

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kota Bandung sebagai ibu kota Provinsi Jawa Barat merupakan pusat kegiatan ekonomi, pendidikan, dan pariwisata yang terus berkembang pesat. Tingginya intensitas aktivitas tersebut berdampak langsung pada meningkatnya kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, yang pada akhirnya memicu permasalahan kemacetan lalu lintas yang semakin serius dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Asian Development Bank (ADB) tahun 2019, Kota Bandung menempati peringkat ke-14 sebagai salah satu kota termacet di Asia, bahkan melampaui Jakarta dan Surabaya (Yuniarti & Erowati, 2022). Kondisi ini terus memburuk hingga pada tahun 2024, *TomTom Traffic Index* menempatkan Bandung di posisi ke-12 kota termacet di dunia, dengan rata-rata waktu tempuh 32 menit 37 detik per 10 kilometer dan kehilangan waktu produktif warga mencapai 108 jam per tahun (TomTom, 2024). Kemacetan di Kota Bandung bukan persoalan sesaat, melainkan telah menjadi persoalan struktural yang memengaruhi keberlanjutan mobilitas harian masyarakat, dipicu oleh ketidakseimbangan antara pertumbuhan volume kendaraan dan kapasitas jaringan jalan yang tidak mampu mengimbangnya (Fadilah, Prakoso, & Maulana, 2025)

Salah satu penyebab utama kemacetan di Kota Bandung adalah ketidakseimbangan yang tajam antara pertumbuhan kendaraan pribadi dan ketersediaan transportasi publik yang memadai. Berdasarkan data terkini, jumlah kendaraan bermotor di Kota Bandung telah mencapai 1.527.139 unit, yang didominasi oleh sepeda motor sebanyak 1.083.002 unit dan mobil penumpang sebanyak 374.341 unit, sementara bus hanya berjumlah 6.051 unit (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, 2025). Tingginya proporsi kendaraan pribadi ini erat kaitannya dengan kualitas layanan transportasi publik yang belum optimal,

sehingga mendorong masyarakat untuk terus mengandalkan kendaraan pribadi sebagai moda utama perjalanan sehari-hari. Kondisi ini tercermin dari penurunan jumlah armada angkutan umum di Kota Bandung sebesar 63% dari 14.159 unit pada 2017 menjadi 5.173 unit pada 2024, yang mengindikasikan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan transportasi publik masih sangat rendah sehingga kendaraan pribadi tetap mendominasi mobilitas harian masyarakat Kota Bandung (Dinas Perhubungan Kota Bandung, 2025). Kondisi ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas transportasi publik bukan sekadar pilihan kebijakan, melainkan kebutuhan mendesak, sebab kebijakan transportasi publik yang efektif terbukti mampu meningkatkan efisiensi mobilitas masyarakat melalui pengurangan biaya perjalanan dan peningkatan produktivitas, sekaligus berkontribusi pada pengurangan kemacetan secara berkelanjutan (Istiqomah, 2025)

Menyadari besarnya dampak kemacetan dan dominasi kendaraan pribadi terhadap mobilitas masyarakat, pemerintah Indonesia telah mengamanatkan kewajiban penyelenggaraan transportasi publik yang berkualitas melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pasal 3 undang-undang tersebut menegaskan bahwa lalu lintas dan angkutan jalan diselenggarakan dengan tujuan terwujudnya pelayanan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu guna mendorong perekonomian nasional serta memajukan kesejahteraan umum. Lebih jauh, Pasal 139 secara tegas menyatakan bahwa pemerintah daerah kabupaten/kota wajib menjamin tersedianya angkutan umum dalam wilayahnya, dan pelaksanaannya diserahkan kepada badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan/atau badan hukum lain sesuai ketentuan perundang-undangan. Tidak cukup hanya tersedia, undang-undang ini juga menetapkan standar kualitas yang harus dipenuhi Pasal 137 ayat (1) mengamanatkan bahwa angkutan umum harus menjamin keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan keterjangkauan bagi masyarakat, sedangkan Pasal 138 ayat (1) mewajibkan setiap penyelenggara untuk memenuhi standar pelayanan minimal

yang mencakup keselamatan, kenyamanan, dan keandalan layanan. Dengan demikian, negara tidak hanya wajib menyediakan transportasi publik, tetapi juga bertanggung jawab memastikan layanan tersebut benar-benar berkualitas dan berpihak pada masyarakat. Dalam konteks inilah Perum DAMRI sebagai BUMN di bidang transportasi hadir sebagai wujud nyata dari amanat Pasal 139 ayat (4) tersebut, sekaligus sebagai entitas yang terikat memenuhi standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 137 dan Pasal 138 UU No. 22 Tahun 2009.

Salah satu BUMN yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan transportasi publik di Indonesia adalah Perusahaan Umum (Perum) DAMRI. Awalnya berfungsi sebagai angkutan barang antarwilayah pasca-kemerdekaan, DAMRI kini beroperasi di lebih dari 58 kota di Indonesia dengan berbagai layanan meliputi bus dalam kota, bus antarkota dalam provinsi (AKDP), pariwisata, bandara, perintis, *Buy The Service* (BTS), dan Metro Trans Jabar. Di Kota Bandung, DAMRI hadir melalui DAMRI Cabang Bandung yang berdiri sejak 22 Juni 1978 dan mengelola ragam layanan ini tidak hanya mendukung mobilitas perkotaan, tetapi juga konektivitas antardaerah, akses ke pusat kegiatan ekonomi, pendidikan, dan pemerintahan, sekaligus menjadi alternatif kendaraan pribadi untuk mengurangi kemacetan.

Kota Bandung memiliki tiga operator utama layanan bus perkotaan yang beroperasi secara berdampingan, yaitu Trans Metro Bandung (TMB), Metro Trans Jabar (MTJ), dan Perum DAMRI. Ketiganya mengemban tanggung jawab yang sama dalam melayani mobilitas warga, namun perjalanan masing-masing operator tidaklah mulus. Pasca-pandemi COVID-19, Perum DAMRI Cabang Bandung mengalami perubahan operasional yang paling signifikan, terutama dalam hal pengurangan jumlah trayek dan armada. Kondisi ini berdampak langsung pada aksesibilitas layanan, kenyamanan penumpang, serta keandalan jadwal, yang pada gilirannya semakin mengikis kepercayaan masyarakat terhadap transportasi publik. Perubahan tersebut dapat dilihat pada data trayek operasional

DAMRI Cabang Bandung, salah satunya melalui pengurangan trayek, sebagaimana pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. 1 Trayek Bus Dalam Kota Perum DAMRI Cabang Bandung

No	Trayek Bus Dalam Kota DAMRI Bandung	
	< 2021	2022 – Sekarang
1.	Elang Jatinangor (Via Tol M.Toha)	Elang Jatinangor (Via Tol M.Toha)
2.	Elang Jatinangor (Via Cibiru)	Tanjungsari-Kebon Kalapa
3.	Tanjungsari – kebon Kalapa	Cibiru - Leuwi Panjang
4.	Cibiru=Leuwi Panjang	Alun-Alun Kota Baru Parahiyan
5.	Cicaheum – Cibeureum	Leuwi Panjang – Ledeng
6.	Cicaheum – Leuwi Panjang	
7.	Ledeng – Leuwi Panjang	
8.	Dipatiukur – Leuwi Panjang	
9.	Dipatiukur – Jatinangor	
10.	Alun Alun – Kota Baru Parahiyan	
11.	Alun Alun – Ciburuy	

Sumber : Perum Damri Cabang Bandung

(Diolah Oleh Peneliti, 2025)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, terdapat perubahan signifikan pada struktur trayek bus dalam kota Perum DAMRI Cabang Bandung sebelum dan setelah pandemi COVID-19. Sebelum tahun 2021, DAMRI mengoperasikan 11 trayek yang menjangkau berbagai titik strategis di dalam kota dan sekitarnya. Namun, mulai tahun 2022 hingga saat ini, jumlah trayek menyusut menjadi hanya 5 trayek aktif. Penyesuaian trayek tersebut berpotensi memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan mendorong loyalitas serta niat untuk kembali menggunakan layanan transportasi public (Fadhillah & Amalia, 2021)

Perubahan trayek DAMRI Cabang Bandung mencerminkan dampak ekonomi pandemi terhadap operasional transportasi publik sekaligus menimbulkan konsekuensi pada kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna, yang menjadi perhatian penting dalam perbaikan layanan ke depan. Fenomena ini tidak hanya

berdampak pada struktur operasional, tetapi juga terlihat pada jumlah penumpang yang menurun setiap tahunnya. Data tiga tahun terakhir menunjukkan penurunan signifikan di seluruh trayek, yang menandakan bahwa pengurangan dan penyesuaian trayek merupakan respons terhadap menurunnya permintaan masyarakat. Penurunan ini berdampak pada efisiensi operasional DAMRI sekaligus memengaruhi aksesibilitas dan pengalaman pengguna, sebagaimana terlihat dari data jumlah penumpang bus dalam kota DAMRI Bandung pada 2023 hingga 2025.

Tabel 1.2 Penumpang Bus Dalam Kota Perum DAMRI Cabang Bandung

No	Trayek Bis Dalam Kota DAMRI Bandung	2023	2024	Nov/2025
1.	Elang Jatinangor (Via Tol M.Toha)	152.694	102.249	70.784
2.	Tanjungsari – Kebon Kalapa	271.733	239.999	186.638
3.	Cibiru - Leuwi Panjang	500.314	460.581	355.702
4.	Alun Alun – Kota Baru Parahiangan	673.500	81.929	62.899
5.	Leuwi Panjang – Ledeng	9.348	44.270	36.423
	TOTAL	1.607.589	929.028	712.446

Sumber : Perum DAMRI Cabang Bandung

(Diolah Oleh Peneliti, 2025)

Berdasarkan data diatas, terlihat penurunan jumlah penumpang pada bus dalam kota DAMRI Cabang Bandung pada lima trayek yang masih beroperasi dari tahun 2023 hingga 2025. Total penumpang turun dari 1.607.589 penumpang pada 2023 menjadi 712.446 penumpang pada 2025, atau sekitar **55,7%**. Penurunan paling drastis terjadi pada trayek Alun Alun – Kota Baru Parahiangan, dari 673.500 menjadi 62.899 penumpang (**90,7%**), diikuti trayek Elang Jatinangor (Via Tol M.Toha) yang turun sekitar 53,6%. Trayek Tanjungsari – Kebon Kalapa dan Cibiru – Leuwi Panjang mengalami penurunan masing-masing sekitar **31,3%** dan 28,9%, sementara trayek Leuwi Panjang – Ledeng mengalami kenaikan sekitar 289%, meskipun jumlah absolutnya relatif kecil. Data ini memperlihatkan bahwa pengurangan trayek merupakan respons langsung terhadap penurunan

permintaan penumpang pascapandemi, sekaligus menunjukkan adanya konsentrasi permintaan di beberapa jalur tertentu.

Penurunan jumlah penumpang yang signifikan ini memerlukan penyesuaian jumlah armada agar kapasitas layanan tetap seimbang dengan permintaan. Sebagai tindak lanjut, DAMRI menyesuaikan jumlah unit armada pada masing-masing trayek, sebagaimana terlihat pada data berikut:

Tabel 1.3 Armada Trayek Bus Dalam Kota Perum DAMRI Cabang Bandung

No	Trayek	Jumlah Armada	
		2024	2025
1.	Elang Jatinangor (Via Tol M.Toha)	6	4
2.	Tanjungsari – Kebon Kalapa	7	6
3.	Cibiru - Leuwi Panjang	11	8
4.	Alun Alun – Kota Baru Parahiang	5	5
5.	Leuwi Panjang – Ledeng	2	2
	TOTAL	31	25

Sumber : Perum DAMRI Cabang Bandung, 2025

(Diolah Oleh Peneliti, 2025)

Berdasarkan Tabel 1.3, jumlah armada DAMRI Cabang Bandung mengalami penurunan dari 31 unit pada tahun 2024 menjadi 25 unit pada tahun 2025. Pengurangan armada terutama terjadi pada trayek dengan penurunan jumlah penumpang, seperti trayek Elang–Jatinangor (Via Tol M. Toha) yang berkurang dari 6 menjadi 4 unit serta trayek Cibiru–Leuwi Panjang yang turun dari 11 menjadi 8 unit. Kebijakan ini dilakukan sebagai upaya menjaga efisiensi operasional melalui penyesuaian kapasitas layanan dengan tingkat permintaan penumpang, sehingga biaya operasional dapat dikendalikan tanpa mengurangi efektivitas pelayanan. Penyesuaian tersebut juga mempertimbangkan tingkat hunian kendaraan (*load factor*) agar kapasitas layanan tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta menghindari kelebihan maupun kekurangan armada

yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan (Jannah, Ofrial, Karami, & Herianto, 2023)

Meskipun demikian, pengurangan armada tetap memiliki konsekuensi terhadap kualitas pelayanan apabila tidak diimbangi dengan perencanaan yang tepat. Ketika terjadi lonjakan jumlah penumpang secara tiba-tiba, jumlah armada yang terbatas berpotensi menyebabkan meningkatnya waktu tunggu, kapasitas bus yang tidak mencukupi, hingga adanya penumpang yang tidak terlayani. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa selain jumlah armada, kondisi fisik kendaraan yang tetap beroperasi juga menjadi aspek penting dalam menjaga kualitas pelayanan DAMRI, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Kondisi Kursi Bus DAMRI Tanjungsari – Kebon Kalapa

Sumber : Bus Damri Trayek Tanjungsari – Kebon Kalapa, 2025

Kondisi yang terlihat pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa fasilitas interior bus pada trayek Tanjungsari–Kebon Kalapa belum memenuhi standar kenyamanan yang seharusnya diberikan oleh layanan transportasi publik. Beberapa kursi tampak mengalami kerusakan seperti bantalan yang sobek atau sandaran yang tidak lagi kokoh, sehingga mengurangi kenyamanan penumpang selama perjalanan. Kebersihan kabin juga terlihat kurang terjaga, ditandai dengan lantai yang kotor, debu yang menempel pada bagian dinding dan jendela, serta penataan interior yang tidak rapi. Minimnya kelengkapan pendukung seperti pegangan tangan, papan informasi rute, maupun tempat sampah kecil semakin menegaskan bahwa pemeliharaan rutin belum dilaksanakan secara optimal. Kondisi fisik yang kurang layak tersebut menjadi indikator awal rendahnya perhatian terhadap aspek pelayanan yang bisa dirasakan langsung oleh penumpang.

Kondisi fisik armada dan fasilitas penunjang juga menjadi perhatian. Hasil pengamatan lapangan menunjukkan bahwa beberapa bus pada trayek Tanjungsari–Kebon Kalapa mengalami kebocoran saat hujan, serta masih terdapat armada yang belum dilengkapi pemecah kaca darurat dan alat pemadam api ringan (APAR). Informasi layanan publik, seperti ketersediaan *call center* atau media pengaduan, juga belum terlihat secara memadai, sehingga menyulitkan penumpang dalam menyampaikan keluhan atau memperoleh bantuan. Kondisi tersebut berdampak langsung terhadap kenyamanan, keselamatan, dan persepsi kualitas pelayanan DAMRI Cabang Bandung,

Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan DAMRI, terutama ketika pengguna mulai membandingkannya dengan moda transportasi lain yang menawarkan fasilitas lebih baik. Jika pemeliharaan armada tidak segera ditingkatkan, risiko berkurangnya minat masyarakat untuk menggunakan layanan bus ini akan semakin besar, sehingga berdampak langsung pada citra institusi dan keberlanjutan layanan ke depannya.

Tabel 1.4 Jadwal Resmi Bus Dalam Kota Perum DAMRI Cabang Bandung

Trayek	Arah Perjalanan	Keberangkatan Awal	Keberangkatan Akhir	Headway
Tanjungsari – Kebon Kalapa	Tanjungsari → Kebon Kalapa	05.00 WIB	15.00 WIB	±30 - 60 menit
	Kebon Kalapa → Tanjungsari	07.00 WIB	17.00 WIB	±30 - 60 menit
Elang – Jatinangor (Via Tol)	Elang → Jatinangor	06.00 WIB	15.15 WIB	±90 menit
	Jatinangor → Elang	06.00 WIB	15.15 WIB	±90 menit
Cibiru – Leuwi Panjang	Cibiru → Leuwi Panjang	05.20 WIB	15.20 WIB	±20 menit
	Leuwi Panjang → Cibiru	07.20 WIB	17.20 WIB	±20 menit
Alun-alun – Kota Baru Parahyangan	Alun-alun → Kota Baru Parahyangan	06.00 WIB	10.00 WIB	Tidak Tersedia
	Kota Baru Parahyangan → Alun-alun	06.00 WIB	10.00 WIB	Tidak Tersedia
Leuwi Panjang – Ledeng	Leuwi Panjang → Ledeng	07.00 WIB	13.00 WIB	> 120 menit
	Ledeng → Leuwi Panjang	08.10 WIB	14.20 WIB	> 120 menit

Sumber : Jadwal operasional bus DAMRI diambil dari laman *Schedule – DAMRI Bandung* (<https://www.damribandung.com/schedule>, diakses pada 25 Desember 2025)

Diolah Oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1.4, terdapat variasi interval keberangkatan (headway) yang cukup signifikan antar trayek. Trayek Cibiru – Leuwi Panjang memiliki headway yang relatif pendek yakni sekitar 20 menit, sementara trayek Elang – Jatinangor (Via Tol) dan Leuwi Panjang – Ledeng menunjukkan interval keberangkatan yang jauh lebih panjang, masing-masing sekitar 90 menit dan lebih dari 120 menit. Pada trayek Alun-alun – Kota Baru Parahyangan, informasi headway bahkan tidak tersedia secara resmi, yang berpotensi menimbulkan ketidakpastian bagi pengguna dalam memperkirakan waktu tunggu. Lebih lanjut, hasil pengamatan awal di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan jadwal operasional tidak selalu sepenuhnya sesuai dengan jadwal resmi yang ditetapkan, khususnya pada trayek Tanjungsari – Kebon Kalapa. Ketidaksesuaian antara jadwal resmi dan realisasi di lapangan ini membuat penumpang sulit mengandalkan bus DAMRI sebagai moda transportasi yang bisa diprediksi kedatangannya.

Berbagai permasalahan yang telah diuraikan di atas, mulai dari pengurangan trayek dan armada, kondisi fisik armada yang kurang memadai, hingga ketidakpastian jadwal keberangkatan, menggambarkan bahwa layanan Bus Dalam Kota Perum DAMRI Cabang Bandung belum berjalan sebagaimana yang seharusnya dirasakan oleh masyarakat pengguna. Padahal DAMRI sebagai satu-satunya operator bus kota yang masih bertahan hingga saat ini memikul tanggung jawab besar dalam menjaga mobilitas warga Bandung yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Kondisi inilah yang mendorong peneliti untuk mengkaji lebih dalam bagaimana sesungguhnya layanan Bus Dalam Kota Perum DAMRI Cabang Bandung berjalan, sehingga penelitian ini mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bus Dalam Kota Perum DAMRI Cabang Bandung”**.

B. Identifikasi Masalah

Merujuk pada uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang penelitian, dapat diidentifikasi sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan

penyelenggaraan layanan transportasi publik bus perkotaan oleh Perum DAMRI Cabang Bandung, antara lain sebagai berikut:

1. Penurunan armada dan penyusutan trayek operasional DAMRI yang berdampak pada rendahnya aksesibilitas dan keterjangkauan layanan transportasi publik bagi masyarakat.
2. Kondisi fisik armada dan fasilitas penunjang yang belum sepenuhnya memenuhi standar kenyamanan dan keselamatan penumpang.
3. Ketidakpastian jadwal keberangkatan serta keterlambatan layanan, khususnya pada jam sibuk, yang menurunkan keandalan pelayanan DAMRI.

C. Rumusan Masalah

Berlandaskan pada latar belakang serta identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana bukti fisik (*Tangibles*) armada dan fasilitas pendukung DAMRI Bandung dalam mendukung kenyamanan pengguna?
2. Bagaimana keandalan (*Reliability*) pelayanan terkait ketepatan waktu dan konsistensi jadwal?
3. Bagaimana daya tanggap (*Responsiveness*) pihak DAMRI dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan penumpang?
4. Bagaimana jaminan (*Assurance*) keselamatan, keamanan, dan profesionalitas petugas?
5. Bagaimana empati (*Empathy*) pegawai DAMRI dalam memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan penumpang?

D. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan di atas, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan bukti fisik (*Tangibles*) dalam pelayanan Bus Dalam Kota Perum DAMRI Cabang Bandung, yang

meliputi kondisi armada, fasilitas pendukung, serta kebersihan dan kenyamanan bus bagi pengguna jasa.

2. Mengetahui dan mendeskripsikan keandalan (*Reliability*) pelayanan Bus Dalam Kota Perum DAMRI Cabang Bandung dalam hal ketepatan waktu keberangkatan, konsistensi jadwal, serta pemenuhan janji layanan kepada penumpang.
3. Mengetahui dan mendeskripsikan daya tanggap (*Responsiveness*) pegawai dan pihak pengelola Bus Dalam Kota DAMRI Bandung dalam merespons kebutuhan, keluhan, dan permintaan informasi dari masyarakat pengguna transportasi publik.
4. Mengetahui dan mendeskripsikan jaminan (*Assurance*) yang diberikan Bus Dalam Kota Perum DAMRI Cabang Bandung terhadap keselamatan, keamanan, serta profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan.
5. Mengetahui dan mendeskripsikan empati (*Empathy*) yang ditunjukkan oleh pegawai Bus Dalam Kota DAMRI Bandung dalam memahami dan memperhatikan kebutuhan, kenyamanan, serta pengalaman pengguna jasa transportasi publik.

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Penulis meyakini bahwa penelitian ini mampu memberikan kontribusi nyata serta dampak yang positif bagi berbagai pihak yang memiliki kepentingan terhadap permasalahan yang dikaji. Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoretis

Dengan menitikberatkan pada aspek mutu layanan publik, penulis berharap agar temuan dalam penelitian ini dapat memperkaya khazanah keilmuan dalam disiplin Ilmu Administrasi Publik, terutama yang menyangkut penerapan teori kualitas pelayanan SERVQUAL di lingkup sektor transportasi publik. Di samping itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi para peneliti

berikutnya yang hendak mengkaji topik sejenis, sekaligus memperdalam pemahaman mengenai implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dalam Trayek.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Pelaksanaan penelitian ini menjadi wadah bagi penulis untuk memperluas cakrawala pengetahuan, memperdalam pemahaman, serta memperoleh pengalaman ilmiah di bidang Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan tata kelola pelayanan transportasi publik. Selain itu, penelitian ini sekaligus merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

b. Bagi instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menghadirkan masukan yang konstruktif serta data empiris yang berguna bagi Perusahaan Umum (Perum) DAMRI Cabang Bandung dalam upaya mengevaluasi dan meningkatkan standar pelayanan transportasi publik yang diberikan kepada masyarakat. Lebih dari itu, penelitian ini diharapkan membantu pihak manajemen DAMRI dalam memetakan hambatan operasional, memahami persepsi para pengguna jasa, serta merumuskan langkah-langkah strategis yang tepat guna meningkatkan mutu layanan agar lebih efektif, efisien, dan senantiasa berorientasi pada kepuasan masyarakat.

c. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi sekaligus bahan refleksi mengenai betapa pentingnya keterlibatan aktif masyarakat dalam mendorong perbaikan layanan transportasi publik. Dengan

tumbuhnya kesadaran kolektif dan partisipasi nyata dari para pengguna layanan, diharapkan terjalin hubungan yang lebih harmonis antara penyelenggara layanan dan masyarakat selaku penerima manfaat, sehingga kualitas pelayanan publik di sektor transportasi Kota Bandung dapat terus berkembang ke arah yang lebih baik.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir berfungsi sebagai landasan konseptual yang disusun secara sistematis untuk menjelaskan keterkaitan antara konsep, teori, dan fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, fokus kajian diarahkan pada kualitas pelayanan transportasi publik PERUM Damri Bandung. Hal tersebut didasarkan pada pentingnya peran transportasi publik dalam menunjang mobilitas masyarakat perkotaan serta mendukung terwujudnya sistem transportasi yang aman, nyaman, tertib, dan berkelanjutan. Sebagai badan usaha milik negara yang menyelenggarakan layanan transportasi publik, PERUM DAMRI Bandung memiliki tanggung jawab untuk menghadirkan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan publik, baik ditinjau dari operasional maupun pengalaman pengguna jasa. Kondisi tersebut sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum, yang menegaskan pentingnya pemenuhan unsur keamanan, keselamatan, keteraturan, keterjangkauan, dan kenyamanan bagi pengguna layanan.

Secara konseptual, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dengan pendekatan SERVQUAL sebagai kerangka utama penelitian ini karena dinilai paling relevan dalam mengkaji pelayanan transportasi publik, khususnya angkutan bus perkotaan. Model SERVQUAL dipilih karena mampu menggambarkan kualitas pelayanan dari sudut pandang pengguna jasa melalui indikator yang bersifat operasional, terukur, dan aplikatif. Dalam penelitian ini,

teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang di kemukakan oleh Zeithaml dkk, (1990) dalam Hardiansyah (2018) digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan secara lebih sistematis dan terarah. Adapun penilaian kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk, (1990) dalam Hardiansyah (2018) difokuskan pada lima dimensi utama yakni :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini menjadi indikator yang pertama kali dipersepsikan pengguna karena bersifat kasatmata. Indikatornya mencakup kondisi armada bus, kondisi sarana dan fasilitas pelaynan, serta penampilan petugas.

2. Keandalan (*Reliability*)

Indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini adalah ketepatan waktu pelaynan, dan Keandalan armada dalam beroperasi

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini adalah Respon petugas terhadap kebutuhan penumpang, dan Respon petugas terhadap keluhan atau kendala pelayanan

4. Jaminan (*Assurance*)

Indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini diantaranya, Jaminan keselamatan selama perjalanan dan Profesionalisme supir dan petugas

5. Empati (*Empathy*)

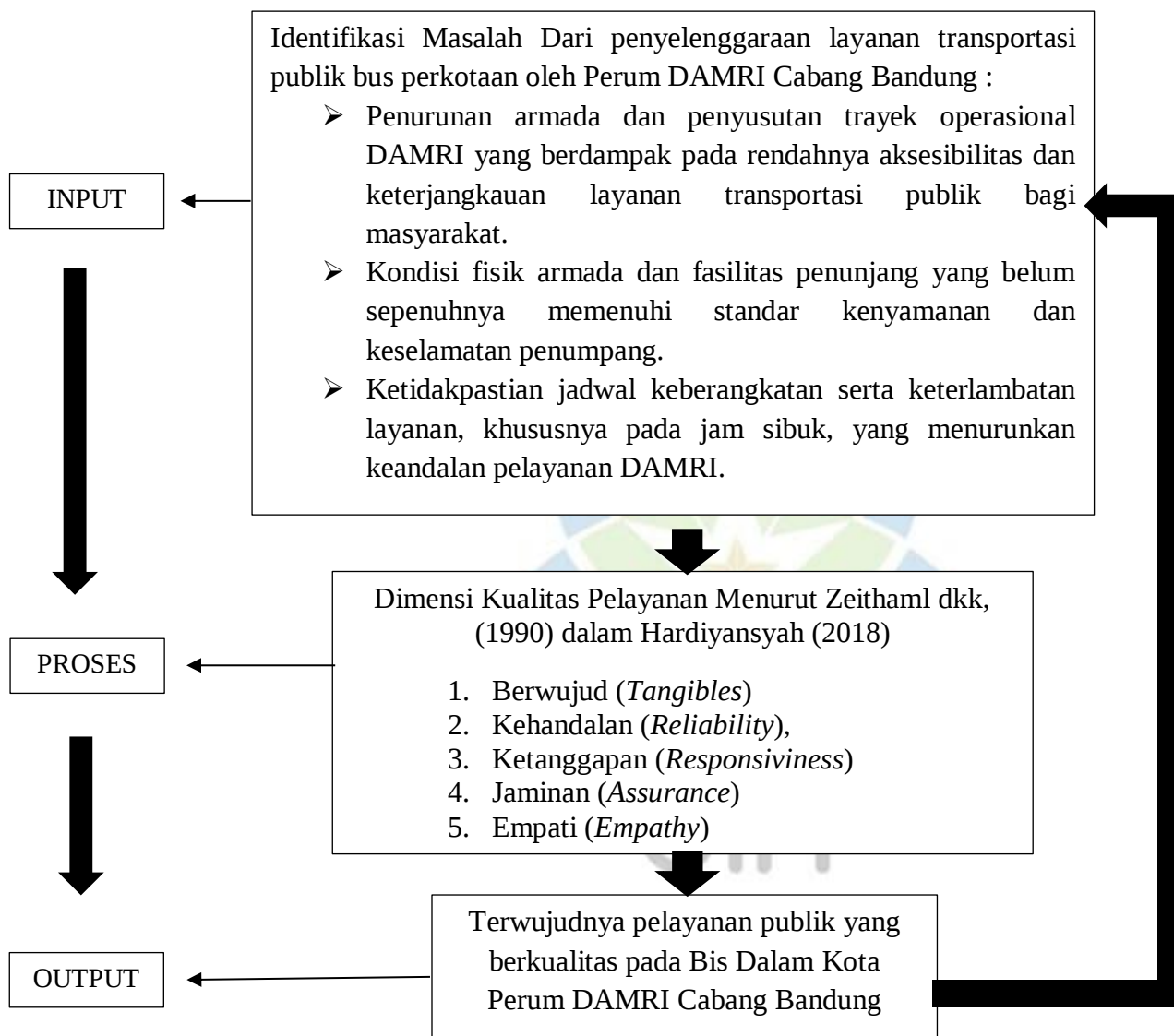
Indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini adalah, Keramahan dan kesopanan petugas, dan Kepedulian Terhadap penumpang

Pendekatan SERVQUAL dalam penelitian ini memungkinkan adanya keterkaitan antara kerangka teoritis dengan kondisi empiris yang terjadi di lapangan. Hal ini tercermin dari berbagai fenomena yang muncul seperti, pengurangan jumlah trayek dan armada pasca pandemi, ketidakpastian jadwal oprasional, kondisi armada dan fasilitas pendukung yang berimbas pada kenyamanan penumpang. Fenomena tersebut kemudian dijadikan indikator yang

merepresentasikan kualitas pelayanan transportasi publik PERUM DAMRI Bandung berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

Melalui penyusunan kerangka pemikiran yang terstruktur dan sistematis, penelitian ini diharapkan mampu menjaga konsistensi serta keteraturan alur analisis mulai dari tahap penghimpunan data hingga pada proses pengambilan kesimpulan. Dengan demikian, penelitian ini tidak semata-mata berfokus pada evaluasi aspek operasional Perum DAMRI, melainkan juga berupaya memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap pengalaman dan kebutuhan para pengguna jasa. Lebih lanjut, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan landasan dalam merumuskan rekomendasi yang bersifat konstruktif dan aplikatif guna mendorong peningkatan mutu layanan transportasi publik, khususnya di wilayah Kota Bandung





Gambar 1.2 Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025