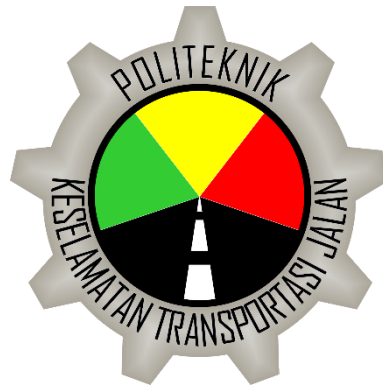


LAPORAN MAGANG II
OPTIMALISASI PENGADUAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN PETUGAS LOKET DAMRI BANDUNG
BERBASIS *QR CODE*
(*TEACHING FACTORY* PKTJ)

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan
Transportasi pada Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Otomotif



Disusun oleh:

VERONIKA CHINTIA DEWI

22021058

PROGRAM SARJANA TERAPAN
PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA OTOMOTIF
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2026

LAPORAN MAGANG II
OPTIMALISASI PENGADUAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN PETUGAS LOKET DAMRI BANDUNG
BERBASIS *QR CODE*
(*TEACHING FACTORY* PKTJ)

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan
Transportasi pada Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Otomotif



Disusun Oleh:

VERONIKA CHINTIA DEWI

22021058

Mengetahui dan Mengesahkan:

Tanggal: 18 Februari 2026

Pembimbing Lapangan:

Sendy Halba Nugraha, S.Li.

NIK. 11150183

HALAMAN PERSETUJUAN

**OPTIMALISASI PENGADUAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN
PETUGAS LOKET DAMRI BANDUNG BERBASIS *QR CODE*
(*TEACHING FACTORY* PKTJ)**

*(OPTIMIZATION OF PASSENGER COMPLAINTS REGARDING DAMRI BANDUNG
COUNTER SERVICE BASED ON QR CODE)
(TEACHING FACTORY PKTJ)*

Disusun oleh:

Veronika Chintia Dewi
22021058

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

 Digitally
signed by
Raka
Pratindy

Raka Pratindy, S.T., M.T.
NIP. 198508122009021001

18 Februari 2026

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Otomotif



Dr. Ery Muthorig, M.T.
NIP. 198307042009121004

HALAMAN PENGESAHAN

**OPTIMALISASI PENGADUAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN
PETUGAS LOKET DAMRI BANDUNG BERBASIS *QR CODE*
(*TEACHING FACTORY* PKTJ)**

*(OPTIMIZATION OF PASSENGER COMPLAINTS REGARDING DAMRI BANDUNG
COUNTER SERVICE BASED ON QR CODE)
(*TEACHING FACTORY* PKTJ)*

Disusun Oleh:

Veronika Chintia Dewi
22021058

Telah berhasil dipertahankan
Pada tanggal 18 Februari 2026

Dosen Penguji

Tanda Tangan

 Digitally
signed by
Raka
Pratindy

Raka Pratindy, S.T., M.T.

NIP. 198508122009021001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Otomotif



Dr. Ery Muthoriq, M.T.
NIP. 198307042009121004

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Veronika Chintia Dewi

Notar : 22021058

Program Studi : Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Otomotif

Menyatakan bahwa laporan magang individu dengan judul **"OPTIMALISASI PENGADUAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PETUGAS LOKET DAMRI BANDUNG BERBASIS QR CODE"** adalah hasil pemikiran dan kerja saya sendiri. Setiap sumber yang menjadi rujukan telah disebutkan secara transparan di dalam daftar pustaka dan dikutip dengan benar.

Saya juga menjamin bahwa karya ini belum pernah digunakan dalam bentuk yang sama untuk memperoleh gelar sarjana terapan di institusi pendidikan lainnya. Apabila terjadi pelanggaran atas keaslian karya ini, saya bersedia menerima sanksi yang berlaku dari Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Seluruh data, proses penelitian, dan simpulan yang terdapat di dalam laporan magang individu ini adalah murni dari pemikiran dan upaya saya, kecuali untuk data yang secara jelas telah disebutkan sebagai kutipan atau kontribusi pihak lain yang telah mendapatkan pengakuan tepat.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan.

Bandung, 24 November 2025

Yang Menyatakan



Veronika Chintia Dewi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga laporan magang individu ini dapat selesai tepat pada waktunya. Dengan penuh kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan berharga selama proses penyusunan proposal skripsi yang berjudul **"OPTIMALISASI PENGADUAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PETUGAS LOKET DAMRI BANDUNG BERBASIS QR CODE"** ini.

Perjalanan menyusun laporan magang individu ini tentu tidak lepas dari berbagai tantangan. Namun, berkat izin dan kemudahan dari-Nya, semua hambatan tersebut dapat teratasi. Pada kesempatan ini, pernyataan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada:

1. Bapak Bambang Istiyanto, S.Si.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Dr. Ery Muthoriq, M.T. selaku Kepala Jurusan Teknologi Rekayasa Otomotif.
3. Bapak Raka Pratindy, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing.
4. Mama tercinta Patra Riyani dan adek Kaysan Satya Pranaja yang telah menyemangati serta menemani saya dengan penuh kasih sayang sampai saat ini.
5. Lucky Hari Yulinarto, S.Tr.Pas. selaku pasangan saya yang selalu menemani dan menyemangati penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih jauh dari kata sempurna sehingga membutuhkan kritik dan saran dari berbagai pihak supaya penelitian ini lebih baik dan berkualitas di tahun berikutnya.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya untuk segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan.

Bandung, 24 November 2025

Yang menyatakan,



Veronika Chintia Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Identifikasi Masalah.....	3
I.3. Rumusah Masalah.....	3
I.4. Batasan Masalah	4
I.5. Tujuan Penelitian	4
I.6. Manfaat Penelitian	4
I.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1. Pelayanan Jasa Transportasi.....	6
II.1.1. Definisi	6
II.1.2. Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi.....	6
II.2. Kepuasan Penumpang.....	7
II.3. Pengaduan Penumpang.....	8
II.4. <i>QR Code</i>	9
II.5. <i>Google Form</i>	10
II.6. <i>Email</i>	11
II.7. Penelitian Relevan	12

BAB III METODE PENELITIAN.....	17
III.1. Lokasi Penelitian.....	17
III.2. Waktu Penelitian	17
III.3. Metode Penelitian	17
III.3.1. Tahap Analisis (<i>Analyze</i>)	18
III.3.2. Tahap Perancangan (<i>Design</i>).....	19
III.3.3. Tahap Pengembangan (<i>Development</i>).....	22
III.3.4. Tahap Implementasi (<i>Implementation</i>).....	22
III.3.5. Tahap Evaluasi (<i>Evaluation</i>)	23
III.4. Bahan Penelitian.....	23
III.5. Alat Penelitian	24
III.5.1. Komputer atau Laptop	25
III.5.2. <i>Smartphone</i>	25
III.5.3. <i>QR Code Generator</i>	25
III.5.4. <i>Software Google.Form</i>	25
III.5.5. <i>Email</i> Perusahaan	25
III.5.6. <i>WhatsApp</i> Perusahaan	25
III.5.7. Alat Tulis	26
III.6. Teknik Pengambilan Data	26
III.7. Teknik Pengolahan Data.....	27
III.7.1. Pengolahan Data Hasil Observasi	28
III.7.2. Pengolahan Data Hasil Wawancara	28
III.7.3. Pengolahan Data Kuesioner (<i>Google Form</i>).....	28
III.7.4. Pengolahan Data Uji Sistem.....	28
III.7.5. Analisis Evaliatif Sistem Pengaduan	29
III.8. Diagram Alir Penelitian.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31

IV.1. Pembuatan <i>QR Code</i>	31
IV.2. Penyimpanan Data	32
IV.3. Hasil Implementasi Sistem Pengaduan Berbasis <i>QR Code</i>	34
IV.3.1. Alur Kerja Sistem	34
IV.3.2. Demografi dan Distribusi Lokasi Pengujian	35
IV.4. Analisis Kuantitatif Kinerja Pelayanan Petugas Locket	36
IV.4.1. Diskusi Parameter Kecepatan Pelayanan (Skor Terendah)..	37
IV.5. Analisis Temuan Kualitatif (Kronologi Kejadian)	37
IV.5.1. Fenomena " <i>Queue Jumping</i> " dan Kegagalan Intervensi Petugas.....	37
IV.5.2. Petugas " <i>Not Ready</i> "	38
IV.6. Evaluasi Optimalisasi Sistem Berbasis <i>QR Code</i>	38
IV.6.1. Transformasi Data Menjadi Informasi Manajerial.....	38
IV.7. Implikasi Manajerial dan Strategi Perawatan Sistem	39
Agar sistem ini memberikan manfaat jangka panjang, DAMRI Bandung perlu mengadopsi prosedur rutin.	39
IV.7.1. Kinerja Sistem pada Perangkat Android.....	39
IV.7.2. Jadwal Pemeliharaan (<i>Maintenance Logic</i>)	39
IV.7.3. Proyeksi Pengembangan: Integrasi Web-App	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
V.1. Kesimpulan.....	40
V.2. Saran	41
V.2.1. Saran bagi Perum DAMRI Bandung	41
V.2.2. Saran bagi Pengembangan Sistem dan Peneliti Selanjutnya	41
DAFTAR PUSTAKA	43

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Relevan	12
Tabel III.1 Waktu Penelitian	17
Tabel III.2 Susunan Pertanyaan	20
Tabel III.3 Kuisisioner Penilaian.....	21
Tabel IV.1 Rincian Statistik Penilaian Parameter Pelayanan	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1	Diagram Alir Sistem Pengaduan Berbasis <i>QR Code</i>	35
Gambar IV.2	Distribusi Lokasi Pengujian	35
Gambar IV.3	Hasil Pengaduan Penumpang.....	36
Gambar IV.4	Penilaian Parameter Pelayanan	37
Gambar III.1	Halaman Utama	20
Gambar III.2	Halaman <i>Google Form</i>	20
Gambar III.3	Isi <i>Google Form</i>	20
Gambar III.4	Diagram Alir Penelitian	30
Gambar IV.1	Diagram Alir Sistem Pengaduan Berbasis <i>QR Code</i>	35
Gambar IV.2	Distribusi Lokasi Pengujian	35
Gambar IV.3	Hasil Pengaduan Penumpang.....	36
Gambar IV.4	Penilaian Parameter Pelayanan	37