

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN PEMADU
MODA DI KOTA BOGOR
(Studi Kasus: Bus DAMRI Rute Bogor – Bandara Halim Perdana
Kusuma)
SKRIPSI**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana Teknik
Jurusan Teknik Sipil



Muhammad Rishardi Wirawan

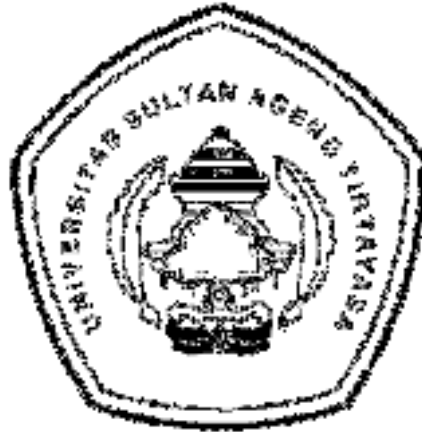
3336131473

**JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN**

2020

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN PEMADU
MODA DI KOTA BOGOR
(Studi Kasus: Bus DAMRI Rute Bogor – Bandara Halim Perdana
Kusuma)
SKRIPSI**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana Teknik
Jurusan Teknik Sipil



Muhammad Rishardi Wirawan

3336131473

**JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN**

2020

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN PEMADU
MODA DI KOTA BOGOR**
**Studi Kasus: (DAMRI Rute Bogor – Bandara Halim Perdana
Kusuma)**

Muhammad Rishardi Wirawan

INTISARI

Bandara Halim Perdana Kusuma adalah bandara yang telah beroperasi secara komersial sejak 2014 guna membantu penerbangan di Bandara Soekarno Hatta yang jumlahnya padat. Sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan transportasi, pemerintah telah menyediakan angkutan umum massal melalui angkutan pemadu moda yang melayani bandara khususnya di bandara Halim Perdana Kusuma yang disediakan oleh DAMRI. Dalam hal ini untuk mengetahui kinerja pelayanan Bus Damri Bogor – Bandara Halim Perdana Kusuma, diperlukan suatu studi tentang kinerja pelayanan dengan tujuan peningkatan pelayanan bagi pengguna jasa Bus DAMRI Bandara Halim Perdana Kusuma.

Penelitian ini menggunakan metode survei lapangan dengan melakukan pengamatan pada Bus DAMRI untuk mengevaluasi kondisi bus saat ini yang akan dibandingkan dengan tolak ukur pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 52 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Nasional, serta menyebarkan kuisioner kepada 75 responden yang berisikan 31 atribut pertanyaan tentang pelayanan bus secara langsung kepada pengguna jasa yang akan diolah dengan dengan metode perhitungan *Service Quality (ServQual)*. Strategi yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada Bus DAMRI, peneliti menggunakan metode analisis *SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat)*.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa pengguna jasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan Bus DAMRI Rute Bogor – Bandara Halim Perdana Kusuma. Hal ini dibuktikan dari nilai dimensi pelayanan *ServQual* yang bernilai

negatif yaitu pada dimensi Jaminan (*Assurance*) sebesar -0,71, Keandalan (*Reliability*) sebesar -0,93, Bukti Fisik (*Tangible*) sebesar -0,95, Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar -1,02, dan Kepedulian (*Empathy*) sebesar -1,26. Secara keseluruhan dari evaluasi kinerja pelayanan Bus DAMRI, diperoleh 65,75% atribut pelayanan yang dipenuhi berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 52 Tahun 2019.

Strategi yang diperoleh menggunakan metode SWOT adalah (1) pihak pengelola harus memperbaiki, menambah dan berinovasi terhadap fasilitas – fasilitas yang ada di dalam bus DAMRI; (2) pemerintah memberi anggaran untuk perum DAMRI untuk mendukung program penggunaan angkutan massal agar tarif layanan jauh lebih murah; (3) mempertahankan dan meningkatkan kenyamanan penumpang agar penumpang lebih tertarik menggunakan bus DAMRI; (4) banyak pilihan dalam akses menuju/dari pool mendukung program pemerintah tentang anjuran penggunaan angkutan massal; dan (5) pihak pengelola harus mengurangi waktu tunggu bagi penumpang agar penumpang lebih tertarik menggunakan bus DAMRI.

KATA KUNCI : Bus DAMRI, Kinerja Pelayanan, Pengguna Jasa, Peraturan Menteri Perhubungan 52 Tahun 2019, *Service Quality*

***Analysis of The Performance of a Modal Integrator in Bogor
City
(Case Study : DAMRI Bus Bogor – Halim Perdana Kusuma Airport Route)***

Muhammad Rishardi Wirawan

ABSTRACT

Halim Perdana Kusuma Airport is an airport that has been operating commercially since 2014 to assist flights at the densely populated Soekarno Hatta Airport. As one of the efforts in improving transportation services, the government has provided mass public transportation through modal combination transport serving the airport, especially at Halim Perdana Kusuma airport, which is provided by DAMRI. In this case, in order to find out the performance of the Bogor Damri Bus Service - Halim Perdana Kusuma Airport, a study of service performance is needed with the aim of improving services for DAMRI Bus service users of the Halim Perdana Kusuma Airport.

This research uses a field survey method by observing the DAMRI Bus to evaluate the current condition of the bus which will be compared with the benchmarks in the Minister of Transportation Regulation No. 52 of 2019 concerning Standards of Public Passenger Transport Services in the National Strategic Area, as well as distributing questionnaires to 75 respondents containing 31 attribute questions about bus services directly to service users to be processed using the Service Quality (ServQual) calculation method. The strategy used to improve service performance on the DAMRI Bus, researchers used the SWOT analysis method (Strength, Weakness, Opportunity, and Threat).

Based on the results of the research, it showed that service users were not satisfied with the services provided by the DAMRI Bus on the Bogor Route - Halim Perdana Kusuma Airport. This is evidenced by the value of the service dimension of ServQual which is negative, namely the Assurance dimension of -0.71, Reliability (-0.93), Physical Evidence (Tangible) of -0.95, Responsiveness equal to -1.02, and Concern (Empathy) of -1.26. Overall, from the evaluation of

DAMRI Bus service performance, 65.75% of service attributes were obtained based on Minister of Transportation Regulation No. 52 of 2019.

The strategies obtained using the SWOT method are (1) the management must repair, add and innovate the existing facilities on the DAMRI bus; (2) the government provides a budget for DAMRI Public Corporation to support the use of mass transit programs so that service tariffs are much cheaper; (3) maintaining and increasing passenger comfort so that passengers are more interested in using DAMRI buses; (4) many choices in access to / from the pool support government programs on the recommended use of mass transportation; and (5) the management must reduce the waiting time for passengers so that passengers are more interested in using the DAMRI bus.

KEYWORD : *DAMRI Bus, Service Performance, Service Users, Minister of Transportation Regulation No. 52 of 2019, Service Quality*