

## **STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN TRANSPORTASI MELALUI BUS TRANS SIDOARJO (STUDI PADA PERUM DAMRI CABANG SURABAYA)**

**Redyna Alfrian Sinaga**

12040674035 (S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)  
Email : [redyna.sinaga@gmail.com](mailto:redyna.sinaga@gmail.com)

**Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.**

(S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)

[Vita.unesa@yahoo.com](mailto:Vita.unesa@yahoo.com)

### **Abstrak**

Trans Sidoarjo merupakan salah satu bagian dari program penerapan Bus Rapid Transit (BRT) di Indonesia. Bus Trans Sidoarjo resmi di buka pada tanggal 21 September 2015. Trans Sidoarjo merupakan sebuah sistem transportasi bus cepat, murah dan ber-AC di seputar Kota Sidoarjo. Trans Sidoarjo merupakan salah satu bagian dari program penerapan Bus Rapid Transit (BRT) yang merupakan bus bantuan dari Kementerian Perhubungan yang diberikan kepada Pemerintah Kota Sidoarjo. Sasaran utama BTS adalah seluruh kalangan masyarakat sidoarjo baik pengguna kendaraan pribadi maupun tidak, BTS juga diharapkan bisa mengurangi kemacetan terutama di jam berangkat dan pulang kerja. Bus Trans Sidoarjo ini adalah sebuah upaya Pemerintah Sidoarjo untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan perkotaan menggantikan sistem setoran menjadi sistem pembelian pelayanan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian menggunakan 7 strategi model pelayanan menuju sukses menurut Devrey (2008) yang meliputi: harga diri (*self esteem*), memenuhi harapan (*exceed expectation*), pembenahan dan penemuan kembali berbagai hal (*recovery*), pandangan kedepan (*vision*), perbaikan terus menerus (*improving*), penuh perhatian (*care*), dan pemberdayaan (*empowerment*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perum Damri Cabang Surabaya telah melakukan beberapa strategi dengan baik sesuai dengan 7 strategi yang disebutkan di atas. Hanya saja pada strategi pembenahan dan penemuan kembali (*recovery*) kurangnya pengetahuannya masyarakat tentang layanan contact center untuk menangani keluhan yang mengakibatkan penumpang tidak dapat dengan baik dalam menyampaikan keluhan dan pada strategi pandangan kedepan (*vision*) akan menambah halte tapi belum terealisasi oleh pihak Perum Damri Cabang Surabaya.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan

### **Abstrack**

Trans Sidoarjo is one part of Bus Rapid Transit (BRT) implementation program in Indonesia. Trans Sidoarjo Bus is officially opened on 21 September 2015. Trans Sidoarjo is a fast, cheap and air-conditioned bus transportation system around Sidoarjo City. Trans Sidoarjo is one part of the Bus Rapid Transit (BRT) implementation program which is a relief bus from the Ministry of Transportation given to the Sidoarjo City Government. The main target of BTS is the whole society of sidoarjo whether private vehicle users or not, BTS is also expected to reduce congestion, especially in the hours of departure and work from home. Trans Sidoarjo Bus is an effort Sidoarjo Government to improve public services, especially in the land transportation sector in urban areas to replace the deposit system into a service purchase system.

The type of research used is descriptive with qualitative approach. Data collection techniques are conducted through interviews, observation, and documentation. The research focuses on 7 strategies of service to success model according to Devrey (2008) which includes: self esteem, exceed expectation, recovery and recovery, vision, continuous improvement (improving), attentive (care), and empowerment (empowerment).

The results show that Perum Damri Surabaya Branch has done some strategy well in accordance with 7 strategy mentioned above. It's just that in the recovery strategy, the lack of knowledge of the public about the contact center service to deal with complaints that resulted in the passengers not being able to properly complain and the visionary strategy will add to the bus stop but not yet realized by the Perum Damri Branch Surabaya.

Keywords: Strategy, Quality of Service.

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan kegiatan perekonomian suatu masyarakat didorong oleh banyak hal, salah satunya adalah bidang transportasi. Perubahan lingkungan yang dinamis seperti terjadinya globalisasi ekonomi, perubahan perilaku permintaan jasa transportasi,

perkembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi menjadi penyebab semakin dibutuhkan jaringan transportasi yang handal dan berkualitas (Salim, 2008:6).

Sebagai upaya awal dari langkah – langkah lebih lanjut dalam membenahi angkutan umum

secara menyeluruh, Kementerian Perhubungan memberikan bantuan kepada Pemerintah Pusat Kabupaten Sidoarjo berupa Bus Trans Sidoarjo. Transportasi bus rapid transit (BRT) atau bus trans sidoarjo (BTS) ini kemudian diberikan kepada Dinas Perhubungan Kota Sidoarjo kemudian seluruh pengoperasionalnya diserahkan kepada Perum Damri Cabang Surabaya Diharapkan dengan adanya program layanan ini membantu publik dalam mengurangi kemacetan lalu lintas. Menurut Lihudin selaku Asas Menejemen Pelayanan Jasa Perum Damri, mengatakan dengan adanya angkutan umum masal ini diharapkan banyak warga yang menggunakan mobil pribadi ataupun tidak akan beralih menggunakan angkutan umum ini. Kemudian dalam media online Lihudin juga menyampaikan sebagai berikut :

“Kami akan memberikan pelayanan dengan mengutamakan ketepatan waktu, maksudnya keberangkatan bus itu tidak tergantung pada jumlah penumpang tapi sesuai jadwal. Selain itu, kata dia, juga memberikan pembelajaran disiplin pada masyarakat karena naik atau turunnya penumpang harus di halte, dan rentang waktu antara bus satu dengan lainnya di halte hanya 5 sampai 10 menit, sehingga penumpang tidak harus menunggu lama”, tegasnya. (<http://www.deliknews.com>, Diakses pada 23 februari 2016).

Trans Sidoarjo merupakan sebuah sistem transportasi bus cepat, murah dan ber-AC di seputar Kota Sidoarjo. Trans Sidoarjo merupakan salah satu bagian dari program penerapan Bus Rapid Transit (BRT) yang merupakan bus bantuan dari Kementerian Perhubungan yang diberikan kepada Pemerintah Kota Sidoarjo. Sasaran utama BTS adalah seluruh kalangan masyarakat sidoarjo baik pengguna kendaraan pribadi maupun tidak, BTS juga diharapkan bisa mengurangi kemacetan terutama di jam berangkat dan pulang kerja. Bus Trans Sidoarjo ini adalah sebuah upaya Pemerintah Sidoarjo untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan perkotaan menggantikan sistem setoran menjadi sistem pembelian pelayanan. Bus Trans Sidoarjo mulai beroperasi pada tanggal 21 September 2015 dengan tarif Rp 5000,00 untuk pegawai/dewasa dan Rp 1000,00 untuk pelajar. pengoprasionalan bus di mulai sejak pukul 06.00 pagi hingga pukul 19.30 WIB. Bus Trans Sidoarjo berhenti di 16 halte, tiap halte maksimal berhenti selama empat menit.

Adapun jarak antar bus sepuluh menit, terhitung dari jumlah BTS yang di luncurkan. Sementara bus yang beroperasi berjumlah 10 buah bus, ditempatkan di terminal baru porong 5 buah dan di bungurasih 5 buah . Sepuluh titik pemberhentian dibangun pemerintah provinsi dan enam sisanya didirikan oleh pemerintah kabupaten. Enam halte yang dibangun pemerintah kabupaten itu

terletak di trayek paling selatan. Yakni, wilayah Kecamatan Porong dan Candi.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) memiliki tujuan pengaturan lalu lintas dan angkutan jalan. Dalam UU LLAJ tersebut dapat dilihat dalam Pasal 3 UU LLAJ yang pada pokoknya agar terwujudnya pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadudengan moda angkutan untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum,memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa. Setiap penyelenggaraan angkutan umum untuk dapat memenuhi tujuan utama tersebut di atas wajib memenuhi standar pelayanan minimal sebagaimana ditentukan dalam pasal 141 ayat (1) UU LLAJ yang meliputi: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Praktik penyelenggaraan angkutan umum di Indonesia saat ini masih belum memenuhi standar pelayanan minimal sebagaimana yang diatur dalam UU LLAJ. (<http://www.hukumonline.com>, diakses pada 23 februari 2016).

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut diatas, penulis akan melakukan penelitian tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan publik oleh trans sidoarjo. Lebih lanjut, akan diangkat ke dalam penelitian yang berjudul “Strategi Peningkatan Pelayanan Transportasi Melalui Trans Sidoarjo.”

#### **A. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana Strategi Peningkatan Pelayanan Transportasi Melalui Trans Sidoarjo?”

#### **B. Tujuan penelitian**

Penelitian ini pada hakekatnya bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Strategi dalam Peningkatan Pelayanan Transportasi Melalui Trans Sidoarjo

#### **C. Manfaat Penelitian**

Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan akan mempunyai implikasi teoritis bagi perkembangan ilmu administrasi Negara khususnya studi tentang pelayanan publik.

Manfaat Praktis

Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi kalangan mahasiswa berupa gambaran tentang pelaksanaan Strategi dalam Peningkatan Kualitas layanan oleh Trans Sidoarjo sebagai bekal untuk terjun ke masyarakat dan dunia kerja.

Bagi Universitas

## Strategi Peningkatan Pelayanan Transportasi Melalui Bus Trans Sidoarjo ( Studi Pada Perum Damri Cabang Surabaya )

Penelitian ini dapat menambah bahan referensi perpustakaan Universitas sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dan bahan untuk penelitian selanjutnya dan untuk mendukung kurikulum pendidikan.

Bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo

Penelitian ini dapat dijadikan masukan serta bahan evaluasi bagi instansi yang bersangkutan khususnya Bus Trans Sidoarjo yang merupakan salah satu anak perusahaan BUMD yang dikelola DAMRI yaitu bergerak di bidang transportasi, guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk masyarakat/Publik melalui Strategi Peningkatan kualitas Layanan oleh Trans Sidoarjo.

### METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang menjelaskan sebuah studi kasus, dimana obyek yang alamiah, yang nyata adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki obyek, setelah berada di obyek dan keluar dari obyek relatif tidak berubah. Secara istilah metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan yang analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2012:1).

Dalam penelitian ini yang ditetapkan sebagai fokus penelitian adalah strategi peningkatan pelayanan transportasi melalui Trans Sidoarjo yang dianalisis melalui konsep strategi menuju pelayanan sukses menurut Devrey yaitu:

#### 1. *Self Esteem* (harga diri)

Difokuskan untuk mengetahui sejauh mana peranan pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bus Trans Sidoarjo, penempatan pegawai sesuai dengan keahliannya dan menempatkan tugas pelayanan yang menjangkau masa depan yang lebih baik.

#### 2. *Exceed Expectation* (memenuhi harapan)

Pemahaman terhadap keinginan pelanggan yang akan selalu berubah, pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan dan penyesuaian standard pelayanan sesuai perkembangan tuntutan zaman/lingkungan.

#### 3. *Recovery* (pembenahan dan penemuan kembali berbagai hal)

Mengumpulkan informasi tentang perkembangan keinginan pelanggan, dan Keseriusan Perum Damri Cabang Surabaya dalam menganggap keluhan masyarakat sebagai peluang atau hal yang penting bukan sebagai masalah.

#### 4. *Vision* (visi atau pandangan kedepan)

Perencanaan Perum Damri Cabang Surabaya untuk masa depan agar mampu memberikan pelayanan

yang sesuai dengan tuntutan masa depan dan pemanfaatan teknologi dalam pemberian pelayanannya.

#### 5. *Improve* (perbaikan terus menerus)

Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan Perbaikan dan peningkatan kemampuan sumber daya manusia Perum Damri Cabang Surabaya 6.

#### 6. *Care, Emphaty* (penuh perhatian)

Sikap dan cara dalam melayani masyarakat saat operasional dan Pemberian pelayanan yang mengedepankan keramahan, perhatian, kepuasan pelanggan.

#### 7. *Empowerment* (pemberdayaan)

Bentuk pemberdayaan pegawai Perum Damri Cabang Surabaya dan Kontribusi yang diberikan dari pihak Perum Damri Surabaya terhadap pegawai.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi adalah sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Bisa diartikan sebagai pengamatan dan pencakapan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Observasi dilakukan terhadap objek di tempat peristiwa berlangsung, sehingga observasi bersama objek yang diselidikinya. Sedangkan observasi tidak langsung pengamatan yang akan diselidiki (Nawawi, 2003:133). Observasi ini untuk pengumpulan data yang dimana digunakan untuk bahan penulisan penelitian dengan mengadakan pengamatan di Perum Damri Cabang Surabaya. Bagaimana strategi dalam peningkatan pelayanan transportasi melalui Bus Trans Sidoarjo.

#### 2. Wawancara

Pembicaraan langsung antara responden dengan pewawancara. Menurut Nawawi (2003:133) pengertian wawancara adalah mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Proses wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara mendalam oleh peneliti dengan beberapa pegawai/staf Perum Damri Cabang Surabaya, Supir Bus Trans Sidoarjo dan Penumpang.

#### 3. Dokumentasi

Metode yang dipakai dalam mengumpulkan data yang diperoleh dari benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, dokumen peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya (Arikunto, 2006:158). Dengan cara melihat dan mencatat data dari arsip Perum Damri Cabang Surabaya. Data-data tersebut bisa berupa catatan yang berkaitan dengan strategi pelayanan. Teknik ini dapat pula di dapatkan mengenai profil

Perum Damri Cabang Surabaya, visi, misi, serta data-data yang mendukung penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Peningkatan kualitas pelayanan di Perum Damri Cabang Surabaya tentunya menggunakan berbagai strategi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Devry (2008) yaitu strategi model pelayanan yang mengandung tujuh strategi. Tujuh strategi tersebut selanjutnya digunakan oleh peneliti untuk melakukan wawancara kepada narasumber dan observasi terkait Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi melalui Bus Trans Sidoarjo. Adapun wawancara serta temuan-temuan peneliti di lapangan sebagai berikut :

#### a. Harga Diri (*Self Esteem*)

Strategi ini dikhususkan untuk mengetahui bagaimana suatu organisasi meningkatkan harga dirinya melalui peran pemimpin. Seperti yang disebutkan di atas bahwa peran pemimpin dapat dikatakan sebagai peran yang penting dalam meningkatkan harga diri suatu organisasi, hal ini pulalah yang disadari keberadaannya oleh Perum Damri Cabang Surabaya, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Gunarti selaku Asmen SDM dan ADM. Umum sebagai berikut :

“peran pemimpin sangat penting mbak di dalam meningkatkan kualitas pelayanan, ya dalam pelayanan bus trans ini kita menyediakan bus yang beda dengan lainnya, dari segi tempat duduk yang berhadapan pintu otomatis dan kita mempekerjakan kondektur khusus wanita” (Wawancara pada 07 Agustus 2017).

Lingkungan kerja yang nyaman dan kenyamanan yang baik bagi para penumpang, menjalin kedekatan antara General Manager dengan para pegawai dan diharapkan para pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik yang diwujudkan dengan memberikan arahan-arahan kinerja, dan membangun komunikasi yang baik dengan pegawai/staf. Hal ini dikatakan oleh bapak Moch. Arief selaku Asmen Keuangan, mengatakan bahwa :

“ya kita sering memberikan arahan – arahan rutin, kalau ada sesuatu yang perlu dibenahi kita akan memberikan pengumuman (kita tempelkan selebaran di papan pengumuman/mading) untuk para pegawai agar berkumpul dan diberikan sanksi bagi pegawai yang tidak mematuhi perintah sesuai peraturan yang ada. Ada juga pelatihan untuk memacu kinerja pegawai” (Wawancara pada 07 Agustus 2017).

Berdasarkan beberapa wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, membuktikan bahwa Perum Damri Cabang Surabaya sudah memberikan pelayanan yang menunjukkan jati diri perusahaan, dimana Bus Trans Sidoarjo khusus mempekerjakan Kondektur wanita yang berbeda dengan bus lainnya, selain itu juga bus ini sudah dilengkapi pintu otomatis dan tempat duduk yang berhadapan serta dilengkapi Ac dan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan Standard Operasional Presedur (SOP).

#### b) Memenuhi Harapan (*Exceed Expectation*)

Strategi ini menjelaskan bahwa organisasi penting dalam memenuhi harapan pelanggan terhadap penyelenggaraan pelayanan yang dilihat dari pelaksanaan melalui standart pelayanan yang ada, pemahaman terhadap keinginan pelanggan dan berusaha melakukan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan setidaknya saat ini.

Menurut ibu Gunarti selaku Asmen SDM dan ADM. Umum mengatakan bahwa program Bus Trans Sidoarjo saat ini sudah berjalan cukup maksimal karena sekarang sudah banyak yang mengetahui tentang adanya program Bus Trans Sidoarjo melalui sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Perum Damri Cabang Surabaya sesuai dengan SOP yang ada. berikut kutipan wawancara pada ibu Gunarti selaku Asmen SDM dan ADM. Umum mengatakan bahwa :

“jadi mbak terkait Bus Trans Sidoarjo sebelumnya sudah disosialisasikan sesuai dengan SOP yang ada, bisa juga dilihat lewat media cetak (seperti kita membagikan brosur-brosur) bahwa Perum Damri Cabang Surabaya ada program Bus Trans Sidoarjo . disana sudah ada jadwal, rute, dan semua keterangan tentang bus” (wawancara 09 Agustus 2017).

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa Perum Damri Cabang Surabaya senantiasa memenuhi keinginan masyarakat yang mengharapkan suatu angkutan yang nyaman, bersih dan murah. Bus ini juga sudah cukup efisien untuk lingkungan saat ini. Selain itu bus ini juga melaksanakan pelayanan sesuai peraturan. Dan Perum Damri Cabang Surabaya juga berupaya memberikan perhatian dengan membagikan brosur-brosur kepada masyarakat agar masyarakat lebih mengetahui tentang program Bus Trans Sidoarjo.

#### c) Pembinaan dan Penemuan Kembali Berbagai Hal

Dalam strategi pembinaan dan pemenuhan kembali merupakan strategi yang sangat penting dalam berjalannya program Bus Trans Sidoarjo dengan adanya kritik dan saran masyarakat dapat membangun program Bus Trans Sidoarjo (BRT) menjadi lebih baik lagi. Dan mencari tahu, apa yang dapat kita lakukan agar dapat memberikan

## Strategi Peningkatan Pelayanan Transportasi Melalui Bus Trans Sidoarjo ( Studi Pada Perum Damri Cabang Surabaya )

kepuasan pada pelanggan. Hal tersebut dapat diketahui dari wawancara Bapak Moch. Arief selaku Asmen Keuangan sebagai berikut :

“ kalau ada keluhan dari masyarakat selalu dibahas saat rapat, dijadikan masukan dalam perbaikan kedepannya mbak. Dari pusat sendiri juga telah menyediakan *Contact Center* untuk pelayanan penumpang. *Contact center* itu dinamakan "Hello Damri" dan itu semua sama untuk perum damri baik cabang seperti kantor kita (wawancara 07 Agustus 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa Perum Damri Cabang Surabaya memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik maupun saran. Perum Damri telah menyediakan *Contact Center* untuk pelayanan penumpang. *Contact center* itu dinamakan "Hello Damri" dengan nomor 1500825. Perum DAMRI memastikan *contact center* ini tidak dibebani biaya percakapan. Saat ini operasional *contact center* baru dari pukul 07.00 WIB hingga pukul 22.00 WIB. Ke depan, operasional *contact center* akan dilakukan 24 jam.

d). Pandangan kedepan (*vision*)

Dalam strategi ini yang perlu diperhatikan adalah perubahan opini dan pola-pola konsumen seiring dengan perubahan waktu.

Perencanaan masa depan inilah yang dianggap penting bagi Perum Damri Surabaya dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas seperti yang diungkapkan oleh Ibu Gunarti selaku Asmen SDM dan ADM sebagai berikut :

“pelayanan ya? InsyaAllah kita akan terus menerus tingkatkan sehingga program bus trans sidoarjo dapat berjalan selamanya.”(wawancara 09 Agustus 2017).

Pada saat observasi dibus terlihat juga beberapa penumpang bus trans sidoarjo cukup banyak padahal ini bukan hari libur(sabtu/minggu) mungkin bisa lebih banyak. Seperti yang dikatakan Ibu Sringatin selaku pengguna Bus Trans Sidoarjo, Sebagai berikut :

“iya mbak emang kalo pada jam seginian itu lumayan rame, kadang ya juga gak serame ini ya tergantung sih mbak.hehhee. pengennya bus trans ini bisa menggunakan kartu untuk pembayaran kayak busway di jakarta mbak.”(wawancara 09 Agustus 2017).

Berdasarkan kesimpulan pada strategi ke empat mengenai vision, pandangan kedepan Perum Damri Cabang Surabaya mengenai program Bus Trans Sidoarjo harapannya program ini dapat berjalan selamanya. Selain itu mungkin perlu ditingkatkan dalam hal pembayaran tiket yang masih dilakukan dengan cara manual kedepannya

dapat menggunakan teknologi yang lebih canggih seperti menggunakan Kartu Pembayaran Khusus untuk Bus Trans Sidoarjo.

e) Perbaikan Terus – Menerus (*Improving*)

Strategi ini menjelaskan bahwa kunci sukses dalam sebuah organisasi untuk memberikan pelayanan yang optimal dengan senantiasa tidak bersikap puas diri terhadap kesuksesan yang diperoleh pada saat ini.. Dengan hal ini, Perum Damri Cabang Surabaya senantiasa berupaya melakukan perbaikan terus – menerus, mengadakan pelatihan, dan melakukan evaluasi di setiap rapat yang dilaksanakan.. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Gunarti selaku Asmen SDM dan ADM. Umum mengatakan bahwa, sudah banyak yang paham tentang Bus Trans Sidoarjo, terutama pada awal di launchingkan atau diresmikan langsung oleh Bupati Sidoarjo Bapak H. Saiful Ilah, S.H., M.Hum, sehingga para masyarakat sangat antusias apalagi saat peluncuran pertama bus ini digratiskan.

Berikut wawancara dengan Ibu Gunarti selaku Asmen SDM dan ADM. Umum di Perum Damri Cabang Surabaya sebagai berikut :

“bantuan bus yang diberikan oleh kementerian perhubungan saya rasa cukup baik, dan sangat membantu masyarakat dalam hal transportasi dan sejauh ini berdampak positif bagi masyarakat. Misalnya dari segi Tarif ini menurut saya pribadi sangat terjangkau di kalangan masyarakat, dan jadwal keberangkatan yang selalu tepat waktu, jika program ini dapat dipahami oleh keseluruhan masyarakat ini akan sangat membantu dalam mengurangi kemacetan lalu lintas.”(wawancara 09 Agustus 2017).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut informasi kepada masyarakat tentang program ini sudah berjalan sesuai dengan sistem operasional yang sudah ditetapkan. Seperti pelayanan yang diberikan dari segi tarif sangat terjangkau di kalangan masyarakat sehingga diharapkan program ini dapat dijalankan selamanya, selain itu pelayanan yang diberikan juga sesuai dengan jadwal keberangkatan sesuai SOP yang ada.

f) Penuh Perhatian (*care, empathy*)

Memperhatikan pelanggan merupakan sikap yang tulus diberikan.

Berdasarkan strategi ini, yang berkaitan dengan bagaimana pelayanan yang diberikan pada masyarakat dari pihak Perum Damri Cabang Surabaya, apakah sudah sesuai dengan SOP . bagaimana pihak Perum Damri Cabang Surabaya menjelaskan kepada masyarakat mengenai program Bus Trans Sidoarjo tersebut, dan dapat diterima atau dipahami oleh masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari petikan wawancara dengan Ibu Gunarti selaku Asmen SDM dan ADM. Umum, sebagai berikut :

“Selama Bus ini berjalan mbak, saya rasa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Sarana dan prasarana pun sudah bagus, saya rasa apa yang saya lihat ini saat ini memadai untuk masyarakat dan kedepannya kita akan menambah halte lagi. Untuk saran dan kritik sudah kami tindak lanjuti, bahkan antusias masyarakat sangat bagus dalam menanggapi program ini.

Dalam wawancara dengan ibu Gunarti perhatian dari perum damri dalam melayani masyarakat sudah baik. Saat operasional juga sopir bertugas untuk menjalankan bus, kondektur membantu penumpang dalam melayani pembayaran, dan mengingatkan penumpang saat pemberhentian di halte-halte.

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa Perum Damri Cabang Surabaya telah memberikan perhatian pada masyarakat seperti menempelkan rute dan jadwal keberangkatan pada setiap halte dan akan menambah jumlah halte lagi yang masih dalam proses. Selain itu dari segi sarana dan prasarana bus ini juga menyediakan kursi prioritas khusus untuk ibu hamil, penyandang disabilitas dan yang membawa sepeda diharapkan memberikan kenyamanan bagi masyarakat saat menggunakan Bus Trans Sidoarjo, namun perlu ditingkatkan lagi dalam sistem pembayarannya.

g ) Selalu Mengadakan Pemberdayaan (*Empowerment*)

Strategi ini difokuskan untuk membuat para pegawai memiliki rasa tanggung jawab terhadap segala sesuatu yang dihasilkan oleh perusahaan atau organisasi (Devrey, 2008)..

Perum Damri Cabang Surabaya pun sudah memberikan pengarahan kepada pegawai maupun sopir angkutan mengenai program Bus Trans Sidoarjo, dengan cara yang telah dijelaskan pada indikator strategi sebelumnya, yaitu mengadakan evaluasi pada saat rapat dimulai supaya dapat dimengerti bagaimana perkembangan program bus trans sidoarjo ini, apakah sudah dapat diterima oleh masyarakat. Berikut kutipan dari Ibu Gunarti selaku Asmen SDM dan ADM. Umum, sebagai berikut :

“iya mbak, memang setiap rapat kita selalu mengadakan evaluasi pada pegawai lainnya supaya kita dapat mengembangkan program menjadi lebih baik lagi dan kita aya memberikan pelatihan (seperti diklat yang diadakan satu tahun dua kali untuk sopir/pegawai) agar dapat memberikan pelayanan yang cukup baik dengan aturan – aturan yang sudah ada.”(wawancara pada 09 Agustus 2017).

Dari kesimpulan beberapa wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa Pihak Perum Damri Cabang Surabaya telah memberikan

kontribusi berupa tunjangan gaji seperti gaji intensif, khusus sopir dan kondektur mendapat 7% dari pendapatan perhari setiap harinya diluar gaji bulanan. Selain itu juga diadakan pelatihan untuk para pegawai untuk mengetahui sejauh mana perkembangan program dan dapat membantu menciptakan hubungan yang baik antar pegawai agar dapat menjalankan program tersebut menjadi lebih baik lagi dan banyak diminati masyarakat.

## B. Pembahasan

Teori yang dijelaskan oleh Devry tentang tujuh strategi menuju pelayanan yang sukses sebagai berikut dalam strategi Harga Diri (*Self Esteem*) Perum Damri telah melakukan strategi ini dengan baik dalam pelayanan. Hal ini dapat diketahui dari adanya dukungan dari pimpinan atau General Manager Perum Damri yang mewujudkan pelayanan terbaik, dan telah diterapkan tugas pelayanan yang menjangkau pada perkembangan kenyamanan penumpang dengan adanya kondektur wanita membuat bus trans sidoarjo ini memiliki jati diri/ ciri khas yang membedakan dengan bus lainnya. Dalam strategi Memenuhi Harapan (*Exceed expectation*) pihak damri sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap penumpang baik dari segi tarif, sarana dan prasarana. Dalam strategi Pembenahan dan Penemuan Kembali Berbagai Hal dengan disediakan berbagai sarana pengaduan seperti *Contact Center* untuk pelayanan penumpang. *Contact center* itu dinamakan "Hello Damri" yang siap melayani kritik dan saran dari masyarakat. Dalam strategi Pandangan Kedepan (*Vision*) mewujudkan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat di Kabupaten Sidoarjo. Dimana dalam mewujudkannya rencana tersebut Perum Damri Cabang Surabaya melakukan pengurangan armada pada setiap trayek untuk menstabilkan antara jumlah penumpang dengan bus yang dibutuhkan. Dalam staregi Perubahan Terus - Menerus (*improving*) Pihak Perum Damri Cabang Surabaya melakukan perbaikan dengan cara melakukan pelatihan bagi pegawai/sopir sesuai peraturan yang berlaku agar mengetahui sejauh mana perkembangan program Bus Trans Sidoarjo (BTS) tersebut. Dalam staregi Penuh perhatian (*care, Empati*) bentuk perhatian yang diberikan Perum Damri Cabang Surabaya masyarakat juga ditunjukkan dengan menyediakan angkutan yang layak pakai, kursi dalam angkutan yang sangat nyaman, pintu otomatis, keadaan dalam angkutan sangat bersih, disediakan tempat sampah, menggunakan AC. Dalam strategi Selalu mengadakan Pemberdayaan (*Empeworment*) Adapun kontribusi dari pihak damri untuk pegawai/sopir yaitu dengan mengadakan pelatihan seperti diklat yang diadakan dua kali dalam satu tahun, memberikan tunjangan gaji (intensif) untuk para petugas bus trans sidoarjo dan khusus untuk sopir dan kondektur diberikan 7% dari pendapatan perhari diluar gaji perbulannya.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi peningkatan kualitas layanan transportasi melalui bus trans sidoarjo (sttudi pada Kantor Perum Damri Cabang Surabaya) sejauh ini sudah melaksanakan serangkaian usaha semaksimal mungkin dalam perkembangan program Bus Trans Sidoarjo dengan cukup baik. Hal tersebut dapat diketahui dari telah dilaksanakannya 7 strategi menuju pelayanan sukses seperti yang diungkapkan oleh Devry, yaitu : Harga diri ( self Esteem) karena telah didukung dengan adanya peran pemimpin atau dalam hal ini adalah General Manager, yang mewujudkan pelayanan terbaik

Memenuhi harapan (Exceed Ecpectation) karena telah adanya kemauan pihak Perum Damri untuk memenuhi harapan masyarakat melalui tugas yang dijalankan sesuai dengan peraturan yang sudah dibuat.

Pembenahan dan penemuan kembali berbagai hal yang ditunjukkan dengan adanya kesediaan Pihak Perum Damri Cabang Surabaya untuk senantiasa menganggap kritik dan saran masyarakat sebagai masukan dalam perbaikan kedepannya

Pandangan ke depan (Vision), yang ditunjukkan dengan telah sadarnya Perum Damri Cabang Surabaya pentingnya perencanaan terhadap masa depan

Perbaikan Terus Menerus (Improving) yang ditunjukkan dengan senantiasa tidak ragu untuk melakukan perubahan menjadi yang lebih baik dalam meningkatkan minat masyarakat dengan adanya program tersebut.

Penuh perhatian (Care/Empaty) yang ditunjukkan dengan penyediaan sarana dan prasarana pendukung kenyamanan penumpang, hingga selalu menerapkan tolak ukur standart pelayanan maupun kepuasan masyarakat (penumpang). Dan

Selalu mengadakan pemberdayaan (Emperowerment), yaitu telah adanya kontribusi seperti tunjangan/pelatihan pegawai dari Perum Damri Cabang Surabaya.

### Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, secara keseluruhan pelayanan Bus Trans Sidoarjo oleh Perum Damri Cabang Surabaya sudah berjalan dengan cukup baik, sehingga peneliti menyarankan bagi Perum Damri Cabang Surabaya pada umumnya untuk mempertahankan apa yang sudah dilaksanakan. Namun, ada beberapa saran dari peneliti yang dapat disampaikan untuk membangun dan mungkin bisa menjadi masukan dalam meningkatkan kembali pelayanan Bus Trans

Sidoarjo oleh Perum Damri Cabang Surabaya sebagai berikut :

1. Perlu adanya sosialisasi dari Pihak Perum Damri Cabang Surabaya kepada masyarakat misalnya dengan mendatangi sejumlah sekolah agar mengetahui adanya transportasi massal yang ada di sidoarjo, termasuk penggunanya. Sosialisasi dilakukan sebagai bagian dari edukasi kepada pelajar khususnya yang belum memiliki SIM, agar mau beralih menggunakan transportasi umum.
2. Menambah jumlah halte pada daerah- daerah yang dilewati sekolahan agar pelajar tidak perlu naik angkutan umum lagi menuju sekolah
3. Lebih memperhatikan waktu kedatangan bus yang setiap hari mulai beroperasi pukul 06.00 agar lebih dipercepat karena pada pukul 06.30 adalah jam masuk sekolah.

### Ucapan Terimakasih

Penulis menyadari bahwa selama masa penyusunan skripsi penelitian ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, nasihat, doa, dan bimbingan baik secara lisan maupun tulisan, moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati dan tanpa mengurangi rasa hormat, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Rektor, Dekan dan Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial, orangtua dan teman-teman Administrasi Negara 2012.

### Daftar Pustaka

- Devrye, Catherine. 1997. *Good Service Is Good Business*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN.
- Molelong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.

- Palilati, A. 2007. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. IX, No. 1. Maret 2007: 73-81.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Agus, Salim. *Teori dan Paradigma penelitian Sosial*, Penerbit Tiara Wacana, Yogyakarta, 2006, hal.176.
- Hariyanto. 2013. *Pembelajaran Aktif : Teori dan Asesmen*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Simamora. 2000. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Pribadi, Lusi Widhiyanti Yanuaria. 2012. *Strategi PT. Kereta Api Indonesia (KAI) dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Kereta Api Studi Kasus di Kantor Daerah Operasi VII Madiun Periode 2009-2011*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi, (online), (<http://eprints.uny.ac.id> diakses pada 12 mei 2017)
- <http://www.deliknews.com/2015/05/04/pemkab-sidoarjo-segera-luncurkan-30-bus-trans-sidoarjo/> (15 Februari 2016 pukul 19.30 WIB ).
- <http://www.sidoarjonews.com/rame-rame-coba-bts-busnya-enak-dan-nyaman-sayang-jam-operasional-06-00-17-00-saja/> (27 Januari 2016 pukul 22.30 WIB)
- <http://surabaya.tribunnews.com/topics/bus-trans-sidoarjo> ( 24 Maret 2016 pukul 21.45 WIB)
- Jawa Pos, Sidoarjo. 2016.
- <http://www.beritametro.co.id/jawa-timur/undang-dishub-sidoarjo-dewan-hearing-brt>(24 maret 2016 pukul 22.35)
- SURYA.co.id-SURABAYA (diakses pada 12 mei 2017)**
- <http://surabaya.tribunnews.com/2016/12/26/trans-sidoarjo-sepi-peminat-dari-purabaya-hanya-angkut-2-penumpang-kata-kondektur-ini-penyebabnya>, (diakses 14 Mei 2017)
- [www//jakarta.kemenkumham.go.id](http://jakarta.kemenkumham.go.id) (diakses 20 Agustus 2016)
- <https://damri.co.id> (diakses 15 agustus 2017)