

# Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Kota Bandung Berdasarkan Persepsi Pengguna dan Pengelola

Sony Herdiana, ST., M.RegDev.(Dosen Teknik Planologi Itenas)  
Wenny Gustamola, ST., M.T.(Dosen Teknik Planologi Itenas)  
Afriadi (Mahasiswa Teknik Planologi Itenas)  
Email:**dekprie@yahoo.com**

## ABSTRAK

*Salah satu kunci keberhasilan transportasi perkotaan adalah kualitas layanan angkutan umum. Salah satu angkutan umum yang tersedia di Kota Bandung adalah angkutan bus Damri. Namun demikian, kualitas pelayanan angkutan bus Damri tersebut dirasa masih belum optimal. Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan bus Damri tersebut diperlukan suatu jajak pendapat atas tingkat pelayanan terutama dari pengguna bus Damri itu sendiri. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan bus Damri di 5 trayek utama di Kota Bandung berdasarkan persepsi pengguna. Variabel yang digunakan untuk mengukur kinerja ini adalah variabel-variabel; keamanan, kenyamanan, tarif dan waktu tempuh. Analisis dilakukan dengan membagi bus Damri AC dan Non AC. Hasil dari evaluasi ini menunjukkan bahwa, kinerja pelayanan angkutan bus Damri pada 5 trayek utama di Kota Bandung dirasakan oleh pengguna secara umum sudah **cukup memuaskan**, baik untuk bus Damri AC maupun Non AC.*

**Kata kunci:** angkutan bus Damri, kinerja pelayanan, dan evaluasi

## ABSTRACT

*The quality of Damri bus services in Bandung hasn't reach maximum level, that's why the level of service must increased to serve the needs of the passenger movement. The result of this evaluation shows the Damri bus performance of services in Bandung based on user's perception and operator **was satisfying**. Operators measure the Damri bus performance of services reached maximum level and the each score of assessment based on user perception towards the fourth researches variable. Although, for some users the services performance still not satisfying. The duration and comfortness performance has been lots of critics by users. Therefore, few solutions become a recommendation; needed a shelter or a bus stop, discipline enhancement with fines, the fleet's rejuvenation, and adjustment between supply and demands.*

**Keywords:** bus Damri, services performance, dan evaluation

## 1. PENDAHULUAN

Dalam perencanaan perangkutan, penduduk merupakan subyek yang melakukan gerak dan membangkitkan lalu lintas. Pola pemencaran penduduk adalah sisi lain dari timbulnya perangkutan karena menyebabkan adanya faktor kebutuhan untuk saling berhubungan antar kawasan kegiatan (Warpani, 1990:78). Untuk memenuhi kebutuhan pergerakan tersebut, biasanya disediakan angkutan umum yang melayani kebutuhan masyarakat tersebut. Angkutan umum ini seringkali menjadi kunci dari suksesnya system transportasi di suatu kawasan perkotaan. Semakin baik pelayanan angkutan umum di suatu kawasan perkotaan, maka akan semakin baik pula sistem transportasi di kota tersebut. Beberapa hal yang mengindikasikan tingkat pelayanan angkutan umum antara lain: kecepatan perjalanan, fasilitas perpindahan angkutan yang lebih baik, waktu tunggu lebih pendek, perlindungan dari cuaca yang lebih baik, tepat waktu, keterpaduan dengan moda angkutan lainnya, meningkatnya kemudahan menggunakan angkutan umum, serta informasi perjalanan kendaraan angkutan umum lebih jelas (Tamin, 2003).

Salah satu angkutan umum yang tersedia di Kota Bandung adalah angkutan bus Damri yang mempunyai dua jenis layanan, bus Damri dengan AC dan bus Damri tanpa AC (Non AC). Keberadaan angkutan umum bus Damri ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pergerakan masyarakat Kota Bandung selain juga untuk mengurai kemacetan dengan menggabungkan beberapa trayek angkutan kota menjadi satu trayek angkutan bus Damri. Namun demikian, tingkat kinerja pelayanan angkutan bus Damri pada saat ini masih dirasa belum optimal. Dalam beberapa hal masih ada keluhan-keluhan akan kinerja angkutan umum ini, antara lain; sering terjadi kelebihan muat (*over capacity*), kualitas kendaraan yang tidak cukup baik, dan kecepatan perjalanan yang lambat. Hal inilah yang melatarbelakangi perlunya dilakukan evaluasi atas tingkat kinerja pelayanan terhadap angkutan bus Damri di Kota Bandung, yang direpresentasikan pada 5 trayek utama.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan angkutan bus Damri berdasarkan persepsi pengguna. Dengan batasan-batasan sebagai berikut;

- Variabel-variabel yang digunakan didasarkan pada studi penelitian terdahulu dan hasil tinjauan pustaka yaitu; variabel Keamanan, Kenyamanan, Tarif, dan Waktu Tempuh.
- Penilaian kinerja pelayanan didasarkan pada persepsi pengguna melalui penyebaran daftar pertanyaan secara langsung.

## 2. Metodologi

Penelitian ini berjenis eksploratori, yaitu penelitian yang dilakukan untuk tujuan penjajakan agar lebih mengenal dan mengetahui gambaran mengenai suatu gejala sosial (Silalahi, 2010). Pendekatan eksploratori berupaya menemukan informasi umum mengenai sesuatu topik/masalah yang belum dipahami sepenuhnya oleh peneliti. Dengan kata lain penelitian eksploratif merupakan salah satu pendekatan penelitian yang digunakan untuk meneliti sesuatu (yang menarik perhatian) yang belum diketahui, belum dipahami, dan belum dikenali dengan baik. Metoda yang dipergunakan adalah *Mix Method*, yang pada pengumpulan serta analisis datanya memadukan antara data kualitatif dan data kuantitatif. Analisis kuantitatif dengan statistik deskriptif dipergunakan untuk mengetahui persepsi pengguna bus Damri atas kinerja pelayanan dari bus Damri. Sedangkan analisis kualitatif

dipergunakan pada perumusan rekomendasi peningkatan kinerja pelayanan angkutan umum bus Damri.

### Metode Pengambilan Data

Pada tahap kompilasi data, metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

- Wawancara

Wawancara ini dipergunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan lisan dari seseorang yang disebut responden melalui suatu percakapan yang sistematis dan terorganisasi. Pada studi ini wawancara dilakukan kepada masyarakat Kota Bandung, dan pengelola bus Damri. Wawancara dilakukan secara informal untuk mendapatkan data atau informasi mengenai persepsi dan pendapat terkait kinerja pelayanan bus damri dan permasalahan serta solusi untuk meningkatkan kinerja bus Damri.

### Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara *self-completion questionnaire*, yaitu peneliti secara langsung memasuki lokasi, berhadapan dengan subjek, dan meminta subjek yang telah ditentukan sebelumnya untuk memeriksa dan mengisi kuesioner di hadapan peneliti atau asisten pengumpul data (Silalahi, 2010). Penyebaran kuesioner dilakukan untuk menjangkau persepsi masyarakat atas tingkat kinerja pelayanan bus Damri.

### Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini, populasi yang diteliti adalah penduduk Kota Bandung pengguna bus Damri. Pemilihan Sampel menggunakan *random sampling* dengan target responden adalah penumpang bus Damri. Adapun cara mendapatkan responden adalah secara *incidental*, yakni siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2008). Untuk menentukan ukuran sampel yang dibutuhkan dalam proses penyebaran kuesioner, digunakan Rumus Slovin. Hal ini disebabkan karena masing-masing populasi sebagai subjek penelitian kurang lebih homogen dalam sifat yang ingin diukur dan populasi tidak menyebar menurut area. Penentuan sampel yang akan diambil menggunakan rumus:

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

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (jumlah penumpang pada setiap trayek/jurusan damri)

E = nilai kritis atau batas kesalahan yang diinginkan (persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel populasi).

Berdasarkan hasil perhitungan, jumlah responden berdasarkan trayek dan Bus AC serta Bus Non AC adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.**  
**Jumlah Sampel Penelitian**

No	Trayek	Jumlah Responden Bus AC	Jumlah Responden Bus Non AC
1	Cicaheum – Cibeureum	14	19

2	Leuwi Panjang – Ledeng	8	11
3	Dipati Ukur – Leuwi Panjang	-	19
4	Cicaheum – Leuwi Panjang	13	9
5	Cibiru – Kebon Kalapa	7	-
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>58</b>

## Tahapan Analisis

Berdasarkan kepada tujuan yang ingin dicapai, maka tahapan-tahapan analisis yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

- Mengidentifikasi variabel beserta indikator tingkat pelayanan angkutan bus Damri di Kota Bandung dengan melakukan studi kepustakaan dari penelitian-penelitian terdahulu. Variabel-variabel tersebut antara lain keamanan, tarif, waktu tempuh, dan kenyamanan. Keempat variabel tersebut merupakan variabel yang di anggap mampu menjawab pertanyaan penelitian ini.
- Mengkaji data dari hasil kuesioner dengan menggunakan statistik deskriptif. Untuk mengetahui informasi yang dipersepsikan oleh pengguna angkutan bus Damri di Kota Bandung.
- Mengkaji data indikator setiap variabel kinerja angkutan bus Damri di Kota Bandung dengan menggunakan analisis distribusi frekuensi. Untuk menentukan tingkat kinerja setiap indikator, kondisi indikator dibagi menjadi 3 (tiga) tingkat kinerja (skor) yaitu 1 (rendah), 2 (sedang), dan 3 (tinggi). Suatu indikator dapat dikatakan memiliki skor tinggi jika sebagian besar ( $\geq 66,7\%$ ) respon sampel berada pada kategori tertinggi. Dalam kondisi sedang jika ( $< 66,7\%$  dan  $\geq 33,3\%$ ) respon sampel pada kategori tinggi atau sebagian besar ( $66,7\%$ ) respon sampel berada pada kategori sedang. Kondisi nilai rendah jika sebagian kecil ( $< 33,3\%$ ) respon sampel berada pada kategori tinggi atau sebagian besar pada kategori rendah (Baiquni, 2007, Pratami, 2010 dalam Herlambang, 2011).
- Mengkaji variabel yang bersifat kualitatif dan kuantitatif lainnya dengan menggunakan analisis tabulasi silang (*Crosstab*). Tabulasi silang bermanfaat untuk memeriksa hubungan antara dua atau lebih variabel guna lebih memahami sebuah fenomena.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Pengguna

Dari 100 kuesioner yang disebar kepada para pengguna bus Damri baik AC maupun Non AC di 5 trayek utama di Kota Bandung, dapat diketahui bahwa bus Damri tidak secara khusus digunakan oleh kelompok masyarakat tertentu. Pengguna bus Damri baik AC maupun Non AC terdistribusi cukup merata untuk semua kelompok masyarakat, baik dilihat dari kelompok usia, jenis kelamin, tingkat pendapatan, maupun jenis pekerjaan. Namun demikian, jika ditinjau lebih detail, meskipun tidak secara umum mendominasi, pengguna angkutan bus Damri paling banyak adalah pengguna dengan karakteristik berumur 22-40 tahun, dengan pekerjaan pegawai swasta dan pelajar/mahasiswa, mempunyai pendidikan terakhir SMA/ sederajat, serta memiliki pendapatan Rp 650.000,- – Rp 2.500.000,-.

*Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Kota Bandung  
Berdasarkan Persepsi Pengguna dan Pengelola*

**Tabel 1. Profil Pengguna Bus Damri AC dan Non AC**

Variabel	Menggunakan Bus AC		Menggunakan Bus Non AC	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
<b>Jenis Kelamin</b>				
Pria	22	52.38	27	46.55
Wanita	20	47.62	31	53.45
<b>Golongan usia</b>				
14-21	11	26.19	18	31.03
22-40	26	61.9	34	58.62
41-70	5	11.9	6	10.34
> 70	0	0	0	0
<b>Jenis Pekerjaan</b>				
PN	4	9.52	3	5.17
PS	19	45.24	21	36.21
TNI/ABRI	1	2.38	0	0
Pelajar/Mhs	15	35.71	28	48.28
Tdk Bekerja	1	2.38	1	1.72
IRT	2	4.76	5	8.62
Lainnya	0	0	0	0
<b>Tingkat Pendidikan</b>				
SD	0	0	2	3.45
SMP	2	4.76	0	0
SMA	23	54.76	35	60.34
Akademi	6	14.29	6	10.34
PT	11	26.19	14	24.14
Lainnya	0	0	1	1.72
<b>Tingkat Pendapatan</b>				
≤ 650.000	4	9.52	12	20.69
650.000-1.250.000	15	35.71	22	37.93
1.250.000-2.500.000	15	35.71	19	32.76
2.500.000-5.000.000	8	19.05	5	8.62
≥ 5.000.000	0	0	0	0

Sumber : Hasil Survey 2012

### Tingkat Kinerja Variabel Keamanan

Berdasarkan persepsi pengguna terhadap variable keamanan yang diindikasikan dengan tindak kriminal selama menggunakan angkutan bus Damri AC, terdapat 7.14% atau 3 responden yang menyatakan pernah mengalami tindak kriminal. Adapun jenis tindakan kriminal yang pernah dialami tersebut adalah kekerasan dan pencopetan. Namun demikian, tingkat keamanan angkutan bus Damri AC masih dipersepsi cukup baik oleh responden, 82.22% atau 35 responden menyatakan tingkat keamanan angkutan bus Damri AC cukup aman, 14.29% atau 6 responden menyatakan sangat aman dan 2.38% atau hanya 1 responden saja yang menyatakan tidak aman.

Persepsi yang relative sama terjadi dengan penumpang bus Damri Non AC, terdapat 3 responden atau 5.17% yang menyatakan pernah mengalami tindak kriminal. Adapun tindakan kriminal yang pernah dialami oleh pengguna berupa pencopetan. Pengguna memersepsikan tingkat keamanan bus saat ini cukup aman dengan frekuensi 86.21% atau 50 responden dan 13.79% atau 8 responden menyatakan tidak aman, tidak terdapat responden yang menyatakan sangat aman terhadap kinerja keamanan angkutan bus Damri Non AC.

Berdasarkan hasil persepsi di atas, dapat diketahui bahwa nilai persepsi pengguna terhadap tingkat keamanan angkutan bus Damri AC sebesar 83,3% dengan skor kinerja 3 atau **SANGAT MEMUASKAN**. Nilai skor yang tidak terlalu jauh berbeda didapat untuk angkutan bus Damri Non AC, dengan nilai persepsi terhadap tingkat keamanan sebesar 86,2% dengan skor kinerja 3 atau **SANGAT MEMUASKAN**.

### Tingkat Kinerja Variabel Kenyamanan

Berdasarkan persepsi pengguna terhadap variable kenyamanan yang diindikasikan dengan kapasitas angkut, usia kendaraan, perilaku sopir, dan perilaku penumpang lain, angkutan bus Damri AC memiliki penilaian yang buruk atas indikator kapasitas angkut. Sekitar 65 % responden menyatakan bus tidak sesuai dengan kapasitas angkut. Selain itu, sebanyak 18 responden atau 42.86% responden, menyatakan perilaku sopir yang kurang baik terutama karena tidak ramah terhadap penumpang, sering ugal-ugal dalam mengemudi dan tidak tertib akan aturan lalu lintas, yang menyebabkan pengguna merasa tidak nyaman selama menggunakan bus Damri AC.

Secara umum, pengguna memersepsikan kinerja kenyamanan bus Damri AC cukup baik atau nyaman, yang ditunjukkan dari persepsi yang menyatakan nyaman mencapai 92.86% atau 39 responden dan hanya 7.14% atau 3 responden menyatakan tidak nyaman.

Adapun untuk bus Damri Non AC, 74.14% atau 43 responden menyatakan tidak nyaman, sedangkan 25.86% atau 15 responden menyatakan nyaman. Adapun penyebab ketidaknyamanan pengguna angkutan bus Damri Non AC disebabkan oleh beberapa hal, antara lain; kapasitas angkut dan usia kendaraan. Persepsi pengguna akan kapasitas angkut, terdapat 84.48% atau 49 responden menyatakan tidak sesuai dengan kapasitas, 13.79% atau 8 responden menyatakan sesuai kapasitas dan 1.72% atau 1 responden menyatakan angkutan bus Damri Non AC kosong. Untuk indikator usia kendaraan, pengguna

memersepsikan usia kendaraan bus Damri Non AC tidak layak sebesar 84.48% atau 49 responden dan yang memersepsikan layak sebesar 15.52% atau 9 reponden. Faktor kondisi suhu di dalam bus juga mempengaruhi kenyamanan pengguna, terdapat 58.62% atau 34 responden menyatakan suhu di dalam bus terlalu panas dan 41.38% atau 24 responden menyatakan wajar.

Berdasarkan hasil analisis skor, nilai persepsi pengguna terhadap tingkat kenyamanan angkutan bus Damri AC sebesar 92,86% dengan skor kinerja 3 atau **SANGAT MEMUASKAN**, sedangkan untuk angkutan bus Damri Non AC memiliki perbedaan yang signifikan dengan angkutan bus Damri AC, dengan nilai persepsi terhadap tingkat kenyamanan sebesar 25,86% dengan skor kinerja 1 atau dengan kata lain **TIDAK MEMUASKAN**.

### **Tingkat Kinerja Variabel Tarif**

Ada perbedaan tarif antara bus Damri AC dan bus Damri Non AC. Untuk bus Damri AC ditetapkan tarif sebesar Rp.3.000,00 dan untuk bus Damri Non AC ditetapkan tarif sebesar Rp. 2.000,00. Dengan nilai tarif seperti di atas dan perbedaan fasilitas yang ada, responden memersepsikan variable tarif seperti dalam alinea di bawah ini.

Berdasarkan hasil analisis skor, nilai persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan tarif yang menyatakan murah terhadap angkutan bus Damri AC sebesar 42,86% dengan skor kinerja 2 atau **CUKUP MEMUASKAN**, sedangkan untuk angkutan bus Damri Non AC memiliki perberbedaan dengan angkutan bus Damri AC, dengan nilai persepsi terhadap kinerja tarif sebesar 70,69% dengan skor kinerja 3 atau **SANGAT MEMUASKAN**.

### **Tingkat Kinerja Variabel Waktu Tempuh**

Berdasarkan hasil kuesioner, pengguna memersepsikan angkutan bus Damri AC kadang-kadang terlambat sebesar 88.10% atau 37 responden, 9.52% atau 4 responden menyatakan sering terlambat dan 2.38% atau 1 responden menyatakan tidak pernah terlambat. Namun demikian, pada dasarnya karena sudah terbiasa dengan waktu tempuh yang lambat dari angkutan bus Damri AC, sehingga pengguna memaklumi keterlambatan tersebut.

Penyebab keterlambatan angkutan bus Damri AC berdasarkan persepsi pengguna dikarenakan jalan yang dilalui bus sering macet mencapai 43.48% atau 30 responden, terlalu sering menaik turunkan penumpang sembarangan sebesar 36.23% atau 25 responden, dan angkutan bergerak dengan kecepatan rendah sebesar 11.59% atau 8 responden.

Untuk indikator waktu tunggu angkutan sendiri, pengguna memersepsikan waktu tunggu angkutan sangat lama sebesar 26.19% atau 11 responden dan sedang (wajar) mencapai 73.81% atau 31 responden. Hal ini menunjukkan pengguna merasakan waktu tunggu untuk memperoleh bus cukup baik.

Adapun untuk bus Damri Non AC persebaran persepsi atas keterlambatan bus memiliki sebaran yang hampir sama dengan bus Damri AC. Sebanyak 67.24% atau 39 responden menyatakan kadang-kadang terlambat selama menggunakan bus Damri Non AC, 27.59% atau 16 responden menyatakan sering terlambat, dan 5.17% atau 3 responden menyatakan tidak pernah terlambat. Adapun penyebab keterlambatan angkutan dikarenakan jalan yang dilalui sering macet yang dipersepsikan sebesar 45.63%, terlalu sering menaik turunkan penumpang sebesar 25.24% dan angkutan bergerak dengan kecepatan rendah sebesar 21.36%. kecepatan rata-rata angkutan bus Damri Non AC dipersepsikan pengguna 10-20 km/jam sebesar 56.90% atau 33 responden, 30-40 km/jam sebesar 22.41% atau 13 responden dan 9 responden atau 15.52% menyatakan tidak tahu akan kecepatan rata-rata angkutan.

Untuk indikator waktu tunggu angkutan, terdapat 70.69% atau 41 responden menyatakan waktu tunggu sedang (wajar), 25.86% atau 15 responden menyatakan sangat lama, dan 3.45% atau 2 responden menyatakan waktu tunggu angkutan bus Damri Non AC cepat. Waktu tunggu angkutan bus sangat dipengaruhi oleh jarak iring angkutan itu sendiri. Penerapan *time table* bus yang belum maksimal membuat jarak iring semakin tinggi dan menyebabkan waktu tunggu angkutan bus Damri semakin lama.

Berdasarkan hasil analisis skor, nilai persepsi pengguna terhadap kinerja waktu tempuh yang menyatakan kadang-kadang terlambat akan angkutan bus Damri AC sebesar 88,10 yang menunjukkan nilai negatifnya sebesar 11,90 %, dengan nilai tersebut variable ini memperoleh skor kinerja 1 atau **TIDAK MEMUASKAN**. Adapun untuk angkutan bus Damri Non AC tidak memiliki perbedaan dengan angkutan bus Damri AC, dengan nilai persepsi terhadap kinerja keterlambatan sebesar 67,24 % yang menunjukkan nilai negatif sebesar 32,76 %, dengan nilai tersebut variable ini memperoleh skor kinerja 1 atau **TIDAK MEMUASKAN**. Hal ini menunjukkan waktu tempuh angkutan bus Damri AC maupun Non AC tidak terjadi perbedaan, kedua jenis angkutan bus Damri tersebut memiliki kinerja sangat buruk atau tidak memuaskan. Kinerja buruk akan waktu tempuh ini sangat dipengaruhi oleh faktor rute yang dilalui merupakan jalan-jalan yang memiliki aktifitas tinggi dan sering macet, juga disebabkan oleh perilaku awak kendaraan yang sering menaikturunkan penumpang disembarang tempat.

Selengkapnya mengenai evaluasi kinerja pelayanan angkutan bus Damri AC dan Non AC ini dapat dilihat dari tabel 2 dan tabel 3 di bawah ini.

**Tabel 3.**  
**Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan bus Damri AC**

Variabel	Evaluasi Kinerja			
	Nilai %	Skor	Kategori	Kinerja
Keamanan	83.33	3	Tinggi	Sangat Memuaskan
Kenyamanan	92.86	3	Tinggi	Sangat Memuaskan
Tarif	42.86	2	Sedang	Cukup Memuaskan
Waktu tempuh	11.9	1	Rendah	Tidak Memuaskan
<b>Rata-rata</b>	<b>57.74</b>	<b>2.25</b>	<b>Sedang</b>	<b>Cukup Memuaskan</b>

**Tabel 4.**  
**Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan bus Damri Non AC**

Variabel	Evaluasi Kinerja			
	Nilai %	Skor	Kategori	Kinerja
Keamanan	86.91	3	Tinggi	Sangat Memuaskan
Kenyamanan	25.86	2	Sedang	Cukup Memuaskan
Tarif	70.69	3	Tinggi	Sangat Memuaskan
Waktu tempuh	32.76	1	Rendah	Tidak Memuaskan
<b>Rata-rata</b>	<b>54.05</b>	<b>2.25</b>	<b>Sedang</b>	<b>Cukup Memuaskan</b>

#### 4. KESIMPULAN

Angkutan bus Damri di kota Bandung disediakan untuk melayani kebutuhan pergerakan masyarakat kota Bandung dan secara umum bertujuan pula untuk mendukung sistem transportasi kota Bandung untuk menjadi sistem transportasi perkotaan yang baik. Angkutan bus Damri dibagi dalam dua kelompok layanan, yaitu bus Damri AC dan bus Damri Non AC dengan tujuan untuk memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan tingkat layanan bus yang diinginkan. Namun demikian berdasarkan penelitian ini, tujuan pilihan layanan ini terindikasi tidak tercapai dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari profil pengguna bus Damri baik AC maupun Non AC mempunyai karakteristik yang mirip. Baik bus Damri AC maupun Non AC tidak digunakan oleh satu kelompok masyarakat yang spesifik baik dilihat dari sisi jenis kelamin, usia, pekerjaan, maupun pendapatan. Bisa dikatakan pengguna bus Damri AC adalah juga pengguna bus Damri Non AC dan demikian pula sebaliknya. Pengguna bus Damri tidak terlalu memilih untuk menggunakan bus Damri AC atau bus Damri Non AC.

Tidak terjadinya pemilihan penggunaan bus Damri oleh para pengguna dikarenakan tingkat layanan yang diberikan oleh masing-masing bus tidak mempunyai perbedaan yang signifikan. Bus Damri AC yang disediakan dengan tingkat layanan yang direncanakan jauh lebih baik dari bus Damri Non AC ternyata dipersepsikan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan dari segi kinerja layanan tersebut. Bus Damri AC hanya lebih baik dari sisi kenyamanan dengan kinerja sangat memuaskan berbanding dengan tingkat kinerja bus Damri Non AC yang hanya cukup memuaskan. Sedangkan dua variable lain, keamanan dan waktu tempuh dipersepsikan mempunyai tingkat kinerja yang sama, baik untuk bus Damri AC maupun bus Damri Non AC. Namun demikian, keunggulan layanan dari variable kenyamanan tersebut tidak cukup signifikan memberikan perbedaan atas layanan secara umum karena prioritas yang diharapkan oleh pengguna adalah mengenai waktu tempuh bus. Untuk kedua jenis bus, kinerja waktu tempuh dipersepsikan yang paling buruk diantara variable-variabel yang lain.

Adapun dari variable tarif, dengan tarif yang sedikit lebih mahal, bus Damri AC dipersepsikan lebih buruk daripada bus Damri Non AC. Namun demikian, tingkat tarif yang lebih mahal ini ternyata dipersepsikan tidak memberikan layanan yang lebih baik dari bus Damri Non AC kecuali untuk variable kenyamanan.

Secara umum tingkat layanan bus Damri AC maupun Non AC dipersepsikan cukup memuaskan. Dengan kata lain pengguna bus Damri tidak merasa layanan yang diberikan terlalu buruk tetapi juga belum mendapatkan layanan yang optimal.

Atas dasar hal tersebut di atas, peningkatan kinerja angkutan bus Damri masih perlu dilakukan. Peningkatan kinerja terutama diprioritaskan pada kinerja waktu tempuh, dalam hal ini meningkatkan kecepatan dalam perjalanan. Beberapa hal yang bisa dilakukan dalam upaya meningkatkan kecepatan perjalanan ini adalah perbaikan pengaturan keberangkatan bus (time table) dengan tingkat pengawasan yang lebih ketat. Bus-bus yang dioperasikan diharapkan mematuhi jadwal pemberangkatan yang sudah ditetapkan. Selain itu, salah satu gangguan kecepatan bis adalah terlalu seringnya bis berhenti karena menaikturunkan penumpang. Pengurangan frekuensi berhenti bis di jalan akan dapat meningkatkan kecepatan. Hal ini bisa dilakukan dengan menetapkan tempat pemberhentian bis di titik-titik tertentu saja dengan menyiapkan pula infrastruktur yang mendukungnya, misalnya halte. Dengan mengatur frekuensi berhenti dan tempat pemberhentian ini, selain akan menambah kecepatan perjalanan juga diharapkan akan bisa mengedukasi para pengguna bis untuk lebih tertib dalam berlalulintas, salah satunya dengan tidak memberhentikan bis di sembarang tempat.

Selain itu, faktor luar yang mengganggu kecepatan bus Damri adalah padatnya ruas jalan yang dilalui. Untuk ini perlu dipertimbangkan pemberian perlakuan khusus bagi bus Damri dengan menyediakan ruas jalan eksklusif bebas hambatan khusus bagi bus damri dan atau angkutan umum lainnya.

Hal lain yang perlu diperhatikan adalah penyediaan dua jenis layanan yang tidak cukup signifikan mempunyai perbedaan dalam hal kinerja pelayanan. Untuk hal ini, alternatif kebijakan yang bisa dilakukan adalah dengan melebur dua jenis layanan ini menjadi layanan tunggal dengan peningkatan kinerja dan penyesuaian tarif atau tetap mempertahankan dua jenis layanan dengan mengatur kinerja layanan pada rentang kinerja yang cukup signifikan di antara keduanya. Masing-masing jenis layanan mempunyai prioritas *demand* pada kelompok masyarakat yang menginginkan tingkat layanan yang optimal dengan tidak terlalu mempertimbangkan besaran tarif serta pada kelompok yang lain mengharapkan besaran tarif yang tidak tinggi meskipun kinerja layanan variable lain hanya pada tingkat cukup memuaskan.

## **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Sugiono, DR. 2002. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tamin, O.Z. 2003. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung: Penerbit Institut Teknologi Bandung.
- Warpani, Suwardjoko. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: Penerbit Institut Teknologi Bandung.
- Warpani, Suwardjoko. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: Penerbit Institut Teknologi Bandung.
- Anggoman, Paul. 2007. *Studi Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Damri di Kota Manado*. Tesis. Semarang: Magister Teknik Pembangunan Wilayah dan Kota, Universitas Diponegoro Semarang.
- Asfari. 2009. *Evaluasi Kinerja dan Tarif Angkutan Umum Pedesaan (Studi Kasus: Angkutan Jurusan Kembanghari-Kopeng)*. Tugas Akhir. Surakarta: Jurusan Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah.
- Az-zahra, Suci Muliani. 2008. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kesesuaian Pelayanan dan Penyelenggaraan Angkutan Kota di Kota Bandung*. Tugas Akhir. Bandung: Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Insititut Teknologi Bandung.
- Herlambang, Bagus Pandu. 2011. *Evaluasi Kinerja Angkutan Kota di Kota Bandung Berdasarkan Preferensi Pengguna*. Tugas Akhir. Bandung: Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Nasional.
- Mulyantoro, Nugroho. 2005. *Evaluasi Tarif Angkutan Umum yang Melayani Trayek Pinggiran-Pusat Kota di Kota Semarang*. Tugas Akhir. Semarang: Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Diponegoro Semarang.
- Yogosara, Niken P. 2005. *Evaluasi Tarif Angkutan Kota berdasarkan Kemampuan dan Kesiediaan untuk Membayar (Studi Kasus: Angkutan Kota Trayek Baleendah-Andir-Ranca Manyar-Verbas di Kabupaten Bandung)*. Tugas Akhir. Bandung: Jurusan Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional.