of road infrastructure and also population density levels, including the city of Bandung. Public transportation services provided by the West Java government, especially the City of Bandung, namely Trans Metro Bandung which is overseen by the Bandung City Transportation Service through a policy letter regarding the operation of Trans Metro Bandung which is stated in the Letter Bandung Mayor Decree Number 551.2/Kep.646-Huk/2006, with the existence of Trans Metro Bandung, attempts to overcome transportation problems and traffic congestion in the city of Bandung.

This research aims to find out and identify the extent of the role of BLUD UPT Angkutan in developing service strategies to improve the quality of Trans Metro Bandung Bus services.

Researchers use the public service strategy theory by Osborne and Plastrik (2000), namely structure development strategies, procedural system development or simplification strategies, infrastructure development strategies, culture and culture development strategies and entrepreneurship development strategies.

This research uses descriptive research methods with a qualitative approach. Research data collection is based on observation, interviews and documentation studies. According to Sugiyono (2022), the data analysis technique used is in several stages, namely 1) Data collection; 2) Data reduction; 3) Presentation of data; 4) Draw conclusions or verify data. The data validity technique used is data collection triangulation and source triangulation.

Based on the results of the research that has been carried out, conclusions can be drawn as follows: 1) on the strategy for developing the BLUD UPT structure, public transportation has an organizational structure that has been well designed and has carried out all its services in accordance with SOPs. 2) the development strategy or system simplification procedure has gone well with the launch of the application. 3) the infrastructure development strategy for providing facilities and equipment is still not running well and the newest service model is still only being planned. 4) the culture and culture development strategy for providing a service attitude to the community can be said to be quite good because it is carried out by referring to the SOP that is implemented. The community response has been positive towards providing this service attitude. 5) in the entrepreneurship development strategy of the Public Transport UPT BLUD it is still not said to be carrying out entrepreneurship development because only efforts are still being made and in the planning only part of it is underway.

Keywords: Public Service Strategy, Public Service, Bandung Trans Metro Buses, Bandung City Transportation Department