

**KUALITAS PELAYANAN SISTEM TIKET *ONLINE* PERUSAHAAN UMUM
DAMRI TANJUNG KARANG**

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**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan jasa angkutan umum Perum DAMRI (Perusahaan Umum Damri) di Tanjung Karang sebagai bagian integral dari transportasi publik di wilayah tersebut. Angkutan umum DAMRI memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat di Tanjung Karang.

Penelitian ini menggunakan metode survei dan analisis data untuk mengukur kualitas pelayanan jasa angkutan umum DAMRI dari perspektif para penumpangnya. Hasil penelitian mencakup penilaian terhadap faktor-faktor seperti keandalan, kenyamanan, waktu tunggu, responsivitas, dan harga tiket.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada area-area di mana perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa angkutan umum DAMRI di Tanjung Karang. Evaluasi ini dapat memberikan wawasan yang berharga kepada DAMRI dan pihak terkait dalam usaha meningkatkan kepuasan penumpang, efisiensi operasional, dan keberlanjutan layanan angkutan umum di wilayah tersebut.

Penelitian ini diharapkan dapat mendukung upaya perbaikan yang berkelanjutan dalam penyediaan jasa angkutan umum DAMRI dan, secara lebih luas, kontribusi positif terhadap pengembangan transportasi publik di Tanjung Karang dan wilayah sekitarnya.

Kata kunci: Sistem tiket *online*, kualitas pelayanan

ABSTRACT

This research aims to evaluate the quality of public transportation services provided by Perum DAMRI (Damri State-Owned Enterprise) in Tanjung Karang as an integral part of public transportation in the region. DAMRI's public transportation plays a vital role in meeting the mobility needs of the community in Tanjung Karang.

This research utilizes survey methods and data analysis to measure the quality of DAMRI's public transportation services from the perspective of its passengers. The results of the study encompass assessments of factors such as reliability, comfort, waiting time, responsiveness, and ticket pricing.

The research findings indicate areas where improvements can be made to enhance the quality of DAMRI's public transportation services in Tanjung Karang. This evaluation can provide valuable insights to DAMRI and relevant authorities in their efforts to improve passenger satisfaction, operational efficiency, and the sustainability of public transportation services in the region.

This research is expected to support ongoing efforts for sustainable improvements in the provision of DAMRI's public transportation services and, more broadly, contribute positively to the development of public transportation in Tanjung Karang and its surrounding areas.

Keywords: *E-ticketing, service quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya yang senantiasa melimpahkan keberkahan dalam perjalanan penelitian ini. Penyusunan laporan penelitian ini merupakan hasil kerja keras, dedikasi, dan kolaborasi antara penulis dan banyak pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan dalam berbagai bentuk.

Penelitian ini penulis lakukan dengan tujuan untuk menggali lebih dalam dan memahami isu-isu yang relevan dengan topik yang kami teliti. Dalam proses ini, penulis ingin berkontribusi dalam peningkatan pengetahuan di bidang ini dan memberikan wawasan yang dapat berguna bagi masyarakat, lembaga terkait, dan pembaca yang tertarik.

Penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penelitian ini. Terima kasih kepada dosen penulis yang memberikan panduan, arahan, dan masukan berharga sepanjang perjalanan penelitian ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada teman-teman sejawat yang telah berbagi pengalaman, wawasan, dan dukungan selama penelitian ini berlangsung.

Penelitian ini tidak akan berhasil tanpa partisipasi dan kerja sama dari responden, yang dengan sukarela memberikan informasi dan data yang penulis perlukan. Terima kasih atas kontribusi mereka yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, dan tentu saja masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai setiap kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa depan.

Akhir kata, semoga laporan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan kepentingan masyarakat luas. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi titik awal untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang lebih mendalam dan bermanfaat.

Bandar Lampung, Oktober 2023

Mega Rosita Manalu

DAFTAR ISI

ABSTRAK	2
KATA PENGANTAR.....	4
BAB I.....	7
PENDAHULUAN	7
1.1 Latar Belakang	7
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Pelayanan Publik.....	17
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	19
2.4 Kepuasan Masyarakat	19
2.5 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan	21
2.6 Transportasi.....	22
2.7 Sistem <i>E-Ticketing</i>	22
2.8 Kerangka Penelitian.....	23
BAB III.....	24
METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Paradigma Penelitian.....	25
3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian	26
3.3 Metode Operasionalisasi Konsep.....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.5 Metode Pengujian Data	26
3.6 Metode Analisis Data	27
3.7 Keterbatasan Penelitian.....	28
BAB IV	29
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil Penelitian.....	29
4.2 Pembahasan	30
BAB V	32

KESIMPULAN	32
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Kritik dan Saran	33
DAFTAR PUSTAKA.....	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengaruh *e-ticket* DAMRI terhadap kepuasan pengguna merupakan sebuah aspek yang penting dalam perkembangan layanan transportasi publik di Indonesia. Sebelum adopsi *e-ticket*, pengguna DAMRI sering kali dihadapkan dengan tantangan dalam memperoleh tiket bus, seperti harus mengantre di loket fisik, menggunakan uang tunai, dan memiliki keterbatasan dalam memantau jadwal serta ketersediaan bus. Semua ini dapat menciptakan ketidaknyamanan dan kebingungan bagi penumpang.

Dengan kehadiran *e-tiket*, pengalaman pengguna DAMRI mengalami perubahan signifikan. Kini, mereka memiliki kemampuan untuk memesan tiket secara *online*, menghindari antrean yang panjang, dan melakukan pembayaran dengan uang elektronik. Selain itu, *e-ticket* memungkinkan penumpang untuk mengakses informasi *real-time* mengenai jadwal perjalanan dan ketersediaan bus, yang meningkatkan tingkat kenyamanan dan kepastian perjalanan.

DAMRI adalah singkatan dari (Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia) dan hingga saat ini, DAMRI memiliki jaringan pelayanan tersebar hampir diseluruh wilayah republik Indonesia. Sebagai perusahaan umum yang menyediakan pelayanan publik di bidang transportasi, Damri harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada warga dan negara dan masyarakat dalam rangka menciptakan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan akan transportasi yang seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan penduduk menyebabkan meningkatnya populasi kendaraan.

Transportasi DAMRI dibentuk pada tanggal 25 November 1946 dengan tugas utama menyelenggarakan angkutan penumpang dan barang di atas jalan menggunakan kendaraan bermotor, dalam perkembangan selanjutnya sebagai perusahaan umum (perum). Nama DAMRI tetap di abadikan sebagai *brandmark* dari badan usaha milik Negara (BUMN) ini hingga saat ini masih tetap konsisten menjalankan tugasnya sebagai salah satu jasa angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan bus dan truk.

Tahun 1982 DAMRI beralih status menjadi perusahaan umum (perum) berdasarkan peraturan pemerintah NO.31 tahun 1984 serta dengan peraturan pemerintah NO.31 tahun 2002 dan berkelanjutan hingga saat ini di mana PERUM DAMRI diberi tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan jasa angkutan umum untuk penumpang dan atau barang di atas jalan dengan menggunakan kendaraan bermotor. Dan saat ini, DAMRI merupakan salah satu perusahaan yang dimiliki pemerintah di bawah kementerian badan usaha milik Negara (BUMN).

BUMN adalah badan usaha yang permodalannya, baik itu sebagian maupun seluruhnya dimiliki oleh pemerintah. Menurut UU RI No. 19 Tahun 2003¹⁵ juga menyebutkan pengertian tentang BUMN sebagai badan usaha yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. BUMN yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia.

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2000)¹, diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan dalam ensiklopedia administrasi (Westra, 1981 :81) diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perseorangan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Sedangkan Moenir (1998:26) menyatakan bahwa hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kamus Besar Bahasa Indonesia², pengertian pelayanan adalah usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang. Dalam KEPMENPAN 81/93, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003) Dari beberapa pengertian tersebut pada prinsipnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang, atau suatu organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik, menurut LAN (1998) dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain sebagai berikut :

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat / tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku *coordinator* terhadap pelayanan instansi pemerintah Jenis-jenis pelayanan antara lain meliputi:
 - a. Pelayanan administrasi: KTP, SIM, STNK, ASKES, dll,
 - b. Pelayanan Barang: Air Bersih, Telepon, Listrik, dll.
 - c. Pelayanan Jasa: pendidikan, kesehatan, transportasi, dll

Kota Bandar Lampung adalah kota metropolitan yang memiliki segala aktivitas, baik itu ekonomi, sosial, dan pendidikan. Hal ini mengakibatkan tingginya pergerakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya, baik itu kebutuhan primer, sekunder dan tersier. Sehingga dalam aktivitasnya membutuhkan transportasi sebagai penunjang dalam pergerakannya. Dengan tingginya aktivitas perkotaan maka pergerakan masyarakat akan semakin meningkat dan hal ini dibutuhkanlah pelayanan jasa terkhusus sarana prasarana atau transportasi. Pertumbuhan kendaraan mengakibatkan infrastruktur jalan semakin sempit. Kondisi ini akan menimbulkan kemacetan, dan kemacetan pula yang akan berdampak pada borosnya bahan bakar, keterlambatan pengiriman barang, polusi, serta kenyamanan berlalu lintas.

Transportasi publik yang berbasis angkutan masal pada dasarnya mengangkut penumpang sebanyak mungkin dengan pelayanan yang aman, nyaman, cepat dan murah. Damri menjadi transportasi masal utama Kota Bandung yang unggul dalam pelayanan transportasi dari angkutan umum lainnya. Misalnya jika dibandingkan dengan Angkutan Kota (angkot) yang kapasitasnya lebih kecil, ditambah pelayanan sopir yang kurang memuaskan menjadi penyebab kurangnya minat masyarakat terhadap angkutan kota. Damri sebagai Perusahaan Jasa milik pemerintah berbentuk Bis Kota, diharapkan dapat mendukung kebijakan pemerintah dalam membangun perekonomian daerah. Selain itu Damri diharapkan dapat menanggulangi kemacetan dengan menyerap pengguna transportasi pribadi ke transportasi umum.

Fungsi utama transportasi sebenarnya adalah membawa penumpang atau barang dari tempat satu ke tempat yang lain. Untuk mengatasi agar konsumen atau calon pengguna transportasi tidak beralih ke moda transportasi lainnya, maka perlu adanya kemajuan dalam teknologi. Upaya peningkatan dan perbaikan kualitas transportasi publik harus terus dilaksanakan guna mengajak masyarakat untuk beralih menggunakan kendaraan pribadi ke transportasi umum dengan pelayanan yang lebih baik, sehingga mencapai kepuasan

masyarakat. Perkembangan transportasi dalam sejarah bergerak dengan sangat perlahan, berevolusi dengan terjadi perubahan sedikit-demi sedikit. Seperti saat ini berbagai transportasi sudah merujuk dengan kemajuan teknologi. Di Lampung sudah mengikuti era industrial, contohnya adalah Damri. Damri adalah salah satu penyedia jasa angkutan umum dari Pemerintah. Perum Damri dalam hal ini merupakan badan usaha milik negara yang menyelenggarakan pelayanan angkutan kota, angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota antar provinsi, angkutan pariwisata, dan lain-lain. Dalam hal ini, tentu saja Damri menjadi alat transportasi yang diandalkan masyarakat. Disamping keuntungannya selain lebih cepat, damri juga merupakan transportasi yang murah yang bisa dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Permasalahan-permasalahan yang terjadi di atas dikemas dalam bentuk inovasi yang dilakukan oleh pihak Perum Damri Lampung. Perum Damri Lampung terus melakukan perbaikan dan menghadirkan inovasi dalam pengelolaan dan penyelenggaraan pelayanan yang lebih inovatif dan kreatif dengan berbagai kemudahan di dalamnya. Inovasi terhadap pelayanan transportasi publik menjadi salah satu upaya pemerintah dalam melakukan perbaikan atas pelayanan transportasi. Pembaharuan terhadap pelayanan dengan cara baru dan ide-ide kreasi guna mewujudkan pelayanan yang mampu bermanfaat dan lebih memudahkan masyarakat selaku pengguna jasa layanan, baik didukung dengan kemajuan teknologi.

Negara mempunyai peranan penting dalam transportasi publik. Dalam beberapa dekade belakangan ini terlihat dahsyatnya perubahan politik -ekonomi menuju titik minimal peranan negara, dan pada saat yang bersamaan mencapai titik maksimal peran pengusaha. Ketika badan publik yang menjadi sandaran pengelolaan kepentingan publik, maka pelayanan kepada publik mau tidak mau didasarkan pada kemampuan membayar, bukan didasarkan pada penghormatan atas hak-hak warga negara. Perusahaan memberikan pelayanan kepada publik hanya kalau dirinya bisa memperoleh keuntungan, dan perusahaan tidak bisa dituntut bertanggung jawab terhadap nasib warga negara yang tidak mendapatkan pelayanan publik (Santosa, 2005). Kemandirian negara sebagai tuntutan dan kebutuhan industrialisasi serta pembangunan ekonomi, membutuhkan aliansi -aliansi baru antara negara dan kekuatan-kekuatan sosial politik, sosial ekonomi baik dalam tataran nasional maupun internasional.

Negara sebagai kekuatan mandiri menjadi subyek yang memiliki kepentingan-kepentingan sendiri yang berbeda dengan kepentingan dari kekuatan sosial yang ada di masyarakat (Shin, 1989:7). Hadiz & Robison (2004) dalam *Organizing Power in Indonesia: The Politics of Oligarchy in an Age of Markets* mendalami kajian atas konflik dramatis yang terjadi di Indonesia setelah menguatnya kapitalisme pasar internasional (era globalisasi). Dalam skema teori ini, rejim yang ada dalam orde reformasi juga berusaha membandingkan respons kapi -talisme pasar itu. Terutama negara hendak mengkonsolidasikan kekuatan otoritarian menghadapi sisa -sisa hegemoni oligarki politik yang sudah mengakar. Berkembangnya praktik patronase bisnis menunjukkan bahwa sentralisasi ekonomi dan

politik menjadikan negara sebagai aktor utama. Negara menjadi tumbuh kuat dan sebagai sebuah negara otoriter birokratis rente yang memunculkan para pemburu rente di kalangan pejabat pemerintah.

Kerumitan dalam transportasi publik bukan hanya menjadi masalah pemerintah, operator saja, melainkan juga masyarakat. Fenomena yang muncul akhir-akhir ini mengedepankan wajah transportasi publik yang kurang memberikan kenyamanan, keamanan dan keterjangkauan dan masih mengesankan biaya sosial dan ekonomi tinggi. Hal ini berakibat pada peminggiran masyarakat secara tidak langsung untuk melakukan mobilitasnya. Manfaat terbesar bagi pengendara dan bukan pengendara dari peningkatan perbaikan transportasi publik akan sangat membantu mengurangi kemacetan jalan, polusi udara, serta konsumsi minyak dan energi. Kota merupakan sebuah ciptaan yang bertujuan untuk memaksimalkan pertukaran (barang-barang, jasa, hubungan persahabatan, pengetahuan dan gagasan), serta meminimalisasi perjalanan. Peran transportasi adalah untuk memaksimalkan kegiatan pertukaran. Kajian tentang transportasi bisa dilakukan dari berbagai perspektif, ya itu dari lingkup pelayanan spasialnya yang menjadi dasar bagi birokrasi dalam membagi kewenangan pengaturan penyelenggaraan transportasi. Transportasi dipilah menjadi transportasi privat dan publik.

Transportasi publik dapat diartikan sebagai angkutan umum, baik orang maupun barang, dan pergerakan dilakukan dengan moda tertentu dengan cara membayar. Fenomena transportasi publik terkait dengan logika modernisasi dan kapitalisme. Fenomena mencuatnya persoalan transportasi publik di kota-kota besar di Indonesia saat ini tidak dapat diselesaikan secara teknis saja. Pergeseran pola perilaku masyarakat dengan adanya angkutan massal, berupa busway, kereta api misalnya dapat dimaknai sebagai suatu perubahan yang cukup berarti dalam pemilihan moda transportasi oleh masyarakat. Bagi pengguna jasa transportasi dengan adanya angkutan massal berarti ada perubahan itu menyangkut pola mobilitas penduduk, pola perilaku bertransportasi. Bagi pemerintah penyelenggaraan transportasi publik berarti adanya pemerintah membuat kebijakan untuk pengadaan transportasi itu mulai dari yang bersifat teknis, sosiologis hingga politis, seperti pengadaan lahan, penataan ruang, modal, dan sebagainya. Ini berlanjut pada interaksi pemerintah dengan kekuatan kapital. Untuk membangun sistem transportasi publik berkelanjutan perlu adanya revitalisasi dalam semua aspek yang berkaitan dengan transportasi publik. Pemerintah kota berperan penting dalam membuat perencanaan dan implementasi kebijakan transportasi publik.

Berbagai kebijakan yang mempengaruhi masalah transportasi harus diharmonisasikan, sehingga keduanya dapat berjalan seiring, misalnya, program untuk mendorong penggunaan transit massa dan mengurangi perjalanan dengan mobil berpenumpang satu (*single-occupant car travel*). Hal penting lainnya adalah meningkatkan integrasi transportasi dan perencanaan pemanfaatan lahan. Peningkatan dalam elemen tunggal dan terpisah dari sistem transit atau rencana transportasi, jarang memiliki pengaruh yang kuat. Sedangkan pendekatan sistematis dapat memunculkan energi untuk memperkuat sistem

transportasi dan memperbaikinya. Perum Damri selaku perusahaan yang memiliki pengaruh besar pada sistem transportasi banyak mengalami perkembangan. Perusahaan melihat adanya perubahan cara pandang masyarakat dalam menghadapi era global yang sudah instan seperti sekarang ini, maka melihat tren yang terjadi di masyarakat luas perusahaan melakukan berbagai inovasi salah satunya pembelian secara *online* melalui jaringan internet.

Penggunaan internet yang semakin mudah saat ini mendorong Perum Damri untuk membuat inovasi. Misalnya saja inovasi dalam hal pemesanan tiket secara *online*. Manfaat dari adanya layanan pemesanan tiket *online* yaitu : *booking* dan pembelian tiket bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja pada komputer yang sudah terhubung jaringan internet, menghemat waktu karena tidak perlu mendatangi agen atau kantor perwakilan, bisa memilih dan memesan bus dan kursi sesuai keinginan, meminimalisasi tertipu oleh oknum calo, dan meminimalisasi terjadinya satu *seat* yang *double* dengan penumpang lain. Inovasi tersebut memberikan manfaat yang diberikan dan merupakan langkah untuk mengatasi agar konsumen tidak berpindah adalah dengan memberikan pelayanan sistem yang tepat, karena pelayanan sistem sangat berkaitan dengan keputusan pembelian dimana pelayanan sistem ini di harapkan bisa menjadi salah satu bentuk promosi secara tidak langsung yang mempengaruhi orang lain dalam melakukan keputusan pembelian tiket secara *online* daripada *offline*. Inovasi yang dilakukan Perum Damri adalah dengan menciptakan aplikasi reservasi tiket online bernama Tiket Damri. Aplikasi ini gratis dan bebas untuk diunduh di *Playstore*. Tidak hanya itu juga, cara membeli tiket Damri *online* tidak hanya melalui Aplikasi tiket Damri saja, bisa dengan 2 cara yaitu dengan melalui aplikasi tiket Damri dan membeli tiket bus Damri *online* lewat WhatsApp.

Tiket Bus Damri Online Perum Damri sudah memudahkan kita dalam mendapatkan tiket, baik antar *pool* damri di dalam kota maupun ke luar kota. Terlebih lagi, trayek Damri dari banyak Pool, seperti Lampung, Jogja, Jakarta, Stasiun Gambir, Kampung Rambutan, Bandung, Bogor Bekasi, Depok. Selain itu juga, Bumi Ayu, Purworejo, Kutoarjo, Sumpyuh, Brosot, Solo, Magelang, Malang, Indramayu, Cilacap, Purwokerto, Kuningan, , dan wilayah lainnya. Jadi selain *offline* pemesanan maupun beli tiket damri di Pool Damri yang tersedia di berbagai daerah maupun melaui Agen Damri di daerah, pembelian tiket damri online juga bisa dilakukan.

Adopsi teknologi *e-ticket* juga membantu dalam pengelolaan operasional DAMRI. Perusahaan dapat lebih efisien memantau permintaan penumpang dan meresponsnya dengan menyesuaikan rute dan jadwal perjalanan. Ini, pada gilirannya, mengurangi risiko penumpang kehabisan tempat duduk atau harus menunggu terlalu lama.

Dalam konteks keseluruhan, penggunaan *e-ticket* DAMRI tidak hanya membawa manfaat bagi pengguna secara langsung, tetapi juga untuk perusahaan dan pengelolaan transportasi

publik secara keseluruhan. Hal ini menciptakan pengalaman yang lebih efisien, nyaman, dan meminimalkan ketidakpastian dalam perjalanan pengguna DAMRI, sehingga secara umum meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan ini.

Penting juga untuk diingat bahwa pengaruh *e-ticket* DAMRI tidak hanya terbatas pada pengalaman langsung pengguna, tetapi juga memengaruhi efisiensi operasional dan manajemen keseluruhan perusahaan. Dengan kemampuan untuk melacak data pengguna, DAMRI dapat menganalisis pola perjalanan dan permintaan penumpang. Hal ini membantu mereka untuk mengoptimalkan rute dan frekuensi perjalanan bus sesuai dengan permintaan, yang pada akhirnya menguntungkan baik perusahaan maupun penumpang.

Selain itu, dalam konteks yang lebih luas, adopsi *e-ticket* ini adalah langkah positif dalam arah menciptakan transportasi publik yang lebih berkelanjutan dan ramah lingkungan. Dengan efisiensi yang ditingkatkan dalam manajemen perjalanan dan penggunaan data, DAMRI dapat mengurangi kemacetan dan kontribusi polusi udara. Ini adalah hal yang perlu diapresiasi dalam upaya menciptakan sistem transportasi yang lebih baik di Indonesia. Sebagai hasil dari semua ini, *e-ticket* DAMRI adalah contoh nyata dari bagaimana teknologi dapat mengubah pengalaman pengguna, meningkatkan efisiensi, dan menyokong perjalanan yang lebih baik dalam sistem transportasi publik. Kepuasan pengguna yang ditingkatkan merupakan cerminan dari perkembangan positif ini, sambil juga berkontribusi pada pertumbuhan dan transformasi sektor transportasi di negara ini.

Dalam konteks jangka panjang, pengaruh positif *e-ticket* DAMRI pada kepuasan pengguna adalah sebuah tonggak penting dalam pengembangan ekosistem transportasi publik yang berkelanjutan di Indonesia. *E-ticket* ini tidak hanya memberikan keuntungan bagi penumpang, tetapi juga untuk perusahaan DAMRI dan seluruh sistem transportasi negara. Dengan adopsi teknologi ini, penumpang DAMRI merasa lebih dihargai, mereka memiliki akses yang lebih mudah, dan pengalaman yang lebih nyaman dalam menggunakan layanan ini. Penumpang yang puas cenderung lebih setia dan mungkin akan memilih DAMRI sebagai opsi transportasi utama mereka, yang dapat berdampak positif pada pendapatan perusahaan.

Selain itu, penggunaan *e-ticket* juga memfasilitasi penciptaan data dan analisis yang kuat tentang perilaku penumpang. Informasi ini dapat digunakan oleh perusahaan dan otoritas transportasi untuk merencanakan perluasan layanan, meningkatkan rute yang ada, dan menciptakan jadwal yang lebih efisien. Selanjutnya, dengan meminimalkan penggunaan uang tunai dan pengurangan antrean di loket, *e-ticket* juga mendukung inisiatif pembayaran digital dan berkontribusi pada peningkatan inklusi keuangan di masyarakat.

Hal ini menjadi menarik untuk dikaji, karena pada perkembangan Damri yang berinovasi menjadi transportasi di daerah Tanjung Karang untuk masyarakat serta pemerataan penduduk di Kota Bandar Lampung dan sekitarnya dapat merasakan, Kota Bandar

Lampung termasuk daerah yang cukup mumpuni untuk menyediakan sektor pariwisata dan ibu kota provinsi Lampung. Menurut Catherine L. Ross²⁰, pola pemukiman, kegiatan sehari-hari, pengaruh sosial, keadaan geografi, ekonomi, dan konsumsi dalam perkembangan kota dibentuk oleh transportasi. Jika kedua asumsi tersebut digabung, maka pertumbuhan penduduk serta perkembangan masyarakat Kota Jambi sulit dipisahkan dari transportasinya. Melihat pentingnya perkembangan dan transportasi dalam mobilitas masyarakat, kajian sejarah Damri di Tanjung Karang perlu untuk diketahui seberapa jauh sejarah Damri di Kota Tanjung Karang serta penyediaan jasa untuk masyarakat,

Dengan demikian, pengaruh *e-ticket* DAMRI terhadap kepuasan pengguna bukan hanya soal kenyamanan saat ini, tetapi juga langkah positif dalam memajukan sektor transportasi di Indonesia menuju masa depan yang lebih modern, efisien, dan berkelanjutan. Dengan teknologi terus berkembang, peran dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan meningkatkan efisiensi transportasi di masa depan terus berpotensi berkembang. Untuk memudahkan pembahasan, maka penulis mengarahkan tulisan ini berjudul **”TINGKAT KUALITAS PELAYANAN SISTEM TIKET *ONLINE* PERUSAHAAN UMUM DAMRI TANJUNG KARANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini:

- Bagaimana tingkat kualitas pelayanan sistem tiket *online* perusahaan umum Damri Tanjung Karang?
- Apakah terdapat perubahan dalam tingkat kepuasan pelanggan dengan adanya sistem tiket *online* pada Damri Tanjung Karang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah bagaimana tingkat kualitas pelayanan sistem tiket *online* perusahaan umum Damri Tanjung Karang dan perubahan dalam tingkat kepuasan pelanggan dengan adanya sistem tiket *online* pada Damri Tanjung Karang.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian adalah sebagai berikut:

- Kegunaan Teoritis
Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian administrasi negara, dalam rangka memberikan penjelasan mengenai tingkat kualitas pelayanan sistem tiket *online* perusahaan umum Damri Tanjung Karang.
- Kegunaan Praktis

Secara Praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi manajemen Damri Tanjung Karang sehingga penelitian ini dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran dalam hal kemajuan pelayanan publik di sektor transportasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 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	Perbedaan penelitian adalah dari bentuk pengambilan data yaitu menggunakan pendekatan <i>penexploatary reasearch aray</i> penelitian sedangkan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif.

			mempunyai pengaruh signifikan.	
3.	Juisal (2017)	Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Adminsitrase 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.

2.2 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:

- *Core Service*

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

- *Facilitating Service*

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

- *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.

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik. Azas-azas pelayanan publik sebagai berikut :

- **Transparasi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- **Akuntabilitas.** Dapat pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- **Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut** merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintahan dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu, (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb), atau mutu. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Pasolong (2010), kualitas pelayanan publik pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif, abstrak, kualitas dapat menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Pasolong (2010) mengatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada beberapa indikator kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain: 1. Tangibles (bukti fisik) yaitu berkaitan dengan tampilan fisik yang tersedia dan dapat dinikmati oleh pengguna layanan. 2. Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan menyediakan layanan yang terpercaya dalam memberikan informasi kepada masyarakat. 3. Responsiveness (daya tanggap) yaitu kecepatan daya tanggap dalam menyediakan pelayanan secara tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. 4. Assurance (jaminan) yaitu kemampuan untuk meyakinkan kepercayaan masyarakat. 5. Empathy (simpati) yaitu memberikan perhatian yang baik kepada setiap individu masyarakat pengguna layanan.

Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut: a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.

2.4 Kepuasan Masyarakat

Menurut Fandy Tjiptono (2000:126) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Bila kepuasan masyarakat terhadap barang/jasa jauh di bawah apa yang diharapkan, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap produsen/penyedia jasa dalam hal ini adalah rumah sakit.

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan layanan servis yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Masyarakat baru akan merasa puas apabila pelayanan servis yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila pelayanan layanan servis yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan memang menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan servis yang berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat.

Berdasarkan Permenpan No. 16 Tahun 2014, survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai pelayanan penyelenggara kepuasan publik untuk meningkatkan kualitas kepuasan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi kepuasan publik.

Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
- Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
- Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik
- Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang menggunakan sistem informasi dan teknologi informasi yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Untuk mewujudkan rasa puas bagi pengguna dapat dinyatakan dengan : Cepat tanggap (*Responsiveness*) yang meliputi tanggap; Keandalan (*Reliability*) yang meliputi tepat; Keyakinan (*Assurance*) yang meliputi kepercayaan; Empati (*Emphaty*) yang meliputi pemahaman dan perhatian; Berwujud (*Tangible*) yang meliputi fisik.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

2.5 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Menurut Tjahya Supriatna (2003: 27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2001: 76), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada *public* tersebut.

Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.

Upaya tersebut berangkat dari persoalan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauh mana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya. Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sesuai dengan

konteksnya, pelayanan publik bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat)

2.6 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 aksesibilitas 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 aksesibilitas 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 antar transportasi, 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).

2.7 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:

- **Biaya Simpanan**
Mengurangi biaya yang terkait dengan pencetakan dan *mailing* tiket ke pembeli. Menghilangkan atau mengurangi keperluan tiket untuk stok, amplop dan pos.
- **Efisiensi tenaga kerja**
Mengurangi biaya pembayaran tenaga kerja yang terkait dengan pencetakan dan *mailing* tiket karena adanya pengurangan tenaga kerja.
- ***E-Ticketing* selamat dan aman**
Barcode validasi menghilangkan kemungkinan adanya pemalsuan dan duplikat tiket.
- **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*.
- **Bagi perusahaan sendiri, *E-Ticketing* juga memperkecil biaya pelayanan, sehingga harga tiket juga dapat ditekan.**

Pada *e-ticketing* terdapat syarat dan ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaannya, yaitu berupa :

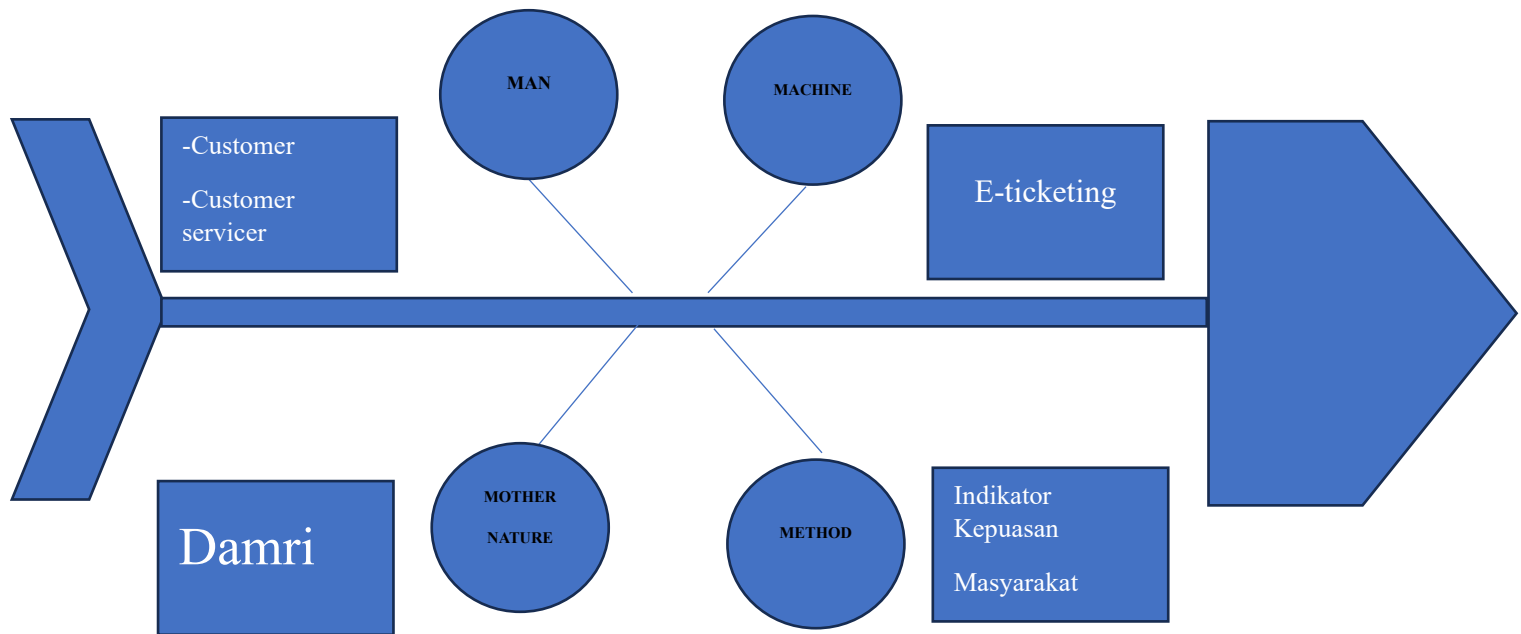
- a. Harga tiket termasuk asuransi jasa raharja
- b. Tiket berlaku untuk satu orang dan satu kali perjalanan
- c. Tiket tidak dapat direschedule
- d. Pembatalan tiket 3 jam sebelum jadwal keberangkatan dan denda sebesar 25 %
- e. Barang bawaan diatas 10 kg akan dikenakan biaya angkutan
- f. Dilarang membawa hewan peliharaan
- g. Penumpang bertanggung jawab atas barang bawaan sendiri
- h. Siap di tempat 1 jam sebelum keberangkatan

2.8 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.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian tentang kualitas pelayanan DAMRI biasanya berfokus pada paradigma positivisme, di mana peneliti berusaha untuk mengukur kualitas pelayanan *e-ticket* DAMRI secara objektif dan menggunakan data kuantitatif. Menurut Ng-Kruelle dan Swatman (2006) *E-ticketing* atau *electronic ticketing* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun *paper ticket*.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa e-ticketing merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan perusahaan jasa kepada konsumen untuk mempermudah melakukan pemesanan tiket yang memanfaatkan media intranet sebagai media transaksi jual beli.

Penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna DAMRI untuk mengetahui persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan DAMRI, seperti kecepatan dan ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, kebersihan kendaraan, perlakuan terhadap penumpang, dan lain sebagainya. Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random* tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Selain itu, penelitian tentang kualitas pelayanan DAMRI juga dapat menggunakan pendekatan kualitatif, di mana peneliti berusaha untuk memahami pengalaman dan sudut pandang pengguna DAMRI secara mendalam melalui wawancara atau observasi. Pendekatan ini dapat membantu mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna tentang kualitas pelayanan DAMRI.

Dalam kedua pendekatan tersebut, peneliti dapat menggunakan beberapa teori pendukung seperti teori kepuasan pelanggan dan teori *servqual* untuk membandingkan persepsi pelanggan dengan harapan mereka terhadap kualitas pelayanan DAMRI. Hasil penelitian dapat membantu perusahaan DAMRI dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dan memenuhi kebutuhan pengguna.

3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2013) , metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Adapun pengertian deskriptif menurut Sugiyono (20013) adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku secara umum.

3.3 Metode Operasionalisasi Konsep

Definisi operasional adalah menjelaskan tentang operasional variabel penelitian dengan indikator variabelnya. Definisi operasional pada penelitian adalah unsur penelitian memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Penghitungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem tiket *online* Damri dilakukan dengan *scoring* pada tiap-tiap item butir pertanyaan yang merupakan penjabaran dari indikator. Jumlah seluruh item pertanyaan adalah sebanyak 14 item. Skala yang digunakan adalah skala 1-3. Skala 1 menunjukkan tidak puas (TP), skala 2 menunjukkan cukup puas (CP), dan skala 3 menunjukkan puas (P).

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diperlukan di sini adalah teknik pengumpulan data yang paling tepat, sehingga benar-benar didapat data yang valid dan reliabel. Dalam hal ini teknik yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen penelitian dalam hal ini menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden yaitu pengguna jasa transportasi damri antar kota di Bandar Lampung. Adapun fungsi dari kuesioner adalah sebagai alat pengukuran tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner peneliti dengan menggunakan skala pengukuran.

Dalam hal ini skala yang digunakan adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk menentukan pengukuran seberapa kuat responden puas dan tidak puas terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kuisisioner (Indrawati,2015). Kuisisioner disusun berdasarkan item-item yang berhubungan dengan variabel yang akan diteliti. Variabel yang digunakan yaitu tingkat kepuasan masyarakat yang dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator variabel digunakan menjadi acuan untuk menyusun item yang dapat berbentuk butir pertanyaan.

3.5 Metode Pengujian Data

- Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk menunjukkan tingkat kesesuaian atau tingkat kesalahan suatu instrumen. Validitas akan menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dapat mengukur apa yang ingin diukur. Cara untuk menghitung validitas suatu instrumen dapat dilakukan dengan menggunakan rumus :

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi

N = Jumlah responden

X = Skor masing-masing atribut

Y = Skor total

Hasil dari r_{xy} atau koefisien korelasi akan menunjukkan validitas dari instrumen yang digunakan. Kriteria pengujian jika korelasi antar butir dengan skor total lebih dari 0,3 maka instrumen dinyatakan valid atau sebaliknya jika korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2013).

- Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsisten, dan stabil sehingga apabila digunakan berkali-kali akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono 2013). Teknik pengujian reliabilitas yang digunakan adalah teknik Cronbach Alpha sebagai berikut:

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butiran

$\sum ab^2$ = Jumlah varian butir

σ^2 = Varian total

Menurut Ghazali (2005: 42), suatu instrumen dikatakan reliabel (andal) jika memiliki koefisien kehandalan atau *alpha* sebesar 0,60 atau lebih. Di bawah ini hasil uji reliabilitas setiap variabel dengan nilai *alpha* harus sebesar 0,60 atau lebih maka kuesioner tersebut dinyatakan *reliable*.

3.6 Metode Analisis Data

- Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang menggambarkan fenomena atau karakteristik dari data. Karakteristik yang digambarkan adalah karakteristik distribusinya (Hartono, 2010). Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya dengan tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggambarkan pendapat responden yang berkaitan mengenai sikap pelanggan, kepuasan pelanggan dan atribut produk pada sistem tiket *online* Perum Damri

Lampung. Peneliti akan menyebarkan kuesioner yang akan dijawab oleh responden yang kemudian jawaban tersebut akan disusun kriteria penelitian.

- **Analisis Univariat**

Analisis univariat adalah analisa yang dilakukan menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian (Notoadmodjo, 2005 : 188). Analisis univariat berfungsi untuk meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga kumpulan data tersebut berubah menjadi informasi yang berguna. peringkasan tersebut dapat berupa ukuran statistik, tabel, grafik. Analisa univariat dilakukan masing–masing variabel yang diteliti. 50 Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Bentuk analisis univariat tergantung dari jenis datanya. Untuk data numerik digunakan nilai mean atau rata-rata, median dan standar deviasi. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel.

3.7 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini dapat meliputi:

- **Keterbatasan Media Pengumpulan Data**

Pengumpulan data melalui kuesioner memiliki dampak yang sangat subjektif, sehingga akurasi data tergantung pada kejujuran responden. Saat ini, belum ada standar baku untuk kuesioner, sehingga instrumen tersebut harus disusun berdasarkan pemahaman dan pengalaman peneliti sendiri.

- **Keterbatasan Sampel Penelitian**

Ukuran sampel mungkin terbatas karena keterbatasan waktu, anggaran, atau sumber daya lainnya, yang dapat mempengaruhi hasil.

- **Keterbatasan Rancangan Penelitian**

Menentukan apakah media sosial secara langsung menyebabkan peningkatan partisipasi dalam program keluarga berencana atau apakah ada faktor-faktor lain yang memengaruhi kedua hal tersebut dapat menjadi terbatas.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

- **Deskripsi Tempat Penelitian**

Lokasi penelitian ini tepatnya di Perum Damri Lampung yang terletak di Kota Bandar Lampung. Penentuan lokasi didasarkan atas pertimbangan bahwa Perum Damri Lampung merupakan penyedia jasa angkutan umum dari pemerintah yang dimana pada tahun 2018, Perum Damri Lampung mendapat penghargaan pelayanan prima madya. Sehingga menjadi ketertarikan peneliti untuk dalam memilih lokasi penelitian dan melihat sejauh mana Perum Damri Lampung mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat salah satunya melalui sistem *e-ticket*.

- **Deskripsi Hasil Penelitian**

Pelayanan sistem DAMRI Apps di Tanjung Karang, seperti di banyak daerah lainnya, sangat penting dalam meningkatkan kualitas transportasi umum dan kepuasan pelanggan. Di bawah ini adalah beberapa aspek yang dapat dibahas terkait dengan pelayanan sistem DAMRI Apps di Tanjung Karang:

- Aplikasi dan Antarmuka Pengguna: Aplikasi DAMRI harus memiliki antarmuka pengguna yang intuitif dan mudah digunakan. Ini termasuk navigasi yang sederhana, tampilan yang jelas, dan fitur-fitur yang memudahkan pengguna dalam mencari jadwal, rute, dan pembelian tiket.
- Informasi Jadwal dan Rute: Aplikasi DAMRI harus menyediakan informasi yang akurat dan terkini mengenai jadwal bus dan rute yang tersedia. Informasi ini harus mudah diakses oleh pengguna, termasuk peta rute, waktu kedatangan, dan waktu keberangkatan.
- Pembelian Tiket Online: Kemampuan untuk membeli tiket melalui aplikasi adalah fitur penting. Pengguna harus dapat memilih rute, membeli tiket, dan menerima tiket elektronik secara mudah melalui aplikasi.
- Pembaruan *Real-time*: Aplikasi harus memberikan pembaruan *real-time* mengenai posisi bus dan perkiraan waktu kedatangan di halte terdekat. Hal ini memungkinkan pengguna untuk merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik.
- Pembayaran Digital: Aplikasi harus mendukung berbagai metode pembayaran digital, seperti kartu kredit, *e-wallet*, atau pembayaran melalui aplikasi perbankan. Hal ini memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran tiket.
- Program Penghargaan dan Diskon: DAMRI Apps dapat menyediakan program penghargaan atau diskon untuk pengguna yang sering menggunakan layanan mereka. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

- Dukungan Pelanggan: Aplikasi harus menyediakan sarana untuk menghubungi layanan pelanggan, termasuk layanan *chat online*, telepon, atau email, agar pengguna dapat mengatasi masalah atau mendapatkan bantuan jika diperlukan.
- Keamanan dan Perlindungan Data: Penting bagi DAMRI Apps untuk menjaga keamanan data pribadi pengguna dan transaksi mereka. Ini termasuk enkripsi data dan perlindungan terhadap ancaman siber.
- Ketersediaan Lintas Platform: Aplikasi DAMRI harus tersedia di berbagai platform, termasuk Android dan iOS, untuk memastikan aksesibilitas yang lebih luas bagi pengguna.
- Penggunaan Ramah Lingkungan: DAMRI dapat mempertimbangkan penggunaan bus ramah lingkungan, seperti bus listrik atau bus dengan emisi rendah, untuk membantu mengurangi dampak lingkungan.
- Pengembangan dan pemeliharaan sistem DAMRI Apps yang baik di Tanjung Karang akan memberikan manfaat kepada warga setempat dan pengguna transportasi umum. Hal ini akan meningkatkan mobilitas, mengurangi kemacetan, dan berkontribusi pada kualitas hidup yang lebih baik.

4.2 Pembahasan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik sistem *e-ticket* di Pool Damri Tanjung Karang saat ini, peneliti menemukan bahwa penggunaan *e-ticketing* pada layanan DAMRI memiliki beberapa pengaruh positif terhadap kualitas layanan ini. Berikut adalah beberapa dampak positif *e-ticketing* pada DAMRI:

- Kemudahan dan Kepuasan Pelanggan: *e-ticketing* memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam memesan tiket dan menghindari antrian panjang di loket penjualan tiket fisik. Ini meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka dapat dengan cepat dan mudah mendapatkan tiket mereka.
- Peningkatan Efisiensi Operasional: Sistem *e-ticketing* dapat membantu dalam melacak penjualan tiket, jumlah penumpang, dan penggunaan bus. Informasi ini dapat digunakan untuk perencanaan rute yang lebih baik, pemeliharaan kendaraan, dan peningkatan efisiensi operasional DAMRI.
- Pengurangan Kecurangan: *e-ticketing* dapat membantu mengurangi kecurangan karena tiket elektronik lebih sulit untuk dipalsukan dibandingkan dengan tiket fisik. Ini dapat menghasilkan pendapatan yang lebih adil dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.
- Manajemen Inventori yang Lebih Baik: *e-ticketing* memungkinkan DAMRI untuk lebih baik mengelola inventori tiket dan menghindari kehabisan tiket atau akumulasi tiket yang tidak terjual.
- Analisis Data yang Lebih Baik: Data yang dihasilkan oleh sistem *e-ticketing* dapat digunakan untuk analisis bisnis yang lebih baik. DAMRI dapat memahami pola perjalanan pelanggan, preferensi rute, dan waktu perjalanan yang paling sibuk.

- Pengurangan Dampak Lingkungan: Dengan mengurangi penggunaan tiket kertas, *e-ticketing* juga memiliki dampak positif pada lingkungan. Ini membantu mengurangi penggunaan kertas dan pencet

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dalam kesimpulan, pengaruh *e-ticket* Damri terhadap kepuasan pengguna mencerminkan transformasi positif dalam layanan transportasi publik di Indonesia. *e-ticket* tidak hanya membuat perjalanan lebih nyaman dan efisien, tetapi juga mendukung inisiatif inklusi keuangan, pengelolaan yang lebih cerdas, serta pembangunan ekosistem transportasi yang lebih terintegrasi. Dengan adopsi teknologi ini, Damri dan pengguna sama-sama mendapatkan manfaat yang signifikan, yang pada akhirnya berkontribusi pada perjalanan menuju masyarakat yang lebih maju dan terhubung. Ini adalah contoh bagaimana teknologi dapat mengubah pengalaman pengguna secara positif dan memberikan dampak yang lebih besar pada perkembangan ekonomi dan lingkungan di Indonesia.

Selain itu, penggunaan *e-ticket* Damri juga mencerminkan upaya menuju sistem transportasi yang lebih berkelanjutan. Ini terwujud dalam penggunaan lebih sedikit uang tunai, pengurangan antrean panjang, dan kemungkinan peningkatan penggunaan teknologi ramah lingkungan dalam operasi perusahaan. Dengan data yang terkumpul dan efisiensi yang meningkat, Damri dapat berkontribusi pada pengurangan kemacetan lalu lintas dan emisi gas rumah kaca, yang menjadi masalah penting dalam pembangunan berkelanjutan

Secara keseluruhan, *e-ticket* Damri membuka peluang yang luas untuk memperbaiki pengalaman penumpang, memajukan efisiensi perusahaan, dan mendukung visi transportasi yang lebih berkelanjutan. Dalam era digital ini, penggunaan teknologi untuk menghadirkan solusi yang lebih baik dalam layanan transportasi merupakan langkah positif yang dapat membawa manfaat bagi seluruh masyarakat dan lingkungan.

Selain itu, penggunaan *e-ticket* DAMRI juga mencerminkan upaya menuju sistem transportasi yang lebih berkelanjutan. Ini terwujud dalam penggunaan lebih sedikit uang tunai, pengurangan antrean panjang, dan kemungkinan peningkatan penggunaan teknologi ramah lingkungan dalam operasi perusahaan. Dengan data yang terkumpul dan efisiensi yang meningkat, DAMRI dapat berkontribusi pada pengurangan kemacetan lalu lintas dan emisi gas rumah kaca, yang menjadi masalah penting dalam pembangunan berkelanjutan. Secara keseluruhan, *e-ticket* DAMRI membuka peluang yang luas untuk memperbaiki pengalaman penumpang, memajukan efisiensi perusahaan, dan mendukung visi transportasi yang lebih berkelanjutan. Dalam era digital ini, penggunaan teknologi untuk menghadirkan solusi yang lebih baik dalam layanan transportasi merupakan langkah positif yang dapat membawa manfaat bagi seluruh masyarakat dan lingkungan.

5.2 Kritik dan Saran

Meskipun *e-ticket* Damri membawa banyak manfaat, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan. Pertama, perlu memastikan bahwa akses ke *e-ticket* ini tidak terbatas pada individu dengan akses teknologi tinggi. Upaya harus dilakukan untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk yang kurang mampu dan berada di daerah terpencil, dapat dengan mudah mengakses dan memanfaatkan teknologi ini.

Kedua, penting untuk menghadapi masalah keamanan data. Dengan pengumpulan data penumpang yang intensif, perlu ada langkah-langkah perlindungan data yang kuat untuk mencegah potensi kebocoran informasi pribadi penumpang. Keamanan data adalah aspek kritis dalam era digital ini dan perlu diutamakan.

Saran untuk perusahaan Damri adalah untuk terus memperbaiki dan menyederhanakan antarmuka *e-ticket* mereka sehingga lebih ramah pengguna. Hal ini termasuk dalam pengalaman pemesanan tiket dan akses informasi. Selain itu, pendidikan dan sosialisasi yang efektif mengenai manfaat *e-ticket* perlu terus ditingkatkan sehingga masyarakat dapat memahami dan merasakan manfaatnya. Selain itu, Damri dapat berkolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah dan penyedia layanan transportasi lainnya, untuk menciptakan ekosistem transportasi yang lebih terintegrasi, memudahkan penumpang berpindah dari satu moda ke yang lain.

Dengan perbaikan dan upaya yang terus menerus, penggunaan *e-ticket* Damri akan semakin memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik, memastikan akses yang inklusif, dan mendukung perjalanan menuju sistem transportasi yang lebih efisien dan berkelanjutan. Selain itu, perusahaan Damri juga dapat mempertimbangkan untuk memperluas fungsionalitas *e-tiketnya*. Misalnya, memungkinkan penumpang untuk menyimpan informasi perjalanan sebelumnya, mengakses promosi khusus, atau menyediakan opsi pembayaran yang lebih beragam. Dengan menyediakan lebih banyak fitur yang menguntungkan pengguna, Damri dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, transparansi adalah hal yang sangat penting. Damri dapat meningkatkan komunikasi dengan pengguna, memberikan pembaruan jadwal yang tepat waktu, informasi tentang perubahan rute, dan penggunaan dana pembelian tiket. Hal ini akan membantu meminimalkan ketidakpastian yang mungkin dirasakan oleh penumpang. Akhirnya, kolaborasi dengan pihak terkait, seperti penyedia layanan transportasi lainnya dan pemerintah, dapat memperkuat efek positif *e-ticket* Damri. Dengan bekerja sama, mereka dapat menciptakan solusi yang lebih terintegrasi, memudahkan penumpang untuk beralih dari satu moda transportasi ke yang lain, dan pada gilirannya, meningkatkan mobilitas dan kepuasan penumpang.

Dalam rangka menjadikan *e-ticket* Damri sebagai pilihan yang semakin unggul bagi masyarakat Indonesia, perusahaan perlu berfokus pada perbaikan kontinu, peningkatan komunikasi dengan pengguna, dan kolaborasi yang lebih erat dengan pemangku kepentingan lainnya. Dengan demikian, layanan transportasi publik ini dapat semakin memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2022). *Buku Metode Penelitian Kualitatif*.
- 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*.
- Azan, A. R., Hanif, A., & Fitr, A. T. (2021). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46.
- Darmi, T. (2016). Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 4(2), 97–102.
- Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 7(3), 150–162.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Harry Yulianto, S. E., Yahya, S. D., & SE, M. M. (2018). *Manajemen transportasi publik perkotaan*. LPPM STIE YPUP Makassar.
- Ilham, J. (2020). PERUM DAMRI SEBAGAI PENYEDIA TRANSPORTASI UMUM MASYARAKAT KOTA JAMBI 2000-2018. *JURNAL PERUM DAMRI SEBAGAI PENYEDIA TRANSPORTASI UMUM MASYARAKAT KOTA JAMBI 2000-2018*.
- Kadir, A. (2015). Prinsip-Prinsip Dasar Rasionalisasi Birokrasi Max Weber Pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 40–54.
- Lay, A. B. (2021). *Manajemen pelayanan*. PBMR ANDI.
- Nasikhah, M. A. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)*, 1(1), 26–37.
- Nubatonis, S. E., Rusmiwari, S., & Suwasono, S. (2015). Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 3(1).
- Rizqi, I. Z., Harmain, H., & Aslami, N. (2023). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Penjualan E-Ticket Menggunakan Aplikasi Kai Access (Studi Kasus Pada Pt. Kereta Api Indonesia Medan). *Jurnal Kendali Akuntansi*, 1(4), 279–292.
- Rohman, A. (2018). *Dasar-dasar manajemen publik*.

- Semil, N. (2018a). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.
- Semil, N. (2018b). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.
- Setyasih, E. T. (2023). Reformasi Birokrasi Dan Tantangan Implementasi Good Governance di Indonesia. *Jurnal Kelola: Jurnal Ilmu Sosial*, 6(1), 48–62.
- Simbolon, M. M. (2004). *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen*.
- Sinaga, L. R., Efendi, N., & Harori, M. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri. *Jurnal Perspektif Bisnis*, 3(2), 89–96.
- Sulistyorini, R., & Tamin, O. Z. (2008). Kinerja angkutan umum bis damri di bandar lampung. *Jurnal Transportasi*, 8(1).
- Ulum, M. C., & Ngindana, R. (2017). *Environmental Governance: Isu Kebijakan dan Tata Kelola Lingkungan Hidup*. Universitas Brawijaya Press.
- Widyana, S. F., & Gradiza, P. (2022). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA BUS DAMRI MELALUI KUALITAS PELAYANAN (Studi Pada Pool Damri Kebon Kawung Trayek Bandung-Lampung). *Pro Mark*, 12(1).