

SKRIPSI
EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM
PADA MASA PANDEMI *COVID-19*

(Studi Kasus : Bus Antar Kota Dalam Provinsi Rute Cirebon – Kuningan)

Ditujukan untuk memenuhi sebagai persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh :
DYAH AIDILLA
18.01.0575

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2022

SKRIPSI
EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM
PADA MASA PANDEMI *COVID-19*

(Studi Kasus : Bus Antar Kota Dalam Provinsi Rute Cirebon – Kuningan)

Ditujukan untuk memenuhi sebagai persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh :
DYAH AIDILLA
18.01.0575

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2022

HALAMAN PERSETUJUAN
EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM
PADA MASA PANDEMI COVID 19
(STUDI KASUS : BUS ANTAR KOTA DALAM PROVINSI
RUTE CIREBON – KUNINGAN)
EVALUATING THE PERFORMANCE OF PUBLIC TRANSPORT
DURING THE COVID 19 PANDEMIC
(Case Study : INTER CITY ROUTE IN THE PROVINCE OF CIREBON - KUNINGAN)

Disusun oleh :
DYAH AIDILLA
18.01.0575

Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1



EDI PURWANTO. ATD. M.T.
NIP. 19680207 199003 1 012

Tanggal
02-08-2022

Pembimbing 2



Ir. EDI SANTOSA. M.T
NIP. 19680419 201012 1 003

Tanggal
02-08-2022

HALAMAN PENGESAHAN
EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM
PADA MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus : Bus Antar Kota Dalam Provinsi
Rute Cirebon – Kuningan)
EVALUATING THE PERFORMANCE OF PUBLIC TRANSPORT
DURING THE COVID-19 PANDEMIC
(Case Study : Inter City Route In The Province Of Cirebon - Kuningan)

Disusun oleh :
DYAH AIDILLA
18.01.0575

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 01-08-2022

Ketua Sidang

EDI PURWANTO, A. TD., M.T.
NIP. 19680207 199003 1 012

Tanda Tangan



Penguji 1

RIZA PHAHLEVI MARWANTO, ST., MT.
NIP. 19850716 201902 1 001

Tanda Tangan



Penguji 2

SETIA HADI PRAMUDI, S.SIT., MT.
NIP. 19820813 200312 1 003

Tanda Tangan



Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



HANENDYO PUTRO, A.TD., M.T.
NIP. 19700519 199301 1 001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DYAH AIDILLA

Notar : 18.01.0575

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul "(Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Pada Masa Pandemi *Covid-19* (Studi Kasus : Bus Antar Kota Dalam Provinsi Rute Cirebon – Kuningan)" 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 atau Lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam laporan ini disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar Pustaka.

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

Tegal, 03 Agustus 2022

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp is pink and white, with the number '10000' printed vertically on the left side. The text 'ALYAH AYAH' and 'FAD54A7X810E30A1' is visible on the stamp.

Dyah Aidilla

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM PADA MASA PANDEMI *COVID-19* (STUDI KASUS : BUS ANTAR KOTA DALAM PROVINSI RUTE CIREBON – KUNINGAN)" dengan baik dan tepat pada waktunya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah memberikan bantuan, motivasi, bimbingan serta saran, diantaranya:

1. Ibu Dr. Siti Maimunah, S.Si, M.S.E., M.A selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Hanendyo Putro, A. TD., M.T. selaku ketua program studi DIV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan (RSTJ).
3. Bapak Edi Purwanto. A. TD., M.T. selaku dosen pembimbing I.
4. Bapak Ir. Edi Santosa, M.T. selaku dosen pembimbing II.
5. Seluruh Dosen/Pengajar program studi DIV RSTJ yang telah banyak memberikan ilmu dan keterampilan.
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
7. Semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Tegal, 03 Agustus 2022

Yang menyatakan,

Dyah Aidilla

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Batasan Masalah	4
I.4 Tujuan.....	4
I.5 Manfaat.....	4
I.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB).....	6
II.2 Standar Operasional Armada Pada Pandemi COVID-19.....	8
II.3 Kinerja	8
II.4 Angkutan Umum Penumpang	9
II.5 Penilaian Kinerja Pelayanan Angkutan Umum	10
II.6 Rute dan Trayek Angkutan	11
II.7 Terminal Transportasi Jalan Raya.....	12
II.8 Kualitas Pelayanan <i>Servqual</i>	14
II.9 Penelitian Relevan.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	19
III.1 Lokasi Penelitian	19
III.2 Bagan Alir	23
III.3 Populasi dan Sampel.....	24

III.4 Jenis Data	26
III.5 Teknik Analisis Data.....	27
III.6 Metode Analisis Data.....	30
III. 7 Instrumen Penelitian.....	33
III.8 Uji Validitas	34
III.9 Uji Realibilitas	35
III.10 Tahapan Kegiatan.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
IV.1 Pengukuran dan Penilaian Kinerja Pelayanan Bus AKDP.....	37
IV.2 Uji Instrumen Penelitian	47
IV.2.1 Uji Validitas	47
IV.2.2 Uji Realibilitas	49
IV.4 Karakteristik Responden	50
IV.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
IV.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
IV.5 Analisis Operasionalisasi Bus	50
IV.5.1 Analisis Tingkat Pelayanan Kinerja	51
IV.5.2 Analisis Tingkat Pelayanan Kepentingan	55
IV.6 <i>Importance-Performance Analysis</i>	60
IV.6.1 Analisis Tingkat Kesesuaian Bus	61
IV.6.2 Perhitungan Skor Rata-Rata Penilaian Kinerja Dan Tingkat Penilaian Kepentingan	64
IV.6.3 Diagram Kartesius.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
V.1 Kesimpulan	69
V.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Standar Operasional Angkutan Umum ALBN, AKAP, AKDP, AJAP dan Angkutan Pariwisata	8
Tabel II. 2 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum	10
Tabel II. 3 Penelitian Relevan.....	15
Tabel III. 1 Daftar Kendaraan Bus Rute Cirebon - Kuningan.....	20
Tabel III. 2 Formulir Survei.....	28
Tabel III. 3 Formulir Survei Kepuasan Penumpang Bus.....	29
Tabel III. 4 Skor Alternatif jawaban.....	34
Tabel III. 5 Tahap Kegiatan	36
Tabel IV. 1 Kualitas Pelayanan Bus	47
Tabel IV. 2 Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	47
Tabel IV. 3 Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Harapan)	48
Tabel IV. 4 Uji Realibilitas	49
Tabel IV. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel IV. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel IV. 7 Tingkat Kinerja Bus Berdasarkan Karakteristik <i>Realibility</i>	51
Tabel IV. 8 Tingkat Kinerja Bus Berdasarkan Karakteristik <i>Tangibel</i>	52
Tabel IV. 9 Tingkat Kinerja Bus Berdasarkan Karakteristik <i>Responsiveness</i>	53
Tabel IV. 10 Tingkat Kinerja Bus Berdasarkan Karakteristik <i>Assurance</i>	54
Tabel IV. 11 Tingkat Kinerja Bus Berdasarkan Karakteristik <i>Empathy</i>	55
Tabel IV. 12 Tingkat Kepentingan Bus Berdasarkan Karakteristik <i>Realibility</i>	56
Tabel IV. 13 Tingkat Kepentingan Bus Berdasarkan Karakteristik <i>Tangibel</i>	57
Tabel IV. 14 Tingkat Kepentingan Berdasarkan Karakteristik <i>Responsiveness</i> .	58
Tabel IV. 15 Tingkat Kepentingan Bus Berdasarkan Karakteristik <i>Assurance</i> ...	59
Tabel IV. 16 Tingkat Kepentingan Bus Berdasarkan Karakteristik <i>Empathy</i>	59
Tabel IV. 17 Analisis Tingkat Kesesuaian Bus	61
Tabel IV. 18 Urutan Prioritas Tingkat Kesesuaian dari Presentase Tertinggi hingga Presentase Terendah Pada Bus.....	63
Tabel IV. 19 Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan Bus	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Peta Wilayah Administrasi Kota Cirebon	19
Gambar III. 2 Trayek Bus AKDP Cirebon – Kuningan.....	20
Gambar III. 3 Bagan Alir Penelitian.....	23
Gambar III. 4 Importance Performance Matrix	32
Gambar IV. 1 Waktu Antara <i>Weekend</i>	37
Gambar IV. 2 Waktu Antara <i>Weekday</i>	38
Gambar IV. 3 Faktor Muat Dari Arah Cirebon- Kuningan <i>Weekend</i>	39
Gambar IV. 4 Faktor Muat Dari Arah Kuningan – Cirebon <i>Weekend</i>	40
Gambar IV. 5 Faktor Muat Dari Arah Cirebon – Kuningan <i>Weekday</i>	41
Gambar IV. 6 Faktor Muat Dari Arah Kuningan – Cirebon <i>Weekday</i>	42
Gambar IV. 7 Faktor Muat <i>Weekend</i> Dan <i>Weekday</i>	43
Gambar IV. 8 Jarak Tempuh <i>Weekend</i> dan <i>Weekday</i>	44
Gambar IV. 9 Waktu Tempuh Bus <i>Weekend</i>	45
Gambar IV. 10 Waktu Tempuh Bus <i>Weekday</i>	46
Gambar IV. 11 Diagram Kartesius	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Survei Statis	73
Lampiran 2 Formulir Survei Kepuasan Penumpang.....	108
Lampiran 3 Hasil Survei Kepuasan Penumpang.....	111
Lampiran 4 Riwayat Hidup	125
Lampiran 5 Lembar Asistensi.....	126

ABSTRAK

Pandemi *Covid-19* membuat masyarakat mengenal istilah AKB (Adaptasi Kebiasaan Baru) dimana masyarakat mulai beradaptasi kebiasaan baru dengan memakai masker, melakukan hidup bersih dengan mencuci tangan dengan sabun atau hand sanitizer, menjaga jarak, dan sterilisasi fasilitas yang digunakan bersama pada sektor transportasi agar masyarakat merasa nyaman saat menggunakan moda transportasi bus Antar Kota Dalam Provinsi. Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi merupakan angkutan yang salah satu rute Cirebon – Kuningan dengan panjang 32,6 km. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan bus Antar Kota Dalam Provinsi, produktifitas angkutan umum dan solusi terkait dengan hasil evaluasi kinerja pelayanan angkutan bus pada masa pandemi *covid-19*.

Dalam penelitian ini indikator yang dinilai yaitu *load factor*, *headway*, jarak tempuh, dan waktu tempuh. Dan juga indikator kepuasan pelayanan dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* dengan melalui pendekatan yaitu *Reliability*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibel*. Indikator-indikator tersebut diperoleh dari hasil survei statis.

Dari hasil evaluasi standar pelayanan angkutan umum menurut Word Bank. Kinerja angkutan AKDP tidak memenuhi standar yang ditetapkan.

Kata Kunci : *Covid-19*, *load factor*, *headway*, Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) *Service Quality*.

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has made people familiar with the term IMR (Adaptation of New Habits), where people are starting to adapt to new habits by wearing masks, living a clean life by washing their hands with soap or hand sanitizer, maintaining distance, and sterilizing facilities that are shared in the transportation sector so that people feel comfortable when using the Inter-City In-Province bus transportation mode. Inter-City In-Province transportation is one of the transportation routes from Cirebon to Kuningan, with a length of 32.6 km. The purpose of this study was to determine the performance of inter-city bus services within the province, the productivity of public transportation and solutions related to the results of evaluating the performance of bus transportation services during the COVID-19 pandemic.

In this study, the variables assessed were load factor, headway, mileage, and travel time. and also service satisfaction indicators using the Importance-Performance Analysis method through the approach of realibility, empathy, responsiveness, assurance, and tangibel. These indicators are obtained from the results of a static survey.

From the results of the evaluation of public transport service standards according to the Word Bank The performance of AKDP transportation does not meet the established standards.

Keywords: *COVID-19, load factor, headway, Inter-City Within Province (AKDP), Service Quality.*