

SKRIPSI

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN BUS DAMRI
KANTOR CABANG PERUM DAMRI KOTA MATARAM**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat sarjana S-1
Pada Program Studi Teknik Sipil



Disusun Oleh :

M. AHYAR
2019D1B070

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2024

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

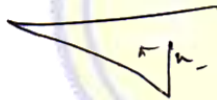
**EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN BUS DAMRI KANTOR
CABANG PERUM DAMRI KOTA MATARAM**

Disusun Oleh :

M. AHYAR
2019D1B070

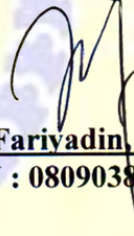
Mataram, 25 Januari 2024

Pembimbing I



Titik Wahyuningsih, ST., MT.
NIDN : 0819097401

Pembimbing II

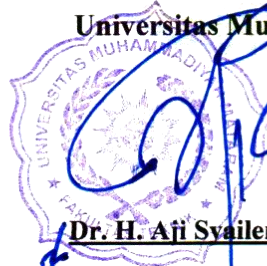


Adiman Fariyadin, ST., MT.
NIDN : 0809038801

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Mataram



Dr. H. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M.Sc.

NIDN. 0806027101

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN BUS DAMRI KANTOR
CABANG PERUM DAMRI KOTA MATARAM**

Disusun Oleh :

M. AHYAR
2019D1B070

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Hari/Tanggal : Jumat, 2 Februari 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

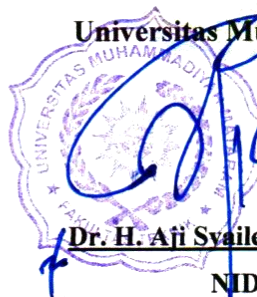
Susunan Tim Penguji

1. Penguji I : TitikWahyuningsih, ST., MT. (.....)
2. Penguji II : Adiman Fariyadin, ST., MT. (.....)
3. Penguji III : Muhammad Khalis Ilmi, ST., M.Eng. (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Mataram



Dr. H. Aji Svailendra Ubaidillah, ST., M.Sc.

NIDN. 0806027101

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi dengan judul:

“EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN BUS DAMRI KANTOR CABANG PERUM DAMRI KOTA MATARAM”

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide dan hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tugas Akhir/Skripsi ini disebut dalam daftar pustaka. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya dan saya sanggup dituntut sesuai hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat tanpa tekanan dari pihak manapun dan dengan kesadaran penuh terhadap tanggung jawab dan konsekuensi.

Mataram, 23 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan



M. AHYAR

NIM: 2019D1B070



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

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

Nama : M. AHYAR
NIM : 2019018070
Tempat/Tgl Lahir : DOMPU 15 JUNI 2001
Program Studi : TEKNIK SIPIL
Fakultas : TEKNIK
No. Hp : 085 333 990 631
Email : Muhammadahyar150620@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN BUS DAMRI KANTOR
CABANG PERUM DAMRI KOTA MATARAM

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 45%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** 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.

Mataram, 21 FEBRUARI 2024
Penulis



M. AHYAR
NIM. 2019018070

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

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

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : M. AHYAR
NIM : 2019D1B070
Tempat/Tgl Lahir : DOMPU, 15 JUNI 2001
Program Studi : TEKNIK SIPIL
Fakultas : TEKNIK
No. Hp/Email : 085 333 990 631
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

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 ANISKUTAN BUS DAMRI KANTOR CABANG PERUM DAMRI KOTA MATARAM.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

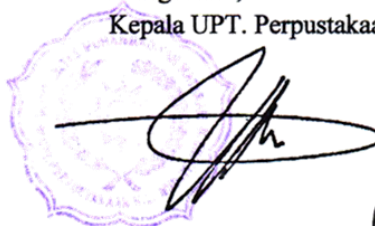
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 21 FEBRUARI 2024
Penulis



M. AHYAR
NIM. 2019D1B070

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



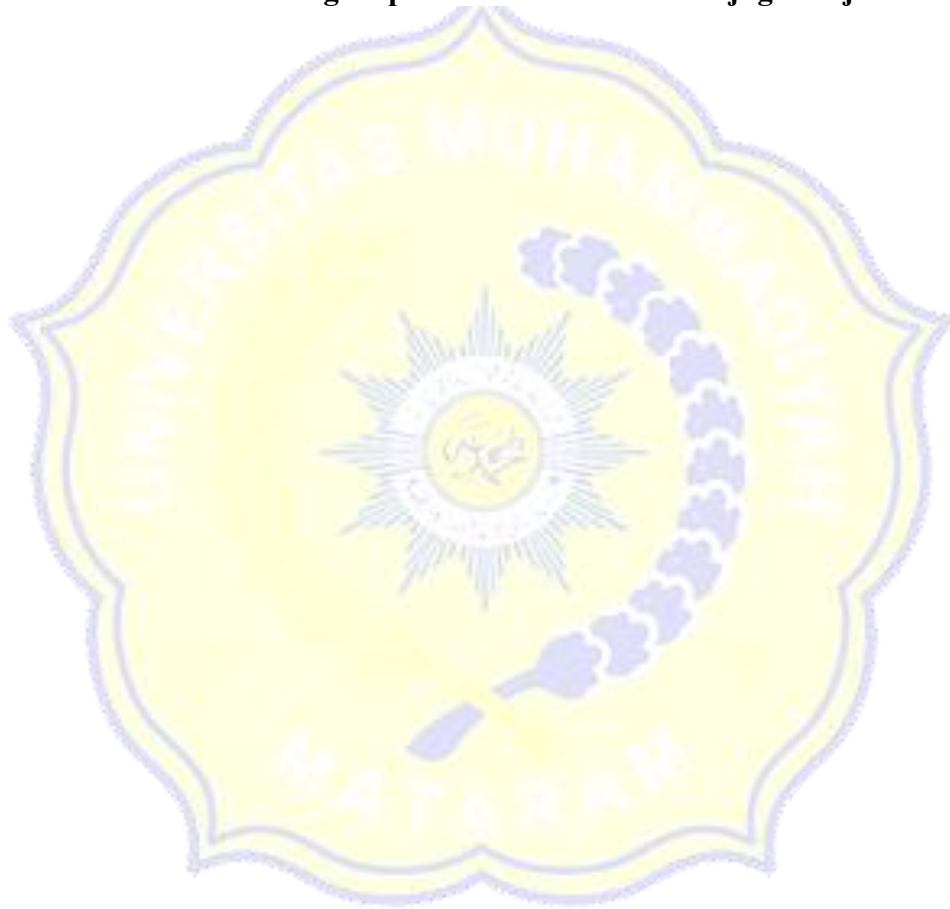
Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTO

“Jika kita sudah diatas jangan lupa untuk bertaubat”

“Nggahi Rawi Pahu“

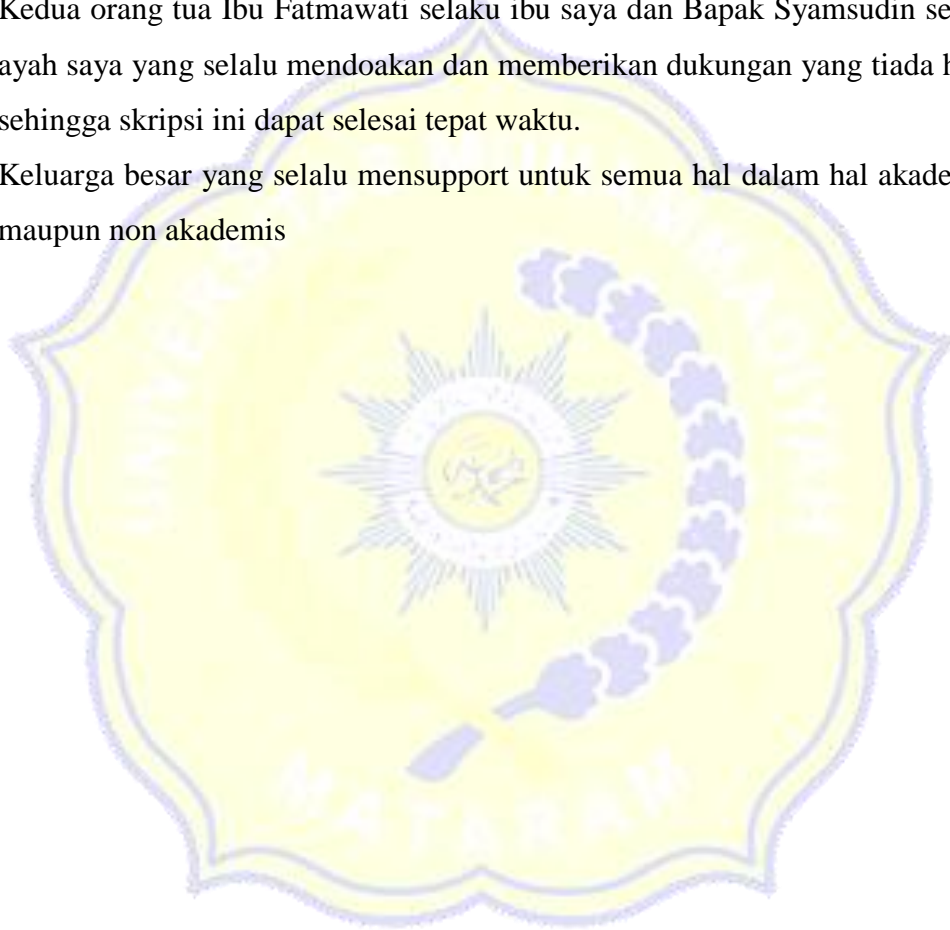
“Jika kamu sudah mengucapkan maka lakukan dan juga tunjukasn”



PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Allah Subhanahu WaTa`ala karena atas Rahmat serta karunia-Nya lah skripsi ini dapat diberikan kelancaran dan kemudahan dan penyusunan maupun dalam penyelesaiannya.
2. Kedua orang tua Ibu Fatmawati selaku ibu saya dan Bapak Syamsudin selaku ayah saya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang tiada henti sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
3. Keluarga besar yang selalu mensupport untuk semua hal dalam hal akademisi maupun non akademis



UCAPAN TERIMAKASIH

Tugas akhir ini dapat selesai berkat rahmat dan karunia Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa serta bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Abdul Wahab, M.A. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dr. H. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram,
3. Adryan Fitrayudha, ST., MT., selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram,
4. Titik Wahyuningsi, ST., MT., selaku Dosen Pembimbing Utama, atas waktu yang diberikan selama bimbingan dan atas saran serta masukan yang memotifasi juga dorongan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini secepatnya,
5. Adiman Fariyadin, ST., MT., selaku Dosen Pembimbing Pendamping, terimakasih atas arahan dan masukan-masukan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan Tugas Akhir ini,
6. Muhammad Khalis Ilmi ST., M.eng., selaku dosen penguji, terimakasih atas arahan dan masukan sebagai penyempurna Tugas Akhir ini,
7. Kedua orang tua tercinta Samsudin dan Fatmawati dan nenek saya Siti Aisah yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan semangat,
8. Kakak saya Ardiansah, Siti saodah, Julkifli, Muktin, Mulyono Subeki dan adik Saya Fitratunnisa terimakasih atas dukungan dan semangat, serta saran moral yang sangat membangun bagi penulis,
9. Teruntuk sahabat saya Nurhidayah, Muhammad Dhoni, Ozin, Gifar, atas pengalaman hidup yang sangat berkesan dan selalu berjuang bersama-sama sampai di titik ini, serta kepada teman saya mahani, lestari, Apriani dan tyara terimakasih atas bantuannya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, karena dengan taufik, hidayah dan limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya. Dalam penyusunan tugas akhir ini tidak sedikit pihak yang ikut terlibat memberikan bantuan baik dari segi materi maupun dari Teknik penulisan hingga tugas akhir ini selesai sebagaimana mestinya.

Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan guna mencapai gelar kesarjanaan di Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram, dengan judul tugas akhir “Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Kantor cabang Perum Damri Kota Mataram”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun dari semua pihak agar menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata semoga karya ini bisa bermanfaat bagi pembaca.

Mataram, 02 februari 2024

ABSTRAK

Perum Damri Adalah salah satu dari berbagai macam moda transportasi yang ada di pulau Lombok, 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, 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 (BILPraya), Lombok Utara (BIL-Sengigi), dan juga rute Bus Damri biasanya dari Kota Mataram ke Bandara Internasional Lombok (Mataram-BIL) atau BIL-Mataram Bus Damri juga melayani antar pulau hingga ke pulau sumbawa.

Penelitian ini ditunjukkan untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan Perum Damri terhadap pengguna jasa dan juga fasilitas-fasilitas yang ada di Perum Damri dalam menunjang kinerjanya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah melakukan *survey* langsung dilapangan meliputi memberikan kuisisioner, wawancara, dokumentasi, uji validitas dan reabilitas, mencatat keluar dan masuknya kendaraan.

Hasil analisa yang didapat adalah karakteristik jawaban responden bisa didapat nilai rata-rata adalah laki-laki sebesar 4,061%, sedangkan perempuan sebesar 4,031%, Dan nilai rata-rata dari hasil karakteristik jawaban responden adalah 4,06 dengan predikat baik. Lama waktu tempuh Bus Damri rute Mataram – Bil yaitu 40 menit untuk jumlah kendaraan yang bisa di tampung oleh lahan parkir Perum Damri adalah 22 Bus kecil sedang 59 Bus besar.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, Angkutam umum Bus Damri.

ABSTRACT

Perum Damri is one of various transportation modes available on the island of Lombok, a public transportation facility widely used by the general public on the island of Lombok utilizing public transportation modes such as city transportation (Angkot), Taxis, Bemos, Cidomos, as well as transportation such as Damri buses, travel services, and other public transports. The island of Lombok, being 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, which is used by many people, especially tourists visiting Lombok. The routes served by the Damri Bus in the Lombok area serve several routes with a maximum capacity of 40 people bus. The Damri Bus service routes from Selong East Lombok to BIL (Selong-BIL), Central Lombok (BIL-Praya), North Lombok (BIL-Senggigi), and also Damri Bus routes usually from Mataram City to Lombok International Airport (Mataram-BIL) or BIL-Mataram. Damri buses also serve inter-island routes up to Sumbawa Island.

This research is aimed at understanding how Perum Damri's services are towards service users and also the facilities available in Perum Damri to support its performance. The method used in this research is conducting direct field surveys including distributing questionnaires, interviews, documentation, validity and reliability tests, and recording the entry and exit of vehicles.

The analysis results obtained show that the characteristics of respondents' answers can be obtained with an average value of 4.061% for males, while females have an average of 4.031%. And the average value of the respondents' answer characteristics is 4.06 with a good predicate. The travel time of the Damri Bus route from Mataram to BIL is 40 minutes, and the number of vehicles that can be accommodated by the Damri Perum parking lot is 22 small buses and 59 large buses.

Keywords: Performance, Services, Public Transportation, Damri Bus

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM



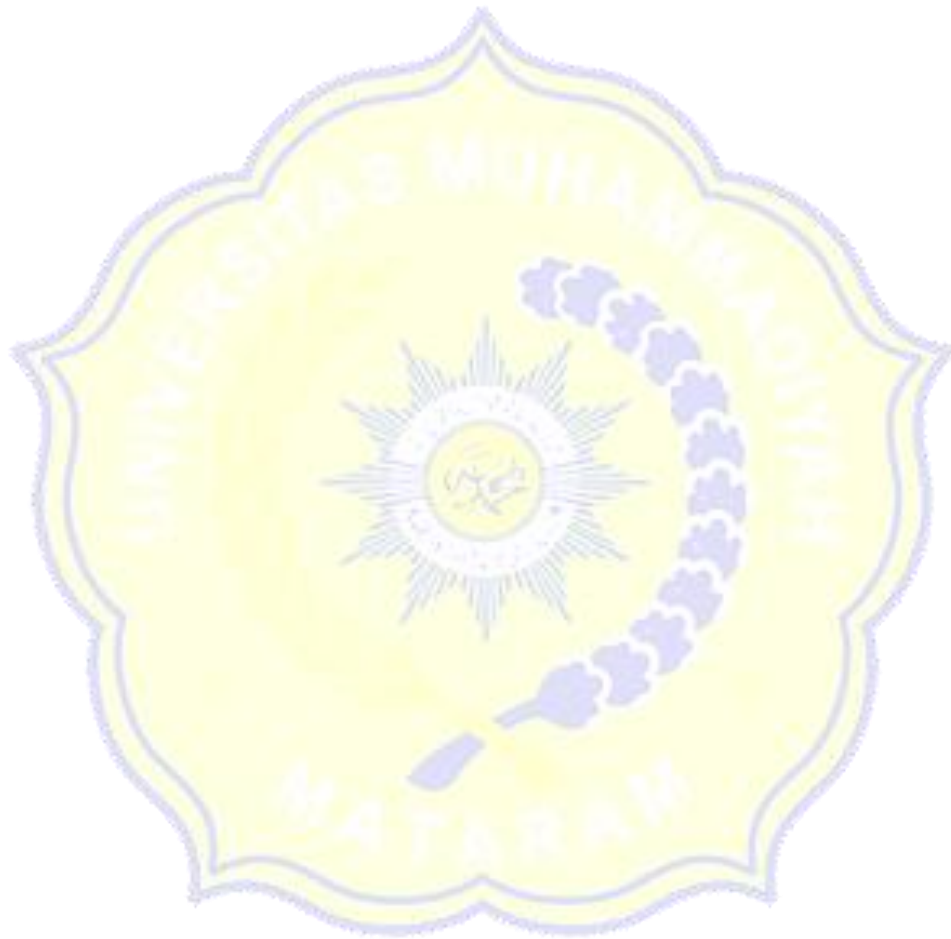
DAFTAR ISI

JUDUL SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASME.....	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
UCAPAN TERIMAKASIH.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR NOTASI.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR DIAGRAM.....	xvii
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR NOTASI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan.....	3
1.4. Batasan Masalah.....	3

1.5.	Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....		3
2.1.	Kajian Pustaka	4
2.1.1.	Penelitian Terdahulu	4
2.2.	Landasan Teori	6
2.2.1.	Transportasi.....	6
2.2.2.	Kualitas Kinerja Operasi	7
2.2.3.	Kualitas Layanan.....	8
2.3.	Tinjauan Kebijakan.....	10
2.3.1.	Pelayanan Trayek Angkutan Umum (Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.687/ AJ.206/DRJD/2002.)	10
2.3.2.	Jenis Angkutan Umum	11
2.3.3.	Standar Pelayanan Angkutan Umum	11
2.4.	Fasilitas-Fasilitas Terminal Penumpang.....	14
2.5.	Kinerja dan Konsep Tingkat Pelayanan Terminal.....	15
2.6.	Kapasitas Terminal.....	15
2.6.1.	Tingkat Pelayan (<i>Level Of Service</i>) Terminal.....	16
2.6.2.	Kualitas Pelayanan	17
2.6.3.	Kecepatan Operasi	18
2.6.4.	Kecepatan Komersial	18
2.6.5.	<i>Headway Time</i>	18
2.7.	Parkir	19
2.7.1.	Sarana Parkir	19
2.7.2.	Dimensi dan Pola Parkir Kendaraan	21
2.8.	Sintesa Pustaka	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		24
3.1.	Lokasi Penelitian	24
3.2.	Pendekatan Penelitian.....	24
3.3.	Jenis Penelitian	25
3.4.	Alur Penelitian.....	26
3.5.	Metode Pengumpulan Data	27
3.5.1.	Data Primer	27
3.5.2.	Data Sekunder	28
3.6.	Populasi dan Sampel.....	28
3.6.1.	Populasi	28
3.6.2.	Sampel.....	29
3.7.	Metode Analisis Data	30
3.8.	Prosedur Pengolahan Data.....	30
3.9.	Pengolahan Data.....	31
3.9.1.	Uji Validitas dan Reabilitas.....	31
3.9.2.	Perhitungan Tingkat Capaian Responden	33
3.10.	Variabel.....	35

3.11. Desain Survey45
DAFTAR PUSTAKA68

DAFTAR LAMPIRAN

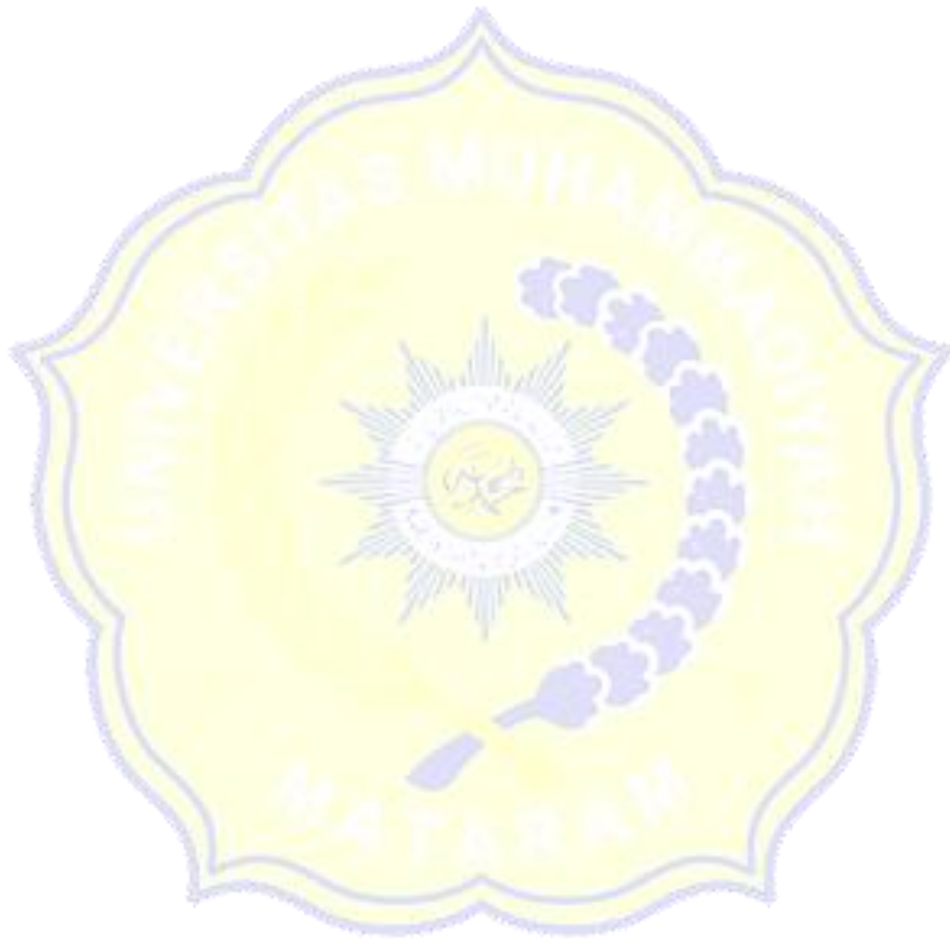


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum.....	9
Tabel 2. 2 Standart efesiensi pelayanan (Morlok, 1984).	15
Tabel 2. 3 Satuan Ruang Parkir (Direktorat Jendral Perhubungan Darat, 1996)...	20
Tabel 3. 1 Jumlah Penumpang Per-tahun Bus Damri	28
Tabel 3. 2 Skor Skala Likert.....	31
Tabel 3. 3 Tabel Rentang Skala TCR.....	35
Tabel 3. 4 Variabel dan Devinisi Operasional	38
Tabel 3. 5 Desain Survei Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus	45
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Vallidasi Butir Pertanyaan Dimensi Tingkat Kepuasan Pada Kualiatas Pelayanan Bus Damri Rute Mataram-BIL.	52
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Reliabilitas Butir Pelayanan Dimensi Kualitas PelayananaTingkat Kinerja Bus Damri Jalur Mataram-BIL.....	53
Tabel 4. 7 Karateristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4. 8 Karateristik jawaban Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4. 9 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	57
Tabel 4. 10 Karateristik Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4. 11 Karateristik Jawaban Responden Bedasarkn Rekapn	59
Tabel 4. 12 .Fasilitas Utama yang ada di terminal Bus Damri dapat dilihat pada ..	60
Tabel 4. 13 Jumlah kendaraan yang masuk pengamatan	61
Tabel 4. 14 Hasil perhitungan waktu antara masuk/kedatangan angkutan	63

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Diagram 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	49
Diagram 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
Diagram 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	51

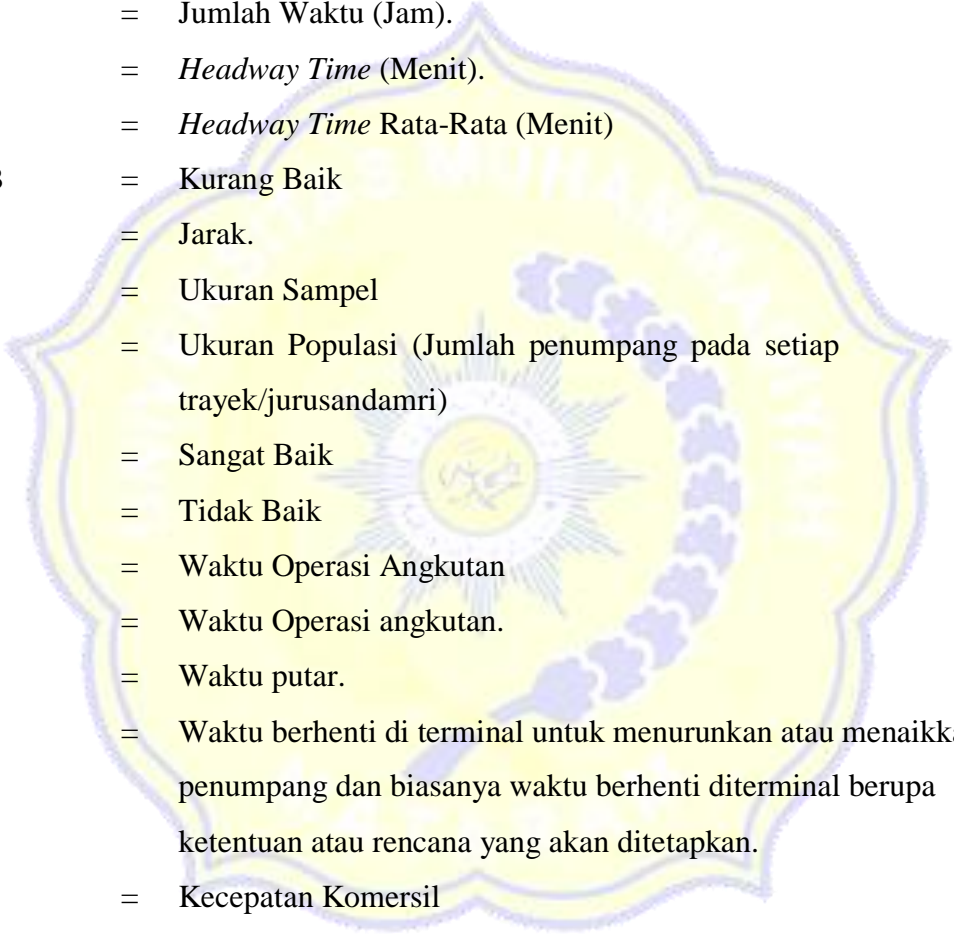


DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Karakteristik Hasil Jawaban Responden Sesuai Dengan Jenis kelamin	55
Grafik 4. 2 Karakteristik Hasil Jawaban Responden Sesuai Dengan usia.	56
Grafik 4. 3 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Grafik 4. 4 Karateristik Hasil Jawaban Responden Bedasarkan Pekerjaan	58
Grafik 4. 5 Hubungan Karateristik Responden Bedasarkan Kepuasan.....	60



DAFTAR NOTASI



B	=	Baik
CB	=	Cukup Baik
D	=	Nilai Kritis atau Batas Kesalahan yang Diinginkan (0,1).
F	=	Frekuensi (Kend/Jam).
Fi	=	Jumlah Waktu (Jam).
H	=	<i>Headway Time</i> (Menit).
Hi	=	<i>Headway Time</i> Rata-Rata (Menit)
KB	=	Kurang Baik
L	=	Jarak.
N	=	Ukuran Sampel
N	=	Ukuran Populasi (Jumlah penumpang pada setiap trayek/jurusandamri)
SB	=	Sangat Baik
TB	=	Tidak Baik
To	=	Waktu Operasi Angkutan
To	=	Waktu Operasi angkutan.
Tr	=	Waktu putar.
Tt	=	Waktu berhenti di terminal untuk menurunkan atau menaikkan penumpang dan biasanya waktu berhenti di terminal berupa ketentuan atau rencana yang akan ditetapkan.
Vc	=	Kecepatan Komersil
Vo	=	Kecepatan operasi.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam perencanaan transportasi, penduduk adalah individu yang melakukan relokasi dan menciptakan lalu lintas. Pola persebaran penduduk dipengaruhi oleh perkembangan transportasi sehingga menimbulkan adanya tuntutan konektivitas antar wilayah kegiatan yang berbeda (Warpani, 1990: 78). Transportasi umum biasanya ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan pergerakan masyarakat. Angkutan umum sangat penting untuk sistem transportasi yang efektif di wilayah perkotaan. Angkutan umum berkualitas tinggi di wilayah metropolitan berkorelasi langsung dengan efisiensi sistem transportasi kota secara keseluruhan. Indikator kualitas layanan angkutan umum mencakup kecepatan perjalanan, fasilitas transfer yang efisien, pengurangan waktu tunggu, peningkatan perlindungan cuaca, ketepatan waktu, integrasi yang lancar dengan moda transportasi lain, peningkatan kemudahan penggunaan, dan ketersediaan informasi perjalanan. Kendaraan angkutan umum lebih transparan (Tamin 2003).

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019, transportasi Angkutan adalah perpindahan orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Angkutan umum seringkali penting untuk sistem transportasi yang efektif di daerah perkotaan. Pelayanan transportasi yang lebih berkualitas di wilayah metropolitan berarti sistem transportasi yang lebih baik secara keseluruhan di kota-kota tersebut. (Ofyar, 2003) mengidentifikasi berbagai faktor yang menentukan kualitas layanan angkutan umum, seperti kecepatan perjalanan, fasilitas transfer yang efisien, pengurangan waktu tunggu, peningkatan perlindungan cuaca, ketepatan waktu, integrasi dengan moda transportasi lain, peningkatan kemudahan penggunaan, dan kendaraan yang lebih jernih. informasi travel. Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 menguraikan tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum yang meliputi

indikator keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, keteraturan, dan keterjangkauan.

Pilihan transportasi umum yang populer di Pulau Lombok antara lain angkutan kota (angkot), taksi, bemo, cidomo, bus Damri, dan jenis angkutan umum lainnya. Pulau Lombok merupakan tujuan wisata yang populer, dan keberadaan Bandara Internasional Lombok (BIL) mendorong pemanfaatan angkutan massal terintegrasi. Bus Damri merupakan sarana transportasi yang populer di BIL, khususnya di kalangan pengunjung yang berkunjung ke Pulau Lombok. Ini dioperasikan oleh Kementerian Perhubungan.

Kendaraan Damri mengoperasikan beberapa rute di wilayah Lombok, dengan masing-masing kendaraan berkapasitas maksimal 40 penumpang. Layanan Bus Damri mengoperasikan rute dari Selong, Lombok Timur menuju BIL di Lombok Tengah, Lombok Utara, dan dari Kota Mataram menuju Bandara Internasional Lombok. Bus Damri tidak hanya beroperasi di Lombok saja, namun juga menyediakan layanan transportasi antar pulau hingga Pulau Sumbawa dan daerah lainnya. Rute yang paling banyak dilalui di antara berbagai pilihan adalah rute Kota Mataram – Bandara Internasional Lombok (BIL), karena Kota Mataram menjadi pusat kegiatan di Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Angkutan umum Bus Damri diharapkan dapat memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat, mengurangi kemacetan dengan biaya murah, dan meningkatkan konektivitas antar wilayah untuk menumbuhkan kepentingan, hubungan, dan pertumbuhan ekonomi bersama. Hubungan timbal balik antar wilayah merupakan interaksi yang saling mempengaruhi dua wilayah atau lebih yang dikenal dengan jasa pertumbuhan regional.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja pelayanan Kantor Cabang Perum Damri Kota Mataram.
2. Bagaimana pengaruh volume angkutan umum pada waktu terpadat terhadap ruang parkir yang ada di dalam Kantor Cabang Perum Damri Kota Mataram.

1.3. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan Kantor Cabang Perum Damri Kota Mataram.
2. Untuk menghitung volume angkutan umum pada waktu terpadat terhadap ruang parkir yang ada di dalam Kantor Cabang Perum Damri Kota Mataram.

1.4. Batasan Masalah

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, agar penelitian ini dapat lebih fokus dan mendalam, maka penelitian dianggap perlu dibatasi. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Lokasi penelitian merupakan Kantor Cabang Perum Damri Mataram Jalan Tgh. Faisal no. 10 Sweta Mataram
2. Yang dijadikan objek penelitian yaitu kendaraan Bus Damri dan Kantor Cabang Perum Damri Mataram Jalan Tgh. Faisal no. 10 Sweta Mataram
3. Penelitian dilakukan pada hari kerja dan hari libur.

1.5. Manfaat Penelitian

Keuntungan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan pemahaman dan keahlian peneliti mengenai dampak kualitas pelayanan pada Kantor Cabang Perum Damri Kota Mataram.
2. Sebagai sumber untuk melakukan penelitian tambahan guna menyempurnakan temuan penelitian sebelumnya.
3. Pertimbangan untuk memaksimalkan tingkat layanan berdasarkan Jenis Kantor Cabang Perum Damri di Kota Mataram ketika membuat kebijakan untuk departemen pemerintah Kota Mataram.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Pustaka

Permasalahan yang umum terjadi di kota-kota di Indonesia adalah struktur kota yang luas, sehingga memerlukan modifikasi karena kepadatan pemukiman yang sangat tinggi.

Transportasi sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi dan non-ekonomi. Tujuan ekonomi mencakup peningkatan pendapatan nasional, pengembangan industri dalam negeri, dan penciptaan serta pelestarian lapangan kerja bagi masyarakat. Selain tujuan ekonomi, tujuan non-ekonomi juga mencakup penguatan integritas nasional dan penguatan pertahanan dan keamanan nasional. Hal ini menyoroti pentingnya transportasi di Indonesia, menekankan pentingnya pengembangan dan peningkatan kualitas layanan transportasi. Meningkatkan pertumbuhan tidak hanya mencakup peningkatan kualitas fasilitas tetapi juga pengembangan aspek hukum transportasi. Pembangunan hukum tidak hanya harus memberikan peraturan baru atau mengganti peraturan yang sudah ada dengan yang baru, namun juga menjamin prediktabilitas dan perlindungan hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam sistem transportasi, khususnya pelanggan jasa transportasi. (Siti Fatimah, 2019)

2.1.1. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah presentasi penelitian penting sebelumnya:

- a. Kosasih (2018) melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trans Jogja” Mengevaluasi kinerja rute Trans Jogja saat ini pada jam sibuk dengan fokus pada durasi perjalanan, kecepatan, pemberhentian perantara, kapasitas penumpang, dan ukuran armada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah penumpang Trans Jogja tertinggi terjadi pada pukul 8.00 WIB pagi dan pukul 13.00 WIB sore. Rute 1A memiliki tingkat utilisasi armada tertinggi sebesar 83,33%, sedangkan rute 4A memiliki tingkat utilisasi armada terendah sebesar 40,00%. Rute 1B memiliki faktor muatan rata-rata terendah yaitu 24%. Rute 2A memiliki faktor muatan rata-rata terbesar yaitu 62%. Rute 3B memiliki

rata-rata faktor muatan tertinggi sebesar 85%, sedangkan rute 1B memiliki faktor muatan terendah sebesar 11%.

- b. Wijaya (2016), Melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kinerja Bus Trans Jogja Rute Jalur 2A Berdasarkan Standar Operational Prosedur (SOP)” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja dan pelayanan Bus Trans Jogja rute 2A sudah memenuhi standar operasional praktik. Berdasarkan penelusuran, rata-rata nilai load factor tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan antara hasil survei lapangan dengan data Dinas Perhubungan DIY. Hal ini menunjukkan bahwa kapasitas bus memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
- c. Dwindra (2015), melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Load Factor Terhadap Bus Trans Jogja Jalur 2A”. Penelitian ini bermaksud mengkaji faktor muatan, headway, waktu perjalanan, dan kecepatan rata-rata Bus Trans Jogja Jalur 2A dan membandingkannya dengan data Dinas Perhubungan DIY pada tahun 2008. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor muatan tahunan antara tahun 2009 hingga 2013 adalah 2,57%, dan rata-rata headway pada hari Sabtu, Minggu, dan Senin adalah 12,22 menit. Durasi rata-rata perjalanan pulang pergi adalah 1 jam 56 menit. Kecepatan rata-ratanya adalah 32,47 km/jam pada pagi hari, 19,01 km/jam pada sore hari, dan 21,37 km/jam pada malam hari.
- d. Syukri R. (2014), melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trans Jogja Berdasarkan Persepsi Operator” Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kinerja layanan dan aspek-aspek yang dinilai tinggi dan rendah oleh operator, dan menawarkan ide-ide untuk meningkatkan kinerja layanan Trans Jogja. Hasil pengolahan data dengan metode kuantifikasi menunjukkan nilai kinerja pelayanan Trans Jogja adalah sebagai berikut: aspek keamanan - 2,39, keselamatan - 2,25, kenyamanan - 2,23, keterjangkauan - 2,47, kesetaraan dan keteraturan operasional - 2,28. Kategori penilaiannya adalah baik (3), sedang (2), dan kurang baik (1). Penilaian operator menunjukkan bahwa indikator tarif mempunyai nilai tertinggi yaitu 2,8 di antara layanan Trans Jogja. Indikator terendah adalah ketepatan waktu dengan skor 1,87.

e. Sutjahjo (2013), melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pengguna Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja” Penelitian ini berupaya untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap bus Trans Jogja dan menentukan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kecenderungan masyarakat menggunakan bus Trans Jogja. Analisis penelitian mengidentifikasi 11 faktor yang mempengaruhi keengganan responden menggunakan Bus Trans Jogja. Faktor-faktor tersebut dipersempit menjadi tiga: (1) Faktor Kualitas Pelayanan, meliputi variabel biaya, keamanan, keselamatan, dan pelayanan; (2) Faktor Pengoperasian Bus Trans Jogja, terdiri dari variabel efisiensi waktu tunggu, kenyamanan, ketepatan waktu, dan jumlah armada bus. Faktor Perjalanan dan Aksesibilitas mengacu pada shelter yang mudah diakses baik dari titik awal maupun tujuan perjalanan.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Transportasi

Transportasi merupakan kebutuhan sekunder atau turunan yang berasal dari kebutuhan ekonomi masyarakat. Transportasi mempunyai peranan penting dalam pembangunan daerah, khususnya dalam hubungan dan aksesibilitas antar daerah. Transportasi meliputi infrastruktur jalan, sarana transportasi lainnya, dan pengelolaannya dilakukan oleh pengambil kebijakan dan perencana. Kemajuan teknologi transportasi menjadi penyalur pembangunan regional untuk terhubung dengan komunitas global. Perkembangan sistem transportasi pada periode ini ditinjau secara khusus dari berbagai sudut pandang. Teknologi transportasi telah dimanfaatkan oleh individu untuk memperlancar dan meningkatkan mobilitas guna memenuhi berbagai kebutuhan manusia (Azis dan Asrul, 2014).

Transportasi adalah proses pengangkutan individu atau komoditas antara lokasi awal dan lokasi akhir dengan menggunakan kendaraan. Dapat dilakukan dengan menggunakan alat transportasi termasuk kendaraan atau dengan angkutan manual (dibawa oleh perorangan). Angkutan umum mengacu pada angkutan penumpang yang beroperasi dengan sistem sewa atau berbayar. Angkutan penumpang umum meliputi angkutan kota seperti bus dan minibus, kereta api,

angkutan air, dan angkutan udara. Transportasi umum yang berkualitas ditandai dengan pelayanan yang aman, cepat, hemat biaya, dan efisien. Layanan transportasi umum berupaya untuk menawarkan transportasi yang aman, efisien, dan terjangkau bagi individu yang mengalami peningkatan mobilitas, khususnya dalam memenuhi tugas sehari-hari. (Warpani, 2002)

2.2.2. Kualitas Kinerja Operasi

Pengaturan bus bertujuan untuk menciptakan pergerakan yang terorganisir, efisien, dan akurat yang memberikan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat. (Giannopoulus, 2008) mencantumkan berbagai aspek yang berdampak pada kualitas operasi, seperti:

a) Nilai okupansi bis (*load faktor*)

Nilai okupansi merupakan perbandingan jumlah penumpang terhadap total kapasitas tempat duduk bus. Nilai okupansi sebesar 125% menunjukkan bahwa 25% dari kursi yang tersedia ditempati oleh orang yang berdiri, sedangkan nilai okupansi sebesar 100% menunjukkan bahwa semua kursi telah penuh dan tidak ada penumpang yang berdiri. Angka ini diperlukan untuk menilai aksesibilitas dan keandalan transportasi perkotaan. Pada jam sibuk, nilainya mungkin melebihi batasan yang disyaratkan sehingga memerlukan peningkatan frekuensi layanan dan kapasitas bus.

b) *Reabilitas*

Reabilitas merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem transportasi umum. Istilah ini berkaitan dengan kepatuhan bus terhadap jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Keandalan ditunjukkan oleh kemungkinan bus tiba tepat waktu di halte tertentu dibandingkan dengan jumlah total kedatangan. Jika bus tiba dalam interval waktu yang ditentukan, waktu kedatangan terlambat awal yang normal adalah antara 0-5 menit.

c) Kenyamanan

Faktor Perlindungan dan Kesejahteraan yang perlu diperhatikan antara lain kenyamanan pengguna, seperti pengaturan tempat duduk, kemudahan bergerak, lokasi penurunan, kenyamanan berkendara, kemudahan naik dan turun, serta kebersihan bus.

d) Panjang Trayek

Rute tersebut mengutamakan jalur terpendek dengan menghindari jalan berkelok untuk memberikan persepsi efisiensi dan penghematan waktu kepada penumpang. Rute angkutan kota harus dibatasi durasi perjalanan pulang pergi maksimum 2-2,25 jam untuk memastikan perjalanannya tidak terlalu panjang.

e) Lama Perjalanan

Rata-rata perjalanan pulang pergi ke lokasi Anda memakan waktu 1-1,5 jam, dengan maksimal 2-3 jam. Rata-rata waktu tempuh penumpang untuk suatu penyimpangan tidak boleh melebihi 25% dari waktu tempuh tanpa penyimpangan pada rute pendek.

2.2.3. Kualitas Layanan

Pelayanan adalah serangkaian operasi yang melibatkan hubungan langsung antara individu atau seseorang dan mesin fisik, yang bertujuan untuk memuaskan konsumen. Kualitas layanan adalah serangkaian operasi, menjadikan layanan sebagai suatu proses. Pelayanan merupakan proses yang berulang dan berkelanjutan yang berdampak pada seluruh individu di masyarakat, seperti yang diungkapkan Gemy Nastity H pada tahun 2020.

Dalam bukunya “Pegawai Negeri dan Kepuasan”, Napitupulu (2007) mengartikan pelayanan sebagai serangkaian kegiatan atau proses yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan orang lain dengan lebih efektif. Suatu produk jasa mempunyai karakteristik spesifik seperti tidak berwujud, mudah rusak, lebih berpengalaman daripada dimiliki, dan memungkinkan pelanggan untuk berpartisipasi aktif dalam proses konsumsi. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak berwujud tetapi dapat dirasakan dan hilang dengan cepat.

Menurut para ahli, kualitas pelayanan merupakan komponen evaluasi konsumen terhadap kesenjangan antara harapannya dengan pelayanan sebenarnya

yang diterimanya dari suatu perusahaan. Ketika kesan konsumen sesuai dengan harapannya, maka kualitas layanan dianggap baik. Jika opini konsumen terhadap suatu layanan tidak sesuai dengan harapannya, maka layanan tersebut dianggap berkualitas rendah. Kualitas layanan bergantung pada kapasitas penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan dan keinginan konsumennya.

Untuk dapat memuaskan masyarakat/pengguna jasa maka penyelenggara/pihak yang melayani harus mempunyai persamaan persepsi dan harapan untuk mencapai kepuasan. Penyedia layanan bertujuan untuk memenuhi harapan klien dengan memberikan hal spesifik yang selaras atau memiliki variasi minimal dari apa yang diantisipasi konsumen. Konsep layanan yang dijelaskan di atas merupakan standar komprehensif yang harus dipromosikan secara aktif. Mungkin ada perspektif yang terabaikan yang memerlukan pertimbangan lebih lanjut. Mencermati tahapan kritis kualitas pelayanan akan meningkatkan kemampuan penyelenggara untuk lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat dan konsumen jasa. Masyarakat mempunyai harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang baik dan memuaskan. Individu akan menyimpan kenangan atau pengalaman yang tidak dapat terhapuskan dan akan mempengaruhi siklus berikutnya. Oleh karena itu, diperlukan kehati-hatian dalam memberikan layanan berdasarkan kualitas layanan. (Rahman 2016).

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"> • Rata-rata • Maximum 	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"> • Rata-rata • <i>Maximum</i> 	1-1,5 jam 2-3 jam
7	Kecepatan Perjalanan <ul style="list-style-type: none"> • Daerah Padat • Daerah Jalur Khusus (<i>busway</i>) • Daerah Kurang Padat 	10-12 km/jam 15-18 km/jam 25 km/jam

(Sumber: Nasution, 2003).

2.3. Tinjauan Kebijakan

2.3.1. Pelayanan Trayek Angkutan Umum (Surat Keputusan Direktur

Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.687/ AJ.206/DRJD/2002.)

Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJ/2002 menguraikan tentang Pedoman Teknis Angkutan Penumpang Umum Dalam Perkotaan pada Lintasan Tetap dan Reguler. Ketika merencanakan jaringan rute angkutan umum, ada beberapa faktor yang harus dipertimbangkan.

a. Pola pergerakan Penumpang angkutan Umum

Rute angkutan umum yang efektif adalah rute yang selaras dengan pola perjalanan masyarakat untuk mengoptimalkan efisiensi pergerakan. Rute angkutan umum harus selaras dengan tren mobilitas penduduk saat ini untuk mengurangi perpindahan moda selama perjalanan penumpang.

b. Kepadatan Penduduk

Lokasi dengan kepadatan penduduk yang tinggi menjadi prioritas angkutan umum karena potensi permintaannya yang tinggi. Kami mencari jalur angkutan umum terkini untuk mengunjungi semua tempat sedekat mungkin.

c. Daerah Pelayanan

Pelayanan angkutan umum tidak hanya harus mencakup wilayah pelayanan baru tetapi juga mencakup seluruh wilayah perkotaan yang ada saat ini. Hal ini sejalan dengan prinsip pemerataan alokasi pelayanan dalam penyediaan transportasi umum.

d. Karakteristik Jaringan

Kondisi jaringan jalan akan mempengaruhi pola pelayanan jalur angkutan umum. Ciri-ciri jaringan jalan meliputi konfigurasi, klasifikasi, fungsi, lebar jalan, dan tipe pengoperasian lajur. Ciri-ciri jaringan jalan yang ada saat ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap operasional angkutan umum.

2.3.2. Jenis Angkutan Umum

Menurut Undang-Undang Nomor 14 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Tahun 1992, pelayanan angkutan umum bagi yang menggunakan kendaraan umum meliputi:

- a) Angkutan antar kota adalah pemindahan orang dari suatu kota ke kota lain
- b) Angkutan kota yang merupakan pindahan orang dalam wilayah kota.
- c) Angkutan perdesaan yang merupakan pemindahan orang dalam dan atau antar wilayah perdesaan
- d) Angkutan lintas batas negara yang merupakan angkutan orang yang melalui lintas batas negara.

2.3.3. Standar Pelayanan Angkutan Umum

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang yang Menggunakan Kendaraan Bermotor Umum pada Trayek Tahun 2013, menetapkan persyaratan penyelenggaraan angkutan orang perseorangan yang menggunakan kendaraan bermotor umum pada trayek, dengan menyebutkan jenis dan mutu pelayanan yang berhak diterima oleh setiap pengguna. Transportasi perkotaan harus memenuhi persyaratan pelayanan minimum, yang meliputi:

a. Keamanan

1. Identitas kendaraan

Stiker dengan nomor kendaraan dan nama rute ditempel di bagian depan dan belakang kendaraan.

2. Identitas awak kendaraan

a) Bagi pengemudi

- 1) Mengenakan seragam dan membawa tanda pengenal pengemudi dan perusahaan.

2) Memasang kartu/papan identitas yang memuat nama pengemudi, nomor registrasi pengemudi, dan nama perusahaan di kamar pengemudi.

b) Bagi kondektur

Mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama kondektur dan perusahaan

3. Lampu penerangan

Berfungsi sebagai sumber cahaya didalam 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 untuk sekali perjalanan (tarif tiket ekonomis)
2. Waktu perjalanan kendaraan mengacu pada durasi layanan yang dihabiskan konsumen untuk menunggu transportasi tiba dan berangkat, serta waktu perjalanan sebenarnya.
3. Panjang rute mengacu pada luasnya jaringan rute yang dapat diakses. Akses mudah ke pilihan transportasi umum yang berkelanjutan. Rute angkutan kota harus dibatasi durasi perjalanan pulang pergi maksimum 2-2,25 jam untuk memastikan perjalanannya tidak terlalu panjang.

e. Keteraturan

1. Informasi pelayanan

- a) Keberangkatan
- b) Kedatangan
- c) Tarif
- d) Trayek yang dilayani

2. *Reabilitas*

Keandalan dan ketepatan jadwal bus. Batas waktu yang dapat diterima untuk datang terlambat adalah 0-5 menit.

3. *Headway*

Jarak keberangkatan antar kendaraan:

- a) Waktu puncak paling lama 15 menit
- b) Waktu non puncak paling lama 30 menit

4. Kinerja operasional

- a) Memberikan kapasitas besarnya suplai pelayanan pada rute yang ditetapkan.
- b) Agar kendaraan beroperasi dengan biaya ekonomi dan efisien.

f. Kesetaraan

1. Kursi prioritas diperuntukkan bagi individu penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan perempuan.
2. Area khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda.

2.4. Fasilitas-Fasilitas Terminal Penumpang

Terminal biasanya menawarkan fasilitas untuk penumpang, pengantaran, kendaraan, pengemudi, dan manajemen. Sesuai dengan Pasal 2 Bab II Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 tentang Terminal Angkutan Jalan, fasilitas Terminal dibedakan menjadi fasilitas primer dan fasilitas penunjang.

- a. Fasilitas utama, fasilitas utama merupakan suatu fasilitas yang mutlak dimiliki dalam suatu terminal, yang antara lain:
 1. Daerah keberangkatan adalah tempat yang diperuntukkan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk memuat orang dan memulai perjalanannya.
 2. Tempat kedatangan yang diperuntukkan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk menurunkan penumpang, yang juga dapat menjadi tujuan akhir.
 3. Ruang tunggu adalah tempat yang diperuntukkan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk berhenti sejenak dan bersiap berangkat.
 4. Daerah penyeberangan adalah tempat yang diperuntukkan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk berhenti sebentar dan menaikkan atau menurunkan penumpang.
 5. Ruang tunggu adalah ruang yang diperuntukkan bagi individu yang menunggu angkutan umum.
 6. Gedung perkantoran terminal biasanya terhubung dengan menara kendali yang berfungsi sebagai titik observasi untuk mengawasi pergerakan mobil dan orang.
 7. Pos pemeriksaan KPS (Kartu Pengawasan Lokal) biasanya ditempatkan di pintu masuk Terminal untuk memeriksa semua kendaraan angkutan umum yang memasuki terminal.

8. Loket penjualan tiket adalah ruangan khusus di lingkungan perusahaan tempat penjualan tiket bus untuk perjalanan yang berasal dari terminal tertentu.
9. Rambu lalu lintas dan panduan informasi, seperti petunjuk arah, tarif, dan jadwal perjalanan, sangat penting untuk memberikan informasi kepada wisatawan yang berangkat dari dan tiba di bandara.

2.5. Kinerja dan Konsep Tingkat Pelayanan Terminal

Kinerja terminal mengacu pada seberapa baik terminal melaksanakan tugasnya dengan mengukurnya berdasarkan tolok ukur yang ditetapkan. Metrik kinerja kendaraan yang digunakan mematuhi norma transportasi.

- a. Minimum Frekuensi. Rata-rata 3 – 6 kendaraan/jam, minimum 1,5 – 2 kendaraan/jam.
- b. Waktu Tunggu. Rata-rata 5 – 10 menit, maksimum 10 – 20 menit.
- c. Tingkat Perpindahan. Rata-rata 0 – 1, maksimum 2

Tabel 2. 2 Standart efisiensi pelayanan (Morlok, 1984).

Tingkat Pelayanan	Headway (menit)	
	Sibuk	Tidak Sibuk
A	< 2	< 5
B	2 – 4	5 – 9
C	5 – 9	10 – 14
D	10 – 14	15 – 20
E	15 – 20	21 – 30
F	> 20	> 30

(Sumber: Morlok, 1984)

2.6. Kapasitas Terminal

Menurut Morlok (1985), ada dua pengertian mendasar dalam kapasitas terminal, dimana kapasitas adalah ukuran volume yang bergerak melalui terminal atau bagian tertentu di dalamnya. Pada konsep pertama, arus lalu lintas maksimum yang melalui terminal memerlukan satu unit lalu lintas yang siap memasuki area layanan segera setelah lokasi dapat diakses. Kondisi ini jarang terjadi dalam jangka waktu yang lama karena sifat arus transportasi yang terputus-putus, yang ditandai

dengan periode puncak seperti jam sibuk di perkotaan atau puncak liburan di tempat-tempat wisata. Selain itu, menahan volume lalu lintas dalam jumlah besar akan menyebabkan penundaan arus yang cukup besar sehingga mengganggu lalu lintas, khususnya penundaan yang dianggap tidak dapat diterima secara ekonomi dan sosial.

Kapasitas adalah jumlah maksimum mobil atau penumpang yang dapat dilayani atau diterima oleh suatu sistem per unit waktu dalam kondisi yang wajar.

Kapasitas dan tingkat kedatangan hampir sama, yang berbeda terutama terletak pada fungsi spesifiknya. Kapasitas lebih berkaitan dengan fasilitas, sedangkan tingkat kedatangan berkaitan dengan sisi permintaan. Sistem kedatangan disebut sebagai headway. Headway adalah selang waktu antara kedatangan kendaraan dengan kendaraan berikutnya.

Kapasitas terminal dipengaruhi oleh luas wilayah dan jumlah jalur pelayanan, yang terdiri atas:

1. Jalur kedatangan diperuntukkan bagi penurunan penumpang dan bagasi.
2. Jalur parkir kendaraan untuk perawatan, pembersihan kabin, dan persiapan.
3. Jalur pelayanan adalah area yang diperuntukkan bagi mobil untuk mengambil penumpang dan barang bawaan.
4. Jalur tunggu adalah tempat mobil mengantri sebelum memasuki jalur pelayanan.
5. Jalur keberangkatan adalah tempat kendaraan menjalani pemeriksaan administratif, termasuk pemeriksaan fisik dan dokumen, sebelum diberangkatkan bersama penumpang.

2.6.1. Tingkat Pelayanan (*Level Of Service*) Terminal

Morlok (1984) menyatakan bahwa setiap pengukuran kapasitas harus memperhatikan berbagai batasan penundaan yang diperbolehkan. Jika unit lalu lintas datang pada interval yang konsisten dan interval tersebut lebih panjang dari waktu yang dibutuhkan untuk melayani setiap unit, maka semua unit lalu lintas akan diproses. Jika waktu antar kedatangan lebih pendek dari waktu yang dibutuhkan untuk melayani setiap pelanggan, maka akan terjadi menunggu. Ketika volumenya bertambah tanpa batas, total waktu akan mendekati tak terhingga. Setelah mencapai

waktu puncaknya, volume dalam sistem nyata akan turun, mengakibatkan peningkatan headway sehingga sistem dapat melanjutkan operasinya. Dalam pengaturan saat ini, waktu tempuh kedatangan satuan lalu lintas dapat berbeda-beda. Unit-unit ini dapat dikelompokkan bersama, mirip dengan penumpang yang turun dari kendaraan. Ada kedatangan acak di mana setiap orang memutuskan secara mandiri tanpa bergantung pada orang lain.

Peningkatan volume akan menyebabkan penurunan kemajuan rata-rata dan peningkatan kemungkinan penundaan. Hubungan berharga lainnya terdapat antara waktu jeda sistem secara keseluruhan dan waktu layanan. Total waktu tiap satuan lalu lintas merupakan kombinasi waktu tunda dan waktu pelayanan. Data yang ada saat ini dikategorikan berdasarkan fungsinya untuk memenuhi tujuan penelitian. Pengelompokan dan analisis data mencakup kinerja rute dan operasional serta aspek keuangan. Parameter kinerja transportasi yang digunakan meliputi kualitas pelayanan, headway, kecepatan kendaraan, dan waktu perjalanan.

2.6.2. Kualitas Pelayanan

Standar pelayanan merupakan kriteria yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan angkutan umum, baik secara umum maupun pada trayek tertentu. Saat memeriksa operasional pelayanan terminal, informasi dapat diperoleh dengan mempelajari jarak rute (L), yaitu panjang dalam kilometer dari titik awal rute hingga titik akhir, dan waktu pengoperasian (T_o), yaitu waktu tempuh dari titik akhir rute. titik awal rute ke titik akhir. Waktu operasional biasanya ditentukan melalui survei lapangan, dengan mempertimbangkan periode pemberhentian di terminal untuk menurunkan atau mengambil penumpang. Waktu henti di terminal biasanya ditetapkan sebagai ketentuan atau rencana. Waktu balik (T_r) mengacu pada waktu perjalanan pulang pergi pada suatu rute tertentu, yaitu waktu yang diperlukan untuk menempuh perjalanan dari titik awal rute kembali ke titik awal.

Waktu putar dapat dihitung dengan Persamaan. 2.1.

$$T_r = 2 (T_o + T_t) \dots\dots\dots (2.1)$$

Dimana :

Tt = Waktu berhenti di terminal untuk menurunkan atau menaikkan penumpang dan biasanya waktu berhenti di terminal berupa ketentuan atau rencana yang akan ditetapkan.

Tr = Waktu putar.

To = Waktu operasi

2.6.3. Kecepatan Operasi

Kecepatan Operasi (V_o), yaitu kecepatan perjalanan dari titik awal rute ke titik akhir rute. Kecepatan operasi dapat dihitung dengan Persamaan. 2.2.

$$V_o = 60 \times \frac{L}{T_o} \dots\dots\dots (2.2)$$

Dimana :

V_o = Kecepatan operasi.

L = Jarak.

T_o = Waktu operasi angkutan.

2.6.4. Kecepatan Komersial

Kecepatan komersial (V_c) dapat ditentukan dengan menggunakan Persamaan 2.3, yang menghitung kecepatan perjalanan pulang pergi pada rute tertentu.

$$V_c = 120 \times \frac{L}{T_o} \dots\dots\dots (2.3)$$

Dimana :

V_c = Kecepatan komersial

L = Jarak.

T_o = Waktu operasi angkutan.

2.6.5. Headway Time

Waktu tempuh (h) adalah interval waktu antara keberangkatan satu kendaraan pengangkut dan kendaraan berikutnya di lokasi tertentu, atau perbedaan waktu antara kedatangan satu kendaraan dan kendaraan berikutnya, biasanya diukur

dalam menit di halte bus. Nilainya dapat ditentukan dengan menggunakan Persamaan 2.4.

$$h = \frac{60}{f} \dots\dots\dots (2.4)$$

Dimana:

- h = *headway* time (menit).
- f = frekuensi (kend/jam).

Rata-rata *headway* dapat dihitung dengan Persamaan. 2.5.

$$h_i = \frac{f_i}{F} \dots\dots\dots (2.5)$$

Dimana:

- Hi = *headway* time rata-rata (menit)
- Fi = Jumlah waktu (jam).
- F = Frekuensi (kend/jam).

2.7. Parkir

Kebutuhan akan fasilitas parkir bagi berbagai jenis kendaraan, baik kendaraan pribadi, angkutan umum, sepeda motor, maupun truk, sangatlah penting. Persyaratannya sangat bervariasi berdasarkan bentuk spesifik, atribut, desain, dan posisi parkir setiap kendaraan.

2.7.1. Sarana Parkir

Sebelum mendalami klasifikasi fasilitas parkir, penting untuk memahami kualitas dasar tempat parkir yang menjadi dasar klasifikasi ini. Ada tiga kualitas utama fasilitas parkir:

- a. Tempat yang disediakan untuk parkir, dari karakteristik ini parkir dibedakan atas:

- 1) Parkir jalan, parkir jenis ini biasanya didesain sangat sederhana sepanjang curb.
 - 2) Parkir di luar jalan, seperti terminal, lapangan parkir, gerbang parkir dan lain-lain.
- b. Petugas yang memarkir kendaraan, dibedakan atas:
- 1) Parkir sendiri-sendiri oleh pengemudi.
 - 2) Parkir oleh petugas khusus.
- c. Konstruksi sarana parkir yang membedakan sarana parkir atas:
- 1) Sarana parkir berlantai tunggal.
 - 2) Sarana parkir berlantai banyak.

Sedangkan berdasarkan fungsinya, sarana parkir di terminal dibedakan atas:

1. Pool kendaraan yang berfungsi untuk menyimpan kendaraan, pemilihan pool parkir berorientasi pada fasilitas tampung yang lebih besar.
2. Sarana pemberangkatan/keberangkatan.

Untuk menghitung jumlah kendaraan di dalam terminal dapat dihitung dengan Persamaan 2.6.

$$\text{Jumlah angkutan dalam terminal} = (\sum A - \sum B) + \sum C \dots \dots \dots (2.6)$$

Dimana:

$\sum A$ = kendaraan masuk (kend/jam).

$\sum B$ = kendaraan keluar (kend/jam).

$\sum C$ = kendaraan yang sudah ada di dalam terminal.

Dimensi petak parkir menurut Direktorat Jendral Perhubungan Darat dapat dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2. 3 Satuan Ruang Parkir (Direktorat Jendral Perhubungan Darat, 1996).

NO	Jenis Kendaraan	SRP dala, m2
1	a. Mobil Penumpang Gol. I	2,30 x 5,00
	b. Mobil Penumpang Gol. II	2,30 x 5,00
	c. Mobil Penumpang Gol. III	3,00 x 5,00
2	Bus/Truck	2,40 x 12,50
3	Sepeda Motor	0,75 x 2,00

(Sumber : Direktorat Jendral Perhubungan Darat, 1996)

Sebelum mendalami klasifikasi fasilitas parkir, penting untuk memahami kualitas dasar tempat parkir yang menjadi dasar klasifikasi ini. Ada tiga kualitas utama fasilitas parkir:

$$IP = \frac{\text{akumulasi parkir}}{\text{kapasitas parkir tersedia}} \times 100\% \dots\dots\dots (2.7)$$

2.7.2. Dimensi dan Pola Parkir Kendaraan

Dalam perencanaan terminal, selain dimensi kendaraan, isu penting lainnya adalah pemilihan tempat parkir mobil. Besar kecilnya fasilitas parkir di suatu terminal sebagian besar dipengaruhi oleh tata letak parkir yang dipilih. Berbagai jenis fasilitas parkir memerlukan tata letak parkir kendaraan yang berbeda agar sesuai dengan tugas dan fitur spesifiknya.

Kolam parkir sebaiknya dipilih berdasarkan kemampuannya menampung lebih banyak kendaraan di ruang yang lebih kecil. Selain itu, kolam parkir di halaman keberangkatan/kedatangan harus memungkinkan kendaraan leluasa keluar masuk area tersebut. Pola parkir dapat dikategorikan menjadi:

1. Pola Parkir Paralel.
2. Pola Parkir Menyudut

Parkir paralel melibatkan penempatan mobil dalam garis sejajar dengan tepi jalan, dengan bumper belakang salah satu kendaraan bertemu dengan bumper depan kendaraan di belakangnya. Keuntungan memilih parkir paralel adalah:

1. Kendaraan yang diparkir tidak mempengaruhi kendaraan yang lain.
 - a. Tidak memerlukan tempat memutar.
 - b. Pergerakan kendaraan lebih mudah dan lebih cepat.
 - c. Tingkat kecelakaan yang di timbulkan lebih rendah
2. Sedangkan kerugian dari pola parkir ini antara lain:
 - a. Daya tampung kecil dan membutuhkan tempat yang luas.
 - b. Kendaraan yang keluar masuk harus berurutan.

Parkir menyudut melibatkan penempatan mobil sedemikian rupa sehingga sumbu memanjangnya membentuk sudut dengan tepi jalan. Keuntungan memilih pengaturan parkir ini adalah:

1. Masing-masing kendaraan bebas keluar masuk
2. Area parkir yang dibutuhkan lebih kecil sehingga membutuhkan daya tampung yang lebih besar.

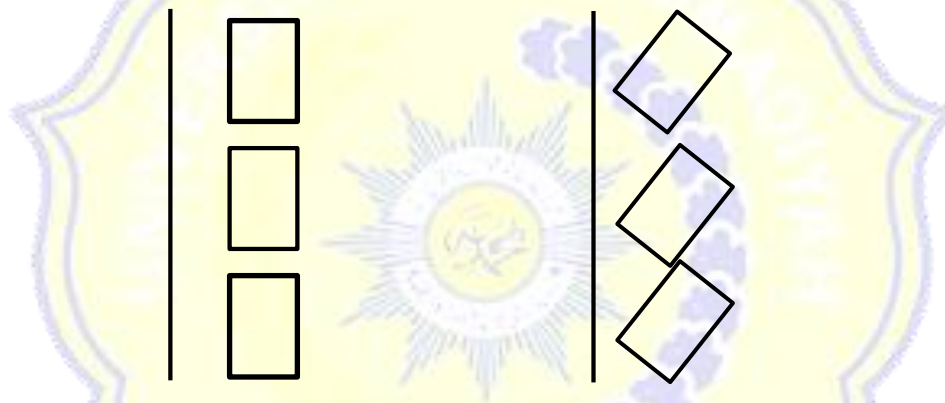
Kerugian pemilihan pola parkir ini:

1. Kendaraan yang parkir mengganggu kendaraan-kendaraan lain.
2. Tingkat kecelakaan yang ditimbulkan lebih tinggi

Pola parkir paralel dan pola parkir menyudut dapat dilihat pada Gambar 2.1

A. Pola parkir paralel

B. Pola parkir menyudut



Gambar 2. 1 Pola parkir paralel dan menyudut (Morlok, 1984).

2.8. Sintesa Pustaka

Sintesis melibatkan penggabungan atau rekonsiliasi satu pernyataan dengan pernyataan lainnya untuk mencapai kesimpulan holistik. Sintesis melibatkan pemadatan informasi inti dari berbagai sumber. Beberapa sintesis literatur telah diperoleh dari penelitian ini.

- 1) Kualitas kinerja operasional dipengaruhi oleh berbagai elemen seperti kapasitas bus (faktor muatan), keandalan, kenyamanan, keamanan, keselamatan, panjang rute, dan waktu perjalanan. Giannopaulus (1990) dikutip dalam Chrisdianto (2004) dan Dina (2008).
- 2) Persyaratan pelayanan angkutan umum meliputi metrik seperti waktu tempuh, waktu tunggu, faktor muatan, jarak tempuh, kapasitas

operasional, waktu perjalanan, dan kecepatan perjalanan (H.M.Nasution, 2003).

- 3) Pelayanan trayek angkutan umum dipengaruhi oleh beberapa unsur seperti pola pergerakan penumpang, kepadatan penduduk, wilayah pelayanan, dan fitur jaringan, yang dituangkan dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 .
- 4) Angkutan umum ada empat jenis, yaitu angkutan antar kota, kota, pedesaan, dan lintas batas negara, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- 5) Standar pelayanan angkutan umum mencakup berbagai faktor seperti keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, keselamatan, keteraturan, dan kesetaraan, yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Menggunakan Angkutan Umum. kendaraan bermotor pada rute.

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian evaluasi kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri (Jalur Bandara Internasional Lombok - Kota Mataram) atau Mataram - BIL bersumber dari Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013. Variabel-variabel tersebut mencakup keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, keselamatan, keteraturan, dan kesetaraan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian ini kantor cabang Perum Damri Kota Mataram. Jalan Tgh. Faisal No 10 Sweta Mataram.



(Sumber: Dari Google Earth)

Gambar 3. 1 Peta lokasi penelitian kantor cabang Perum Damri Kota Mataram. Jalan Tgh. Faisal No 10 Sweta Mataram.

3.2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan Kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif melalui kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku yang dapat diamati. Data yang diperoleh terdiri dari kata/kalimat atau gambar, bukan nilai numerik. Data tersebut dapat berupa transkrip wawancara, catatan lapangan, foto, film, catatan pribadi, memo, atau dokumen formal lainnya (Moleong, 2007).

Dengan mengadopsi metode ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman menyeluruh tentang masalah dengan berkonsentrasi pada proses dan mengeksplorasi makna mendasar dari fenomena yang muncul selama penelitian. Strategi ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang dianalisis lebih lengkap, rinci, otentik, dan asli.

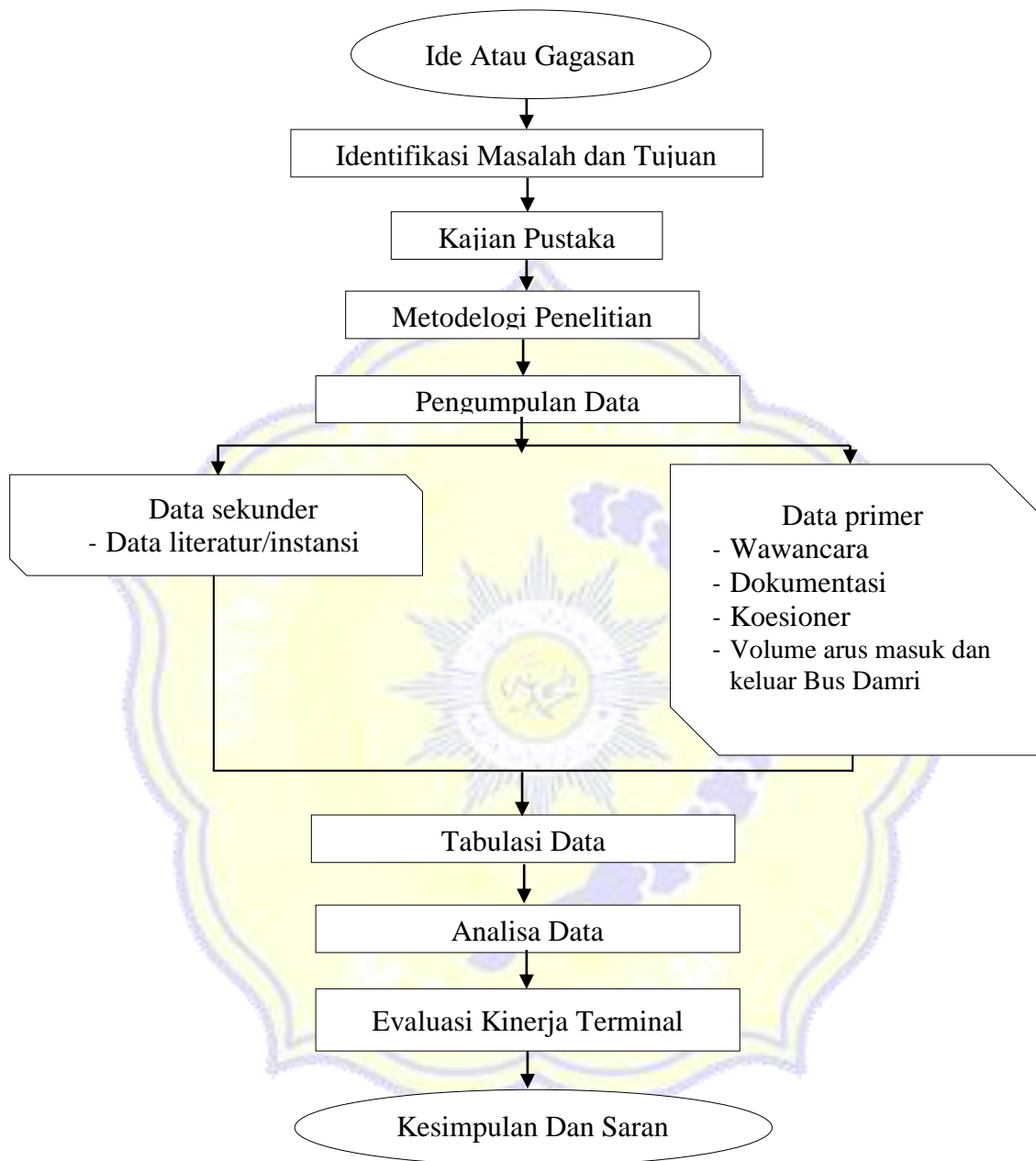
3.3. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran rinci tentang suatu gejala, peristiwa, atau kejadian yang sedang terjadi. Penelitian deskriptif mengarahkan perhatian pada isu-isu terkini sebagaimana adanya selama periode penelitian. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan peristiwa dan kejadian sentral tanpa bias atau penekanan khusus. (Widodo, Erna, & Mukhtar, 2000).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian deskriptif yang biasanya melibatkan analisis. Penelitian kualitatif menekankan proses dan makna dari sudut pandang subjek, menyelaraskan fokus penelitian dengan kondisi nyata di lapangan. Metode penelitian deskriptif kualitatif meliputi penggunaan alat ukur untuk analisis data statistik deskriptif, yang kemudian dipadukan dengan analisis kualitatif untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan persepsi pengguna jasa dan pengelola bus Damri. Temuan tersebut digunakan untuk memberikan saran perbaikan terhadap pelayanan transportasi Bus Damri, dengan analisis kualitatif menyempurnakan hasil penelitian. Menganalisis data kuesioner dengan statistik deskriptif. Untuk mengumpulkan data pengalaman penumpang angkutan Bus Damri.

3.4. Alur Penelitian

Alur penelitian penelitian ini menguraikan tahapan dan proses penelitian.



Gambar 3. 2 Bagan Alur Penelitian

3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data mengacu pada prosedur atau metodologi yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau memperoleh informasi. Penelitian ini menggunakan pengumpulan data melalui survei primer dan sekunder. Bagian selanjutnya akan memberikan penjelasan rinci mengenai prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam pembuatan laporan studi ini, khususnya:

3.5.1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti, biasanya melalui metode seperti wawancara dan penelusuran dokumentasi (Suharsimi, 2013: 172). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi studi langsung dan wawancara untuk menilai kinerja layanan transportasi Bus Damri dan dampaknya terhadap persepsi pengguna jasa di kota Mataram.

1. Kuisisioner

Kuisisioner adalah serangkaian pertanyaan yang diajukan kepada individu untuk mendapatkan tanggapan mereka. Penyebaran kuisisioner dilakukan dengan metode self-completion, dimana peneliti melakukan pendekatan terhadap subjek yang memenuhi kriteria tertentu, dalam hal ini penumpang Bus Damri rute kota Mataram – BIL. Subjek diminta mengisi kuisisioner di hadapan peneliti atau asisten pengumpulan data (Silalahi & U, 2010).

Kuisisioner dikeluarkan untuk mengetahui persepsi masyarakat dan pengguna jasa transportasi terhadap kepuasan dan tingkat kinerja layanan Bus Damri Kota Mataram - BIL (pulang pergi).

2. Wawancara

Ini adalah wawancara terstruktur, yang dilakukan secara sistematis berdasarkan serangkaian pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya yang diberikan oleh peneliti untuk memungkinkan responden menyampaikan jawaban.

Wawancara ini dilakukan untuk mengumpulkan data atau informasi verbal dari partisipan melalui dialog yang tidak terstruktur. Wawancara dilakukan dengan pengelola angkot Bus Damri Kota Mataram untuk mendapatkan informasi tambahan mengenai topik tersebut. Dilakukan secara informal untuk

mengumpulkan data atau informasi mengenai isu-isu dan inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja layanan bus Damri.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan sejarah. Dokumen dapat berupa foto atau kreasi penting yang dilakukan oleh seseorang (Sugiyono, 2013). Dokumentasi yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain kegiatan survey pada angkutan Bus Damri, serta wawancara kepada konsumen jasa dan pengelola Perum Damri.

3.5.2. Data Sekunder

Sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara menelaah, menganalisis, dan memahami informasi dari literatur, buku, dan dokumen (Sugiyono, 2013).

Data dikumpulkan dari Kantor Kementerian Perhubungan Kota Mataram, kantor pengelola Perum Bus Damri Kota Mataram, otoritas terkait, literatur penelitian, dan kebijakan terkait. Kami memerlukan informasi mengenai jumlah penumpang Bus Damri di Kota Mataram pada tahun 2015 hingga tahun 2019.

3.6. Populasi dan Sampel

3.6.1. Populasi

Populasi penelitian mengacu pada bidang minat tertentu yang ingin diselidiki oleh peneliti. Populasi adalah sekelompok benda atau orang tertentu dengan atribut dan karakteristik tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari dan dianalisis untuk mencapai kesimpulan (Sugiyono, 2013).

Penelitian ini memanfaatkan demografi konsumen jasa Bus Damri yang melakukan perjalanan dengan rute Kota Mataram – BIL. Jumlah penumpang Bus Damri per tahun pada tahun 2022 di Kota Mataram sebanyak 232.318 orang.

Tabel 3. 1 Jumlah Penumpang Per-tahun Bus Damri

No	Rute Kota Mataram - Bandara Internasional Lombok (BIL)	
	Tahun	Jumlah Penumpang Per tahun
1	2018	198.510
2	2019	165.441
3	2020	63.020
4	2021	97.590
5	2022	232.318

(Sumber : Perum Damri Kota Mataram 2022)

3.6.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti oleh peneliti. Sampel mewakili sebagian dari populasi ditinjau dari jumlah dan karakteristiknya. Narasumbernya adalah Sugiyono dari tahun 2002. Untuk memastikan sampel mewakili masyarakat, pengambilan sampel harus melalui proses tertentu berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Sampel yang digunakan ditentukan oleh kriteria yang ditetapkan oleh responden.

1. Penumpang Bus Damri (pulang - pergi)
2. Responden yang berumur 15-65 (usia produktif), dikarenakan usia tersebut adalah usia pengguna yang sering bepergian

Penelitian ini menggunakan teknik random sampling, yang melibatkan pemilihan item sampel secara acak. Pengambilan sampel secara acak melibatkan pemilihan individu dari suatu populasi dengan cara yang memberikan setiap anggota kesempatan yang sama untuk dipilih. Metode ini memungkinkan setiap orang yang ditemui peneliti dapat dianggap sebagai sampel jika memenuhi kriteria.

Rumus Slovin digunakan untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan untuk menyebarkan kuesioner. Setiap komunitas yang diteliti relatif homogen dalam sifat-sifat yang diukur. Menghitung sampel yang akan dikumpulkan menggunakan persamaan 3.1:

Rumus :

$$n = \frac{N}{N.d^2+1} \dots\dots\dots(3.1)$$

Dimana :

N = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi (Jumlah penumpang pada setiap trayek/jurusandamri)

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

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$
$$n = \frac{232.318}{232.318 \cdot (0,1)^2 + 1}$$
$$n = 69.908 \text{ dibulatkan menjadi } 70 \text{ sampel}$$

Dari hasil perhitungan diatas jumlah sampel adalah 70 sampel yang akan disebar dan diperoleh dalam bentuk kuisisioner pada penumpang bus Damri.

3.7. Metode Analisis Data

Strategi pengolahan data dalam penelitian ini meliputi pemeriksaan data yang diterima kemudian diolah, seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2002). Analisis data adalah proses mengubah data ke dalam format yang lebih mudah dipahami.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif untuk menilai kinerja pelayanan transportasi Bus Damri BIL di Kota Mataram. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara untuk mengukur persepsi pengguna jasa transportasi. Data tersebut akan dievaluasi dan dianalisis untuk dijadikan acuan dalam peningkatan pelayanan transportasi Bus Damri dan sebagai rekomendasi bagi pengelola.

3.8. Prosedur Pengolahan Data

Prosedur yang digunakan dalam pengolahan data yaitu:

- a. Pengeditan meliputi perolehan, verifikasi, dan peninjauan data untuk memastikan kelengkapan dan keakuratannya, guna mencegah kekurangan dan kesalahan.
- b. Klarifikasi melibatkan pengkategorian data berdasarkan kerangka kerja yang telah ditetapkan sebelumnya.

- c. Sistematisasi data adalah pengorganisasian data yang ditinjau dan diklarifikasi untuk menciptakan ketertiban guna memudahkan diskusi pemecahan masalah.

3.9. Pengolahan Data

Penelitian ini memanfaatkan skala Likert sebagai teknik pengolahan data untuk mendapatkan gambaran yang tepat dan tidak bias mengenai persepsi penumpang Bus Damri yang melakukan perjalanan di Rute Kota Mataram - BIL (pulang pergi). Terdiri dari pernyataan terstruktur yang digunakan untuk menilai pendapat responden terhadap suatu topik tertentu (Ruslan R., 2003). Kriteria skor skala Likert terdiri dari:

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 kuisisioner.

3.9.1. Uji Validitas dan Reabilitas

Kuesioner telah diverifikasi validitas dan reliabilitasnya sebelum diolah atau dianalisis lebih lanjut dalam penelitian. Kedua pengujian tersebut dilakukan untuk melihat apakah kuesioner memenuhi kriteria keakuratan. Praktisnya kedua pengujian ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS.

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan ketepatan item kuesioner. Validitas adalah metrik yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat diandalkan dan akurat. Jika suatu instrumen dianggap sah, hal ini menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data dapat diandalkan dan dapat mengukur

parameter yang diinginkan secara akurat. Uji validitas ini menggunakan nilai koefisien Pearson untuk mengambil keputusan berdasarkan perbandingan nilai koefisien Pearson hitung (r-hitung) dengan nilai koefisien Pearson tabel (r-tabel). (Kurniawan & Albert, 2011).

Pengambilan Keputusan:

- a. Apabila angka r hitungnya positif dan lebih besar dari nilai r tabel maka instrumen atau item pertanyaan tersebut valid.
- b. Apabila angka r hitungnya negatif dan lebih kecil dari nilai r tabel, maka instrumen atau item pertanyaan tersebut tidak valid.
- c. Nilai r yang dihitung ditampilkan di kolom Korelasi total item yang dikoreksi.

Bila pengujian dilakukan secara manual maka rumus penilaian validitas instrumen angket menggunakan rumus korelasi product moment.

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

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

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai tingkat konsistensi kuesioner. Reliabilitas mengukur konsistensi suatu hasil pengukuran ketika kejadian yang sama diukur beberapa kali dengan menggunakan peralatan yang sama. Penelitian ini menggunakan teknik konsistensi internal dengan Cronbach's alpha. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika

nilai Cronbach's alpha atau koefisien reliabilitasnya melebihi 0,60. (Kurniawan & Albert, 2011).

Jika pengujian dilakukan secara manual dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\} \dots\dots\dots(3.2)$$

- Ri = Reabilitas instrumen
- K = Jumlah butir pertanyaan atau banyaknya soal
- s_t^2 = Varian total atau deviasi standar
- $\sum s_i^2$ = Jumlah varian butir/item

Setelah dilakukan analisis validitas dan reliabilitas data, langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata skor, total skor, dan Tingkat Prestasi Responden (TCR) berdasarkan data yang ditabulasi.

3.9.2. Perhitungan Tingkat Capaian Responden

1. Total Skor

Anda dapat menentukan nilai rata-rata, skor total, dan tingkat prestasi responden (TCR), jumlah pelajaran, dan interval menurut Arikunto & Suharsimi (2002). Cara yang digunakan untuk mengetahui skor atau derajat pencapaian responden adalah sebagai berikut:

Rumus Total Skor :

$$(\sum \text{Responden A} \times \text{Skor A}) + (\sum \text{Responden B} \times \text{Skor B}) + (\sum \text{Responden C} \times \text{Skor C}) + (\sum \text{Responden D} \times \text{Skor D}) + (\sum \text{Responden E} \times \text{Skor E})$$

Dimana:

- Σ = Jumlah
- A = sangat baik
- Skor A = Skor Skala *Likert* Sangat Baik

B	= Baik
Skor B	= Skor Skala <i>Likert</i> Baik
C	= Cukup Baik
Skor C	= Skor Skala <i>Likert</i> Cukup Baik
D	= Kurang Baik
Skor D	= Skor Skala <i>Likert</i> Kurang Baik
E	= Tidak Baik
Skor E	= Skor Skala <i>Likert</i> Tidak Baik

2. Rata-Rata Skor

Hitung skor rata-rata dari data skor lengkap. (Arikunto & Suharsimi, 2002). Dengan rumus sebagai berikut:

Rumus rata-rata skor :

$$\frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{JUmlah Responden}}$$

a. Tingkat Capaian Responden (TCR)

TCR (Tingkat pencapaian responden) adalah teknik evaluasi yang mengkategorikan individu yang dievaluasi berdasarkan peringkatnya pada berbagai atribut atau pernyataan yang dievaluasi. Untuk menentukan setiap jenis respon berdasarkan variabel deskriptifnya, TCR mewakili tingkat pencapaian jawaban responden, yang menunjukkan kriteria penilaian tingkat pencapaian responden (Riduwan, 2012). Rumus berikut mengungkapkan hal ini.

Rumus TCR :

$$\frac{RS}{S} \times 100 \dots\dots\dots (3.3)$$

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.)

3.10. Variabel

Variabel penelitian penilaian kualitas pelayanan operasional angkutan umum Bus Damri dapat ditentukan berdasarkan populasi dan sampel dengan menganalisis nilai kinerja operasional, parameter, dan indikator.

1. Variabel yang diteliti Tingkat Pelayanan Angkutan Bus Damri BIL Kota Mataram ditetapkan dengan Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 yang mengatur tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum pada trayek tertentu.

a) Keamanan

Keamanan merupakan kebutuhan mendasar untuk menjamin konsumen jasa terlindungi dari aktivitas dan/atau ancaman ilegal. Komponen keamanan ini berkaitan dengan pembatasan merokok dan aktivitas kriminal seperti pencopetan, narkoba, atau penipuan. Komponen keamanan meliputi identitas kendaraan, identitas awak kendaraan, penerangan, kaca film, dan lampu tanda bahaya.

b) Kenyamanan

Keamanan merupakan kebutuhan mendasar untuk memastikan pelanggan jasa dapat merasakan suasana yang nyaman, higienis, estetik, dan menyenangkan. Aspek kenyamanan bagi pengguna meliputi konfigurasi tempat duduk, kemudahan bergerak, penurunan di halte, kenyamanan berkendara, kenyamanan naik dan turun, serta kebersihan bus.

c) Keselamatan

Keselamatan merupakan kebutuhan mendasar untuk memitigasi risiko kecelakaan lalu lintas yang diakibatkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana. Fitur keselamatan tersebut antara lain pintu keluar/masuk penumpang, ban, rel, tirai jendela, alat pembatas kecepatan, pegangan tangan, pintu masuk dan keluar pengemudi, alat pemecah kaca, alat pemadam kebakaran, dan sabuk pengaman.

d) Kesetaraan

Kesetaraan merupakan prasyarat untuk menawarkan akomodasi khusus seperti aksesibilitas, prioritas layanan, dan fasilitas kepada individu penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan wanita hamil. Kesetaraan ditandai dengan beradanya individu pada tingkat dan kedudukan yang sama, tanpa ada yang lebih rendah atau lebih tinggi dari yang lain. Kesetaraan tersebut berkaitan dengan prioritas tempat duduk, area khusus untuk kursi roda, serta kemiringan dan tekstur lantai tertentu.

e) Keteraturan

Konsistensi merupakan persyaratan mendasar untuk memastikan prediktabilitas jadwal bus dan ketersediaan sumber informasi perjalanan bagi penumpang. Unsur keteraturan meliputi rincian pelayanan seperti jadwal keberangkatan dan kedatangan, waktu

tunggu, cara pembayaran, kecepatan transit, kebenaran, keandalan jadwal bus, dan headway (jarak antar kendaraan).

f) Keterjangkauan

Keterjangkauan merupakan persyaratan mendasar untuk memastikan bahwa pengguna jasa dapat dengan mudah memperoleh angkutan massal berbasis jalan raya dengan harga yang wajar. Keterjangkauan mencakup kenyamanan mobilitas penumpang dalam koridor atau durasi perjalanan, penggabungan integrasi jaringan rute pengumpan (panjang rute), dan penetapan harga tarif.



Tabel 3. 4 Variabel dan Definisi Operasional

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Uraian	Sumber dan Pustaka
1.	Untuk mengetahuiTingkat Pelayanan Angkutan Bus Damri BIL Kota Mataram berdasarkan.persepsi pengguna.	Kenyamanan	-Kapasitas angkut	Jumlah penumpang tidak boleh melebihi daya angkut untuk mencegah kepadatan dan menjamin ruang yang cukup untuk kenyamanan pergerakan, baik berdiri maupun duduk, hingga maksimal 100% dari daya angkut.	-Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan minimal Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek
			-Fasilitas Utama	Fasilitas utama meliputi tempat duduk penumpang, sistem sirkulasi udara, dan tempat penyimpanan bagasi.	
			-Fasilitas kebersihan	Fasilitas tambahan seperti tempat sampah, kantong kertas atau plastik, dan sistem pengaturan suhu seperti AC di dalam mobil.	
		Keamanan	-Identitas kendaraan	Identitas kendaraan terdiri dari nomor kendaraan dan nama rute yang tertera pada stiker yang ditempel di bagian depan dan belakang kendaraan, dengan syarat minimal satu stiker.	-Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang standar

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Uraian	Sumber dan Pustaka
			-Identitas awak kendaraan	Pengemudi harus mengenakan seragam dan membawa tanda pengenal yang menunjukkan nama dan perusahaan mereka. Tempatkan kartu identitas yang berisi nama pengemudi, nomor registrasi pengemudi, dan nama perusahaan di kamar pengemudi.	-pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.
			-lampu penerangan	Sumber cahaya dipasang di dalam bus untuk menjamin keselamatan penumpang. Pastikan semua lampu beroperasi penuh dan memenuhi persyaratan teknis.	
			Kaca	Menerapkan film ke jendela mobil untuk mengurangi sinar matahari langsung. Tingkat kegelapan berada pada 30%.	

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Uraian	Sumber dan Pustaka
			-lampu isyarat tanda bahaya	Lampu menunjukkan situasi berbahaya di dalam mobil. Lampu berwarna kuning dipasang pada atap di bagian tengah baik depan maupun belakang. Minimal ada 2 tombol yang dipasang di kompartemen pengemudi dan penumpang.	
		Keselamatan	-Awak Kendaraan	Kesehatan fisik Pengemudi dalam kondisi fisik dan mental yang prima. Pengemudi wajib istirahat maksimal 15 menit setelah mengendarai mobil selama 2 jam berturut-turut. Pengemudi harus mengutamakan keselamatan dan kelancaran arus lalu lintas, mematuhi pembatasan kecepatan maksimum angkutan umum, dan mengikuti izin trayek yang telah ditentukan. Pengemudi terbiasa mengidentifikasi tanggap darurat dan rute layanan.	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.
			- Sarana	Fasilitas yang ada pada Bus Damri antara lain perlengkapan keselamatan, fasilitas kesehatan, informasi tanggap darurat, dan layanan bantuan penumpang berdiri. Perlengkapan keselamatan pada transportasi umum antara lain berupa alat	

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Uraian	Sumber dan Pustaka
				<p>bantu penerangan, seperti palu yang diletakkan di jendela atau lokasi yang mudah dijangkau penumpang pada saat darurat, dan alat pemadam api ringan yang wajib dipasang di dalam kendaraan. Fasilitas kesehatan angkutan umum dilengkapi dengan perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan, khususnya P3K. Dalam kondisi darurat, informasi diberikan melalui stiker nomor telepon dan SMS pengaduan yang ditempatkan secara strategis dan mencolok di dalam mobil.</p>	
			- Prasarana	<p>Prasarana merupakan jaringan pendukung fasilitas yang ada dan berfungsi sebagai lokasi parkir kendaraan, pemeliharaan, dan perbaikan.</p>	

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Uraian	Sumber dan Pustaka
		Kesetaraan	- Tempat duduk prioritas	Perlakuan penuh kasih terhadap individu penyandang disabilitas, dengan tempat duduk prioritas yang ditentukan untuk individu penyandang disabilitas, warga lanjut usia, 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 kursiroda	Area khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda.	
		Keteraturan	- Informasi Pelayanan	Informasi pelayanan berkaitan dengan Jadwal Keberangkatan, Jadwal Kedatangan, harga, dan rute 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	Untuk memastikan tingkat penyampaian layanan yang dapat diprediksi pada rute yang ditentukan, memungkinkan truk beroperasi dengan cara yang hemat biaya dan efisien.	
			- Reabilitas	Keandalan dan ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan bus. Batas waktu yang dapat diterima untuk datang terlambat pada awalnya adalah 0-5 menit.	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan
			- <i>Headway</i>	Jarak keberangkatan antar kendaraan	

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Uraian	Sumber dan Pustaka
				Operator menetapkan biaya untuk satu perjalanan sesuai dengan layanan yang diberikan.	Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan minimal Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang standar
		Keterjangkauan	-Panjang Trayek	Panjang rute mengacu pada luasnya jaringan rute yang tersedia. Akses mudah ke pilihan transportasi umum yang berkelanjutan.	
				Rute angkutan kota sebaiknya dibatasi dengan durasi perjalanan pulang pergi maksimal 2-2,25 jam.	- pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan.
			-Waktu Tempuh	Waktu perjalanan kendaraan mengacu pada durasi layanan yang dihabiskan konsumen untuk menunggu transportasi tiba dan berangkat, serta durasi perjalanan sebenarnya.	

3.11. Desain Survey

Adapun beberapa desain *survey* pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Desain *Survey* 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				

	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Sumber Data	Metode Pengambilan data	Analisis yang digunakan	Output
		Keselamatan	- Awak kendaraan - Parasarana	Responden	- Penyebaran kusioner - wawancara - dokumentasi - literatur atau kebijakan	- Diskriptif kualitatif	- Tingkat Kinerja Pelayanan angkutan umum Bus Damri
		Kesetaraan	- Sarana - Prasarana	Responden	- Penyebaran Kusioner - wawancara - dokumentasi - literatur atau kebijakan	- Diskriptif kualitatif	- Tingkat Kinerja Pelayanan angkutan umum Bus Damri
		Keteraturan	- Informasi Pelayanan - Kinerja Operasional <i>Headway</i> Reabilitas	Responden	- Penyebaran Kusioner - wawancara - dokumentasi - literatur atau - kebijakan	- Diskriptif kualitatif	- Tingkat Kinerja Pelayanan angkutan umum Bus Damri
		Keterjangkauan	- Waktu tempuh Kendaraan	Responden	- Penyebaran Kusioner - wawancara - dokumentasi - literatur atau kebijakan	- Diskriptif kualitatif	- Tingkat Kinerja Pelayanan angkutan umum Bus Damri