

STUDI KINERJA PELAYANAN BUS DAMRI NON AC KOTA SERANG (Studi Kasus Serang - Cikotok)

Dwi Esti Intari¹, Woelandari Fathonah², Muhammad Anggira Ferdiansyah³

Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Jl. Jenderal Sudirman km 03 Cilegon, Banten

m.anggira@gmail.com

INTISARI

Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok merupakan moda transportasi yang digunakan oleh mayoritas penduduk Banten Selatan, seiring dengan berjalannya waktu, permintaan konsumen atas pelayanan transportasi semakin meningkat, namun ketersediaan moda transportasi yang tersedia masih terbatas, sedangkan konsumen Bus DAMRI menginginkan pelayanan yang optimal dalam melakukan transportasi. Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan adanya suatu studi tentang kinerja pelayanan Bus DAMRI dengan tujuan peningkatan pelayanan bagi pengguna jasa.

Tingkat kepuasan pengguna jasa dapat diukur dengan menggunakan metode *Service Quality*. Metode *ServQual* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui persepsi pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan penyedia jasa, dengan cara melihat nilai GAP antara kinerja dan harapan. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada 50 responden, yang berisikan 17 atribut pertanyaan yang mengacu pada PM 98 Tahun 2013.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa pengguna jasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok. Hal ini dapat dilihat dari nilai dimensi pelayanan *ServQual* yang bernilai negatif yaitu pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) -0,59, *Reliability* (Keandalan) -0,42, *Responsiveness* (Daya Tanggap) -0,76, *Assurance* (Jaminan) -0,58, dan *Empathy* (Kepedulian) -0,42. Secara keseluruhan dari evaluasi kinerja pelayanan Bus DAMRI, diperoleh 60,87% atribut pelayanan yang dipenuhi berdasarkan PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

Kata kunci : Bus DAMRI, Kinerja Pelayanan, Pengguna Jasa, PM 98 Tahun 2013, Service Quality

ABSTRACT

Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok is a mode of transportation used by the majority of the population of South Banten, over time, consumer demand for transportation services is increasing, but the availability of available modes of transportation is still limited, while consumers DAMRI Bus want optimal service in doing transportation. Based on these problems it is necessary to have a study of the performance of DAMRI Bus service with the aim of improving services for service users.

The level of service user satisfaction can be measured using the Service Quality method. ServQual method is a method used to know the perception of service users on services provided by service providers, by looking at the GAP value between performance and expectations. This research was conducted by distributing questionnaires to 50 respondents, which contains 17 attributes of questions that refers to PM 98 of 2013.

Based on the results of the study, shows that service users are not satisfied with the service provided by DAMRI Bus Non AC Serang - Cikotok. This can be seen from the value dimension ServQual service which is negative value that is on the dimension Tangible (Physical Evidence) -0.59, Reliability (Reliability) -0.42, Responsiveness -0.76, Assurance (Warranty) -0.58, and Empathy (Concern) -0.42. Overall, from DAMRI Bus service performance evaluation, 60.87% of service attributes were met based on PM 98 of 2013 on Minimum Service Standards of People Transportation by Public Motorized Vehicle In Route.

Keywords : DAMRI Bus, Service Performance, Service User, PM 98 of 2013, Service Quality

1. PENDAHULUAN

Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi, sangat diperlukan oleh provinsi Banten sebagai provinsi muda. Namun permasalahannya adalah, Banten sebagai provinsi muda saat ini masih belum dapat memberikan pelayanan transportasi yang baik dan tersebar merata ke seluruh wilayah yang ada. Banyak lokasi-lokasi tertentu di wilayah provinsi Banten yang masih belum dilayani oleh moda transportasi masyarakat, sehingga masyarakat yang ada di beberapa lokasi tertentu di provinsi Banten mengalami kesulitan dalam tujuan berpergian.

Adapun wilayah yang ada di provinsi Banten yaitu wilayah yang berada di Banten Selatan yang diantaranya adalah Desa Cikotok yang berada di Kecamatan Cibeber Kabupaten Lebak Provinsi Banten. Dalam hal ini untuk mengatasi permasalahan kebutuhan moda transportasi masyarakat bagi wilayah Banten Selatan, pemerintah memberikan bantuan moda transportasi masyarakat yaitu Bus DAMRI Non AC dengan trayek Serang - Cikotok.

Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok merupakan moda transportasi yang digunakan oleh mayoritas penduduk Banten Selatan, seiring dengan berjalannya waktu, permintaan konsumen atas pelayanan transportasi semakin meningkat, namun ketersediaan moda transportasi yang tersedia masih terbatas, sedangkan konsumen Bus DAMRI menginginkan pelayanan yang optimal dalam melakukan transportasi. Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan adanya suatu studi tentang kinerja pelayanan Bus DAMRI dengan tujuan peningkatan pelayanan bagi pengguna jasa.

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kinerja Pelayanan Transportasi

Pelayanan transportasi yang baik merupakan suatu hal yang sangat diinginkan oleh pengguna jasa transportasi. (Nasution, 2008) menjelaskan bahwa kinerja pelayanan dalam transportasi adalah sebagai berikut :

1. Kapasitas

Kapasitas dinyatakan sebagai jumlah penumpang atau barang yang bisa dipindahkan dalam satuan waktu tertentu,

misalnya orang per jam atau ton per jam. Dalam hal ini, kapasitas merupakan fungsi atau ukuran tempat atau sarana transportasi dan kecepatan, serta mempengaruhi besarnya tenaga gerak yang dibutuhkan.

2. Aksesibilitas

Aksesibilitas menyatakan tentang kemudahan orang dalam menggunakan suatu sarana transportasi dan bisa berupa fungsi dari jarak maupun waktu. Suatu sistem transportasi harus dapat diakses dengan mudah dari berbagai tempat dan setiap saat mendorong orang menggunakannya dengan mudah.

3. Kualitas Pelayanan

a. Tangible

Tangible (Bukti Fisik) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan disekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

b. Reliability

Reliability (Keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja pelayanan harus sesuai dengan dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Responsiveness

Responsiveness (Daya Tanggap) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. Assurance

Assurance (Jaminan) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

e. Empathy

Empathy (Kepedulian) adalah perhatian tulus yang diberikan perusahaan kepada pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan

pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengopersaian yang nyaman bagi pelanggan.

B. Karakteristik Pengguna Jasa

Menurut (Morlok, 1998) berdasarkan pada karakteristiknya, pengguna jasa dalam memilih moda transportasi dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin berpengaruh dalam pemilihan moda transportasi, wanita lebih cenderung memilih angkutan dengan tingkat keamanan dan kenyamanan yang sangat baik. Sedangkan pria lebih memilih angkutan umum dengan tarif murah dan mudah serta mendapatkan waktu tempuh yang relatif cepat.

2. Usia

Usia berpengaruh dalam membedakan tingkat pilihan individu dengan taraf kehidupan mereka. Individu dengan golongan usia lanjut dan usia sangat muda (lebih dari usia 50 tahun dan dibawah usia 20 tahun) lebih sedikit menggunakan kendaraan pribadi dan lebih bergantung pada angkutan umum dalam perjalanannya.

3. Pekerjaan

Berdasarkan pada pekerjaannya, individu yang memiliki profesi tinggi lebih menggunakan kendaraan pribadi, hal ini dikarenakan karakteristik sosial dan pendapatan yang berhubungan dengan jabatan yang dimiliki.

4. Pendapatan

Pendapatan dapat digunakan sebagai faktor dari individu dalam menentukan terhadap pemilihan moda transportasi. Kemampuan untuk membayar dan kemauan untuk membayar dengan pelayanan yang didapatkan merupakan faktor yang sangat menentukan.

5. Maksud Perjalanan

Maksud perjalanan berpengaruh dalam pemilihan moda transportasi, individu dengan maksud perjalanan penting seperti untuk bekerja dan sekolah, akan lebih memilih angkutan dengan waktu tempuh yang cepat dan sebaliknya.

C. Service Quality

Metode *Service Quality (ServQual)* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner yang mangandung dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.*

Metode *ServQual* mendefinisikan perbedaan kualitas jasa antara elayanan yang diberikan penyedia jasa dengan harapan atas layanan yang pelanggan terima. Dalam metode Service Quality dilakukan penyebaran kuisioner dengan menggunakan skala Likert sebagai berikut :

1. Kinerja Pelayanan

- Tidak Baik (TB) = 1
- Kurang Baik (KB) = 2
- Cukup (C) = 3
- Baik (B) = 4
- Sangat Baik (SB) = 5

2. Harapan Pelayanan

- Tidak Penting (TP) = 1
- Kurang Penting (KP) = 2
- Cukup Penting (CP) = 3
- Penting (P) = 4
- Sangat Penting (SP) = 5

Berikut ini adalah langkah - langkah dalam perhitungan ServQual :

1. Menghitung Angka Tingkat Kepentingan Kinerja Setiap Atribut

$$SQp = \frac{1}{M} \sum_{i=1}^k TS_{ij} \dots \dots \dots (1)$$

2. Menghitung Angka Tingkat Kepentingan Harapan Setiap Atribut

$$SQi = \frac{1}{M} \sum_{i=1}^k TS_{ij} \dots \dots \dots (2)$$

3. Menghitung Nilai Kesenjangan

Skor Gap = Skor Kinerja - Skor Harapan..... (3)

4. Menghitung Pencapaian Kepuasan

$$= \frac{Skor\ kinerja}{Skor\ harapan} \times 100 \dots \dots \dots (4)$$

5. Menghitung Angka Tingkat Kepentingan Dimensi

$$SD_p = \frac{1}{Q} \sum_{i=1}^k \bar{S}_{ij} \dots \dots \dots (5)$$

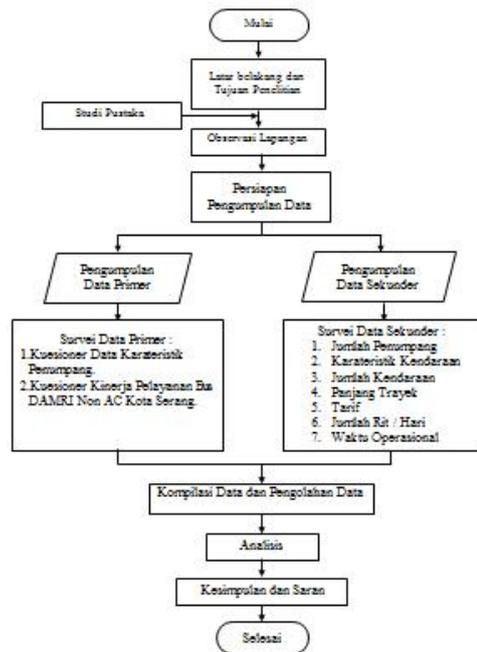
6. Menghitung Skor ServQual
 Skor ServQual = Skor kinerja - Skor harapan.....(6)

3. METDOLOGI PENELITIAN

Metode *Service Quality (ServQual)* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas secara kuantitatif dalam bentuk kuisisioner yang mangandung dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Metode *ServQual* mendefinisikan perbedaan kualitas jasa antara pelayanan yang diberikan penyedia jasa dengan harapan atas layanan yang pelanggan terima.

Data dikumpulkan melalui wawancara, kuesioner dan observasi untuk data primer kepada penumpang Bus DAMRI Non ACSerang - Cikotok dan studi literatur untuk data sekunder. Analisis data untuk mengetahui kualitas pelayanan Bus DAMRI Non ACSerang - Cikotok dalam analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *ServQual*. Langkah dalam penerapan metode *ServQual* yaitu menganalisis kualitas pelayanan dengan membandingkan nilai persepsi konsumen dengan nilai harapan konsumen, analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan menggunakan metode *ServQual*.

Arti dari metode penelitian adalah menguraikan bagaimana tata cara penelitian ini dilakukan. Pemilihan metode yang tepat sesuai dengan tujuan penelitian sangat berpengaruh pada cara-cara memperoleh data. Pengumpulan data harus dapat memenuhi tujuan penelitian, sehingga hasil yang didapat sesuai dengan yang diharapkan. Dalam penelitian ini garis besar alur penelitian dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian
Sumber : Hasil Analisis 2017

4. PEMBAHASAN

A. Karakteristik Bus DAMRI

PERUM DAMRI cabang unit Serang pertama kali didirikan pada tahun 2002 dengan tujuan menyelenggarakan jasa angkutan umum untuk penumpang dan atau barang diatas jalan dengan kendaraan bermotor. Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok merupakan salah satu dari unit angkutan pelayanan transportasi PERUM DAMRI cabang Serang yang berdasarkan pada jenis rute pelayanannya termasuk dalam jenis rute pelayanan AKDP yaitu angkutan (Antar Kota Dalam Provinsi). Berikut ini adalah rute pelayanan Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok :



Gambar 2. Rute Pelayanan Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok
Sumber: Hasil Analisis, 2017

Jumlah armada pada trayek Serang - Cikotok ini terdiri dari 4 armada, jarak tempuh yang dilalui pada trayek Serang - Cikotok adalah 165 km dengan kecepatan 50 - 70 km / jam dalam waktu tempuh adalah 3,5 jam. Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok ini beroperasi setiap hari dimana jadwal keberangkatan terdiri dari 2 waktu yaitu pukul

06.00 WIB dan 11.30 WIB. Berdasarkan pada ukurannya Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok termasuk kedalam ukuran medium atau sedang dengan kapasitas 25 *seat* penumpang dan 1 *seat* untuk pengemudi. Jumlah rit perhari adalah 2 rit perjalanan dalam satu hari, dengan tarif perlananan adalah Rp. 50.000



Gambar 3. Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok

Sumber: Hasil Analisis, 2017

B. Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan pedoman pada data statistik jumlah kapasitas penumpang rata - rata Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok pada bulan Januari - Juli 2017 sebanyak 2923 penumpang perbulan. Kemudian ditetapkan penyebaran kuisioner pada hari minggu 20 Agustus 2017 dianggap mewakili populasi pada ahir pekan, dan selasa 23 Agustus 2017 dianggap mewakili populasi pada hari kerja. Jumlah penumpang Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok dalamsatu hari adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{2923}{30} = 97,43 = 97 \text{ penumpang} \dots\dots\dots(7)$$

Berdasarkan pada data populasi tersebut diambil jumlah sampel penelitian dengan menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2} \dots\dots\dots(8)$$

$$n = \frac{97}{1 + 97 \times 10\% \times 10\%}$$

n = 49, 23 = 50 responden

C. Analisis Data Penelitian

1. Uji Validitas

Hasil perhitungan output SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Tabel Hasil Uji Validitas

Variabel	Rhitung	Rtabel 5%	Keterangan
1	0,365	0,279	Valid
2	0,594	0,279	Valid
3	0,596	0,279	Valid
4	0,469	0,279	Valid
5	0,420	0,279	Valid
6	0,374	0,279	Valid
7	0,553	0,279	Valid
8	0,425	0,279	Valid
9	0,589	0,279	Valid
10	0,380	0,279	Valid
11	0,443	0,279	Valid
12	0,049	0,279	Tidak Valid
13	0,511	0,279	Valid
14	0,143	0,279	Tidak Valid
15	0,315	0,279	Valid
16	0,568	0,279	Valid
17	0,275	0,279	Tidak Valid

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Terlihat pada tabel diatas terdapat 3 variabel yang tidak valid, yaitu pada variabel no 12, 14, dan 17 dimana nilai Rhitung < Rtabel dengan taraf signifikansi 5%. Berdasarkan hasil tersebut variabel no 12, 14, dan 17 dihilangkan atau tidak digunakan dalam analisis penelitian selanjutnya, sedangkan untuk variabel no 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 16, dinyatakan valid dimana nilai dari Rhitung > Rtabel dengan taraf signifikansi 5% dan dapat digunakan dalam analisis penelitian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan output SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Alpha	Variabel	R Tabel 5%	Keterangan
0,700	17	0,279	Konsisten

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dengan program SPSS v.21 dinyatakan bahwa data reliabel atau konsisten dengan nilai Alpha 0,768 > 0,361 dengan taraf signifikansi 5% sehingga dinyatakan konsisten. Setelah variabel dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas maka diketahui dari 17 variabel

hanya 14 variabel yang dapat dilanjutkan dalam penelitian.

3. Analisis Karakteristik Pengguna Jasa

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuisisioner berjumlah 50 responden yang mewakili populasi pengguna jasa, dari data karakteristik yang didapat kemudian dianalisa data variabel sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

- a. Pria : 30 responden = 60%
- b. Wanita : 20 responden = 40%

Berdasarkan pada klasifikasi jenis kelamin, pengguna jasa baik pria dan wanita cukup berimbang, sehingga berdasarkan hasil ini Bus DAMRI diminati sebagai moda transportasi

2. Usia

- a. 17 – 25 tahun = 13 = 26%
- b. 26 – 35 tahun = 14 = 28%
- c. 36 – 45 tahun = 13 = 26%
- d. Diatas 45 tahun = 10 = 20%

Berdasarkan pada klasifikasi usia jumlah pengguna jasa Bus DAMRI pada masing - masing rentang usia cukup berimbang, sehingga berdasarkan pada hasil ini Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok menjadi pilihan sebagai moda transportasi baik usia muda sampai tua.

3. Tingkat Pendidikan Terakhir

- a. SD : 11 = 22 %
- b. SMP : 6 = 12 %
- c. SMA : 22 = 44 %
- d. Diploma : 2 = 4 %
- e. Sarjana : 9 = 18 %

Berdasarkan pada klasifikasi tingkat pendidikan terakhir, mayoritas pengguna jasa Bus DAMRI adalah berpendidikan SMA, hal ini menunjukkan bahwa mayoritas penumpang berpendidikan rendah.

4. Pekerjaan :

- a. PNS : 1 = 2%
- b. TNI / Polri : 1 = 2%
- c. Pegawai Swasta : 3 = 6%
- d. Wiraswasta : 35 = 70%
- e. Pelajar / Mahasiswa : 10 = 20%

Berdasarkan pada klasifikasi pekerjaan mayoritas penumpang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta hal ini menunjukkan taraf tingkat pekerjaanyang rendah yang dikarenakan tingkat pendidikan yang rendah.

5. Pendapatan

- a. <1.500.000 :21 = 42%
- b. 1.500.000 - 3000.000 :16 = 32%
- c. 3 000.000 - 4.000.000 :7 = 14%
- d. 4.000.000 - 5.000.000 :4 = 8%
- e. > 5.000.000 : 2 = 4 %

Berdasarkan pada kalsifikasi tingkat pendapatan mayoritas penumpang berpenghasilan rendah yakni dibawah Rp. 1.500.000, hal ini dikarenakan latar belakang tingkat pendidikan yang rendah.

6. Frekuensi Perjalanan

- a. 1 kali : 14 = 28%
- b. 1 - 3 kali : 21 = 42%
- c. Lebih dari 3 kali : 15 = 30%

Berdasarkan pada klasifikasi frekuensi perjalanan mayoritas penumpang melakukan perjalanan 1 - 3 kali, hal ini dikarenakan penumpang adalah pelanggan yang sudah sering menggunakan jasa Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok.

7. Maksud Perjalanan

- a. Bekerja : 24 = 48%
- b. Berbelanja : 1 = 2%
- c. Bersosialisasi : 18 = 36%
- d. Sekolah : 7 = 14%

Berdasarkan pada klasifikasi maksud perjalanan mayoritas pengguna memiliki maksud perjalanan adalah bekerja, hal ini dikarenakan pengguna jasa adalah wiraswasta yang dengan maksud perjalanan bekerja yang berasal dari desa ke kota.

8. Alasan Penggunaan

- a. Lebih cepat : 22 = 44%
- b. Lebih murah : 18 = 36%
- c. Lebih nyaman : 9 = 18%
- d. Lebih aman : 1 = 2%

Berdasarkan pada klasifikasi alasan penggunaan mayoritas pengguna jasa beralasan menggunakan Bus DAMRI dikarenakan lebih cepat, hal ini karena Bus DAMRI tidak melakukan waktu tunggu yang lama di terminal.

4. Analisis Metode *ServQual*

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *ServQual* (*Service Quality*). Dimensi pelayanan pada metode *ServQual* (*Service*

Quality) meliputi dimensi kualitas pelayanan *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Asurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Kepedulian). Atribut yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari 14 variabel. Berikut ini adalah langkah - langkah pengolahan data pada metode *ServQual* (*Service Quality*) :

a. Menghitung angka tingkat kinerja setiap atribut

Keterangan : Point setiap jawaban

SB = Sangat Baik = 5

B = Baik = 4

C = Cukup = 3

KB = Kurang Baik = 2

TB = Tidak Baik = 1

n = Banyaknya jawaban setiap point

Bobot = (n₁ x point) + (n₂ x point) + (n₃ x point).....

(6)

Bobot = (2 x 5) + (35 x 4) + (13 x 3) + (0 x 2) + (0 x 1) = 189

Tabel 3. Bobot Variabel Tingkat Kinerja Pelayanan Bus DAMRI

Variabel	Jawaban Tingkat Kinerja					Jumlah	Bobot
	SB	B	C	KB	TB		
1	2	35	13	0	0	50	189
2	2	21	25	2	0	50	173
3	0	5	41	4	0	50	151
4	0	8	37	5	0	50	153
5	1	43	6	0	0	50	195
6	0	22	27	1	0	50	171
7	0	13	34	3	0	50	160
8	4	40	6	0	0	50	198
9	1	26	22	1	0	50	177
10	1	41	8	0	0	50	193
11	3	33	14	0	0	50	189
13	0	29	19	2	0	50	177
15	6	26	18	0	0	50	188
16	2	29	19	0	0	50	183

Sumber : Hasil Analisis 2017

Berdasarkan tabel diatas diketahui variabel tingkat kinerja menurut pengguna jasa Bus DAMRI Non AC Serang - Cikatok, memiliki bobot tertinggi pada variabel no 8 terkait tarif perjalanan dengan nilai bobot sebesar 198. Hal ini dikarenakan pengguna jasa menilai bahwa tarif perjalanan yang diberikan oleh Bus DAMRI Non AC Serang - Cikatok terjangkau.

Sedangkan untuk bobot terendah adalah pada variabel no 3 yaitu terkait ketersediaan alat pemadam api ringan (APAR) dengan nilai bobot sebesar 151. Menurut pengguna jasa

ketersediaan dari alat pemadam api ringan (APAR) ketersediaannya dirasa masih belum baik, dikarenakan minimnya ketersediaan APAR dan hanya terdapat pada beberapa kendaraan. Sehingga pengguna jasa menilai variabel no 3 dengan kinerja buruk.

Kinerja setiap atribut. Angka tingkat kepentingan setiap atribut pertanyaan dihitung dengan rumus :

$$SQp = \frac{1}{M} \sum_{i=1}^k TS_{ij} \dots \dots \dots (9)$$

$$SQp = \frac{1}{50} \sum_{i=1}^k T89 = 3,78$$

Dimana :

S_{ij} = Angka tingkat kinerja untuk atribut i

IS_{ij} = Total nilai jawaban responden tingkat kinerja untuk atribut

M = Total responden

k = Jumlah atribut

Tabel 4. Nilai Kinerja Pelayanan Bus DAMRI

No.	Atribut Pelayanan	Skor Total	Nilai Tingkat Kepentingan
1	Tanda Pengenal Awak Kendaraan	189	3,78
2	Ketersediaan Alat Pemecah Kaca (Martil)	173	3,46
3	Ketersediaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR)	151	3,02
4	Ketersediaan Kotak P3K	153	3,06
5	Ketersediaan Pintu Darurat	195	3,90
6	Ketersediaan Tempat Duduk	171	3,42
7	Ketersediaan Sarana Visual Audio	160	3,20
8	Tarif Perjalanan	198	3,96
9	Ketersediaan Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan	177	3,54
10	Kondisi Fisik dan Mental Pengemudi	193	3,86
11	Kompetensi Pengemudi	189	3,78
13	Kapasitas Angkut	177	3,54
15	Pelayanan Prioritas	188	3,76
16	Aksesibilitas	183	3,66

Sumber : Hasil Analisis 2017

b. Menghitung angka tingkat kepentingan harapan setiap atribut

Keterangan : Point setiap jawaban

SP = Sangat Penting = 5

P = Penting = 4

CP = Cukup Penting = 3

KP = Kurang Penting = 2

TP = Tidak Penting = 1

n = Banyaknya jawaban setiap point

Bobot = (n₁ x point) + (n₂ x point) + (n₃ x point).....(10)

Bobot = (18 x 5) + (27 x 4) + (5 x 3) + (0 x 2) + (0 x 1) = 213

Tabel 5. Bobot Variabel Tingkat Harapan Pelayanan Bus DAMRI

Variabel	Jawaban Tingkat Harapan					Jumlah	Bobot
	SP	P	CP	KP	TP		
1	18	27	5	0	0	50	213
2	21	26	3	0	0	50	218
3	22	25	3	0	0	50	219
4	30	18	2	0	0	50	228
5	24	21	5	0	0	50	219
6	21	25	4	0	0	50	217
7	12	32	6	0	0	50	206
8	23	23	4	0	0	50	219
9	20	25	5	0	0	50	215
10	17	29	4	0	0	50	213
11	18	25	7	0	0	50	211
12	19	27	4	0	0	50	215
13	21	23	6	0	0	50	215
15	20	24	6	0	0	50	214

Sumber : Hasil Analisis 2017

Berdasarkan tabel diatas diketahui variabel tingkat harapan menurut pengguna jasa Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok, memiliki bobot tertinggi pada variabel no 4 terkait ketersediaan fasilitas kesehatan yaitu kotak P3K dengan bobot sebesar 228. Hal ini dikarenakan pengguna jasa menilai ketersediaan fasilitas kesehatan yaitu kotak P3K sangat diperlukan sebagai pertolongan pertama bagi penumpang jika terjadi kecelakaan.

Sedangkan untuk bobot terendah adalah pada variabel no 7 terkait ketersediaan sarana visual audio dengan bobot sebesar 206. Hal ini dikarenakan pengguna jasa menilai ketersediaan sarana visual audio sebagai sarana hiburan bagi penumpang tidak terlalu penting.

Kepentingan harapan setiap atribut. Angka tingkatkepentingan harapan setiap atribut pertanyaan dihitung dengan rumus :

$$SQ_i = \frac{1}{M} \sum_{k=1}^k IS_{ij} \dots \dots \dots (11)$$

$$SQ_i = \frac{1}{50} \sum_{k=1}^k 213 = 4,26$$

Dimana :

Sq_i = Angka tingkat harapan untuk atribut *i*

IS_{ij} = Total nilai jawaban responden tingkat kinerja untuk atribut

M = Total responden

k = Jumlah atribut

Tabel 6. Nilai Harapan Pelayanan Bus DAMRI

No.	Atribut Pelayanan	Skor Total	Nilai Tingkat Kepentingan
1	Tanda Pengenal Awak Kendaraan	213	4,26
2	Ketersediaan Alat Pemecah Kaca (Martil)	218	4,36
3	Ketersediaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR)	219	4,38
4	Ketersediaan Kotak P3K	228	4,56
5	Ketersediaan Pintu Darurat	219	4,38
6	Ketersediaan Tempat Duduk	217	4,34
7	Ketersediaan Sarana Visual Audio	206	4,12
8	Tarif Perjalanan	219	4,38
9	Ketersediaan Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan	215	4,30
10	Kondisi Fisik dan Mental Pengemudi	213	4,26
11	Kompetensi Pengemudi	211	4,22
13	Kapasitas Angkut	215	4,30
15	Pelayanan Prioritas	215	4,30
16	Aksesibilitas	214	4,28

Sumber : Hasil Analisis 2017

c. Menghitung kesenjangan GAP dari tingkat kinerja dan harapan setiap atribut pertanyaan

$$\text{Skor Gap} = \text{Skor Kinerja} - \text{Skor Harapan} \dots \dots \dots (12)$$

$$\text{Skor Gap} = 3,78 - 4,26 = -0,48$$

d. Menghitung pencapaian kepuasan
Pencapaian kepuasan

$$= \frac{\text{Skor kinerja}}{\text{Skor harapan}} \times 100 \dots \dots \dots (13)$$

$$\text{Pencapaian kepuasan} = \frac{3,78}{4,26} \times 100\% = 88,73\%$$

Tabel 7. Nilai Tingkat Kepentingan dan GAP

No	Atribut Pelayanan	Kinerja	Harapan	GAP	Rank	Kepuasan
1	Tanda Pengenal Awak Kendaraan	3,78	4,26	-0,48	4	88,73
2	Alat Pemukul / Pemecah Kaca (Martil)	3,46	4,36	-0,90	10	79,36
3	Alat Pemadam Api Ringan (APAR)	3,02	4,38	-1,36	14	68,95
4	Fasilitas Kesehatan (P3K)	3,06	4,56	-1,5	12	67,11
5	Pintu Darurat	3,90	4,38	-0,48	5	89,04
6	Tempat Duduk	3,42	4,34	-0,92	11	78,80
7	Sarana Visual Audio	3,20	4,12	-0,92	13	77,67
8	Tarif	3,96	4,38	-0,42	2	90,41
9	Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan	3,54	4,30	-0,76	8	82,33
10	Kondisi Fisik dan Mental Pengemudi	3,86	4,26	-0,40	1	90,61
11	Kompetensi Pengemudi	3,78	4,22	-0,44	3	89,57
13	Kapasitas Angkut	3,54	4,30	-0,76	9	82,33
15	Pelayanan Prioritas	3,76	4,30	-0,54	6	87,44
16	Aksesibilitas	3,66	4,28	-0,62	7	85,51
Nilai Rata - Rata Kepuasan						82,70

Sumber : Hasil Analisis 2017

Berdasarkan hasil pengolahan analisis atribut pelayanan, dapat diketahui bahwa variabel no 10 terkait kondisi fisik dan mental pengemudi menempati ranking pertama dengan nilai skor GAP -0,40. Hal ini dikarenakan pengguna jasa menilai bahwa petugas atau pengemudi memiliki kondisi fisik dan mental yang baik dalam mengemudi.

Sedangkan untuk ranking terendah pada variabel no 4 terkait fasilitas kesehatan yaitu kotak P3K dengan skor GAP -1,5. Hal ini dikarenakan menurut pengguna jasa ketersediaan fasilitas kesehatan P3K pelayanannya kurang sesuai dengan harapan pengguna jasa, hal ini dikarenakan minimnya ketersediaan kotak pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K), dan hanya terdapat pada beberapa kendaraan.

e. Menghitung angka tingkat kepuasan dimensi
 Angka tingkat kepuasan setiap dimensi pertanyaan dihitung dengan menggunakan rumus :

$$SD_p = \frac{1}{Q} \sum_{i=1}^k \overline{IS}_{ij} \dots \dots \dots (1)$$

$$SD_p = \frac{1}{7} \sum_{i=1}^k \overline{23},84 = 3,41$$

Dimana :
 SDp = Angka tingkat kepuasan untuk dimensi
 IS_{ij} = Total nilai jawaban responden tingkat kepuasan untuk dimensi i
 Q = Total atribut
 k = Jumlah atribut

f. Menghitung skor ServQual dari setiap atribut kinerja dan harapan
 Skor *ServQual* dihitung dengan menggunakan rumus :
 Skor *ServQual* = Skor kinerja - Skor harapan.....(1)

Skor Servqual = 3,41 - 4,34 = -0,93

Tabel 8. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa

Dimensi	Rata - Rata Dimensi		Skor <i>ServQual</i>	Rank	Kepuasan
	Kinerja	Harapan			
Tangible	3,41	4,34	-0,93	Rank 5	78,57
Reliability	3,75	4,34	-0,59	Rank 3	86,41
Responsiveness	3,82	4,24	-0,42	Rank 1	90,09
Assurance	3,54	4,3	-0,76	Rank 4	82,33
Empathy	3,71	4,25	-0,58	Rank 2	86,48

Sumber : Hasil Analisis 2017

Berdasarkan dimensi pelayanan pada metode *ServQual*, terlihat bahwa dimensi *Reponsiveness* (Daya Tanggap) beradapada Rank 1 dengan skor -0,42. *Empathy*(Kepedulian) berada pada Rank 2 dengan nilai skor -0,58. *Reliability* (Keandalan) berada pada Rank 3 dengan skor -0,59. *Assurance* berada pada Rank 4 dengan skor -0,76 dan *Tangible* (Bukti Fisik) berada pada Rank 5 dengan skor -0,93. Berdasarkan hasil tersebut dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) berada pada Rank 5 dengan hasil kinerja pelayanan paling buruk sehingga perlu diprioritaskan dalam peningkatan kinerja pelayanannya. Berdasarkan pada tabel diatas GAP bertanda negatif, hasil tersebut menunjukan bahwa penumpang merasa tidak puas atas kinerja pelayanan yang diberikan.

5. Analisis Kinerja Pelayanan Berdasarkan PM 98 tahun 2013

1. Keamanan
 - a. Tanda Pengenal Awak Kendaraan
 Indikator : Ada
 Keterangan : Pengemudi menggunakan seragam awak kendaraan seragam PERUM DAMRI, sepatu, sabuk, topi, terdapat logo dishub dan logo DAMRI, tetapi tidak terdapat papan informasi nama pengemudi di ruang pengemudi.
 - b. Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan
 Indikator : Ada
 Keterangan : Terdapat logo dan nama perusahaan, tetapi tidak terdapat logo perhubungan, tidak mencantumkan jenis dan kelas pelayanan.
2. Keselamatan
 - a. Kondisi Fisik dan Mental Pengemudi
 Indikator : Sehat
 Keterangan : Pengemudi berada dalam kondisi fisik dan mental yang baik, tetapi tidak disertai dengan keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 6 (enam) bulan sekali.
 - b. Kompetensi Pengemudi
 Indikator : Telah mengikuti pelatihan
 Keterangan : Pengemudi mengenali rute pelayanan, tanggap darurat, pengemudi mengikuti pelatihan atau penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun
 - c. Alat Pemukul / Pemecah Kaca (Martil)
 Indikator : Ada

Keterangan : Terdapat 2 buah alat pemecah kaca (martil)

d. Alat Pemadam Api Ringan

Indikator : Ada

Keterangan : Minimnya ketersediaan alat pemadam api ringan, dan hanya terdapat pada beberapa kendaraan

e. Fasilitas Kesehatan (P3K)

Indikator : Ada

Keterangan : Minimnya ketersediaan kotak pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) dan hanya terdapat pada beberapa kendaraan

f. Pintu Darurat

Indikator : Ada

Keterangan : Pintu darurat tersedia.

g. Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas

Indikator : Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas

Keterangan : Bus DAMRI mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas

3. Kenyamanan

a. Kapasitas Angkut

Indikator : Jumlah penumpang terangkut

Keterangan : jumlah penumpang terangkut didalam Bus tidak tetap dan terkadang melebihi kapasitas angkut.

b. Tempat Duduk

Indikator : Ada

Keterangan : Tersedia tempat duduk penumpang didalam Bus dengan konfigurasi seat 2-2, berbahan dasar busa dengan terdapat beberapa kondisi kurang baik, lebar tempat duduk 480 mm, jarak antar tempat duduk 850 mm, dan lebar lorong (gangway) 400 mm

c. Fasilitas Visual Audio

Indikator : Ada

Keterangan : Hanya terdapat beberapa sarana visual audio yang berfungsi dengan baik

4. Keterjangkauan

a. Aksesibilitas

Indikator : Singgah diterminal sesuai dengan kartu pengawasan

Keterangan : Rute pelayanan sudah sesuai dengan rute pelayanan yang ditentukan, singgah diterminal dan disertai kartu pengawasan

b. Tarif

Indikator :

1. Tarif terjangkau

2. Informasi besaran tarif

Keterangan : Tarif yang digunakan oleh Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok ditetapkan sesuai dengan keputusan pemerintah, dengan tarif Rp. 50.000, tetapi tidak mencantumkan informasi besaran tarif

5. Kesetaraan

a. Pelayanan Prioritas

Indikator : Terlayani

Keterangan : Penumpang dilayani dengan pelayanan petugas memberikan prioritas naik/turun kendaraan, tetapi petugas tidak menerapkan pembelian tiket.

b. Ruang Penyimpanan Kursi Roda

Indikator : Ketersediaan

Keterangan : Tidak terdapat ruang penyimpanan kursi roda.

6. Keteraturan

a. Informasi pelayanan

Indikator :

1. Bentuk

2. Tempat

3. Kondisi

Keterangan : Tidak terdapat informasi pelayanan

Analisis berdasarkan evaluasi kinerja pelayanan Bus DAMRI dengan mengacu pada PM 98 Tahun 2013 sebagai berikut :

$$\frac{\text{ketersediaan Atribut}}{\text{Ketersedian Atribut Total}} \times 100\% \dots\dots\dots(14)$$

$$\frac{14}{23} \times 100\% = 60,87\%$$

Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan mengevaluasi kinerja pelayanan Bus DAMRI yang mengacu pada PM 98 Tahun 2013, hasil yang diperoleh yaitu Bus DAMRI memenuhi 60,87% atribut pelayanan yang diatur dalam PM 98 Tahun 2013. Beberapa atribut pelayanan yang belum terpenuhi diantaranya adalah papan informasi nama pengemudi, informasi trayek yang disertai logo perhubungan, jenis pelayanan, kelas pelayanan, informasi besaran tarif, penerapan pembelian tiket, surat keterangan sehat pengemudi setiap 6 bulan sekali, ruang penyimpanan kursi rida, dan informasi pelayanan.

5. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian, maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pada karakteristik responden dapat diketahui bahwa profil dari pengguna jasa Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok mayoritas adalah pria berusia usia 26 - 35 tahun dengan kategori dewasa, berpendidikan terakhir masih rendah yakni SMA, sehingga memiliki taraf pekerjaan rendah dengan penghasilan rendah yakni berprofesi sebagai wiraswasta dengan penghasilan dibawah Rp. 1.500.000, dengan maksud perjalanan adalah bekerja dan alasan menggunakan Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok adalah lebih cepat hal ini dikarenakan Bus DAMRI tidak memiliki waktu tunggu yang lama di terminal, yang sehingga mempengaruhi pengguna jasa untuk memilih menggunakan Bus DAMRI sebagai moda transportasi mereka, hal ini dapat terlihat dimana frekuensi perjalanan pengguna jasa untuk menggunakan Bus DAMRI dalam seminggu adalah 1-3 kali dengan intensitas yang cukup tinggi.
2. Berdasarkan pada analisis *ServQual* diperoleh hasil bahwa pengguna jasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan, hal ini dapat terlihat dari nilai negatif pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) -0,93, *Reliability* (Keandalan) -0,59, *Responsiveness* (Daya Tanggap) -0,42, *Assurance* (Jaminan) -0,76, dan *Empathy* (Kepedulian) -0,58.
3. Berdasarkan pada analisis sesuai dengan PM 98 tahun 2013 diperoleh hasil tidak memuaskan pada dimensi Keamanan hal ini dikarenakan tidak terdapat papan informasi nama pengemudi di ruang pengemudi, tidak terdapat logo perhubungan, tidak mencantumkan jenis dan kelas pelayanan. Hasil tidak memuaskan pada dimensi Keselamatan hal ini dikarenakan pengemudi tidak disertai dengan keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 6 (enam) bulan sekali, minimnya ketersediaan alat pemecah kaca, dan minimnya ketersediaan alat pemadam api ringan (APAR). Hasil tidak memuaskan pada dimensi Kenyamanan

hal ini dikarenakan kapasitas angkut dari Bus DAMRI tidak selalu tetap dan terkadang melebihi kapasitas angkut, terdapat beberapa kursi penumpang dengan kondisi kurang baik, dan minimnya ketersediaan fasilitas visual audio yang berfungsi dengan baik. Hasil tidak memuaskan pada dimensi Keterjangkauan hal ini dikarenakan Bus DAMRI tidak mencantumkan informasi besaran tarif. Hasil tidak memuaskan pada dimensi Kesetaraan hal ini dikarenakan petugas tidak menerapkan pembelian tiket, dan tidak tersedianya ruang penyimpanan kursi roda. Hasil tidak memuaskan pada dimensi Keteraturan hal ini dikarenakan tidak tersedianya informasi pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Peneliti menyarankan agar pihak PERUM Bus DAMRI sebagai pengelola dari Bus DAMRI Non AC Serang - Cikotok untuk dapat meningkatkan pelayanannya kepada penumpang, dengan meningkatkan kinerja pelayanan dari masing - masing dimensi, agar penumpang mendapatkan kenyamanan yang lebih baik.
2. Peneliti menyarankan untuk peneliti berikutnya, demi hasil yang lebih akurat dan mewakili kondisi dilapangan, maka diperlukan jumlah sampel responden yang lebih banyak dan menyusun kuisioner dengan variabel atribut pelayanan yang lebih akurat.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Besral.2010. *Pengolahan Dan Analisis Data Menggunakan SPSS*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Bruton M. J. 1985. *Introduction to Transportation Planning*. Melbourne :Huthinson.
- Direktorat Jendral Informasi Dan Komunikasi (Kominfo). 2012. *Transportasi*, Jakarta.
- Fathurohman, Maman. 2014. *Statistika Penelitian Pendidikan*. Serang :Untirta Press

- Hermawan, Rudy. 2001. *Sistem Teknologi Transportasi*. Bandung :ITB.
- Masri Singarimbun, Sofian Effendi, 1987. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta:PTPustaka LP3ES Indonesia.
- Morlok, Edward K. 1998. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Jakarta : Erlangga.
- Nasution. 2008. *Manajmeen Transportasi*. Edisi Ketiga.Jakarta : GahaliaIndonesia.
- Nazir, Mohamad. 20011. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Peraturan Menteri No 41 Tahun 1993, Tantang Angkutan jalan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013, Tentang Standar Pleyanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1984, *Tentang Perusahaan DAMRI (Djawatan Angkoetan Motor Republik Indonesisa)*.
- Salim, Abbas. 1993. *Manajemen Transportasi*. Edisi Kedua. Jakarta : Rajawali Pers.
- Salim, Abbas. 1993. *Manajemen Transportasi*. Edisi Pertama. Jakarta : Rajawali Pers.
- Santoso, Singgih. *Aplikasi SPSS Pada Statistik Parametrik*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2008. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Suwarjoko, Warpani. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung :ITB
- Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. 2012. *Pedoman Tugas Akhir Jurusan Teknik Sipil*. Banten : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.