

ABSTRAK

**Denis Hidayat: “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Perumahan Umum
“PERUM” Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia “DAMRI” Kota
Bandung Tahun 2017”**

Pelayanan dalam bentuk jasa yang diberikan oleh pemerintah diantaranya penyediaan alat transportasi yang maksimal, sehingga memuaskan masyarakat. Pelayanan ini dilakukan oleh hampir setiap Kabupaten/Kota dalam penyediaan alat transportasi tersebut termasuk pemerintah Kota Bandung yang merupakan kota metropolitan ke dua setelah Jakarta. Damri sebagai Perusahaan Jasa milik pemerintah berbentuk Bis Kota, diharapkan dapat mendukung kebijakan pemerintah dalam membangun perekonomian daerah. Selain itu Damri diharapkan dapat menanggulangi kemacetan dengan menyerap pengguna transportasi pribadi ke transportasi umum.

Tujuan yang dilakukan oleh peneliti ini adalah Untuk mengetahui upaya Perum Damri Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi Perum Damri Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan publik. Penulis menggunakan teori Menurut Zeithaml dan Bitner dalam buku Fandy Tjiptono (2002:70) indikator atau dimensi pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah Bukti Langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara pada pegawai perum Damri Kota Bandung dan masyarakat berjumlah 9 responden dan studi pustaka. Teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi untuk mengolah baik itu data, wawancara dan observasi.

Hal yang paling berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Perum DAMRI Kota Bandung yakni bukti fisik dan kemampuan pegawai sudah cukup baik, daya tanggap, empati dan jaminan sudah cukup baik akan tetapi masih perlu adanya evaluasi dan pengawasan.

Kata Kunci : Pelayanan Jasa, Kualitas Pelayanan, Bukti Langsung

ABSTRACT

Denis Hidayat: "Improving the quality of public service Perum Damri Bandung in 2017"

Services in the form of services provided by the Government such as the provision of maximum transportation equipment, thus satisfying the community. This service is done by almost every Regency/city in the provision of transportation tools including the government of Bandung city which is the second metropolitan city after Jakarta. Damri as a government-owned city bus service company, is expected to support government policy in building the regional economy. In addition, DAMRI is expected to overcome congestion by absorbing users of private transportation to public transport.

The purpose of this researcher is to know the efforts of Perum Damri Bandung in improving the quality of public services and to know the obstacles faced by Perum Damri Bandung in improving public services.

The authors use the theory according to Zeithaml and Bitner in the book Fandy Tjiptono (2002:70) indicators or dimensions of service in order to improve the quality of service is direct evidence, reliability, responsiveness, response power, that is the desire of the staffs to assist the customers and provide services with responsiveness, assurance, empathy.

Methods of research using qualitative methods with a descriptive approach. The data collection technique used is an interview in Damri Bandung City officers and the community amounted to 9 respondents and a library study. Data collection techniques use Triangulation to process both data, interviews and observations.

The most important thing in improving the quality of public service Perum DAMRI Bandung City is physical evidence and ability of employees is good enough, responsiveness, empathy and guarantee is good enough but still need evaluation and supervision.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Keywords: Service, Service Quality, Direct Proof