



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Bus Damri Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Hawwa Hafizha Rana

2012310006

Bandung

2017



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Bus Damri Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Hawwa Hafizha Rana

2012310006

Pembimbing

Dr. Pius Sugeng, M.Si.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**



Nama : Hawwa Hafizha Rana  
Nomor Pokok : 2012310006  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Bus DAMRI Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada 7 Agustus 2017  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua Sidang merangkap anggota**

Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si. :

**Sekretaris merangkap pembimbing**

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M. Si. :

**Anggota**

Dr. Indraswari, M.A. :

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.



## Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hawwa Hafizha Rana

NPM : 2012310006

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Bus Damri Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 11 Agustus 2017



Hawwa Hafizha Rana

## ABSTRAK

---

Nama : Hawwa Hafizha Rana  
NPM : 2012310006  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Bus DAMRI Kota Bandung

Pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu tindakan untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan seseorang. Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan apa yang diterima atau dirasakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh Pemerintah berdasarkan lima dimensi, yaitu *access and facilities*, *cost*, *responsiveness*, *cleanliness*, dan *security*.

Manfaat penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen dan sebagai sarana pengembangan dan penyaluran ilmu pengetahuan. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, kajian dokumen, dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen mendapatkan kepuasan terhadap jasa yang diberikan oleh Pemerintah, hanya saja mereka kurang puas pada dimensi *access and facilities*, *cleanliness*, dan *security*.

Kata kunci: Pelayanan, kepuasan konsumen.

## **ABSTRACT**

---

*Name* : Hawwa Hafizha Rana

*NPM* : 2012310006

*Title* : *Analysis of Service Quality at DAMRI Bus Service in Bandung*

*Service can be said as an action to meet what a person's needs and wants. The level of customer satisfaction with a service can be measured by comparing the expectation of the consumers to the desired service quality with what is received or perceived. This study aims to find out how customer satisfaction on services provided by the Government based on five dimensions, access and facilities, cost, responsiveness, cleanliness, and security.*

*The benefits of this study are to evaluate the services that have been given to consumers and as a means of development and distribution of science. The research method used is qualitative research. Data collection techniques used were interviews, review of documents, and observation.*

*The results show that consumers get satisfaction on services provided by the Government, but they are less satisfied on the dimensions of access and facilities, cleanliness, and security.*

*Keywords: Service, customer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat-NYA sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Bus Damri Kota Bandung” dapat tersusun hingga selesai. Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Program Studi Ilmu Administrasi Publik di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penulis berharap apa yang tertulis dalam makalah ini dapat menambah pengetahuan bagi pembaca dan bisa memberikan nilai – nilai positif bagi yang sudah membacanya. Selain itu, penulis sadar dalam menyusun skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar penelitian ini dapat menjadi jauh lebih.

Melalui kata pengantar ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada:

- Dr. Pius Sugeng Prasetyo M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan membimbing dengan sabar selama proses penulisan skripsi.
- Tutik Rachmawati, S.IP., MA., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

- Kristian Widya Wicaksono, S.Sos.M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Segenap dosen pengajar, staf pelaksana, serta seluruh keluarga besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
- Winda Adistika dan Achdiat Purwantoro, selaku Ibu dan Ayah yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moral dan materi yang tak terhingga.
- Zanna Aziza dan Arkan Aziz, selaku adik yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Annisa Prianka, sahabat yang selalu membantu, mendoakan, memberikan motivasi, dan memberikan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
- Novenda Dwi Andari, teman seperjuangan dalam penulisan skripsi yang selalu membantu dalam banyak hal.
- Teman dan keluarga besar Administrasi Publik dan FISIP Unpar.
- Pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Bandung, 17 Juli 2017

Hawwa Hafizha Rana



## DAFTAR ISI

Abstrak .....	i
<i>Abstract</i> .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Gambar.....	vii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB 2 KERANGKA TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1 Pelayanan Publik .....	9
2.2 Kepuasan Klien.....	10
2.3 Kepuasan Klien atas Pelayanan Publik .....	11
2.4 Variabel Pengukuran Kepuasan Klien .....	12
2.5 Model Penelitian .....	16
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	18
3.2 Metode Penelitian .....	18
3.3 Lokasi Penelitian .....	20
3.4 Informan .....	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	20

3.6 Instrumen Penelitian.....	23
<b>BAB 4 OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
4.1 Sejarah DAMRI.....	23
4.2 Visi dan Misi DAMRI.....	24
4.3 Tujuh Karakteristik Insan DAMRI.....	25
4.4 Struktur Organisasi .....	29
4.5 Peta Trayek Bus DAMRI .....	30
<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
5.1 Karakteristik Informan .....	31
5.2 Deskripsi Informan.....	32
5.3 Hasil Penelitian.....	34
5.3.1 Hasil Observasi Partisipan.....	34
5.3.2 Kualitas Pelayanan Bus DAMRI .....	36
a. Dimensi <i>Access and Facilities</i> (Akses dan Fasilitas).....	36
b. Dimensi <i>Cost</i> (Biaya).....	41
c. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Tanggapan).....	44
d. Dimensi <i>Cleanliness</i> (Kebersihan) .....	46
e. Dimensi <i>Security</i> (Keamanan) .....	49
5.3.3 Kepuasan Pengguna Bus DAMRI .....	51
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
6.1 Kesimpulan.....	56
6.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>61</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.4.1	: .....	29
Gambar 4.5.1	: .....	30
Gambar 4.5.2	: .....	30
Gambar 5.2.1	: .....	41
Gambar 5.2.2	: .....	49

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu pelayanan publik yang disediakan oleh aparaturnya pemerintah terhadap masyarakat yaitu dalam hal pelayanan transportasi. Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah memiliki tanggungjawab dalam memberikannya. Pelayanan tersebut dapat berupa barang maupun jasa. Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara dalam KEMENPAN No. 63 Tahun 2003, menjelaskan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-undang No 25 Tahun 2009, disebutkan beberapa tujuan dari pelayanan publik, antara lain:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas – asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Seperti yang sudah diketahui, DAMRI merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah untuk kepentingan masyarakat. Di Kota Bandung, DAMRI menjadi alat transportasi yang sering digunakan oleh sebagian warganya. Bukan hanya bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan saja, tetapi warga yang memiliki kendaraan pun kerap menggunakan jasa transportasi ini. Karena tarif bus DAMRI yang dianggap lebih murah dibandingkan dengan angkutan umum biasanya yang bisa mencapai dua kali lipatnya.

Pada tahun 2015 lalu, Dinas Perhubungan Kota Bandung mengganti seluruh bus DAMRI yang lama dengan bus yang baru. Hal ini dikarenakan bus – bus yang terdahulu dinilai sudah sangat tidak layak untuk beroperasi dan tidak memberikan

kenyamanan bagi para pengguna, maupun lingkungan sekitar. Contoh dari ketidaklayakan tersebut dapat dilihat dari banyaknya kursi penumpang yang rusak, jendela dan pintu yang sudah tidak berfungsi dengan baik, atap yang bocor, menaikkan penumpang lebih dari yang seharusnya, hingga knalpot bus yang mengeluarkan asap hitam yang mengganggu lingkungan. Hal – hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan/Perum DAMRI sangat tidak sesuai dengan tujuan pelayanan publik. Maka tidak sedikit masyarakat yang mengeluhkan ulah dari DAMRI tersebut.

Karena banyaknya keluhan dari masyarakat, sebagai Wali Kota Bandung, Ridwan Kamil, dan Dinas Perhubungan dengan segera untuk mengganti armada – armada bus yang sudah tiak layak tersebut dengan yang baru. Bus DAMRI yang baru di buat untuk senyaman mungkin dan dilengkapi oleh AC dan GPS. Tak hanya itu, meskipun sudah bertambah bagus, tarif salah satu trayek dari bus DAMRI justru di turunkan oleh Perum DAMRI Cabang Bandung dan Ridwan Kamil memberlakukan program bus DAMRI gratis untuk seluruh pelajar di Kota Bandung<sup>1</sup>. Pada bulan Juli 2016 lalu, Perum DAMRI Cabang Bandung mendapat bantuan tambahan bus DAMRI sebanyak 165 unit bus<sup>2</sup>.

Akan tetapi, meskipun seluruh bus DAMRI telah diganti dan diperbaharui, bukan berarti tidak menimbulkan masalah yang baru. Bus DAMRI dinilai sebagai salah satu penyebab terjadinya kemacetan di Kota Bandung. Karena sopir bus

---

<sup>1</sup> Info Bandung. 'Bus Damri Tua di Bandung Diganti, Tarifnya Turun.' <http://infobandung.co.id/bus-damri-tua-di-bandung-diganti-tarifnya-turun/> (5.3.15).

<sup>2</sup> S-M, Tiah. (2016). Kabar Gembira, Kota Bandung Dapat Bantuan 165 Bus Baru yang Akan Dioperasikan Perum DAMRI. Diperoleh dari <http://jabar.tribunnews.com/2016/06/09/kabar-gembira-kota-bandung-dapat-bantuan-165-bus-baru-yang-akan-dioperasikan-perum-damri>.

yang menaikturunkan penumpang di sembarang tempat. Sehingga halte yang telah disediakan tidak dimanfaatkan dengan baik, membuat halte menjadi kotor, tidak terurus, dan digunakan oleh para gelandangan untuk menjadi tempat tidur mereka<sup>3</sup>.

Dengan demikian, untuk mengetahui bagaimana respon dan tingkat kepuasan dari masyarakat mengenai pergantian armada bus DAMRI ini, Unit Pelayanan Instansi Pemerintah diharapkan untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selain untuk mengetahui respon dari masyarakat sendiri, IKM juga berguna untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dan sebagai acuan dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat<sup>4</sup>.

Menurut KEMENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pedoman penyusunan IKM dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik

---

<sup>3</sup> Pikiran Rakyat. (2016). Menyoal Transportasi & Kebersihan di Kota Bandung. Diperoleh dari <http://www.pikiran-rakyat.com/surat-pembaca/2016/06/28/menyoal-transportasi-kebersihan-di-kota-bandung-373150>.

<sup>4</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

selanjutnya. Sasaran dari IKM yaitu tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam KEMENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi empat belas unsur yang relevan dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan



8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Manfaat dari tersedianya data IKM secara periodik itu sendiri yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik,

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka beberapa permasalahan yang akan di bahas yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perum DAMRI /Dinas Perhubungan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan para pengguna bus DAMRI terhadap pelayanan yang telah diberikan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dari para pengguna DAMRI terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Pemerintah.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang di dapat oleh pengguna bus DAMRI.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Secara praktis, manfaat dari penelitian ini yaitu dengan harapan dapat memberikan informasi dan masukan bagi Dinas Perhubungan dan Kepala Perum DAMRI mengenai kepuasan pengguna bus DAMRI di Kota Bandung terkait dengan pelayanannya.

Sementara itu, secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan membantu untuk menjadi referensi bagi para mahasiswa yang melakukan penelitian dengan topik yang sama.