

## **ABSTRAK**

### **KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK ANTARKOTA- ANTARPROPINSI PERUM DAMRI TRAYEK BANDAR LAMPUNG- JAKARTA**

**OLEH**

**SEPTIAN AHMADI**

Perum Damri Bandar Lampung merupakan lembaga yang diberi wewenang oleh Pemerintah untuk pengoperasional bis Damri trayek Bandar Lampung-Jakarta. Dengan tingginya jumlah pengguna bis Damri trayek Bandar Lampung-Jakarta, namun ternyata kurang diimbangi dengan pelayanan secara maksimal dan intensif. Masalah tersebut antara lain adalah faktor masih lamanya waktu tempuh yang dibutuhkan, serta kenyamanan dan keamanan penumpang dan barang di terminal dan di dalam bis Damri trayek Bandar Lampung-Jakarta. Kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi konsumen. Untuk mengetahui kualitas pelayanan digunakan skala pengukuran berdasarkan lima dimensi *service quality*, yakni *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

Metode yang digunakan untuk memahami kualitas pelayanan adalah melakukan survei tanggapan publik terhadap pelayanan dengan membandingkan antara kepentingan mereka dan penilaian mereka terhadap kinerja. Penelitian ini merupakan penelitian survei kualitas pelayanan transportasi publik Perum Damri trayek Bandar Lampung-Jakarta yang dilakukan pada tanggal 24, 27 dan 28 Maret 2011 dengan 200 sampel penumpang dimana kuesioner dibagikan pada 100 responden untuk bis Damri kelas ac eksekutif dan 100 responden untuk bis Damri kelas ac bisnis.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penumpang bis Damri trayek Bandar Lampung-Jakarta kelas ac eksekutif sudah puas dengan pelayanan yang diberikan, tetapi terdapat dua elemen atau faktor yang menurut responden menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena belum memuaskan, yaitu keterjangkauan tarif yang ditetapkan dengan kemampuan masyarakat dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 77,80% dan kemudahan petugas untuk dihubungi bila ada masalah dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 90,09%. Kemudian pada pelayanan bis Damri trayek Bandar Lampung-Jakarta kelas ac bisnis juga sudah cukup puas, tetapi terdapat satu faktor yang menurut responden menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena belum memuaskan, yaitu kemudahan petugas untuk dihubungi bila ada masalah. Dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 67,48%.

Kemudian persentase keseluruhan variabel pada Damri kelas ac eksekutif rata-rata sudah baik sedangkan pada bis Damri kelas as bisnis rata-rata cukup. Tingkat peralihan dari pengguna kendaraan pribadi menjadi pengguna Damri masih tergolong rendah yaitu sebesar 14,60%, tetapi peralihan dari kendaraan umum menjadi pengguna Damri tergolong besar yaitu sebesar 83,89%.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan