

KAJIAN PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM PADA BUS DAMRI DI KOTA SEMARANG.

Oleh:

Serly Puspitasari, Sri Suwitri, Aloysius Rengga

Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id>

Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Kota Semarang adalah salah satu contoh kota metropolitan di Indonesia yang mengalami pertumbuhan penduduk secara signifikan. Dengan semakin banyaknya jumlah penduduk mendorong pemerintah untuk meningkatkan fasilitas umum untuk menunjang aktivitas yang dilakukan sehari-hari. Salah satunya fasilitas umum yang perlu ditingkatkan yaitu pada bidang transportasi. Perum DAMRI merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang transportasi khususnya di Kota Semarang. Untuk dapat bersaing memperoleh penumpang, Perum DAMRI harus memberikan pelayanan yang baik sehingga penumpang loyal kepada perusahaan. Penurunan performa pelayanan dapat berdampak pada penurunan jumlah penumpang karena pihak perusahaan tidak dapat menjaga keinginan dari penumpangnya. Hal ini dapat berakibat beralihnya penumpang dalam menggunakan jasa layanan transportasi Perum DAMRI kepada jasa layanan transportasi pada perusahaan sejenis lainnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pelayanan yang diberikan oleh Perum DAMRI. Tipe yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, melihat dari 5 dimensi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 3 dari 5 dimensi penilaian kualitas pelayanan menunjukkan nilai yang kurang baik antara lain pada dimensi pelayanan bukti langsung, daya tanggap, dan kehandalan. Dari ketiga dimensi tersebut yang memiliki penilaian yang paling buruk adalah pada dimensi reliability (kehandalan) yaitu mengenai konsistensi jadwal. Hal ini dikarenakan jumlah armada yang sedikit dan tingkat pengaturan waktu yang tidak teratur sehingga menyebabkan para penumpang mengalami ketidakjelasan waktu dalam menunggu bus.

Kata Kunci : Transportasi , pelayanan, Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Keadilan, Perum DAMRI

ABSTRACT

Semarang city is one example of a metropolitan city in Indonesia are experiencing growing inhabitants of significantly. The increasing number of population prompted the Government to improve public facilities to support the activities of daily. One of them public facilities that needs to be improved is on transportation. Perum DAMRI is one of the service company specializing in the field of transport, especially in the city of Semarang. To be competitive, Perum DAMRI acquire passenger must provide good service so passengers loyal to their company. Decline in the performance of services can have an impact on decreasing the number of passengers on board because the company can't keep the wishes of passengers. This may result in the transfer of passenger transport services in the use of Perum DAMRI to transport services on other similar companies.

The purpose of this study was to assess the service provided by Perum DAMRI. The type used is descriptive qualitative, looking from 5 dimensions service. The results showed that 3 of the 5 dimensions of service quality assessment shows the value that less well among other things on dimensions of service

direct evidence, responsiveness, and reliability. From the third dimension that have the worst assessment was the dimension of reliability (reliability) is about the consistency of schedule. From the third dimension that have the worst assessment was the dimension of reliability (reliability) is about the consistency of schedule.

Keywords: *Transportation, Service, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Equity, Perum DAMRI*

PENDAHULUAN

Kota Semarang merupakan salah satu contoh kota metropolitan di Indonesia yang mengalami pertumbuhan penduduk secara signifikan. Jumlah penduduk di Kota Semarang menurut BPS pada tahun 2011 berjumlah 1.544.358 jiwa. Pada tahun sebelumnya 2010 jumlah penduduk Kota Semarang sebesar 1.527.433 jiwa. Perbandingan jumlah penduduk Kota Semarang menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah penduduk dari tahun 2010 ke tahun 2011 yakni sebesar 16.925 jiwa. Jumlah tersebut cukup membuat Kota Semarang masuk dalam jajaran 5 besar Kabupaten atau Kota yang memiliki jumlah penduduk terbesar di Jawa Tengah.

Bus Damri merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa transportasi. Bus Damri sendiri menjadi pilihan masyarakat di Kota Semarang sebagai transportasi umum di dalam kota. Banyak penyebab mengapa Bus Damri menjadi pilihan utama di Kota Semarang. Beberapa penyebab tersebut antara lain tarif angkutan yang murah, hemat pengeluaran dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi, mengurangi dari kemacetan lalu lintas, bebas dari polusi lingkungan dan waktu perjalanan yang lebih cepat. Terutama pada awal peresmian pengoperasian Perum Damri Kota Semarang hingga tahun 2000an, Perum Damri memonopoli jalannya transportasi perkotaan dalam kota. Pada saat itu Damri selalu mengedepankan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan. Akan tetapi seiring dengan perkembangan zaman, mulai bermunculan moda transportasi perkotaan yang bergerak pada bidang yang sama seperti Damri di Kota Semarang Salah satunya yaitu BRT (Bus Rapid Transit).

Selama kurun waktu 1 tahun , yaitu antra tahun Juli 2011 – Juli 2012 terus mengalami penurunan jumlah penumpang.

Dari rata – rata 6 bulan terakhir tahun 2011 dan tahun 2012 mengalami penurunan yaitu dari 129.092 menjadi 126.171. Oleh karena itu perlu adanya pengkajian ulang mengenai perbaikan yang harus dilakukan agar tidak terjadi penurunan jumlah penumpang yang berdampak pada kondisi keuangan perusahaan.

Dalam penelitian ini akan dilakukan upaya pengkajian pelayanan dengan mengadopsi teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono : 2005) dengan teori Salim & Woodward berdasarkan lima dimensi kualitas, yaitu *Tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan) dan *equity* (keadilan).

TUJUAN

Penelitian adalah suatu rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menemukan, membuktikan, dan mengembangkan pengetahuan tertentu (Sugiyono, 2010:1). Adapun Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis bagaimana Pelayanan transportasi umum angkutan bus Damri di Kota Semarang.
2. Untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang menghambat pelayanan transportasi umum angkutan bus Damri di Kota Semarang.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena hendak menganalisis gambaran pelaksanaan pelayanan transportasi yang selama ini berjalan di Perum DAMRI kota Semarang dan apa saja yang menjadi penghambat pelayanan

transportasi di Perum DAMRI kota Semarang.

II. Situs Penelitian

Lokasi dari penelitian ini adalah Perum DAMRI kota Semarang yang bertempat di Jalan Walisongo No.407 A Semarang, dengan situs penelitian utama yaitu pada Seksi Operasional bus kota Damri Semarang.

III. Subyek Penelitian

Tipe penelitian ini adalah kualitatif menggunakan *key informan* sebagai subyek penelitian, kemudian untuk menganalisa perkembangan informasi maupun sumbernya, maka teknik pengambilan sampel secara “*snowball sampling*” (sampel bola salju) yaitu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian sampel ini temilih teman-temannya untuk dijadikan sampel semakin banyak (Sugiyono, 2011:68). Dalam penelitian ini, yang disebut sebagai *key informan* adalah Kepala Seksi Operasional yang dikepalai oleh Bapak Nana Suryana, untuk kemudian selanjutnya “menggeling” sesuai dengan petunjuk yang diberikan oleh *key informan* dan akan berhenti apabila data atau informasi yang diperoleh dirasa sudah cukup oleh peneliti.

IV. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti di sini antara lain adalah:

- a. Observasi
- b. Wawancara atau Interview Guide
- c. Dokumentasi

V. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengkoordinasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satu uraian data. Miles dan Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh (dalam Sugiyono, 2009:246).

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian tersebut diuraikan dalam bentuk jawaban yang merupakan hasil dari wawancara dengan beberapa informan penumpang bus kota DAMRI dari beberapa trayek atau jalur bus yang masih aktif digunakan sesuai dengan informasi sesuai dengan matrik hasil penelitian pada Tabel 1 dan hasil wawancara pada Tabel 2.

B. ANALISIS

Pada penelitian ini, fenomena difokuskan pada dimensi – dimensi pelayanan yang terdapat pada pelayanan transportasi khususnya pada pelayanan bus DAMRI di kota Semarang, yaitu sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

a. Kondisi Fisik Bus Damri

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa narasumber menilai bahwa kondisi fisik Bus Damri dalam keadaan baik. Bus Damri masih memiliki tampilan luar yang menarik menurut beberapa narasumber.

b. Penampilan Petugas Bus Damri

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa penumpang, mereka beranggapan bahwa petugas telah mengenakan pakaian / seragam dengan rapih sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pihak Damri yaitu baju berwarna biru muda dengan celana berwarna biru tua. Seragam yang petugas kenakan selama menjalankan tugas juga terlihat bersih.

c. Prasarana Fasilitas dan Jumlah Armada

Berdasarkan hasil wawancara dengan penumpang didapatkan hasil antara lain penumpang bus yang menggunakan AC menyatakan bahwa armada bus dan perlengkapannya sudah bagus dan cukup baik, sedangkan tidak dengan penumpang yang menggunakan bus tanpa fasilitas AC yang mengatakan sebaliknya. Selain fasilitas AC yang kurang maksimal, ada juga prasarana fisik seperti penampilan / kondisi kursi, tempat berpegangan tangan, dan tirai jendela bus. Kondisi kursi di dalam bus terlihat kotor dan sobek pada sarung kursi serta posisi kursi yang miring, sehingga dapat membuat ketidaknyamanan penumpang selama berkendara

menggunakan Bus Damri. Mereka beranggapan bahwa kondisi fasilitas bus dinilai negatif oleh para penumpang. Hal ini berbanding terbalik dengan kondisi luar bus yang bagus.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

a. Daya Tanggap Petugas Bus Damri

Untuk daya tanggap petugas awak bus itu sendiri, informan mengatakan bahwa petugas selalu membantu penumpang dan selalu menginformasikan kepada penumpang tentang semua hal yang terkait dengan operasional bus DAMRI. Dari pihak bus DAMRI mengatakan belum maksimal dalam menanggapi keluhan dari penumpang dan akan berusaha mengatasi keluhan penumpang sebaik mungkin.

b. Saran Kritik, Keluhan, dan Saran

Berdasarkan penelitian dilapangan menunjukan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) dari Perum DAMRI dalam pengaduan pelayanan baik tertulis maupun *online* belum berjalan dengan baik. Belum terdapatnya informasi mengenai pengaduan layanan membuat para informan mengalami kesulitan jika ingin menyampaikan keluhan ataupun kritik yang ditujukan kepada pihak Damri. Beberapa informan mengaku tidak mengetahui tentang adanya pengaduan pelayanan dan informan yang lainnya mengatakan nomor pengaduan pelayanan tidak berfungsi secara maksimal. Hal tersebut terjadi karena tidak adanya tanggapan keluhan yang ditujukan kepada pegaduan pelayanan, bahkan nomor yang dicantumkan sebagai nomor pengaduan pelayanan tidak selalu aktif.

3. Keandalan (*Reliability*)

a. Konsistensi Jadwal Bus Damri

Dari semua informan yang ditanyakan tentang ketepatan waktu menjawab bahwa untuk dapat menaiki Bus Damri mereka harus menunggu dengan waktu yang cukup lama antara 30 menit – 60 menit. Berbeda dengan dulu, jarak waktu untuk menunggu bus hanya sekitar 15 menit sampai 30 menit. Jarak waktu yang tidak stabil dan menentu ini dikarenakan kurangnya persediaan armada yang siap beroperasi dan adanya perubahan sistem yang terjadi pada Perum Damri. Untuk mengontrol kepastian

Jadwal Bus Damri, di lapangan telah disebar petugas timer dan petugas checker . Petugas Timer fungsinya untuk menginformasikan kedatangan jadwal Bus Damri di masing – masing pool bus, Sedangkan petugas checker bertugas mencatat jumlah pengguna jasa Bus Damri. Para petugas di lapangan menggunakan handphone pribadi sebagai alat komunikasi, yang digunakan untuk menginformasikan keadaan kehandalan jalannya Bus.

b. Kecepatan Bus Damri

Berdasarkan dari hasil penelitian di lapangan, terlihat bahwa pengemudi Bus Damri mengemudi dengan cepat dan handal sesuai dengan keinginan para penumpang. hal ini terlihat bahwa pengemudi mengendarai bus dengan cepat di saat berada pada jalanan yang sepi dengan kecepatan 60 km / jam, namun jika jalanan dalam keadaan ramai kecepatan bus berkisar antara 40 – 50 km / jam. Selama ini penumpang merasa nyaman dengan cara pengemudi Bus Damri dalam menjalankan tugasnya.

4. Jaminan (*Assurance*)

a. Jaminan Keselamatan dan Keamanan di Dalam Bus Damri

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, Jaminan (*assurance*) yang diberikan Bus DAMRI Kota Semarang kepada masyarakat sudah cukup baik. jaminan yang diberikan di Bus DAMRI yang meliputi jaminan keamanan dan sistem keamanan dengan minimnya kejadian kejahatan atau kecelakaan yang terjadi di Bus DAMRI, menurut pendapat masyarakat sudah cukup aman. Tidak adanya pengamen juga sudah membuat nyaman bagi penumpang. . Hal tersebut dapat dilihat dari tidak diizinkan nya pengamen dan pedagang asongan yang ikut masuk pada saat bus beroperasi.

5. Keadilan (*equity*)

a. Keadilan Pelayanan

Untuk keadilan pelayanan yang dilakukan oleh bus Damri sudah berjalan dengan baik. Informan mengatakan bahwa dalam pelayanan Bus Damri ini tidak pernah merasakan hal yang mengganjal atau perbedaan pelayanan antara

penumpang yang satu dengan penumpang yang lainnya. Pihak Perum Damri mengatakan bahwa tidak ada diskriminasi pelayanan yang dilakukan saat bus beroperasi. Mulai dari tarif, semua penumpang umum atau pelajar sudah dikenai tarif sesuai dengan aturannya, dan Perum Damri siap melayani masyarakat Kota Semarang tanpa pandang bulu.

Hambatan

1. Faktor Internal

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nana didapatkan suatu permasalahan utama, antara lain pertama, mengenai keterbatasan dana. Dana yang diperoleh perusahaan cenderung tidak seimbang antara pemasukan dan pengeluaran. Hal ini dikarenakan dana yang di dapatkan dari tarif jumlah penumpang hanya mampu mencukupi dana operasional bus dalam kegiatannya sehari-hari, seperti pembelian bahan bakar minyak, Sehingga perusahaan tidak dapat melakukan perawatan secara maksimal dikarenakan keterbatasan dana yang di dapat. Akan tetapi pihak Damri terus berupaya melakukan perbaikan walaupun dengan keterbatasan biaya. pihak Damri mengubah sistem pelayanan yang awalnya menjalankan sistem time table (berdasarkan dengan waktu) menjadi sistem target (berdasarkan target penumpang yang di angkut). Dengan sistem target yang diterapkan ini menimbulkan keluhan di masyarakat, yaitu terlalu lamanya mereka menunggu bus datang. Karena pihak bus lebih mengutamakan jumlah penumpang yang diangkut mendorong bus melakukan pengeteman. Pengeteman yang tidak dapat ditentukan waktunya inilah yang menyebabkan penumpang di lokasi lain menunggu bus dalam waktu yang lama. Dan pihak Damri mengubah sistem pelayanan yang awalnya menjalankan sistem time table (berdasarkan dengan waktu) menjadi sistem target (berdasarkan target penumpang yang di angkut). Dengan sistem target yang diterapkan ini menimbulkan keluhan di masyarakat, yaitu terlalu lamanya mereka menunggu bus datang. Karena pihak bus lebih mengutamakan jumlah penumpang yang diangkut mendorong bus melakukan

pengeteman. Pengeteman yang tidak dapat ditentukan waktunya inilah yang menyebabkan penumpang di lokasi lain menunggu bus dalam waktu yang lama

2. Faktor Eksternal

Faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja dari pihak Damri sendiri antara lain terdapatnya pesaing bus kota yang beroperasi seperti pada trayek yang dimiliki Damri. masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan menggunakan angkutan perkotaan ini menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap penurunan jumlah penumpang sehingga dapat mempengaruhi tingkat pendapatan yang diperoleh pihak Damri. Pada saat ini, terjadi peningkatan volume kendaraan yang menyebabkan kemacetan lalu lintas di Kota Semarang. hal ini yang menyebabkan terjadinya kemunduran waktu tiba bus di lokasi pemberhentian sehingga mengakibatkan penumpang menunggu tanpa ada kejelasan waktu datangnya bus di setiap lokasi. Faktor penghambat lainnya adalah dengan keberadaan pesaing, salah satunya dengan adanya BRT. Sejak awal dioperasikannya BRT ini, berpengaruh besar terhadap penurunan jumlah penumpang. Jika pihak Damri tidak meningkatkan pelayanan mereka terhadap masyarakat, bukan tidak mungkin penurunan jumlah penumpang akan terjadi secara berlanjut pada tahun-tahun berikutnya akibat kebutuhan masyarakat yang tidak terpenuhi.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Kajian Pelayanan Bus DAMRI di kota Semarang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini akan disampaikan kesimpulan – kesimpulan dari hasil penelitian yang akan disajikan dalam setiap sub bab, yaitu:

1. Kajian Pelayanan Bus Damri di Kota Semarang
 - a. Bukti Langsung (Tangibles)

Secara umum aspek tangibles dinilai cukup baik, hal ini dilihat yang pertama dari fasilitas fisik yang berada di Bus DAMRI kota Semarang masih baik, semua alat kelengkapan berfungsi dengan baik, meskipun belum seluruh penumpang untuk trayek tertentu bisa merasakan fasilitas yang ada. Perbaikan sarana sudah diusahakan untuk semua bus. Namun, untuk sementara perbaikan dilakukan secara bertahap dikarenakan anggaran perusahaan yang terbatas. Meskipun perbaikan sarana dilakukan secara bertahap, perusahaan menjamin bahwa seluruh bus yang beroperasi keadaannya masih layak untuk digunakan. Selain fasilitas fisik, jumlah armada yang beroperasi jumlahnya masih kurang memadai sehingga waktu tunggu menjadi lama. Hal ini disebabkan karena sarana bus siap operasi yang ada jumlahnya masih terbatas dan belum ada penambahan armada dari pemerintah.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Meskipun dalam sarana pengaduan pelayanan secara online belum berjalan dengan baik, namun daya tanggap (*responsiveness*) petugas dalam pelayanan Bus DAMRI dinilai sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan kinerja pegawai yang pada saat melayani masyarakat dengan cepat, responsif terhadap keluhan yang disampaikan. Sikap petugas ditunjukkan pada saat menyampaikan informasi yang terjadi tentang operasional bus dan memberikan pengertian serta solusi kepada penumpang.

c. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) pada pelayanan Perum DAMRI adalah tentang ketepatan jadwal bus DAMRI. Pada akhir-akhir ini masyarakat mengeluhkan tentang jadwal bus yang kurang tepat, masyarakat mengeluhkan tentang kedatangan Bus DAMRI yang lama. Untuk dapat menaiki bus DAMRI mereka harus menunggu dengan waktu yang cukup lama antara 30 menit – 60 menit. Selain karena kemacetan, jarak waktu yang tidak stabil dan tidak menentu ini dikarenakan kurangnya persediaan armada yang siap beroperasi dan adanya perubahan sistem yang terjadi pada Perum DAMRI.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau *assurance* pada pelayanan Bus DAMRI, bahwa masyarakat menganggap jaminan pelayanan yang diberikan sudah baik. Hal tersebut dikarenakan mereka jarang sekali bahkan tidak pernah mengalami atau menemui kejadian seperti tindak kriminal atau kecelakaan pada saat berada di dalam bus. Masyarakat merasa nyaman dan aman menggunakan Bus DAMRI, apabila dibandingkan dengan Angkutan Umum lainnya. Tingkat keamanan menggunakan Bus DAMRI lebih tinggi, tidak ada aktivitas seperti pengamen, pedagang asongan yang berada di dalam Bus. Mereka juga merasa nyaman dan tenang karena supir bus mengemudikan armada dengan baik.

e. Keadilan (*equity*)

Untuk keadilan pelayanan yang dilakukan oleh bus DAMRI, sudah berjalan dengan baik. Masyarakat merasa pelayanan di dalam bus DAMRI ini sama pelayanannya, tanpa ada perbedaan pelayanan antara penumpang yang satu dengan penumpang yang lainnya. Dalam hal ini, di dalam pelayanan Perum DAMRI tidak ada diskriminasi pelayanan yang dilakukan saat bus beroperasi. Mulai dari tarif, semua penumpang umum atau pelajar sudah dikenai tarif sesuai dengan aturannya.

2. Penemuan Penelitian di Lapangan

Penemuan yang ditemukan peneliti dalam melakukan penelitian di lapangan antara lain :

a. Pada Armada Bus tidak terdapat layanan pengaduan maupun saran yang disampaikan penumpang kepada Bus Damri mengenai pelayanan yang didapat. Seharusnya layanan pengaduan maupun saran di pasang pada seluruh armada untuk melakukan pelaporan jika terjadi hal yang tidak diinginkan oleh penumpang.

b. Bukti pembayaran/ karcis tidak diberikan oleh petugas setelah penumpang melakukan pembayaran. Pemberian karcis sendiri berfungsi untuk mengontrol perhitungan biaya pemasukan bagi pihak Damri.

- Meskipun sudah ada peraturan dan sanksi untuk permasalahan ini namun kenyataannya hal ini terjadi hampir setiap saat, sehingga sering terjadi kebocoran pendapatan Bus Damri di lapangan. Hal inilah yang berpengaruh dengan pendapatan yang dihasilkan pada Perum Damri yang selalu mengalami defisit.
- c. Kurangnya perawatan pada fasilitas di dalam bus Damri, seperti kursi yang sobek, pegangan tangan yang tidak lengkap bahkan untuk beberapa armada pegangan tangan tidak tersedia padahal pegangan tangan ini sangat bermanfaat untuk penumpang yang tidak mendapatkan tempat duduk.
 - d. Disiplin kerja para pegawai yang semakin hari semakin menurun. Hal ini dapat dilihat dari absensi pegawai yang datang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan peraturan yang ditetapkan sehingga mengalami keterlambatan dalam pemberangkatan armada bus dalam beroperasi.
3. Masalah Yang Menghambat Pelayanan Bus Damri
Terdapat beberapa hambatan dalam pelayanan bus DAMRI yang berasal dari faktor internal dan eksternal perusahaan, yaitu:
 - a. Belum tercapainya target dalam pemasukan perusahaan yang menyebabkan terbatasnya dana anggaran perusahaan yang digunakan untuk peningkatan dan perbaikan sarana bus. Oleh karena itu harus meningkatkan pelayanan agar para penumpang merasa lebih nyaman dalam menggunakan Bus Damri dan tetap setia menggunakan jasa Bus Damri.
 - b. Terbatasnya jumlah armada bus yang digunakan untuk operasional. Hal ini dikarenakan banyaknya bus yang rusak sehingga tidak memenuhi kriteria siap operasi. selain itu, tidak adanya armada tambahan dari pemerintah. Oleh karena itu, pihak Damri harus melakukan perawatan armada dengan teratur dengan cara mengganti part yang sudah rusak dan memeriksa kondisi armada setiap hari.
 - c. Perum DAMRI hanya menunggu bantuan bus dari pemerintah sehingga apabila dalam pengoperasiannya kekurangan armada yang siap operasi, maka perusahaan tidak bisa memberikan solusi penambahan armada. Seharusnya pihak Damri memperbaiki armada yg rusak agar armada menjadi Siap Guna Operasi (SGO) ataupun dengan melakukan penyewaan armada Bus untuk memenuhi kapasitas yang ditargetkan oleh pihak Damri.
 - d. Dana yang diperoleh perusahaan cenderung tidak seimbang antara pemasukan dan pengeluaran. Oleh sebab itu perusahaan harus mampu meminimalisasi biaya pengeluaran untuk menjaga kestabilan keuangan perusahaan.
 - e. Terjadinya perubahan sistem dengan mengubah sistem time table menjadi sistem target. Seharusnya pihak Damri mengkaji kembali dengan perubahan sistem time table menjadi sistem target karena dalam segi pelayanan mengalami penurunan yang cukup signifikan. Hal ini yang dapat mempengaruhi ketidakpuasan penumpang pada pelayanan yang diberikan terutama pada tingkat kenyamanan dalam menggunakan jasa Bus Damri.
 - f. Terjadi peningkatan volume kendaraan yang menyebabkan kemacetan lalu lintas di Kota Semarang. untuk menekan tingginya tingkat pertumbuhan kendaraan, pemerintah harus memperbaiki fasilitas bus perkotaan agar masyarakat merasa nyaman dan aman dalam menggunakan bus perkotaan.
 - g. Keberadaan pesaing selain bus Damri yang mempunyai pelayanan dengan keadaan yang lebih baik dari bus Damri. Oleh karena itu untuk menjaga kepercayaan dari penumpang, maka Bus Damri harus melakukan continuous improvement dengan melakukan peningkatan kualitas

layanan secara berkala sesuai dengan keinginan penumpangnya.

tersebut menjadi penyebab dari masalah yang menghambat pelayanan bus DAMRI di kota Semarang.

B. SARAN

Berkaitan dengan masalah diatas, maka diperlukan solusi dan jalan keluar agar kendala-kendala yang selama ini terjadi dapat diantisipasi dan tidak terulang kembali. Berikut, penulis memberikan beberapa masukan dan saran agar pelayanan bus DAMRI dapat berjalan dengan baik dan mencapai target yang diharapkan. Beberapa saran dan masukan tersebut dapat dikakukan dengan melakukan langkah-langkah yang penulis sarankan sebagai berikut :

1. Melakukan penambahan sarana untuk menampung keluhan maupun saran dan menempel informasi layanan pengaduan maupun saran di setiap armada bus.
2. Pengelola Perum DAMRI hendaknya menggunakan sistem karcis di setiap trayek bus untuk mengetahui secara pasti pendapatan yang sudah didapatkan. Seharusnya pihak manajemen melakukan penempelan stiker di dalam bus dengan slogan “tidak diberi karcis gratis”. Hal ini dilakukan untuk meminimalisasi tindak kecurangan yang dilakukan petugas dan meningkatkan disiplin petugas dalam menjalani peraturan sesuai dengan SOP.
3. Melakukan penggantian terhadap fasilitas yang sudah mulai rusak. Hal ini perlu dilakukan untuk membuat para penumpang merasa nyaman dalam menggunakan Bus Damri.
4. Melakukan pengontrolan kerja seminggu 3 kali yang dilakukan secara acak agar para pegawai memiliki disiplin yang tinggi dan memberikan rewards terhadap karyawan teladan untuk memotivasi para karyawan dalam melakukan pekerjaannya.
5. Perum DAMRI UABK semarang mengajukan permohonan bantuan penambahan armada kepada pemerintah kota Semarang.

6. Pemerintah kota Semarang harus mensupport anggaran subsidi untuk memperbaiki fasilitas armada yang ada.

7. Pengelola Perum DAMRI hendaknya meminimalisasi hambatan dari dalam perusahaan. Diharapkan terus meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai, karena dalam pelayanan operasional, pegawai melakukan kontak langsung dengan masyarakat.

8. Melakukan sosialisasi peraturan disiplin pegawai secara berkala. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Karena kondisi persaingan bus kota yang semakin kompetitif di Kota Semarang, maka Perum DAMRI harus bisa lebih meningkatkan pelayanannya agar bisa tetap eksis atau bertahan dan mewujudkan visinya sebagai penyedia layanan bus kota yang bisa diandalkan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, Janet V. Dan robert B. Denhardt. 2003. *The New Public service: Serving Not Steering*. Armonk, New York: M.E Sharpe.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah mada University Press.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Moenir. H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moeleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik ; peduli, inklusif dan kolaboratif*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.

Ratminto dan Atik Septi Winasih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Salim, Abbas. 2008. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Prenada Media Group.

Jateng.BPS.go.id

http://id.wikipedia.org/wiki/administrasi_publik

Data Bagian Operasional dan Kepegawaian Perum DAMRI UABK Semarang

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004

Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang – Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Tabel 1

Hasil Penelitian

Dimensi Pelayanan	Pertanyaan		Parameter	Informan 1		Informan 2		Informan 3		Hasil
				Baik	Buruk	Baik	Buruk	Baik	Buruk	
Bukti Langsung (Tangibless)	A1	Bagaimana fasilitas fisik armada yang diberikan kepada masyarakat selama ini, yakni mencakup kondisi Bus Damri ?	Fasilitas fisik Bus Damri	√		√		√		Tampilan luar Bus Damri terlihat bagus akan tetapi berbanding terbalik dengan kondisi di dalam bus yang tampak kurang layak, seperti tempat duduk yang miring, AC tidak berfungsi dengan baik, keadaan kursi yang mulai kotor dan terlihat sobek - sobek. Untuk perawatan fasilitas fisik armada, pihak Damri hanya melakukan perawatan secara teknik saja, yaitu apabila ada laporan dari crew yang menyebabkan bus tidak dapat beroperasi dan bus telah menempuh jarak 5000 KM. Sehingga pihak Damri tidak memperhatikan fasilitas fisik dalam bus dikarenakan kurangnya biaya untuk perawatan bus
	A2	Bagaimana penampilan petugas Bus Damri, apakah	Penampilan petugas Bus Damri	√		√		√		Penampilan petugas sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan Perum Damri

		memakai seragam khusus atau tidak ?							
	A3	Apakah ada prasarana lain (penunjang) yang kurang dipenuhi dalam pengoprasian Bus Damri ?	Prasarana fasilitas Bus Damri		√		√	√	Jumlah armada yang sedikit dan terkadang bus disewa untuk tujuan tertentu menjadi penyebab waktu menunggu bus menjadi lama. Dan pihak Damri tidak bisa menambah jumlah armada karena tugas Damri hanya mengelola armada yang diberikan pemerintah
Daya Tanggap (Responsiveness)	B1	Bagaimanakah daya tanggap petugas Bus Damri dalam memberikan pelayanan?	Sarana kritik, keluhan, dan saran		√		√	√	Sarana kritik, keluhan dan saran ini belum tersedia di dalam armada bus. Hal ini dapat menyebabkan keluhan serta saran dari penumpang belum tersampaikan dengan baik karena tidak tersedianya layanan pengaduan di dalam bus.
			Daya tanggap petugas Bus Damri	√		√		√	Daya tanggap petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat sudah baik hal tersebut di buktikan dengan adanya penumpang yang menyampaikan keluhan kesahnya dan langsung di respon dengan baik serta petugas juga memberikan solusinya. Namun untuk sarana yang menampung kritik dan keluhan dari penumpang memang belum maksimal, hal tersebut dibuktikan dengan adanya penumpang yang menggunakan saran tersebut untuk menyampaikan kritiknya namun tidak ada balasan bahkan nomor

									yang ditujukan tidak aktif. kurang maksimalnya saran tersebut diakui oleh pihak Damri karena alat komunikasi yang ada untuk sarana kritik dan saran memang sangat terbatas.
	B2	Apakah petugas Bus Damri sudah bersikap sopan dan ramah dalam melayani penumpang?	Sikap sopan dan ramah petugas Bus Damri	√		√		√	Dalam memberikan pelayanan petugas bus Damri sudah bersikap sopan dan ramah hal tersebut dibuktikan dengan adanya pengakuan dari penumpang yang mengataka sikap petugas sudah baik dalam melayani masyarakat.
Kehandalan (Reliability)	C1	Bagaimanakah konsistensi jadwal Bus Damri, apakah mengalami kemunduran waktu/ tidak ?	Konsistensi jadwal Bus Damri		√		√	√	Konsistensi jadwal bus damri mengalami kemunduran, hal tersebut dibuktikan dengan adanya keluhan dari semua responden yang mengatakan waktu menunggu bus terlalu lama dan jarak bus satu ke bus yang berikutnya sangat lama bahkan penumpang bisa menunggu hingga 30 - 60 menit. pada saat dikonfirmasi dengan pihak Damri, petugas mengatakan kemunduran waktujadwal bus terjadi karena adanya perubahan sistem dari time table ke sistem target sehingga keberangkatan bus tidak lagi ditentukan oleh waktu melainkan ditentukan oleh ada atau tidaknya penumpang. hal tersebut yang menyebabkan waktu keberangkatan tidak sesuai selain itu kemacetan di kota

									Semarang juga menjadi salah satu faktor eksternal yang mengakibatkan jadwal bus Damri mengalami kemunduran.
	C2	Apakah dengan menggunakan Bus Damri ini bisa lebih cepat dibandingkan dengan transportasi lain ?	Kecepatan Bus Damri	√		√		√	Dengan menggunakan bus Damri tidak juga lebih cepat dari transportasi lain. namun, dalam setiap rutennya bus Damri memang selalu menjadi pilihan masyarakat, seperti salah satu responden mengatakan dengan menaikki bus Damri ini akses jalan pulang kerumah lebih cepat hal ini dikarenakan bus Damri mempunyai jalur yang melewati perumahan dan lebih efisien dengan jarak yang relatif jauh namun tarif yang dikenakan jauh lebih murah dibandingkan dengan menaikki angkutan umum yang lainnya.
Jaminan (Assurance)	D1	Adakah jaminan keselamatan / Keamanan yang diterapkan dalam pelayanan Bus Damri ini ?	Jaminan keselamatan di dalam Bus Damri	√		√		√	Ada jaminan keselamatan dan keamanan yang diterapkan dalam pelayanan Bus Damri ini. Misalnya, pada saat akan beroperasi bus selalu diperiksa kelayakannya dan layak jalan atau sudah siap operasi. Dalam mengendarai kendaraan meskipun mengaku mengebut namun hal tersebut dilakukan dengan perkiraan yang tepat. selain itu pihak bus Damri juga mengasuransikan jaminan keamanan bagi penumpang.

	D2	Apakah masyarakat sudah merasa aman pada saat menaiki Bus Damri ini?	Jaminan keamanan di dalam Bus Damri	√		√		√	Responden mengatakan sudah merasa cukup aman dalam mengendarai Bus Damri ini meskipun terkadang bus melaju cepat namun hanya pada saat - saat tertentu saja dan masih dalam batas yang wajar.
Keadilan (Equity)	E1	Apakah ada perbedaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas Bus Damri, dalam arti melakukan diskriminasi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Keadilan pelayanan	√		√		√	Dari keadilan dan keramahan petugas masyarakat dapat mengetahui apakah petugas tersebut melakukan pelayanan dengan sepenuh hati atau tidak. dengan adanya hal yang demikian, keadilan dalam pelayanan bus Damri cukup baik, pegawai tidak membedakan pelayanan antara penumpang satu dengan penumpang lainnya dan sudah mengikuti aturan dan prosedur yang ada.

Tabel 2 Hasil Wawancara

Dimensi Pelayanan	Parameter	Kualitas Pelayanan	
		Baik	Buruk
Bukti Langsung (Tangibless)	» Kondisi fisik Bus Damri	√	
	» Penampian petugas Bus Damri	√	
	» Prasarana fasilitas dan jumlah armada		√
Daya Tanggap (Responsiveness)	» Daya tanggap petugas Bus Damri	√	
	» Sarana kritik, keluhan, dan saran		√
	» Sikap sopan dan ramah petugas Bus Damri	√	
Kehandalan (Reliability)	» Konsistensi jadwal Bus Damri		√
	» Kecepatan Bus Damri	√	
Jaminan (Assurance)	» Jaminan keselamatan dan keamanan di dalam Bus Damri	√	
Keadilan (Equity)	» Keadilan pelayanan	√	