

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN PEDESAAN
BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT
DI KABUPATEN TANGERANG

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar
Sarjana Terapan Transportasi



Diajukan Oleh :

Irfan Zuhdi Hananta

19.01.0610

PROGRAM STUDI
REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2023

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN PEDESAAN
BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT
DI KABUPATEN TANGERANG

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar
Sarjana Terapan Transportasi



Diajukan Oleh :

Irfan Zuhdi Hananta

19.01.0610

PROGRAM STUDI
REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN

TEGAL

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**(ANALISIS TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN PEDESAAN
BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT DI KABUPATEN TANGERANG)**

*(ANALYSIS OF RURAL PUBLIC TRANSPORTATION SERVICE LEVELS
BASED ON THE PERCEPTIONS OF THE PEOPLE IN TANGERANG DISTRICT)*

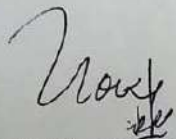
Disusun oleh :

IRFAN ZUHDI HANANTA

NOTAR : 19.01.0610

Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1

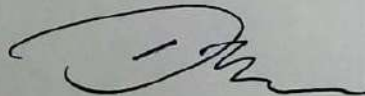


Nurul Fitriani, S.Pd., M.T.

NIP. 19910416 201902 2 002

Tanggal 31 Juli 2023

Pembimbing 2



Hanendyo Putro, A.TD., M.T.

NIP. 19700519 199301 1 001

Tanggal 31 Juli 2023

HALAMAN PENGESAHAN

**(ANALISIS TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN PEDESAAN
BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT DI KABUPATEN TANGERANG)**

*(ANALYSIS OF RURAL PUBLIC TRANSPORTATION SERVICE LEVELS
BASED ON THE PERCEPTIONS OF THE PEOPLE IN TANGERANG DISTRICT)*

Disusun oleh :

**IRFAN ZUHDI HANANTA
19.01.0610**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal
31 Juli 2023

Ketua Sidang

Tanda Tangan

Nurul Fitriani, S.Pd., M.T.
NIP. 19910416201902 2 002

Penguji 1

Tanda Tangan

Yogi Oktopianto, S.T., M.T.
NIP. 19911024201902 1 002

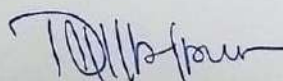
Penguji 2

Tanda Tangan

Reza Yoga Anindita, S.Si., M.Si.
NIP. 19851128201902 1 001

Mengetahui

Ketua Program Studi
Rekayasa Sistem Transportasi Jalan


Pipit Rusmandani, S.ST., MT
NIP. 19850605200812 2 002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irfan Zuhdi Hananta

Notar : 19.01.0610

Program Studi : Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul "Analisis Tingkat Pelayanan Angkutan Pedesaan Berdasarkan Persepsi Masyarakat Di Kabupaten Tangerang" ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/Lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila Laporan Tugas Akhir ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal, 1 Januari 2023

Yang menyatakan,


10000
REPUBLIC OF INDONESIA
KEMENTERIAN
TELEKOMUNIKASI
3B2AKK425537047
Irfan Zuhdi Hananta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas karunia dan rahmat-Nya penyusunan skripsi yang berjudul **"Analisis Tingkat Pelayanan Angkutan Pedesaan Berdasarkan Persepsi Masyarakat Di Kabupaten Tangerang"** ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak yang berperan penting, yaitu :

1. Bapak I Made Suartika, A.TD., M.Eng.Sc selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Ibu Pipit Rusmandani, S.ST., MT selaku Ketua Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Ibu Nurul Fitriani, S.Pd., M.T selaku dosen Pembimbing I yang telah banyak memberi bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan skripsi ini.
4. Bapak Hanendyo Putro, ATD., M.T selaku dosen Pembimbing II yang telah banyak memberi bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan skripsi ini.
5. Kedua orang tua yang senantiasa memberi dukungan dan doa.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun.

Tegal, Januari 2023

Irfan Zuhdi Hananta

ABSTRAK

Angkutan umum pedesaan merupakan salah satu bagian dari transportasi yang menghubungkan satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kabupaten sebagai sarana pendukung aktifitas pergerakan sehari-hari. Penyedia jasa angkutan umum dan penyediaan transportasi menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan moda transportasi bagi masyarakat. Berdasarkan hal tersebut dilakukan suatu studi untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan angkutan umum pedesaan di Kabupaten Tangerang. Lingkup penelitian meliputi angkutan umum pedesaan A.07 (Balaraja-Curug) dan E.03 (Balaraja-Kresek). Metode *Service Quality* adalah pendekatan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yang terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Metode *Index Potential Gain Customer Value* (IPGCV) adalah pendekatan yang digunakan peneliti sebagai strategi dalam penentuan prioritas perbaikan kualitas pelayanan. Teridentifikasi 21 atribut pelayanan mempunyai nilai gap negatif pada hasil penelitian, rata-rata kualitas layanan angkutan umum pedesaan di Kabupaten Tangerang di bawah harapan masyarakat pengguna. Terdapat 4 atribut dengan nilai index tertinggi yaitu A8 dengan 9,83 untuk A5 dengan 9,81 kemudian A3 untuk 9,21 dan A19 dengan 8,98. Peneliti mengusulkan perbaikan pada atribut tersebut berupa kartu identitas pengemudi khusus, sistem pemantauan GPS, sistem laporan dan penanganan Pengemudi, sistem informasi digital di tempat perhentian, sistem penanda rute, analisis kebutuhan, penyediaan fasilitas penunjang, konsultasi dengan pemangku kepentingan, jadwal pembersihan rutin, peningkatan pelayanan kebersihan, dan program perawatan dan perbaikan rutin.

Kata Kunci : Angkutan Umum Pedesaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Masyarakat.

ABSTRACT

Rural public transportation is one part of transportation that connects one place to another within a district as a means of supporting daily movement activities. Public transport service providers and transportation provision are important things that must be considered by the government in meeting the needs of transportation modes for the community. Based on this, a study was conducted to determine community perceptions of rural public transportation services in Tangerang Regency. The scope of the study included rural public transportation routes A.07 (Balaraja-Curug) and E.03 (Balaraja-Kresek). The Service Quality method is an approach used to measure customer satisfaction that consists of five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The Index Potential Gain Customer Value (IPGCV) method is an approach used by researchers as a strategy for prioritizing service quality improvements. The identified 21 service attributes have a negative gap value in the research results; the average quality of rural public transportation services in Tangerang Regency is below the expectations of the user community. There are 4 attributes with the highest index value, namely A8 with 9.83, A5 with 9.81, A3 with 9.21, and A19 with 8.98. Researchers propose improvements to these attributes in the form of special driver identity cards, GPS monitoring systems, Driver reporting and handling systems, digital information systems at stops, route marker systems, needs analysis, provision of supporting facilities, consultation with stakeholders, routine cleaning schedules, improved cleaning services, and routine maintenance and repair programs.

Keywords: Rural Public Transportation, Service Quality, Community Perception.

DAFTAR ISI

SKRIPSI	I
SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Batasan Masalah.....	4
I.4 Tujuan Penelitian.....	4
I.5 Manfaat Penelitian.....	5
I.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Angkutan Umum.....	7
II.1.1 Pengertian Angkutan Umum.....	7
II.1.2 Jenis Angkutan Umum.....	7
II.1.3 Jenis Pelayanan Angkutan Umum.....	8
II.1.4 Angkutan Pedesaan.....	9
II.2 Pelayanan.....	10
II.2.1 Pengertian Pelayanan.....	10
II.2.2 Standar Pelayanan.....	10
II.3 Karakteristik Pelayanan Sistem Angkutan Umum.....	11
II.3.1 Sistem Angkutan Umum.....	11
II.3.2 Pelayanan Trayek Angkutan Umum.....	12

II.4	Kualitas Pelayanan.....	13
II.5	Metode <i>Servqual</i> (<i>Service Quality</i>).....	14
II.6	<i>Index Potential Gain Customer Value</i> (IPGCV).....	15
II.7	Skala Likert	16
II.8	Keaslian Penelitian.....	17
BAB III	METODE PENELITIAN.....	20
III.1	Lokasi Penelitian.....	20
III.2	Diagram Alir	21
III.3	Teknik Pengumpulan Data	23
III.3.1	Studi Literatur.....	23
III.3.2	Kuisisioner	23
III.4	Populasi dan Sampel.....	24
III.5	Teknik Analisis Data.....	25
III.5.1	Uji Validitas dan Realibilitas.....	25
III.5.2	Analisis <i>Servqual</i>	27
III.5.3	Analisis Indeks Potential Gain Customer Value (IPGCV)..	28
III.6	Variabel Penelitian	28
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
IV.1	Kondisi Eksisting.....	30
IV.1.1	Gambaran Umum.....	30
IV.1.2	Rute Jaringan Trayek.....	30
IV.1.3	Jumlah dan Kondisi Armada	32
IV.1.4	Inventarisasi Angkutan Umum.....	33
IV.2	Rekapitulasi Karakteristik Pelaku Perjalanan.....	35
IV.2.1	Karakteristik Sosial Responden	35
IV.3	Uji Penilaian Data Pelayanan dan Kepentingan.....	40
IV.3.1	Analisis Uji Validitas.....	40
IV.3.2	Hasil Skor Pelayanan dan Kepentingan.....	43
IV.3.3	Rekapitulasi Jawaban Responden.....	45
IV.3.4	Rata-Rata Penilaian Pelayanan dan Kepentingan.....	47
IV.4	Pengolahan Data Dengan <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	49
IV.4.1	Analisis Metode SERVQUAL	49
IV.4.2	Tampilan Rank Gap.....	54

IV.4.3 Analisis Penilaian Data	55
IV.5 Pengolahan Data Dengan <i>Index Potential Gain Customer Value</i> (IPGCV)	58
IV.5.1 <i>Archive Customer Value</i> (ACV).....	58
IV.5.2 <i>Ultimately Desire Customer Value</i> (UDCV).....	59
IV.5.3 <i>Indeks Potential Gain in Customer Values</i> (PGCV).....	60
IV.5.4 Prioritas Peningkatan Pelayanan.....	60
IV.5.5 Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
V.1 Kesimpulan.....	65
V.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Skala Likert dalam Kuisisioner.....	17
Tabel II. 2 Penelitian Terdahulu	17
Tabel III. 1 Kategori Uji Validitas	26
Tabel III. 2 Kategori Uji Reliabilitas.....	27
Tabel III. 3 Variabel Kualitas Pelayanan	28
Tabel IV. 1 Jumlah Armada (Dinas Perhubungan Kabupaten Tangerang, 2021)	33
Tabel IV. 2 Usia Responden	35
Tabel IV. 3 Jenis Kelamin Responden	36
Tabel IV. 4 Asal dan Tujuan Perjalanan	37
Tabel IV. 5 Pekerjaan Responden.....	37
Tabel IV. 6 Maksud Perjalanan.....	38
Tabel IV. 7 Alasan Menggunakan Angkutan Pedesaan.....	39
Tabel IV. 8 Uji Validitas Pelayanan dan Kepentingan Angkutan Pedesaan	41
Tabel IV. 9 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel IV. 10 Skor Pelayanan	43
Tabel IV. 11 Skor Kepentingan	44
Tabel IV. 12 Rekapitulasi Jawaban Responden Pelayanan	45
Tabel IV. 13 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepentingan.....	46
Tabel IV. 14 Penilaian Pelayanan	47
Tabel IV. 15 Penilaian Kepentingan.....	48
Tabel IV. 16 Keandalan (Reliability) Angkutan Pedesaan Kabupaten Tangerang	50
Tabel IV. 17 Daya Tanggap (Responsiveness) Angkutan Pedesaan Kabupaten Tangerang	51
Tabel IV. 18 Jaminan (Assurance) Angkutan Pedesaan Kabupaten Tangerang	52
Tabel IV. 19 Empati (Empathy) Angkutan Pedesaan Kabupaten Tangerang....	53
Tabel IV. 20 Bukti Fisik (Tangible) Angkutan Pedesaan Kabupaten Tangerang	54
Tabel IV. 21 Rank Gap	54
Tabel IV. 22 Perhitungan Nilai Servqual	56
Tabel IV. 23 Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan	56
Tabel IV. 24 Nilai Achive Customer Value	58

Tabel IV. 25 Nilai Ultimately Desire Customer Value	59
Tabel IV. 26 Perhitungan IPGCV	60
Tabel IV. 27 Rekapitulasi Analisis Index PGCV	61
Tabel IV. 28 Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Angkutan Pedesaan Kabupaten Tangerang (Hasil Analisis, 2023)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Peta Jaringan Trayek Angkutan Pedesaan Trayek A.07 dan Trayek E.03.....	20
Gambar III. 2 Diagram Alir	21
Gambar IV. 1 Titik Kantong Penumpang Trayek A .07	31
Gambar IV. 2 Titik Kantong Penumpang Trayek E. 03	32
Gambar IV. 3 Armada A. 07	32
Gambar IV. 4 Armada E. 03.....	33
Gambar IV. 5 Visualisasi Angkutan Trayek A. 07	34
Gambar IV. 6 Visualisasi Angkutan Trayek E. 03.....	34
Gambar IV. 7 Persentase Usia Responden.....	35
Gambar IV. 8 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	36
Gambar IV. 9 Asal dan Tujuan.....	37
Gambar IV. 10 Pekerjaan Responden	38
Gambar IV. 11 Maksud Perjalanan Responden.....	39
Gambar IV. 12 Alasan Menggunakan Angkutan Pedesaan	40
Gambar IV. 13 Diagram Tingkat Pelayanan dan Kepentingan	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisiner Penilaian Tingkat Pelayanan dan Kepentingan Angkutan Pedesaan di Kabupaten Tangerang	71
Lampiran 2 Uji Validitas Pelayanan.....	76
Lampiran 3 Uji Realibility Pelayanan.....	78
Lampiran 4 Uji Validitas Kepentingan	79
Lampiran 5 Uji Reliability Kepentingan	81
Lampiran 6 Data Responden.....	82
Lampiran 7 Rekapitulasi Hasil Analisis	92
Lampiran 8 Dokumentasi.....	106