**EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM TIKET ONLINE PERUSAHAAN UMUM (DAMRI)**

Mata Kuliah: Metode Penelitian Administrasi Publik

Dosen Pengampu: Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.



Disusun oleh:

Mega Rosita Manalu

2216041102

**PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2023**

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Nama Peneliti | Judul  Penelitian | Hasil  Penelitian | Perbedaan  Penelitian |
| 1. | Aisyah Anggita Rosmitha (2011) | Studi Kepuasan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. | Hasil penelitian ini terdapat sembilan indikator yang menyatakan kepuasan publik sudah cukup, sedangkan satu indikator menyatakan bahwa kepuasan publik terhadap layanan publik sangat memuaskan. Sehingga, pelayanan publiknya dinyatakan cukup puas tetapi mendekati indeks kepuasan kurang puas karena hasil konveksi dari kepuasan publik nilai indeks | Penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa analisis tabulasi dan indeks kepuasan publik, sedangkan peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif. |
| 2. | Mohammad Ashri (2007) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang | Secara stimulan dari  lima dimensi kualitas  Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan secara  parsial dari lima dimensi kualitas jasa tersebut hanya  variable keandalan X2 dan empati X5 yang mempunyai pengaruh signifikan. | Perbedaan penelitian adalah dari bentuk pengambilan data yaitu menggunakan pendekatan *penexploatary* *reasearch* *aray* penelitian sedangkan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. |
| 3. | Juisal (2017) | Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Adminsitrasi Kependudukan Di Kelurahan Labuan Kecamatan Wakorumba Utara Kabupaten Buton Utara | Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Labuan dilihat dari 14 unsur/indeks pelayanan menunjukkan hasil rata-rata dalam kategori memuaskan | Perbedaan penelitian terletak pada teknik pengumpulan datanya yaitu kualitatif deskriptif dengan menggunakan wawancara dan observasi, sedangkan peneliti melakukan penelitian kuantitatif. |
| 4. | Kurniawan Setyanto, Azis Fathoni SE MM , Maria M Minarsih | Pengaruh Perilaku Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Memilih Jasa Angkutan Umum Bus Damri Di Kota Semarang | Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh persamaan analisis regresi berganda dapat dilihat bahwa semua variabel bebas yang digunakan mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan konsumen. | Perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitiannya yaitu, variabel bebas yang digunakan mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan konsumen. sedangkan penelitian ini berfokus pada pengaruh digitalisasi terhadap keputusan konsumen. |

1. **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka

pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan

kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk

untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Pelayanan publik dalam Keputusan Menteri PAN No. 25 tentang

Pelayanan Publik Tahun 2004 berarti “segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Berdasarkan

pengertian tersebut, pelayanan publik adalah bentuk segala kegiatan

pelayanan yang dilaksanakan dalam upaya memenuhi kebutuhan sesuai

dengan ketentuan undang-undang yang sudah ditetapkan.

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia,

karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Pelayanan merupakan suatu proses yang menghasilkan produk berupa

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yang dibedakan menjadi tiga

macam yaitu:

1. *Core Service*

Pelayanan merupakan produk utama dari sebuah organisasi/perusahaan. Misalnya hotel atau perusahaan yang menawarkan jasa sebagai produk usahanya.

1. *Facilitating Service*

Fasilitas layanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya fasilitas *check in* dalam pemberangkatan.

1. *Supporting Service*

Pelayanan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan atau untuk membedakannya dari pesaing. Misalnya restoran bergengsi yang bertempat di suatu hotel. Dapat disimpulkan dalam penelitian yang sedang diteliti, jenis pelayanan yang digunakan adalah *supporting service* pada sistem *online*. Pelayanan yang bertujuan dalam peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi pembeda daripada yang lainnya.

1. **Transportasi**

Kata transportasi berasal dari kata Latin yaitu *transportare*, yang

berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari

suatu ke tempat lainnya. Transportasi seperti itu merupakan suatu jasa

yang diberikan guna menolong barang dan orang untuk dibawa dari suatu

tempat ke tempat lainnya, dengan demikian transportasi dapat diartikan

sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan

(Rudi Azis, 2014:15). Fungsi utama transportasi adalah untuk menggerakkan atau memindahkan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sistem tertentu untuk tujuan tertentu.

Transportasi dilakukan karena nilai dari orang atau barang yang diangkut akan menjadi lebih tinggi di tempat lain (tujuan)

dibandingkan di tempat asal .

Bambang Susantono (2014:24) menjelaskan bahwa

Transportasi merupakan bagian penting dari ekonomi yang mempunyai

pengaruh dalam pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Secara umum, dampak ekonomi dari transportasi dikategorikan dalam *direct impacts* berkaitan dengan perubahan aksesbilitas dimana transportasi

memungkinkan terjadinya pasar dan penghematan waktu dan biaya sedangkan, indirect impact berkaitan dengan harga komoditas atau pelayanan turun dan/atau variasinya meningkat *multiplier effect*. *Multiplier* *effect* dimaksudkan yaitu timbulnya lapangan pekerjaan baru

yang disebabkan oleh adanya pasar baru yang pasar tersebut terjadi

karena adanya aksesbilitas transportasi yang baru.

Dengan demikian Kegiatan ekonomi dan transportasi memiliki

keterkaitan yang sangat erat, dimana keduanya dapat saling

mempengaruhi. Oleh karena itu harus adanya sebuah sistem

transportasi yang andal, efektif, dan efisien. Transportasi yang efektif

memiliki arti bahwa sistem transportasi yang memenuhi kapasitas

angkut, terpadu atau terintegrasi dengan antartransportasi, tertib,

teratur, lancar, cepat dan tepat, selamat, aman, nyaman dan biaya

terjangkau secara ekonomi. Sedangkan efisien dalam arti beban publik

sebagai pengguna jasa transportasi menjadi rendah dan memiliki

utilitas yang tinggi (Tamim dalam Hardian, 2012).

1. **Sistem E-Ticketing**

Perkembangan teknologi informasi atau internet memberikan banyak

terobosan-terobosan baru bagi dunia bisnis. Gambaran yang nyata adalah

terobosan baru dalam pelayanan pemesanan tiket yang semula

konvensional beralih menjadi *online* atau yang dikenal dengan elektronik

*ticketing* atau *e-ticketing*. Tiket elektronik atau *e-ticket* adalah sebuah tiket

dalam bentuk digital. Tiket elektronik dapat digunakan untuk penerbangan, hotel, bioskop, dan juga suatu pertunjukan.Sistem ini juga memungkinkan Anda untuk mempromosikan aktivitas secara gratis dan menjual tiket untuk acara ke khalayak yang lebih luas. Hal ini juga berarti Anda tidak perlu membayar biaya untuk menyiapkan sistem ini atau administrasi itu*. E-ticketing* menyediakan banyak manfaat di antaranya:

1. Biaya Simpanan

Mengurangi biaya yang terkait dengan pencetakan dan *mailing* tiket tiket ke pembeli. Menghilangkan atau mengurangi keperluan tiket untuk stok, amplop dan pos

b. Efisiensi tenaga kerja

Mengurangi biaya pembayaran tenaga kerja yang

terkait dengan pencetakan dan *mailing* tiket karena adanya pengurangan

tenaga kerja.

1. *E-Ticketing* selamat dan aman

Barcode validasi menghilangkan kemungkinan adanya pemalsuan dan duplikat tiket.

d. Penjualan melalui *website* bisa memproses ribuan *bookingan* perhari,

sehingga bisa Melayani lebih banyak *customer* ketimbang menjual lewat

*call* *center* atau kantor penjualan. Selain itu, pihaknya juga tidak perlu

mengeluarkan biaya untuk menyewa atau menggaji karyawan *customer*

*service*.

e. Bagi perusahaan sendiri, *E-Ticketing* juga memperkecil biaya

pelayanan, sehingga harga tiket juga dapat ditekan.

1. **Kerangka Penelitian**

Penyenggaraan angkutan massal (umum) diatur dalam Peraturan

Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, dimana setiap

Pemerintah Daerah wajib menjamin tersedianya pelayanan angkutan umum di setiap wilayahnya masing-masing. Perum Damri sebagai moda angkutan umum andalan merupakan bagian penting dalam sistem

transportasi perkotaan. Fenomena yang terjadi saat ini adalah Damri

mulai mengadopsi teknologi *e-ticketing*. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan, belum ada standar baku yang dapat dijadikan pedoman, selain karena kepuasan itu sifatnya relatif juga secara harapan dan penerapannya kepada pelanggan berbeda-beda pula. Dilihat secara empirik kepuasan pelanggan dapat dipahami oleh perusahaan dengan cara menggunakan indikator tingkat kepuasan. Kepuasan masyarakat terhadap Sistem Tiket Online Perum Damri dapat diukur melalui indikator tingkat kepuasan masyarakat yaitu berupa kualitas produk, kualitas jasa, emosional, harga serta biaya atau kemudahan sehingga menggambarkan kepuasan masyarakat.

1. **Hipotesis Penelitian**

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ho: Tidak terdapat kepuasan masyarakat yang signifikan pada sistem tiket *online* Perum Damri di tinjau dari indikator isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

Ha: Terdapat kepuasan masyarakat yang signifikan pada sistem tiket *online*

Perum Damri ditinjau dari indikator isi, akurasi, bentuk,

kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

**DAFTAR PUSTAKA**

Asih, T. M. (n.d.). *ABSTRACT THE LEVEL OF COMMUNITY SATISFACTION ABOUT ONLINE TICKETING SYSTEM OF GENERAL COMPANY OF LAMPUNG*.

ASIH, T. M. (2019). *TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT MENGENAI SISTEM TIKET ONLINE PERUSAHAAN UMUM (PERUM) DAMRI LAMPUNG*.

Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, *1*(1), 59–76.

Maniek, L. (2013). Promosi E-Ticketing terhadap Kepuasan Konsumen yang Berdampak pada Loyalitas Pelanggan. *The Winners*, *14*(1), 42–47.

Oktavianti, D. R., & Lituhayu, D. (2017). Implementasi Kebijakan Transportasi Umum di Kota Semarang (Studi kasus Perum Damri). *Journal of Public Policy and Management Review*, *6*(3), 1–11.

Suratno, V. Y. M., & Kurniawan, A. (2019). Kajian Tingkat Efektivitas Penggunaan E-Ticketing Oleh Penumpang Batik Solo Trans Di Surakarta Dan Sekitarnya. *Jurnal Bumi Indonesia*, *2*(3), 79175.

Taufiqurrohman, D. (2017). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI DAMRI (Studi Kasus Pada Damri Cabang Bogor). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, *1*(1).

Wakhid, A. A. (2017). Reformasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, *1*(14), 53–59.