

PERANAN DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN ANGKUTAN KOTA DI KOTA MANADO

THE ROLE OF THE DEPARTMENT OF TRANSPORTATION IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE AND COMMUNITY SATISFACTION IN USING CITY TRANSPORT IN THE CITY OF MANADO

Oleh:
Tesalonika S. G. Kundiman¹
Djurwati Soepeno²

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

¹kundimantesa@gmail.com

²watisoepeno@unsrat.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dari Dinas Perhubungan Kota Manado dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan kota dan untuk mengetahui apa saja yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Manado dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan kota. Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif dengan model deskriptif, data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Peranan Dinas Perhubungan Kota Manado dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat adalah sebagai regulator, fasilitator, pembinaan dalam peningkatan keselamatan lalu lintas jalan khusus dibidang angkutan kota dan pengawasan terhadap ketentuan atau aturan yang berlaku untuk setiap angkutan kota yang berada di Kota Manado serta melakukan kebijakan atau aturan terkait pelayanan angkutan umum agar terciptanya pelayanan transportasi angkutan umum yang efektif dalam arti aksesibilitas tinggi, terpadu, tarif terjangkau, kapasitas mencukupi, aman, nyaman, tertib, teratur, lancar dan cepat serta selamat dengan profesional dan harus ada keterpaduan antara regulator dan operator angkutan (2) informan memberikan tanggapan kualitas pelayanan angkutan kota di Manado masih kurang baik dan juga belum semua informan merasa puas dengan pelayanan angkutan kota di Manado tetapi akan menggunakan kembali jasa angkutan kota dan merekomendasikan kepada keluarga dan teman-teman.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, kepuasan, dinas perhubungan*

Abstract: *This study aims to determine the role of the Manado City Transportation Service in improving the quality of city transportation services and to find out what the Manado City Transportation Service has done to increase public trust and satisfaction in using city transportation. This research is qualitative research with a descriptive model. The data was obtained through interviews, observation, and documentation. The results of the study indicate that (1) the role of the Manado City Transportation Service in improving service quality and community satisfaction is as a regulator, facilitator, guidance in improving road traffic safety specifically in the field of city transportation, and supervisor of the provisions or rules that apply to every city transportation located in Manado City and implementing policies or regulations related to public transportation services in order to create effective public transportation transportation services in terms of high accessibility, integrated, affordable rates, sufficient capacity, safe, comfortable, orderly, organized, smooth and fast, and safe and must there be cohesiveness between regulators and transport operators (2) informants responded that the quality of urban transportation services in Manado is still not good and also not all informants are satisfied with city transportation services in Manado, but will use city transportation services and recommend them to family and friends.*

Keywords: *Service quality, satisfaction, department of transportation*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi, angkutan ataupun transportasi adalah salah satu bidang yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia ditambah dengan tingginya tuntutan mobilitas masyarakat menjadikan sarana angkutan mengalami peningkatan lalu lintas di dalam Undang-undang No. 22 tahun 2009 didefinisikan sebagai gerak kendaraan dan orang di ruang lalu lintas jalan, sedang yang dimaksud dengan ruang lalu lintas jalan adalah prasarana yang diperuntukkan bagi gerak pindah kendaraan, orang atau barang yang berupa jalan dan fasilitas pendukung. Menyadari peranan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam satu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang serasi dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, teratur, lancar, dan dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Pengoprasian angkutan kota terdapat sopir yang merupakan pengemudi yang mengendarakan kendaraan berplat kuning yang mengirimkan barang dan jasa maupun orang dari satu tempat ke tempat yang lain sesuai dengan trayek yang telah di tentukan. Sopir angkutan kota memiliki beberapa persyaratan dalam melakukan pengiriman barang dan jasa, yaitu surat ijin mengemudi angkutan umum sesuai dengan jenis kendaraan yang digunakan, pembagian waktu kerja dan istirahat, tata krama dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, dan kondisi fisik sopir. Pekerjaan sebagai sopir angkot memiliki beberapa resiko, antara lain kecelakaan lalu lintas dan polusi udara. Angkutan kota yang baik pelayanannya dapat memberikan tingkat kepuasan kepada pengguna sehingga pengguna dapat merasa aman dan nyaman (Arief, 2007:75).

Kota Manado sebagai kota yang merupakan pusat Pemerintahan Sulawesi Utara, pusat perdagangan, pendidikan, dan perkantoran dengan jumlah pengguna kendaraan pribadi yang cukup tinggi sehingga setiap harinya mengakibatkan banyaknya peningkatan jumlah volume kendaraan di seluruh ruas jalan kota Manado. Kota Manado memerlukan sarana transportasi yang baik dan bisa menunjang berbagai aktivitas masyarakat pada umumnya. angkutan kota (mikro) yang ada di Kota Manado ini adalah jenis mobil penumpang dengan kapasitas 10 orang, yang setiap armada dikelola oleh pemiliknya masing-masing (individu) bukan dalam bentuk koperasi (organisasi). Penentuan tarif merupakan salah satu komponen yang harus diperhatikan dalam pengoperasian angkutan umum/kota karena pendapatan sopir angkutan sangat bergantung pada hal tersebut. Dalam hal ini diharapkan penyedia jasa dan pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat (Soedjono, 1983:9). Oleh sebab itu, perlu diperhatikan penentuan tarif yang sesuai yang tidak merugikan penyedia jasa dengan memperhatikan biaya operasional kendaraan sehingga pemerintah daerah dapat mampu meningkatkan pelayanan dalam bidang jasa transportasi serta mampu mempertimbangkan biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan atau pengguna jasa angkutan kota. Untuk tarif di kota Manado telah di tentukan dan di atur oleh pemerintah bekerjasama dengan pihak Dinas Perhubungan ataupun penyedia jasa.

Pandemi Covid-19 membuat masyarakat lebih banyak yang menggunakan transportasi ojek online karena merasa lebih aman dan nyaman, tetapi masih ada juga masyarakat yang tetap menggunakan angkutan kota. Di era new normal pemerintah mulai mengizinkan tempat-tempat umum untuk beroperasi lagi seperti tempat ibadah, mall, restoran dan tempat-tempat umum lainnya tetapi dengan menerapkan protokol kesehatan dan jam beroperasi yang di batasi. Maka dari itu sudah banyak masyarakat yang beraktivitas seperti biasa, sehingga sebagian masyarakat yang minim akan kecanggihan teknologi lebih memilih untuk menggunakan layanan angkutan kota. Tetapi tetap menerapkan protokol kesehatan sehingga masyarakat tetap merasa aman dan nyaman karena dilakukan pembatasan jumlah penumpang dari jumlah kapasitas tempat duduk dan penerapan jaga jarak fisik.

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Kualitas layanan secara langsung berhubungan dengan kepuasan pelanggan yang akhirnya menentukan penggunaan pelanggan dan keberlanjutan finansial jangka panjang (Lovelock & Wright, 2002). Apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh operator angkutan umum adalah rendah, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna akan berkurang. Namun, apabila kualitas pelayanan yang diberikan adalah tinggi, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna akan meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Mahendra (2017) menemukan bahwa masyarakat belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa angkutan umum di Daerah Kabupaten Purworejo, namun penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugianto

dkk (2018) yang menemukan bahwa kinerja pelayanan dinas perhubungan dalam bidang angkutan umum bisa dikatakan telah dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku dan membuat masyarakat puas dengan kinerjanya.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis, pelayanan angkutan kota di Manado masih buruk disebabkan karena beberapa angkutan kota yang sudah tidak layak beroperasi, pengujian kendaraan yang belum maksimal, perilaku sopir angkutan kota yang belum taat aturan dan juga masalah berhenti sembarangan serta ugal-ugalan sehingga mengakibatkan kualitas pelayanan angkutan kota menjadi buruk. Selain itu, penumpang angkutan kota di Manado terkadang mengalami kejadian diturunkan tidak pada tujuan perjalanannya. Keadaan ini akan terjadi apabila sopir angkutan kota memperoleh penumpang dengan jumlah sedikit sehingga penumpang dialihkan ke angkutan kota lain dengan tujuan yang sama. Penyebab terkait buruknya pelayanan angkutan kota di Manado disebabkan sikap dari instansi pemerintahan Dinas Perhubungan yang tidak memiliki komitmen dalam melaksanakan tugasnya seperti tidak tertib dalam melakukan pengujian kendaraan sehingga mengakibatkan banyaknya masalah yang tidak diinginkan salah satunya yaitu kasus kecelakaan lalu lintas. Penyebab dari kecelakaan tersebut dikarenakan kondisi angkutan kota yang tidak layak turun kejalan, sehingga dapat dikatakan bahwa kurang maksimalnya pelaksanaan prosedur kinerja dari instansi Dinas Perhubungan serta kesadaran dari sumber daya manusia itu sendiri.

Dinas Perhubungan Kota Manado merupakan unsur pelaksana pemerintah Kota Manado dalam bidang perhubungan yang dipimpin oleh seorang kepala dinas dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah, dan Dinas Perhubungan Kota Manado mempunyai tugas yaitu melaksanakan urusan rumah tangga daerah dalam bidang perhubungan dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai dengan bidang tugasnya, terutama di bidang jasa pelayanan transportasi umum, dengan demikian angkutan kota merupakan salah satu moda transportasi yang masih menjadi fokus pembenahan pemerintah maupun penyedia jasa angkutan umum, terutama menyangkut kualitas pelayanannya kepada masyarakat, atas dasar ini lah penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Angkutan Kota Di Kota Manado”**

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui :
“Peranan Dinas Perhubungan Kota Manado Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Angkutan Kota”

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran menurut Manullang dan Hutabarat (2016) adalah proses dalam menganalisa, merencanakan, melaksanakan dan mengontrol kegiatan dalam pemasaran yang mencakup ide-ide, barang dan jasa yang berdasar pertukaran dengan tujuan untuk menghasilkan kepuasan konsumen dan tanggung jawab produsen. Manajemen pemasaran Menurut Swastha (2014) adalah perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian pemasaran secara total termasuk perumusan tujuan, kebijakan dalam pemasaran, program pemasaran dan strategi pemasaran dengan tujuan menciptakan pertukaran dan memenuhi kebutuhan maupun keinginan konsumen baik individu atau organisasi.

Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa merupakan suatu proses mempersepsikan, memahami, menstimulasi dan memenuhi kebutuhan pasar sasaran yang dipilih secara khusus dengan menyalurkan sumber-sumber sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dengan demikian, manajemen pemasaran jasa merupakan proses penyaluran sumber-sumber sebuah organisasi terhadap kebutuhan pasar. Pemasaran memberi perhatian pada hubungan timbal balik yang dinamis antara produk dan jasa perusahaan, keinginan dan kebutuhan pelanggan serta kegiatan-kegiatan para pesaing Payne yang dikutip oleh (Hurriyati, 2010:).

Peranan

Soekanto (2002:243) mendefinisikan bahwa Peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Ahmadi (1982) mendefinisikan peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu berdasarkan status, fungsi sosialnya.

Kualitas Pelayanan

Kotler (2002:83) mendefinisikan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Tjiptono, (2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kepuasan

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kotler dan Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran (2007:177) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Penelitian Terdahulu

Diza., Moniharapon dan Ogi (2016) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIFGROUP CABANG MANADO). Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen.

Pangaila, Worang dan Wenas (2018) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek (Studi Pada Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Manado). Hasil dalam penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap loyalitas pelanggan serta memiliki pengaruh positif dan signifikan.

Kolonio dan Soepeno (2019) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Service Quality, Trust dan Consumer Satisfaction Terhadap Consumer Loyalty Pada CV. Sarana Marine Fiberglass. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai rujukan untuk pengembangan serta pendalaman ilmu pengetahuan manajemen pemasaran khususnya Consumer Loyalty pada CV. Sarana Marine Fiberglass.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Kajian Teori, 2022

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2012 : 119), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah staf dinas perhubungan kota Manado dan masyarakat yang menggunakan angkutan kota.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non-probability* sampling dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Dikutip dari Sugiyono (2009), penentuan sampel dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung. Dalam proses penentuan sampel, berapa besar sampel tidak dapat ditentukan sebelumnya. *Purposive sampling* adalah

jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan, baik karena hanya mereka yang memilikinya maupun sesuai dengan beberapa kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Yang termasuk dalam kriteria adalah:

- 1 Kepala Dinas Perhubungan Kota Manado
- 1 Kepala Bidang Lalulintas dan Angkutan Jalan
- 5 Masyarakat pengguna angkutan Kota Manado

Jenis Dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer : Merupakan data yang diperoleh dengan cara melakukan penelitian langsung ke lapangan guna memperoleh atau mengumpulkan keterangan untuk selanjutnya diolah sesuai dengan kebutuhan peneliti (Sugiyono, 2011). Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan adalah data yang diperoleh dengan cara melakukan penelitian langsung ke lapangan dengan melakukan wawancara.
2. Data Sekunder : Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari instansi/objek penelitian melalui arsip-arsip dan dokumen-dokumen dari instansi yang bersangkutan (Sugiyono, 2014).

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data yaitu: teknik observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif deskriptif, yaitu peneliti mendeskripsikan hasil temuannya yang berasal dari data-data yang terkumpul melalui proses observasi diobjek penelitian. Dalam membahas tentang analisis data dalam penelitian kualitatif, Huberman dan Miles mengajukan model analisis data yang disebutnya model interaktif, model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama yaitu :

1. Reduksi Data
Reduksi Data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
2. Penyajian Data
Penyajian Data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan, penyajian data dilakukan untuk mempermudah peneliti
3. Penarikan Kesimpulan
Penarikan Kesimpulan adalah usaha penarikan arti data yang telah ditampilkan, sesuai sejauh mana pemahaman peneliti dan interpretasi yang dibuatnya, beberapa cara yang dapat dilakukan dalam proses ini adalah dengan melakukan pencatatan untuk pola-pola dan tema-tema yang sama.

Hasil Penelitian

Hasil Wawancara

Berdasarkan pengambilan data di lapangan diperoleh identitas informan adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Deskripsi Responden

No.	Nama Responden	Identitas Pekerjaan	Jenis Kelamin
1.	Michael N. Tandirerung, AP, M.Si	Pegawai Negeri Sipil	Laki-laki
2.	Donald R. Wilar, SE	Pegawai Negeri Sipil	Laki-laki
3.	Ferry Undap	Perangkat Desa	Laki-laki
4.	Mentari	Pegawai Swasta	Perempuan
5.	Pingkan Makahusi	Pegawai Swasta	Perempuan
6.	Agnes Wollah	Mahasiswa	Perempuan
7.	:Fibriani Makaudi	Siswa	Perempuan

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Manado, 2022

Informan 1

Informan 1 adalah Bapak Michael N. Tandirerung, AP, M.Si selaku Kepala Dinas Perhubungan Kota Manado yang telah menjabat selama 3 tahun mempunyai tugas dan tanggungjawab melakukan pembinaan,

pengkoordinasian dan evaluasi pelaksanaan tugas sektor perhubungan serta pelaksanaan pengawasan dan pengawasan fungsional. Peneliti menanyakan tentang :

1. Bagaimanakah upaya dari Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan kota?

“Upaya kami dari dinas perhubungan kota manado merupakan satuan kerja perangkat daerah kota manado yang diberi tugas oleh pemerintah untuk melaksanakan dan menyelenggarakan tugas-tugas yang berkaitan dengan bidang perhubungan, terkait dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan angkutan kota dan kepuasan masyarakat maka dinas perhubungan kota manado tentu mempunyai peranan yang sangat besar, dan peranan tersebut sejalan dengan tugas dan fungsi yang diberikan kepada kami”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan upaya dari Dinas Perhubungan yaitu dengan memiliki peranan yang sangat besar terhadap pelayanan angkutan kota di Kota Manado maka dapat memberikan solusi yang baik dalam rangka menanggulangi permasalahan tersebut dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan kota di Kota Manado. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Perhubungan Kota Manado dalam menanggulangi permasalahan tentang upaya yang dilakukan dan yang telah ditetapkan didalam aturan yang berlaku.

2. Bagaimana Dinas Perhubungan bersikap tanggap dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan kota?

“Jadi kami sebisa mungkin melaksanakan tugas kami dalam penertiban dan pemeriksaan angkutan kota di lapangan, dan tentunya kami melakukan kerjasama dengan pihak kepolisian lalulintas agar semuanya berjalan dengan baik”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Manado memiliki tanggap sebagai instansi yang mempunyai tugas dan tanggungjawab dalam melaksanakan penertiban dan melakukan pemeriksaan terhadap angkutan kota salah satunya yaitu kondisi fisik mobil dan tentunya memiliki kerjasama dengan pihak kepolisian dalam rangka menunjang penertiban yang dilakukan Dinas Perhubungan.

3. Bagaimana Dinas Perhubungan memberi kepastian atau keyakinan kepada masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan?

“Dari dinas perhubungan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar tercipta kualitas pelayanan angkutan kota yang baik yang dirasakan langsung oleh masyarakat kota manado”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang terbaik selalu diutamakan dari Dinas Perhubungan Kota Manado agar bisa dirasakan langsung oleh masyarakat pengguna angkutan kota di Kota Manado.

4. Bagaimana pembinaan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Manado dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan kota?

“Kami melakukan pembinaan kepada pengusaha angkutan kota dengan membangun kerjasama yang baik agar pelaksanaan pelayanan angkutan kota berjalan dengan baik dan kami juga memberikan pemahaman berlalulintas yang baik kepada para sopir angkutan kota”

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas yaitu adanya pembinaan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Manado kepada pengusaha dan sopir angkutan kota dengan membangun kerjasama yang baik agar terciptanya pelayanan angkutan kota yang baik serta memberikan pemahaman dan arahan berlalulintas kepada sopir angkutan kota.

5. Prasarana apa saja yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Manado untuk mendukung sarana berjalan dengan baik?

“Prasarana yang kami sediakan yaitu halte dan terminal”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat pengguna angkutan kota mendapat fasilitas umum yaitu terminal dan halte yang dapat digunakan demi mendukung penyelenggaraan laulintas dan angkutan umum di Kota Manado.

Informan 2

Informan 2 adalah Bapak Donald R. Wilar, SE selaku Kepala Bidang Lalulintas dan Angkutan Darat yang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas disektor pelayanan dan pengelolaan lalu lintas angkutan jalan yang meliputi pengaturan lalu lintas, pengawasan, pengendalian serta angkutan dan menjalankan tugas di bidang ini selama 5 tahun

Berdasarkan wawancara yang dilakukan maka menurut informan :

1. Bagaimanakah upaya dari Dinas Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan kota?

“Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota di Kota Manado maka Dinas Perhubungan Kota Manado diharuskan untuk memaksimalkan perannya sebagai regulator, fasilitator dan evaluator. Sebab sebagaimana sasaran yang ingin dicapai oleh Dinas Perhubungan Kota Manado adalah terciptanya pelayanan angkutan kota yang maksimal dengan mengikuti perkembangan jaman.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Manado terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan kota yaitu dengan memaksimalkan peran Dinas Perhubungan Kota Manado dalam membuat peraturan serta mengeluarkan kebijakan-kebijakan dan memberikan fasilitas seperti terminal sebagai penunjang aktivitas masyarakat dalam menggunakan angkutan kota dan juga melakukan evaluasi dalam rangka ingin terciptanya pelayanan angkutan kota yang maksimal dengan mengikuti perkembangan jaman.

2. Bagaimana Dinas Perhubungan bersikap tanggap dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan kota?

“Kami mengeluarkan kebijakan atau aturan terkait pelayanan angkutan umum agar terciptanya pelayanan transportasi angkutan umum yang efektif dalam arti aksesibilitas tinggi, terpadu, tarif terjangkau, kapasitas mencukupi, aman, nyaman, tertib, teratur, lancar dan cepat serta selamat.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dari Dinas Perhubungan mempunyai kebijakan atau aturan yang berkaitan dengan pelayanan angkutan kota di Kota Manado dengan harapan ingin terciptanya pelayanan angkutan kota yang mendapatkan tujuan, hasil dan target yang diharapkan serta ingin ada kemudahan bagi layanan transportasi angkutan kota di Kota Manado yang terpadu, tarif terjangkau dan memberikan pelayanan yang aman, nyaman, tertib dan teratur

3. Bagaimana Dinas Perhubungan memberi kepastian atau keyakinan kepada masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan?

“Dari Dinas Perhubungan Kota Manado memberikan keyakinan kepada masyarakat dengan melaksanakan peran dan tugas kami dengan profesional dan harus ada keterpaduan antara regulator dan operator angkutan.”

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas peneliti memberikan kesimpulan bahwa dari Dinas Perhubungan Kota Manado akan memberikan keyakinan kepada seluruh masyarakat pengguna angkutan kota bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan peran dan tugas yang ada sehingga peran tersebut dijalankan secara profesional dan harus memiliki keterpaduan antara regulator yang menyiapkan atau menyeimbangkan penyelenggaraan pelayanan angkutan kota melalui peraturan yang ada dan operator sebagai pengelola jasa angkutan kota.

4. Bagaimana pembinaan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Manado dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan kota?

“Kami melakukan kegiatan penyuluhan bagi pengendara angkutan kota dengan melibatkan kepolisian dan melakukan pemilihan Awak Kendaraan Umum Teladan (AKUT) Abdi Yasa Teladan dengan tujuan merubah sudut pandang tentang profesi sebagai sopir angkutan umum dan adanya sopir angkutan umum teladan, sebagaimana posisi ini diberikan sejajar dengan berbagai elemen masyarakat lainnya. Diantaranya kenyamanan berlalulintas, serta keamanan penumpang itu sangat tergantung pada sopir yang memaknai tugasnya sebagai pelayan jasa.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan yaitu adanya penyuluhan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Manado bagi pengendara atau sopir angkutan kota dan kerjasama dengan pihak kepolisian untuk melakukan pemilihan Awak Kendaraan Umum Teladan (AKUT) Abdi Yasa Teladan dengan tujuan merubah sudut pandang masyarakat tentang profesi sopir angkutan umum dan ada pemilihan sopir angkutan umum teladan yang dipilih sejajar dengan berbagai elemen masyarakat lain. Dan memberikan sosialisasi agar bisa tertib dalam berlalulintas serta memberikan rasa aman dan nyaman kepada penumpang.

5. Prasarana apa saja yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Manado untuk mendukung sarana berjalan dengan baik?

“Untuk prasarana kami sediakan halte untuk memudahkan penumpang menunggu angkutan kota dan kami juga sediakan terminal.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat pengguna angkutan kota disediakan prasarana yaitu halte yang dapat memudahkan penumpang untuk menunggu angkutan kota dan juga adanya terminal.

Informan 3

Informan ketiga berprofesi sebagai perangkat desa yaitu Bapak Ferry Undap yang sudah menggunakan jasa angkutan kota sekitar tahun 2013 sampai sekarang dalam melakukan aktifitas.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, maka menurut informan :

1. Menurut anda bagaimana kualitas pelayanan angkutan kota di kota manado?
“Menurut kita pelayanan angkutan kota di manado masih kurang bagus, masih banyak sopir mikro ugalkan di jalan, nda pikir orang laeng dg penumpang pe keselamatan.”
 Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa informan merasa kurang puas dengan pelayanan angkutan kota di kota manado karena masih banyak sopir angkutan kota yang masih suka ugalkan dan tidak memikirkan keselamatan penumpang.
2. Apakah anda berminat kembali menggunakan jasa angkutan kota?
“Tergantung situasi kalo misalnya keadaan mendesak terpaksa pake transportasi online, mar kalo nda tetap nae mikro.”
 Dapat disimpulkan setelah informan menggunakan angkutan kota dia memutuskan untuk tetap menggunakan kembali namun tergantung dengan situasi yang ada.
3. Apakah anda akan merekomendasikan jasa angkutan kota kepada saudara atau kerabat?
“Ya, supaya nda talalu banyak yang pake kendaraan pribadi deng boleh juga membantu para sopir mikro yang mencari nafkah.”
 Berdasarkan hasil dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa informan akan merekomendasikan jasa angkutan kota kepada saudara dan kerabat agar tidak terlalu banyak yang menggunakan kendaraan pribadi dan sekaligus dapat membantu perkonomian para sopir angkutan kota.

Informan 4

Informan keempat adalah seorang pegawai swasta yaitu Ibu Mentari dalam bepergian dengan jarak yang tidak terlalu jauh dan menggunakan jasa angkutan kota sejak tahun 2017. Dikarenakan ia memiliki kendaraan pribadi jadi tidak terlalu sering menggunakan angkutan kota.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, maka menurut informan :

1. Menurut anda bagaimana kualitas pelayanan angkutan kota di kota manado?
“Pelayanan angkutan kota di manado yang kita rasa masih kurang disiplin dalam melayani penumpang karena masih ada sopir-sopir yang nda pake masker deng menaikkan penumpang nda sesuai dengan protokol kesehatan.” Dapat disimpulkan bahwa informan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan sopir angkutan kota karena masih ada yang kurang disiplin dalam melayani penumpang dan ada juga yang tidak mematuhi protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah sehingga membuat para penumpang merasa tidak nyaman.
2. Apakah anda berminat kembali menggunakan jasa angkutan kota?
“Belum tentu karena nda selalu menggunakan jasa angkutan kota di masa pandemi ini jadi masih ragu karena di beberapa mikro kadang nda menerapkan protokol kesehatan. Kebetulan juga nda bawa kendaraan dg jarak mo pigi di tanpa tujuan nda talalu jauh jadi pas ada mikro lewat lebe pilih nae mikro karena dpe biaya lebe murah daripada transportasi online.”
 Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setelah menggunakan jasa angkutan kota dia masih ragu untuk menggunakan kembali dikarenakan masih dalam keadaan masa pandemi.
3. Apakah anda akan merekomendasikan jasa angkutan kota kepada saudara atau kerabat?
“Ya, akan merekomendasikan.”
 Dapat disimpulkan bahwa informan tetap akan merekomendasikan jasa angkutan kota kepada orang lain.

Informan 5

Informan kelima adalah Pingkan Makahusi seorang pegawai swasta di Kota Manado. Ia menggunakan jasa angkutan kota mulai dari tahun 2016 sampai sekarang setiap kali bepergian.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dari pertanyaan indikator kepuasan maka menurut informan :

1. Menurut anda bagaimana kualitas pelayanan angkutan kota di kota manado?
“kalo buat kita beberapa mikro di manado depe kondisi oto kurang bersih, sopir suka ba rokok deng putar lagu kuat yang beking penumpang jadi nda nyaman. Tapi ada juga mikro yang memang bagus deng tetap mematuhi aturan yang ada.”
 Dapat disimpulkan dari wawancara diatas yaitu informan merasa kurang puas dengan kondisi angkutan kota yang kurang bersih, sopir yang suka merokok, memutar musik dengan volume yang kuat sehingga membuat penumpang jadi tidak nyaman di dalam angkutan kota. Tetapi dia juga menjelaskan bahwa ada angkutan kota yang bersih dan mematuhi aturan yang ada.
2. Apakah anda berminat kembali menggunakan jasa angkutan kota?
“iyo tetap mo nae mikro karena so terbiasa dari dulu.”
 Dapat disimpulkan bahwa informan setelah menggunakan angkutan kota dia tetap memilih menggunakan kembali jasa angkutan kota karena sudah terbiasa dari dulu.

3. Apakah anda akan merekomendasikan jasa angkutan kota kepada saudara atau kerabat?

“ya suka mo kase tau pa sudara deng teman-teman, karena pasti tiap orang suka mo bepergian dengan biaya yang murah dan terjangkau.”

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas yaitu informan mengatakan bahwa dia akan merekomendasikan kepada saudara dan teman-teman karena dia berpikir pasti orang lain akan suka jika bepergian dengan biaya yang murah dan terjangkau.

Informan 6

Informan keenam adalah Agnes Wollah mahasiswa yang menggunakan angkutan kota setiap kali bepergian dan sudah menggunakan jasa angkutan kota dari masih Sekolah Menengah Pertama (SMP) sampai saat ini.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, maka menurut informan :

1. Menurut anda bagaimana kualitas pelayanan angkutan kota di kota manado?

“Sejauh ini menurut kita kalo soal pelayanan so bagus mulai dari keselamatan penumpang deng kondisi oto yang masih layak serta biaya transportasi terjangkau bagi masyarakat.”

Berdasarkan wawancara tersebut disimpulkan bahwa informan merasa pelayanan yang diberikan sudah baik mulai dari memikirkan keselamatan penumpang dan kondisi angkutan kota yang masih layak beroperasi seperti tempat duduk yang nyaman, keadaan di dalam angkutan kota bersih sehingga penumpang merasa nyaman serta biaya terjangkau bagi masyarakat.

2. Apakah anda berminat kembali menggunakan jasa angkutan kota?

“Ya, karena depe biaya terjangkau deng mikro juga mudah ditemui.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa informan akan menggunakan kembali jasa angkutan kota karena mudah ditemui dan mudah dijangkau.

3. Apakah anda akan merekomendasikan jasa angkutan kota kepada saudara atau kerabat?

“tentu saja kita mo rekomendasi pa keluarga dan teman.”

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas adalah informan akan merekomendasikan jasa angkutan kota kepada keluarga dan temannya sebagai penunjang aktifitas setiap hari.

Informan 7

Informan ke 7 adalah Fibriani Makaudi seorang Siswa yang menggunakan jasa angkutan kota untuk pergi ke sekolah dan menggunakan jasa angkutan kota dari masih Sekolah Menengah Pertama (SMP).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, maka menurut informan :

1. Menurut anda bagaimana kualitas pelayanan angkutan kota di kota manado?

“Bagi kita pelayanan angkutan kota dimanado so cukup bagus karena ada beberapa sopir mikro yang sangat waspada dalam mengemudi deng punya kemampuan melayani penumpang dengan baik sehingga para pengguna angkutan kota merasa aman.”

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan informasi dari wawancara, setelah pengalaman menggunakan jasa angkutan kota dia merasa puas karena ada beberapa sopir angkutan kota yang sangat waspada dalam mengemudi dan memberikan pelayanan dengan baik sehingga dia merasa aman pada saat perjalanan.

2. Apakah anda berminat kembali menggunakan jasa angkutan kota?

“Ya, karena pengeluaran ongkos tiap hari lebe murah kalo nae mikro daripada transportasi online.”

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut yaitu informan memutuskan untuk menggunakan kembali jasa angkutan kota karena biaya yang dikeluarkan tiap hari lebih murah dibandingkan dengan transportasi lain seperti transportasi online.

3. Apakah anda akan merekomendasikan jasa angkutan kota kepada saudara atau kerabat?

“Tentu akan merekomendasikan karena selain tarif murah, mikro juga memudahkan masyarakat yang memiliki perekonomian rendah.”

Dapat disimpulkan bahwa informan akan merekomendasikan kepada keluarga dan teman-temannya karena selain murah juga membantu masyarakat yang memiliki perekonomian rendah.

PEMBAHASAN

Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Angkutan Kota

Peranan tersebut meliputi :

1. Regulator

Dinas Perhubungan Kota Manado mempunyai peran dan kewenangan untuk membuat suatu aturan ataupun kebijakan sesuai dengan tugas yang diberikan, diantaranya adalah :

Tabel 2, Berikut ini adalah tabel besaran tarif angkutan Kota Manado :

Angkutan Penumpang	Besaran Tarif/Rp		Keterangan
	Penumpang Umum	Penumpang Pelajar/Mahasiswa	
Kota Manado	Rp5.000	Rp3.200	Kepwal No. 35 Tahun 2022
Pall II-Perum/Politeknik	Rp5.500	Rp4.000	Kepwal No. 35 Tahun 2022
Tuminting-Pandu	Rp5.500	Rp4.000	Kepwal No. 35 Tahun 2022
Tuminting-Tongkaina	Rp5.500	Rp4.000	Kepwal No. 35 Tahun 2022

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Manado (2022)

2. Fasilitator

Dinas Perhubungan Kota Manado mempunyai peran sebagai penyediaan bidang prasarana untuk mendukung mobilitas angkutan kota.

3. Pembinaan

Pembinaan tersebut dilaksanakan oleh dinas perhubungan sebagai bentuk penyelenggaraan tugas dan fungsi dinas perhubungan, pembinaan tersebut meliputi kerjasama dan koordinasi antara dinas perhubungan dengan pihak pengelola angkutan kota maupun sopir angkutan kota, salah satu pembinaan yang dilakukan oleh dinas perhubungan adalah memberikan pelatihan kepada para sopir angkutan kota cara berlalulintas yang baik dan benar, dan pemilihan awak kendaraan umum teladan (AKUT), pembinaan tersebut dilaksanakan dalam peningkatan keselamatan lalulintas jalan khusus dibidang angkutan kota untuk menekan angka kecelakaan yang diakibatkan faktor manusia (*human error*)

4. Pengawasan

Pengawasan merupakan salah satu tahapan penting dari adanya suatu aturan, dengan adanya suatu pengawasan sehingga dapat mengukur sejauh mana aturan tersebut sudah dilaksanakan atau dijalankan, dengan adanya peraturan yang mengatur, maka Dinas Perhubungan selaku Instansi yang berwenang serta bertanggungjawab terhadap jalannya angkutan kota dan Dinas Perhubungan juga wajib mengawasi setiap ketentuan atau aturan yang berlaku untuk setiap angkutan kota yang berada di Kota Manado, apakah sudah berjalan sesuai dengan ketentuan atau belum. Dinas Perhubungan Kota Manado mempunyai peran melaksanakan pengawasan yang berkaitan dengan perhubungan diantaranya adalah :

- Pengawasan terhadap izin trayek angkutan kota
- Pengawasan terhadap kelayakan kendaraan angkutan kota
- Pengawasan kesesuaian jalur angkutan kota
- Pengawasan kesesuaian tarif
- Penyidikan terhadap kelebihan muatan angkutan
- Pengawasan perilaku sopir angkutan kota

Pelaksanaan Peran Dinas Perhubungan Kota Manado

Peranan tersebut dilaksanakan dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi yang diberikan kepada Dinas Perhubungan Kota Manado.

Agar peranan berjalan lancar maka dinas perhubungan mempunyai upaya dalam melaksanakan peranan tersebut diantaranya adalah :

1. Monitoring

Monitoring dilaksanakan atas upaya pengendalian program peningkatan kualitas pelayanan angkutan kota, monitoring tersebut mencakup esensi aktivitas dan target serta perencanaan program.

2. Evaluasi

Evaluasi bertujuan untuk mengetahui apakah program tersebut mencapai sasaran yang diharapkan atau tidak yang didasarkan pada kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan, yang selanjutnya diikuti oleh pengambilan keputusan atas program yang di evaluasi.

3. Pelaksanaan tugas sesuai fungsi jabatan masing-masing

Dalam melaksanakan peran tersebut dilakukan secara profesional sesuai dengan fungsi jabatan masing-masing, sehingga sasaran kerja dapat terlaksana dengan baik. Pelaksanaan tugas dan pekerjaan merupakan suatu kewajiban bagi para anggota organisasi pemerintah maupun non pemerintah.

4. Koordinasi

Koordinasi secara normative berkaitan erat dengan proses antar pihak atau lingkungan dalam kegiatan tersebut, koordinasi merupakan suatu bentuk kerjasama antara jabatan dalam instansi dinas perhubungan maupun dengan pihak instansi lain dan juga pihak swasta dalam melakukan peranan.

Kualitas Pelayanan Angkutan Kota di Kota Manado

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, kualitas pelayanan yang didapatkan pengguna layanan angkutan kota mengacu pada lima karakteristik kualitas pelayanan Tjiptono dan Diana (2003) adalah :

1. *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, kelengkapan serta penampilan pribadi. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan ditemukan bahwa ada masyarakat sebagai pengguna layanan angkutan kota di Kota Manado menilai sudah baik dan ada juga masyarakat yang menilai buruk.
2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Kemampuan angkutan kota yang diberikan kepada konsumen haruslah handal, bertanggung jawab, sopan dan ramah.
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
Daya tanggap pelayanan yang ada pada angkutan kota di Kota Manado melalui Dinas Perhubungan Kota Manado memiliki tanggap sebagai instansi yang mempunyai tugas dan tanggungjawab dalam melaksanakan penertiban dan melakukan pemeriksaan terhadap angkutan kota salah satunya yaitu kondisi fisik mobil.
4. *Assurance* (jaminan)
Jaminan pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan Kota Manado melalui sopir angkutan kota berupa jaminan kepercayaan dan kenyamanan untuk penumpang. Sopir angkutan kota harus menciptakan kepercayaan dan kenyamanan pada penumpang yang sedang menaiki angkutan kota agar penumpang tidak merasa takut untuk menaiki angkutan kota.
5. *Empaty* (empati)
Adanya pembinaan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Manado kepada sopir angkutan kota dengan membangun kerjasama yang baik agar terciptanya pelayanan angkutan kota yang baik yang bisa dirasakan langsung oleh masyarakat pengguna angkutan kota di Kota Manado.

Kepuasan Masyarakat Menggunakan Angkutan Kota di Kota Manado

Berdasarkan beberapa indeks kepuasan masyarakat, maka dalam penelitian ini hanya menggunakan beberapa dari indeks kepuasan masyarakat tersebut yang berkaitan erat dengan judul penelitian.

- a) Kedisiplinan petugas pelayanan
- b) Kemampuan petugas pelayanan
- c) Kewajaran biaya pelayanan
- d) Kepastian biaya pelayanan
- e) Kenyamanan lingkungan
- f) Keamanan lingkungan

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Peranan Dinas Perhubungan Kota Manado dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat adalah sebagai regulator, fasilitator, pembinaan dalam peningkatan keselamatan lalu lintas jalan khusus dibidang angkutan kota dan pengawasan terhadap ketentuan atau aturan yang berlaku untuk setiap angkutan kota yang berada di Kota Manado.
2. Dinas Perhubungan Kota Manado melakukan kebijakan atau aturan terkait pelayanan angkutan umum agar terciptanya pelayanan transportasi angkutan umum yang efektif dalam arti aksesibilitas tinggi, terpadu, tarif terjangkau, kapasitas mencukupi, aman, nyaman, tertib, teratur, lancar dan cepat serta selamat dengan profesional dan harus ada keterpaduan antara regulator dan operator angkutan.
3. Dari hasil wawancara dan diskusi di bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa informan memberikan tanggapan kualitas pelayanan angkutan kota di Manado masih kurang baik dan belum semua informan merasa puas dengan pelayanan angkutan kota di Manado tetapi informan akan tetap menggunakan kembali jasa angkutan kota dan merekomendasikan kepada keluarga dan teman-teman.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, penulis memberikan saran atau masukan yaitu diharapkan bagi Dinas Perhubungan Kota Manado lebih meningkatkan perannya dalam peningkatan kualitas pelayanan

angkutan kota agar masyarakat nyaman menggunakan angkutan kota sehingga dapat menekan angka kemacetan lalu lintas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, A. 1982. Psikologi Sosial. Penerbit PT. Bina Ilmu Surabaya
- Anonim, 2009. Undang-Undang No.22 tahun 2009, Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia
- Arief, 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Basu Swastha Dharmmesta. (2014). *Manajemen Pemasaran*. BPFE: Yogyakarta.
- Diza, F. Silcyljeova Moniharapon, Imelda W. J Ogi (2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado)*. *Jurnal EMBA*. Vol 4, No 1 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11568> diakses pada 16 Juni 2022
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Kolonio, J. Djurwati Soepeno (2019). *Pengaruh Service Quality, Trust, dan Consumer Satisfaction Terhadap Consumer Loyalty Pada CV. Sarana Marine Fiberglass*. *Jurnal EMBA*. Vol 7, No 1 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/22910> diakses pada 16 Juni 2022
- Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Lovelock and Wright, 2002, *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd edition, Prentice Hall.
- Mahendra, I (2017) *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Angkutan Umum Angkutan Koperasi Daerah Kabupaten Purworejo*. Skripsi, Universitas Islam Indonesia <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/6061> diakses pada 28 Mei 2022
- Manullang, M. Esterlina Hutabarat, 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Indomedia Pustaka.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif* Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP.
- Pangaila, P. Frederik G. Worang, Rudy Wenas. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek (Studi Pada Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Manado)*. *Jurnal EMBA*. Vol 6, No 4 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/21062> diakses pada 16 Juni 2022
- Soedjono (1983:9), *Sarana-sarana Penunjang Pengangkutan Laut*, Jakarta: Bina Aksara.
- Soekanto, Soerjono, 2002. *Teori Peranan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugianto, H. A., Rochmah, S., Adiono, R. (2018). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Bidang Angkutan Umum Perkotaan (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang Provinsi Jawa Timur)*. *Malang : Universitas Brawijaya Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.1, 2013. Hal:19-28 <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/7> diakses pada 28 Mei 2022
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta. .

Sugiyono (2011). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Manajemen. Bandung : Alfabeta. .

Sugiyono. 2014. Memahami Penelitian Manajemen I Bandung : Alfabeta.

Tjiptono,Fandi dan Chandra,Gregorious.2012. Service,Quality dan Satisfaction. Yogyakarta : Andi offset.

Umar, Husein. 2005. Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

