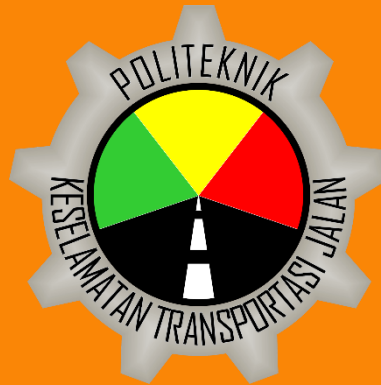


SKRIPSI
EVALUASI PELAYANAN OPERASIONAL
ANGKUTAN PERINTIS DAMRI DI KABUPATEN JEMBER

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan

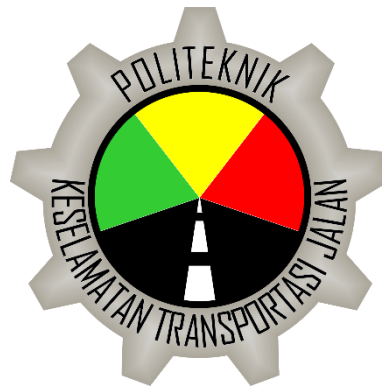


Disusun oleh:
NOVIA AGUSTINA MAULIA
21011020

PROGRAM STUDI
SARJANA TERAPAN REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN TEGAL
2025

SKRIPSI
EVALUASI PELAYANAN OPERASIONAL
ANGKUTAN PERINTIS DAMRI DI KABUPATEN JEMBER

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh:
NOVIA AGUSTINA MAULIA
21011020

PROGRAM STUDI
SARJANA TERAPAN REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN TEGAL
2025

HALAMAN PERSETUJUAN

EVALUASI PELAYANAN OPERASIONAL ANGKUTAN PERINTIS DAMRI DI KABUPATEN JEMBER

*(EVALUATION OF OPERATIONAL SERVICES FOR DAMRI PIONEER
TRANSPORTATION IN JEMBER REGENCY)*

Disusun oleh:

NOVIA AGUSTINA MAULIA

21011020

Telah disetujui oleh:

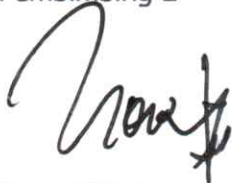
Pembimbing 1



Sugianto, A.T.D., M.M.

NIP. 196606011991031004

Pembimbing 2



Nurul Fitriani, S.Pd., M.T

NIP. 199104162019022002

Tegal, 10 Juni 2025

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI PELAYANAN OPERASIONAL ANGKUTAN PERINTIS DAMRI DI KABUPATEN JEMBER

(*EVALUATION OF OPERATIONAL SERVICE FOR DAMRI PIONEER
TRANSPORTATION IN JEMBER REGENCY*)

Disusun oleh:

Novia Agustina Maulia

21011020

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 30 Juni 2025

Ketua Sidang

Tanda Tangan

Dani Fitria Brilianti, M.Pd

NIP. 198806092023212028



Penguji 1

Tanda Tangan

Rizki Hardimansyah, S.S.T(TD), M.Sc.

NIP. 198908042010121005

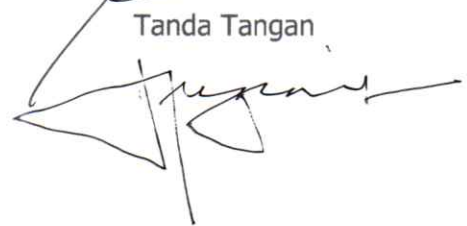


Penguji 2

Tanda Tangan

Sugianto, A.T.D., M.M.

NIP. 196606011991031004



Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Alfian Baharuddin, S.Si.T., M.T.

NIP. 198409232008121002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novia Agustina Maulia

Notar : 21011020

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

. Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Evaluasi Pelayanan Operasional Angkutan Perintis DAMRI di Kabupaten Jember**" adalah hasil karya saya sendiri. Semua sumber yang saya gunakan dalam penelitian ini telah saya sebutkan dengan jelas dan rinci dalam daftar Pustaka dan diidentifikasi dengan tepat dalam teks skripsi ini.

Saya menyatakan bahwa skripsi ini belum pernah diajukan sebagai karya yang sama untuk memperoleh gelar sarjana terapan transportasi dalam institusi mana pun. Apabila terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil karya pihak lain, saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Saya juga menyatakan bahwa semua data, hasil penelitian, dan temuan yang termuat dalam skripsi ini adalah hasil karya dan kontribusi saya sendiri, kecuali jika diindikasikan sebaliknya dengan jelas. Saya tidak menggunakan pekerjaan atau kontribusi pihak lain tanpa persetujuan dan atribusi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Tegal, 08 Juni 2025

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '10000', 'METER TEMPEL', and the serial number '9EF0FAMX398523774'.

Novia Agustina Maulia

HALAMAN PERSEMBAHAN



Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, karunia, dan kekuatan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan karya ini dengan baik hingga tahap akhir. Dengan segenap rasa syukur dan kerendahan hati, karya ini kupersembahkan kepada Bapak dan Ibu saya tercinta yaitu Bapak Samsuri dan Ibu Choirun Nisak yang dengan tulus mencurahkan cinta, doa, dan pengorbanan dalam setiap langkah hidup saya. Dalam diam mereka adalah kekuatan saya. Saya juga mengucapkan terimakasih kepada semua kakak kandung saya Akhmad Deby Taufiqi, Mohamad Unadif, dan Ahmad Besy Nasrulloh yang selalu menjadi sosok panutan, penyemangat, serta selalu memberi dukungan yang tak pernah henti.

Saya juga mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Bapak Sugianto dan Ibu Nurul Fitriani selaku dosen pembimbing saya yang dengan sabar membimbing dan memberikan banyak ilmu nya kepada saya hingga terselesaikannya skripsi ini.

Nugrah Baghus Wiyono yang tidak pernah lelah membantu dan turut berkontribusi dalam bentuk ide, masukan, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung. Serta teman-teman RSTJ A yang telah berjuang bersama dalam menjalani pendidikan selama 4 tahun ini.

Karya ini bukan akhir dari perjalanan, melainkan sebuah langkah kecil menuju tanggung jawab yang lebih besar. Terimakasih kepada semua yang telah menjadi bagian dari proses ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, nikmat, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "**Evaluasi Pelayanan Operasional Angkutan Perintis DAMRI di Kabupaten Jember**". Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bambang Istiyanto, S. Si. T. MT., selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Alfian Baharuddin, S.Si.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Bapak Sugianto, A.T.D., M.M., selaku Dosen Pembimbing I.
4. Ibu Nurul Fitriani, S.Pd., M.T., selaku Dosen Pembimbing II.
5. Kedua Orang Tua saya yang telah membesarkan serta mendidik saya dengan penuh kasih sayang sampai saat ini.
6. Kakak kandung saya yang selalu menjadi panutan dan selalu mendukung serta mendoakan saya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan untuk kesempurnaan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat. Terima kasih

Tegal, 08 Juni 2025

Yang menyatakan,



Novia Agustina Maulia

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	3
I.3. Batasan Masalah	3
I.4. Tujuan Penelitian	4
I.5. Manfaat Penelitian.....	4
I.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1. Angkutan Umum	7
II.2. Angkutan Perintis DAMRI.....	7
II.3. Kinerja Operasional	8
II.4. Kepuasan pelanggan	8
II.5. Efektivitas.....	9
II.6. <i>Slovin</i>	10

II.7. Kuesioner	10
II.8. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	11
II.9. Analisis Deskriptif	11
II.10. Biaya Operasional Kendaraan.....	11
II.10.1. Biaya Langsung	12
II.10.2. Biaya Tidak langsung	12
II.11. Subsidi	12
II.12. Penelitian Relevan.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
III.1. Lokasi Penelitian	19
III.2. Bagan Alir Penelitian	20
III.3. Populasi dan Sampel	21
III.3.1. Populasi	21
III.3.2. Sampel	22
III.4. Instrumen Penelitian	23
III.4.1. Observasi.....	23
III.4.2. Wawancara	23
III.4.3. Kuesioner.....	24
III.5. Pengumpulan Data.....	24
III.5.1. Data Primer.....	24
III.5.2. Data Sekunder	24
III.6. Teknik Analisis Data	25
III.6.1. Evaluasi kinerja operasional	25
III.6.2. Analisis Kuesioner	25
III.6.3. Analisis Kualitas pelayanan angkutan perintis DAMRI	29
III.6.4. Analisis efektivitas pelayanan angkutan perintis DAMRI..	31
III.6.5. Analisis efektivitas subsidi angkutan perintis DAMRI	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
IV.1. Evaluasi kinerja Operasional Angkutan Perintis DAMRI	43
IV.1.1. <i>Load factor</i> / Faktor muat.....	43
IV.1.2. Kecepatan Perjalanan.....	48
IV.1.3. Frekuensi pelayanan.....	49
IV.2. Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Perintis DAMRI	50
IV.2.1. Hasil Uji Instrumen	50
IV.2.2. Karakteristik Responden	52
IV.2.3. Pengolahan Data Kuesioner Berdasarkan Metode IPA.....	55
IV.3. Analisis Efektivitas Pelayanan Angkutan Perintis DAMRI.....	62
IV.3.1. Deskripsi variabel penelitian.....	62
IV.3.2. Presentase Kuesioner dari beberapa indikator	86
IV.4. Analisis Efektivitas Subsidi Angkutan Perintis DAMRI	88
IV.4.1. Pendapatan Tarif	97
IV.4.2. Subsidi Angkutan Perintis DAMRI	97
IV.4.3. Evaluasi subsidi.....	98
BAB V PENUTUP.....	99
V.1. Kesimpulan.....	99
V.2. Saran	101

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Relevan.....	13
Tabel III.1 Jumlah Penumpang Harian Rata-Rata.....	22
Tabel III.2 Nilai-nilai <i>Product Moment</i>	27
Tabel III.3 Kriteria Penilaian Reliabilitas.....	28
Tabel III.4 Skor Kepuasan	28
Tabel III.5 Skor Kepentingan	28
Tabel III.6 Standar ukuran efektivitas	31
Tabel III.7 Biaya Investasi Armada.....	32
Tabel III.8 Biaya Operasional dan Pemeliharaan	33
Tabel III.9 Biaya Investasi Monitoring Keselamatan dan Perilaku Penumpang 36	
Tabel III.10 Biaya Awak Kendaraan per Bus	37
Tabel III.11 Biaya Asuransi Penumpang	37
Tabel III.12 Biaya Pegawai Kantor, Pool, dan Bengkel.....	38
Tabel III.13 Biaya Pengelolaan	40
Tabel III.14 Rekapitulasi Biaya Operasional Kendaraan	41
Tabel IV.1 <i>Load Factor Weekday</i> dari arah T. Ambulu – Candipuro	43
Tabel IV.2 <i>Load Factor Weekday</i> dari arah Candipuro – T. Ambulu	44
Tabel IV.3 <i>Load Factor Weekend</i> dari arah T. Ambulu – Candipuro.....	45
Tabel IV.4 <i>Load Factor Weekend</i> dari arah Candipuro – T. Ambulu.....	46
Tabel IV.5 Hasil Analisis <i>Load Factor Weekday</i>	47
Tabel IV.6 Hasil Analisis <i>Load Factor Weekend</i>	48
Tabel IV.7 Kecepatan perjalanan <i>Weekday</i> (km/jam).....	48
Tabel IV.8 Kecepatan perjalanan <i>Weekend</i> (km/jam).....	49
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel IV.10 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel IV.11 Total Nilai dan Tingkat Kesesuaian	55
Tabel IV.12 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	57
Tabel IV.13 Penyajian Data Pernyataan ke-1 dari Aspek Keandalan	63
Tabel IV.14 Penyajian Data Pernyataan ke-2 dari Aspek Keandalan	64
Tabel IV.15 Penyajian Data Pernyataan ke-3 dari Aspek Keandalan	66
Tabel IV.16 Penyajian Data Pernyataan ke-4 dari Aspek Keandalan	67
Tabel IV.17 Penyajian Data Pernyataan ke-5 dari Aspek Keandalan	69

Tabel IV.18	Penyajian Data Pernyataan ke-1 dari Aspek Daya Tanggap	70
Tabel IV.19	Penyajian Data Pernyataan ke-2 dari Aspek Daya Tanggap	72
Tabel IV.20	Penyajian Data Pernyataan ke-3 dari Aspek Daya Tanggap	73
Tabel IV.21	Penyajian Data Pernyataan ke-1 dari Aspek Jaminan	74
Tabel IV.22	Penyajian Data Pernyataan ke-2 dari Aspek Jaminan	75
Tabel IV.23	Penyajian Data Pernyataan ke-1 dari Indikator Empati.....	77
Tabel IV.24	Penyajian Data Pernyataan ke-2 dari Aspek Empati	78
Tabel IV.25	Penyajian Data Pernyataan ke-3 dari Aspek Empati	79
Tabel IV.26	Penyajian Data Pernyataan ke-1 dari Aspek Bukti Fisik	81
Tabel IV.27	Penyajian Data Pernyataan ke-2 dari Aspek Bukti Fisik	82
Tabel IV.28	Penyajian Data Pernyataan ke-3 dari Aspek Bukti Fisik	83
Tabel IV.29	Penyajian Data Pernyataan ke-4 dari Aspek Bukti Fisik	85
Tabel IV.30	Hasil Persentase rata – rata efektifitas.....	86
Tabel IV.31	Identitas Kendaraan	88
Tabel IV.32	Jumlah Operasional Angkutan	88
Tabel IV.33	Perhitungan Biaya Langsung	89
Tabel IV.34	Perhitungan Biaya Tidak Langsung & Biaya Pengelolaan	94
Tabel IV.35	Perhitungan Hasil Rekapitulasi Biaya.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Angkutan Perintis DAMRI.....	8
Gambar III.1 Trayek angkutan perintis DAMRI	19
Gambar III.2 Diagram Bagan Alir Penelitian	20
Gambar III.3 Diagram Kartesius Metode IPA	30
Gambar IV.1 Grafik <i>Load Factor Weekday</i> dari arah T. Ambulu – Candipuro ..	44
Gambar IV.2 Grafik <i>Load Factor Weekday</i> dari arah Candipuro – T. Ambulu ..	45
Gambar IV.3 Grafik <i>Load Factor Weekend</i> dari arah T. Ambulu – Candipuro ..	46
Gambar IV.4 Grafik <i>Load Factor Weekend</i> dari arah Candipuro – T. Ambulu ..	47
Gambar IV.5 Persentase Jenis Kelamin	52
Gambar IV.6 Persentase Usia Responden	53
Gambar IV.7 Persentase Pendidikan Terakhir Responden	53
Gambar IV.8 Persentase Pekerjaan Responden	54
Gambar IV.9 Persentase Tujuan Perjalanan Responden	55
Gambar IV.10 Diagram Kartesius IPA	60
Gambar IV.11 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-1.....	63
Gambar IV.12 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-2.....	65
Gambar IV.13 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-3.....	66
Gambar IV.14 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-4.....	68
Gambar IV.15 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-5.....	69
Gambar IV.16 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-6.....	71
Gambar IV.17 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-7.....	72
Gambar IV.18 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-8.....	73
Gambar IV.19 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-9.....	75
Gambar IV.20 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-10.....	76
Gambar IV.21 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-11.....	77
Gambar IV.22 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-12.....	79
Gambar IV.23 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-13.....	80
Gambar IV.24 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-14.....	81
Gambar IV.25 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-15.....	83
Gambar IV.26 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-16.....	84
Gambar IV.27 Persentase Jawaban Responden Pernyataan ke-17.....	85
Gambar V.1 Desain Papan Informasi.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Survey pendahuluan	109
Lampiran 2 : Form kuesioner kondisi kinerja pelayanan dan kualitas layanan angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember	109
Lampiran 3 : Form tingkat kinerja	110
Lampiran 4 : Form tingkat harapan	111
Lampiran 5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	113
Lampiran 6 Rekapitulasi survey dinamis <i>weekday</i> (hari kerja)	122
Lampiran 7 Rekapitulasi survey dinamis <i>weekend</i> (hari libur)	123
Lampiran 8 Dokumentasi pelaksanaan survey	124

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan operasional angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember dengan rute Terminal Ambulu – Puger – Jalur Lintas Selatan – Candipuro. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pemerataan layanan transportasi bagi masyarakat di daerah 3TP (tertinggal, terpencil, terluar, dan perbatasan) serta masih ditemukannya kendala dalam pelayanan. Evaluasi dilakukan melalui 4 (empat) aspek utama yaitu kinerja operasional, kualitas pelayanan, efektivitas pelayanan, dan efektivitas subsidi.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa rata-rata *load factor* masih rendah yaitu 18% pada hari kerja dan 32% saat akhir pekan, kecepatan rata-rata perjalanan 31 km/jam, serta frekuensi pelayanan satu kali per hari. Dari segi kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan adanya indikator prioritas perbaikan yaitu informasi jadwal, ketepatan waktu kedatangan armada, dan sistem pembayaran. Efektivitas pelayanan dinilai cukup efektif berdasarkan analisis tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari pengguna jasa, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai standar efektivitas yang merata. Di sisi lain, analisis efektivitas subsidi berdasarkan perhitungan biaya operasional kendaraan (BOK) mengindikasikan tingginya ketergantungan operasional pada dukungan pemerintah.

Kata Kunci : Angkutan Perintis DAMRI, *Importance Performance Analysis* (IPA), Efektivitas.

ABSTRACT

This study aims to evaluate services of DAMRI's pioneering public transportation service in Jember Regency, covering the Ambulu Terminal – Puger – Southern Cross – Candipuro route. This research is motivated by the importance of equitable transportation services for communities in underdeveloped, remote, outermost, and border areas (3TP), and the ongoing challenges encountered in service delivery. The evaluation was conducted through for main aspects : operational performance, service quality, service effectiveness, and subsidy effectiveness.

The evaluation results indicate that the average load factor remains low at 18% on weekdays and 32% on weekends, with an average travel speed of 31 km/h, and a service frequency of once per day. In terms of service quality, the Importance Performance Analysis (IPA) method identified priority improvement indicators, including schedule information, punctuality of fleet arrivals, and the payment system. Service effectiveness was deemed quite effective based on an analysis of the level of alignment between user expectations and reality. However, several aspects still require improvement to achieve uniform effectiveness standards. On the other hand, an analysis of subsidy effectiveness based on vehicle operating costs (BOK) indicates a high operational dependence on government support.

Keyword : DAMRI Pioneer Transportation, Importance Performance Analysis (IPA), Effectiveness.