



ANALISIS SARANA ANGKUTAN UMUM DAMRI RUTE DAYA MURNI – UNIT 2 KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT

Hedi Saputra^{*1}, Sugito², Sep Aan Ansori³, Waris⁴, Teguh Santoso⁵
Magister Teknik, Pascasarjana Universitas Bandar Lampung, Indonesia ^{1,2,3,4,5}
Email: sugito@ubl.ac.id

ABSTRACT

West Tulang Bawang Regency is a region experiencing rapid development across various sectors, which has led to increased population mobility and a growing demand for adequate transportation systems. One of the public transportation services operating in this area is the DAMRI public transport on the Daya Murni – Unit 2 route. However, limitations in the number of vehicles and operating hours indicate the need for an evaluation of the quality of service provided. This study aims to analyze users' perceptions of the DAMRI public transportation service based on the indicators of Safety (security and safety), Comfort, Accessibility, Reliability, Cost affordability, Efficiency of service, and overall user satisfaction, as well as to evaluate service quality across all aspects. The research method employed is quantitative descriptive analysis using a survey approach, with data collected through the distribution of questionnaires to 100 respondents, determined using the Slovin formula. Secondary data were obtained from Perum DAMRI and related institutions. The research instrument utilized a five-point Likert scale, and the results of the analysis were classified using class interval methods. The results of the study indicate that users' perceptions of the seven indicators show average scores ranging from 3,98 to 4,03 which fall into the "good" category. Furthermore, the overall quality of public transportation services based on all aspects achieved a total average score of 87,93 also classified as "good". These findings demonstrate that the service quality of the DAMRI public transportation on the Daya Murni – Unit 2 route, based on users' perceptions, is in the good category.

Keywords : DAMRI Public Transportation, Service Users, Service Quality, Quantitative Descriptive Analysis

ABSTRAK

Kabupaten Tulang Bawang Barat merupakan wilayah yang mengalami perkembangan pesat di berbagai sektor, yang berdampak pada meningkatnya mobilitas penduduk dan kebutuhan akan sistem transportasi yang memadai. Salah satu layanan angkutan umum yang beroperasi di wilayah ini adalah angkutan umum DAMRI rute Daya Murni – Unit 2. Namun, keterbatasan jumlah armada

dan jam operasional menimbulkan perlunya evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan umum DAMRI berdasarkan Indikator Safety (keamanan dan keselamatan), Comfort (kenyamanan), Accessibility (aksesibilitas), Reliability (kehandalan), Cost (keterjangkauan biaya), Efficiency (efisiensi pelayanan) dan tingkat kepuasan pengguna serta menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan keseluruhan aspek. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang ditentukan menggunakan metode Slovin, sedangkan data sekunder diperoleh dari Perum DAMRI dan instansi terkait. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin, dan hasil analisis diklasifikasikan menggunakan interval kelas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna jasa terhadap 7 indikator dengan skor rata-rata antara 3,98 sampai dengan 4,03 dengan kategori baik dan kualitas pelayanan angkutan umum berdasarkan keseluruhan aspek dengan total skor rata-rata 87,93 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan DAMRI rute Daya Murni – Unit 2 berdasarkan persepsi pengguna jasa berada pada kategori baik.

Kata Kunci : *Angkutan Umum DAMRI, Pengguna Jasa, Kualitas Pelayanan, Analisis Deskriptif Kuantitatif.*

PENDAHULUAN

Transportasi umum merupakan salah satu elemen penting dalam sistem perekonomian dan pembangunan wilayah. Keberadaan transportasi publik yang berkualitas akan mendukung mobilitas masyarakat secara efektif, efisien, dan terjangkau. Perusahaan Umum DAMRI sebagai badan usaha milik negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pada rute Daya Murni – Unit 2, DAMRI menjadi salah satu moda transportasi utama yang digunakan masyarakat untuk berbagai keperluan, baik pekerjaan, pendidikan, maupun aktivitas ekonomi lainnya. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi dan pengumpulan data awal, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan penumpang, terutama terkait ketepatan waktu, kenyamanan kendaraan, serta fasilitas pendukung pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi determinan utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas dan cenderung loyal. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memenuhi harapan akan menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada penurunan minat penggunaan jasa di masa mendatang. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian untuk mengetahui secara empiris bagaimana kualitas pelayanan DAMRI serta sejauh mana pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang.

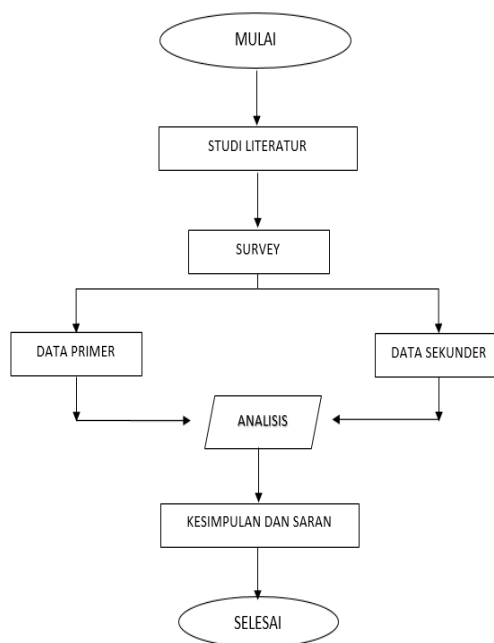
METODE PENELITIAN

Metodelogi penelitian dalam studi ini memberikan landasan yang kuat dalam melakukan evaluasi menyeluruh terhadap angkutan umum DAMRI pada rute Daya Murni - Unit 2. Pendekatan campuran memungkinkan peneliti menangkap fenomena secara lebih komprehensif karena mampu melihat kondisi empiris melalui analisis kuantitatif. Dengan demikian, pendekatan ini menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan angkutan umum khususnya DAMRI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh penumpang DAMRI rute Daya Murni - Unit 2. Sampel ditentukan dengan teknik sampling tertentu sesuai dengan perhitungan metodologis dalam penelitian.

Teknik pengumpulan data meliputi:

1. Penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert 1-5
2. Observasi langsung

Analisis data dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata setiap indikator dan dimensi, kemudian mengkategorikan hasil ke dalam interval penilaian (sangat baik, baik, cukup, buruk, sangat buruk). Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kualitas pelayanan. Berikut merupakan tahapan bagan alir penelitian yang dilakukan.



Gambar 1. Bagan Alir Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Tulang Bawang Barat, Provinsi Lampung. Fokus utama penelitian berada pada rute angkutan umum Perum DAMRI Daya Murni - Unit 2, yang merupakan jalur penghubung antara pusat kegiatan di Kabupaten Tulang Bawang (Unit 2) dan wilayah Kabupaten Tulang Bawang Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa rute tersebut memiliki

intensitas pergerakan penumpang yang tinggi dan berperan penting dalam menunjang mobilitas masyarakat antarwilayah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa angkutan umum DAMRI rute Daya Murni - Unit 2 yang menggunakan layanan tersebut selama periode penelitian. Dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini dibutuhkan jumlah populasi yang diambil dari jumlah populasi Kabupaten Tulang Bawang Barat menurut data Badan Pusat Statistik tahun 2024 yakni sebanyak 310.640 orang dengan persentase kelonggaran ketidaktelitian 10% maka didapatkan nilai $n = 99,97$ orang yang kemudian dapat dibulatkan menjadi 100 orang sampel penumpang, dengan mempertimbangkan tingkat kepercayaan 90% dan toleransi kesalahan 10%. Sampel ini dianggap telah mewakili populasi pengguna DAMRI pada rute yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara melalui kuesioner yaitu alat pengumpul data berupa pertanyaan atau pernyataan tertulis yang disusun sistematis untuk dijawab responden, bertujuan mendapatkan informasi untuk penelitian, dan menurut para ahli seperti Sugiyono, Arikunto, dan Creswell, kuesioner adalah metode efisien untuk data kuantitatif atau kualitatif dari sampel besar, sering diibaratkan sebagai wawancara tertulis. Adapun informasi yang akan di tanyakan merupakan persepsi pengguna terhadap aspek *Safety* (keamanan dan keselamatan), *Comfort* (kenyamanan), *Accessibility* (aksesibilitas), *Reliability* (kehandalan), *Cost* (keterjangkauan biaya), *Efficiency* (efisiensi pelayanan) dan Tingkat kepuasan penggunaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh terhadap indikator *Safety* (keamanan dan keselamatan), *Comfort* (kenyamanan), *Accessibility* (aksesibilitas), *Reliability* (kehandalan), *Cost* (keterjangkauan biaya), *Efficiency* (efisiensi pelayanan) dan tingkat kepuasan pengguna berada pada rentang skor **3,98** sampai dengan **4,03** dengan kategori **baik**, bisa disimpulkan bahwa pengguna jasa memiliki persepsi yang positif terhadap ketujuh indikator yang diteliti. Untuk lebih rinci bisa dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 1. Kategori Penilaian Aspek

No	Rentang Skor	Kategori
1	1,00 – 1,79	Sangat Buruk
2	1,80 – 2,59	Buruk
3	2,60 – 3,39	Cukup
4	3,40 – 4,19	Baik
5	4,20 – 5,00	Sangat Baik

Tabel 2. Skor Aspek *Safety* (keamanan dan keselamatan)

No	Indikator	Rata-Rata Skor	Kategori
1	P1 = Keamanan Perjalanan	4,13	Baik
2	P2 = Kondisi Kendaraan	4,00	Baik
3	P3 = Cara Mengemudi	4,02	Baik
4	P4 = Perlengkapan Keselamatan	3,78	Baik
Rata-Rata		3,98	Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas , nilai rata-rata aspek keamanan dan keselamatan berada pada kategori **baik** dengan rata-rata skor **3,98** hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa aman dan percaya terhadap pelayanan DAMRI rute Daya Murni – Unit 2. Kondisi kendaraan dinilai cukup layak, pengemudi dianggap memiliki keterampilan mengemudi yang memadai, serta perjalanan dirasakan relatif aman:

Tabel 3. Skor Aspek *Comfort* (kenyamanan)

No	Indikator	Rata-Rata Skor	Kategori
1	P5 = Kondisi tempat duduk	3,93	Baik
2	P6 = Kebersihan bus	3,86	Baik
3	P7 = Suhu dan sirkulasi udara bus	3,99	Baik
4	P8 = Kepadatan penumpang	4,15	Baik
Rata-Rata		3,98	Baik

Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek kenyamanan berada pada kategori **baik** dengan rata-rata skor **3,98**. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa nyaman dari kondisi tempat duduk, kebersihan kendaraan, sirkulasi udara, serta tingkat kepadatan penumpang yang baik . Hasil ini mengindikasikan bahwa aspek kenyamanan telah memenuhi harapan pengguna.

Tabel 4. Skor Aspek *Accessibility* (aksesibilitas)

No	Indikator	Rata-Rata Skor	Kategori
1	P9 = Lokasi halte	3,97	Baik
2	P10 = Rute sesuai kebutuhan	4,04	Baik
3	P11 = Mudah diakses	4,03	Baik
Rata-Rata		4,01	Baik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas berada pada kategori **baik** dengan rata-rata skor **4,01** hal ini menunjukkan bahwa rute DAMRI Daya Murni – Unit 2 dinilai cukup strategis dan mudah diakses oleh masyarakat. Lokasi halte dan

jalur pelayanan dianggap sesuai dengan kebutuhan perjalanan pengguna. Baiknya penilaian terhadap aspek aksesibilitas menunjukkan bahwa DAMRI telah berperan efektif dalam mendukung mobilitas masyarakat di wilayah penelitian.

Tabel 5. Skor Aspek *Reliability* (kehandalan)

No	Indikator	Rata-Rata Skor	Kategori
1	P12 = Beroperasi sesuai jadwal	3,97	Baik
2	P13 = Waktu kedatangan tepat	4,06	Baik
3	P14 = Waktu tempuh perjalanan	3,97	Baik
Rata-Rata		4,00	Baik

Berdasarkan hasil analisis, aspek kehandalan berada pada kategori **baik** dengan rata-rata skor **4,00** yang menunjukkan bahwa ketepatan jadwal, ketepatan waktu kedatangan, dan kepastian waktu tempuh yang baik. Hasil ini mengindikasikan bahwa aspek kehandalan telah memenuhi harapan pengguna.

Tabel 6. Skor Aspek *Cost* (keterjangkauan biaya)

No	Indikator	Rata-Rata Skor	Kategori
1	P15 = Tarif sesuai kemampuan	4,16	Baik
2	P16 = Tarif sebanding dengan pelayanan	3,94	Baik
3	P17 = Lebih ekonomis	3,88	Baik
Rata-Rata		3,99	Baik

Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek keterjangkauan biaya berada pada kategori **baik** dengan rata-rata skor **3,99** pengguna menilai bahwa tarif DAMRI relatif terjangkau dan sesuai dengan manfaat yang diperoleh. Hal ini menunjukkan bahwa DAMRI masih menjadi pilihan transportasi publik yang ekonomis bagi masyarakat.

Tabel 7. Skor Aspek *Efficiency* (efisiensi pelayanan)

No	Indikator	Rata-Rata Skor	Kategori
1	P18 = Waktu tunggu	3,90	Baik
2	P19 = Frekuensi keberangkatan	4,11	Baik
3	P20 = Jam operasional	3,99	Baik
Rata-Rata		4,00	Baik

Berdasarkan hasil penelitian, aspek efisiensi berada pada kategori **baik** dengan rata-rata skor **4,00** yang menunjukkan bahwa waktu tunggu, frekuensi keberangkatan, dan jam operasional yang baik. Hasil ini mengindikasikan bahwa

aspek efisiensi pelayanan telah memenuhi harapan pengguna.

Tabel 8. Skor Tingkat Kepuasan Pengguna

No	Indikator	Rata-Rata Skor	Kategori
1	P21 = Kepuasan terhadap pelayanan	4,04	Baik
2	P22 = Bersedia menggunakan DAMRI kembali	4,01	Baik
Rata-Rata		4,03	Baik

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori **baik** dengan rata-rata skor **4,03** yang berarti secara umum pengguna merasa puas terhadap pelayanan DAMRI dan bersedia menggunakan kembali layanan tersebut di masa mendatang. Hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pengguna telah memenuhi harapan pengguna

Dari hasil analisis terhadap keseluruhan aspek-aspek berdasarkan persepsi pengguna didapatkan total nilai skor rata-rata sebesar **87,93** berada pada rentang skor 76-93 dengan kategori penilaian **baik**, sehingga bisa disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Angkutan Umum DAMRI menurut persepsi pengguna jasa dikategorikan cukup baik. Namun demikian, Perum DAMRI harus tetap melakukan perbaikan secara berkelanjutan untuk menjaga dan meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Angkutan Umum DAMRI khususnya Rute Daya Murni – Unit 2. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan angkutan umum berada pada kategori baik berdasarkan persepsi pengguna jasa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan DAMRI telah mampu memenuhi kebutuhan dasar transportasi masyarakat, namun masih memerlukan perbaikan dan pengoptimalan pada beberapa indikator kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan. Untuk lebih rinci bisa dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 9. Kategori Penilaian Kualitas Pelayanan

No	Rentang Skor	Kategori
1	22 - 39	Sangat Buruk
2	40 - 57	Buruk
3	58 - 75	Cukup
4	76 - 93	Baik
5	94 - 110	Sangat Baik

Tabel 10. Rekapitulasi Hasil Persepsi Responden

No	Indikator	Rata-Rata Skor
1	P1 = Keamanan Perjalanan	4,13
2	P2 = Kondisi Kendaraan	4,00
3	P3 = Cara Mengemudi	4,02
4	P4 = Perlengkapan Keselamatan	3,78
5	P5 = Kondisi tempat duduk	3,93
6	P6 = Kebersihan bus	3,86
7	P7 = Suhu dan sirkulasi udara bus	3,99
8	P8 = Kepadatan penumpang	4,15
9	P9 = Lokasi halte	3,97
10	P10 = Rute sesuai kebutuhan	4,04
11	P11 = Mudah diakses	4,03
12	P12 = Beroperasi sesuai jadwal	3,97
13	P13 = Waktu kedatangan tepat	4,06
14	P14 = Waktu tempuh perjalanan	3,97
15	P15 = Tarif sesuai kemampuan	4,16
16	P16 = Tarif sebanding dengan pelayanan	3,94
17	P17 = Lebih ekonomis	3,88
18	P18 = Waktu tunggu	3,90
19	P19 = Frekuensi keberangkatan	4,11
20	P20 = Jam operasional	3,99
21	P21 = Kepuasan terhadap pelayanan	4,04
22	P22 = Bersedia menggunakan DAMRI kembali	4,01
Total Skor Rata-Rata		87,93

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja pelayanan yang dirasakan. Ketika kinerja pelayanan mampu memenuhi atau mendekati harapan pengguna, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan DAMRI pada semua aspek yang telah dinilai baik tetap harus menjadi prioritas, sehingga kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan kualitas pelayanan angkutan umum DAMRI rute Daya Murni – Unit 2 di Kabupaten Tulang Bawang Barat, maka dapat

ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Hasil analisis pada persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan umum berdasarkan ketujuh indikator yang diteliti berada pada rentang skor **3,98** sampai dengan **4,03** dengan kategori baik, bisa disimpulkan bahwa pengguna jasa memiliki persepsi yang positif terhadap aspek-aspek yang diteliti.

Dari hasil analisis terhadap keseluruhan aspek-aspek berdasarkan persepsi pengguna didapatkan total nilai skor rata-rata sebesar 87,93 berada pada rentang skor 76-93 dengan kategori penilaian baik, sehingga bisa disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Angkutan Umum DAMRI menurut persepsi pengguna jasa dikategorikan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1-55.
- Rahayu, S. (2020). Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum DAMRI Rute Antarkota. *Jurnal Teknik Sipil*, 11(1), 45-54.
- Sari, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Kota Menggunakan Metode SERVQUAL di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Rekayasa Transportasi*, 7(1), 23-31.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.