

**PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK  
PERUM DAMRI KOTA BANDUNG**

**PUBLIC TRANSPORTATION SERVICE OF DAMRI  
PUBLIC CORPORATION IN BANDUNG**

**Emi Rachmawati**

Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Langlangbuana  
*e.rachmawati26@gmail.com*

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin turunnya angka pengguna transportasi publik dalam hal ini Perum DAMRI sebagai penyedia jasa layanan bus dalam kota. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana pelayanan transportasi publik Perum DAMRI Kota Bandung. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dan pendukung pada pelayanan transportasi publik Perum DAMRI Kota Bandung. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk meminimalisir faktor penghambat pelayanan transportasi publik Perum DAMRI Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan mengumpulkan data melalui studi pustaka, observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelayanan Transportasi Publik Perum DAMRI Kota Bandung terdapat beberapa hambatan. Antara lain SDM tidak siap inovasi, Belum memadainya kesejahteraan petugas DAMRI, Sulitnya mengubah budaya masyarakat, DAMRI belum menjadikan masyarakat sebagai aset. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Pelayanan Transportasi Publik di Kota Bandung antara lain: Mengubah mindset SDM, Lebih concern pada kesejahteraan pegawai.

**Kata kunci:** Pelayanan Transportasi Publik

**ABSTRACT**

*This research is motivated by the decreasing number of public transportation users, in this case Public Corporation DAMRI as a bus service provider in the city. The purpose of this study was to determine how public transportation services Perum DAMRI Bandung. To find out what are the inhibiting and supporting factors in public transportation services DAMRI Bandung City. To find out what efforts are made to minimize the inhibiting factors of public transportation services Perum DAMRI Bandung. The research method used is descriptive qualitative, by collecting data through library research, observation, in-depth interviews and documentation. The results showed that there were several obstacles in the Public Transportation Service of the DAMRI Public Corporation in Bandung. Among others: HR is not ready for innovation, Insufficient welfare for DAMRI officers, Difficult to change the culture of society, DAMRI has not made the community an asset. Efforts are being made to overcome obstacles in the Public Transportation Service in Bandung, among others: Changing the mindset of HR, More concern on employee welfare.*

**Keywords:** Public Transportation Services

## I. PENDAHULUAN

Dewasa ini, Bangsa Indonesia berada dalam masa reformasi yang dipenuhi oleh kegiatan-kegiatan dalam rangka memperbaiki kinerja pemerintahan. Banyak upaya dilakukan untuk mewujudkan *good governance*, salah satunya dengan memberlakukan otonomi daerah yang memberikan kebebasan pada pemerintah daerah untuk mengatur urusan daerahnya atas prakarsa tersendiri yang didasari oleh aspirasi masyarakat sebagai pemegang kedaulatan untuk menyelesaikan masalah sosial dan pemberian pelayanan publik. Otonomi daerah ditujukan untuk menciptakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan daerah masing-masing serta merata bagi seluruh rakyat Indonesia dimanapun mereka berada baik di perkotaan maupun di pelosok.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah daerah adalah perhubungan. Perhubungan dalam hal ini mencakup penyediaan pelayanan transportasi. Transportasi merupakan salah satu unsur penting dalam laju roda perekonomian, hampir seluruh aspek kehidupan bergantung pada sektor transportasi. Hal ini menandakan bahwa sektor transportasi memegang peranan penting sebagai penunjang dan penggerak dalam pertumbuhan perekonomian. Sehingga, alangkah baiknya jika sektor transportasi ini digarap dengan matang dalam rangka mengembangkan

perekonomian yang kemudian dapat diikuti dengan pembangunan yang merata di seluruh wilayah negara Republik Indonesia.

Sistem transportasi juga perlu ditata secara terpadu untuk mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang berkualitas. Untuk mewujudkan pelayanan transportasi yang berkualitas pemerintah perlu menyediakan transportasi publik yang layak, aman, nyaman, terjangkau, efektif, efisien, serta bebas resiko. Sehingga angkutan umum diharapkan dapat diandalkan oleh seluruh masyarakat. Tujuan diselenggarakannya transportasi angkutan umum diharapkan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, sehingga masyarakat menengah kebawah dapat menggunakan angkutan umum untuk kebutuhan sehari-harinya, serta masyarakat menengah-ke atas juga nyaman menggunakan angkutan umum sehingga angka penggunaan kendaraan pribadi bisa ditekan dan kemacetanpun dapat berkurang.

Pemerintah telah menyediakan transportasi publik sejak tahun 1946 melalui didirikannya badan usaha milik negara (BUMN) dalam sektor transportasi berupa DAMRI atau Djawatan Angkoda Motor Republik Indonesia yang dibentuk berdasarkan maklumat Kementerian Perhubungan republik Indonesia No.01/DAMRI/46 dengan tugas utama menyelenggarakan angkutan umum penumpang dan barang di atas jalan dengan menggunakan kendaraan bermotor yang hingga saat ini masih tetap beroperasi dan konsisten sebagai salah satu penyelenggara jasa angkutan penumpang ataupun barang dengan menggunakan bus dan truk.

Bus DAMRI yang beroperasi di Kota Bandung berjumlah sekitar 232 unit dan tersebar dalam 11 trayek<sup>2</sup>. Namun, tersedianya armada dan belasan trayek tidak menyelesaikan masalah begitu saja,

<sup>2</sup> Dinas Perhubungan Kota Bandung

karena pada realitanya pelayanan yang diberikan masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat luas. Hal ini dapat dibuktikan dengan terus menurunnya jumlah penumpang Bus DAMRI di Kota Bandung. Pada tahun 2014 penumpang Bus DAMRI dapat mencapai 150 ribu, namun terus menurun sekitar 20% tiap tahunnya. Karena masyarakat merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bus DAMRI sebagai penyelenggara transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah.

Tantangan lain yang dihadapi oleh Perum Bus DAMRI di Kota Bandung adalah semakin banyak pilihan transportasi publik yang tersedia bagi masyarakat, transportasi *online* salah satunya yang memberikan berbagai macam kemudahan untuk penggunaannya. Hal ini semakin membuat masyarakat beralih dari Bus DAMRI. Bukan tanpa alasan hal ini terjadi karena realitapun mengatakan bahwa pelayanan transportasi Bus DAMRI yang telah disediakan pemerintah masih berkualitas rendah walaupun harganya relatif terjangkau oleh hampir seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, menunjukkan bahwa pelayanan Bus DAMRI Kota Bandung pada Tahun 2019 masih rendah. Dimana jumlah armada Bus yang beroperasi belum cukup untuk menampung penumpang. Petugas operasional setiap armada Bus DAMRI yang seharusnya dilayani oleh 2 (dua) orang yaitu Supir dan Kondektur tetapi dalam kenyataannya seringkali hanya dilayani oleh satu petugas. Dalam rencana seharusnya ada penambahan trayek baru dalam realisasinya tidak sesuai rencana. Begitu juga dengan jadwal keberangkatan tidak sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Kerap kali pemerintah hanya fokus pada kemampuan masyarakat untuk menjangkau transportasi angkutan umum tanpa memikirkan Standar Pelayanan Minimal dalam penyelenggaraan transportasi, seperti yang tertuang dalam Perda Kota

Bandung nomor 16 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Perhubungan dan Retribusi di Bidang Perhubungan yang sekaligus menjadi landasan hukum penelitian ini. Dalam pasal 95 yang berbunyi “Perusahaan Umum wajib memenuhi SPM, mencakup: keamanan, ketertiban, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan”

Indikasi-indikasi lain belum berkualitasnya pelayanan Bus DAMRI di Kota Bandung antara lain :

1. kondisi tempat tunggu (*halte*) kurang informatif karena tidak terdapat jadwal keberangkatan dan informasi rute. Banyak terdapat *halte* yang kurang terawat karena terdapat banyak bagian dari *halte* yang berkarat atau kondisi tempat duduk yang sudah tidak bisa digunakan lagi.
2. Jadwal keberangkatan tidak menentu.
3. Seringkali dalam 1 Bus hanya ada 1 petugas yaitu supir Bus tanpa didampingi oleh kondektur.
4. Petugas pengoperasian kurang tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang
5. Tidak ada jaminan kepastian biaya pelayanan
6. Petugas terkadang bersikap diskriminatif

Fenomena yang terjadi mengharuskan organisasi pemerintah khususnya Perum DAMRI Kota Bandung untuk terus menerus melakukan perkembangan, kemajuan, dan peningkatan. Perubahan yang dilakukan semata-mata untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh semua pihak. Yaitu peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan lima langkah dalam kualitas pelayanan, yaitu: *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu

suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.<sup>3</sup>

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, identifikasi masalah yang diajukan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan transportasi publik Perum DAMRI Kota Bandung.
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan transportasi publik Perum DAMRI Kota Bandung.
3. Upaya yang dilakukan untuk meminimalisir atau menghilangkan hambatan pada pelayanan transportasi publik Perum DAMRI Kota Bandung.

## TINJAUAN TEORITIS

### 2.1 Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas pelayanan bukanlah persepsi dari penyedia jasa tetapi dari para pelanggan. Para pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa suatu

instansi, sehingga merekalah yang seharusnya kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa.

Menurut Wyckof (2007:22) “kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen.” Wyckof melihat kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan para konsumennya.

Menurut Tjiptono, (2011:32)

“kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.” Menurutnya, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti mencoba menerapkan pendapat Parasuraman dalam Gaspertsz (2011:37) melalui lima langkah dalam kualitas pelayanan, yaitu:

<sup>3</sup> Gaspertsz, Vincent. 2011. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Malcolm Baldrige dan Lean Six Sigma Supply Chain Management*.

Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama  
Hal:37

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan di atas, peneliti mencoba mengaplikasikannya ke dalam hasil penelitian di lapangan yang berkenaan dengan kualitas pelayanan Transportasi Publik di Kota Bandung. Dengan harapan

bahwa melalui langkah-langkah kualitas pelayanan dapat memberikan kontribusi penting dalam menganalisis masalah yang akan diteliti.

## 2.2 Pengertian Transportasi Publik

Pengertian transportasi yang dikemukakan oleh Nasution (1996:50) diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui. Proses pemindahan dari gerakan tempat asal, dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan diakhiri. Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi (*the promoting sector*) dan pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan ekonomi.

Selain itu, Tamin (2000:5) mengungkapkan bahwa, prasarana transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu: (1) sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan, (2) sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, peneliti membuat proposisi sebagai berikut :

1. Pelayanan Transportasi Publik Perum DAMRI Kota Bandung akan berkualitas jika memperhatikan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*.
2. Faktor – faktor penghambat dalam pelayanan Transportasi Publik Perum DAMRI Kota Bandung dapat diatasi dengan pemenuhan tuntutan dan kebutuhan yang menunjang kualitas pelayanan.

3. Pelayanan Transportasi Publik akan berkualitas melalui upaya yang serius dari Perum DAMRI Kota Bandung

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln dalam Rulam Ahmadi (2016:14), “kata kualitatif menyatakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji, atau diukur dengan setepat-tepatnya, dalam istilah-istilah kuantitas, jumlah, intensitas, atau frekuensi.” Para peneliti kualitatif menekankan sifat realitas yang dikonstruksi secara sosial, hubungan yang intim antara peneliti dan apa yang distudi, dan kendala-kendala situasional yang membentuk inkuiri. Para peneliti yang demikian menekankan inkuiri yang bermuatan-nilai (*value-laden*). Mereka mencari jawaban atas pertanyaan yang menekankan pada bagaimana pengalaman sosial diciptakan dan diberi makna.

Senada dengan definisi di atas, Creswell (2016:15) mengatakan bahwa “penelitian kualitatif merupakan suatu proses inkuiri untuk pemahaman berdasarkan tradisi-tradisi inkuiri metodologisnya yang jelas yang mengeksplorasi masalah sosial dan manusia. Selanjutnya Creswell menegaskan bahwa penelitian kualitatif sangat cocok untuk memecahkan suatu masalah penelitian yang tidak diketahui variabel-variabel dan perlu dieksplorasi.”

Sumber data terdiri dari 2 macam yaitu, sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif, dimana data-data yang berasal dari wawancara, observasi, dan dokumen diolah, disusun secara sistematis.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa sektor transportasi merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat luas dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Karena sektor transportasi merupakan penunjang roda perekonomian masyarakat. Sehingga, kualitas pelayanan dalam sektor transportasi merupakan unsur penting yang perlu diperhatikan penyedia jasa layanan transportasi guna memenuhi harapan masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, DAMRI sebagai pemegang amanat dari pemerintah untuk menyelenggarakan transportasi publik belum berhasil mendapatkan kepuasan dari masyarakat, karena sebagian besar masyarakat belum mendapatkan pelayanan sesuai yang mereka harapkan.

Pada Dimensi *Tangible* atau bukti fisik, masyarakat belum merasa puas dengan keadaan armada yang tersedia. Walaupun armada terhitung layak dengan fasilitas default yang mumpuni, masyarakat mengharapkan adanya fasilitas pelengkap lainnya untuk menunjang kenyamanan mereka dalam menggunakan bus DAMRI, seperti :/ tersedianya wifi, area untuk melakukan Charge handphone, bel stop, penambahan kursi, alat pembayaran non tunai, pojok buku, hingga fasilitas pemisah antara penumpang pria dan wanita. Halte sebagai prasana transportasi juga turut menerima kritik dari para pengguna DAMRI. Dimulai dari kondisi yang tidak terawat, fasilitas yang rusak, tidak ada papan informasi mengenai rute maupun jadwal keberangkatan, hingga posisi halte yang tidak strategis. Hal lainnya yang turut menjadi parameter dalam dimensi ini ialah petugas dan penampilannya. Rerata penumpang mengungkapkan bahwa petugas DAMRI telah berpenampilan cukup rapi.

Selanjutnya dimensi *reliability* atau kehandalan, penumpang juga belum cukup puas karena bus DAMRI tidak memiliki jadwal keberangkatan yang akurat. Setiap armada bus DAMRI memiliki time table

atau acuan untuk kapan harus berangkat dan tiba di suatu tempat, namun hal itu tidak cukup akurat untuk menjadikan setiap bus dapat memiliki jadwal keberangkatan yang akurat, sehingga masyarakat tidak bisa memprediksikan kapan bus akan datang. Parameter lainnya dalam dimensi ini ialah standar pelayanan yang jelas, bus DAMRI telah memiliki standar pelayanan, mereka pun mengklaim bahwa sudah membekali petugas untuk melaksanakan standar pelayanan tersebut, namun masyarakat tidak mendapati petugas melakukan standar pelayanan sehingga masyarakat pun masih belum puas dalam hal ini. Berbeda halnya dengan parameter kemampuan pengemudi, penumpang telah cukup puas karena jarang dari mereka mendapati pengemudi yang tidak kompeten atau melakukan ugal-ugalan ketika mengemudi.

Dimensi selanjutnya ialah *Responsiveness* atau daya tanggap petugas. Terdapat dua parameter dalam dimensi ini, yakni merespon pelanggan yang mana dalam hal ini penumpang juga tidak puas karena merasa jarang sekali ada petugas yang merespon keberadaan mereka. Penumpang hanya naik, menunggu tiba sampai tujuan, membayar dan turun tanpa ada sapaan atau salam dari petugas. Kemudian parameter lainnya adalah menanggapi keluhan pelanggan. Menurut pengakuan penumpang-penumpang yang pernah merasakan ketidaknyamanan tidak menyampaikan keluhannya secara langsung namun hanya memendamnya sendiri dan melupakannya, adapun penumpang yang mencoba mengutarakan keluhannya hanya mendapat respon tanpa adanya tindak lanjut dari petugas terkait keluhan yang diajukan.

Selanjutnya merupakan dimensi *assurance* atau jaminan. Dalam hal ini yang menjadi parameter ialah jaminan kepastian biaya, jaminan legalitas pelayanan serta jaminan bebas resiko. Pada jaminan kepastian biaya, masyarakat masih belum memberikan penilaian yang baik pada bus DAMRI, karena seringkali mereka

mendapati harus membayar ongkos yang tidak sesuai dengan tarif yang berlaku, stiker tariff yang berlaku dalam kondisi terkoyak, hal yang sama terjadi dengan stiker tulisan layanan pengaduan. Jaminan legalitas pelayanan pun menurun kualitasnya, sebelumnya pengemudi disertai kondektur, setiap kali penumpang memberi uang untuk ongkos bus, mereka juga mendapatkan karcis sebagai bukti pembayaran yang sah. Namun saat ini jarang sekali penumpang mendapatkan kertas karcis, dari pihak DAMRI pun sudah tidak pernah memberikan nomor seri pada karcisnya. Dapat dikatakan pihak DAMRI sudah tak lagi memberikan karcis untuk bukti bayar penumpang. Berbeda halnya dengan jaminan bebas resiko, penumpang setia DAMRI sepakat merasa aman ketika menaiki bus DAMRI. Pengemudi yang kompeten karena memiliki sertifikasi pengemudi profesional melalui pendidikan dan pelatihan selama satu bulan menghasilkan angka kecelakaan yang sangat rendah. Jadi dalam parameter ini, penumpang mengaku puas dengan keamanan yang disediakan bus DAMRI.

Dimensi yang terakhir ialah *Emphaty* atau empati. Dalam dimensi ini peneliti menggunakan parameter mementingkan kebutuhan pelanggan, sopan dan ramah kepada pelanggan serta tidak diskriminatif dalam melayani pelanggan. Dari ketiga parameter tersebut, para penumpang mengaku hanya puas pada parameter mementingkan keperluan penumpang. Mereka beranggapa bahwa sejauh ini petugas DAMRI telah mementingkan kebutuhan mereka. Lain halnya dengan parameter sopan dan raman, sebagian besar penumpang mengaku bahwa petugas bus cukup sopan namun tidak cukup ramah untuk dapat dikatakan ramah. Selanjutnya parameter tidak diskriminatif juga belum mendapatkan nilai baik dari mata penumpang, kerap kali penumpang mendapati sikap diskriminatis secara langsung maupun tidak langsung dari petugas bus.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman sebagai pendekatan, pada akhirnya peneliti menemukan sebuah makna dan temuan bahwa teori yang dikemukakan Zeithaml dkk bisa semakin mendekati kata sempurna dengan ditambahkan satu dimensi sebagai penguat pada kelima dimensi lainnya untuk dapat menghasilkan pengukuran kualitas pelayanan yang sempurna. Temuan itu adalah, dimensi konsistensi. Arti kata konsistensi dalam bahasa Indonesia berarti ketetapan dan kemantapan dalam bertindak. Bisa juga bermakna tidak berubah, taat asas, dan komit. Makna lain adalah fokus pada satu bidang tanpa berpindah ke bidang lain sebelum bidang pertama benar-benar kuat. Konsistensi juga sangat dikenal sebagai salah satu kunci keberhasilan karena konsisten merupakan kata sifat yang menggambarkan tindakan sama yang dilakukan secara berulang dari waktu ke waktu, tindakan ini dilakukan agar adil dan akurat, serta dapat diartikan juga sebagai standar, maupun efek yang tidak akan berubah dari waktu ke waktu.

Alasan mengapa peneliti memutuskan untuk menambahkan konsisten sebagai dimensi kualitas pelayanan adalah, diharapkan dimensi konsisten ini dapat menjadi penguat atau penjaga kualitas dari suatu pelayanan yang telah menerapkan kelima dimensi terdahulu. Dengan adanya lima dimensi pertama yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty*, suatu kualitas pelayanan dapat terukur dengan baik. Akan tetapi, dengan adanya penambahan dimensi konsisten, suatu kualitas pelayanan akan semakin sempurna. Mengapa? Karena pada dimensi konsisten suatu penyedia jasa layanan dituntut untuk terus dapat mempertahankan kualitas, terus melakukan tindakan-tindakan dalam rangka mempertahankan kualitas yang tinggi atau tindakan-tindakan yang dapat senantiasa meng-upgrade kualitas yang

telah dimiliki sehingga dari waktu ke waktu pelayanan semakin berkualitas tinggi dan terjaga kualitasnya tanpa harus mengalami penurunan kualitas. Sehingga dimensi ini bertugas untuk memastikan dan mengukur kualitas yang telah dicapai akan terus terjaga, sebisa mungkin tidak mengalami penurunan dan terus berjalan ke arah yang semakin membaik. Dengan adanya dimensi konsisten maka Perum DAMRI akan senantiasa menjaga dan meninggikan kualitasnya dan akan menghasilkan pelayanan yang semakin mendekati harapan dari masyarakat yang akan berujung pada kepuasan masyarakat serta tercapainya visi Perum DAMRI sebagai penyedia jasa layanan transportasi yang dapat diandalkan oleh masyarakat.

## SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Simpulan

Dari pengamatan yang dilakukan peneliti dengan teori dimensi pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman sebagai teori pendekatan, berikut simpulan penelitian :

1. Dari dimensi *Tangible* atau bukti fisik penumpang pelayanan pada parameter penampilan petugas sudah cukup berkualitas, namun dari ketersediaan petugas pelayanan, hanya ada pengemudi tanpa didampingi kondektur. Kelayakan armada kini jauh lebih berkualitas dari armada-armada sebelumnya. Namun, belum cukup berkualitas fasilitas di dalamnya yang hanya mencakup audio, video dan AC.
2. Untuk dimensi *reliability* atau kehandalan, Perum Damri mendapatkan kepuasan dari penumpang. Sebagian besar pengemudi bus Damri telah mendapatkan pendidikan dan pelatihan sertasertifikasi pengemudi profesional yang turut menjadikan rendahnya angka kecelakaan pada

bus Damri. Perum Damri memiliki standar pelayanan yang jelas namun rerata petugasnya mengabaikan hal tersebut dan tidak melaksanakan standar layanan yang ada. Ketepatan waktu pun masih jauh dari kata berkualitas baik, karena bus Damri tidak memiliki jadwal keberangkatan yang jelas hanya memiliki time table yang tidak dapat juga dipertanggungjawabkan keakuratannya.

3. Dimensi *responsiveness* atau dayatanggap, yaitu merespon pelanggan dan menanggapi keluhan pelanggan. Kedua parameter tersebut belum berkualitas baik karena jarang sekali petugas merespon penumpang dengan melakukan senyum, salam, dan sapa terlebih dahulu dalam rangka memberikan pelayanan yang baik. Beberapa keluhan yang disampaikan penumpang, hanya ditanggapi petugas sampai tahap merespon tanpa melakukan tindak lanjut untuk meminimalisir keluhan penumpang tersebut.
4. Dimensi *assurance* atau jaminan, perum Damri mendapatkan penilaian berkualitas baik dari parameter jaminan keamanan dari penumpang. Namun masih belum bisa dikatakan berkualitas baik karena saat ini penumpang sudah tidak pernah mendapatkan karcis sebagai bukti pembayaran yang sah dan bentuk dari legalitas pelayanan.
5. Dimensi *emphaty* atau empati, pada parameter mendahulukan kepentingan pelanggan, mendapatkan nilai berkualitas baik dari penumpang petugas memang seringkali terlihat mendahulukan kepentingan

pelanggan. Namun berbeda dengan parameter ramah dan sopan, yang hanya mendapatkan penilaian berkualitas dari segi kesopanan dan tidak dengan ramah.

### Saran

1. Perum Damri dapat menerapkan serta melaksanakan secara nyata visi, misi, nilai, komitmen layanan serta janji layanan dan standar pelayanan yang dimiliki. Peneliti yakin bila perum damri melaksanakan hal tersebut, akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Karena dalam keseluruhan hal di atas, mencakup hal-hal yang harus ada dalam 5 dimensi pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman
2. Perum Damri dapat bekerjasama dengan Dishub terkait pengadaan halte serta perawatannya untuk kemudian dapat menerapkan keharusan naik-turun di halte
3. Alangkah baiknya bila perum damri dapat berorientasi pada kepuasan masyarakat, bukan hanya pada pendapatan, seperti yang kita ketahui, cara termudah untuk menilai apakah suatu pelayanan cukup berkualitas atau tidak adalah dengan bertanya langsung kepada penumpang selaku konsumen. Penumpang pasti memberikan ulasan yang jujur dan hal itu dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.
4. Lebih memerhatikan kesejahteraan pegawai guna meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilakukan dengan menerapkan tunjangan kinerja dengan cara memberikan setiap pengemudi kotak kepuasan pelayanan yang dapat

diisi oleh penumpang ketika hendak turun. Yang mana, bila kotak kepuasan tersebut lebih banyak diisi dengan symbol puas, pengemudi mendapatkan tunjangan kinerja yang disesuaikan. Hal ini dapat memicu pengemudi untuk memberikan pelayanan terbaik

5. Menerima keluhan, kritik dan saran dari penumpang guna memperbaiki pelayanan serta menyesuaikan dengan harapan penumpang. Dapat dilakukan dengan menaruh kotak kritik dan saran beserta kertas dan pulpen atau cukup dengan menempelkan informasi, kemana penumpang dapat mengirimkan keluhan, kritik dan saran yang mereka miliki.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku :**

Ahmadi, Rulam. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta:Ar-Ruzz Media

Creswell, John W. 2016. *Research Design*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar

Gaspersz, Vincent. 2011. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Malcolm Baldrige dan Lean Six Sigma Supply Chain Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Ofyar Z Tamin, 2000. *Perencanaan dan Permodelan Transportasi* , Institut Teknologi Bandung

Tjiptono, Fandy 2011. *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayumedia

Wyckoff, Richard. 2007. *Pemasaran jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang:Banyumedia Publishing.

##### **Dokumen dan Sumber Lain**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Peraturan Daerah Kota Bandung nomor 16 tahun 2012 tentang *Penyelenggaraan Perhubungan dan Retribusi di Bidang Perhubungan*.