

MANAJEMEN PENGELOLAAN TENAGA KERJA TERHADAP TINGKAT PELAYANAN KEPUASAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) DI KOTA BANJARMASIN

Husnurrofiq¹, Abdul Kadir²

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1105036201

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1116066502

Email : irmayunita111oc@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) di Dinas Perhubungan Provinsi Kalsel. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Variabel dari penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan dengan jumlah sampel sebanyak 465 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Insidental sampling* di 11 unit Bus Provinsi Kalimantan Selatan. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) dengan persentase sebesar 78% berada pada kategori puas. Berdasarkan indikator keberadaan sarana dan prasarana sebesar 63% berada pada kategori puas, berdasarkan indikator kesiapan pegawai dan keberadaan Informasi sebesar 77% berada pada puas, berdasarkan indikator ketanggapan pegawai sebesar 57% berada pada kategori puas, berdasarkan indikator ketepatan waktu sebesar 42% berada pada kategori puas,

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, BRT *Bus Rapid Transit*.

ABSTRACT

This study aims to determine the level of customer satisfaction with Bus Rapid Transit (BRT) services in the Southland Province Transportation Department. This study is a descriptive

harus siap sedia (*standby*) sehingga ketika penumpang ada yang membutuhkan bantuan mampu ditangani dengan sigap, tanpa harus menunggu lama.

Pegawai juga sebaiknya memperhatikan kebersihan dan kenyamanan di dalam *halte* dengan cara sebelum *halte* dibuka petugas membersihkan *halte* terlebih dahulu sehingga pelanggan merasa nyaman ketika menunggu bus. Kesopanan dan keramahan pegawai sebaiknya lebih ditingkatkan lagi supaya pelanggan merasa dihormati dan dihargai. Keterampilan berkomunikasi pegawai juga harus ditingkatkan lagi supaya pelanggan nyaman saat berkomunikasi dengan pegawai dengan cara mengikuti pelatihan pelayanan yang diadakan oleh pihak manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

Zilda Fathonah, 2016 “*Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus trans jogja di pt anindya mitra internasional*” Yogyakarta.

Ratna Esa Kuswati, 2017 “*Kualitas pelayanan publik di kecamatan tanjungsari kabupaten gunungkidul*” Yogyakarta.

Subhan Suaib, 2021 “*kualitas pelayanan publik bidang administrasi*

Kependudukan” Nusa Tenggara Barat.

Nabilah Ulfah Dewi, 2017 “*efektivitas pelayanan transportasi publik (studi kasus : brt mamminasata)*” Makassar.

Anastasia Anita Wulandari, 2017 “*pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen transportasi darat*” Yogyakarta.

Hariyadi, 2017 “*kajian kinerja pelayanan angkutan umum bus antar kota antar provinsi trayek kota medan – kota subulussalam*” Medan.

Della Ariesta Winanda, 2021 “*kajian efektivitas pelayanan transportasi publik masa pandemi covid-19 (studi kasus : rute tanjung anom – uin)*” Medan.

Dinny Octaviane Wasistya, 2013 “*pelayanan transportasi umum bus damri khusus wanitadi kota surabaya*”. Surabaya.

Mora Rizki Hasibuan, 2016, “*peranan dinas perhubungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan kota (studi pada dinas perhubungan kota medan)*”. Medan.