BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Transparansi Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Transparansi dapat juga dikatakan sebagai layanan yang bebas dari sesuatu hal yang ditutup-tutupi, dari berbagai aspek layanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada para pelanggan, transparansi merupakan suatu bentuk kejujuran dari penyedia layanan untuk menarik kepercayaan dari para pelanggan. Dengan menerapkan transparansi diharapkan penyedia layanan dapat menarik pelanggan dengan sebanyak-banyaknya sehingga dapat memperoleh profit atau keuntungan yang besar bagi perusahaannya, dengan banyaknya pelanggan dan keuntungan yang didapat akan sangat baik bagi perjalanan perusahaan tersebut untuk bersaing di masa mendatang dimana para pesaing akan semakin tumbuh dan mempunyai inovasi berbeda, dengan adanya transparasi maka keuntungan dalam menarik pelanggan akan sangat besar, karena transparasi merupakan bentuk kejujuran, dan pelanggan cenderung lebih menghargai penyedia layanan yang mampu bersikap jujur.

Transparasi dalam pelayanan angkutan umum bus Damri oleh Perusahaan Umum (Perum) Damri dinilai peneliti masih mempunyai beberapa aspek yang harus segera dibenahi dikarenakan ada hal-hal mengenai keterbukaan, peraturan dan kemudahan yang ditetapkan oleh Perum Damri yang tidak dapat dimengerti dan tidak terbuka kepada masyarakat. Transparansi yang dimaksudkan peneliti dalam pelayanan yang dilakukan Perum Damri berupa anggaran, pendapatan, laba, rugi, tarif, dan kesesuaian tarif dengan tempat tujuan penumpang.

Seperti yang kita ketahui bahwa Perum Damri merupakan Perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi, baik itu transportasi untuk angkutan umum ataupun barang. Peneliti sendiri dalam penelitian ini memfokuskan dalam pelayanan Perum Damri melalui jasa angkutan bus Damri yang beroperasi di Kota Bandung dan sekitarnya. Pada umumnya hanya sedikit transparasi mengenai anggaran, pendapatan, laba, rugi, tarif, dan kesesuaian tarif dengan tempat tujuan penumpang dari Perum Damri yang diketahui oleh masyarakat.

Mengenai anggaran yang di berikan oleh Pemerintah yang didapatkan oleh Perum Damri masyarakat tidak mengerti sama sekali bagaimana Perum Damri mendapatkan modalnya untuk mengoperasikannya, pendapatan untung dan rugi yang didapat Perum Damri dari hasil pengoperasian jasa angkutan juga tidak secara transparan di sosialisasikan kepada masyarakat, dengan melihat fakta banyaknya bus Damri yang rusak dan tidak memenuhi standard yang tetap dipaksakan beroperasi, tentu hal ini menjadi pertanyaan untuk apa anggaran dan keuntungan dipergunakan, tentu masyarakat juga ingin mengetahuinya. Akan tetapi yang paling penting dari semua itu adalah tidak adanya transparasi mengenai biaya angkutan bus Damri kepada masyarakat. Tarif yang ditetapkan oleh Perum Damri antara satu jalur tujuan dan jalur tujuan lainnya berbeda dan tidak adanya kesamaan biaya yang membuat masyarakat kerap diperlakukan tidak adil, belum lagi jika dikaitkan dengan kualitas bus yang tidak layak jalan, yang menurut peneliti masih banyak yang dioperasikan yang dapat mempengaruhi kenyamanan baik itu penumpang ataupun pengguna kendaraan lain yang

terganggu oleh asap bus Damri yang hitam pekat dan badan bus yang besar yang menghambat lalu lintas.

4.1.1 Keterbukaan Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Keterbukaan merupakan salah bentuk utama dari transparasi, keterbukaan dapat juga dikatakan sebagai nilai kejujuran yang dilakukan oleh penyedia layanan, apabila penyedia layanan mampu untuk terbuka terhadap produk yang ditawarkan tentu kepercayaan pelanggan akan mudah didapatkan, tetapi sebaliknya jika tidak mampu bersikap terbuka dan berterus terang, tentu pelanggan akan kecewa dan mungkin akan berpaling ke penyedia jasa lainnya yang mempunyai fokus yang sama.

Dalam hal keterbukaan ini, peneliti merasa bahwa Perum Damri masih belum mampu untuk bersikap terbuka kepada masyarakat mengenai perbedaan tarif yang tidak sama diantara rute-rute bus yang memiliki tarif yang berbeda, meski pada umumnya masyarakat mengetahui penetapan tarif yang biasa mereka gunakan, akan tetapi kebanyakan masyarakat tidak mengetahui berapa tarif bus di rute lainnya, sebagai contoh masyarakat yang sering menggunakan bus non AC dengan rute Dipatiukur-Leuwi Panjang tidak mengetahui berapa tarif yang ditetapkan di rute Elang-Cibiru. Keterbukaan mengenai jumlah armada bus yang kurang disosialisasikan, pengadaan bus rusak yang masih beroperasi, hingga kurang dikomunikasikannya anggaran dan pendapatan Perum Damri kepada masyarakat.

Kurangnya transparansi mengenai hal-hal diatas, banyak masyarakat pengguna bus Damri yang tidak mengetahui sebagian hal-hal yang dipaparkan peneliti. Perum Damri dalam menyediakan layananannya menggunakan dua bus yaitu AC dan non AC, kebanyakan masyarakat tidak mengetahui berapa tarif antara bus AC dan non AC.

Peneliti melakukan observasi dengan mendatangi langsung kantor Perum Damri Kota Bandung dan meminta kejelasan mengenai tarif angkutan dan kualitas bus yang bisa didapatkan oleh pengguna jasa transportasi bus Damri.Menurut klaim Perum Damri, tarif yang mereka tetapkan lebih murah jika dibandingkan dengan jasa angkutan umum lainnya, penetapan tarif juga disesuaikan dengan lokasi-lokasi tujuan yang dikenakan tarif yang tidak merata. Diantara banyaknya jalur bus yang dilalui di Kota Bandung yang dikenakan tarif yang berbeda-beda.

Mengenai sikap keterbukaan, Perum Damri sudah melakukan sosialisasi semaksimal mungkin dengan cara melalui media radio, lingkungan tempat penaikan dan pemberhentian penumpang, dan didalam bus sendiri, bahwa tarif angkutan Bus Damri lebih murah dibadingkan dengan jasa angkutan lain.Namun yang terjadi dilapangan, tidak semua warga Kota Bandung mengetahui tentang jenis-jenis layanan yang ditetapkan oleh Perum Damri dan mengenai tarif yang dipatok sebagai upah penyedia jasa layanan bus Damri, meskipun sosialiasi telah dilakukan, dengan ruang sosialisasi yang sempit akan sulit bagi Perum Damri untuk menarik minat masyarakat untuk menggunakan bus Damri jika jasa yang ditawarkan tidak mampu memunculkan kelebihan-kelebihannya.

Dengan sosialisasi yang menginformasikan bahwa menggunakan jasa layanan Bus Damri lebih murah dibandingkan dengan angkutan umum lainnya, namun Perum Damri tidak menyertakan perbedaan tarif antar tujuan sehingga masyarakat pada umumnya tidak mengetahui bahwa tarif yang ditetapkan ditiap jalur berbeda-beda, penerapan tarif yang berbeda juga banyak dikeluhkan oleh masyarakat, terkadang masyarakat juga melakukan komplain kepada sopir bus dan kondekturnya kenapa mereka membayar lebih mahal dibandingkan dengan Bus Damri di jalur lain.

Perum Damri beralasan, penerapan tarif yang berbeda tersebut dipertimbangkan dengan letak geografis dan tingkat perekonomian masyarakat yang dilalui oleh jalur bus, mereka mengatakan bahwa bus yang beroperasi di Kota tentu dikenakan tarif yang lebih tinggi dibandingkan dengan bus yang beroperasi dijalur pinggiran kota. Akan tetapi masyarakat tidak akan mengerti jika Perum Damri sendiri tidak melakukan sosialisasi dan melenjelaskan alasan diterapkannya tarif yang berbeda di tiap jalur. Dalam website resmi Perum Damri sendiri tidak dijelaskan tarif-tarif angkutan bus Damri yang beroperasi di Kota Bandung, dan tidak secara terbuka kepada masyarakat, didalamnya hanya memuat produk-produk layanan tanpa disertai detail yang dibutuhkan masyarakat.

Perlu adanya sosialisasi yang baik, jelas, dan terarah yang harus dilakukan oleh penyedia layanan agar dapat menarik minat dan kepercayaan pelanggan, dalam hal ini sosialisasi yang dilakukan Perum Damri tidak jelas dan menggambarkan pelayanan secara umum saja tanpa memperhatikan keadilan yang didapatkan pelanggan. Selain keterbukaan masalah tarif angkutan, Perum Damri

juga tidak secara terbuka melakukan komunikasi kepada masyarakat mengenai banyaknya bus yang kadang mogok saat mengangkut penumpang, kualitas bus mulai dari tempat duduk yang tidak nyaman dan asap kendaraan yang hitam pekat.

Masyarakat tentu menginginkan bus yang lebih baik. Dan masyarakat tentu ingin tahu mengapa kualitas bus yang tidak layak masih saja digunakan untuk memperoleh keuntungan. Maka dari itu keterbukaan dalam pelayanan diperlukan dan rincian dari pelayanan perlu disosialisasikan supaya pelanggan tidak salah faham jika diperlakukan dengan pelanggan lain, pelanggan tentu menginginkan kesetaraan pelayanan, fasilitas, biaya, dan perlakuan yang sama dari penyedia layanan.

Peneliti mengasumsikan bahwa proses keterbukaan yang ditetapkan oleh Perum Damri masih belum maksimal diterapkan oleh Perum Damri, meski memang ada proses sosialisasi mengenai keterbukaan tarif, tapi proses sosialisasinya tidak mencakup keseluruhan pelayanan dan hanya bagian tertentu saja sehingga menurut peneliti keterbukaan yang diterapkan oleh Perum Damri masih kurang maksimal dilakukan dan diperlukan sosialisasi mengenai beberapa aspek pelayanan secara detail kepada masyarakat.

4.1.2 Prosedur Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Prosedur pelayanan merupakan suatu kebijakan yang diterapkan oleh penyedia layanan bagi para pelanggannya, prosedur pelayanan merupakan tata cara bagi para pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkannya,

prosedur pelayanan dari tiap penyedia layanan berbeda-beda, ada yang mudah, ada juga penyedia layanan yang menerapkan prosedur pelayanan dengan cara berbelit-belit tergantung dari jenis layanan yang disediakan oleh penyedia layanan yang menjual produknya, baik itu pemerintah maupun swasta.

Prosedur pelayanan yang diterapkan oleh Perum Damri kepada masyarakat yang ingin menggunakan jasa layanan bus Damri menurut pengamatan peneliti tidaklah rumit, karena tidak ada aturan khusus bagi penumpang untuk menggunakan jasa angkutan bus Damri. Akan tetapi kebijakan Perum Damri mengenai jalur tujuan bus Damri, tempat naik dan tempat pemberhantian yang telah diatur membuat masyarakat tidak leluasa untuk naik dan berhenti menggunakan bus Damri, contohnya seperti jika peneliti ingin naik Bus jalur Dipatiukur-Leuwi Panjang, yang melewati jalan Otto Iskandardinata (Otista), akan tetapi tujuan penliti adalah Jalan BKR, yang berada di dekat Jalan Otista, tetapi agak lumayan juga jika ditempuh dengan berjalan kaki, maka peneliti mau tidak mau harus turun di Jalan Otista atau di Terminal Leuwi Panjang dan harus berjalan kaki atau naik ojeg ke Jalan BKR.

Sebuah perumpamaan yang dipaparkan oleh peneliti, dimaksudkan bahwa para penumpang tidak leluasa untuk turun ditempat tujuan yang diinginkan. Prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Perum Damri sendiri sebenarnya hampir sama dengan Angkuta Kota (Angkot) akan tetapi perbedaannya hanya diatur tempat naik dan tempat pemberhentiannya yang menurut penliti agak sedikit kurang praktis bagi para penumpang yang ingin menggunakan jasa angkutan bus Damri, akan tetapi meskipun begitu penetapan prosedur yang dilakukan oleh

Perum Damri merupakan prosedur yang telah disesuaikan dengan kebijakan Pemerintah dan mempunyai keuntungan tersendiri.

Sedangkan untuk prosedur bagi para aparaturnya sendiri Perum Damri mempunyai kebijakan tersendiri, untuk aparatur Perum Damri menetapkan prosedur kepada aparaturnya agar dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat menggunakan seragam yang telah ditentukan berupa kemeja khusus dari Perum Damri Indonesia, baik itu aparatur yang bertugas di kantor, lapangan, ataupun supir bus sendiri. Pemakaian kemeja ini bagi aparatur yang bertugas di lapangan wajib hukumnya dan dipakai setiap hari senin sampai dengan jumat mulai dari jam 08.00 WIB sampai jam 17.00 WIB, hal ini dilakukan agar antara aparatur resmi dan preman dapat dibedakan, soalnya setiap tempat pemberhentian dan tempat naiknya penumpang, kerap kali ada aksi premanisme yang mencarikan penumpang dengan imbalan uang yang diluar kewenangan Perum Damri.

Bagi aparatur yang bertugas di kantor mempunyai prosedur yang berbeda dalam hal pakaian, setiap hari jumat aparatur diperbolehkan memakai baju batik, dan setiap hari senin, selasa, rabu, dan kamis diwajibkan memakai seragam resmi Damri. Akan tetapi banyak aparatur dikantor yang setiap hari memakai kemeja biasa dan batik tanpa memakai seragam. Tentu hal ini sangat bertentangan dengan peraturan yang telah ditetapkan, karena tidak adanya pengawasan dan sanksi yang tegas dalam berpakaian membuat aparatur kerap kali melanggar.

Menurut analisis peneliti, dalam hal berpakaian tentu masyarakat kesulitan dalam membedakan mana aparatur dan mana masyarakat biasa, masyarakat yang berkebutuhan dengan aparatur Perum Damri akan sulit membedakannya, seperti

yang terjadi pada peneliti yang hendak melakukan perizinan yang sulit mendapatkan perizinan karena bertanya kepada orang yang salah dan bukan aparatur. Dalam melaksanakan perizinan tersebut peneliti juga dipersulit karena harus bolak-balik kesana kemari dalam pengurusannya, mungkin jika setiap aparatur memakai seragam dan tertulis jabatan dibajunya tentu peneliti tidak akan kesulitan menemui aparatur yang hendak dituju, belum lagi saat jam kerja berlangsung, aparatur sering pergi ke luar hingga peneliti harus menunggu lama.

Agar mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas tentu Perum Damri perlu mengadakan pengawasan terkait prosedur yang telah ditetapkan apakah memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan atau justru masyarakat dipersulit karena prosedur yang telah ditetapkan oleh Perum Damri itu sendiri. Sebagai Perusahaan Umum (Perum) yang berorientasi pada profit, tentu kualitas pelayanan kepada pelanggan harus diperhatikan dengan baik, dan hal itu dapat diawali dengan penetapan prosedur dan keterbukaan Perum Damri akan jasa pelayanan Bus Damri di Kota Bandung.

4.1.3 Kemudahaan Memperoleh Informasi Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Informasi merupakan bagian yang penting dalam menyelengarakan pelayanan di masyarakat, dengan menyuguhkan informasi para pelanggan yang hendak menggunakan jasa pelayanan yang digunakan. Dengan mengetahui informasi pelanggan dapat memilah dan memilih layanan mana yang sesuai dengan kebutuhannya dengan memperhatikan biaya yang murah namun dengan

kualitas terbaik, karena pelanggan tentu mencari pelayanan yang terbaik bagi dirinya.

Kemudahan dalam memperoleh informasi juga perlu diperhatikan oleh penyedia layanan, kemudahan memperoleh informasi tentu diharapkan oleh pelanggan agar penyedia layanan dapat memberikan informasi pelayanan secara detail dan lengkap. Informasi dapat juga berupa iklan, sosialisasi, dan *website*, supaya pelanggan dapat dengan mudah memperoleh informasi dengan cara-cara tersebut oleh penyedia layanan, namun apabila informasi tentang layanan sangat sulit untuk didapatkan, maka jangan berharap dapat dengan mudah menarik pelanggan untuk menggunakan produk yang disediakan.

Dalam hal memudahkan pelanggan memperoleh informasi, Perum Damri mempunyai *website* tersendiri yang bertujuan untuk memuat informasi yang dibutuhkan pelanggan melalui newdamribandung.com dengan tampilan sebagai berikut :

Gambar 4.1

Tampilan Website Perum Damri Kota Bandung



Sumber : http://www.newdamribandung.com/

Dalam tampilan *website* tersebut, memuat mengenai produk-produk layanan yang disediakan oleh Perum Damri Kota Bandung seperti jasa travel, bus antar kota antar provinsi, dan lainnya dalam bentuk tampilan flash player yang menampilkan bus dalam gambar yang bergerak, meskipun memuat informasi

mengenai produk akan tetapi informasi yang dimuat *website*tersebut tidak lengkap dan detail, seperti yang diutarakan oleh pelanggan yang sudah menggunakan jasa layanan bus Damri sebagai berikut:

> "Dalam memperoleh informasi tentang layanan informasi bus, biaya, dan waktu keberangkatan sangat sulit mas, kalau di *website*tidak memuat informasi yang lengkap, cuma itu-itu saja yang bagusnya saja ditampilkan, biaya dan tujuan bus tidak di informasikan"

Berdasarkan penuturan pelanggan diatas, dapat dimengerti bahwa *website* yang dibuat oleh Perum Damri hanya menyediakan informasi yang terbatas, informasi mengenai biaya, dan waktu keberangkatan, tempat penurunan dan menaikan penumpang tidak dijelaskan secara lengkap dalam *website* tersebut. Menurut analisa peneliti mengenai website Perum Damri Kota Bandung informasinya tidak lengkap, didalamnya memuat produk-produk saja tanpa dilengkapi dengan harga dan detail lainnya, padahal menurut peneliti, keterbukaan dan kejelasan informasi perlu juga dimuat didalam *website* agar pelanggan dapat mengerti dan mudah mencari informasi jika ingin bepergian kesuatu tempat.

Informasi layanan yang jelas merupakan suatu syarat untuk melihat kualitas pelayanan, semakin jelas dan lengkap informasi suatu produk, maka kualitas pelayanan dapat juga mengarah semakin baik. Dalam hal ini Perum damri belum mampu memberikan informasi secara terbuka dan lengkap kepada pelanngan, belum lagi ditambah produk-produk yang ditampilkan tidak semuanya sesuai dengan fakta dilapangan, dalam *website* memuat informasi mengenai produk bus-bus yang digunakan hanya memuat bus AC saja dan bus Trans Metro Bandung, padahal dilapangan masih banyak bus yang tidak ber AC dan tidak layak operasi masih melayani pelanggan.

Mengenai hal-hal tersebut Perum Damri beralasan bahwa tidak lengkapnya detail informasi yang ditampilkan adalah sebagai pencegahan apabila terjadi kenaikan tarif yang berubah sewaktu-waktu dan adanya informasi-informasi terbaru yang mendadak. Akan tetapi menurut peneliti, jika memang terjadi seperti itu, tentulah *administrator website* harus mampuu memperbaiki informasi sesuai fakta dilapangan, sebagai penyedia layanan publik, kualitas dari informasi harus mengarah pada kesesuaian fakta dilapangan, jika tidak, akan sulit bagi Perum Damri untuk meningkatkan kualitas pelayanan bus Damri di Kota Bandung.

Peneliti mengasumsikan bahwa kemudahan memperoleh informasi mengenai pelayanan melalui media internet masih kurang memenuhi harapan masyarakat yang menginginkan penyampaian informasi itu seharusnya dapat lebih mudah didapat oleh masyarakat terkait pelayanan bus Damri dikarenakan pada masa kini masyarakat secara luas sudah mengenal internet dan beberapa media sosial yang hal tersebut kurang dimanfaatkan oleh Perum Damri dalam menyampaikan informasi mengenai pelayanan Bus Damri di Kota Bandung.

4.2 Akuntabilitas Kualitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Akuntabilitas merupakan suatu bentuk dari pertanggung jawaban seseorang dalam melaksanakan kagiatan yang telah dilakukannya, ketika seseorang melakukan suatu pekerjaan maupun dalam kehidupan, maka seseorang tersebut harus mampu mempertanggung jawabkan pekerjaan yang telah dilakukannya sebagai komitmen dari seseorang tersebut untuk bekerja sebaik mungkin, dalam

pelaksanaannya, akuntabilitas bukan hanya diperlukan di suatu organisasi, akan tetapi disetiap kehidupan manusia, karena disetiap proses kegiatan yang dilakukan oleh manusia tidak akan terlepas dari akuntabilitas.

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Perum Damri sangat diperlukan guna menunjang kualitas pelayanan dalam menyediakan jasa transportasi Bus Damri, dengan dituntutnya aparatur agar dapat mempertanggung jawabkan segala kegiatannya dalam rangka pelayanan, diharapkan akan mampu meningkatkan kinerja aparatur agar taat dan patuh akan prosedur yang telah ditetapkan oleh Perum Damri.

Akuntabilitas biasanya berhubungan dengan peraturan, peraturan dibuat sebagai upaya untuk membatasi kewenangan seorang aparatur dalam menjalankan pekerjaannya, aparatur akan dikatakan bertanggung jawab apabila dalam menjalankan pekerjaannya selalu mengikuti prosedur dan mampu mengerjakan apa yang diperintahkannya, dan aparatur yang mempunyai akuntabilitas yang tinggi jika berbuat suatu kesalahan akan dengan mudah mempertanggung jawabkannya.

4.2.1PertanggungjawabanPeraturan Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Pertanggungjawabanperaturan dapat diukur melalui kualitas hasil kerja aparatur dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai penyedia layanan yang diamantkan melaui peraturan, semakin baik kualitas hasil kerja seorang aparatur, maka dapat dikatakan semakin baik pula kinerjanya, akan tetapi sebaliknya, apabila semakin rendah kualitas hasil kerja aparatur, maka dapat pula dikatakan

kinerjanya kurang baik, hal itu yang seharusnya dapat diperhatikan oleh penyedia layanan, kinerja aparatur perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan, pertanggung jawaban dari Aparatur Perum Damri mulai dari direksi, hingga supir bus masih sedikit kurang baik, hal ini peneliti ungkapkan didasarkan pada kualitas bus-bus Damri yang masih banyak tidak memenuhi standar operasi dan sering mogok dijalan dan rusak tidak terpakai yang tidak sesuai dengan amanat Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 yang mengatakan bahwa penyediaan barang dan jasa harus memenuhi standard dan memuaskan pelanggan dan aparatur dituntut untuk memperbaiki kinerjanya. Mengukur kinerja dengan didasaarkan pada produk yang tersedia, bukan peneliti ungkapkan tanpa adanya alasan, alasan mengukur kinerja berdasarkan bus-bus yang tidak layak operasi dapat dikaitakan bahwa pemeliharaan bus, uji kelayakan bus, dan manajemen perusahaan kurang berjalan optimal.

Mungkin apabila perwatan bus dapat dilakukan secara berkala, dan uji kelayakan bus diterapkan dengan sebaik-baiknya tentulah bus-bus yang sering mogok dan berasap hitam pekat tidak lagi memenuhi jalanan di Kota Bandung. Dengan melihat kondisi bus yang tidak terawat, peneliti mengasumsikan kinerja yang dilakukan aparatur Perum Damri dalam merawat bus kurang diperhatikan dan apa adanya sehingga bus banyak yang rusak, padahal banyak diantaranya usia bus baru beberapa tahun, tetapi sudah tidak lagi dapat digunakan untuk beroperasi dan hanya menjadi pajangan di Kantor Perum Damri.

Didalam manajemen sendiri peneliti merasa bahwa manajemen didalam Perum Damri kurang berjalan optimal, peneliti mengasumsikan bahwa mungkin jika manajemen dapat mampu berjalan baik, tentu penyediaan bus unggulan dan perawatan yang berkala mampu dilaksanakan dengan memanfaatkan profit yang didapat dari jalannya proses pelayanan, namun hal itu tidak terjadi di Perum Damri.

Kualitas kerja aparatur dibagian manajemen juga terlihat kurang baik menurut peneliti, dari hasil observasi beberapa kali di Kantor Perum Damri Kota Bandung, peneliti masih sering menemukan aparatur yang tidak ada dikantornya saat jam kerja berlangsung, seperti dibagian manajerial yaitu kepala bagian operasional Bus Damri yang susah peneliti temui saat jam-jam kerja berlangsung, padahal berdasarkan informasi yang peneliti terima, seharusnya kepala bagian operasional hanya bertugas didalam kantor saja menerima laaporan dari bawahannya dilapangan, akan tetapi dengan sering tidak berada dikantor dalam jam kerja berlangsung perlu juga dipertanyakan mengenai kinerjanya.

Selain dibagian manajerial, kinerja aparatur dilapangan juga masih kurang baik mengingat masih banyak para calo yang bekerjasama dengan supir atau pengawas jalur Bus Damri dalam mencarikan penumpang dan kemudian diberikan imbalan dari aparatur tersebut, hal ini menurut peneliti kurang dibenarkan karena akan mengurangi keuntungan dari Perum Damri, ketidakmampuan aparatur mencarikan penumpang sendiri juga bisa dikatakan peneliti bahwa aparatur di lapangan masih mempunyai kinerja yang kurang baik dan perlu tingkatkannya akuntabilitas dalam menjalankan pekerjaannya.

Dengan melihat hal-hal yang terjadi dilapangan, maka menurut peneliti kinerja aparatur Perum Damri dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat masih dinilai kurang baik, maka dari itu kinerja tersebut harus dapat diperbaiki agar kualitas pelayanan Bus Damri dapat ditingkatkan melalui kinerja yang baik dari aparaturnya setra bersikap jujur, bekerja keras dan bertanggung jawab dalam menjalankan pelayanan publik.

4.2.2 Pertanggung jawaban Biaya Kualitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Biaya dalam pelayanan merupakan suatu nilai yang berbentuk materi yang dikeluarkan baik itu oleh penyedia layanan sebagai modal, maupun dari pelanggan sebagai imbalan bagi penyedia layanan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan tersebut. Biaya bagi penyedia layanan dapat dihitung dari jumlah modal yang dikeluarkan dan pendapatan yang didapatkan, sedangkan biaya bagi pelanggan adalah sejumlah uang yang dibayarkan untuk membeli sebuah produk yang dibutuhkan, biaya perlu dipertanggungjawabkan dikarenakan keuntungan yang dihasilkan penyedian pelayanan publik berasal dari masyarakat, dan hal ini perlu disosialisasikan dan murah agar masyarakat mengerti serta penggunaan keuntungan tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Biaya dalam pelaksanaan pelayanan Perum Damri yang ditetapkan mengenai tarif Bus Damri di Kota Bandung telah diatur oleh Perum Damri dengan mempertimbangkan pengeluaran dan pendapatan, adapun penerapan tarif Bus Damri di Kota Bandung dari tiap jalur tidak semuanya menetapkan tarif yang

sama, malah banyak penerapan tarif yang berbeda yang justru banyak dikeluhkan masyarakat.

Terdapat perbedaan tarif yang cukup mencolok dari satu jaliur Bus Damri dengan jalur lainnya. Bagi masyarakat yang mengetahui penetapan tarif yang berbeda tentunya akan membuat masyarakat diperlakukan tidak adil, peneliti juga saat mengetahui bahwa penerapan tarif berbeda-beda peneliti juga menganggap bahwa kebijakan penerapan tarif yang berbeda membuat pelayanan ini tidak adil bagi masyarakat.

Dengan anggapan seperti itu, lalu peneliti menanyakan alasan dibalik perbedaan penetapan tarif tersebut, Perum Damri menjelaskan bahwa perbedaan tarif tersebut sudah ditetapkan dengan mempertimbangkan beberapa aspek, pertama adalah kualitas bus yang ditawarkan lebih bagus baik, dengan menyediakan bus yang lebih baik, Perum Damri berasalan bahwa tarif yang lebih mahal sudah sesuai dengan kualitas yang diberikan.

Kedua dengan mempertimbangkan jarak tempuh bus, jarak yang lebih jauh juga menjadi pertimbangan Perum Damri untuk memberikan tarif yang lebih mahal dibandingkan dengan bus jalur lainnya. Yang ketiga adalah dengan mempertimbangkan letak wilayah jalur bus dengan tingkat perekonomian masyarakatnya, menurut peneliti alasan pertama dengan kedua mungkin masih bisa diterima, akan tetapi alasan yang ketiga menurut peneliti justru penetapan tarif yang lebih mahal justru ditetapkan diwilayah jalur bus yang bukan ditengah Kota, artinya menurut peneliti masyarakat Kota dan pinggiran Kota mempunyai tingkat ekonomi yang lebih mapan orang-orang ditengah Kota.

Namun apapun alasan ditetapkannya kebijakan penerapan tarif yang berbeda oleh Perum Damri haruslah dihormati oleh semua pihak, karena kebijakan tersebut sudah dibuat dengan perhitungan yang matang. Hanya sebagai pengguna layanan juga, peneliti mengharapkan disemua jalur adanya kesetaraan tarif dan kualitas Bus yang sesuai dengan yang lainnya tanpa dibeda-bedakan antara satu dengan yang lainnya. Karena pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kualitas produk akan tetapi dengan menetapkan harga yang murah atau paling tidak sesuai.

Biaya dalam pelaksanaan pelayanan Perum Damri yang ditetapkan mengenai tarif Bus Damri di Kota Bandung telah diatur oleh Perum Damri dengan mempertimbangkan pengeluaran dan pendapatan, adapun penerapan tarif Bus Damri di Kota Bandung dari tiap jalur tidak semuanya menetapkan tarif yang sama, malah banyak penerapan tarif yang berbeda yang justru banyak dikeluhkan masyarakat. Adapun penerapan tarif angkutan Bus Damri di Kota Bandung dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.1

Tarif Bus Damri Kota Bandung

Trayek Angkutan Bus Kota											
Kode Trayek	Trayek	Km Tempuh	Waktu Tempuh	Sebelumnya		Saat Ini		Program		Tarif	
				AC	Non AC	AC	Non AC	AC	Non AC	AC	Non AC
I	Cicaheum - Cibereum	13.5	60	50%	50%	75%	25%	90%	10%	3000	3000
II	Ledeung - Lewipanjang	14.5	60	-	100%	16%	84%	40%	60%	4000	3000

Trayek Angkutan Bus Kota											
Kode Trayek	Trayek	Km Tempuh	Waktu Tempuh	Sebelumnya		Saat Ini		Program		Tarif	
V	Dipatiukur - Lewipanjang	10	45	-	100%	-	100 %	50%	50%	-	3000
VI Bawah	Elang - Cibiru	20	60	-	100%	-	100 %	- 50%	50%	-	3000
VI Tol	Elang - Jatinangor	27	60	60%	40%	100 %	-	100 %	-	6000	-
VII Tol	DU - Jatinangor	23	60	50%	50%	86%	14%	100 %	-	6000	-
VIII	Tangjung Sari - Kebon Kalapa	30.5	75	-	100%	40%	60%	60%	40%	4000	3000
IX	Cicaheum - Kebon Kalapa	13	60	50%	50%	70%	30%	80%	20%	4000	3000
XI	Cibiru - Kebon kalapa	18.3	60	60%	40%	100 %	-	100 %	-	4000	-
XV	Ciburuy - Alun Alun	24.3	90	-	100%	-	100 %	40%	60%	-	3000
KBP	Kota Baru - Alun Alun	10	60	100 %	-	100 %	-	100 %	-	6000	-

Sumber : Perum Damri Kota Bandung Tahun 2015

Tabel diatas merupakan data yang peneliti pperoleh dari Perum Damri mengenai penetapan tarif rute bus, dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tarif yang ditetapkan oleh Perum Damri baik itu untuk bus AC dan non AC mempunyai perbedaan harga ditiap rute tujuan, oleh karena itu menurut peneliti meski harga yang ditawarkan cukup murah, akan tetapi perlu adanya kesesuaian tarif ditiap rute atau jalur operasi sehingga masyarakat merasa diperlakukan dengan adil tanpa adanya perbedaan harga. Belum ditetapkannya harga yang sama dan merata

di tiap rute membuat kualitas pelayanan Perum Damri menurut peneliti sedikit berkurang.

Biaya yang ditetapkan oleh Perum Damri menurut peneliti sedikit kurang dipertanggungjawabkan oleh Perum Damri, biaya yang ditetapkan oleh Perum Damri minim disosialisasikan secara detail seperti pada tabel diatas, sosialisasi yang dilakukan oleh Perum Damri hanya secara *face to face* kepada pelanggan yang bertanya saja saat menaiki bus Damri, sedangkan sosialisasi secara umum minim di sosialisasikan sehinggan masyarakat kurang memahami dengan adanya perbedaan tarif yang ada, sementara itu pertanggungjawaban biaya juga minim digunakan untuk meningkatkan kualitas bus yang ada, terbukti dengan lambatnya regenerasi bus yang dilakukan oleh Perum Damri sehingga peneliti mengasumsikan bahwa penggunaan biaya oleh Perum Damri kurang dipertanggungjawabkan.

4.2.3 Pertanggung jawaban Proses Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Perum Damri merupakan suatu Perusahaan Umum yang permodalannya sebagian besar atau secara keseluruhan dimiliki oleh Negara, Perum Damri merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dikelola oleh Pemerintah yang sebagian aparaturnya merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang melakukan pelayanan dan bergerak dibidang jasa pelayanan angkutan umum dan jasa pengiriman barang.

Proses dalam pelayanan merupakan sebuah alur mengenai jalannya pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dimana dalam proses tersebut

mencakup mengenai beberapa hal seperti perencanaan, produk, penerapan, dan cepat tanggap meningkatkan kualitas pelayanan, dari kesemua itu harus dipertanggungjawabkan oleh penyedia layanan agar pelanggan dapat terpenuhi kebutuhannya dengan mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dan berkualitas dengan apa yang diharapkannya.

Perencanaan merupakan hal yang sangat penting dilakukan oleh Perum Damri, perencanaan merupakan ide awal untuk menyelenggarakan pelayanan, dalam perencanaan haruslah dipertanggungjawabkan dalam penerapannya, akan tetapi peneliti melihat penerapan pelayanan bus Damri yang ada di Kota Bandung kurang memiliki pertanggungjawabkan oleh Perum Damri. Sebelum menyelenggarakan pelayanan Perum Damri Kota Bandung dipastikan memikirkan segala hal terkait pelayanan termasuk produk dan organisasi, penyediaan produk haruslah bagus dan baru sehingga pelanggan merasa puas, akan tetapi dengan seiring berjalannya waktu Perum Damri kurang cepat tanggap dalam regenerasi produk yang ada sehingga bus-bus berkarat masih tetap saja dioperasikan demi mencari keuntungan yang menurut peneliti kurang dipertanggungjawabkan.

Produk yang ditawarkan oleh Perum Damri berupa Bus Travel, Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), Bus Trans Metro Bandung, Bus Angkutan Damri Kota Bandung AC dan Non AC, dan jasa pengiriman barang. Perum Damri Kota Bandung sendiri menyediakan produk Bus Damri dengan dua kategori, yaitu Bus AC dan Non AC yang ditawarkan kepada masyarakat sebagai angkutan umum di Kota Bandung dan sekitarnya.

Bus yang ditawarkan oleh Perum Damri Kota Bandung tidak luput juga dari berbagai problem, kualitas bus yang disediakan bagi masyarakat banyak yang tidak memenuhi standard dan sering mogok dijalan yang membuat masyarakat kurang nyaman dengan keberadaan bus yang tidak memenuhi standard tersebut. Selain itu juga asap yang hitam pekat juga menggangu jalanan dan menyumbang polusi udara yang tidak menyehatkan bagi pernafasan dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar 4.2

Kondisi Bus Damri non AC



Dari gambar diatas dapat dilihat bagaimana kondisi bus yang masih kurang baik dengan mengeluarkan asap hitam yang menggangu pemandangan dan pernafasan seseorang, tentu saja jika terlalu sering terhirup oleh masyarakat dapat menyebabkan penyakit berupa gangguan pernafasan, juga dapat menimbulkan flek-flek hitam pada wajah seseorang. Dengan melihat kondisi bus yang demikian

tersebut, peneliti menganggap bahwa kualitas produk yang ditawarkan oleh Perum Damri masih rendah.

Selain kondisi fisik luar bus yang kurang baik, kondisi dalam bus juga masih banyak yang rusak dan kurang nyaman apabila ditempati, kondisi dalam bus masih banyak kursi-kursi tempat duduk penumpang yang rusak entah itu telah hilang busanya, hilang karpetnya, dan hanya meninggalkan rangka besi dan kayu saja yang ada, tentu kondisi kursi yang seperti itu kurang nyaman untuk diduduki, apalagi jika perjalanan yang ditempuh jauh dan ditambah dengan kondisi jalanan Kota Bandung yang hampir ditiap sudut selalu macet pada siang hari, tentu kursi yang sudah tidak empuk itu dapat menyebabkan pegal dan mungkin sakit dibagian tertentu.

Kondisi bus yang tidak ber AC juga sangat kurang nyaman untuk ditempati, apalagi jika kondisi cuaca sedang dalam kondisi terik matahari, maka penumpang akan mengalami kepanasan dan gerah dalam bus, apalagi ditambah dengan kemacetan yang lumayan memakan waktu, yang membuat penumpang merasa tidak nyaman dengan kondisi bus yang seperti itu, seperti yang diutarakan oleh pelanggan sebagai berikut :

> "Untuk kondisi bus sendiri sih masih banyak yang sudah rusak mas, kadang saya pernah juga naik bus mogok di tengah jalan, untuk kondisi dalam bus masih banyak bus yang tempat duduknya pada rusak, apalagi kalau macet, ya gerah didalam bus, lebih mending kalau bus AC, tapi memang biayanya lebih mahal"

Berdasarkan pernyataan informan diatas, dapat diasumsikan bahwa kondisi Bus Damri non AC masih banyak yang beroperasi dengan kondisi rusak dan tidak nyaman, meskipun memang biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat

lebih murah, akan tetapi dengan kondisi yang membuat tidak nyaman seharusnya bus-bus tersebut diganti dengan yang lebih baik. Sedangkan kondisi Bus AC kondisinya lebih baik, kondisi bus dalam kondisi bus yang baik dan layak, bagian dalamnya juga nyaman untuk digunakan, kondisi tempat duduknya juga masih bagus, seperti gambar dibawah ini :

Gambar 4.3

Kondisi Bus AC Perum Damri Kota Bandung



Dilihat dari gambar diatas, dapat diperhatikan bahwa kondisi dalam bus sangat nyaman, gambar tersebut peneliti ambil pada bus dengan jalur Dipatiukur-Jatinangor. Terlihat ada beberapa orang yang tertidur dalam perjalanan yang dapat dikatakan bahwa kualitas bus bisa dikatakan baik, hal ini sangat kontras dengan bus non AC yang kurang nyaman, panas, dan mempunyai tempat duduk yang keras dan tidak empuk. Mungkin apabila kondisi bus bisa semuanya seperti ini

akan sangat baik bagi pelanggan menggunakan jasa angkutan Bus Damri di Kota Bandung, meskipun biaya yang diberikan lebih mahal.

Gambar 4.4

Kondisi Bus non AC Perum Damri Kota Bandung



Gambar diatas menunjukan adanya perbedaan yang sangat menonjol antara bus AC dan non AC, dari gambar diatas dapat dilihat bahwa kondisi bus non AC yang sudah mengalami penurunan pada fisik bagian dalam bus, atap bus sudah robek dan kursinya yang digunakan sudah tidak empuk lagi, balum lagi jika terjebak kemacetan dan hari bersuhu tinggi, maka suasana didalam bus sangat tidak nyaman meskipun penetapan tarifnya murah tetapi tidak seimbang dengan kenyamanan yang didapat oleh penumpang.

Peneliti mengasumsikan bahwa pertanggungjawaban mengenai proses pelayanan bus yang dioperasikan oleh Perum Damri masih belum bisa dikatakan

berkualitas memenuhi standard akuntabilitas, karena perencanaan kurang diimplementasikan secara cepat tanggap oleh Perum Damri karena produk yang disediakan oleh Perum Damri masih banyak yang kurang memenuhi standard, bus yang memenuhi standard yang dimaksud adalah bus dengan kondisi fisik yang baik, tidak panas, tempat duduk yang empuk dan cukup luas dan tidak sering mogok, akan tetapi Perum Damri masih belum bisa menyediakan bus yang berkualitas secara keseluruhan dan masih banyak kelemahan pada produknya.

4.3 Kondisional Kualitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Kondisional merupakan kondisi dari pelayanan yaitu antara pemberi layanan kepada penerima layanan yang seharusnya sesuai dan saling menguntungkan satu sama lain, bukan merugikan salah satunya. Kondisional dapat terlihat dari efesiensi dan keefektifan suatu layanan antara produk dan biaya yang digunakan untuk membeli produk tersebut. Suatu produk harus berkualitas jika ingin menerapkan biaya yang mahal, akan tetapi penyedia layanan harus mempertimbangkan kualitas dengan harganya, jangan menerapkan harga melebihi kualitas yang ada.

Suatu produk juga harus bermanfaat bagi pelanggan, jangan sampai produk yang ditawarkan tidak mempunyai manfaat bagi pelanggan atau produk tersebut rusak dalam waktu yang singkat saat digunakan, suatu produk harus dapat tahan lama jika digunakan, atau jika prduk tersebut berupa jasa, haruslah punya komitmen untuk memberikan kenyamanan, keamanan bagi pelangganya disertai

dengan jaminan bahwa jasa pelayanannya dapat berkomitmen dengan sungguh-sungguh kepada para pelanggan.

Kondisional dalam pelayanan Perum Damri Kota Bandung dalam memberikan layanan Bus Damri masih terdapat suatu kondisi dimana barang yang ditawarkan tidak sesuai dengan biaya yang ditetapkan. Masih banyak Bus Damri yang menetapkan harga tidak disertai bus yang nyaman dan layak, atau penetapan harga tidak sesuai dengan tempat tujuan pelanggan, baik dekat ataupun jauh harus membayar sesuai tarif yang ditetapkan yang membuat kondisional pelayanan menurut peneliti masih kurang baik.

Peneliti merasa masih terdapat kesenjangan antara produk yang ditawarkan dengan biaya yang dikeluarkan masyarakat, suatu pelayanan yang berkualitas haruslah memilki kondisional yang baik, namun apabila kondisional kurang baik, maka kualitas pelayanan juga akan kurang baik, dalam kondisional pelayanan oleh Perum Damri sendiri.

4.3.1 Efesiensi Kualitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Efesiensi dalam pelayanan dapat diartikan dengan pemberian harga yang murah namun dengan mendapatkan produk yang bermanfaat, semakin berkualitasnya suatu layanan mungkin dapat tercermin dengan produk yang ditawarkan yang mempunyai kualitas baik, semakin berkualitas suatu produk biasanya semakin mahal juga biaya yang ditetapkannya, hal itu menjadi wajar karena penyedia layanan harus memperhatikan antara modal yang digunakan dengan keuntungan yang didapat, akan tetapi masih banyak penyedia layanan

yang menyediakan produk berkualitas dengan harga yang melebihi kualitas produk, ataupun produk yang ada tidak sesuai dengan kebutuhan malah dipatok dengan tarif atau harga yang mahal.

Mengenai efesiensi kualitas pelayanan Perum Damri, dalam hal ini terdapat anggapan yang bervariatif, ada yang menganggap bahwa tarif pelayanan yang dipatok oleh Perum Damri mengenai Bus AC dan non AC murah, namun ada juga yang mengatakan bahwa harga yang ditetapkan tidak sesuai dengan kualitas bus yang ada, anggapan masyarakat ini mungkin berbeda-beda mengingat kondisi perekonomian masyarakat Kota Bandung yang berbeda pula.

Apabila dibandingkan dengan jasa angkutan umum lainnya seperti Angkutan Kota (Angkot), Taksi, ataupun Ojeg, memang menggunakan Bus Damri lebih efisien dan murah, namun jika dibandingkan dengan jasa angkutan umum tersebut, biaya yang harus dikeluarkan oleh penumpang tidak efisien dengan jarak yang mereka tempuh, Perum Damri menetapkan biaya atau ongkos bus dalam satu jalur tujuan, meskipun penumpang sampai ketujuan atau tidak tetap akan dikenakan tarif yang sama, seperti contohnya apabila penumpang ingin naik bus jalur Dipatiukur-Leuwi Panjang dengan menggunakan bus non AC akan dikenakan baiaya sebesar Rp 5000.

Penumpang akan membayar Rp 5000 mulai dari naik bus di Dipatiukur dan turun di Leuwi Panjang, akan tetapi harga tersebut juga berlaku meskipun penumpang turun ditengah jalan, atau hanya beberapa puluh meter saja dari pertama naik mereka tetap harus membayar Rp 5000, hal tersebut yang menurut peneliti kurang efisien jika penumpang ingin menggunakan jasa angkutan umum

tetapi hanya berjarak dekat karena akan dikenakan tarif yang sama dengan penumpang yang bertujuan di Leuwi Panjang, seperti yang diutarakan oleh aparatur Perum Damri sebagai pengawas lapangan sebagai berikut :

> "Jika dibandingkan dengan angkutan lain, tentu menggunakan Bus Damri lebih murah dan terjangkau, karena harga yang kami tetapkan lebih murah dibandingkan dengan angkutan lain. Penumpang baik itu jauh atau dekat dikenakan tarif yang sama"

Gambar 4.5

Aparatur Lapangan Perum Damri



Tarif yang kurang efisien dengan tempat tujuan juga berlaku untuk Bus AC, akan tetapi Bus AC dinilai masih lebih baik jika biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas bus yang didapatkan yang nyaman untuk dinaiki. Namun kurang efisien lagi apabila bus yang dinaiki oleh penumpang justru Bus non AC yang mempunyai kondisi fisik bus yang sudah tidak bagus lagi, biaya yang

dikeluarkan oleh penumpang akan kurang efisien dengan segala ketidaknyamanan menggunakan Bus non AC.

Kualitas suatu produk layanan juga mempengaruhi nilai efisiensi suatu pelayanan, dan lagi jika biaya tersebut dikaitkan dengan kegunaan suatu barang yang tidak setara, seperti yang terjadi pada biaya dan jarak yang ditempuh pelanggan dalam menggunakan Bus Damri yang dikenakan tarif yang sama baik jauh maupun dekat, untuk itu peneliti menganggap nilai efisiensi kualitas pelayanan Perum Damri mempunyai nilai yang bervariatif, jika dilihat dari kondisi dilapangan peneliti menganggap pelayanan yang diberikan sedikit kurang efisien bagi pelanggan, akan tetapi jika dibandingkan dengan angkutan umum lainnya, menurut peneliti menggunakan Bus Damri lebih efisien dan murah.

4.3.2 Efektivitas Kualitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Efektivitas menurut peneliti merupakan tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan meskipun sumberdaya yang digunakan juga besar, akan tetapi selama tujuan itu tercapai, maka tujuan tersebut akan bisa dibilang efektif. Dalam hal pelayanan efektivitas sangat erat kaitannya dengan manfaat suatu produk apakah produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dari seorang pelanggan ataupun tidak, atau jika produk tersebut merupakan jasa, apakah produk tersebut dapat sesuai dengan tujuannya atau tidak, dan apakah dapat tepat pada waktunya apakah tidak.

Semakin produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan serta tujuan pelanggan, maka produk tersebut dapat dikategorikan sebagai produk yang efektif,

meskipun biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan bagi produk tersebut terbilang mahal. Akan tetapi apabila produk tersebut kurang dapat memenuhi kebutuhan atau tujuan pelanggan, meskipun harga yang ditetapkan sangat murah, maka tetap saja produk tersebut tidak efektif, maka dari itu penyedia layanan harus mampu beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan.

Jika tingkat efektifitas itu diukur melalui target oleh penyedia layanan, maka target tersebut dapat dinilai efektif apabila target tersebut dapat tercapai, sebagai contohnya apabila Perum Damri dalam menyediakan pelayanan Bus Damri di Kota Bandung dengan menargetkan bahwa produknya harus bisa menjangkau seluruh kalangan masyarakat, baik itu masyarakat kalangan bawah, menengah, ataupun masyarakat kalangan atas. Selama target tersebut dapat tercapai, maka target pelayanan tersebut dapat dikatakan efektif.

Tetapi dalam pelaksanaannya, meskipun target Perum Damri adalah semua kalangan masyarakat, akan tetapi dengan melihat fakta dilapangan melalui observasi peneliti, masyarakat yang menggunakan angkutan Bus Damri di Kota Bandung hanya diisi oleh masyarakat kalangan menengah kebawah, sedangkan bagi kalangan atas sangat sulit untuk bisa menggunakan jasa angkutan Bus Damri dan cenderung lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi, hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan aparatur dilapangan sebagai berikut :

> “Tentu saja target yang ditetapkan oleh Perum Damri adalah bagi semua kalangan masyarakat, akan tetapi target tersebut juga tidak sepenuhnya tercapai, karena orang yang mempunyai tingkat ekonomi keatas akan sungkan naik Bus Damritetapi karena memang sudah kebijakan dari atasan, meski kurang efektif tapi kami punya keunggulan-keunggulan yang tidak dimiliki jasa angkutan lain.”

Efektivitas dalam pelayanan Bus Damri oleh Perum Damri dalam menyediakan jasa Bus Damri di Kota Bandung jika dikaitkan dengan tujuan penumpang dinilai peneliti tidak efektif, dengan melihat kondisi fisik bus yang besar akan sangat sulit bagi penumpang untuk turun ditempat tujuan, karena bus tidak akan bisa masuk ke jalan-jalan kecil dan jalurnya juga sudah ditentukan oleh Perum Damri.

Jika dibandingkan dengan angkutan umum lainnya seperti taksi dan ojeg, tentu tingkat efektivitasnya akan lebih tinggi, karena fisik taksi maupun ojeg dapat mengantarkan penumpang ke jalan-jalan kecil dan jalurnya juga tidak teratur bisa kemana saja. Akan tetapi memang jika melihat perbandingan biaya antara Bus Damri, taksi, dan ojeg, menggunakan Bus Damri jauh lebih efisien dan terjangkau bagi masyarakat.

Penetapan jalur yang ditentukan juga dapat mempengaruhi tingkat efekitvitas para pelanggan, dengan jalur yang sudah ditentukan, maka akan sulit bagi para pelanggan untuk turun atau naik sesuai dengan tempat tinggal mereka atau tempat tujuan mereka karena bus tidak bisa mendatangi mereka ketempat yang mereka inginkan. Sebaliknya jika mereka ingin menggunakan Bus Damri maka mereka harus menuju tempat naiknya penumpang yang sudah ditentukan oleh Perum Damri Kota Bandung. Hal tersebut menurut peneliti membuat layanan Bus Damri kurang praktis untuk digunakan, meskipun begitu tetap saja pelayanan Bus Damri mempunyai daya tarik tersendiri dengan menawarkan harga yang murah dan sampai saat ini masih dipilih oleh masyarakat.

4.4 Partisipatif Kualitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Partispatif dapat juga dikatakan sebagai pelayanan yang mampu untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk ikut berperan dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Partisipatif dari masyarakat dapat berupa aspirasi, kritik, harapan, dan saran untuk membangun pelayanan untuk lebih baik lagi, dengan adanya partisipatif dari masyarakat maka diharapkan akan adanya timbal balik dari penyedia pelayanan publik untuk mendengarkan suara masyarakat.

Keikutsertaan masyarakat dalam membangun kualitas pelayanan harus juga disertai kesadaran penyedia pelayanan publik untuk mendengan aspirasi, krirtik, harapan, dan saran masyarakat dan secara inisiatif memperbaiki kesalahan-kesalahn yang masih dilakukan. Dengan seperti itu maka penyedia layanan akan mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas dan peran serta masyarakat akan menguntungkan penyedia layanan sendiri, karena dengan peran serta masyarakat, berarti produk yang ditawarkan dapat diterima oleh masyarakat.

Partisipatif masyarakat dalam membangun kualitas pelayanan Bus Damri di Kota Bandung yang diselenggarakan oleh Perum Damri Kota Bandung masih belum mampu membangun pelayanan yang dapat menarik minat masyarakat agar mau berperan aktif dalam meningkatkan pelayanan Bus Damri di Kota Bandung. Masyarakat masih banyak yang kurang tertarik memberikan kritik, saran, atau harapan mereka demi meingkatkan pelayanan Bus Damri di Kota Bandung.

4.4.1 Keterlibatan Masyarakat Dalam Kualitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Masyarakat merupakan bagian terpenting dalam menyelenggarakan pelayanan, baik itu pemerintah ataupun swasta, masyarakat merupakan objek pelayanan, karena posisi masyarakat dalam pelayanan itu sendiri adalah sebagai pelanggan atau konsumen, oleh karena itu tanpa adanya pelanggan, maka pelayanan tidak akan sukses, suatu bsinis tanpa adanya pelanggan maka bsinis tersebut dapat bangkrut.

Mengingat keterlibatan masyarakat dalam pelayanan sangatlah penting, maka banyak penyedia layanan yang mampu memberikan inovasi supaya masyarakat dapat ikut serta dalam membangun pelayanan, biasanya penyedia layanan yang mampu berinovasi kebanyakan adalah pihak swasta, namun ada juga penyedia layanan kurang kreatif dalam membangun komunikasi dengan masyarakat dan biasanya penyedia layanan tersebut bersifat umum atau pemerintah, namun tidak semuanya.

Keterlibatan masyarakat dalam membangun pelayanan Perum Damri Kota Bandung dinilai peneliti masih mengalami kendala, yang pertama, meskipun di Kantor Perum Damri terdapat kotak keluhan pelanggan atau kotak saran, namun pada kenyataannya fasilitas tersebut kurang dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat, namun ada hal yang perlu diperhatikan juga, kurangnya peran serta masyarakat dalam membangun komunikasi disebabkan karena tidak semua masyarakat Kota Bandung pernah mendatangi kantor Perum Damri.

Letak Kantor Perum Damri Kota Bandung juga dirasa peneliti lumayan jauh dari pemukiman masyarakat, tentu masyarakat juga akan berfikir dua kali untuk mengirimkan saran atau keluhannya kepada Perum Damri, dan masyarakat juga akan berfikir apakah keluhan atau sarannya akan cepat ditanggapi oleh Perum Damri atau tidak, dan akan mendapatkan timbal balik atau tidak dari Perum Damri.

Yang kedua Perum Damri juga menyediakan pengaduan dari masyarakat melalui aparatur yang ada dilapangan dan didalam bus, namun ternyata itu juga kurang dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya terkait pelayanan. Masyarakat yang peneliti temui saat naik Bus Damri yang peneliti jadikan informan, mengatakan tidak pernah melakukan penyampaian aspirasi kepada Perum Damri baik itu datang langsung ke Kantor Perum Damri atau menyampaikannya melalui aparatur yang ada dilapangan.

Penyampain aspirasi melalui aparatur dilapangan menurut peneliti juga kurang efektif, karena aspirasi yang masuk ke apatratur lapangan mungkin saja tidak akan sampai ke Dewan Direksi Perum Damri Kota Bandung dan kecil kemungkinannya untuk didengarkan. Yang ketiga upaya dari Perum Damri Kota Bandung dalam membangun komunikasi dengan masyarakat melalui *website*pribadi juga tidak disediakan kolom untuk masyarakat menyampaikan aspirasinya.

Tanpa adanya kolom aspirasi yang disediakan akan menyusahkan masyatakat untuk menyampaikan aspirasinya terkait pelayanan yang dilakukan oleh Perum Damri Kota Bandung. Yang keempat mungkin cara yang dilakukan

oleh Perum Damri ini akan mampu membangun komunikasi dengan masyarakat terkait pelayanan. Cara yang satu ini adalah dengan memanfaatkan media sosial seperti *Facebook*.

Perum Damri membuat sebuah akun didalam jejaring sosial *Facebook* dengan nama New Damri Bandung, namun lagi-lagi usaha tersebut kurang mendapat perhatian dari masyarakat, dari halaman New Damri Bandung di jejaring sosial *Facebook*, hanya ada 169 orang pada tanggal 28 januari 2015 yang mengikuti perkembangan terbaru dari Perum Damri Kota Bandung, itu juga tidak termasuk orang-orang yang aktif di jejaring sosial atau tidak.

Dilihat dari postingan yang dilakukan oleh New Damri Bandung melalui *Facebook*, peneliti melihat tidak ada sama sekali masyarakat yang ikut berpartisipasi memberikan aspirasinya melalui kolom komentar yang ada pada *Facebook*. Dan dilihat dari postingan terakhir yang dilakukan oleh Perum Damri melalui Facebook juga sudah sangat lama sekali yaitu postingan terakhir pada tanggal 16 desember 2016 yang peneliti asumsikan Perum Damri kurang aktif dalam menggunakan jejaring sosial.

4.5 Kesamaan Hak Kualitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Kesamaan hak merupakan menempatkan seseorang sama kedudukannya dengan orang lain tanpa membeda-bedakan suku, ras, agama, dan budaya, kesamaan hak dapat juga disebut sebagai kesetaraan antara setiap orang tanpa ada yang merasa dirinya lebih penting dari yang lainnya. Kesamaan hak dalam

pelayanan meliputi kesamaan perlakuan yang dilakukan oleh penyedia layanan kepada para pelanggan, tanpa membeda-bedakan pelayanan yang diberikan.

Seperti yang telah peneliti paparkan diatas mengenai penetapan tarif yang diberikan oleh Perum Damri Kota Bandung, peneliti merasa kesamaan hak pelayanan yang diberikan oleh Perum Damri Kota Bandung masih kurang memperlakukan antara pelanggan satu dengan yang lainnya dengan penetapan tarif yang berbeda di tiap-tiap jalur operasinya, hal yang membuat para pelanggan diperlakukan tidak sama dan yang menurut peneliti kesamaan hak yang diberikan sangat kurang.

Selain kesamaan hak dalam pemberian tarif juga kesamaan hak dalam menaiki Bus Damri juga tidak luput dari pembahasan peneliti, dimana Perum Damri tidak memperklakukan pelanggan atau penumpang berbeda satu dengan yang lainnya, penumpang diberikan hak yang sama untuk naik angkuta Bus Damri dari berbagai kalangan dan usia yang diberikan hak naik, hak duduk, dan hak diantar sesuai tujuan Bus. Pemberian hak ini menurut peneliti sudah sesuai dengan kesamaan hak pelayanan yang harus diberikan.

4.5.1 Sikap Tidak Diskriminatif Dalam Kualitas Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Dalam menjalankan penyelenggaraan pelayanan sangatlah penting bagi penyedia layanan untuk bersikap seadil-adilnya kepada pera pelanggan atau konsumen setia yang selalu menggunakan produk-produk yang kita sediakan, pemberian pelayanan yang adil dan tidak memihak juga berguna untuk menarik

minat konsumen lain, karena sifat penyedia layanan yang berbasis profit merupakan sangat membutuhkan iklan guna memasarkan produknya, oleh karena itu dengan pemberian pelayanan yang tidak diskriminatif dan tidak memihak, maka pelanggan yang sudah menggunakan produk kita akan menjadi media iklan yang baik karena sifat manusia yang selalu berbagi informasi bagi orang lainnya.

Perum Damri Kota Bandung dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik di bidang transportasi berupa angkutan umum bus, dalam menyediakan pelayanan tentu masyarakat mengharapkan pelayanan yang diberikan tidak diskriminatif, dan tidak mendahulukan atau mengistimewakan salah satu pelanggan dengan pelanggan lainnya, sikap tidak diskriminatif yang dilakukan tanpa membedakan status sosial pelanggan sangatlah penting agar pelayanan publik yang ada mampu bersaing dengan penyedia jasa angkutan umum lainnya di Kota Bandung. Seperti yang telah diketahui secara luas, dewasa ini persaingan penyedia jasa layanan angkutan umum di Kota Bandung sangat ketat, umumnya masyarakat ingin menggunakan angkutan umum yang praktis, cepat, murah, bebas dari kemacetan, dan pelayanan yang adil.

Keunggulan Perum Damri dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik berupa transportasi angkutan umum selain harganya yang murah, juga menyediakan pelayanan yang tidak dikriminatif kepada para pelanggannya, pelanggan yang menggunaka jasa angkutan umum Damri akan mendapatkan perlakuan yang sama dengan pelanggan lainnya dan tidak dibeda-bedakan dalam mendapatkan pelayanan baik itu mengenai harga, tempat duduk, dan fasilitas demi kenyamanan pelanggan menggunakan bus Damri.

Masyarakat dengan status sosial kaya, miskin, tua, muda, laki-laki, dan perempuan berhak mendapatkan pelayanan dari Perum Damri, mereka mempunyai hak dalam menggunakan angkutan bus Damri di Kota Bandung, mereka berhak menaiki bus Damri disetiap pilihan jurusan yang tersedia sesuai dengan kebutuhan lokasi yang ingin ditujunya, maka Bus Damri akan menghantarkan penumpang sesuai dengan jalur tujuan yang dinaikinya, hal ini berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dilapangan, peneliti melakukan observasi dengan menaiki beberapa bus Damri yang berbeda jalur tujuan, dan ternyata peneliti tidak mendapatkan keluhan mengenai perlakuan yang diskriminatif oleh aparatur Perum Damri dalam melakukan pelayanan.

Observasi juga peneliti dengan mendatangi lagi kantor Perum Damri menganai sikap pelaksanaan pelayanan kepada para pelanggan, dan ternyata berdasarkan infromasi dari aparatur Perum Damri sikap diskriminatif kepada pelanggan hanya diberlakukan kepada pelanggan dengan tingkat kesehatan yang rentan, seperti contohnya penumpang yang sedang sakit tiba-tiba menjadi parah ketika naik bus yang berdesakan, maka penumpang yang berada disampingnya diharapkan untuk mengalah, begitu juga ketika ada ibu hamil tua yang harus didahulukan apabila tidak mendapatkan tempat duduk, intinya sikap diskriminatif tersebut hanya dilakukan kepada orang-orang dengan tingkat kesehatan tertentu saja.

Perlakukan istimewa yang didapatkan penumpang dengan tingkat kesehatan tertentu memang perlu dilakukan mengingat pelayanan bukan hanya saja diberikan kepada orang-orang yang sehat, tetapi orang yang sedang sakit juga

berhak mendapatkan pelayanan jasa transportasi bus, mengutamakan keselamatan setiap penumpang merupakan moto setiap penyelenggara pelayanan jasa angkutan umum, begitu juga Perum Damri yang mengutamakan keselamatan penumpang, dengan memperhatikan hal-hal tertentu dalam pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dan sikap diskriminatif itu perlu, akan tetapi ditujukan kepada orang-orang dengan tingkat kesehatan tertentu.

Peneliti menganggap sikap dalam memberikan pelayanan yang adil oleh Perum Damri dengan mengistimewakan penumpang dengan tingkat kesehatan tertentu memang sepenuhnya diperlukan guna mengutamakan keselamatan penumpang, dan para pelanggan setia bus Damri juga diyakini oleh peneliti akan setuju apabila sikap diskriminatif itu diperuntukan kepada orang-orang yang sakit keras dan ibu-ibu hamil. Oleh karena itu menuirut peneliti sikap seperti ini sangat baik untuk diterapkan guna menciptakan pelayanan yang adil dan berkualitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik bus Damri di Kota Bandung.

4.5.2 Ketegasan Memberikan Pelayanan yang Adil Dalam Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Ketegasan merupakan suatu tindakan yang biasanya dikaitkan dengan karakter seorang pemimpin untuk besikap dalam mengahadapi suatu persoalan, keputusan yang diambilnya dengan adil tanpa memandang status orang lain, merupakan suatu ketegasan dalam memimpin. Dengan mempunyai ketegasan, pemimpin akan mampu mengarahkan organisasi yang dipimpinnya sesuai dengan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Dalam melaksanakan pelayanan, ketegasan bukan hanya harus dimiliki seorang pemimpin, namun juga semua aparatur penyedia layanan yang bekerja dengan penuh ketegasan dalam mengambil keputusan-keputusan dalam pelayanan yang dilakukannya. Aparatur harus dapat memutuskan apabila terjadi suatu permasalahan-permasalahan dalam penyediaan produk layanan seperti contohnya jika ada pelanggan yang saling berebut produk, maka aparatur harus dengan tegas dan cepat mengambil keputusan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Kota Bandung, Perum Damri mengsung sikap ketegasan yang harus dimiliki oleh setiap aparaturnya, aparatur dituntut untuk dapat bebuat jujur dalam memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat Kota Bandung, dan apabila terjadi permasalahan-permasalahan pada pelayanan dengan pelanggan seperti contohnya perebutan tempat duduk, maka aparatur harus dapat memutuskan dengan tegas cara penyelesaiannya, ataupun jika terjadi permasalahan-permasalahan yang lainnya.

Penyelenggaraan pelayanan yang adil diperlukan adanya ketegasan oleh para aparaturnya mengingat pelayanan jasa transportasi seperti bus Damri akan dapat memungkinkan terjadinya konflik seperti perbutan tempat duduk dikarenakan beberapa faktor seperti umur yang dapat mempengaruhi, sebagai contoh seorang nenek renta yang naik angkutan bersama anak lelakinya yang tidak kebagian tempat duduk dan meminta tempat duduk orang lain buat ibunya, akan dapat menimbulkan konflik apabila penumpang yang diminta tidak mau menyerahkan tempat duduknya, dan hal tersebut diperlukan sikap ketegasan oleh aparatur guna menyelesaikan masalah-masalah seperti itu.

Menurut peneliti sikap yang dimiliki oleh aparatur pelaksana pelayanan bus Damri di Kota Bandung cukup tegas dalam memberikan pelayanan yang adil bagi pelanggan bus Damri di Kota Bandung, hal ini didasarkan kepada tidak adanya keluhan mengenai pelayanan yang kurang adil yang dilakukan oleh aparatur Perum Damri, itu berarti aparatur dapat mampu tegas dalam memberikan pelayanan yang adil kepada setia penumpang bus Damri, dan adil dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat Kota Bandung yang menggunakan jasa bus Damri.

4.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Dalam melaksanakan pelayanan publik, antara hak dan kewajiban harus ditempatkan secara setara, karena antara hak dan kewajiban tidak bisa salah satunya dinomor duakan, keseimbangan pemberian hak kepada pelanggan, juga harus diseimbangkan oleh kewajiban penyedia layanan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Jika hal tersebut salah satunya tidak ditempatkan pada kedudukan yang setara, maka pelayanan tidak akan mampu berjalan baik dan akan merugikan salah satu pihak, baik itu penyedia layanan maupun pelanggan.

Keseimbangan pemberian hak dan kewajiban pemberian layanan yang sesuai dalam penyelengaraan pelayanan Bus Damri oleh Perum Damri masih dirasa peneliti masih kurang. Penetapan tarif dengan kondisi bus masih terjadi kesenjangan, meskipun penerpan tarif lebih murah dari angkutan umum lainnya,

namun tingkat kenyamanan penumpang dalam menggunakan Bus Damri sangat kurang, itu artinya pemberian hak yang dilakukan oleh penyedia layanan masih kurang baik, meskipun pelanggan telah memberikan kewajibannya yaitu membayar ongkos bus, dalam pelaksanaan pelayanan publik, adalah hak dari pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari Perum Damri yang merupakan lembaga publik, meskipun berorientasi pada profit, namun tetap saja pelanggan diberikan hak mendapatkan kenyamanan yang selama ini masih belum terpenuhi dengan baik dalam menikmati pelayanan yang diberikan oleh Perum Damri Kota Bandung.

4.6.1 Hak Dalam Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Mendapatkan pelayanan merupakan suatu hak dari para pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari para penyedia layanan, sebagai penyedia layanan sudah menjadi tugasnya untuk menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada para pelanggannya, apalagi jika sebuah layanan berbasis pelayanan publik (*Governmnet*), pelayanan yang berkualitas tentu sangatlah diperlukan guna menunjang kebutuhan masyarakat luas karena menyangkut kepentingan-kepentingan masyarakat luas dalam menyelesaikan berbagai urusannya dalam bernegara dan bermasyarakat.

Menciptakan suatu pelayanan publik harus dadasari oleh semangat untuk melayani masyarakat, bebeda dengan pelayanan yang bersifat mencari keuntungan (*profit oriented*), pelayanan publik harus mampu memberikan hak-hak pelanggan dengan baik serta mampu menampung aspirasi mengenai kebutuhan masyarakat

luas. Perum Damri yang merupakan perusahaan yang berbasis pelayanan publik dan juga berorientasi pada keuntungan, sudah tentu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus berkualitas dan mampu dipertanggung jawabkan dalam pemberian hak-hak kepada masyakat.

Hak dalam pelayanan tersebut meliputi hak dari pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, dan juga hak dari penyedia layanan untuk mendapatkan keuntungan dari layanan yang mereka tawarkan, dalam hal penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi bus Damri yang dilakukan oleh Perum Damri Kota Bandung pelangan berhak mendapatkan pelayanan berupa jasa angkutan sesuai dengan tujuan/ jurusan bus yang dinaikinya, pelanggan juga berhak mendapatkan pelayanan tempat duduk dalam bus, mendapatkan sikap yang ramah dan pelanggan juga berhak menyampaikan keluhannya terkait pelayanan yang dimaksud, sementara itu penyedia layanan juga mempunyai hak-haknya berupa mendapatkan imbaalan, dalam hal ini berupa uang sebagai kompensasi karena sudah memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan, ternyata mengenai pemberian dan mendapatkan hak anatara pelanggan dan penyedia layanan dapat dikatakan berjalan seimbang, antara penyedia layanan dan pelanggan mendapatkan hak-haknya dalam pelayanan meski masih ada kekurangan, pelanggan mendapatkan hak diantar sesuai dengan tujuan yang diinginkannya, mendapatkan tempat duduk, mendapatkan keteduhan dalam bus, dari terik matahari dan hujan, akan tetapi hak untuk menyampaikan keluhan kurang dimanfaatkan melalui kritik atau saran.

Hak dari penyedia layanan juga dalam hal ini dapat terpenuhi dengan baik, selama ini pelanggan yang menggunakan bus Damri sebagai sarana transportasi mereka, tidak pernah ada pelanggan yang tidak membayar, itu berarti mendapatkan hak berupa imbalan atas jasa yang disediakan dapat terpenuhi dengan baik, antara hak dari pemberi layanan dan pelanggan yang seimbang menurut peneliti sangat baik bagi guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, baik pelanggan dan aparatur Perum Damri dapat dengan baik mendapatkan hak-hak yang dimilikinya.

Hak juga bukan hanya didapatkan, melainkan juga diberikan, hak yang diberikan penyedia layanan kepada pelanggannya berupa hak untuk memberikan pelayanan yang baik, sementara itu hak dari pelanggan juga membayar jasa yang digunakannya serta tidak merusak fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Perum Damri, dalam hal ini Perum Damri dapat dikatakan mampu memberikan hak dari pelanggan dengan baik berupa menyediakan fasilitas-fasilitas bus dan sikap aparatur yang cukup ramah, sementara itu pelanggan juga mampu memberikan hak dari penyedia layanan dengan baik dengan cara selalu membayar jasa pelayanan yang digunakan sesuai dengan tarif yang ditetapkan oleh Perum Damri.

Oleh karena itu peneliti menganggap bahwa antara pemberian hak dan mendapatkan hak antara pelanggan dan penyedia layanan dalam rangka pelayanan bus Damri di Kota Bandung cukup berjalan seimbang dan tidak ada pihak yang dirugikan dalm pelayanan ini, Perum Damri mampu memberikan hak-hak dari pelanggan dengan baik, begitu juga sebaliknya. Pelanggan juga mendapatkan hak-haknya dengan baik, begitu juga Perum Damri yang mendapatkan hak berupa

uang atas jasa pelayanan yang sudah diberikan kepada pelanggan di Kota Bandung.

4.6.2 Kewajiban Dalam Pelayanan Perum Damri Kota Bandung

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, selain hak-hak dalam pelayanan, juga terdapat yang namanya kewajiban dalam pelayanan, kewajiban merupak hal yang harus dikerjakan oleh seseorang dan tidak boleh tidak dikerjakan, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kewajiban memberikan pelayanan yang baik memang sangat penting dan harus, kewajiban bukan hanya saja harus dimiliki oleh penyedia layanan, pelanggan yang menggunakan pelayanan juga mempunyai kewajiban-kewajibannya sendiri.

Kewajiban Perum Damri dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik berbasis jasa transportasi yaitu kewajiban memberikan pelayanan-pelayanan yang baik seperti peneyediaan bus yang baik, penetapan tarif yang sesuai, sikap pelayanan yang baik, dan memperlakukan pelanggan dengan baik. Peneliti melihat jika ditinjau dari penyediaan bus yang ada selama ini, Perum Damri telah emmenuhi kewajibannya dengan menyediakan bus-bus Damri di Kota Bandung dengan jumlah yang banyak, akan tetapi dengan meningkatkatnya jumlah penduduk di Kota Bandung, terkadang penyediaan bus-bus tersebut menjadi kurang banyak.

Bus jika ditinjau dari fasilitas yang dimilikinya juga masih terdapat beberapa kekurangan seperti kebanyakan bus non AC yang hampir sebagian besar fasilitasnya seperti tempat duduk, badan bus, atap, kaca, masih banyak yang

rusak, hal ini disebabkan juga karena umur bus dan faktor pendanaan yang kurang dapat memperbahaui bus secara berkala, bus-bus yang fasilitas didalamnya berkurang, tentu dapat mengurangi nilai kualitas pelayanan dalam menjalankan kewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat Kota Bandung, akan tetapi secara perlahan Perum Damri setahap demi setahap menarik bus-bus yang sama sekali tidak layak beroperasi dengan bus-bus baru yang ber-AC.

Penyediaan bus-bus ber-AC sendiri menurut peneliti kondisi fasilitas didalam maupun dilaurnya sangat layak untuk digunakan masyarakat Kota Bandung dalam memakai jasa transportasi, bus-bus AC mempunyai kondisi kursi yang bagus, nyaman, bagian dalam juga baru, dan tidak panas, saat ini jumlah bus AC di Kota Bandung masih lebih banyak dibandingkan dengan bus non AC, tentu hal ini baik untuk meningkatkan kualitas dan memnuhi kewajiban Perum Damri sebagai penyelenggara pelayanan publik dibidang jasa transportasi di Kota Bandung.

Selain kewajiban memberikan produk yang baik, Perum Damri juga menurut peneliti saat ini memberlakukan tarif yang merupakan kewajiban dari penyedia layanan sebagai alat ukur (harga) bagi pelayanan yang diberikan, tarif yang ditetapkan oleh Perum Damri menurut peneliti cukup murah dan terjangkau dibandingkan dengan jasa angkutan umum lainnya di Kota Bandung. Tarif yang ditetapkan ditiap jalur bervariasi, mulai dari harga Rp 4000 hingga Rp 12000 sesuai dengan jalur tujuan dan faslitas bus yang didapatkan, biasanya bus AC tarifnya lebih mahal dibandingkan dengan bus non AC.

Kewajiban Perum Damri juga dalam pelayanan harus memberikan sikap dalam pelayanan yang baik, ramah, dan sopan, para pelanggan yang menggunakan jasa angkutan umum bus Damri harus diperlakukan secara baik, dan hal ini terlihat oleh peneliti sikap yang ditujukan oleh aparatur Perum Damri kepada para pelanggannya cukup baik, mulai dari supir, kondektur, hingga aparatur resmi dari Perum Damri bersikap ramah, dan hal ini juga dikuatkan oleh penilaian masyakat yang merasa baik-baik saja dengan sikap yang ditujukan oleh aparatur Perum Damri. Kewajiban juga bukan hanya saja harus dimiliki oleh penyedia layanan, akan tetapi pelanggan juga mempunyai kewajiban yaitu membayar pelayanan yang telah digunakan, hal ini agar pelayanan dapat seimbang dan kedua belah pihak saling ,menguntungkan, dan selama ini yang sudah peneliti jelaskan dibagian hak, kewajiban pelanggan membayar jasa pelayanan juga sudah baik, dan tidak pernah ada pelanggan yang tidak membayar.

Peneliti menganggap kewajiban dari Perum Damri dan masyarakat dalam pelayanan bus Damri di Kota Bandung saat ini semuanya berjalan dengan baik, kedua belah pihak mampu menjalankan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada, dan hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang ada selama ini yang diberikan oleh Perum Damri bisa dikatakan cukup berkualitas, meski ada hal-hal yang masih mengalami kekurangan dan masih diupayakan perbaikan-perbaikan kedepannya.