

BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian evaluasi pelayanan operasional angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil evaluasi kinerja operasional berupa *load factor* (faktor muat), kecepatan perjalanan, dan frekuensi pelayanan didapatkan hasil antara lain :
 - a. Rata-rata *load factor* (faktor muat) pada hari kerja (*weekday*) sebesar 18%. Sedangkan rata-rata *load factor* (faktor muat) pada hari libur (*weekend*) sebesar 32%.
 - b. Kecepatan perjalanan dalam pelayanan angkutan perintis DAMRI pada hari kerja (*weekday*) maupun di hari libur (*weekend*) sama yaitu sebesar 31Km/jam. Kecepatan yang rendah dikarenakan rute perjalanan melewati kawasan pemukiman.
 - c. Frekuensi pelayanan angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember dilakukan sebanyak 1 kali dalam sehari dan sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 73 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan subsidi angkutan jalan perintis yaitu pada pukul 06.00 WIB dari Terminal Ambulu menuju Candipuro, kemudian siang hari pada pukul 12.30 WIB berangkat dari Candipuro menuju Terminal Ambulu.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif karakteristik responden dalam pengukuran kualitas pelayanan angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di dapatkan hasil dari 77 responden pengguna angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember mayoritas pengguna berusia 18-30 tahun dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/Sederajat yang didominasi oleh

wirausaha dan pelajar/mahasiswa dengan tujuan layanan untuk bekerja, perlu adanya perbaikan pada kuadran I (*Concentrate Here*) dikarenakan pada kuadran ini merupakan area yang mencakup indikator-indikator dengan tingkat kepentingan tinggi namun memiliki tingkat kinerja pelayanan yang rendah. Pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini yaitu jadwal keberangkatan dan kedatangan bus sesuai dengan yang telah dijadwalkan, sistem pembayaran yang mudah dan jelas, dan informasi mengenai jadwal dan rute bus mudah diakses.

3. Hasil analisis data kuesioner terhadap 77 responden tentang efektivitas pelayanan angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember, berdasarkan analisis statistik deskriptif yang ber acuan dari indeks kategori yang berumber dari Litbang Depdagri (1991) dalam (Habel, 2024) didapatkan skor tertinggi pada pernyataan angkutan perintis DAMRI untuk mobilitas masyarakat sekitar dengan perolehan skor sebesar 90,91%, serta pernyataan penampilan dan kerapian pengemudi bus DAMRI yang memperoleh skor sebesar 90,13%. Hal ini menunjukkan kepuasan tinggi responden terhadap profesionalisme pengemudi dan peran DAMRI dalam mendukung mobilitas masyarakat sekitar. Di sisi lain, berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dan ber acuan dari indeks kategori yang berumber dari Litbang Depdagri (1991) dalam (Habel, 2024) skor terendah muncul pada pernyataan informasi mengenai jadwal dan rute bus mudah diakses dengan perolehan skor sebesar 36,36%.

Secara keseluruhan hasil efektivitas pelayanan angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember berdasarkan perhitungan statistik deskriptif dengan pengukuran indeks kategori yang bersumber dari Litbang Depdagri (1991) dalam (Habel, 2024) memperoleh persentase sebesar 78,70% dan masuk ke dalam kategori cukup efektif. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Nindya Karina (2020) tentang tingkat efektivitas dan kedudukan BRT Trans Mebidang sebagai transportasi publik di provinsi Sumatera Utara dengan menggunakan indeks kategori yang berumber dari Litbang

Depdagri (1991) dalam pengukuran efektivitas yang mendapatkan hasil cukup efektif. Akan tetapi pada penelitian perintis DAMRI di Kabupaten Jember perlu fokus pada peningkatan aksesibilitas informasi dan layanan inklusif untuk mencapai efektivitas yang merata.

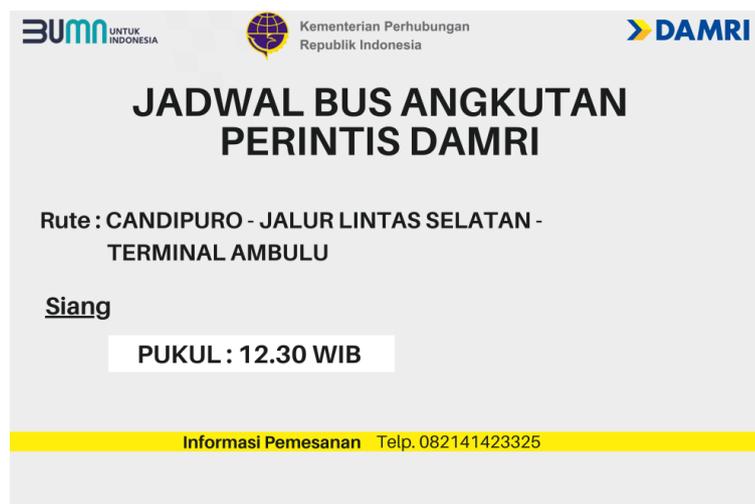
4. Berdasarkan hasil analisis efektivitas subsidi terhadap pelayanan operasional angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember, dari hasil perhitungan biaya operasional kendaraan (BOK) dengan acuan SK Dirjen Nomor 792 Tahun 2021 tentang pedoman teknis perhitungan biaya operasional kendaraan subsidi angkutan penumpang umum perkotaan, operasional angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember memerlukan biaya Rp. 12.510,00/Km dengan total kebutuhan dana per tahun sebesar Rp. 736.424.000,00 (Tujuh Ratus Tiga Puluh Enam Juta Empat Ratus Dua Puluh Empat Ribu Rupiah). Sementara untuk pendapatan tarif penumpang (Rp.15.000/orang) hanya mencapai Rp. 54.750.000,00 (Lima Puluh Empat Juta Tujuh Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah)/Tahun. Oleh karena itu, subsidi Rp. 682.121.452,00 (Enam ratus delapan puluh dua juta seratus dua puluh satu ribu empat ratus lima puluh dua rupiah) dari BPTD Kelas II Jawa Timur sangat efektif dalam menjaga kelangsungan pelayanan angkutan perintis bagi masyarakat di wilayah 3TP (Tertinggal, Terpencil, Terluar dan Perbatasan).

V.2. Saran

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan terhadap evaluasi pelayanan operasional angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember, maka saran yang dapat diberikan antara lain :

1. Berdasarkan analisis kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) maupun dari hasil analisis efektivitas pelayanan menggunakan analisis statistik deskriptif dengan indeks kategori yang bersumber dari Litbang Depdagri (1991) dalam (Habel, 2024) pelayanan operasional angkutan perintis DAMRI di Kabupaten Jember memperoleh hanya tingkat

capaian cukup efektif. Hal tersebut dikarenakan pada pernyataan informasi mengenai jadwal dan rute bus mudah diakses hanya memperoleh hasil skor efektivitas 36,36% dan masuk dalam kuadran I. Oleh karena itu, untuk meningkatkan layanan dari aspek tersebut disarankan untuk melakukan pemasangan papan informasi yang menampilkan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan di Candipuro untuk memberikan kemudahan akses informasi bagi warga masyarakat. Selain itu, dapat melakukan kampanye informasi melewati media massa maupun kolaborasi dengan pemerintah daerah untuk menyebarluaskan pemahaman yang tepat tentang pelayanan angkutan perintis supaya layanan lebih memberikan kemanfaatan untuk masyarakat sekitar.



Gambar V.1 Desain Papan Informasi

2. Melakukan evaluasi secara berkala mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan operasional angkutan perintis DAMRI sehingga dapat mengetahui kualitas pelayanan, dan juga efektivitas operasional untuk tahun-tahun kedepannya.
3. Berdasarkan perhitungan biaya operasional kendaraan (BOK) dengan acuan SK Dirjen Nomor 792 Tahun 2021 didapatkan hasil biaya operasional per tahun sebesar Rp. 736.424.000,00 (Tujuh Ratus Tiga Puluh Enam Juta Empat Ratus Dua Puluh Empat Ribu Rupiah). Sementara, untuk pendapatan operasional yang diperoleh perusahaan angkutan hanya mencapai Rp. 54.750.000,00 (Lima

Puluh Empat Juta Tujuh Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah)/Tahun. Berdasarkan PM 73 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan subsidi angkutan jalan perintis dijelaskan bahwa bentuk subsidi berupa selisih biaya operasional yang dikeluarkan dengan pendapatan operasional yang diperoleh perusahaan angkutan umum. Oleh karena itu, penyaluran subsidi dari pemerintah sebesar Rp. 682.121.452,00 (Enam ratus delapan puluh dua juta seratus dua puluh satu ribu empat ratus lima puluh dua rupiah) efektif untuk menjaga kelangsungan pelayanan angkutan perintis bagi masyarakat di wilayah 3TP (Tertinggal, Terpencil, Terluar dan Perbatasan) untuk membantu mobilitas agar terus berjalan.

DAFTAR PUSTAKA

Amelia, R.C.A., Mulyantomo, E. and Rianto, S. (2020) 'Persepsi Pengguna Jasa Trans Jateng Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Aglomerasi Perkotaan Trans Jateng (Studi Kasus Trans Jateng Koridor I Semarang (Tawang)-Bawean)', *Solusi*, 18(4). Available at: <https://doi.org/10.26623/slsi.v18i4.2842>.

Amir, M. and Rahman, A. (2020) 'Analisis Dampak Transportasi Online Terhadap Transportasi Konvensional (Bentor) Di Kota Makassar', *Jurnal Mirai Management*, 5(1), pp. 2597–4084.

Anggraini, F.D.P. *et al.* (2022) 'Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas', *Jurnal Basicedu*, 6(4), pp. 6491–6504. Available at: <https://jbasic.org/index.php/basicedu>.

Arifin, A. and Widyaningsih, N. (2021) 'Analisis Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi Microtrans Jak Lingko (Puri Kembangan - Kalideres)', *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(5), pp. 410–418. Available at: <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v1i5.55>.

Binovan, F.I., E. Simangunsong, J. and Rahman, T. (2022) 'Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Pada Angkutan Kota (Angkot) Trayek F Kota Samarinda', *Teknologi Sipil: Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*, 6(2), p. 52. Available at: <https://doi.org/10.30872/ts.v6i2.9412>.

Candra, E. and Ketut Sunaryanto (2023) 'Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan', *Business and Investment Review*, 1(5), pp. 109–117. Available at: <https://doi.org/10.61292/birev.v1i5.53>.

Citra, I d (2020) 'Efektivitas Bus Aht "Archive Heritage Track" Dalam Pelayanan Wisata Arsip (Layanan Waras) Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan ...', *Publika*, p. 7.

Dwi, A. *et al.* (2022) 'Dampak Angkutan Jalan Perintis Terhadap Mobilitas Masyarakat Perdesaan: Sebuah Studi Deskriptif', *Warta Penelitian Perhubungan*, 34(2), pp. 23–36.

Fahira, D. and Tinumbia, N. (2024) 'Analisis Kinerja Operasional Angkutan Kota di Kota Bekasi Studi Kasus: Trayek 02 Rute Terminal Bekasi-Pondok Gede', *Jurnal Artesis*, 4(1), pp. 110–117.

Faizin, A., Junita, D.K. and Kriswardhana, W. (2017) 'Tingkat Kepuasan

Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Perintis Kabupaten Jember', *Konferensi Nasional Teknik Sipil dan Infrastruktur* [Preprint], (December).

Febiyansi, C. and Widaningsih, S. (2019) 'Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)(Studi Kasus Pada Pt Gumbira Wana Indonesia Bandung Tahun 2019)', *eProceedings ...*, 5(2), pp. 512–517.

Habel, R.H. (2024) 'Analisis Tingkat Efektivitas Penggunaan Mikrotrans JakLingko Sebagai Penunjang Mobilitas', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(24), pp. 573–583.

Hasibuan, P. *et al.* (2023) 'Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi Analysis of Air Temperature Measurements Using the Observational Method', *GABDIMAS:Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat**ABDIMAS:Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), pp. 8–15.

Himawan, F.A. and Sylviana, R. (2022) 'Analisis Angkutan Umum Bus DAMRI Perintis Trayek Ponorogo – Tulung Agung', *Akselerasi: Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 4(1). Available at: <https://doi.org/10.37058/aks.v4i1.5463>.

Icam Sutisna (2020) 'Teknik Analisis Data Penelitian Kuantitatif', *Universitas Negeri Gorontalo*, pp. 1–15.

Janna, N.M. and Herianto (2021) 'Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS', *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, (18210047), pp. 1–12.

Karimuddin, Alamsyah, W. and Fahrana, N. (2022) 'Evaluasi Tarif Angkutan Bus Umum dan Biaya Operasional Kendaraan (BOK), Trayek Kuala Simpang-Lhokseumawe (Studi Kasus: Bus Putra Pelangi dan Bus Sempati Star)', *Jurnal Bissotek*, 12(1), pp. 19–28.

Latumahina, G.J., Idrus, M. and Chairunnisa, A. (2020) 'Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Perintis di Wilayah Kecamatan Liukang Tangaya Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan', *Jurnal Penelitian Enjiniring*, 24(1), pp. 51–57. Available at: <https://doi.org/10.25042/jpe.052020.08>.

Liwan, D., Tanan, B. and Radjawane, L.E. (2023) 'Analisis Angkutan Umum Bus Trans-Mamminasata Koridor III Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan', *Paulus Civil Engineering Journal*, 5(3), pp. 496–509. Available

at: <https://doi.org/10.52722/pcej.v5i3.716>.

Mahardi, P., Sudibyoy, T. and Widayanti, F.R. (2019) 'Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)', *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 1(1), p. 22. Available at: <https://doi.org/10.26740/proteksi.v1n1.p22-29>.

Maulidya, K.A. (2018) 'Jurnal Penelitian Transportasi Darat', *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 20(1), pp. 17–32.

Mbagha, Y. (2023) 'Analisis Kinerja Operasional Dan Tingkat Pelayanan Angkutan Umum (Studi Kasus: Angkutan Kota ADL Trayek Arjosari-Dinoyo-Landungsari Kota Malang)', *Jurnal Penelitian & Pengkajian Ilmiah Mahasiswa (JPPIM)*, 4(4), pp. 61–72.

McFarland, D.C. *et al.* (2022) 'Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual : Studi Kasus di Perpustakaan Unesa', *Quality Management in Health Care*, 10(4), pp. 205–209. Available at: <https://doi.org/10.1097/QMH.0000000000000149>.

Muhammad, B. *et al.* (2024) 'Evaluasi Tarif dan Penilaian Kualitas Pelayanan Angkutan KSPN Ijen Trayek Jember – Kawah Ijen', *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri, Lingkungan dan Infrastruktur*, 7, pp. 1–14.

Pakpahan, H.M. (2023) 'Evaluasi kualitas pelayanan kereta api jarak jauh bersubsidi (Studi Kasus: KA Kahuripan)', *Jurnal Manajemen Logistik dan Transportasi*, 9(1), pp. 70–83.

Pranatawijaya, V.H. *et al.* (2019) 'Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online', *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), pp. 128–137. Available at: <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>.

Prima, G.R. (2020) 'Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya', *Teknik Sipil*, 6(2), pp. 129–140.

Retnoningrum, R. (2018) 'Analisa Kinerja Operasional Angkutan Kota Rute Wonosobo–Mojotengah', *Teras*, 9(3), pp. 36–46.

Rivaldi, A., Feriawan, F.U. and Nur, M. (2023) 'Metode Pengumpulan Data Melalui Wawancara', *Sebuah Tinjauan Pustaka*, pp. 1–89.

Rosa Agustaniah, P., Sasmoko Adi, A. and Agustaniah, R. (2023)

'Pengembangan Pelayanan Angkutan Perintis Daerah Tabang Guna Peningkatan Konektivitas Masyarakat Daerah Pedalaman Untuk Mendukung Ibu Kota Negara Di Kalimantan Timur (Development of Pioneer Transportation Services Tabang Region To Improve Community Connect', *Prosiding Forum Ilmiah Nusantara* [Preprint], (December 2022).

Rusmin, M., Sukowati, D.G. and Tehupeior, P. (2023) 'Peranan Transportasi Laut Dalam Mendukung Pergerakan Orang Di Pulau Dum Distrik Kepulauan Kota Sorong', *Musamus Journal of Civil Engineering*, 5(01), pp. 1–5. Available at: <https://doi.org/10.35724/mjce.v5i01.5025>.

Salim, A.K. *et al.* (2019) 'Analisis Kinerja Operasional Angkutan Umum Kota Pare-Pare', *PENA TEKNIK: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Teknik*, 4(2), p. 135. Available at: https://doi.org/10.51557/pt_jiit.v4i2.592.

Samsudin, I.S. (2018) 'Sistem Pelayanan Pada Angkutan Kota Rute Tetap Dan Rute Bebas Di Kota Palangkaraya', *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 19(2), p. 133. Available at: <https://doi.org/10.25104/jptd.v19i2.611>.

Saudi, A.I. (2023) 'Kajian Evaluasi Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Operasional Angkutan Umum Penumpang Kabupaten Majene', *JTT (Jurnal Teknologi Terpadu)*, 11(2), pp. 249–259. Available at: <https://doi.org/10.32487/jtt.v11i2.1821>.

Simanjuntak, N.I. *et al.* (2024) 'Evaluasi Pelayanan Angkutan Bus DAMRI Rute Keliling Area Samosir Berdasarkan Biaya Operasi Kendaraan', *Teknik Sipil*, 4(1), pp. 49–57.

Sony, R. *et al.* (2018) 'Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Pada Angkutan Umum Transjakarta', *Jurnal Transportasi*, 18(1), pp. 67–76.

Wahyuni, E.S. (2021) 'Kualitas Pelayanan Transportasi Darat Pada Era Adaptasi Baru Di Gili Trawangan', *jurnal Kualitas Pelayanan Transportasi*, 15(12), pp. 5907–5924.

Yuliane, A. and Oktamala, R. (2022) 'Sistem Informasi Geografis Trayek Angkutan Umum Di Kota Tasikmalaya Berbasis Web', *JUTEKIN (Jurnal Teknik Informatika)*, 10(2). Available at: <https://doi.org/10.51530/jutekin.v10i2.669>.

Zahrah, G.R. and Arifin, J. (2021) 'Efektivitas Program Pkk Dalam Pemberdayaan Wanita Di Desa Barimbun Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong (Study Kasus Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga)', *Japb*,

4(2), pp. 1143–1159.

Zulkarnain, Y.P. (2020) 'Analisa Tingkat Pelayanan dan Perhitungan Tarif Angkutan Umum Penumpang Trayek Ampera-Tangga Buntung Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan', *Forum Mekanika*, 9(1), pp. 20–26. Available at: <https://doi.org/10.33322/forummekanika.v9i1.933>.