

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur (2023), Kabupaten Jember menempati posisi ke-3 sebagai wilayah dengan jumlah penduduk terbanyak di Jawa Timur, yakni mencapai 2.567.718 jiwa, dengan luas wilayah mencapai 3.092 km². Besarnya wilayah dan jumlah penduduk ini menjadikan Kabupaten Jember sebagai daerah dengan potensi perekonomian yang signifikan terutama dalam sektor niaga, pendidikan, dan pariwisata. Besarnya potensi tersebut sudah seharusnya diimbangi dengan sistem pelayanan transportasi yang memadai agar semua wilayah dapat terlayani.

Transportasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena pada dasarnya manusia selalu melakukan perjalanan untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan. Keberadaan transportasi umum memegang peran krusial dalam menggerakkan roda perekonomian suatu wilayah. Tingginya mobilitas penduduk dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari berbanding lurus dengan meningkatnya permintaan akan fasilitas transportasi umum (Zulkarnain, 2020). Perkembangan sektor transportasi umum dari tahun ke tahun terlihat signifikan, baik dalam hal kualitas pelayanan maupun penyediaan infrastruktur pendukungnya (Wahyuni, 2021). Untuk menjadikan transportasi umum semakin mudah diakses dan memberikan pelayanan optimal bagi masyarakat, peningkatan kualitas layanan harus terus dilakukan secara berkelanjutan (Salim *et al.*, 2019).

Dalam salah satu komitmen Kementerian Perhubungan dari butir Nawa Cita yang digagas dan diperjuangkan oleh pemerintahan Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla yaitu membangun Indonesia dari pinggiran dan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 73 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan angkutan jalan perintis merupakan salah satu upaya dari Kementerian Perhubungan untuk menghubungkan wilayah tertentu yang tidak tersedia atau belum cukup tersedia moda transportasi darat. Layanan transportasi ini

merupakan layanan bersubsidi dari Kementerian Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perhubungan Darat yang bekerjasama dengan Perusahaan Umum DAMRI (Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia). Angkutan perintis diperlukan untuk memperluas jangkauan layanan transportasi di wilayah 3TP (Tertinggal, Terpencil, Terluar dan Perbatasan).

Dalam mewujudkan komitmen tersebut, serta untuk menggerakkan roda perekonomian di Kabupaten Jember, pemerintah daerah Kabupaten Jember terus berupaya untuk menjamin bahwa semua individu di mana pun mereka tinggal memiliki akses yang layak terhadap layanan transportasi (Saudi, 2023). Kabupaten Jember bagian selatan merupakan salah satu daerah yang membutuhkan layanan transportasi tersebut untuk mendukung aktivitas masyarakat setempat. Dengan adanya angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember ini diharapkan masyarakat di Kabupaten Jember dapat meningkatkan mobilitas geografis dan memudahkan masyarakat setempat untuk berpartisipasi dan berkontribusi dalam pembangunan kota yang lebih baik, serta memastikan ketersediaan transportasi yang mencapai keseimbangan antara kebutuhan, tidak mahal, dan mudah diakses (Retnoningrum, 2018).

Angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember mulai beroperasi pada tahun 2022 dengan rute Terminal Ambulu – Puger – Jalur Lintas Selatan (JLS) – Candipuro. Trayek tersebut merupakan trayek yang menghubungkan wilayah Jember sampai dengan Lumajang. Trayek yang dilayani angkutan perintis DAMRI merupakan alternatif yang sangat penting bagi masyarakat Kabupaten Jember dikarenakan trayek tersebut tidak tumpang tindih dengan rute angkutan umum lain. Oleh karena itu, menjadikannya sarana transportasi umum yang melayani banyak daerah. Namun dalam pelaksanaan pelayanannya, masih ditemukan beberapa permasalahan diantaranya adalah minimnya sarana informasi berupa papan jadwal membuat pengetahuan masyarakat tentang layanan angkutan perintis DAMRI kurang menyeluruh. Hal tersebut tentunya dapat menurunkan efektivitas pelayanan transportasi sebagai penunjang mobilitas masyarakat.

Dari uraian diatas, maka perlu dilakukan penelitian tentang **EVALUASI PELAYANAN OPERASIONAL ANGKUTAN PERINTIS DAMRI DI KABUPATEN JEMBER** sehingga dapat mengetahui sejauh mana kinerja operasional, kualitas pelayanan, efektivitas pelayanan, dan efektivitas subsidi terhadap pelayanan operasional angkutan perintis DAMRI. Dengan demikian, bus perintis DAMRI di Kabupaten Jember dapat meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memberikan pelayanan prima pada pengguna jasa transportasi dan dapat memberikan kemanfaatan untuk masyarakat sekitar.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka terdapat beberapa pokok permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini mencakup :

1. Bagaimana kinerja operasional angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember?
2. Bagaimana kualitas pelayanan angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember?
3. Bagaimana efektivitas pelayanan angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember?
4. Bagaimana efektivitas subsidi terhadap pelayanan operasional angkutan perintis DAMRI ?

I.3. Batasan Masalah

Banyaknya rumusan masalah yang harus diselesaikan dalam penelitian, menjadikan perlu adanya batasan masalah agar pembahasan masalah yang tidak terlalu luas, antara lain :

1. Penelitian dibatasi hanya untuk angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember.
2. Analisis menggunakan aspek keandalan, aspek daya tanggap, aspek jaminan, aspek empati, dan aspek bukti fisik berdasarkan perspektif pengguna.
3. Analisis efektivitas subsidi hanya berfokus pada biaya operasional kendaraan (BOK) dan tidak mencakup dampak ekonomi atau manfaat sosial dari layanan ini.

I.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan yang lebih mendalam terkait topik yang diteliti. Tujuan-tujuan spesifik dalam penelitian ini antara lain :

1. Mengevaluasi kinerja operasional angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember.
2. Menganalisis kualitas pelayanan angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember.
3. Menganalisis efektivitas pelayanan angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember.
4. Menganalisis efektivitas subsidi terhadap pelayanan operasional angkutan perintis DAMRI.

I.5. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi Penulis

Meningkatkan pemahaman penulis dalam menganalisis kinerja transportasi umum, khususnya angkutan perintis melalui pendekatan ilmiah.

2. Bagi Pemerintah Kabupaten Jember

- Memberikan data empiris untuk mengevaluasi kinerja angkutan perintis DAMRI dan efektivitas pelayanan sehingga dapat menjadi dasar perbaikan kebijakan transportasi.
- Memperbaiki kualitas angkutan perintis sebagai layanan vital bagi masyarakat terutama di wilayah terpencil sehingga mendukung pemerataan pembangunan.

3. Bagi Kampus PKTJ

Hasil penelitian dapat dijadikan studi kasus dalam mata kuliah terkait sistem transportasi, perencanaan angkutan umum, maupun evaluasi kebijakan transportasi.

I.6. Sistematika Penulisan

Untuk memahami setiap pembahasan secara keseluruhan dalam penelitian ini, maka dibutuhkan suatu rangka tulisan yang baik dan

terstruktur sehingga akan memberikan gambaran yang jelas. Oleh karena itu, berikut sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan tahap-tahap awal proses penyusunan proposal skripsi, bagian ini memberikan garis besar arah judul penelitian. Pada bab ini memaparkan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TUNJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan memberikan uraian tentang sumber teori dan pedoman dalam mendasari penelitian yang berasal dari jurnal-jurnal ilmiah, dan jurnal yang relevan dengan penelitian yang akan dianalisis beserta *novelty* (kebaruan) dari analisis yang sudah pernah dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, bagan alir penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, instrument penelitian, pengumpulan data, dan teknik analisis data yang terdiri atas evaluasi kinerja operasional, analisis kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan indikator *servqual*, analisis efektivitas pelayanan angkutan perintis DAMRI menggunakan statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan analisis efektivitas subsidi terhadap pelayanan operasional angkutan perintis DAMRI berdasarkan SK Dirjen Nomor 792 Tahun 2021 tentang pedoman teknis perhitungan biaya operasional kendaraan (BOK) subsidi angkutan penumpang umum perkotaan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan penjelasan hasil analisis dari penelitian yang telah dilakukan. Hasil analisis merupakan hasil yang sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan. Pembahasan penelitian mencakup rangkuman penelitian yang selanjutnya digunakan sebagai dasar merumuskan rekomendasi tindakan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan tahap akhir dalam penyusunan laporan penelitian. Di dalamnya terdapat kesimpulan dan saran yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian tugas akhir. Kesimpulan berisikan

jawaban atas permasalahan dan pencapaian tujuan penelitian. Sedangkan saran mencakup analisis yang belum diulas oleh penulis dan dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian.