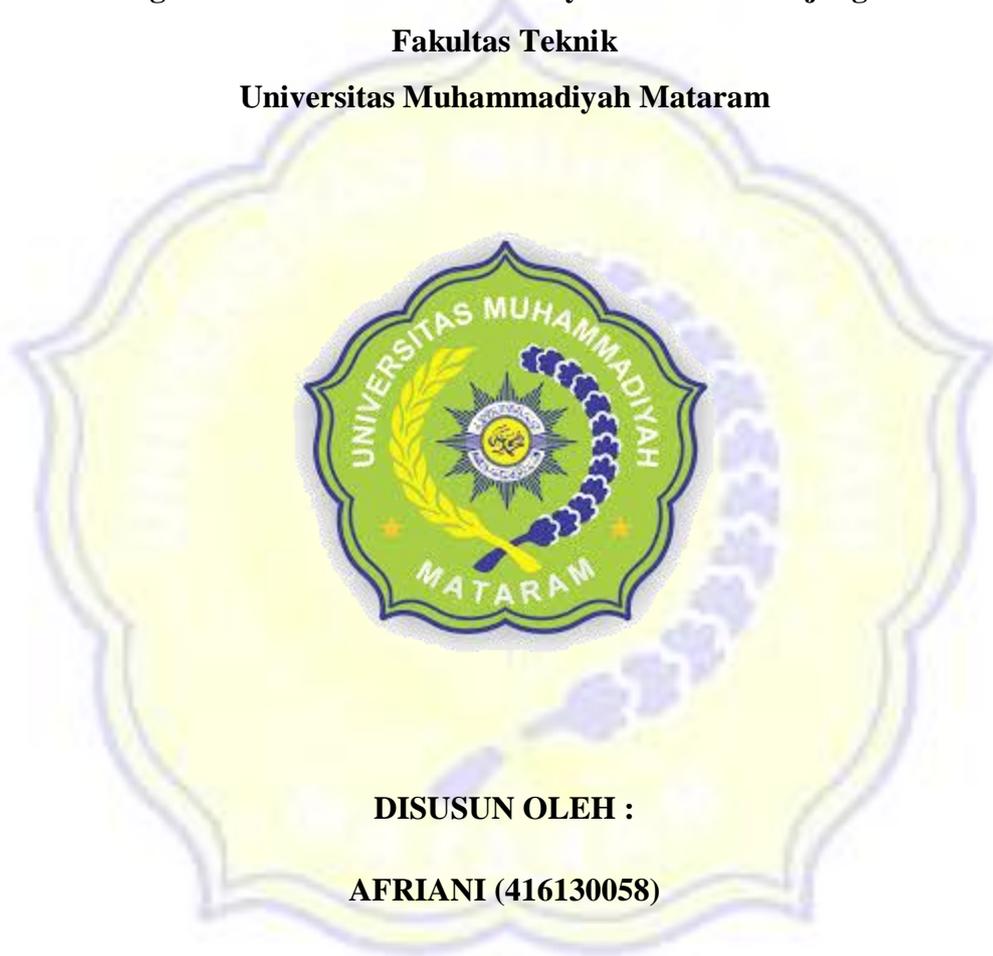


**SKRIPSI**

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN BUS DAMRI RUTE  
KOTA MATARAM - BANDARA INTERNASIONAL LOMBOK  
BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi  
Pada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Jenjang Strata 1  
Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Mataram**



**DISUSUN OLEH :**

**AFRIANI (416130058)**

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
TAHUN AKADEMIK 2020**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING  
SKRIPSI**

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN BUS DAMRI RUTE KOTA  
MATARAM – BANDARA INTERNASIONAL LOMBOK BERDASARKAN  
PERSEPSI PENGGUNA**

Disusun Oleh:

**AFRIANI**

**416130058**

**Mataram, 11 September 2020**

**Pembimbing I:**



**FARIZ PRIMADI HIRSAN, ST., MT**

**NIDN.0804118001**

**Pembimbing II:**



**SRI APRIANI PUJI LESTARI, ST., MT**

**NIDN.0816048801**

Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS TEKNIK**



Dekan,

**Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT**

**NIDN. 0824017501**

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI  
SKRIPSI**

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN BUS DAMRI RUTE KOTA  
MATARAM – BANDARA INTERNASIONAL LOMBOK BERDASARKAN  
PERSEPSI PENGGUNA**

Yang Diharapkan dan Disusun Oleh:

Nama : AFRIANI

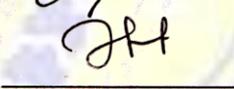
NIM : 416130058

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Hari Sabtu, 15 Agustus 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Susunan Tim Penguji**

- |                |   |                                  |   |
|----------------|---|----------------------------------|---|
| 1. Penguji I   | : | FARIZ PRIMADI HIRSAN, ST.,MT     |   |
| 2. Penguji II  | : | SRI APRIANI PUJI LESTARI, ST.,MT |  |
| 3. Penguji III | : | BAIQ HARLY WIDAYANTI, ST.,MM     |  |

Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS TEKNIK**



Dekan,

  
**Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT**

NIDN. 0824017501

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : AFRIANI

NIM : 416130058

Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota

Judul : Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Rute Kota Mataram – Bandara Internasional Lombok Berdasarkan Persepsi Pengguna

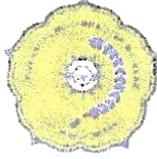
Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Rute Kota Mataram – Bandara Internasional Lombok Berdasarkan Persepsi Pengguna adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dan karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah diterbitkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka pada skripsi ini.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima saksi atas perbuatan tersebut.

Mataram, 9 September 2020



416130058



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
Website : <http://www.fib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:upt.perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AFFIANI  
NIM : 416130058  
Tempat/Tgl Lahir : Kwangko, 4 April 2020  
Program Studi : Perencanaan Wilayah & Kota (PWK)  
Fakultas : TEKNIK  
No. Hp/Email : 081 917 701 586

Judul Penelitian :-

Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri  
Rute Kota Mataram - Bandara Internasional Lombok  
Berdasarkan Persepsi Pengguna

**Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 362**

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya *bersedia menerima sanksi* sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 21 Agustus 2020



NIM. 416130058

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos. M.A.  
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afriani  
NIM : 416130058  
Tempat/Tgl Lahir : Kwanyko, 9 April 1999  
Program Studi : PLK (Perencanaan Wilayah & Kota)  
Fakultas : TEKNIK  
No. Hp/Email : 081 917 701 586  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta atas karya ilmiah saya berjudul:

Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Rute Kota Mataram - Bandara Internasional Lombok Berdasarkan Persepsi Pengguna

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 21 Agustus 2020

P  
METERAI  
TEMPEL  
238DCAHE59374362  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Afriani  
NIM. 416130058

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.M.A.  
NIDN. 0802048904

## MOTTO

**“Jika terjatuh maka bangkitlah, lelah boleh tapi jangan pernah menyerah, ingat masih ada Allah SWT dan orang-orang di sekitar mu yang selalu menyayangimu.**

**Berusaha, berdo’a dan tawakallah, karena semua akan indah pada waktunya”**

.....

**“Jangan menunda – nunda mengerjakan sesuatu, kalau bukan sekarang kapan lagi!”**



## PERSEMBAHAN

Bismillaahirrahmaanirrahiim...

Puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala tiada terhingga rasa kasih dan sayang-Nya yang telah memberiku akal yang sehat sehingga hamba mampu mendapatkan ilmu yang bermanfaat untuk masa depanku. Atas limpahan karunia yang Engkau berikan sehingga skripsi ini mampu terselesaikan. Sholawat dan salam semoga selalu terlimpahkan kepada Nabi besar Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam. Aamiin...

### **Sebuah mini mahakaryaku persembahkan kepada:**

1. Kedua orang tua saya, ayahanda Hanapi , dan ibunda (almh) Siti Hawa serta kepada ibu sambung saya ibu Suhartini, kakak-kakak perempuanku, abangku dan adik-adikku,serta keluarga saya yang selalu mendo'akan dan mendukung saya, menyadarkan saya dengan nasehat-nasehatnya, memberikan semangat dan kasih sayangnya. Tanpa kalian saya bukanlah apa-apa, skripsi ini saya persembahkan untuk kalian. Kalian adalah alasan saya bertahan sampai saat ini.
2. Untuk dosen pembimbing pertama yakni Bapak Fariz Primadi Hirsan, ST,MT dan dosen pembimbing ke-dua saya Ibu Sri Apriani Puji Lestari, ST,MT, terimakasih banyak atas segala bimbingannya dalam proses pengerjaan skripsi saya ini serta supportnya kepada saya.
3. Ibu Ima Rahmawati Sushanti, ST.,M.,MT dosen yang selalu memotivasi mendoakan, menasehati dan tiada hentinya menyemangati dan mengarahkan penulis seperti ke anak sendiri.
4. Untuk jajaran dosen program studi PWK terimakasih banyak telah membimbing saya sampai bisa menyelesaikan bangku perkuliahan di program studi PWK. Salam hormat saya untuk Pak Komandan Kaprodi Bpk. Fariz Primadi Hirsan, ST.,MT. yang telah memberikan kemudahan pelayanan dalam mengurus administrasi kami di program studi PWK.
5. Kepada anak dari Ibu Baiq Suhanah, Meidy ali Vamala yang telah memberikan dukungan dengan sepenuh hati baik dalam susah dan senang sehingga saya bisa mengerjakan skripsi ini dengan penuh semangat.

6. Sahabat ku Osy Insyan yang selalu ada dan memberikan semangat serta candaan yang tiada henti – hentinya kepada saya.
7. Untuk teman-teman seangkatan dan seperjuangan PWK 2016 sahabat, kakak tingkat, dan teman-teman di program studi PWK yang telah memberi warna dikala penatnya kuliah. Terutama PWK 16 B yang selalu memberikan motivasi dan semangat yang penuh serta mengisi hari –hari dengan penuh candaan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.



## ABSTRAK

Pulau Lombok yang merupakan tujuan wisata dan hadirnya Bandara Internasional Lombok (BIL) mendorong penggunaan transportasi massal yang terintegrasi, salah satu moda transportasi yang dipilih di BIL adalah bus Damri. Ada beberapa rute yang dilayani dan rute yang diteliti adalah rute Kota Mataram - Bandara Internasional Lombok (pulang - pergi). Namun, terjadi fluktuatif jumlah penumpang angkutan Bus Damri dikarenakan kualitas pelayanan angkutan bus damri tersebut dirasa masih belum optimal. Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan bus damri tersebut diperlukan suatu pendapat atas tingkat kinerja pelayanan terutama dari pengguna jasa angkutan bus damri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data primer dengan cara penyebaran kuisioner, wawancara, dan dokumentasi dan data sekunder digunakan sebagai pendukung data primer yang digunakan untuk evaluasi kinerja tingkat pelayanan angkutan bus Damri Rute Kota Mataram – Bandara Internasional Lombok (pulang–pergi). Hasil dari evaluasi ini menunjukkan bahwa, tingkat kinerja pelayanan angkutan bus damri rute Kota Mataram – Bandara Internasional Lombok (pulang-pergi) dirasakan oleh pengguna secara umum **kurang baik atau kurang memuaskan**. Dengan demikian, maka perlu dioptimalkan tingkat kinerja pelayanan angkutan bus damri Rute Kota Mataram – Bandara Internasional Lombok (pulang–pergi) berdasarkan pada Peraturan Menteri perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek harus memenuhi ketentuan dan mencakup indikator-indikator sesuai standar tersebut.

**Kata Kunci: Bus Damri, Kinerja, Pelayanan, Evaluasi, Persepsi**

## ABSTRACT

Lombok Island, which is a tourist destination and the presence of Lombok International Airport (BIL) encourages the use of integrated mass transportation. One of the transportation modes chosen at BIL is the Damri bus. There are several routes served, and the route under study is the route from Mataram City to Lombok International Airport (round trip). However, there was a fluctuation in the number of Damri Bus passengers because the quality of the Damri bus transportation service is still not optimal.

The opinion is needed to determine the performance level of Damri bus services on the level of service performance, especially from users of Damri bus transportation services. The method used in this research is descriptive qualitative with primary data collection by distributing questionnaires, interviews, and documentation. Also, the secondary data is used as supporting primary data, which is used to evaluate the performance level of bus services, Mataram City Route - Lombok International Airport (round trip).

The results of this study show that the level of performance of the Damri bus service on the route of Mataram City - Lombok International Airport (round trip) is felt by users, in general, to be less good or less satisfactory. Thus, it is necessary to optimize the performance level of Damri bus transportation services for the Mataram City - Lombok International Airport (round-trip) route. It is based on the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 98 of 2013 concerning minimum service standards for public transportation of people with available motorized vehicles on routes must meet the provisions and include indicators according to these standards.

**Keywords: Damri Bus, Performance, Service, Evaluation, Perception**

MENGESANKAN  
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA  
MATARAM

KEPALA  
UPT P3B

UNIVERSITAS BUNJANGADYAH MATARAM



**Humaira, M.Pd**

**NIDN. 0803048601**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan beribu kenikmatan dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan pada waktu yang telah ditentukan, dengan judul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Rute Kota Mataram - Bandara Internasional Lombok Berdasarkan Persepsi Pengguna”.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat agar memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram. Dalam penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya dosen pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari berbagai kekurangan, baik aspek kualitas maupun kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna sehingga penulis sangat mengharapkan masukan serta saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan dimasa yang akan datang. Selanjutnya dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak diberi bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis dengan tulus hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia serta kemudahan dalam mengerjakan tugas akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu.
2. Kedua orang tua saya, ayahanda Hanapi Sarang, dan ibunda (almh) Siti Hawa serta kepada ibu sambung saya ibu Suhartini terimakasih untuk semua kasih sayang, cinta, semangat dan dukungan moril dan materil, nasehat dan motivasi serta do'a yang begitu tulus dan tiada henti-hentinya untuk anakmu ini. Kalian adalah alasan saya bertahan sampai saat ini.

3. Kelima saudara dan saudariku terhebat tapi biasa. Kakaku tercinta Sumarni, Erni Johan, Suhardin, adekku anggi Anggriani, dan Putriani terimakasih karena selalu ada. Tanpa kalian saya bukanlah apa-apa. Skripsi ini saya persembahkan untuk kalian.
4. Bapak Dr. Eng, M. Islamy Rusyda, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak Fariz Primadi Hirsan, ST,MT, selaku dosen pembimbing I terimakasih atas segala masukan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis. Serta Ibu Sri Apriani Puji Lestari, ST,MT, selaku dosen pembimbing II, yang tiada hentinya memimbing, menyemangati dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Untuk jajaran dosen program studi PWK terimakasih banyak telah membimbing saya sampai bisa menyelesaikan bangku perkuliahan di program studi PWK. Hormat saya untuk Bapak Fariz Primadi Hirsan, ST.MT, selaku ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
7. Ibu Ima Rahmawati Sushanti, ST.,M.,MT dosen yang selalu memotivasi mendoakan, menasehati dan tiada hentinya menyemangati dan mengarahkan penulis seperti ke anak sendiri.
8. Kepada anak dari Ibu Baiq Suhanah, Meidy ali Vamala yang telah memberikan dukungan dengan sepenuh hati baik dalam susah dan senang sehingga saya bisa mengerjakan skripsi ini dengan penuh semangat.
9. Sahabat ku Osy Insyan yang selalu ada dan memberikan semangat serta candaan yang tiada henti – hentinya kepada penulis.
10. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan PWK 2016 sahabat, kakak tingkat, dan teman-teman di program studi PWK yang telah memberi warna dikala penatnya kuliah. Terutama PWK 16 B yang selalu memberikan motivasi dan semangat yang penuh serta mengisi hari –hari dengan penuh candaan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

11. Serta teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu.

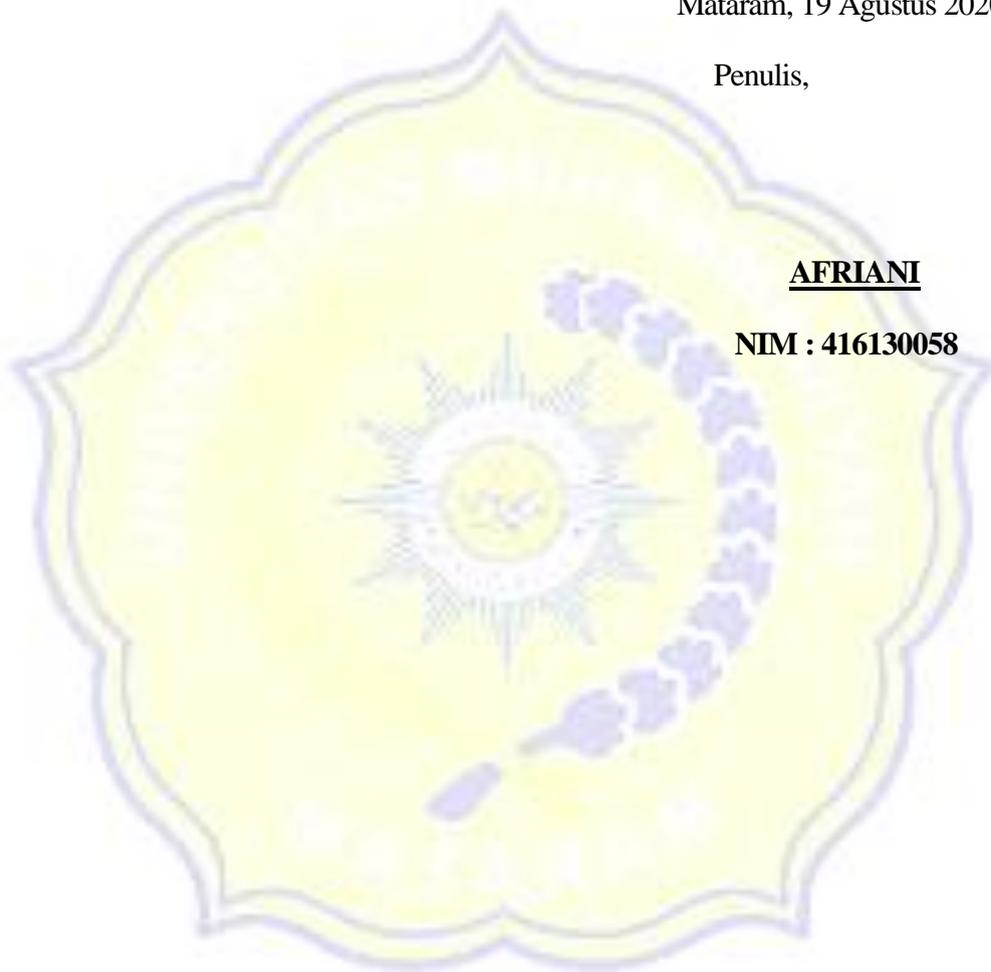
Skripsi ini diharapkan mampu memberikan manfaat sekaligus menjadi referensi untuk pembaca sekalian. Selain itu, penulis memohon dengan sangat kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini bisa lebih baik kedepannya.

Mataram, 19 Agustus 2020

Penulis,

**AFRIANI**

**NIM : 416130058**



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	4
1.3    Tujuan.....	4
1.4    Ruang Lingkup .....	4
1.4.1    Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.4.2    Ruang Lingkup Materi.....	4
1.5    Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1</b> Terminologi Judul .....	<b>7</b>

2.2	Tinjauan Teori .....	9
2.2.1.	Angkutan umum .....	9
2.2.2.	Kualitas Kinerja Operasi.....	9
2.2.3.	Standar Pelayanan Angkutan Umum .....	10
2.3	Tinjauan Kebijakan .....	11
2.4	Sintesa Pustaka .....	15
2.5	Penelitian Terdahulu.....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>21</b>
3.1	Lokasi Penelitian .....	21
3.2	Pendekatan Penelitian.....	21
3.3	Jenis Penelitian .....	21
3.4	Alur Penelitian.....	22
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	23
3.6	Populasi dan Sampel.....	25
3.6.1	Populasi.....	25
3.6.2	Sampel .....	26
3.7	Metode Analisis Data .....	28
3.9	Variabel .....	33
3.10	Desain Survey.....	43
3.10	Kerangka Berpikir .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>46</b>
4.1	Lokasi Penelitian .....	46
4.1.1	Karakteristik Angkutan Bus Damri Kota Mataram .....	46
4.1.2	Karakteristik Angkutan Bus Damri Rute Kota Mataram – Bandara Internasional Lombok (pulang – pergi).....	48
4.1.3	Pengguna Bus Damri Rute Kota Mataram – BIL (pulang - pergi) .	49

4.2	Hasil Dan Pembahasan .....	50
4.2.1	Profil Pengguna Bus Damri Rute Kota Mataram – BIL (pulang - pergi) .....	50
4.2.2	Tabulasi Data Quisioner .....	52
4.2.3	Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	70
4.2.4	Tingkat Kinerja Per Variabel .....	74
4.2.5	Evaluasi Kinerja Pelayanan angkutan bus damri Rute Kota Mataram – BIL atau BIL Mataram .....	94
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>101</b>
5.1	Kesimpulan.....	101
5.1	Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>106</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum .....	10
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3. 1 Jumlah Penumpang Per-tahun Bus Damri .....	25
Tabel 3. 2 Skor Skala Likert .....	27
Tabel 3. 3 Tabel Rentang Skala TCR.....	31
Tabel 3. 4 Variabel dan Devinisi Operasional .....	35
Tabel 3. 5 Desain Survei evaluasi kinerja pelayanan angkutan bus .....	42
Tabel 4. 1 Data Jumlah Penumpang Damri Mataram Tahun 2015-2019 .....	51
Tabel 4. 2 Profil Pengguna atau data responden Bus damri berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4. 3 Profil Pengguna atau data responden Bus damri berdasarkan usia responden.....	53
Tabel 4. 4 Profil Pengguna atau data responden Bus Damri Berdasarkan jenis pekerjaan.....	53
Tabel 4. 5 Tabulasi Data Quisioner, Pernyataan dan Jumlah Jawaban Responden	55
Tabel 4. 6 Uji validitas instrumen kuisisioner tingkat kinerja.....	59
Tabel 4. 7 Uji Realibilitas Kuisisioner tingkat kinerja .....	64
Tabel 4. 8 Rentang Skala Tingkat Capaian Responden .....	65
Tabel 4. 9 Tingkat Kinerja Variabel Kenyamanan .....	65
Tabel 4. 10 Tingkat Kinerja Variabel Keamanan .....	68
Tabel 4. 11 Tingkat Kinerja Variabel Keselamatan.....	71
Tabel 4. 12 Tingkat Kinerja Variabel Kesetaraan.....	74
Tabel 4. 13 Tingkat Kinerja Variabel Keteraturan.....	76
Tabel 4. 14 Tingkat Kinerja Variabel Keterjangkauan .....	80
Tabel 4. 15 Evaluasi Kinerja Pelayanan angkutan Bus Damri Rute Kota Mataram – Bandara Internasional Lombok ( pulang – pergi).....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Penumpang Bus Damri.....	10
Gambar 3. 1 Bagan Alur Penelitian .....	22
Gambar 3. 2 Flowchart Kerangka Berpikir Evaluasi Angkutan Bus Damri.....	45
Gambar 4. 1 Peta Lokasi Penelitian Angkutan Bus Damri Rute Kota Mataram – Bandara Internasional Lombok (pulang - pergi).....	47
Gambar 4. 2 Armada Bus Damri Kota Mataram .....	48
Gambar 4. 3 Fasilitas tempat duduk Bus Damri Rute Kota Mataram –BIL (pulang - pergi).....	49
Gambar 4. 4 Tabulasi data Kapasitas angkut .....	57
Gambar 4. 5 Tabulasi data Fasilitas Pengatur Suhu.....	57
Gambar 4. 6 Tabulasi data Fasilitas Kebersihan .....	58
Gambar 4. 7 Tabulasi data Identitas Kendaraan .....	59
Gambar 4. 8 Tabulasi data Identitas Awak Kendaraan.....	59
Gambar 4. 9 Tabulasi data Lamu Penerangan .....	60
Gambar 4. 10 Tabulasi data Lampu Isyarat Tanda Bahaya .....	61
Gambar 4. 11 Tabulasi data Kaca .....	62
Gambar 4. 12 Tabulasi data Awak Kendaraan.....	62
Gambar 4. 13 Tabulasi data Sarana.....	63
Gambar 4. 14 Tabulasi data Prasarana .....	63
Gambar 4. 15 Tabulasi data Jumlah Kursi Prioritas .....	64
Gambar 4. 16 Tabulasi data Ruang Khusus untuk kursi roda.....	65
Gambar 4. 17 Tabulasi data Informasi Pelayanan .....	66
Gambar 4. 18 Tabulasi data Kinerja Operasional .....	66
Gambar 4. 19 Tabulasi data Realibilitas .....	67
Gambar 4. 20 Tabulasi data Headway .....	68
Gambar 4. 21 Tabulasi data Waktu Tempuh .....	68
Gambar 4. 22 Tabulasi data Tarif .....	69
Gambar 4. 23 Tabulasi data Panjang Trayek .....	69
Gambar 4. 24 Grafik Tingkat Kinerja Variabel Kenyamanan .....	78
Gambar 4. 25 Grafik Tingkat Kinerja Variabel Keamanan .....	81

Gambar 4. 26 Grafik Tingkat Kinerja Variabel Keselamatan.....	84
Gambar 4. 27 Grafik Tingkat Kinerja Variabel Kesetaraan .....	87
Gambar 4. 28 Grafik Tingkat Kinerja Variabel Keteraturan .....	90
Gambar 4. 29 Grafik Tingkat Kinerja Variabel Keterjangkauan.....	93
Gambar 4. 30 Grafik Tingkat Kinerja Bus Damri Rute BIL – Mataram (pulang-pergi).....	95



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi dari suatu wilayah adalah sistem pergerakan manusia dan barang antara satu zona asal dan zona tujuan dalam wilayah yang bersangkutan. Suatu pergerakan dilakukan dengan menggunakan berbagai sumber tenaga, dan dilakukan untuk suatu keperluan tertentu. Proses transportasi merupakan gerakan dari tempat asal, yaitu dari tempat awal kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan saat kegiatan pengangkutan diakhiri (Papacotas, 2006). Dalam perencanaan perangkutan, penduduk menjadi subyek yang melakukan pergerakan dan bangkitan lalu lintas. Untuk memenuhi kebutuhan pergerakan tersebut disediakan angkutan umum yang melayani kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan angkutan orang dan kendaraan bermotor umum dalam trayek., angkutan adalah perpindahan orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Angkutan umum seringkali menjadi kunci dari suksesnya sistem transportasi di suatu kawasan perkotaan. Semakin baik tingkat pelayanan angkutan di suatu kawasan perkotaan, maka akan semakin baik pula sistem transportasi di kota tersebut. Menurut Ofyar, (2003) ada beberapa hal yang mengindikasikan tingkat pelayanan angkutan umum antara lain: kecepatan perjalanan, fasilitas perpindahan angkutan yang lebih baik, waktu tunggu lebih pendek, perlindungan dari cuaca yang lebih baik, tepat waktu, keterpaduan dengan moda angkutan lainnya, meningkatnya kemudahan menggunakan angkutan umum, serta informasi perjalanan kendaraan angkutan umum lebih jelas. Sedangkan berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek ada beberapa indikator diantaranya: keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, keteraturan dan keterjangkauan.

Fasilitas transportasi umum yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat umum yang berada di Pulau Lombok, dengan memanfaatkan moda transportasi

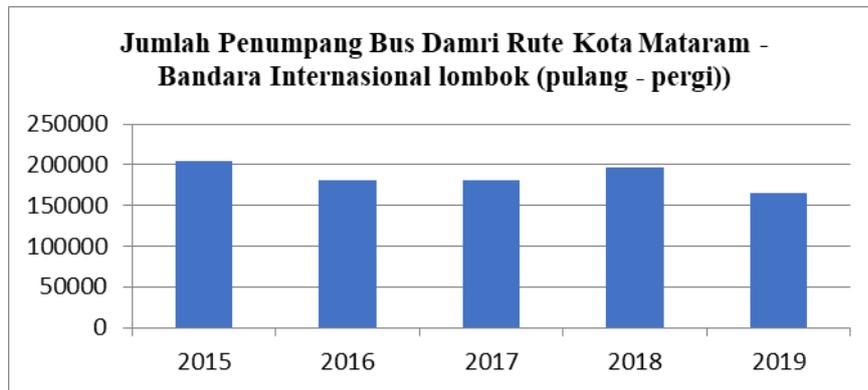
umum berupa angkutan kota (angkot), taksi, bemo, cidomo, dan angkutan seperti bus Damri, travel serta angkutan umum lainnya. Pulau Lombok yang merupakan tujuan wisata dan hadirnya Bandara Internasional Lombok (BIL) mendorong penggunaan transportasi massal yang terintegrasi, salah satu moda transportasi yang dipilih di BIL adalah bus Damri digunakan oleh banyak orang, terutama wisatawan yang berkunjung ke pulau Lombok, yang dikelola oleh Kementerian Perhubungan (Kemenhub).

Rute yang ditempuh oleh bus Damri di wilayah Lombok melayani beberapa rute dengan kapasitas maksimal 40 orang/bis. Rute pelayanan Bus Damri dari Selong Lombok Timur ke BIL (Selong-BIL), Lombok Tengah (BIL-Praya), Lombok Utara (BIL-Sengigi), dan juga rute bus Damri biasanya dari Kota Mataram ke Bandara Internasional Lombok (Mataram-BIL) atau BIL-Mataram. Selain melayani wilayah Lombok Bus Damri melayani antar Pulau hingga ke Pulau Sumbawa dan sekitarnya. Dari beberapa rute yang ada tersebut, rute yang paling ramai adalah rute Kota Mataram - Bandara Internasional Lombok (BIL) atau (pulang - pergi), dikarenakan Kota Mataram merupakan lokasi yang menjadi Pusat kegiatan di Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Keberadaan angkutan umum bus Damri ini, diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pergerakan masyarakat untuk mengurangi kemacetan dengan harga sangat terjangkau (murah) dan untuk mempermudah transportasi antar wilayah sehingga satu wilayah dengan wilayah lain memiliki ketertarikan dan hubungan timbal balik antar wilayah serta dapat meningkatkan perekonomian suatu wilayah. Hubungan timbal balik antar wilayah adalah (layanan pertumbuhan wilayah) yang merupakan interaksi antar wilayah yang saling berpengaruh antara dua wilayah atau lebih.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Takur Erwanto selaku Manajer Operasional Bus Damri, pada angkutan Bus Damri Kota Mataram-BIL (pulang pergi), dari tahun 2015 dengan jumlah penumpang 203.876 mengalami penurunan penumpang pada Tahun 2016, dan pada tahun 2017 jumlah penumpang hanya sedikit mengalami peningkatan, sedangkan pada tahun 2018 penumpang mengalami peningkatan sedikit dan pada tahun 2019 penumpang bus damri mengalami penurunan yang sangat signifikan dari 455 penumpang perhari

menjadi 253 penumpang per hari pada tahun 2019, rata-rata *load factor* harian angkutan umum bus Damri 10-11 penumpang. Berikut adalah grafik jumlah penumpang Bus Damri rute Kota Mataram – BIL (pulang – pergi).



*Sumber: Perum Damri Kota Mataram 2020*

**Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Penumpang Bus Damri**

Dari gambar 1.1 diatas, terjadi fluktuatif jumlah penumpang angkutan Bus Damri Rute Kota Mataram-BIL (pulang – pergi) dari tahun 2015-2019. Pada tahun 2015 jumlah penumpang sebanyak 203.876 penumpang mengalami penurunan pada tahun 2016 dengan jumlah penumpang sebanyak 180.382 penumpang, pada tahun 2017 jumlah penumpang hanya sedikit mengalami peningkatan menjadi 181.332 penumpang sedangkan pada tahun 2018 jumlah penumpang mengalami peningkatan sedikit lagi sebesar 197.520 penumpang dan pada tahun 2019 mengalami penurunan yang sangat signifikan yaitu 165.381 penumpang. Hal ini, disebabkan oleh masyarakat yang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi untuk menuju ke suatu tempat baik jarak dekat maupun jarak jauh. Selain itu berkurangnya minat masyarakat terhadap angkutan umum menyebabkan jumlah permintaan untuk masyarakat menggunakan jasa angkutan bus Damri Kota Mataram mengalami penurunan.

Berdasarkan data dan fakta yang telah ada maka, diperlukannya suatu kegiatan evaluasi kinerja pelayanan angkutan umum bus Damri di Kota Mataram, untuk menghasilkan rekomendasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan angkutan umum bus Damri yang dilihat dari data jumlah penumpang pertahun yang mengalami fluktuatif, dengan cara mengumpulkan informasi terkait persepsi masyarakat mengenai bus damri persepsi demikian penting dalam hal menafsirkan keadaan sekeliling kita adalah bahwa kita masing-masing mempersepsi secara

berbeda, apa yang dimaksud dengan situasi ideal. Persepsi merupakan sebuah proses yang hampir bersifat otomatis dan bekerja dengan cara hampir serupa pada masing-masing individu, tetapi sekalipun demikian secara tipikal menghasilkan persepsi yang berbeda-beda (Sulamento, 2013). Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan berdasarkan Persepsi pengguna jasa angkutan umum bus damri dengan melakukan evaluasi mengenai kinerja pelayanan angkutan umum bus Damri yang ada.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, adapun rumusan masalah dari penelitian adalah bagaimana persepsi pengguna jasa terhadap tingkat kinerja pelayanan angkutan umum Bus Damri Kota Mataram – BIL (pulang - pergi)?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi pengguna jasa terhadap tingkat kinerja pelayanan angkutan bus Damri Kota Mataram – BIL (pulang - pergi).

## **1.4 Ruang Lingkup**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, agar penelitian ini dapat lebih fokus, mendalam maka, permasalahan penelitian dianggap perlu dibatasi. Oleh sebab itu batasan masalah dari penelitian ini berkaitan dengan variabel-variabel yang digunakan didasarkan pada studi penelitian terdahulu dan hasil tinjauan pustaka diantaranya ruang lingkup lokasi dan ruang lingkup materi yaitu :

### **1.4.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Lokasi yang menjadi tempat penelitian ini berada pada rute Bus Damri Kota Mataram – Bandara Internasional Lombok dan (pulang - pergi), dimana rute tersebut merupakan rute antar jemput angkutan umum Bus Damri. Dengan pembatasan hanya pada angkutan bus Damri pada rute tersebut.

### **1.4.2 Ruang Lingkup Materi**

Ruang lingkup pembahasan materi pada penelitian ini yaitu membahas tentang tingkat kinerja pelayanan yang mempengaruhi angkutan bus Damri serta penilaian kinerja pelayanan didasarkan pada persepsi pengguna melalui

penyebaran kuisisioner dengan memperhatikan indikator keamanan, kenyamanan, keselamatan, keterjangkauan, keteraturan dan kesetaraan dari pengguna jasa angkutan. Penelitian ini juga menggunakan berbagai jenis data/sumber data yang diperoleh dari literatur serta referensi seperti dokumen-dokumen kebijakan terkait, serta informasi yang berasal dari lokasi penelitian. Dilakukan juga beberapa survei lapangan dan wawancara yang dilakukan untuk mengetahui kondisi eksisting dari lokasi penelitian tersebut.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam mempermudah penyusunan laporan ini terdiri dari beberapa bagian yang saling terikat atau berhubungan yang ditujukan sebagai acuan pokok penyusunan laporan, yaitu :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang penyusunan laporan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan sistematika penulisan dalam penyusunan laporan penelitian.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisi landasan teori atau tinjauan dari peraturan sebagai literatur dalam penyusunan laporan.

#### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjabarkan tentang jenis penelitian yang dilakukan, lokasi penelitian, lingkup penelitian, sumber data penelitian, metode pengumpulan data serta metode analisis dalam pengolahan data untuk menyelesaikan permasalahan dengan menggunakan kaidah tertentu.

#### **BAB IV HASIL & PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pembahasan tentang gambaran umum penelitian, dan pembahsa dari temuan data penelitian, uji dan analisis data penelitian serta hasil yang didapat dari penelitian yang telah dilakukan.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang dijabarkan berupa masalah yang ada pada penelitian serta hasil yang diperoleh dari penyelesaian penelitian yang bersifat

objektif. Sedangkan saran merupakan cantuman jalan keluar dalam menangani masalah yang tidak lepas dari ruang lingkup penelitian.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Terminologi Judul**

Terminologi judul membahas akan makna dari sebuah judul penelitian agar dapat dipahami tujuan maupun sasaran dari penelitian yang diteliti. Adapun judul dari laporan Skripsi ini yaitu “Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Rute Kota Mataram - BIL Berdasarkan Persepsi Pengguna”, dari judul penelitian ini, adapun beberapa terminologi judul yaitu:

##### **1) Evaluasi**

Menurut pengertian istilah evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu obyek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan (Yunanda & M, 2009).

##### **2) Kinerja**

Menurut Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dalam kamus besar bahasa Indonesia edisi ketiga (2000), kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja.

##### **3) Pelayanan**

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2010)

##### **4) Angkutan**

Berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019, yang dimaksud dengan angkutan adalah perpindahan orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

## **5) Bus**

Berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019, yang dimaksud dengan mobil bus adalah kendaraan bermotor angkutan orang yang memiliki tempat duduk lebih dari 8 (delapan) orang, termasuk untuk pengemudi atau yang beratnya lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram.

## **6) Persepsi**

Persepsi merupakan proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi dalam otak manusia secara terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungan melalui inderannya, yaitu indra penglihatan, pendengaran, peraba, perasa dan penciuman. Salah satu alasan mengapa persepsi demikian penting dalam hal menafsirkan keadaan sekeliling kita adalah bahwa kita masing-masing mempersepsi secara berbeda, apa yang dimaksud dengan situasi ideal. Persepsi merupakan sebuah proses yang hampir bersifat otomatis dan ia bekerja dengan cara hampir serupa pada masing-masing individu, tetapi sekalipun demikian secara tipikal menghasilkan persepsi-persepsi yang berbeda-beda (Sulamento, 2013).

## **7) Pengguna**

Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia (KBBI, 2000) pengguna dapat diartikan sebagai proses, cara perbuatan memakai sesuatu, pemakaian. Penggunaan sebagai aktifitas memakai sesuatu atau membeli sesuatu berupa barang dan jasa. Jasa adalah perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain, pelayanan, servis. Jasa aktivitas, kemudahan, manfaat dan sebagainya yang dapat dijual kepada orang lain (konsumen) yang menggunakan dan menikmatinya.

Jadi penelitian tentang Evaluasi Kinerja Pelayanan angkutan Bus Damri adalah kegiatan terencana untuk mengetahui keadaan suatu obyek atau kemampuan angkutan bus damri dalam melakukan pelayanan untuk memenuhi kepentingan pengguna didasarkan pada indikator – indikator kenyamanan, keamanan, keselamatan, kesetaraan, keteraturan dan keterjangkauan.

## 2.2 Tinjauan Teori

### 2.2.1. Angkutan umum

Angkutan merupakan sarana untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat (asal) ke tempat lain (tujuan) dengan menggunakan kendaraan. Dapat dilakukan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan atau tanpa kendaraan (diangkut oleh orang). Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dan sebagainya), kereta api, angkutan air dan angkutan udara (Warpani, 2002)

Angkutan umum yang baik adalah angkutan yang memiliki pelayanan yang aman, cepat, murah dan efisien. Tujuan pelayanan angkutan umum adalah memberikan pelayanan yang aman cepat dan murah pada masyarakat yang mobilitasnya semakin meningkat terutama dalam menjalankan kegiatannya (Warpani, 2002)

### 2.2.2. Kualitas Kinerja Operasi

Pengaturan bus merupakan usaha untuk menciptakan pergerakan yang teratur, cepat dan tepat yang memberikan manfaat kepada semua pihak. (Gionnopaulus, 2008) memberikan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas operasi antara lain:

a) Nilai okupansi bis (*load faktor*)

Nilai okupansi adalah perbandingan antara jumlah penumpang dengan kapasitas tempat duduk yang tersedia didalam bus. Nilai okupansi 125% artinya jumlah penumpang yang berdiri 25 % dari tempat duduk yang tersedia, nilai okupansi 100% berarti tidak ada penumpang yang berdiri dan semua tempat duduk terisi. Nilai ini diperlukan untuk menentukan aksesibilitas yang diberikan dan memberikan gambaran reabilitas dari transportasi perkotaan. Pada jam –jam sibuk nilai dapat melebihi batas-batas yang diinginkan, maka frekuensi pelayanan dan kapasitas bus juga harus meningkat.

b) Reabilitas

Reabilitas atau keandalan adalah faktor utama kepercayaan masyarakat akan pelayanan angkutan umum. Istilah ini untuk satu ketaatan bis-bis pada jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Reabilitas ditunjukkan dengan presentasi bis akan datang tepat waktu pada suatu tempat henti terhadap total jumlah kedatangan. Sebelum bis tepat waktu jika bis tersebut tiba dalam interval waktu yang telah dijadwalkan, standar waktu terlambat awal datang antara 0-5 menit.

c) Kenyamanan, keamanan dan Keselamatan

Aspek yang harus di pertimbangkan adalah kenyamanan yang diterima oleh pengguna, yang diasumsikan dengan pengaturan tempat duduk, kemudahan bergerak dalam bis, diturunkan ditempat henti bis, kenyamanan mengendarai, kemudahan naik turun bis serta kondisi kebersihan bis.

d) Panjang Trayek

Trayek sedapat mungkin melalui lintasan yang terpendek dengan kata lain menghindari lintasan yang dibelok-belokan, sehingga menimbulkan kesan pada penumpang bahwa mereka tidak membuang-buang waktu. Panjang trayek angkutan kota agar dibatasi tidak terlalu jauh, maksimal antara 2-2,25 jam perjalanan pulang pergi.

e) Lama Perjalanan

Lama perjalanan ke dan dari tempat tujuan setiap hari, rata-rata 1-1,5 jam dan maksimal 2-3 jam. Waktu perjalanan penumpang rata-rata pada saat melakukan penyimpangan harus tidak melebihi 25% dari waktu perjalanan kalau tidak melakukan penyimpangan terhadap lintasan pendek.

### **2.2.3. Standar Pelayanan Angkutan Umum**

Pelayanan angkutan umum dapat dikatakan baik apabila sesuai dengan standar-standar yang telah di keluarkan pemerintah. Pengoperasian angkutan umum antar kota dalam provinsi (AKDP) hingga saat ini belum memiliki SPM (Standar Pelayanan Minimum) untuk mengetahui apakah pelayanan angkutan umum tersebut sudah berjalan dengan baik atau belum, dapat dievaluasi dengan memakai indicator kendaraan angkutan umum baik

dari standar *world bank* atau standar yang telah ditetapkan pemerintah (Nasution, 2003). Untuk indikator kendaraan umum dapat dilihat pada table dibawah ini :

**Tabel 2. 1 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum**

No	Parameter	Standard
1	Waktu Antara ( <i>headway</i> )	10-20 menit
2	Waktu Antara Waktu Tunggu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata</li> <li>• Maximum</li> </ul>	5-10 Menit 10-20 Menit
3	Faktor Muatan ( <i>load factor</i> )	70%
4	Jarak Perjalanan	230-260 (km/kendaraan/hari)
5	Kapasitas Operasi	80-90%
6	Waktu Perjalanan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata</li> <li>• Maximum</li> </ul>	1-1,5 jam 2-3 jam
7	Kecepatan Perjalanan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daerah Padat</li> <li>• Daerah Jalur Khusus (<i>busway</i>)</li> <li>• Daerah Kurang Padat</li> </ul>	10-12 km/jam 15-18 km/jam 25 km/jam

*Sumber: Nasution, 2003.*

## 2.3 Tinjauan Kebijakan

### 1. Pelayanan Trayek Angkutan Umum

- **Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002.**

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJ/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur, dalam perencanaan jaringan trayek angkutan umum harus diperhatikan faktor yang digunakan sebagai bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

- a. Pola pergerakan Penumpang angkutan Umum

Rute angkutan umum yang baik adalah arah yang mengikuti pola pergerakan penumpang angkutan sehingga tercipta pergerakan yang lebih efisien. Trayek angkutan umum harus dirancang sesuai dengan pola pergerakan penduduk yang terjadi, sehingga transfer moda yang terjadi pada saat penumpang mengadakan perjalanan dengan angkutan umum dapat diminimumkan.

b. **Kepadatan Penduduk**

Salah satu faktor yang menjadi prioritas angkutan umum adalah wilayah kepadatan penduduk yang tinggi, yang pada umumnya merupakan wilayah yang mempunyai potensi permintaan yang tinggi. Trayek angkutan umum yang ada diusahakan sedekat mungkin menjangkau semua wilayah itu.

c. **Daerah Pelayanan**

Pelayanan angkutan umum, selain memperhatikan wilayah-wilayah potensial pelayanan, juga menjangkau semua wilayah perkotaan yang ada. Hal ini sesuai dengan konsep pemerataan pelayanan terhadap penyediaan fasilitas angkutan umum.

d. **Karakteristik Jaringan**

Kondisi jaringan jalan akan menentukan pola pelayanan trayek angkutan umum. Karakteristik jaringan jalan meliputi konfigurasi, klasifikasi, fungsi, lebar jalan dan tipe operasi jalut. Operasi angkutan umum sangat dipengaruhi oleh karakteristik jaringan jalan yang ada.

## **2. Jenis Angkutan Umum**

Berdasarkan Undang-undang No.14 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, 1992, pelayanan angkutan umum orang dengan kendaraan umum terdiri dari :

1. Angkutan antar kota adalah pemindahan orang dari suatu kota ke kota lain

2. Angkutan kota yang merupakan pindahan orang dari suatu kota ke kota lain.
3. Angkutan perdesaan yang merupakan pemindahan orang dalam dan atau antar wilayah perdesaan
4. Angkutan lintas batas negara yang merupakan angkutan orang yang melalui lintas batas negara lain.

### **3. Standar Pelayanan Angkutan Umum**

Dalam mendapatkan standar pelayanan angkutan umum data kuisisioner, pertanyaan yang dibuat disesuaikan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, 2013, tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek didefinisikan sebagai persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh dari setiap pengguna jasa angkutan, angkutan perkotaan memiliki standar pelayanan minimal antara lain sebagai berikut:

#### **a) Keamanan**

##### **1. Identitas kendaraan**

Nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan

##### **2. Identitas awak kendaraan**

###### **a. Bagi pengemudi**

- Mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama pengemudi dan perusahaan
- Menempatkan kartu/ papan identitas nama pengemudi, nomor induk pengemudi dan nama perusahaan diruang pengemudi.

###### **b. Bagi kondektur**

Mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama kondektur dan perusahaan

##### **3. Lampu penerangan**

Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam mobil bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa.

4. Kaca film

Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung.

5. Lampu isyarat tanda bahaya

Lampu sebagai pemberi informasi adanya keadaan bahaya di dalam kendaraan.

**b) Keselamatan**

1. Awak kendaraan

a. Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan

b. Kompetensi

c. Kondisi fisik

2. Sarana

a. Peralatan keselamatan

b. Fasilitas kesehatan

c. Informasi tanggap darurat

d. Fasilitas pegangan penumpang berdiri

3. Prasarana

Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool), berfungsi sebagai:

a. Tempat istirahat kendaraan

b. Tempat pemeliharaan dan perbaikan

**c) Kenyamanan**

1. Daya angkut

2. Fasilitas pengatur suhu

3. Fasilitas kebersihan

**d) Keterjangkauan**

1. Tarif biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan (harga tiket terjangkau)

2. Waktu tempuh kendaraan adalah waktu yang dibutuhkan pengguna jasa menunggu kedatangan dan keberangkatan angkutan dan lama waktu perjalanan
3. Panjang Trayek adalah ketersediaan jaringan trayek (lintasan). Kemudahan angkutan jasa memperoleh angkutan umum dengan trayek yang berkelanjutan. Panjang trayek angkutan kota agar dibatasi tidak terlalu jauh, maksimal antara 2-2,25 jam perjalanan pulang pergi.

**e) Keteraturan**

1. Informasi pelayanan
  - a. Keberangkatan
  - b. Kedatangan
  - c. Tariff
  - d. Trayek yang dilayani

2. Reabilitas

Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus. standar waktu terlambat awal datang antara 0-5 menit.

3. *Headway*

Jarak keberangkatan antar kendaraan:

- Waktu puncak paling lama 15 menit
- Waktu non puncak paling lama 30 menit

4. Kinerja operasional

- a. Memberikan kepastian besarnya suplai pelayanan pada rute yang ditetapkan
- b. Agar kendaraan beroperasi dengan biaya ekonomis dan efisien.

**f) Kesetaraan**

1. Tempat duduk prioritas yang digunakan bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan wanita
2. Ruang tempat kursi roda yang di khususkan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda

## **2.4 Sintesa Pustaka**

Sintesa berfungsi untuk menggabungkan atau mengkompromikan dari pernyataan satu kepada pernyataan lain untuk memperoleh kesimpulan yang

komprehensif. Sintesis pada dasarnya adalah merangkum intisari bacaan yang berasal dari beberapa sumber. Ada beberapa sintesa pustaka dari penelitian ini yaitu :

- 1) Kualitas kinerja operasi dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu, Nilai akupansi bis (*load factor*), reabilitas, kenyamanan, keamanan dan keselamatan, panjang trayek dan lama perjalanan Giannopaulus ((1990) dalam Chrisdianto (2004) dan Dina (2008)).
- 2) Standar pelayanan angkutan umum, terdiri dari beberapa indicator diantaranya: waktu antara (*headway*), waktu antara waktu tunggu, factor muatan (*load factor*), jarak perjalanan, kapasitas operasi, waktu perjalanan dan kecepatan perjalanan(H.M.Nasution, 2003).
- 3) Pelayanan trayek angkutan umum mempunyai factor yang digunakan yaitu, pola pergerakan penumpang angkutan umum, kepadatan penduduk, daerah pelayanan dan karakteristik jaringan, (Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002).
- 4) Jenis angkutan umum terdiri dari: angkutan antar kota, angkutan kota, angkutan perdesaan dan angkutan lintas batas negara, (Undang-undang No.14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan)..
- 5) Standar pelayanan angkutan umum terdiri dari beberapa variabel diantaranya : keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, keselamatan, keteraturan dan kesetaraan, (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013, tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek).

Dari beberapa sintesa pustaka diatas, variabel yang digunakan dalam penelitian Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri (Rute Bandara Internasional Lombok-Kota Mataram) atau Mataram - BIL berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013, tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor

umum dalam trayek adalah variabel keamanan, kenyamanan keterjangkauan, keselamatan, keteraturan dan kesetaraan.



## 2.5 Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penelitian	Judul	Analisis	Hasil Pembahasan
1	Sony Herdiana, Wenny Gustamola, Afriadi (2012)	Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Kota Bandung Berdasarkan Persepsi Pengguna dan Pengelola	Mix method, dengan alat pengumpul data berupa kuesioner menggunakan Rumus Slovin berupa Analisis Skala Likert	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peningkatan kinerja angkutan bus damri masih perlu dilakukan. Peningkatan kinerja diprioritaskan pada kinerja waktu tempuh, dengan meningkatkan kecepatan dalam perjalanan.</li><li>2. Hal yang bisa dilakukan dalam upaya meningkatkan kecepatan perjalanan adalah perbaikan pengaturan keberangkatan bus dengan tingkat pengawasan yang lebih ketat. Bus-bus yang dioperasikan diharapkan mematuhi jadwal keberangkatan yang sudah ditetapkan. Selain itu, salah satu gangguan kecepatan bis adalah terlalu seringnya bis berhenti karena menaikturunkan penumpang.</li></ol>

No	Nama Penelitian	Judul	Analisis	Hasil Pembahasan
2	Anastasia, Ismu-rini Dwi Ari, Imma Widyawati Agustin (2015)	Evaluasi kinerja pelayanan angkutan Kota di Kota Palu (studi kasus trayek manado manonda line B2)	<p>1. Dua parameter penilaian yaitu penilaian parameter pelayanan moda angkutan, parameter penilain pelayanan trayek</p> <p>2. <i>Severity index</i> yang dihitung berdasarkan hasil jawaban responden.</p>	<p>1. Berdasarkan hasil analisis mengenai kinerja pelayanan angkutan kota line B2 trayek Mamboro Manonda di Kota Palu adalah kinerja pelayanan angkutan kota line B2 trayek Mamboro-Manonda di Kota Palu, terdiri dari: kinerja pelayanan moda angkutan kota berdasarkan Permen No 98 Tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek yang belum memenuhi standar pelayanan meliputi identitas pengemudi, kesesuaian trayek, fasilitas keselamatan, keamanan dan kesehatan serta ketersediaan jadwal trayek angkutan. Sedangkan kinerja pelayanan trayek berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No.SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang petunjuk teknis penyelenggaraan angkutan penumpang perkotaan berdasarkan jumlah penilaian data eksisting di bagi jumlah parameter penilaian diperoleh nilai 21. Nilai tersebut diartikan bahwa secara keseluruhan tingkat pelayanan angkot line B2 berdasarkan nilai bobot termasuk kriteria baik.</p> <p>2. Secara umum penilaian persepsi masyarakat berdasarkan tingkat kepuasan terhadap angkutan kota line B2 trayek Mamboro –Manonda di Kota Palu dapat dikategorikan rendah. Peningkatan kinerja pelayanan dilakukan dengan memperbaiki pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, serta didukung oleh peran serta pemerintah sebagai pemangku kebijakan dan tindakan tegas bagi pelanggaran terhadap standar pelayanan khususnya pelayanan angkutan kota.</p>

No	Nama Penelitian	Judul	Analisis	Hasil Pembahasan
3	Nur Safitri Ruchyat, Marion (2015)	Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Perkotaan di Kota Bandung Jenis Mobil Penumpang Umum (MPU) menurut persepsi pengguna (studi kasus : Trayek Panyilekan-Sekemirung)	Analisis data dilakukan dengan cara <b>analisis gap</b> dan <b>analisis kuadran</b> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dari hasil penelitian tersebut berdasarkan analisis <i>importance – performance analysis</i> melalui gap diperoleh nilai angka dibawah 0 yang menunjukkan bahwa pelayanan atribut masih dibawah harapan pengguna.</li> <li>2. Analisis kedua yakni analisis kuadran, yang menunjukkan bahwa hasil dari penelitian menunjukkan penyebaran pada Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Prioritas Kinerja), Kuadran III (Prioritas Rendah), Kuadran IV (Cenderung Berlebihan).</li> </ol>

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi yang menjadi tempat penelitian ini berada pada rute bus damri Kota Mataram – Bandara Internasional Lombok, dimana rute tersebut merupakan rute antar jemput angkutan umum Bus Damri. Pada lokasi penelitian ini, digunakan atau diambil rute tersebut dengan kondisi pergerakan Bus Damri pulang – pergi.

#### **3.2 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif.

Pendekatan Kualitatif dalam hal ini sesungguhnya adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sehingga data yang dikumpulkan adalah data yang berupa kata/kalimat maupun gambar (bukan angka-angka). Data-data ini bisa berupa naskah wawancara, catatan lapangan, foto video, dokumen pribadi, memo ataupun dokumen resmi lainnya (Moleong, 2007)

Dengan pendekatan ini peneliti dapat memperoleh gambaran yang lengkap dari permasalahan yang dirumuskan dengan memfokuskan pada proses dan pencarian makna dibalik fenomena yang muncul dalam penelitian, dengan harapan agar informasi yang dikaji lebih bersifat komprehensif, mendalam, alamiah dan apa adanya.

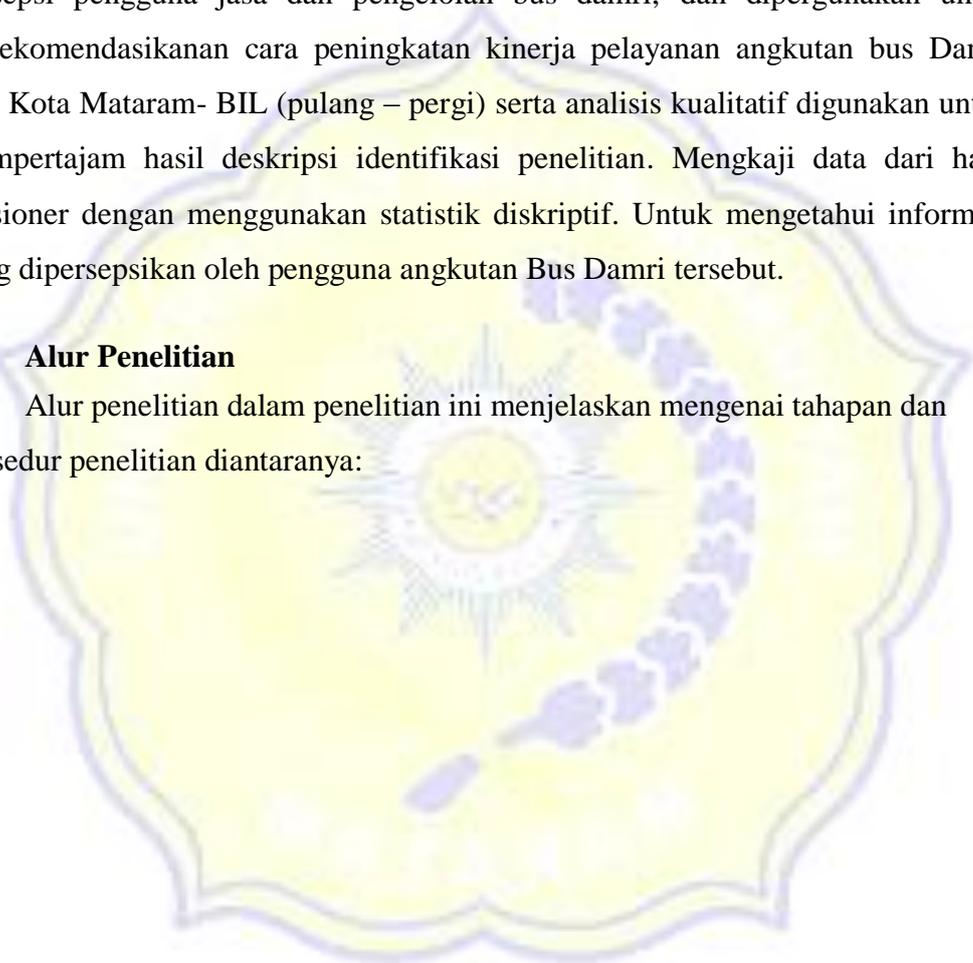
#### **3.3 Jenis Penelitian**

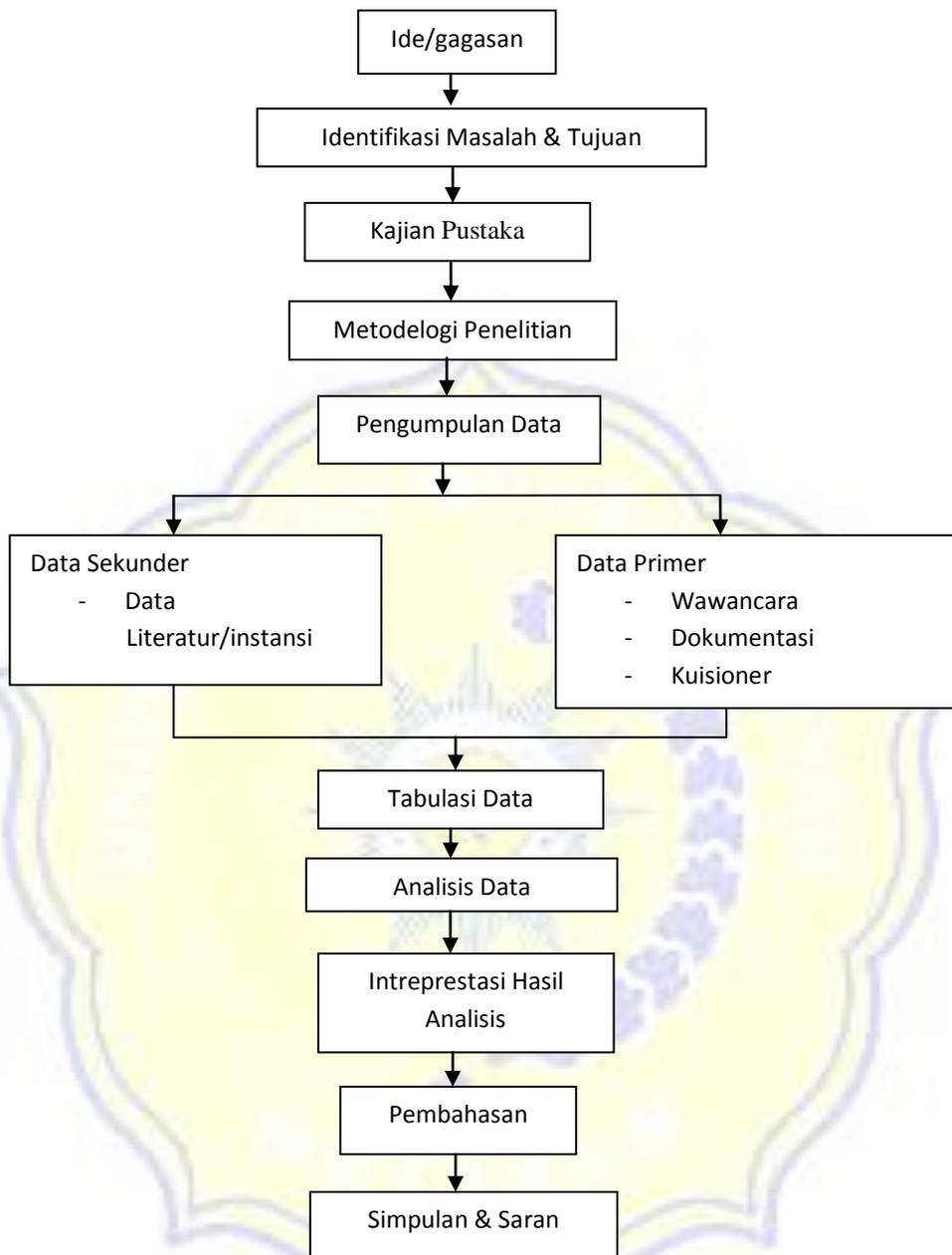
Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada masalah-masalah actual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. (Widodo, Etna, & Mukhtar, 2000)

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode diskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat diskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan Makna (prespektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif fokus penelitian sesuai dengan kondisi fakta dilapangan. Jadi metode penelitian diskriptif kualitatif dilakukan kegiatan mengukur instrumen-instrumen dalam analisis data secara statistik deskriptif akan dipadukan dengan analisis kualitatif untuk mengetahui kinerja pelayanan serta persepsi pengguna jasa dan pengelolaan bus damri, dan dipergunakan untuk merekomendasikan cara peningkatan kinerja pelayanan angkutan bus Damri rute Kota Mataram- BIL (pulang – pergi) serta analisis kualitatif digunakan untuk mempertajam hasil deskripsi identifikasi penelitian. Mengkaji data dari hasil kuisisioner dengan menggunakan statistik diskriptif. Untuk mengetahui informasi yang dipersepsikan oleh pengguna angkutan Bus Damri tersebut.

#### **3.4 Alur Penelitian**

Alur penelitian dalam penelitian ini menjelaskan mengenai tahapan dan prosedur penelitian diantaranya:





**Gambar 3. 1 Bagan Alur Penelitian**

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data membahas terkait teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau memperoleh informasi. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan selama kegiatan penelitian ini yakni, pengumpulan data melalui survey primer maupun secara

sekunder. Berikut akan dijelaskan lebih rinci terkait metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan laporan penelitian ini yaitu:

**a. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, dokumentasi jejak dan lain-lain (Suharsimi, 2013). Pengumpulan data dengan cara ini dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu, melalui observasi penelitian secara langsung serta wawancara terkait kinerja pelayanan angkutan bus damri terhadap persepsi pengguna jasa di kota mataram.

- **Kuisisioner**

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden. Penyebaran kuisisioner dilakukan dengan cara *self-completion questionnaire*, yaitu peneliti secara langsung memasuki lokasi, berhadapan dengan subjek dan meminta subjek yang telah ditentukan sebelumnya dengan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan yaitu penumpang bus Damri rute kota Mataram – BIL (pulang – pergi), untuk memeriksa dan mengisi kuisisioner di hadapan peneliti atau asisten pengumpul data (Silalahi & U, 2010).

Dalam penelitian ini penyebaran kuisisioner dilakukan untuk menjangkau persepsi masyarakat/ pengguna jasa angkutan atas kepuasan serta tingkat kinerja pelayanan bus Damri Kota Mataram – BIL (pulang – pergi).

- **Wawancara**

Wawancara ini adalah wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilaksanakan secara terencana dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan yang akan memberikan peluang bagi responden untuk menjawab pertanyaan oleh peneliti.

Wawancara ini digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan lisan dari responden melalui suatu percakapan yang tidak terstruktur. Pada penelitian ini wawancara

dilakukan kepada pengelola angkutan umum bus Damri Kota Mataram untuk mendapatkan informasi tambahan sebagai penunjang untuk melengkapi pembahasan. Dilakukan secara informal untuk mendapatkan data atau informasi mengenai permasalahan dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan bus damri.

- **Dokumentasi**

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiono, 2013). Hal-hal yang perlu didokumentasikan bagi penelitian ini adalah berupa kegiatan survey pada angkutan bus Damri serta kegiatan wawancara dengan pengguna jasa dan pengelola Perum Damri tersebut.

- b. Data Sekunder**

Sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku serta dokumen-dokumen (Sugiono, 2013).

Pada tahapan ini data didapatkan melalui instansi yang bersangkutan, melalui Kantor Kementerian Perhubungan Kota Mataram serta Kantor pengelola Perum Bus Damri yang ada di Kota Mataram, maupun data literatur-literatur penelitian serta kebijakan terkait. Adapun data yang dibutuhkan berupa data, jumlah penumpang Bus damri Kota Mataram 5 (lima) tahun terakhir (2015-2019)

### **3.6 Populasi dan Sampel**

#### **3.6.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang ingin di teliti oleh peneliti. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2013).

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengguna jasa bus Damri rute Kota Mataram - BIL. Dengan jumlah populasi dalam penelitian ini data penumpang bus damri per-tahun sebesar 165.381 orang pada tahun 2019 (Perum Damri Kota Mataram).

**Tabel 3. 1 Jumlah Penumpang Per-tahun Bus Damri**

No	Rute Kota Mataram - Bandara Internasional Lombok (BIL)	
	Tahun	Jumlah Penumpang Per tahun
1	2015	203.876
2	2016	180.382
3	2017	181.332
4	2018	197.520
5	2019	165.381

*Sumber : Perum Damri Kota Mataram 2020*

### 3.6.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh peneliti. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2002). Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada. Sampel yang digunakan berdasarkan pada kriteria-kriteria responden yaitu:

1. Penumpang bus Damri Rute Kota Mataram – BIL (pulang - pergi)
2. Responden yang berumur 15-65 (usia produktif), dikarenakan usia tersebut adalah usia pengguna yang sering bepergian

Dalam teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *random Sampling* merupakan sample yang terdiri atas sejumlah elemen yang dipilih secara acak sederhana. Dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel, dengan target

secara *incidental*, yakni siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data atau sesuai kriteria sampel (Sugiyono, 2002).

Untuk menentukan ukuran sampel yang dibutuhkan dalam proses penyebaran kuisioner, digunakan Rumus Slovin. Hal ini disebabkan karena masing-masing populasi sebagai subjek penelitian kurang lebih sama dalam sifat yang ingin diukur. Penentuan sampel yang akan diambil menggunakan rumus sebagai berikut :

**RUMUS :**

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$

**Dimana :**

n = ukuran sampel

N = Ukuran Populasi (jumlah penumpang pada setiap trayek/jurusan damri )

d = nilai kritis atau batas kesalahan yang diinginkan (0,1).

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{165.381}{165.381 (0,1)^2 + 1}$$

$$165.381 (0,1)^2 + 1$$

$$n = 99,9 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ sampel}$$

Dari hasil perhitungan diatas jumlah sampel adalah 100 sampel yang akan disebar dan diperoleh dalam bentuk kuisioner pada penumpang bus Damri rute Kota Mataram - Bandara Internasional Lombok (pulang – pergi).

### 3.7 Metode Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2002) metode pengolahan data pada penelitian ini adalah melalui kegiatan menganalisis data yang telah didapatkan dan kemudian diolah. Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah untuk dibaca.

Teknik analisis dalam penelitian ini berupa analisis deskriptif kualitatif yang dikumpulkan dengan metode penyebaran kuisioner dengan pertanyaan yang telah ditentukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan angkutan Bus Damri BIL- Kota Mataram (pulang – pergi) berdasarkan persepsi pengguna jasa angkutan, dari hasil kuisioner dan wawancara diolah dan dianalisis sehingga dapat dijadikan acuan sebagai peningkatan pelayanan angkutan bus damri serta sebagai arahan rekomendasi bagi pengelola.

### 3.8 Pengolahan Data

Dalam penelitian ini alat yang digunakan sebagai alat pengolahan data yaitu menggunakan skala (*likert*) untuk memperoleh gambaran yang jelas dan objektif mengenai persepsi penumpang bus Damri Rute Kota Mataram – BIL (pulang – pergi). Berisi pernyataan yang sistematis untuk menentukan sikap seorang responden terhadap pernyataan itu (Ruslan R. , 2003). Adapun kriteria-kriteria skor skala likert, antara lain :

**Tabel 3. 2 Skor Skala Likert**

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup Baik	3
4	Kurang Baik	2
5	Tidak Baik	1

*Sumber : (Ruslan R. , 2003)*

Setelah menghitung skala likert kemudian melakukan tabulasi data kuisioner.

## 1) Uji Validitas dan Reabilitas

Sebelum dilakukan pengolahan atau dianalisis lebih lanjut, kuisisioner sebagai alat instrument pada penelitian dilakukan uji validitas dan reabilitas. Kedua uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah kuisisioner yang telah dibuat memenuhi persyaratan keakurasian atau belum. Pada pelaksanaannya, kedua uji ini dilakukan dengan bantuan *software* SPSS.

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk membuktikan ketepatan item kuisisioner. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesasihan suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid sehingga berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pada uji validitas ini digunakan nilai koefisien *pearson* yang keputusannya diambil dari perbandingan antara nilai koefisien *pearson* hitung (r-hitung) dengan nilai koefisien *pearson* tabel (r – tabel). (Kurniawan & Albert, 2011).

Pengambilan Keputusan:

- a. Jika nilai r-hitung positif dan r-hitung > dari nilai r-tabel maka instrumen atau butir pertanyaan valid
- b. Jika nilai r-hitung negatif dan r-hitung < dari nilai r-tabel maka instrumen atau butir pertanyaan tidak valid
- c. Nilai r-hitung dapat dilihat pada kolom Corrected item total correlation

Jika pengujian dilakukan secara manual adapun rumus untuk uji validitas instrumen kuisisioner dengan menggunakan rumus korelasi *product momen* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:  $r_{xy}$  = koefisien korelasi suatu butir/item  
 N = jumlah subyek  
 X = skor suatu butir/item  
 Y = skor total

### b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji tingkat kekonsistensi kuisisioner. reabilitas bertujuan menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran suatu relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Adapun uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik *internal consistenxy* dengan teknik *alpha cronbach's*. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel jika nilai *alpha cronbach's* atau koefisien reliabilitas  $>0,60$ . (Kurniawan & Albert, 2011).

Jika pengujian dilakukan secara manual dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Dimana :

Ri = Reabilitas instrumen  
 K = Jumlah butir pertanyaan atau banyaknya soal  
 S<sub>2t</sub> = Varian total atau deviasi standar  
 $\sum S_{2i}$  = Jumlah varian butir/item

Setelah melakukan tabulasi data dan uji validitas serta uji realibilitas langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata skor, skor total, Tingkat Capaian Responden (TCR), dari data tabulasi tersebut.

## 2) Perhitungan Tingkat Capaian Responden

### a) Total Skor

Adapun cara menghitung nilai rata-rata, skor total, dan tingkat pencapain responden (TCR), jumlah kelas serta interval dan menginterpretasikannya (Arikunto & Suharsimi, 2002). Untuk mencari skor atau tingkat capaian responden diantaranya sebagai berikut:

#### Rumus Total Skor :

$$(\Sigma \text{ Responden A x Skor A}) + (\Sigma \text{ Responden B x Skor B}) + (\Sigma \text{ Responden C x Skor C}) + (\Sigma \text{ Responden D x Skor D}) + (\Sigma \text{ Responden E x Skor E})$$

Dimana:

$\Sigma$  = Jumlah

Responden = pengguna yang menjawab pertanyaan

A = Sangat baik

Skor A = Skor skala likert sangat baik

B = Baik

Skor B = Skor skala likert baik

C = Cukup baik

Skor C = Skor skala likert cukup baik

D = Kurang baik

Skor D = Skor skala likert kurang baik

E = Tidak baik

Skor E = Skor skala likert tidak baik

### b) Rata-Rata Skor

Setelah menghitung total Skor kemudian menghitung jumlah rata-rata skor dari data tersebut (Arikunto & Suharsimi, 2002). Dengan rumus sebagai berikut:

#### Rumus rata-rata skor :

$$\frac{\text{Jumlah Total skor}}{\text{jumlah responden}}$$

### c) **Tingkat Capaian Responden (TCR)**

Tingkat capaian responden (TCR) suatu metode penilaian dengan cara menyusun orang yang dinilai berdasarkan peringkatnya pada berbagai sifat atau pernyataan yang dinilai. Untuk mengetahui masing-masing kategori jawaban dari diskriptif variabel, dimana TCR adalah tingkat pencapaian jawaban responden menyatakan kriteria nilai tingkat capaian responden (TCR) (Riduwan, 2012). Maka dapat dilihat dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

**Rumus TCR :**

$$\frac{RS}{S} \times 100\%$$

Dimana ;

TCR = Tingkat Capaian Responden

RS = Rata-rata skor jawaban responden

S = Nilai Skor Skala Likert (skor jawaban)

Adapun kriteria skor untuk tingkat capaian responden (TCR) adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 3 Tabel Rentang Skala TCR**

No	Angka	Keterangan Kinerja
1	00 - 54%	Tidak Baik/Tidak Memuaskan
2	55% - 64%	Kurang Baik/Kurang Memuaskan
3	65% - 79 %	Cukup Baik/Cukup Memuaskan
4	80% - 89%	Baik / Memuaskan
5	90% - 100%	Sangat Baik/Sangat Memuaskan

*Sumber : Riduwan, 2012.*

### 3.9 Variabel

Berdasarkan populasi dan sampel, adapun variable penelitian atau indikator kualitas pelayanan operasi angkutan umum Bus Damri dapat dilihat dari nilai kinerja operasi yang dihasilkan, parameter atau indicator dari variabel dengan menggunakan indicator diantaranya sebagai berikut:

1. Variabel penelitian Tingkat Pelayanan Angkutan Bus Damri BIL Kota Mataram berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan minimal Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek diantaranya:

- a) Keamanan

Keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan atau rasa takut. Aspek keamanan ini berkaitan dengan larangan merokok, tindak kriminalitas, berupan pencopetan, pembiusan atau penipuan. Aspek keamanan juga meliputi indentitas kendaraan, indentitas awak kendaraan, lampu penerangan, kaca film, dan lampu isyarat tanda bahaya.

- b) Kenyamanan

Keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati bagi pengguna jasa. Aspek kenyamanan yang diterima oleh pengguna, yang diasumsikan dengan pengaturan tempat duduk, kemudahan bergerak dalam bis, diturunkan ditempat henti bis, kenyamanan mengendarai, kemudahan naik turun bis serta kondisi kebersihan bis.

- c) Keselamatan

Keselamatan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya setiap orang dari resiko kecelakaan selama berlalu lintas yang disebabkan oleh factor manusia, sarana

dan prasarana. Aspek Keselamatan dinyatakan dengan keselamatan yang diterima oleh pengguna, yaitu pintu keluar/atau masuk penumpang, ban, rel, korden (gorden) di jendela, alat pembatas kecepatan, pegangan tangan (hand grip), pintu keluar masuk pengemudi, alat pemukul/pemecah kaca, alat pemadam api ringan kelistrikan atau audio visual dan sabuk keselamatan.

d) Kesetaraan

Kesetaraan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan ibu hamil. Dalam aspek kesetaraan menunjukkan tingkatan yang sama, kedudukan yang sama, tidak lebih rendah dan tidak lebih tinggi antara satu sama lain. Kesetaraan yang dimaksud adalah kursi prioritas, ruang khusus untuk kursi roda, dan kemiringan lantai dan tekstur khusus.

e) Keteraturan

Keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa. Aspek keteraturan meliputi informasi pelayanan salah satunya jadwal keberangkatan, jadwal kedatangan, waktu tunggu, system pembayarannya, kecepatan perjalanan, ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus (reabilitas), serta jarak antar kendaraan (headway)

f) Keterjangkauan

Keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan missal berbasis jalan dan tariff yang

terjangkau. Keterjangkaun meliputi kemudahan perpindahan penumpang antar koridor atau waktu tempuh, ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan (panjang trayek) dan tarif.



**Tabel 3. 4 Variabel dan Devinisi Operasional**

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Uraian	Sumber dan Pustaka
1.	Untuk mengetahui Tingkat Pelayanan Angkutan Bus Damri BIL Kota Mataram berdasarkan persepsi pengguna	Kenyamanan	- Kapasitas angkut	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut, untuk menghindari situasi berdesakan sehingga terdapat ruang gerak yang nyaman bagi penumpang pada saat berdiri maupun duduk/ paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut.	Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan minimal Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek
			- Fasilitas Utama	Fasilitas utama ini terdiri dari tempat duduk untuk penumpang, fasilitas sirkulasi udara dan rak bagasi	
			- Fasilitas kebersihan	Fasilitas tambahan berupa tempat sampah atau kantong kertas atau plastic, dan berupa fasilitas pengatur suhu di dalam kendaraan menggunakan AC (air conditioner)	
		Keamanan	- indentitas kendaraan	Identitas kendaraan merupakan nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan (paling sedikit	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang standar

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Uraian	Sumber dan Pustaka
				satu)	pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.
			- identitas awak kendaraan	<p>Bagi pengemudi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengenakan seragam dan dilengkapi identitas nama pengemudi dan perusahaan</li> <li>- Menempatkan kartu identitas nama pengemudi, nomor induk pengemudi dan nama perusahaan di ruang pengemudi</li> </ul>	
			- lampu penerangan	Sumber cahaya di dalam bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa. Lampu penerangan harus 100% berfungsi dan sesuai teknis.	
			- Kaca	Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari langsung. Presentase kegelapan paling gelap 30%.	
			- lampu isyarat tanda bahaya	Lampu sebagai pemberi informasi adanya keadaan bahaya didalam kendaraan.	

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Uraian	Sumber dan Pustaka
				Lampu berwarna kuni berpijar yang terpasang di atap pada bagian tengah depan dan belakang. Tersedia paling sedikit 2 (dua) tombol yang dipasang di ruang pengemudi dan ruang penumpang.	
		Keselamatan	- Awak Kendaraan	Keadaan fisik Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental. Pengemudi wajib istirahat paling lama 15 menit setelah mengemudikan kendaraan selama 2 jam berturut-turut. Pengemudi wajib Mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas, Mematuhi batas kecepatan yang paling tinggi untuk angkutan umum, dan melayani lintas Sesuai izin trayek yang diberikan. Pengemudi Memiliki pengetahuan mengenali rute pelayanan tanggap darurat dan pelayanan.	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Uraian	Sumber dan Pustaka
			Sarana	<p>Sarana merupakan fasilitas yang tersedia di bus damri seperti Peralatan keselamatan, fasilitas kesehatan, informasi tanggap darurat, dan fasilitas pengangan penumpang berdiri. Peralatan keselamatan dalam angkutan umum meliputi :Alat bantu penerangan, berupa martil yang diletakan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat serta tabung pemadam api ringan yang wajib diletakan di dalam kendaraan. Fasilitas kesehatan angkutan umum berupa perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K). Sedangkan Informasi dalam keadaan darurat berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat di dalam kendaraan.</p>	

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Uraian	Sumber dan Pustaka
			- Prasarana	Prasarana merupakan jaringan yang mendukung fasilitas atau sarana yang ada yang memiliki fungsi: sebagai tempat istirahat kendaraan, tempat pemeliharaan dan perbaikan.	
		Kesetaraan	- Tempat duduk prioritas	Sikap peduli bagi kaum difabel, dengan adanya Tempat duduk prioritas yang digunakan bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan wanita hamil.	Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan minimal Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek
			- Ruang tempat kursi roda	Ruang tempat kursi roda yang dikhususkan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda.	
		Keteraturan	- Informasi Pelayanan	Informasi pelayanan merupakan informasi yang berkaitan dengan Jadwal Keberangkatan, Jadwal Kedatangan, tarif dan Trayek yang dilayani	Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan minimal Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Uraian	Sumber dan Pustaka
			- Kinerja Operasional	Dengan memeberikan kepastian besarnya suplai pelayanan pada rute yang di tetapkan, agar kendaraan beroperasi dengan biaya ekonomis dan efesien	
			- Reabilitas	Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus. standar waktu terlambat awal datang antara 0-5 menit.	Peraturan Menteri perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan
			- Headway	Jarak keberangkatan antar kendaraan	
		keterjangkauan	Tarif	Tarif yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan dengan harga tiket sesuai dengan pelayanan yaitu tarif ditentukan oleh operator.	Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan minimal Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek
			Panjang Trayek	Panjang Trayek adalah ketersediaan jaringan trayek (lintasan). Kemudahan angkutan jasa memperoleh angkutan umum dengan trayek yang berkelanjutan.	Peraturan Menteri perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang standar

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Uraian	Sumber dan Pustaka
				Panjang trayek angkutan kota agar pelayanan minimal angkutan dibatasi tidak telalu jauh, maksimal massal berbasis jalan. antara 2-2,25 jam perjalanan pulang pergi	
			Waktu Tempuh	Waktu tempuh kendaraan adalah waktu yang dibutuhkan pengguna jasa menunggu kedatangann dan keberangkatan angkutan dan lama waktu perjalanan	



### 3.10 Desain Survey

Adapun beberapa desain survey pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

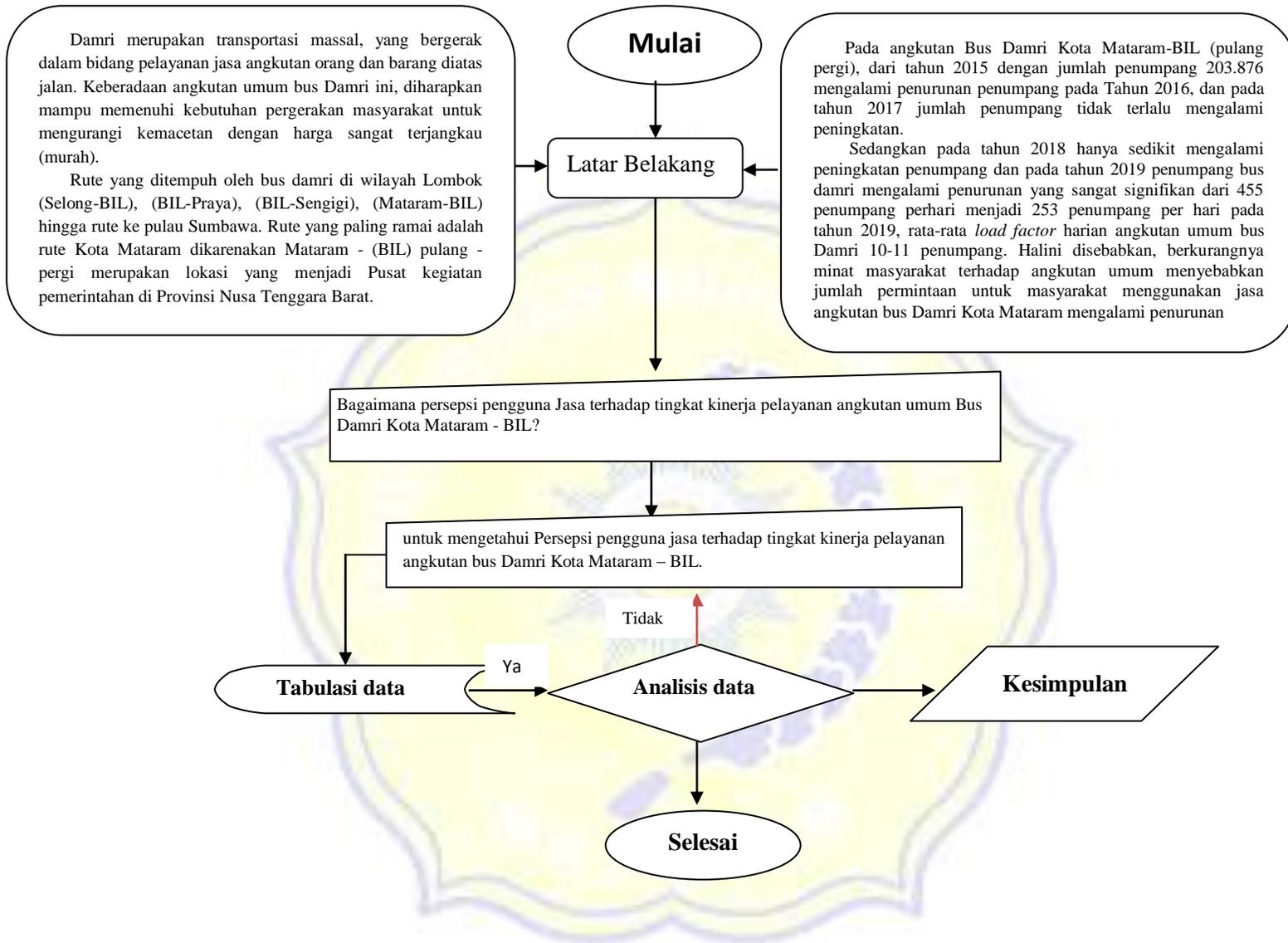
**Tabel 3. 5 Desain Survei evaluasi kinerja pelayanan angkutan bus**

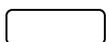
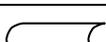
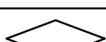
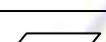
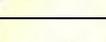
No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Sumber Data	Metode Pengambilan data	Analisis yang digunakan	Output
1	Untuk mengetahui Tingkat Pelayanan Angkutan Bus Damri BIL Kota Mataram berdasarkan persepsi pengguna	Kenyamanan	- Kapasitas angkut	Responden	- Penyebaran Kusioner, - wawancara - dokumentasi - literatur atau kebijakan	Diskriptif kualitatif	Tingkat Kinerja Pelayanan angkutan umum Bus Damri
			- Fasilitas pengaturan suhu ruangan				
			- Fasilitas kebersihan				
		Keamanan	- identitas kendaraan	Responden	Penyebaran Kusioner, - wawancara - dokumentasi - literatur atau kebijakan	Diskriptif kualitatif	Tingkat Kinerja Pelayanan angkutan umum Bus Damri
			- identitas awak kendaraan				
			- lampu penerangan				
			- lampu isyarat tanda bahaya				
		Keselamatan	- Kaca	Responden	-Penyebaran Kusioner, - wawancara - dokumentasi - literatur atau kebijakan	Diskriptif kualitatif	Tingkat Kinerja Pelayanan angkutan umum Bus Damri
			- Awak Kendaraan				
- Sarana - Prasarana							

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Sumber Data	Metode Pengambilan data	Analisis yang digunakan	Output
		Kesetaraan	- Tempat duduk Prioritas - Ruang Tempat kursi roda	Responden	- Penyebaran Kusiner, - wawancara - dokumentasi literatur atau kebijakan	Diskriptif kualitatif	Tingkat Kinerja Pelayanan angkutan umum Bus Damri
		Keteraturan	-Informasi Pelayanan Kinerja operasional Headway Reabilitas	Responden	- Penyebaran Kusiner, - wawancara - dokumentasi literatur atau - - kebijakan	Diskriptif kualitatif	Tingkat Kinerja Pelayanan angkutan umum Bus Damri
		Keterjangkauan	- Waktu tempuh kendaraan -Tarif atau biaya - Panjang trayek	Responden	-Penyebaran Kusiner, - wawancara - dokumentasi literatur atau kebijakan	Diskriptif kualitatif	Tingkat Kinerja Pelayanan angkutan umum Bus Damri

### 3.10 Kerangka Berpikir

Adapun kerangka berpikir pada penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:



Keterangan	
	Pengoperasian menggunakan komputer
	Menyatakan awal atau akhir kegiatan
	Memasukan data secara manual
	Input berasal dari disk
	Kondisi menghasilkan dua kemungkinan
	Input atau output tergantung jenis peralatan
	Berjalan proses
	Tidak berjalan proses

**Gambar 3. 2 Flowchart Kerangka Berpikir Evaluasi Angkutan Bus Damri**

