

TUGAS AKHIR - CS234801

**ANALISIS KUALITAS KINERJA PELAYANAN
ANGKUTAN UMUM LIN G DALAM MEMBANTU
KEGIATAN MOBILITAS MASYARAKAT
DI KABUPATEN JEMBER**

ILA MAHARANI PUTRI

NRP. 5012201032

Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Wahyu Herijanto, M.T.

NIP. 196209061989031012

Program Studi Sarjana Teknik Sipil

Departemen Teknik Sipil

Fakultas Teknik Sipil, Perencanaan, dan Kebumihan

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya

2024



TUGAS AKHIR - CS234801

**ANALISIS KUALITAS KINERJA PELAYANAN
ANGKUTAN UMUM LIN G DALAM MEMBANTU
KEGIATAN MOBILITAS MASYARAKAT
DI KABUPATEN JEMBER**

ILA MAHARANI PUTRI

NRP. 5012201032

Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Wahyu Herijanto, M.T.

NIP. 196209061989031012

Program Studi Sarjana Teknik Sipil

Departemen Teknik Sipil

Fakultas Teknik Sipil, Perencanaan, dan Kebumihan

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya

2024



FINAL PROJECT - CS234801

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF PERFORMANCE ON
LIN G PUBLIC TRANSPORTATION SERVICES TO
FULFILL MONILITY ACTIVITIES OF COMMUNITY
ACTIVITIES IN JEMBER CITY**

ILA MAHARANI PUTRI

NRP. 5012201032

Advisor

Dr. Ir. Wahyu Herijanto, M.T.

NIP. 196209061989031012

Undergraduate Study Program

Department of Civil Engineering

Faculty of Civil, Planning, and Geo Engineering

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya

2024

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM LIN G DALAM MEMBANTU KEGIATAN MOBILITAS KEGIATAN MASYARAKAT DI KABUPATEN JEMBER

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Teknik pada
Program Studi Sarjana
Departemen Teknik Sipil
Fakultas Teknik Sipil, Perencanaan, dan Kebumihan
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh : **ILA MAHARANI PUTRI**

NRP. 5012201032

Disetujui oleh Tim Penguji Sidang Tugas Akhir:

1. Dr. Ir. Wahyu Herijanto, M.T.
NIP. 196209061989031012



Pembimbing

2. Ir. Hera Widyastuti, M.T., Ph.D.
NIP. 196008281987012001



Penguji

3. Cahya Buana, S.T., M.T,
NIP. 197209272006041001



Penguji

SURABAYA

Juli, 2024

APPROVAL SHEET

ANALYSIS OF THE QUALITY OF PERFORMANCE ON LIN G PUBLIC TRANSPORTATION SERVICES TO FULFILL MOBILITY ACTIVITIES OF COMMUNITY ACTIVITIES IN JEMBER CITY

FINAL PROJECT

Submitted to fulfil one of the requirements
For obtaining a Bachelor Degree at
Undergraduate Program
Department of Civil Engineering
Faculty of Civil, Planning, an Geo Engineering
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

By : **ILA MAHARANI PUTRI**

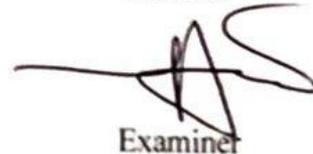
NRP. 5012201032

Approved by Final Project Examiner Team:

1. Dr. Ir. Wahyu Herijanto, M.T.
NIP. 196209061989031012
2. Ir. Hera Widyastuti, M.T., Ph.D.
NIP. 196008281987012001
3. Cahya Buana, S.T., M.T,
NIP. 197209272006041001



Advisor



Examiner



Examiner

SURABAYA

July, 2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa/NRP : Ila Maharani Putri/5012201032

Departemen : Teknik Sipil

Dosen Pembimbing/NIP : Dr. Ir. Wahyu Herijanto, M.T./196209061989031012

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Lin G Dalam Membantu Kegiatan Mobilitas Kegiatan Masyarakat di Kabupaten Jember" adalah hasil karya sendiri, bersifat orisinal, dan ditulis mengikuti kaidah penulisan ilmiah.

Bilaman di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

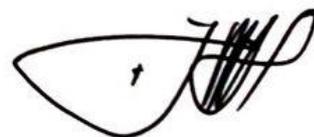
Surabaya, Juli 2024

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dr. Ir. Wahyu Herijanto, M.T.
NIP. 196209061989031012

Mahasiswa



Ila Maharani Putri
NRP. 5012201032

STATEMENT OF ORIGINALITY

The undersigned below:

Name of Student/NRP : Ila Maharani Putri/5012201032
Department : Civil Engineering
Advisor/NIP : Dr. Ir. Wahyu Herijanto, M.T./196209061989031012

Hereby declare that the Final Project with the title of "Analysis of The Quality of Performance on Lin G Public Transportation Services to Fulfill Mobility Activities of Community Activities in Jember City" the result of my own work, is original, and written by following the rules of scientific writing.

If in the future there is discrepancy with this statement, the I am willing to accept sanctions in accordance with the provisions that apply at Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Surabaya, July 2024

Acknowledged,
Advisor



Dr. Ir. Wahyu Herijanto, M.T.
NIP. 196209061989031012

Student



Ila Maharani Putri
NRP. 5012201032

ANALISIS KUALITAS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM LIN G DALAM MEMBANTU KEGIATAN MOBILITAS KEGIATAN MASYARAKAT DI KABUPATEN JEMBER

Nama Mahasiswa/NRP : Ila Maharani Putri / 5012201032
Departemen : Teknik Sipil FTSPK - ITS
Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Wahyu Herijanto, M.T.

ABSTRAK

Studi ini membahas tentang transportasi angkutan umum lin kuning atau yang biasa disebut dengan lin di Kabupaten Jember. Kabupaten Jember merupakan salah satu wilayah di Jawa Timur yang memiliki jumlah penduduk tinggi dengan luasan wilayah yang besar. Dengan luasan wilayah lebih dari 3.293 km² dengan total penduduk lebih dari 2,5 juta jiwa (Badan pusat Statistik Jawa Timur 2023) tentunya Jember merupakan Kabupaten yang mengalami perkembangan dan perubahan dan bidang transportasi. Oleh karena itu, dibutuhkan angkutan umum untuk memfasilitasi mobilitas atau perpindahan penduduk di kehidupan sehari-hari. Angkutan lin sebagai salah satu angkutan yang masih beroperasi di Kabupaten Jember. Sejak pengoperasiannya pada tahun 1984, angkutan ini telah eksis digunakan oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang pengguna angkutan lin terhadap kinerja angkutan eksisting pada Trayek G.

Penelitian ini dilakukan dengan survey melalui penyebaran kuisioner kepada responden, survey statis, dan survey dinamis. Setelah mendapatkan data yang dibutuhkan dilanjutkan dengan analisis data penelitian. Analisis dilakukan dengan menghitung *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk data yang didapatkan dari penyebaran kuisioner. Dari hasil analisis tersebut diperoleh indeks kepuasan pengguna angkutan lin. Untuk data yang didapatkan dari hasil survey statis dan survey dinamis akan dilakukan perhitungan dengan beberapa rumus persamaan yang ada. Dari analisis tersebut akan didapatkan karakteristik kinerja angkutan.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa kinerja operasional angkutan termasuk dalam kategori baik dengan nilai kriteria pembobotan sebesar 20 walaupun masih terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai bobot sebesar 1. Sementara berdasarkan penilaian pengguna termasuk dalam kategori buruk dalam metode CSI dengan nilai sebesar 46,47%. Dengan analisis menggunakan metode IPA dapat diambil kesimpulan pula bahwa masih terdapat indikator yang masuk kedalam Kuadran I yang membutuhkan perbaikan yang utama adalah jadwal kedatangan dan keberangkatan. Perbaikan yang diusulkan terhadap indikator tersebut berupa dibuatnya sistem terorganisir oleh stau pengelola dengan sistem upah tetap bagi supir sehingga penjadwalan dapat terlaksana tanpa harus memenuhi target harian.

Kata Kunci: Lin, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, Kinerja Angkutan Umum.

“halaman ini sengaja dikosongkan”

ANALYSIS OF THE QUALITY OF PERFORMANCE ON LIN G PUBLIC TRANSPORTATION SERVICES TO FULFILL MOBILITY ACTIVITIES OF COMMUNITY ACTIVITIES IN JEMBER CITY

Student Name / NRP : Ila Maharani Putri / 5012201032
Department : Civil Engineering FTSPK - ITS
Advisor : Dr. Ir. Wahju Herijanto, M.T.

ABSTRACT

This study discusses about the transportation of lin kuning public transportation or commonly referred to as lin in Jember. Jember is one of city in East Java that has a high population with a large area. With an area more than 3,293 km² and total population more than 2.5 million people (Badan Pusat Statistik Jawa Timur 2023), Jember is certainly a district that is experiencing development and change at transportation sector. Therefore, public transportation is needed to facilitate mobility or movement of people. Lin is one of the transportation that is still operating in Jember. Since the first operation in 1984, this transportation has been used by the community. This study aims to analyze the level of passenger satisfaction of lin users and existing performance on Route G.

This research was conducted with a survey through distributing questionnaires to respondents, static surveys, and dynamic surveys. After obtaining the required data continued with the analysis of research data. The analysis was carried out by calculating the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) for data obtained from distributing questionnaires. From the results of the analysis, the satisfaction index of lin users is obtained. For data obtained from the results of static surveys and dynamic surveys will be calculated with several existing equation formulas. From the analysis will be obtained lin performance characteristics.

From the analysis conducted, its was found that the operational performance of transportation falls into the good category with a weighting criteria value of 20, although there are still several indicators with a weight of 1. However, based on user assessment using the CSI method, it is categorized as 'poor' with a score of 46.47%. An additional conclusion drawn from the IPA analysis is that there are still indicators falling into Quadrant I, which require primary improvements in arrival and departure schedules. The proposed improvement for these indicators involves implementing an organized system by the management team, with fixed wages for drivers, allowing scheduling to be achieved without daily targets.

Key Word: *Lin, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Performance of Public Transportation*

“halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| APPROVAL SHEET | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | v |
| STATEMENT OF ORIGINALITY | vii |
| ABSTRAK..... | ix |
| ABSTRACT..... | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR TABEL..... | xix |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xxi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Batasan Masalah | 6 |
| 1.4 Tujuan | 6 |
| 1.5 Manfaat | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Hasil Studi Terdahulu | 9 |
| 2.1.1 Penelitian Rachma Puji Rahayu dan Dwi Prasetyanto (2022) | 9 |
| 2.1.2 Penelitian Eirisa Deliyani dan Bono Prambudi (2020) | 9 |
| 2.1.3 Penelitian Rifky Aldila Primasworo dan Andreas Joni (2021) | 9 |
| 2.1.4 Penelitian Adnin Arafah (2018) | 10 |
| 2.2 Kinerja | 10 |
| 2.3 Tingkat Kualitas dan Kepuasan Pelayanan..... | 11 |
| 2.4 Indeks Kepuasan pelanggan/ <i>Customer satisfaction Index (CSI)</i> | 12 |
| 2.5 Transportasi | 13 |
| 2.6 Sistem Transportasi | 14 |
| 2.7 Moda Transportasi Darat | 15 |
| 2.8 Angkutan Umum | 15 |
| 2.9 Parameter Kinerja Angkutan Umum | 16 |
| 2.10 Indikator Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum | 17 |
| 2.11 Angkutan Umum di Kabupaten Jember | 19 |
| 2.12 Angkutan Lin di Kabupaten Jember | 22 |
| 2.13 Importance Performance Analysis (IPA)..... | 23 |
| 2.14 Jumlah Sampel..... | 26 |

| | |
|--|----|
| BAB III METODOLOGI | 27 |
| 3.1 Bentuk Penelitian | 27 |
| 3.2 Bagan Alir Penelitian | 27 |
| 3.3 Lokasi Penelitian | 28 |
| 3.4 Metode Penelitian..... | 29 |
| 3.4.1 Studi Literatur | 29 |
| 3.4.2 Pembagian Segmen untuk Survey Dinamis | 29 |
| 3.4.3 Lokasi Survey untuk Pengumpulan Data Survey Statis..... | 30 |
| 3.4.4 Jumlah Sampel | 30 |
| 3.4.5 Pengambilan Data | 31 |
| 3.4.6 Pengolahan Data dan Analisis..... | 32 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 35 |
| 4.1 Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Lin G..... | 35 |
| 4.1.1 Hasil Survei Dinamis | 35 |
| 4.1.2 Hasil Survey Statis | 39 |
| 4.1.3 Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Lin G Berdasarkan Direktorat Jendral Perhubungan Darat..... | 43 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 43 |
| 4.2.1 Jenis Kelamin..... | 43 |
| 4.2.2 Usia | 44 |
| 4.2.3 Latar Belakang Pendidikan | 45 |
| 4.2.4 Pekerjaan | 46 |
| 4.2.5 Penghasilan | 46 |
| 4.2.6 Frekuensi Perjalanan | 47 |
| 4.2.7 Tujuan Perjalanan | 48 |
| 4.3 Rekapitulasi Data Hasil Kuisisioner Penumpang | 49 |
| 4.4 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | 50 |
| 4.4.1 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Berdasarkan Total Responden | 50 |
| 4.4.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Berdasarkan Pekerjaan | 50 |
| 4.4.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Berdasarkan Frekuensi Perjalanan | 54 |
| 4.5 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 57 |
| 4.5.1 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Berdasarkan Total Responden | 57 |

| | |
|--|-----|
| 4.5.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Berdasarkan Pekerjaan | 59 |
| 4.5.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Berdasarkan Frekuensi Perjalanan | 69 |
| 4.5.4 Rekapitulasi Indikator Berdasarkan Kuadran 1 pada Metode IPA..... | 73 |
| 4.6 Keterkaitan Kinerja Operasional Eksisting dengan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan oleh Pengguna | 74 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 77 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 77 |
| 5.2 Saran | 77 |
| DAFTAR PUSTAKA | 79 |
| LAMPIRAN..... | 81 |
| PROFIL PENULIS | 127 |

“halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Peta Lokasi Kabupaten Jember..... | 3 |
| Gambar 1.2 Angkutan Lin Kuning di Kabupaten Jember | 4 |
| Gambar 1.3 Peta Rute Trayek Lin G | 5 |
| Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan Rangkuti (2003) | 12 |
| Gambar 2.2 Sistem Transportasi Makro..... | 14 |
| Gambar 2.3 Bekas Terminal Hos Cokroaminoto Jember..... | 20 |
| Gambar 2.4 Terminal Gebang sekitar tahun 1975-1984 | 20 |
| Gambar 2.5 Terminal Tawang Alun Jember | 21 |
| Gambar 2.6 Bus Kota DAMRI di Kabupaten Jember | 21 |
| Gambar 2.7 Parade Peluncuran lin kuning pada tahun 1984..... | 22 |
| Gambar 2.8 Kuadran Importace Performance Analysis..... | 25 |
| Gambar 3.1 Bagan Alir Tahapan Penelitian..... | 27 |
| Gambar 3.2 Bagan Alir Tahapan Penelitian (lanjutan) | 28 |
| Gambar 3.3 Jalur Trayek Lin G Terminal Tawang Alun – Terminal Ajung | 28 |
| Gambar 3.4 Jalur Trayek Lin G Terminal Ajung – Terminal Tawang Alun | 29 |
| Gambar 3.5 Lokasi Survey Statis Jalan Ahmad Yani (depan Bank Mandiri)..... | 30 |
| Gambar 4.1 Gambar Diagram Sebaran Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 44 |
| Gambar 4.2 Gambar Diagram Sebaran Data Responden Berdasarkan Usia..... | 45 |
| Gambar 4.3 Gambar Diagram Sebaran Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan..... | 45 |
| Gambar 4.4 Gambar Diagram Sebaran Data Responden Berdasarkan Pekerjaan | 46 |
| Gambar 4.5 Gambar Diagram Sebaran Data Responden Berdasarkan Penghasilan..... | 47 |
| Gambar 4.6 Gambar Diagram Sebaran Data Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan.. | 48 |
| Gambar 4.7 Gambar Diagram Sebaran Data Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan.... | 48 |
| Gambar 4.8 Grafik Batang Nilai CSI Berdasarkan Pekerjaan Responden..... | 54 |
| Gambar 4.9 Grafik Batang Nilai CSI Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Responden..... | 56 |
| Gambar 4.10 Diagram IPA Keseluruhan Responden..... | 58 |
| Gambar 4.11 Diagram IPA Keseluruhan Responden (Zoom)..... | 58 |
| Gambar 4.12 Diagram IPA Pelajar/Mahasiswa..... | 60 |
| Gambar 4.13 Diagram IPA Pelajar/Mahasiswa (Zoom) | 60 |
| Gambar 4.14 Diagram IPA Wiraswasta/Pengusaha | 62 |
| Gambar 4.15 Diagram IPA Wiraswasta Wiraswasta/Pengusaha (Zoom)..... | 62 |
| Gambar 4.16 Diagram IPA Pegawai Swasta/Negeri/BUMN..... | 64 |
| Gambar 4.17 Diagram IPA Pegawai Swasta/Negeri/BUMN (Zoom)..... | 64 |
| Gambar 4.18 Diagram IPA Guru/Dosen | 66 |
| Gambar 4.19 Diagram IPA Guru/Dosen (Zoom) | 66 |
| Gambar 4.20 Diagram IPA Ibu Rumah Tangga..... | 68 |
| Gambar 4.21 Diagram IPA Ibu Rumah Tangga (Zoom)..... | 68 |
| Gambar 4.22 Diagram IPA Frekuensi Perjalanan Setiap Hari | 70 |
| Gambar 4.23 Diagram IPA Frekuensi Perjalanan Setiap Hari (Zoom)..... | 70 |
| Gambar 4.24 Diagram IPA Frekuensi Perjalanan Selain Setiap Hari | 72 |
| Gambar 4.25 Diagram IPA Frekuensi Perjalanan Setiap Hari (Zoom)..... | 72 |

“halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Armada Trayek Angkutan Kabupaten Jember tahun 1996..... | 5 |
| Tabel 1.2 Jumlah Ramada Trayek Angkutan Kabupaten Jember tahun 1996 (lanjutan)..... | 5 |
| Tabel 2.1 Kriteria Nilai Index Kepuasan Pelanggan/CustomerSatisfaction Index (CSI)..... | 13 |
| Tabel 2.2 Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Berdasarkan Nilai Bobot..... | 17 |
| Tabel 2.3 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum Departemen Perhubungan | 17 |
| Tabel 2.4 Skor Penilaian Kinerja dan Tingkat kepentingan Konsumen | 24 |
| Tabel 3.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Ajung, Sumbersari, dan Kaliwates..... | 30 |
| Tabel 4.1 Tabel Formulir Hasil Survey Dinamis | 35 |
| Tabel 4.2 Tabel Formulir Hasil Survey Dinamis (lanjutan)..... | 36 |
| Tabel 4.3 Tabel Kode Segmen Angkutan Umum Lin G | 36 |
| Tabel 4.4 Tabel Rekapitulasi Load Factor Dinamis | 37 |
| Tabel 4.5 Tabel Rekapitulasi Waktu Tempuh Survei Dinamis | 37 |
| Tabel 4.6 Tabel Rekapitulasi Jumlah Penumpang Survei Dinamis..... | 38 |
| Tabel 4.7 Tabel Rekapitulasi Waktu Perjalanan Survei Dinamis | 38 |
| Tabel 4.8 Tabel Rekapitulasi Waktu Perjalanan Survei Dinamis (lanjutan)..... | 39 |
| Tabel 4.9 Tabel Rekapitulasi Kecepatan Perjalanan | 39 |
| Tabel 4.10 Tabel Rekapitulasi Load Factor Survei Statis | 40 |
| Tabel 4.11 Rekapitulasi Frekuensi Kendaraan Per Jam Survei Statis..... | 40 |
| Tabel 4.12 Rekapitulasi Frekuensi Kendaraan Survei Statis..... | 41 |
| Tabel 4.13 Rekapitulasi Headway Kendaraan Per Jam Survei Statis..... | 41 |
| Tabel 4.14 Rekapitulasi Headway Kendaraan Survei Statis | 41 |
| Tabel 4.15 Rekapitulasi Waktu Tunggu Per Jam Survei Statis..... | 42 |
| Tabel 4.16 Rekapitulasi Waktu Tunggu Survei Statis..... | 42 |
| Tabel 4.17 Pembobotan Kinerja Angkutan Sesuai Standar Dinas Perhubungan Darat | 43 |
| Tabel 4.18 Tabel Sebaran Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| Tabel 4.19 Tabel Sebaran Data Responden Berdasarkan Usia | 44 |
| Tabel 4.20 Tabel Sebaran Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan | 45 |
| Tabel 4.21 Tabel Sebaran Data Responden Berdasarkan Pekerjaan | 46 |
| Tabel 4.22 Tabel Sebaran Data Responden Berdasarkan Penghasilan | 47 |
| Tabel 4.23 Tabel Sebaran Data Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan | 47 |
| Tabel 4.24 Tabel Sebaran Data Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan..... | 48 |
| Tabel 4.25 Tabel Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pengguna Lin G..... | 49 |
| Tabel 4.26 Tabel Rekapitulasi Tingkat Kepentingan Pengguna Lin G..... | 49 |
| Tabel 4.27 Hasil Perhitungan Data untuk Menentukan nilai CSI Tiap Indikator Secara Keseluruhan | 50 |
| Tabel 4.28 Hasil Perhitungan Data untuk Menentukan nilai CSI Tiap Indikator Pelajar/Mahasiswa | 51 |
| Tabel 4.29 Hasil Perhitungan Data untuk Menentukan nilai CSI Tiap Indikator Wiraswasta/Pengusaha | 51 |
| Tabel 4.30 Hasil Perhitungan Data untuk Menentukan nilai CSI Tiap Indikator Pegawai Swasta/Negeri/BUMN | 52 |
| Tabel 4.31 Hasil Perhitungan Data untuk Menentukan nilai CSI Tiap Indikator Guru/Dosen | 52 |
| Tabel 4.32 Hasil Perhitungan Data untuk Menentukan nilai CSI Tiap Indikator Ibu Rumah Tangga | 53 |
| Tabel 4.33 Tabel Rekapitulasi Perbandingan Nilai CSI Berdasarkan Pekerjaan | 54 |
| Tabel 4.34 Hasil Perhitungan Data untuk Menentukan nilai CSI Tiap Indikator Frekuensi Perjalanan Setiap Hari | 55 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.35 Hasil Perhitungan Data untuk Menentukan nilai CSI Tiap Indikator Frekuensi Perjalanan Selain Stiap Hari..... | 55 |
| Tabel 4.36 Tabel Rekapitulasi Perbandingan Nilai CSI Berdasarkan Pekerjaan | 56 |
| Tabel 4.37 Tabel Skor Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Berdasarkan Metode IPA Keseluruhan Responden..... | 57 |
| Tabel 4.38 Tabel Skor Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Berdasarkan Metode IPA Pelajar/Mahasiswa..... | 59 |
| Tabel 4.39 Tabel Skor Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Berdasarkan Metode IPA Wiraswasta/Pengusaha..... | 61 |
| Tabel 4.40 Tabel Skor Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Berdasarkan Metode IPA Pegawai Swasta/Negeri/BUMN..... | 63 |
| Tabel 4.41 Tabel Skor Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Berdasarkan Metode IPA Guru/Dosen | 65 |
| Tabel 4.42 Tabel Skor Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Berdasarkan Metode IPA Ibu Rumah Tangga | 67 |
| Tabel 4.43 Tabel Skor Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Berdasarkan Metode IPA Setiap Hari..... | 69 |
| Tabel 4.44 Tabel Skor Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Berdasarkan Metode IPA Selain Setiap Hari..... | 71 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Peta Rute yang Dilalui Trayek G | 83 |
| Lampiran 2 Form Kuisisioner Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan Angkutan Umum | 85 |
| Lampiran 3 Formulir Pengisian Data Survey Dinamis | 87 |
| Lampiran 4 Formulir Pengisian data Survey Statis | 88 |
| Lampiran 5 Formulir Rekapitulasi Data Survey Dinamis | 89 |
| Lampiran 6 Formulir Rekapitulasi Data Survey Statis..... | 90 |
| Lampiran 7 Formulir Rekapitan Frekuensi Kendaraan Per-Jam (Survey Statis) | 91 |
| Lampiran 8 Formulir Frekuensi Pelayanan (Survey Statis) | 91 |
| Lampiran 9 Formulir Rekapitulasi Load Factor (Survey Statis) | 91 |
| Lampiran 10 Formulir Rekapitulasi Jumlah Armada yang Beroperasi | 91 |
| Lampiran 11 Data Kuisisioner Responden..... | 93 |
| Lampiran 12 Data Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Kuisisioner | 100 |
| Lampiran 13 Data Survei Dinamis | 107 |
| Lampiran 14 Data Survei Statis..... | 109 |
| Lampiran 15 Rekapitulasi Data Survei Dinamis | 110 |
| Lampiran 16 Rekapitulasi Data Survei Statis..... | 112 |
| Lampiran 17 Rekapitulasi Frekuensi Kendaraan Per Jam (Survei Statis)..... | 113 |
| Lampiran 18 Rekapitulasi Frekuensi Pelayanan (Survei Statis) | 113 |
| Lampiran 19 Rekapitulasi Load Factor (Survei Statis) | 113 |
| Lampiran 20 Rekapitulasi Jumlah Armada Yang Memiliki Izin Operasi | 113 |
| Lampiran 21 Surat Keputusan Bupati Jember Nomor 188.45/596/1.12/2022 | 114 |
| Lampiran 22 Rekapitulasi Kendaraan Yang Memiliki Izin Beroperasi Menurut SK. Bupati Jember 2022 | 122 |
| Lampiran 23 Dokumentasi Survei Dinamis | 123 |
| Lampiran 24 Dokumentasi Survei Statis | 125 |

“halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sudah menjadi sifat alamiah manusia untuk melakukan perpindahan demi memenuhi kebutuhan atau keinginan yang dimilikinya. Sebelum adanya perkembangan teknologi transportasi, manusia hanya mengandalkan tubuhnya sendiri yaitu dengan berjalan kaki untuk memenuhi kebutuhannya itu baik dengan jarak dekat maupun jarak jauh. Hingga pada tahun 3300 SM ditemukan roda yang terbuat dari kayu yang digunakan manusia hanya untuk menggerakkan kereta troli atau kereta perang (Karim et al. 2023). Dari penemuan inilah yang nantinya akan menjadi cikal bakal moda transportasi modern yang dapat kita lihat dan kita gunakan hingga sekarang. Perkembangan transportasi di dunia mengalami perubahan sedikit demi sedikit dan berjalan dengan sangat perlahan. Dengan adanya perkembangan teknologi tahun ke tahun, akhirnya tercipta berbagai macam alat transportasi seperti transportasi darat, laut, maupun udara. Seiring meningkatnya berbagai macam kebutuhan dan keperluan manusia, perpindahan sebagai kegiatan yang harus dilakukan semakin tak dapat dihindari. Bahkan saat ini, perkembangan transportasi yang ada digunakan tidak hanya untuk perpindahan manusia saja. Alat transportasi digunakan untuk memfasilitasi semua kegiatan dan kebutuhan seperti pemindahan barang. Seperti halnya di Indonesia, perkembangan transportasi sudah sangat merajalela dan digunakan masyarakat untuk memenuhi segala kebutuhan dan keperluannya.

Indonesia memiliki masyarakat yang terbilang punya tingkat perpindahan penduduk dari suatu tempat ke tempat lain yang cukup tinggi. Kondisi geografis Indonesia yang merupakan negara kepulauan dengan beberapa pulau besar yang dimiliki memberikan dorongan untuk mewujudkan sarana transportasi yang mumpuni, baik itu untuk transportasi darat, laut, maupun udara. Kita semua tidak bisa menutup mata mengenai fakta bahwa transportasi merupakan salah satu fasilitas bagi suatu daerah untuk maju dan berkembang serta meningkatkan aksesibilitas antar daerah. Itu semua berhubungan dengan tujuan masyarakat dengan pola kegiatannya untuk memenuhi kebutuhan. Untuk menunjang kebutuhan primer, sekunder, maupun tersiernya masyarakat akan mengupayakan perpindahan atau pergerakan dengan berbagai cara. Transportasi juga merupakan aspek yang paling penting atau utama dalam kehidupan, sistem pemerintahan, dan kegiatan masyarakat. Kegiatan mobilitas masyarakat tersebut dapat berupa kepentingan untuk bekerja, tamasya, kegiatan sosial, maupun untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga, dan kebutuhan pangan. Hal tersebut tidak bisa didapatkan dengan hanya berdia di suatu tempat. Di Indonesia sendiri, berbagai macam moda atau alat transportasi sudah digunakan dan dikembangkan.

Di Indonesia sendiri aspek transportasi selalu mencuri mata untuk selalu dibahas karena fungsinya yang sangat penting dan masih banyak masalah yang menjadi sorotan publik. Jumlah penduduk yang selalu meningkat setiap tahunnya dan akan selalu demikian. Hal itu akan memberikan dampak yang besar dalam permasalahan transportasi baik itu meningkatnya kendaraan pribadi yang menyebabkan kemacetan, maupun ketersediaan fasilitas pelayanan publik untuk masyarakat. Baik pemerintah Indonesia maupun Pemerintah Daerah tidak tutup mata atas permasalahan transportasi yang ditimbulkan oleh hal tersebut. Utamanya, kepadatan penduduk yang tidak merata serta pusat kegiatan penduduk yang membuat kegiatan penduduk terpusat di beberapa titik tertentu pada setiap daerah tentunya juga akan mengakibatkan kepadatan penggunaan alat transportasi yang tidak merata juga. Berbagai macam kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal rekayasa manajemen transportasi untuk mengurangi dampak yang terjadi. Selain itu, salah satu solusi yang diberikan pemerintah dalam

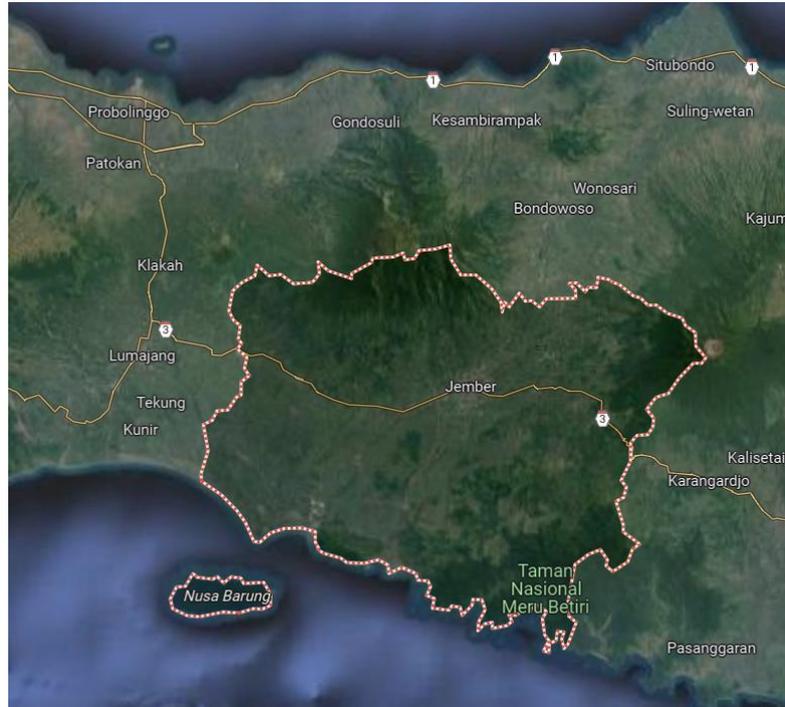
kebutuhan masyarakat dan permasalahan transportasi adalah dengan diadakannya alat transportasi umum.

Transportasi umum merupakan salah satu solusi yang diberikan pemerintah Indonesia dalam menyelesaikan masalah pada sistem transportasi darat utamanya dalam hal ini adalah kemacetan. Mayoritas kota di Indonesia memiliki masalah lalu lintas seperti kemacetan, polusi, keamanan, maupun kenyamanan. Ketersediaan sarana prasarana merupakan faktor yang utama dalam meningkatkan pembangunan (Putra and Adeswastoto 2018). Angkutan umum diadakan dengan tujuan untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan layak yang dengan memperhatikan beberapa standar yaitu pelayanan yang murah, aman, cepat, dan nyaman. Dengan diadakannya transportasi atau angkutan umum, diharapkan volume lalu lintas yang mayoritas dipenuhi kendaraan pribadi akan berkurang. Hal ini dikarenakan transportasi umum memiliki sifat angkutan massal sehingga dalam sekali perjalanan dalam satu kendaraan dapat mengangkut lebih banyak penumpang. Dengan sistem transportasi umum yang telah dilakukan dan direncanakan oleh pemerintah setidaknya itulah yang diharapkan. Namun, pada realitanya permasalahan ini tetap menjadi hal yang terus dibenahi dan direncanakan karena di Indonesia sendiri masyarakatnya masih lebih memilih penggunaan kendaraan pribadi daripada transportasi umum.

Dari tahun ke tahun, Indonesia juga turut mengambil andil mengikuti perkembangan zaman di bidang transportasi umum untuk melayani dan memfasilitasi masyarakatnya. Perubahan demi perubahan turut berlangsung sebagai akibat dari masyarakatnya yang juga terus berkembang (Subarto, Istianto, and Anwar 2015). Dengan luasan mencapai 9,8 juta km² dan penduduk lebih dari 278 juta jiwa, maka sangat wajar perjalanan penumpang yang dimiliki sangat besar jumlahnya. Saat ini untuk transportasi atau angkutan umum darat, Indonesia sudah memiliki beberapa pilihan moda transportasi. Beberapa moda tersebut diantaranya ialah, bus antar kota, bus dalam kota, bus lintas provinsi, kereta api, MRT, LRT, serta angkutan dalam kota lain seperti metromini dan angkot. Adanya beberapa pilihan tersebut tentunya sedikit banyak akan berimbas kepada berkurangnya kemacetan dan beberapa masalah transportasi lainnya. Sebagai penduduk di Pulau Jawa, beberapa macam transportasi tersebut pastilah bukan hal yang asing karena pusat pemerintahan Indonesia yang bertahun-tahun berada di Pulau Jawa yang mengakibatkan perkembangan berjalan cepat di pulau ini.

Pulau Jawa yang bertahun-tahun menjadi pusat kegiatan masyarakat karena Ibukota Negara Indonesia terletak di pulau ini. Tidak hanya di ibukota negara dan Provinsi Jawa Barat saja, kepadatan penduduk serta pusat kegiatannya tersebar di seluruh daerahnya dari Jawa Tengah maupun Jawa Barat. Pusat-pusat kegiatan masyarakat ini melahirkan banyak sekali kota metropolitan yang memiliki tingkat lalu lintas transportasi darat cukup padat juga. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Jawa Timur tahun 2023, Provinsi Jawa Timur sendiri menyumbang lebih dari 41,4 juta jiwa dari total penduduk di Indonesia dengan luasan wilayah 48.037 km². Dengan kepadatan penduduk kasar yang memiliki nilai sekitar 862 jiwa per km², membuat arus perjalanan masyarakat juga cukup tinggi. Terdapat 3 kota dengan jumlah penduduk terbanyak (berdasarkan data Badan Pusat Statistik Jawa Timur 2023) yaitu Kota Surabaya, Kabupaten Malang, dan Kabupaten Jember. Kabupaten Jember sebagai pusat regional di kawasan atau daerah tapal kuda sendiri memiliki total jumlah penduduk tercatat sejumlah lebih dari 2,5 juta jiwa dan memiliki luasan wilayah 3.293 km². Kabupaten Jember sendiri memiliki jumlah penduduk maupun kepadatan penduduk yang terbilang tinggi dibandingkan daerah-daerah yang mengelilinginya. Hal itu juga disokong dengan kondisi topografi Jember yang memiliki tanah subur serta dikelilingi dengan pegunungan membuat banyak wilayahnya yang digunakan menjadi lahan pertanian maupun perkebunan. Banyaknya penduduk dan kegiatan di Kabupaten Jember mengakibatkan padatnya lalu lintas utamanya di

daerah pusat kegiatan atau yang biasa disebut sebagai kota oleh masyarakat. Berikut dapat dilihat untuk Peta Lokasi dari Kabupaten Jember dapat dilihat pada **Gambar 1.1**.



Gambar 1.1 Peta Lokasi Kabupaten Jember

Sumber : www.google.com/maps/place (Diakses pada 2 Januari 2024)

Transportasi sebagai jembatan kegiatan masyarakat harus memiliki sifat yang efisien dan efektif dalam segi waktu, biaya, dan tenaga. Sebagai salah satu Kabupaten yang memiliki wilayah besar di Provinsi Jawa Timur, kabupaten Jember tentunya juga memiliki permasalahan dan kebutuhan transportasi yang cukup besar. Pemerintah sudah menyediakan fasilitas transportasi umum mulai dari tahun 1900-an hingga kini. Di kabupaten Jember, periode sejarah angkutan umum dibagi rentang waktu yang dibedakan berdasarkan perpindahan letak terminal yang ada (Holiq 2023). Tiga periode tersebut juga menunjukkan beberapa angkutan umum yang pernah beroperasi dan eksis pada zamannya. Periode terakhir yaitu tahun 1984 hingga kini beroperasi di Terminal Tawang Alun, Kecamatan Rambipuji. Pada tahun tersebut mulai muncul angkutan umum dalam kota atau angkot. Di Kabupaten Jember sendiri, umumnya angkot disebut sebagai "lin kuning" atau yang selanjutnya akan disebut dengan "lin". Selama bertahun-tahun angkutan ini eksis dikarenakan jangkauannya yang cukup luas dan memiliki rute yang jelas. Namun pada tahun 2019 atau semenjak dimulainya pandemi Covid19, terlihat angkutan lin mulai berkurang jumlahnya berlalu lalang di daerah perkotaan. Angkutan yang masih beroperasi pun terlihat memiliki penurunan jumlah penumpang. Bahkan pelajar yang dianggap menjadi target utama lin juga beralih ke kendaraan pribadi (Holiq 2023). Beralihnya penggunaan transportasi umum menjadi kendaraan pribadi juga dapat terlihat dan dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Jember. Anggapan kendaraan pribadi dapat digunakan dengan lebih fleksibel dari segi perjalanan maupun waktu menjadi salah satu penyebab. Berikut gambaran lin kuning pada saat beroperasi di Kabupaten Jember dapat dilihat pada **Gambar 1.2**.



Gambar 1.2 Angkutan Lin Kuning di Kabupaten Jember

Sumber : www.radarjember.jawapos.com (Diakses pada 2 Januari 2024)

Lin sebagai salah satu solusi yang dirancang untuk mengurangi maupun menyelesaikan masalah transportasi di Kabupaten Jember dan memfasilitasi kebutuhan masyarakat sangat menarik untuk dikaji ulang. Saat ini, Lin G merupakan salah satu trayek yang masih beroperasi. Lin G sendiri memiliki rute Terminal Ajung – Terminal Tawang Alun dan sebaliknya. Jumlah armada yang kian hari kian menurun serta terlihatnya kendaraan pribadi yang semakin mendominasi di jalanan daerah pusat kegiatan memunculkan beberapa pertanyaan. Di masa sekarang pertanyaan apakah dengan menurunnya armada angkutan lin, angkutan umum ini masih dapat dipergunakan dengan baik dan memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat, utamanya adalah armada lin Trayek G. Topik bahwa angkutan umum perkotaan yang baik tidak hanya menjadi evaluasi tapi dapat digunakan sebagai salah satu pemecah masalah akan bermanfaat bagi permasalahan yang timbul. Hasil analisa akan bermanfaat bagi Kabupaten Jember dalam mengatasi salah satu permasalahan yang dimilikinya, dalam hal ini bidang transportasi yang tentunya akan berdampak pula pada kegiatan perekonomian serta sosial masyarakatnya. Oleh karena itu, diperlukan kajian mengenai tingkat kepuasan dan kepentingan terhadap pelayanan oleh pengguna jasa, serta evaluasi kinerja eksisting dari armada yang beroperasi.

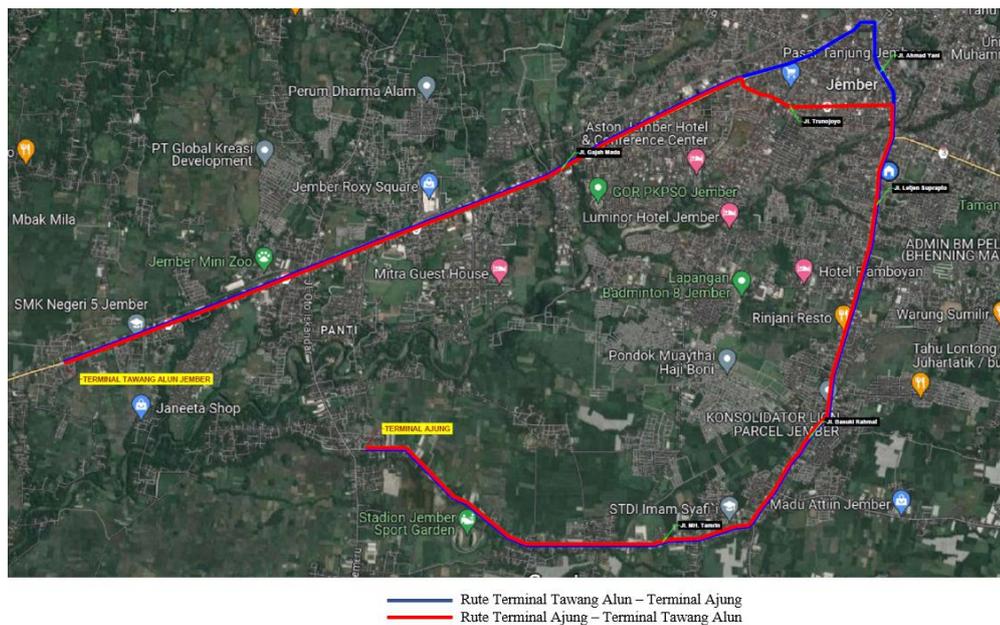
Lin G sendiri merupakan trayek atau rute yang pada awal diperkenalkannya memiliki jumlah armada paling banyak dibandingkan seluruh rute dalam kota lainnya. Dimana trayek ini memiliki armada beroperasi awal sebanyak 43 armada. Pada tahun 1996 terdapat 16 trayek angkutan umum dalam kota yang diatur dalam Keputusan Bupati Nomor 108 tahun 1996 tentang Pengoperasian Angkutan Perkotaan dan Pedesaan di Wilayah Kabupaten Jember. Berdasarkan Keputusan Bupati tersebut dapat didata armada operasi dari setiap trayek yang ada dapat dilihat pada **Tabel 1.1**.

Tabel 1.1 Jumlah Armada Trayek Angkutan Kabupaten Jember tahun 1996

| No | Kode Trayek | Jumlah Kendaraan | | Jumlah |
|----|-------------|------------------|-------|--------|
| | | Lin | DAMRI | |
| 1 | A | 30 | 9 | 39 |
| 2 | B | 31 | 8 | 39 |
| 3 | C | 19 | - | 19 |
| 4 | D | 29 | 12 | 41 |
| 5 | E | 29 | 7 | 36 |
| 6 | F | 9 | - | 9 |
| 7 | G | 43 | - | 43 |
| 8 | H | 6 | - | 6 |
| 9 | K | 28 | - | 28 |

Tabel 1.2 Jumlah Ramada Trayek Angkutan Kabupaten Jember tahun 1996 (lanjutan)

| No | Kode Trayek | Jumlah Kendaraan | | Jumlah |
|----|-------------|------------------|-------|--------|
| | | Lin | DAMRI | |
| 10 | L | 7 | - | 7 |
| 11 | N | 14 | - | 14 |
| 12 | Q | 9 | - | 9 |
| 13 | R | 13 | - | 13 |
| 14 | T | 6 | - | 6 |
| 15 | U | 13 | - | 13 |
| 16 | V | 8 | - | 8 |



Gambar 1.3 Peta Rute Trayek Lin G

Sumber : www.google.com/maps/place (Diakses pada 2 Januari 2024)

Pada **Gambar 1.3** dapat dilihat peta rute trayek lin G pulang pergi yang dilambangkan dengan garis berwarna merah dan biru. Garis berwarna merah melambangkan rute trayek arah Terminal Ajung menuju Terminal Tawang Alun. Sementara garis berwarna biru melambangkan rute trayek dari Terminal Tawang Alun menuju Terminal Ajung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dirumuskan beberapa topik permasalahan yang akan dibahas dalam kajian penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan angkutan lin G di Kabupaten Jember ditinjau dari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan masyarakat sebagai penggunaanya dengan Metode CSI dan IPA?
2. Bagaimana kinerja pelayanan lin G di Kabupaten Jember eksisting ditinjau dari segi operasional (*frekuensi, headway, travel time, load factor*, kecepatan perjalanan, waktu tunggu, dan jumlah kendaraan beroperasi)?
3. Bagaimana keterkaitan kinerja operasional eksisting yang dimiliki lin G di Kabupaten Jember dengan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penggunaanya berdasarkan metode CSI dan IPA?

1.3 Batasan Masalah

Menimbang adanya keterbatasan tenaga, waktu, serta biaya yang perlu dikeluarkan selama proses penelitian, maka penelitian ini akan dibatasi dengan beberapa batasan masalah sebagai berikut.

1. Objek penelitian yang diteliti hanya mobil penumpang umum (lin) trayek G dengan rute Terminal Pakem melalui Terminal Tawang Alun – Jl. Gajah Mada – Jl. Sultan Agung – Jl. Ahmad Yani – Jl. Letjen Suprpto – Jl. Basuki Rahmat – Jl. MH. Tamrin – Terminal Ajung dan sebaliknya
2. Dalam penelitian ini, trayek lin dianggap trayek yang tetap dan tidak berubah selama penelitian berlangsung.
3. Karakteristik masyarakat pengguna lin G Kabupaten Jember dianggap homogen (tidak berlapis)
4. Distribusi pergerakan penumpang (MAT) tidak dimasukkan dalam analisa mengingat cakupan area akan sangat luas.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, terdapat beberapa tujuan dari penelitian yaitu sebagai berikut.

1. Mengetahui kualitas pelayanan angkutan lin G di Kabupaten Jember ditinjau dari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan masyarakat sebagai penggunaanya dengan Metode CSI dan IPA.
2. Mengetahui Kinerja pelayanan lin G di Kabupaten Jember eksisting ditinjau dari segi operasional (*frekuensi, headway, travel time, load factor*, kecepatan perjalanan, waktu tunggu, dan jumlah kendaraan beroperasi)?
3. Mengetahui keterkaitan kinerja operasional eksisting yang dimiliki lin G di Kabupaten Jember dengan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penggunaanya berdasarkan metode CSI dan IPA.

1.5 Manfaat

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut.

1. Bagi pembaca, kajian penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan baru khususnya mengenai moda transportasi umum dalam kota di Kabupaten Jember.
2. Sebagai sumber informasi dalam melakukan penelitian selanjutnya sehingga dapat menghasilkan kajian penelitian yang lebih baik dari penelitian terdahulu.
3. Memberikan gambaran kondisi nyata kinerja angkutan lin bagi masyarakat, pemerintah, ataupun pihak swasta yang terlibat dalam pengoperasian angkutan
4. Sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan bagi instansi terkait untuk memaksimalkan tingkat pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Jember.

“halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Studi Terdahulu

Hasil penelitian dari studi terdahulu merupakan salah satu upaya peneliti dalam membuat perbandingan dengan kondisi yang terjadi saat ini. Selain itu, hasil studi terdahulu digunakan sebagai bahan referensi untuk mengembangkan ataupun menemukan ide-ide baru dalam kajian berikutnya. Penelitian terdahulu juga dapat membantu penulis untuk menunjukkan orisinalitas dari penelitian atau kajian yang dilakukan. Berikut beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai analisis kinerja angkutan umum.

2.1.1 Penelitian Rachma Puji Rahayu dan Dwi Prasetyanto (2022)

Penelitian berjudul Kualitas Pelayanan Angkutan kota Trayek Margahayu - Ledeng di Kota Bandung pada Masa Pandemi Covid-19 bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pada kualitas pelayanan angkutan umum trayek Margahayu-Ledeng dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) serta digambarkan kedalam diagram kartesius (IPA), dan pengukuran kinerja operasional angkutan kota berdasarkan Standar Pelayanan Umum Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Hasil penelitian pada tingkat kepuasan dan kepentingan dikelompokkan kedalam faktor yang diutamakan oleh masyarakat dalam pelayanan angkutan umum, berdasarkan hasil diagram kartesius faktor yang perlu ditingkatkan yaitu kebersihan dan penggunaan alat kesehatan pribadi berupa masker oleh supir angkot, sedangkan faktor kinerja operasional angkot yang perlu perbaikan dalam hal pelayanan masyarakat yaitu jumlah kendaraan yang beroperasi, headway dan frekuensi yang memiliki nilai dibawah Standar Pelayanan Umum Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (Rahayu and Prasetyanto 2022).

2.1.2 Penelitian Eirisa Deliyani dan Bono Prambudi (2020)

Penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penumpang MRT Jakarta ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi MRT Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling sebesar 100 orang yang pernah menggunakan maupun rutin menggunakan MRT sebagai sampel penelitian. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear, uji t dan uji F serta koefisien determinasi. Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinieritas. Hasil yang didapat dari pengolahan data SPSS, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan MRT Jakarta. Hasil ini menunjukkan bukti empiris bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan MRT akan meningkat (Deliyani and Prambudi 2020).

2.1.3 Penelitian Rifky Aldila Primasworo dan Andreas Joni (2021)

Penelitian berjudul Kinerja Angkutan Umum AG (Arjosari – Gadang) pada Masa Pandemi Covid-19 Kota Malang ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan angkutan umum penumpang trayek AG (Terminal Arjosari-Gadang) selama masa pandemi covid-19. Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dan kuantitatif. Survey yang dilakukan menggunakan survey statis, dinamis dan wawancara atau interview. Hasil penelitian didapatkan bahwa parameter kinerja lalu lintas dinilai masuk dalam kategori baik. Namun demikian ada beberapa hal yang dinilai kurang dan perlu ditingkatkan

selama pandemi covid-19 meliputi frekuensi angkutan umum, jumlah kendaraan yang beroperasi, waktu pelayanan (awal dan akhir waktu pelayanan) (Primasworo and Joni 2021).

2.1.4 Penelitian Adnin Arafah (2018)

Penelitian berjudul Evaluasi Transportasi Angkutan Umum Pedesaan Kabupaten Tapanuli Tengah ini membahas tentang transportasi angkutan umum pedesaan yang berasal dari ataupun menuju Kota Pandan sebagai pusat perekonomian dan pusat administrasi. Kabupaten Tapanuli Tengah yang beribukotakan Pandan merupakan kabupaten yang mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang pesat apabila ditinjau dari bidang transportasi. Oleh karena itu dibutuhkan angkutan untuk memperlancar aktivitas penduduk pedesaan sehari-hari dan pergerakan penduduk pedesaan dari satu tempat ke tempat lain. Dari penelitian langsung di lapangan dengan melakukan pendekatan teknis diperoleh bahwa masih ada desa-desa yang belum terjangkau oleh angkutan dengan jumlah persentase 26% desa yang terlayani dan 74% desa yang belum terlayani. Hal ini diketahui dengan adanya 4 trayek ataupun jalur lintasan yang ada di wilayah Kabupaten tersebut, yaitu trayek Sarudik-Pandan, Sarudik-Tukka, Sarudik-Hutabalang, Sarudik-Pinangsori. Dalam analisa data penelitian ini dilakukan metodologi dengan cara mengumpulkan data primer yaitu data survey di lapangan (wawancara langsung dengan penumpang angkutan pedesaan) dan data sekunder yang diambil langsung dari instansi-instansi terkait. Berdasarkan analisa data yang dilakukan diperoleh pada umumnya pengguna angkutan umum pedesaan lebih banyak dilakukan oleh penduduk yang memiliki tujuan untuk bekerja yaitu sebesar 45 orang (45%). Selain itu dapat diperoleh perbedaan jumlah persentase menurut tanggapan penumpang terhadap angkutan yang ditinjau dari kecepatan angkutan, ongkos perjalanan, tingkat kenyamanan, tingkat keamanan dan tingkat keselamatan. Adapun akhir dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan angkutan umum yang beroperasi di Kabupaten Tapanuli Tengah masih kurang memuaskan.

2.2 Kinerja

Dalam kehidupan sehari-hari, istilah kinerja sering disamakan dengan beberapa istilah lain seperti prestasi kerja, *performance*, produktivitas, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya, istilah kinerja tak memiliki definisi yang disepakati secara umum. Secara etimologis, kata kinerja dapat didefinisikan atau disamakan maknanya dengan kata *performance* yang diambil dari bahasa Inggris. Kata tersebut diartikan sebagai suatu pencapaian atau kesuksesan bagi seseorang atau kelompok dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang dimilikinya (Fauzi and Nugroho A 2020). *Performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Sementara, Bernardin dan Russel seperti dikutip oleh Ruky (2001) dalam Priyandono, Herijanto, and Kartika (2021) mendefinisikan *performance* sebagai catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dan fungsi-fungsi pekerjaan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dikemukakan pada uraian di atas, dapat kita pahami bahwa yang dimaksud dengan kinerja adalah penampilan kerja maupun hasil yang dicapai oleh seseorang yang berupa barang/produk maupun jasa yang digunakan sebagai suatu penilaian kerja yang mencerminkan keahlian/keterampilan/kemampuan tentang pekerjaan yang dimiliki (Fauzi and Nugroho A 2020).

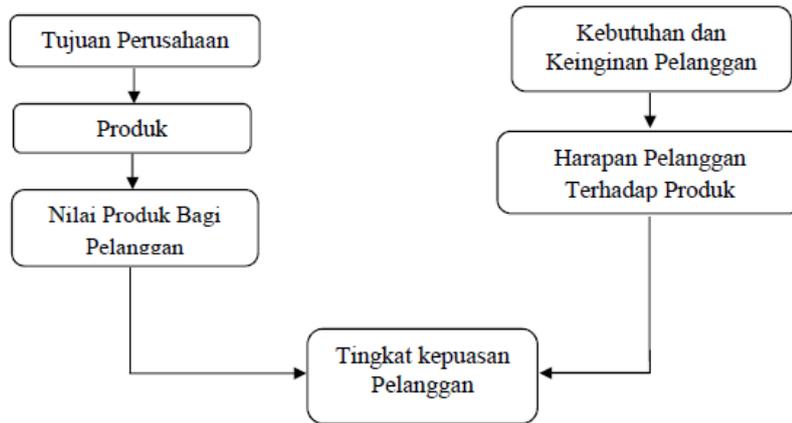
2.3 Tingkat Kualitas dan Kepuasan Pelayanan

Kualitas pelayanan sendiri memiliki berbagai macam definisi yang dikemukakan oleh beberapa peneliti yang meneliti tentang kualitas pelayanan. Seperti yang diungkapkan Lewis dan Booms mengenai kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tolak ukur seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau ekspektasi dari pelanggan atau pengguna (Pranitasari and Sidqi 2021). Sementara menurut Ibrahim (2008) dalam Vanessa and Prabantari (2020), kualitas pelayanan diposisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan tersebut kepada pengguna atau pelanggan. Pada dasarnya jika kita berbicara tentang bagaimana tingkat kualitas pelayanan, kita berbicara tentang apa yang dirasakan oleh pengguna atau konsumen dari pelayanan tersebut. Tingkat pelayanan tersebut dapat dinilai dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh pemberi layanan dengan persepsi apa yang muncul tentang pemberi layanan oleh konsumen. Harapan dari pengguna diyakini memiliki peran yang sangat besar dalam menentukan kualitas dari produk sehingga nantinya dapat diambil kesimpulan apakah produk yang ditawarkan dapat memenuhi harapan atau kebutuhan dari konsumen yang akan berdampak pada tingkat kepuasan layanan.

Menurut Lupiyoadi dalam Vanessa and Prabantari (2020), faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Rangkuti (2003) dalam Zulyaden (2016), kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut. Berikut konsep dari kepuasan pelanggan yang diungkapkan Rangkuti (2003) dapat dilihat pada **Gambar 2.1**.



Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan Rangkuti (2003)

2.4 Indeks Kepuasan pelanggan/*Customer satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Menurut Aritonang (2005) dalam Zulyaden (2016), untuk mengetahui besarnya nilai CSI, maka langkah-langkah yang dilakukan yaitu :

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* atau rata-rata skor kepentingan. Nilai ini diperoleh dari rata-rata tingkat kepentingan/harapan pengguna jasa.

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n} \quad (2.1)$$

Dimana :

n = Jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan indikator ke-i

2. Menghitung *Weighted Factors (WF)* atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan prosentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (2.2)$$

Dimana :

p = indikator kepentingan ke-p

3. Menghitung *Weight Score (WS)* atau Skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score = MSS*)

$$WS_i = WFi \times MSS \quad (2.3)$$

Dimana :

MSS = *Mean Satisfaction Score*

4. Menghitung *Weighted Median Total (WMT)* yaitu total nilai dari *Weight Score (WS)* keseluruhan.
5. Menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan/*Customer Satisfaction Index*

$$CSI = \frac{[\sum_{i=1}^p WSi]}{HS} \quad (2.4)$$

Dimana :

p = indicator kepentingan ke-p

HS = *Highest Scale* (skala maksimum yang digunakan)

Bila nilai CSI > 80% atau lebih tinggi maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa telah merasa puas, sementara bila CSI < 50% maka pengguna jasa belum merasa puas dan menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas. Untuk melihat kriteria penilaian berdasarkan nilai CSI yang telah dihitung dapat dilihat pada **Tabel 2.1** berikut.

Tabel 2.1 Kriteria Nilai Index Kepuasan Pelanggan/*Customer Satisfaction Index (CSI)*

| No. | Nilai CSI | Kriteria CSI |
|-----|----------------------|--------------------------|
| 1 | $X \leq 64\%$ | <i>Very Poor</i> |
| 2 | $64\% < X \leq 71\%$ | <i>Poor</i> |
| 3 | $71\% < X \leq 77\%$ | <i>Cause for Concern</i> |
| 4 | $77\% < X \leq 80\%$ | <i>Borderline</i> |
| 5 | $80\% < X \leq 84\%$ | <i>Good</i> |
| 6 | $84\% < X \leq 87\%$ | <i>Very Good</i> |
| 7 | $87\% > X$ | <i>Excelent</i> |

Sumber : (Sihotang and Oktarina 2022)

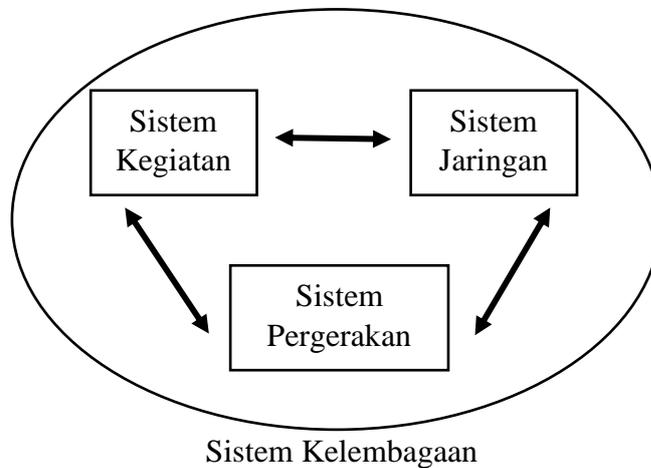
2.5 Transportasi

Menurut Sani (2010) dalam Karim et al. (2023), Transportasi merupakan kegiatan pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya atau dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakkan oleh manusia, hewan, atau mesin yang sudah dilakukan sejak zaman dahulu sebagai kegiatan sehari-hari dalam suatu masyarakat. Sementara menurut Papacostas (1987) dalam Habibullah et al. (2023) mendefinisikan transportasi sebagai suatu sistem yang terdiri atas fasilitas tertentu beserta arus dan sistem kontrol yang memungkinkan orang atau barang dapat berpindah dari suatu tempat ke tempat lain secara efisien dalam setiap waktu untuk mendukung aktivitas manusia.

Secara umum transportasi adalah suatu kegiatan atau usaha untuk memindahkan atau menggerakkan sesuatu (orang dan/atau barang) dari satu tempat asal ke tempat tujuan untuk keperluan tertentu dengan mempergunakan alat tertentu. Kegiatan transportasi bukan merupakan suatu tujuan melainkan mekanisme atau cara untuk mencapai tujuan. Dalam melaksanakan kegiatan transportasi tersebut diperlukan unsur-unsur dasar yang berupa sarana dan prasarana transportasi. Prasarana transportasi merupakan komponen berbentuk fisik yang bersifat tetap yang menjadi media untuk menjalani, memulai atau mengakhiri kegiatan pergerakan seperti jalan raya, rel, terminal, stasiun, pelabuhan, dan bandar udara. Sementara sarana atau moda merupakan alat yang digunakan yang dapat digerakkan oleh suatu sistem tertentu baik secara alamiah atau melalui teknologi buatan manusia seperti mesin atau yang pada saat ini dikenal dengan kendaraan (Natsir 2023).

2.6 Sistem Transportasi

Sistem adalah suatu bentuk keterikatan dan keterikatan antara satu variabel dan lainnya dalam tatanan terstrukt. Sementara transportasi adalah usaha untuk memindahkan, menggerakkan, mengalihkan orang atau barang (Nur, Rangan, and Mahyuddin 2021). Karakteristik terpenting dari suatu sistem adalah apabila ada suatu elemen atau subsistem yang tidak berfungsi, sehingga hal ini mempengaruhi keberlangsungan sistem tersebut secara keseluruhan, atau bahkan tidak berfungsi sama sekali. Menurut Munawar (2005) dalam Gusty et al. (2022), sistem transportasi merupakan bentuk keterkaitan antara berbagai variabel dalam suatu kegiatan perpindahan penumpang dan barang. Sistem transportasi bertujuan untuk mengatur dan mengkoordinasikan pergerakan penumpang dan barang yang bertujuan untuk memberikan optimalisasi proses pergerakan tersebut. Dalam sistem transportasi terdapat dua aspek terpenting yaitu aspek sarana dan aspek prasarana. Dalam keseluruhan sistem transportasi (makro) dapat dijabarkan sebagai beberapa sistem yang lebih kecil (mikro) yang saling terkait dan mempengaruhi. Sistem transportasi yang dimaksud dapat dilihat pada **Gambar 2.2** berikut.



Gambar 2.2 Sistem Transportasi Makro

Sistem transportasi makro tersebut terdiri atas beberapa sistem mikro yang dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Sistem Kegiatan

Pergerakan lalu lintas timbul karena adanya proses pemenuhan kebutuhan. Pergerakan perlu dilakukan jika kebutuhan tidak bisa dipenuhi di tempat asal kita berada. Setiap tata guna lahan atau sistem kegiatan memiliki jenis kegiatan tertentu yang menyebabkan pergerakan dalam proses pemenuhan. Rencana tata lahan yang baik dapat mengurangi keharusan untuk melakukan perjalanan yang panjang sehingga interaksi yang terjadi lebih mudah. Kebutuhan akan transportasi berhubungan langsung dengan penyebaran dan tata guna lahan di dalam sebuah wilayah. Penentuan tata guna lahan dapat melahirkan sistem transportasi yang ada, namun juga sebaliknya perencanaan sistem transportasi angkutan juga dengan mudah mengubah tata guna lahan.

2. Sistem Jaringan Prasarana Transportasi

Pergerakan yang berupa pergerakan manusia dan/atau barang tersebut jelas membutuhkan moda transportasi (sarana) dan media (prasarana) tempat moda transportasi tersebut bergerak. Prasarana transportasi yang diperlukan merupakan sistem mikro yang kedua yang biasa dikenal dengan sistem jaringan yang meliputi sistem jaringan jalan raya, kereta api,

terminal bus dan kereta api, bandara, dan pelabuhan laut. Jaringan transportasi secara teknis terdiri atas beberapa hal sebagai berikut.

- a. Simpul (*node*), yang dapat berupa terminal, stasiun kereta api, bandara, pelabuhan.
- b. Ruas (*link*), yang berupa jalan raya, jalan rel, rute angkutan udara, alur kepulauan Indonesia (ALKI).

3. Sistem Pergerakan Lalu Lintas

Interaksi antara sistem kegiatan dan sistem jaringan ini menghasilkan pergerakan manusia dan/atau barang dalam bentuk pergerakan kendaraan dan/atau orang (pejalan kaki). Sistem pergerakan yang aman, cepat, nyaman, murah, handal, dan sesuai dengan lingkungannya dapat tercipta jika pergerakan tersebut diatur oleh sistem rekayasa dan manajemen lalu lintas yang baik (Gusty et al. 2022).

2.7 Moda Transportasi Darat

Menurut Hadihardaja dkk (1997) dalam Fatimah (2019), sistem transportasi yang berkembang hingga saat ini telah memberikan layanan dalam berbagai macam bentuk pergerakan mekanis hampir ke semua wilayah yang merupakan pusat berbagai aktivitas masyarakat. Pemilihan moda transportasi merupakan model terpenting dalam perencanaan transportasi (Wahab and Roza 2020). Di Indonesia sendiri ada beberapa macam moda transportasi yang telah dikembangkan dalam upaya pembangunan nasional diantaranya adalah moda transportasi udara, laut, dan darat. Transportasi darat sendiri ialah sistem pergerakan barang dan orang yang terjadi di daratan seperti jalan raya, rel kereta api, dan jalur pipa bawah tanah. Transportasi darat memiliki peran penting dalam menghubungkan, memfasilitasi, dan mendukung pertumbuhan ekonomi (Amin, Taufiq, and Feriska 2021). Angkutan transportasi darat diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Sepeda Motor merupakan kendaraan bermotor yang memiliki 2 (dua) atau 3 (tiga) roda tanpa atap dengan atau tanpa kereta samping
2. Mobil Penumpang adalah setiap kendaraan bermotor yang paling banyak memiliki 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan ataupun tanpa pengangkutan bagasi.
3. Mobil Bus merupakan setiap kendaraan bermotor yang memiliki lebih dari 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk dengan tempat duduk pengemudi, baik dengan ataupun tanpa pengangkutan bagasi.
4. Mobil Barang merupakan setiap kendaraan bermotor selain daripada sepeda motor, mobil penumpang, dan mobil bus yang dioperasikan dengan tujuan pengangkutan barang.
5. Kereta Api adalah sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak apapun berjalan sendiri yang bergerak melalui lintasan rel. Kereta api merupakan transportasi massal atau umum yang terdiri dari lokomotif dan rangkaian kereta atau gerbong.

Selain daripada yang telah disebutkan sebelumnya, yaitu selain sepeda motor, mobil penumpang, bus, atau barang, dan kereta api, masih banyak moda transportasi darat yang digunakan oleh masyarakat dalam skala kecil. Transportasi yang dimaksudkan adalah sepeda, becak, bajaj, bemo, dan delman.

2.8 Angkutan Umum

Transportasi merupakan unsur yang sangat penting dalam perkembangan suatu negara. Hal ini dikarenakan transportasi akan mendorong kegiatan perekonomian dan pembangunan di suatu daerah maupun negara. Transportasi merupakan sarana yang berperan dalam kehidupan

manusia untuk keberlangsungan interaksi antara manusia, maupun sebagai alat untuk memudahkan manusia dalam memindahkan barang dari suatu tempat ke tempat yang lain (Fatimah 2019). Angkutan umum penumpang yaitu angkutan massal yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Angkutan umum penumpang meliputi bus kota, minibus, kereta api, angkutan air dan angkutan udara. Angkutan umum penumpang bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman (Rahmawati 2018)

2.9 Parameter Kinerja Angkutan Umum

Tingkat pelayanan angkutan umum biasanya dinyatakan dalam beberapa parameter antara lain frekuensi, waktu perjalanan dan selang waktu antara kendaraan dan *load factor*. Selain itu masih ada beberapa parameter lain yang digunakan untuk menilai kinerja operasional dari angkutan umum, diantaranya sebagai berikut.

1. Frekuensi merupakan penilaian seberapa banyak kendaraan yang melintas di satu titik yang sama dalam satu satuan waktu tertentu. Frekuensi digunakan untuk mengatur seberapa banyak kendaraan yang dibutuhkan dalam rentang waktu tertentu. Frekuensi kendaraan umum biasa digunakan untuk mengatur *demand* yang memiliki pola setiap pergantian waktu. Seperti halnya MRT yang memiliki *rush hour*, oleh karena itu frekuensi pada jam jam tertentu lebih banyak dari jam normal.
2. Waktu perjalanan dapat didefinisikan sebagai waktu perjalanan kendaraan angkutan umum dari asal perjalanan ke tempat tujuan. Waktu tempuh tersebut sudah meliputi waktu untuk menaikkan dan menurunkan penumpang serta kondisi kemacetan di jalan (Rahmawati 2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kecepatan rata-rata kendaraan antara lain adalah jarak pemberhentian bus, jumlah penumpang per trip, waktu naik dan turun rata-rata per penumpang, keadaan jalan, perilaku pengemudi, banyaknya tanjakan dan kemacetan lalu lintas.
3. Waktu antara kendaraan (*headway*) merupakan interval waktu antara saat dimana bagian depan satu kendaraan melalui satu titik sampai saat bagian depan kendaraan berikut melalui titik yang sama. *Headway* digunakan untuk keperluan mengatur suatu keberangkatan bus agar tidak saling serobot, maka ditetapkan waktu – waktu keberangkatan satu bus dengan bus lainnya berbeda. *Headway* makin kecil menunjukkan frekuensi semakin tinggi, sehingga akan menyebabkan waktu tunggu yang rendah. Ini merupakan kondisi yang menguntungkan bagi penumpang, namun disisi lain akan menyebabkan proses bunching atau saling menempel antar kendaraan dan ini akan menyebabkan gangguan pada arus lalu lintas lainnya. Untuk menghindari efek bunching ditetapkan minimum *headway* sebesar 1 menit.
4. *Load factor* adalah suatu angka yang menunjukkan besarnya penggunaan tempat yang tersedia dalam suatu kendaraan terhadap kapasitas angkut kendaraan tersebut atau perbandingan antara jumlah penumpang yang angkut dalam kendaraan terhadap suatu kapasitas tempat duduk penumpang yang tersedia dalam kendaraan tersebut. *Load Factor* merupakan perbandingan antara kapasitas tersedia untuk satu perjalanan yang dinyatakan dalam persen (%). Atau dapat juga didefinisikan perbandingan antara jumlah penumpang dengan kapasitas tempat duduk pada suatu satuan waktu tertentu. Untuk kendaraan umum, *Load Factor* (LF) didefinisikan sebagai nisbah antara jumlah penumpang (*demand*) yang terangkut dengan kapasitas tempat duduk yang disediakan (*supply*). LF sebesar 0,5 artinya tempat duduk kendaraan yang terisi oleh penumpang adalah sebanyak 50% dari kapasitas tempat duduknya, sedangkan LF sebesar 1 artinya jumlah penumpang sama dengan kapasitas tempat duduk yang disediakan.

5. Kecepatan perjalanan rata-rata adalah jarak tempuh dari tiap trayek yang dibagi dengan waktu tempuhnya. Untuk mendekati akurasi data maka dilakukan survey lapangan dengan mengikuti / naik angkutan agar dapat diketahui asal dan tujuan perjalanan, panjang trayek dan waktu perjalananan. Kecepatan bus kota menggambarkan waktu yang diperlukan oleh pemakai jasa untuk mencapai tujuan perjalanan. Secara umum kinerjanya akan menjadi lebih baik apabila kecepatan perjalanan tinggi. Kecepatan didefinisikan sebagai suatu laju pergerakan, seperti jarak persatuan waktu, umumnya dalam mil/jam (mph) atau kilometer per jam. Karena begitu beragamnya kecepatan individual di dalam aliran lalu lintas, maka kita biasanya menggunakan kecepatan rata – rata.
6. Waktu tunggu merupakan waktu yang dibutuhkan penumpang untuk menunggu kendaraan angkutan umum ditempat pemberhentian atau halte/shelter. Umumnya penumpang menghendaki waktu yang relatif singkat. Waktu tunggu diestimasikan dengan cara mengasumsikan bahwa kedatangan angkutan umum bersifat acak dan tidak berdasarkan jadwal yang jelas, sehingga rata-rata waktu tunggu yang dialami oleh pengguna jasa adalah sama dengan setengah dari headway waktu.

2.10 Indikator Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum

Pelayanan angkutan umum dikatakan sudah memenuhi kinerja yang baik apabila telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Parameter yang menentukan standar kinerja operasional sistem angkutan umum di Indonesia, mengacu pada indikator dan parameter dari hasil-hasil penelitian World Bank dan berdasarkan Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang pedoman teknis penyelenggaraan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur terdapat pada **Tabel 2.2** dan **Tabel 2.3**.

Tabel 2.2 Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Berdasarkan Nilai Bobot

| No | Kriteria | Total Nilai Bobot |
|----|----------|-------------------|
| 1 | Baik | 18,00 – 24,00 |
| 2 | Sedang | 12,00 – 17,99 |
| 3 | Kurang | <12,00 |

Sumber : Ditjen Perhubungan Darat (2002) dalam Rahayu and Prasetyanto (2022)

Tabel 2.3 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum Departemen Perhubungan

| No | Parameter Penilaian | Satuan | Standar Penilaian | | |
|----|--------------------------------------|----------|-------------------|---------------|---------------|
| | | | Kurang 1 | Sedang 2 | Baik 3 |
| 1 | <i>Load Factor, Jam Sibuk</i> | % | >100 | 80 – 100 | <80 |
| 2 | <i>Load Factor, diluar Jam Sibuk</i> | % | >100 | 70 – 100 | <70 |
| 3 | Kecepatan Perjalanan | Km/jam | <5 | 5 – 10 | >10 |
| 4 | <i>Headway</i> | Menit | >15 | 10 -15 | <10 |
| 5 | Waktu Perjalanan | Menit/km | >12 | 6 – 12 | <6 |
| 6 | Waktu Pelayanan | Jam | <13 | 13 – 15 | >15 |
| 7 | Frekuensi | Kend/jam | <4 | 4 – 6 | >6 |
| 8 | Jumlah Kendaraan yang Beroperasi | % | <82 | 82 – 100 | 100 |
| 9 | Waktu Tunggu | Menit | >30 | 20 – 30 | <20 |
| 10 | Akhir dan Awal Perjalanan | | 05.00 – 18.00 | 05.00 – 20.00 | 05.00 – 22.00 |

Sumber : Ditjen Perhubungan Darat (2002) dalam Rahayu and Prasetyanto (2022)

Parameter-parameter yang digunakan untuk mengukur kinerja operasional angkutan umum antara lain; Frekuensi, Waktu Antara Kendaraan (*Headway*), Faktor Muat (*Load Factor*), Waktu Perjalanan, Kecepatan Perjalanan, Waktu Tunggu, Jumlah Kendaraan Beroperasi. Persamaan yang digunakan antara lain :

Frekuensi :

$$F = \frac{1}{H} \quad (2.5)$$

Waktu Antara Kendaraan (*Headway*) :

$$Ht = \frac{60}{Q/jam} \quad (2.6)$$

Faktor Muat (*Load Factor*) :

$$LF = \frac{JF}{c} \times 100\% \quad (2.7)$$

Waktu Perjalanan :

$$W = \frac{T}{J} \quad (2.8)$$

Kecepatan Perjalanan :

$$V = \frac{s}{t} \quad (2.9)$$

Waktu Tunggu :

$$Waktu Tunggu = 0,5 \times headway \text{ (menit)} \quad (2.10)$$

Jumlah Kendaraan Beroperasi :

$$Kendaraan Beroperasi = \frac{\text{jumlah kendaraan yang beroperasi}}{\text{jumlah kendaraan yang diberi ijin}} \times 100\% \quad (2.11)$$

Keterangan :

F = Frekuensi (kendaraan/menit)

H = *Headway* (menit)

Qjam = Jumlah kendaraan dalam satu jam

Ht = *Headway* dalam menit

LF = *Load Factor* (%)

- JF = Banyaknya penumpang yang diangkut sepanjang satu lintasan sekali jalan.
- C = Kapasitas kendaraan
- W = Waktu perjalanan (menit/km)
- t = Waktu tempuh angkutan umum (menit)
- J = Jarak antar segmen (km)
- V = Kecepatan tempuh angkutan umum (Km/jam)
- s = Jarak tempuh angkutan umum (Km)

2.11 Angkutan Umum di Kabupaten Jember

Angkutan umum di Kabupaten Jember memiliki tiga masa periode yaitu tahun 1950 hingga 1975, tahun 1975 hingga 1984, dan 1984 hingga saat ini (2024). Adanya pembagian periode tahun tersebut berdasarkan tiga terminal yang pernah beroperasi di Kabupaten Jember. Pada periode 1950 hingga 1975, terminal yang beroperasi terletak pada Jalan Hos Cokroaminoto. Kemudian pada periode selanjutnya, angkutan umum beroperasi di Terminal Gebang. Dan mulai tahun 1984 hingga sekarang, Terminal Tawang alun menjadi pusat operasi angkutan umum. Masing-masing dari ketiga erminal tersebut sangatlah dikenal dan eksis dalam setiap masanya. Adanya ketiga terminal tersebut menjadi saksi transformasi angkutan umum di Jember dari tradisonal hingga modern.

Pada tahun 1950-1975 terminal angkutan umum di Kota Jember terletak di Jalan Hos Cokroaminoto atau kawasan Comboran yang dapat dilihat pada **Gambar 2.3**. Sebetulnya terminal Jalan Hos Cokroaminoto bernama Stasiun Bus Jember karena tujuan utama pembangunannya untuk pemberhentian dan pemberangkatan angkutan otobus dengan perjalanan antar kota. Namun di Stasiun Bus Jember juga menjadi tempat *ngetem* kendaraan tradisional hingga oplet yang menampung para penumpang otobus yang datang sehingga juga dapat disebut sebagai terminal secara definisi. Walaupun telah dibangun terminal atau stasiun bus, di tahun 1950-1975 angkutan umum perkotaan Jember masih di dominasi oleh kendaraan tradisional. Kendaraan tradisional seperti becak dan delman menjadi andalan mayoritas masyarakat Kota Jember melakukan yaitu perjalanan sehari-hari. Salah satu yang melatar belakangi ruang Kota Jember yang masih tidak terlalu luas seperti saat ini. Beberapa kawasan yang menjadi pusat aktivitas masyarakat Kota Jember seperti Pasar Tanjung dan Pasar Johar, pertokoan di Jalan Sultan Agung, Jalan Ahmad Yani, Jalan Trunojoyo, Jalan Kartini, Jalan Gatot Subroto hingga beberapa tempat ramai dikunjungi di Jalan PB Sudirman seperti rumah sakit hingga stasiun Kereta Api. Selain itu, perkembangan kendaraan bermotor terutama roda empat masih belum secepat kota-kota besar lainnya seperti Surabaya hingga Jakarta. Jember sebagai kawasan dengan kehidupan perkotaan masih tergolong masih muda dan masih terus mengalami transisi.



Gambar 2.3 Bekas Terminal Hos Cokroaminoto Jember
Sumber : Google Street View (Diakses pada 2 Januari 2024)

Pada tahun 1975 hingga 1984 merupakan periode terminal Jember di pindahkan di kawasan Gebang. Aktivitas angkutan umum yang semakin meningkat seperti kendaraan oplet menjadi latar belakang pemerintah Jember membangun terminal yang lebih luas dan fasilitas lebih lengkap. Pada periode ini, kendaraan tradisional masih menjadi andalan utama masyarakat Kota Jember sebagai angkutan umum dalam kota. Beberapa tempat yang sering menjadi tujuan utama seperti Pasar Tanjung dan Pasar Johar, hingga pertokoan sekitar pusat Kota Jember. Di periode 1975-1984 mobil angkutan umum penumpang yaitu oplet dan colt sudah mulai banyak beroperasi di Kabupaten Jember. Sebetulnya perkembangan mobil angkutan umum penumpang sejak tahun 1960-an saat pemerintah Jember membangun beberapa fasilitas tempat pemberhentian atau semacam halte di beberapa daerah yaitu Terminal Hos Cokroaminoto, Rambipuji, Kalisat, Ambulu, Puger, Tanggul dan Kencong. Tempat-tempat pemberhentian tersebut menjadi tujuan perjalanan yang dilayani oleh oplet dan colt hingga tahun 1984. Sehingga oplet dan colt lebih disebut angkutan antar kecamatan di wilayah Kabupaten Jember dari pada angkutan perkotaan.



Gambar 2.4 Terminal Gebang sekitar tahun 1975-1984
Sumber : DPRD Dalam Perkembangan Kabupaten Jember Jilid 2 dalam Holiq (2023)



Gambar 2.5 Terminal Tawang Alun Jember

Sumber : www.raratravel.id (Diakses pada 2 Januari 2024)

Pada tahun 1984 hingga 2022 menjadi periode terminal ketiga yang pernah beroperasi di Jember bernama terminal Tawang Alun yang terletak di daerah Kaliwining Kecamatan Rambipuji. Pada periode 1984 hingga 2022 sudah mulai muncul moda transportasi mobil angkutan umum penumpang dalam kota atau Angkot. Pada tahun 1984 ada “angkot lin kuning Jember” yaitu sebutan untuk kendaraan mobil berukuran minibus berwarna kuning, dan pada tahun “Bus Kota DAMRI” yaitu angkot berbentuk bus dalam kota. Keduanya memiliki trayek yang beroperasi di kawasan Kota Jember. Gambaran dari Bus DAMRI yang beroperasi di Kabupaten Jember dapat dilihat pada **Gambar 2.6**.



Gambar 2.6 Bus Kota DAMRI di Kabupaten Jember

Sumber : www.instagram.com/damri_jember (Diakses pada 2 Januari 2024)

Selain itu ada juga angkutan penumpang taksi yang melayani perjalanan berdasarkan perjalanan argometer atau disebut juga angkutan tidak dalam trayek. Pada tahun 1984-2022 juga terdapat subterminal di kawasan Kota Jember yaitu terminal Ajung, Pakusari, dan Arjasa. Subterminal tersebut menjadi titik pemberhentian dan pemberangkatan angkot Jember baik lin kuning dan bus DAMRI dalam sistem trayek dalam kota angkot Jember.

Penurunan eksistensi angkutan umum dipengaruhi oleh berbagai faktor. Kendaraan tradisional sebagai angkutan umum telah tergeser oleh angkutan umum yang lebih modern yaitu kendaraan bermotor seperti oplet, colt, angkot lin kuning dan bus DAMRI. Usia kendaraan yang cukup tua membuat oplet secara perlahan tidak digunakan lagi sebagai angkutan umum. Bus

DAMRI mengalami kemerosotan setelah dianggap tumpang tindih dengan lin kuning yang mengakibatkan sering terjadi perebutan penumpang. Walaupun bertahan paling lama, angkot lin kuning juga pada akhirnya mengalami kemerosotan dari tahun ke tahun. Kemerosotan lin kuning mulai terlihat sejak tahun 2010 saat perkembangan kendaraan pribadi roda dua banyak dimiliki oleh masyarakat.

2.12 Angkutan Lin di Kabupaten Jember

Pada tahun 1980-an, pemerintah daerah Jember mulai merencanakan pembangunan angkutan massal dalam kota berbasis kendaraan bermotor roda empat. Angkutan kota tersebut harus mampu mengatasi semua permasalahan kebutuhan transportasi di atas. Sehingga pada tahun 1984, berdekatan dengan peresmian Terminal Tawang Alun, pemerintah daerah Jember memperkenalkan sebuah angkutan massal dalam kota berbasis kendaraan bermotor dengan bentuk minibus. Angkutan kota atau disingkat Angkot Jember memiliki ciri-ciri utama yaitu kendaraan penumpang minibus berwarna kuning. Warna kuning pada kendaraannya menjadikan ciri khas angkot Jember sehingga mendapatkan sebutan lain oleh masyarakat Jember yaitu “lin kuning”. Selain itu, angkot Jember atau lin kuning memiliki ciri-ciri lainnya seperti pintu akses penumpang berada di bagian belakang mobil, dan terdapat identitas huruf yang menjadi kode jalur trayek yang dilalui. Pada bulan September tahun 1984, pemerintah Jember pertama kali memperkenalkan angkot lin kuning. *Launching* angkot lin kuning dilakukan dengan parade beriringan mengelilingi pusat Kota Jember (Gambar 2.7). Jika melihat dari dokumentasi foto dibawah, terlihat bahwa warga Kota Jember sangat antusias dengan keberadaan transportasi massal dalam kota. Pada tahun tersebut, lin kuning juga resmi beroperasi sebagai angkutan penumpang massal dalam Kota Jember. Gambara saat terjadi atau diadakannya peluncuran lin kuning pada tahun 1984 dapat dilihat pada **Gambar 2.7**.



Gambar 2.7 Parade Peluncuran lin kuning pada tahun 1984

Sumber : DPRD Dalam Perkembangan Kabupaten Jember Jilid 2 dalam Holiq (2023)

Pada awal perkembangannya, angkot lin kuning dapat dikatakan berhasil sebagai moda transportasi umum yang ideal bagi warga Jember pada tahun tersebut. Terlihat perkembangan jumlah dari tahun 1984 yang awalnya diluncurkan 60 unit kendaraan menjadi 330 unit kendaraan di tahun 1996. Pertumbuhan jumlah kendaraan menandakan kemajuan operasional lin kuning yang sangat signifikan. Pertama, angkot lin kuning memiliki jalur trayek yang lebih luas dalam menjangkau kawasan perkotaan Jember. Tercatat pada tahun 1996, trayek angkot lin kuning berjumlah 16 yang menjangkau hampir semua jalan yang ramai akan aktivitas masyarakat. Trayek jalur angkot lin kuning menghubungkan empat penjurur Kota Jember yaitu Tawang alun sebagai kawasan paling barat, Pakusari sebagai kawasan paling timur, Arjasa sebagai kawasan paling utara, dan Ajung sebagai kawasan paling selatan. Dengan begitu, akan mempermudah trayek angkot lin kuning menjangkau hampir seluruh jalan-jalan di dalam Kota Jember yang sangat sibuk dan ramai. Kedua, angkot lin kuning merupakan angkutan

penumpang masal yang memiliki biaya perjalanan yang lebih murah dari pada angkutan penumpang tradisional seperti becak dan delman. Pada tahun 1984 di awal peluncurannya, angkot lin kuning memiliki selisih biaya perjalanan rata-rata 50% lebih murah dibandingkan dengan angkutan tradisional. Ketiga, angkot lin kuning memiliki kecepatan dan ketepatan waktu perjalanan yang lebih baik dari angkutan penumpang tradisional karena berbasis kendaraan bermotor roda empat. Sehingga preferensi calon penumpang akan lebih memilih angkot lin kuning dari pada angkutan penumpang tradisional.

Sejak awal peluncurannya di tahun 1984, angkot lin kuning menggunakan roda empat minibus berjenis Mitsubishi Minicab keluaran tahun 1977. Pemilihan Mitsubishi Minicab dianggap mobil yang handal untuk kebutuhan angkutan penumpang terlebih merk Mitsubishi terkenal dengan reputasi mobil komersial yang reliabel. Angkot lin kuning yang masih menggunakan Mitsubishi Minicab berdesain akses pintu penumpang berada di belakang mobil dan kursi penumpang berada di sebelah kanan-kiri mobil. Sehingga penumpang akan duduk dengan posisi saling berhadapan atau juga disebut lutut bertemu lutut. Kemudian secara bertahap angkot lin kuning mengalami peremajaan dengan mengganti model kendaraan yang digunakan. Mobil selanjutnya yang digunakan sebagai angkot lin kuning berjenis Suzuki Carry model 1000. Pergantian model kendaraan di latar belakang kondisi mobil Mitsubishi Minicab yang sudah terlalu tua. Selain itu, Suzuki Carry tipe 1000 baru diluncurkan tahun 1987-an memiliki kenyamanan dan mesin yang lebih halus serta ramah lingkungan karena telah menggunakan mesin jenis empat tak. Hingga tahun 2022, angkot lin kuning tidak melakukan peremajaan atau perbaikan fasilitas di dalam kendaraannya, sehingga kondisi angkot lin kuning sejak tahun 1990an sampai tahun 2022 kurang lebih masih serupa.

2.13 Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977. *Importance Performance Analysis* adalah suatu Teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Awalnya, Martilla dan James memaksudkan metode ini untuk digunakan dalam bidang riset pemasaran dan perilaku konsumen. Kendati demikian, pada perkembangan selanjutnya, kini penggunaannya telah meluas pada riset-riset pelayanan rumah sakit, pariwisata, sekolah, bahkan hingga analisis atas kinerja birokrasi publik (pemerintahan). *Importance- Performance* Analisis terdiri dari dua komponen yaitu :

- a. Analisa kuadran berfungsi untuk memetakan kepuasan dan harapan dari pengguna jasa Terminal terhadap beberapa indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan transportasi. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.
- b. Analisis kesenjangan (gap) merupakan analisis yang digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja layanan terminal dengan harapan konsumen terhadap layanan yang diberikan.

Metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang diperkenalkan oleh Martilla, J. A., dan James, J. C., (1997) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal sebagai quadrant analysis. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakilkan dengan huruf X dan Y, dimana :

1. X merupakan tingkat kinerja pihak terkait (angkutan lin) yang akan memberikan kepuasan kepada pelanggan.
2. Y merupakan tingkat harapan pelanggan/pengguna jasa yang akan menerima jasa dari pihak terkait (angkutan lin)

Untuk menilai kinerja dan kepentingan pengguna digunakan skor seperti yang terlihat pada **Tabel 2.4** berikut ini.

Tabel 2.4 Skor Penilaian Kinerja dan Tingkat kepentingan Konsumen

| Skor | Kinerja | Kepentingan |
|--------|-------------|----------------|
| Skor 1 | Tidak Baik | Tidak Penting |
| Skor 2 | Kurang Baik | Kurang Penting |
| Skor 3 | Cukup Baik | Cukup Penting |
| Skor 4 | Baik | Penting |
| Skor 5 | Sangat Baik | Sangat Penting |

Total penilaian tingkat kinerja dan kepentingan pengguna diperoleh dengan cara menjumlahkan skor penilaian yang diberikan oleh konsumen. Berikut adalah rumus yang digunakan dalam perhitungan tersebut.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2.12)$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja angkutan

Yi = Skor penilaian kepentingan pengguna

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan. Dalam penyederhanaan rumus maka, maka setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa terminal darat dinyatakan dengan rumus :

$$\bar{Xi} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (2.13)$$

$$\bar{Yi} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (2.14)$$

Dimana :

\bar{X} = Nilai rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

\bar{Y} = Nilai rata-rata tingkat penilaian harapan atribut ke-i

$\sum Xi$ = Total skor setiap peubah i pada tingkat pelaksanaan dari seluruh responden.

$\sum Yi$ = Total skor setiap peubah i pada tingkat kepentingan dari seluruh responden.

n = Total responden

Langkah berikutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan indikator dengan rumus sebagai berikut.

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X}{k} \quad (2.15)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y}{k} \quad (2.16)$$

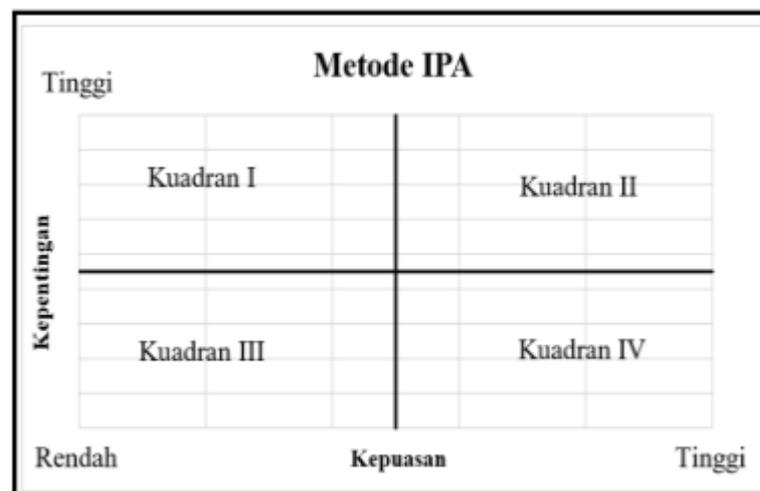
Dimana :

\bar{X}_i = Nilai rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

\bar{Y}_i = Nilai rata-rata tingkat penilaian harapan atribut ke-i

k = Jumlah atribut/pertanyaan dalam kuisisioner

Skor rata-rata tingkat penilaian kinerja dari responden selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (sumbu X) merupakan skor rata-rata tingkat penilaian kinerja dan sumbu tegak (sumbu Y) adalah skor rata-rata tingkat penilaian kepentingan/harapan indikator . Diagram kartesius ini akan dibagi menjadi empat kuadran dengan perpotongan sumbunya merupakan nilai rata-rata total dari skor penilaian kinerja dan total skor penilaian kepentingan/harapan . Diagram kartesius *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada Gambar 2.8.



Gambar 2.8 Kuadran Importace Performance Analysis

Diagram IPA terdiri dari empat kuadran seperti dapat dilihat pada **Gambar 2.8** dengan keterangan tiap-tiap kuadran sebagai berikut: (supranto, 2006) :

1. Kuadran I (Concentrate Here) : kuadran I adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan. Variabel-variabel yang masuk kedalam kuadran ini harus di tingkatkan. Cara untuk meningkatkan variable pada kuadran ini dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehinga gap performancevariable yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
2. Kuadran II (Keep Up The Good Work) : kuadran II adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dan faktor yang dianggap oleh

konsumen ini sudah sesuai dengan yang dirasakannya, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-variabel yang termasuk kedalam kuadran II ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadi ungu dimata konsumen.

3. Kuadran III (Low Priority) : Kuadran III adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil.
4. Kuadran IV (Possibly Overkill) : Kuadran IV adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Kepuasan pelanggan dapat dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan dengan merumuskan persamaan kepuasan pelanggan sebagai berikut: $Z = X/Y$, dimana Z adalah kepuasan pelanggan, X adalah kualitas yang dirasakan oleh pelanggan dan Y adalah kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Jika pelanggan merasakan bahwa kualitas layanan jasa melebihi kebutuhan, keinginan dan harapannya, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai lebih besar dari satu ($Z > 1$). Sedangkan pada sisi lain, apabila pelanggan merasakan bahwa kualitas dari jasa lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan, keinginan dan harapannya, maka kepuasan pelanggan menjadi sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan.

2.14 Jumlah Sampel

Ada beberapa hal yang mempengaruhi seberapa besar sampel yang harus diambil, yaitu sebagai berikut.

1. Heterogenitas dari populasi, yaitu semakin heterogen sebuah populasi, jumlah sampel yang diambil pun harus semakin besar sehingga seluruh karakteristik populasi dapat terwakili.
2. Jumlah variabel yang digunakan semakin banyak, maka jumlah sampel yang diambil pun harus semakin besar. Hal ini mengingat adanya persyaratan pengujian hubungan.
3. Teknik penarikan sampel yang digunakan juga berpengaruh terhadap banyaknya jumlah sampel yang dibutuhkan. Seperti halnya teknik penarikan sampel acak sederhana jika dibandingkan dengan teknik penarikan sampel acak berlapis, tentu akan lebih banyak sampel yang dibutuhkan untuk teknik penarikan sampel acak berlapis.

Dari berbagai rumus yang ada, ada sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besaran sampel yaitu rumus Slovin yang dijabarkan sebagai berikut (Nalendra 2021).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.17)$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel))

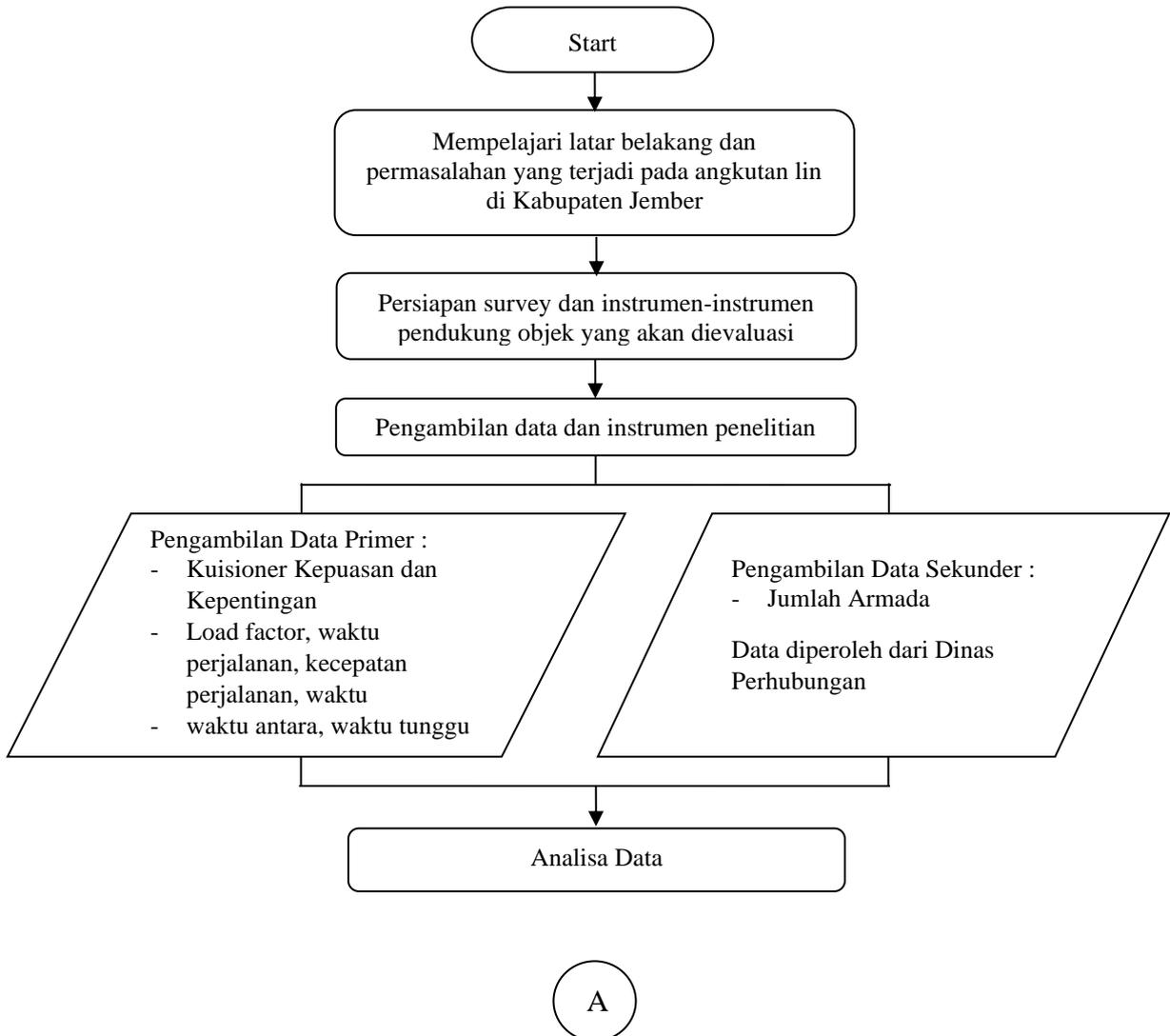
BAB III METODOLOGI

3.1 Bentuk Penelitian

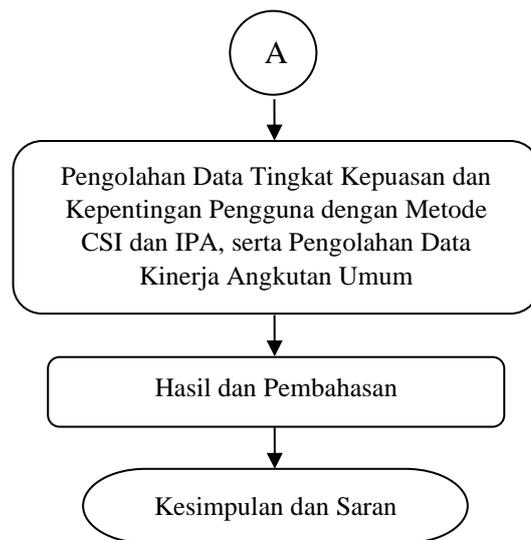
Metode Penelitian yang digunakan dalam proses analisa informasi yang digunakan yaitu kuantitatif dimana informasi yang disajikan dalam bentuk angka sebagai alat untuk menemukan keterangan. Jenis penelitian bersifat kuantitatif deskriptif untuk menggali lebih jauh tingkat kinerja angkutan lin terhadap penggunanya. Digunakan analisa kuantitatif dengan tujuan untuk menjelaskan beberapa rumus statistik untuk memudahkan dalam pemecahan dan identifikasi masalah untuk menghasilkan output yang sesuai. Analisa deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah ada maupun telah diolah.

3.2 Bagan Alir Penelitian

Bagan Alir penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut.



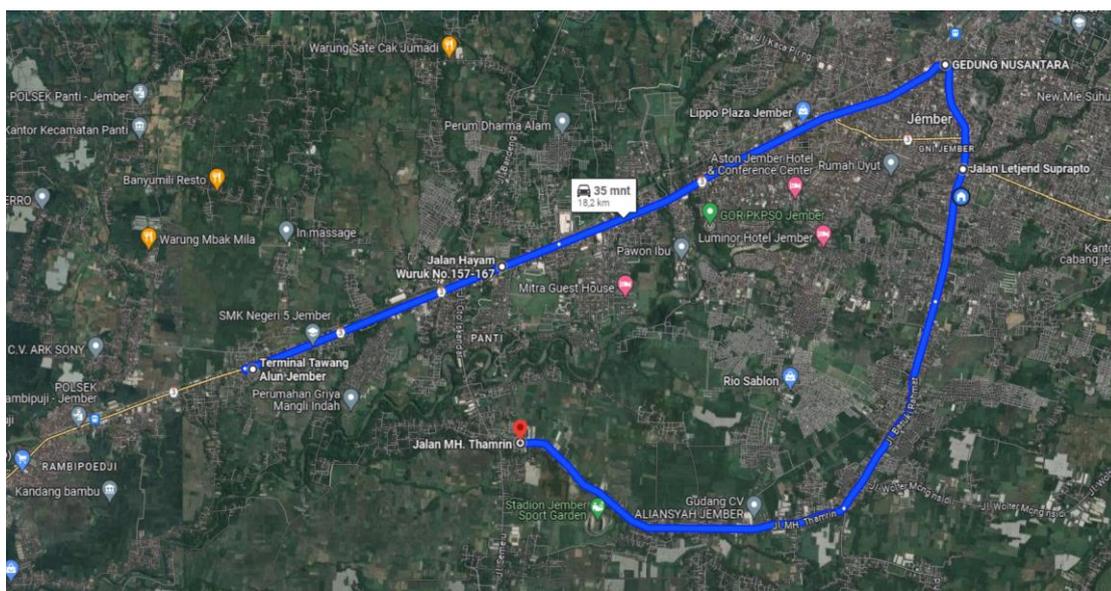
Gambar 3.1 Bagan Alir Tahapan Penelitian



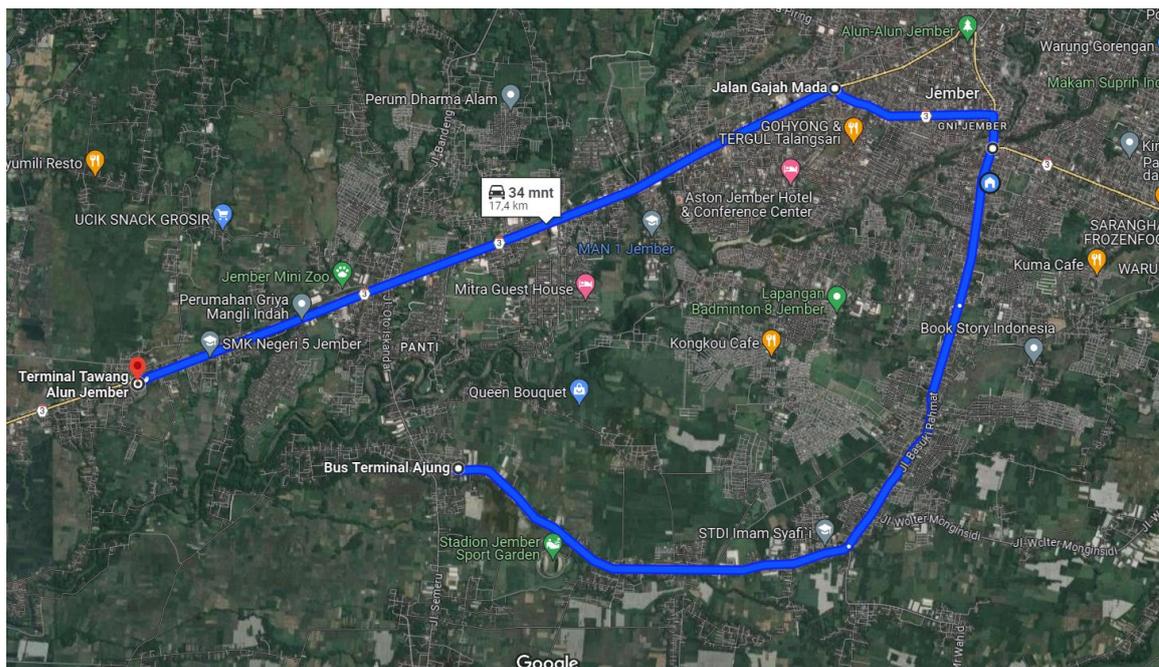
Gambar 3.2 Bagan Alir Tahapan Penelitian (lanjutan)

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi yang ditinjau sebagai tempat penelitian ini adalah Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini kinerja angkutan umum lin yang beroperasi di Kabupaten Jember berdasarkan informasi dari penumpang atau penggunaanya serta kondisi lapangan yang ada mengenai armada yang beroperasi. Untuk membatasi penelitian ini, digunakan studi kasus Lin Trayek G dalam penelitian yang melewati Terminal Tawang Alun – Jl. Gajah Mada – Jl. Sultan Agung – Jl. Ahmad Yani – Jl. Letjen Suprpto – Jl. Basuki Rahmat – Jl. MH. Tamrin – Terminal Ajung dan Terminal Ajung – Jl. MH. Tamrin – Jl. Basuki Rahmat – Jl. Letjen Suprpto – Jl. Trunojoyo – Jl. Hos Cokroaminoto – Jl. Gajah Mada – Terminal Tawang Alun. Berikut Trayek lin G yang akan diteliti. Jalur trayek lin G untuk kedua rute yang ada dapat dilihat pada **Gambar 3.3** dan **Gambar 3.4**.



Gambar 3.3 Jalur Trayek Lin G Terminal Tawang Alun – Terminal Ajung
 Sumber : <https://www.google.com/maps/place> (Diakses pada 2 Januari 2024)



Gambar 3.4 Jalur Trayek Lin G Terminal Ajung – Terminal Tawang Alun
 Sumber : <https://www.google.com/maps/place> (Diakses pada 2 Januari 2024)

3.4 Metode Penelitian

Dalam penyusunan penelitian dibutuhkan data-data yang lengkap baik itu secara teknis maupun data dari lapangan untuk memudahkan penyusunan dan analisis penelitian agar dicapai hasil atau tujuan penelitian yang diinginkan. Perlu dilakukan beberapa tahapan yang mendukung berjalannya penelitian dimana tahapan tersebut disusun dalam rangkaian prosedur berikut.

3.4.1 Studi Literatur

Tahapan awal yang perlu dilakukan adalah dengan melakukan studi literatur, dimulai dengan mempelajari latar belakang permasalahan yang ada, rumusan masalah, serta tujuan dari penelitian terhadap masalah yang ada. Studi literatur juga diperlukan untuk memperoleh informasi atau teori-teori pendukung yang relevan dan akan digunakan dalam penelitian. Studi literatur yang dimaksudkan adalah seperti jurnal penelitian, Peraturan Pemerintah, Peraturan Daerah, Perundang-undangan, buku, atau referensi lain yang terkait dengan pokok bahasan permasalahan yang dikaji atau diteliti.

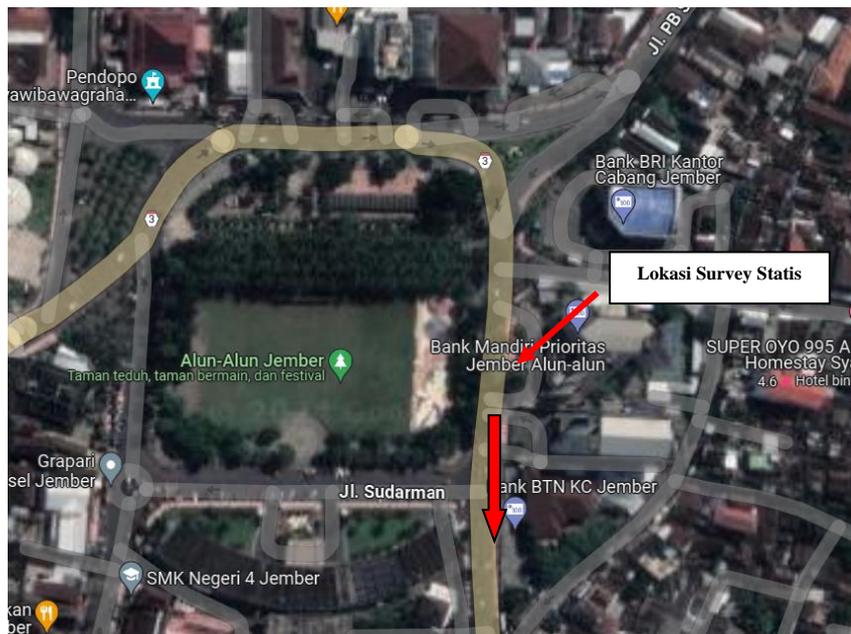
3.4.2 Pembagian Segmen untuk Survey Dinamis

Tahapan selanjutnya adalah dengan melakukan survey pada daerah penelitian untuk menentukan jumlah dan distribusi sampel penelitian untuk memudahkan dalam proses penelitian serta menghemat waktu dan biaya dalam pengambilan sampel.

Diketahui bahwa angkutan umum lin di Kabupaten Jember memiliki sangat banyak rute trayek. Didapatkan juga bahwa setiap rute memiliki panjang rute yang bervariasi. Menimbang alasan yang telah disebutkan sebelumnya, maka penelitian objek penelitian yang dikaji dalam penelitian ini hanya menggunakan 1 (satu) trayek angkutan umum yaitu Trayek G. Untuk mempermudah penelitian, rute tersebut akan dibagi menjadi 2 (dua) perjalanan yaitu arah Terminal Tawang Alun – Terminal Ajung dan Terminal Ajung – Terminal Tawang Alun.

3.4.3 Lokasi Survey untuk Pengumpulan Data Survey Statis

Pada tahap ini didapatkan bahwa terdapat beberapa lokasi survey yang memadai untuk digunakan. Diantaranya adalah Terminal Tawang Alun, Terminal Pakem, Alun-Alun Kabupaten Jember (depan Bank Mandiri Jalan Ahmad Yani), dan Depan Pasar Sabtuan (Jalan Basuki Rahmat). Untuk melakukan pengambilan data dipilih lokasi Alun-Alun Kabupaten Jember (depan Bank Mandiri Jalan Ahmad Yani) dengan pertimbangan karena ruas jalan ini merupakan jalan nasional yang dilewati oleh seluruh trayek serta menjadi pusat kepadatan lalu lintas dan melihat kondisi terminal yang tidak bekerja secara maksimal (penumpang biasanya akan naik atau turun di tengah trayek dan jarang sekali melalui terminal yang ada). Untuk memperjelas lokasi yang dipilih dapat dilihat pada **Gambar 3.5**.



Gambar 3.5 Lokasi Survey Statis Jalan Ahmad Yani (depan Bank Mandiri)
Sumber : <https://www.google.com/maps/place>

3.4.4 Jumlah Sampel

Untuk melakukan penelitian ini yaitu pada metode pengambilan data menggunakan kuisioner, diperlukan penentuan jumlah sampel minimum agar data yang didapatkan sesuai. Digunakan rumus dari persamaan 2.17 untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan. Sementara populasi yang digunakan merupakan populasi dari jumlah penduduk dari setiap kecamatan yang dilalui oleh lin dengan Trayek G yaitu Kecamatan Ajung, Kecamatan Sumbersari, dan Kecamatan Kaliwates berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember yang disajikan pada **Tabel 3.1**.

Tabel 3.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Ajung, Sumbersari, dan Kaliwates.

| Nama Kecamatan | Jumlah Penduduk (jiwa) |
|----------------|------------------------|
| Ajung | 126.595 |
| Sumbersari | 107.631 |
| Kaliwates | 61709 |
| Total | 295935 |

Sumber : badan Pusat Statistik Kabupaten Jember

Dari data yang didapat, dilakukan perhitungan sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{295935}{1 + (295935 \times 10\%^2)} = 99,97 \sim 100$$

Keterangan :

n = Besaran sampel

N = Besaran populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel), digunakan nilai 10%)

Dari hasil perhitungan tersebut didapatkan hasil pembulatan dengan nilai 100 yang berarti sampel yang perlu dicari sebanyak sekurang-kurangnya adalah 100 responden kuisisioner.

3.4.5 Pengambilan Data

Tahap pengambilan data merupakan metode yang dilakukan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis data yang diperlukan untuk nantinya akan diolah lebih lanjut demi mendapatkan hasil yang sesuai. Secara umum metode yang digunakan yaitu pengambilan data primer dan data sekunder. Dua metode pengambilan data tersebut dijabarkan sebagai berikut

1. Pengambilan Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui survey dan pengambilan data langsung di lapangan. Pada pengambilan data primer, terdapat 3 (tiga) metode survey yang dilakukan yaitu dengan kuisisioner, survey dinamis, dan survey statis. Berikut penjabaran dari ketiga metode survey yang digunakan.

a. Kuisisioner

Kuisisioner disebarkan/diberikan kepada penumpang angkutan yang diteliti, dalam hal ini Lin G di Kabupaten Jember. kuisisioner diberikan untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaannya. Kuisisioner diberikan kepada penumpang yang rutin menggunakan angkutan adan/atau yang pernah menggunakan angkutan dalam kurun waktu 6 bulan terakhir.

b. Survey Dinamis

Survey Dinamis merupakan survey yang dilakukan di dalam kendaraan dengan metode pencatatan jumlah penumpang yang nantinya akan digunakan dalam perhitungan *load factor*, waktu perjalanan, kecepatan perjalanan, dan jarak antar segmen. Dari survei ini akan dapat diketahui tingkat kesesakan pada kendaraan, perbandingan kapasitas dan jumlah penumpang, total waktu yang digunakan untuk melintasi satu trayek termasuk pada waktu tundaan dan berhenti. Jumlah pengamatan yang dilakukan adalah 2 (dua) perjalanan pulang-pergi pada Jam sibuk pagi (06.00 WIB– 10.00 WIB), 2 (dua) perjalanan pulang-pergi pada jam tidak sibuk (10.00 WIB – 14.00 WIB), dan 2 (dua) perjalanan pulang-pergi pada jam sibuk sore (14.00 WIB – 17.00 WIB). Seluruh pengamatan yang dilakukan diambil pada hari kerja yaitu hari Selasa.

c. Survey Statis

Survey statis adalah survey yang dilakukan dari luar kendaraan dengan mengamati atau mencatat informasi dari setiap kendaraan penumpang umum yang melintas pada ruas yang diamati. Maksud pelaksanaan survey statis adalah untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan gambaran pelayanan angkutan umum yang meliputi:

- Jumlah armada yang beroperasi, yaitu jumlah kendaraan penumpang umum dalam suatu trayek yang beroperasi selama waktu pelayanan yang ditentukan.
- Frekuensi pelayanan merupakan banyaknya kendaraan penumpang per satuan waktu. Besarnya indikator ini dapat dinyatakan dalam kendaraan per jam atau kendaraan per hari.
- Waktu antara (*headway*) merupakan interval waktu antara satu kendaraan dengan kendaraan lain yang melintasi ruas atau titik tertentu yang dinyatakan dalam satuan menit.

Waktu pelaksanaan survey ini dilakukan pada hari kerja (hari Selasa) pada waktu pelayanan angkutan umum mulai dari 06.00 WIB hingga 17.00 WIB.

2. Pengambilan Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari instansi terkait yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Jember. data yang digunakan merupakan data arsip yang dipublikasikan ataupun tidak. Data-data yang diperlukan dari dinas Dinas Perhubungan Kabupaten Jember adalah sebagai berikut.

- a. Rute Angkutan
- b. Jumlah Armada
- c. Panjang Rute

3.4.6 Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan dan analisis data digunakan untuk menemukan hasil dari penelitian terhadap semua data yang telah di cari.

1. Kinerja Angkutan Umum

Kinerja angkutan umum didapatkan adri perhitungan frekuensi, *headway*, *load factor*, waktu perjalanan, kecepatan perjalanan, waktu tunggu, dan jumlah kendaraan yang beroperasi. Untuk perhitungan beberapa parameter tersebut, digunakan rumus dari persamaan 2.5 hingga 2.11. Setelah nilai perhitungan ditemukan dari rumus tersebut, analisis dilakukan dengan karakteristik dan indikator kinerja angkutan umum yang terdapat pada tabel 2.2 dan 2.3

2. Tingkat Kepuasan dan Kepentingan dari Pengguna Angkutan Umum

Dalam penelitian ini digunakan dua metode analisi yang diperuntukkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna angkutan umum lin. Metode yang digunakan adalah CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Dalam metode analisis CSI digunakan perhitungan menggunakan rumus yang terdapat pada persamaan 2.1 hingga 2.4. hasil yang diperoleh akan disandingkan dengan kriteria nilai CSI pada tabel 2.1. Pada analisis kepuasan menggunakan metode IPA digunakan perhitungan melalui rumus pada persamaan 2.12 hingga 2.16 yang nantinya akan digunakan juga pada analisa kepentingan menggunakan diagram Kuadran *Importance*

Performance Analysis pada Gambar 2.8. Dalam menentukan jumlah sampel untuk kuisisioner tingkat kepuasan pengguna angkutan lin digunakan rumu dari persamaan 2.17.

“halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Lin G

4.1.1 Hasil Survei Dinamis

Dari hasil pengambilan data survei dinamis yang dilakukan pada waktu yang ditentukan yaitu pada 1 (satu) hari dengan jumlah perjalanan sebanyak 12 kali, sehingga mendapatkan sejumlah data yang dapat dilihat pada **Tabel 4.1** dan **Tabel 4.2**.

Tabel 4.1 Tabel Formulir Hasil Survey Dinamis

| No. Segmen | Panjang Segmen (km) | Penumpang Naik | Penumpang Turun | Waktu Tempuh per Segmen (menit) | Keterangan. |
|------------|---------------------|----------------|-----------------|---------------------------------|--------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
| B1 | 4,1 km | 4 | - | 06.26-06.41 | G-146 P 1090 OG |
| B2 | 5,8 km | 1 | 3 | 06.41-06.53 | |
| B3 | 2,9 km | - | 2 | 06.53-07.05 | |
| B4 | 1,7 km | 1 | 1 | 07.05-07.12 | |
| B5 | 3,1 km | - | - | 07.12-07.20 | |
| A1 | 3,1 km | - | - | 07.29-07.38 | G-297 P 1461 UG |
| A2 | 1,7 km | - | - | 07.38-07.43 | |
| A3 | 4,6 km | - | - | 07.43-07.47 | |
| A4 | 4,0 km | - | - | 07.47-07.58 | |
| A5 | 4,1 km | - | - | 07.58-08.06 | |
| B1 | 4,1 km | 3 | - | 08.42-09.00 | G-297 P 1461 UG |
| B2 | 5,8 km | 1 | 3 | 09.00-09.13 | |
| B3 | 2,9 km | - | - | 09.13-09.18 | |
| B4 | 1,7 km | - | 1 | 09.18-09.21 | |
| B5 | 3,1 km | - | - | 09.25-09.32 | |
| A1 | 3,1 km | 1 | - | 09.42-09.52 | G-30 P 1246 UG |
| A2 | 1,7 km | - | - | 09.52-09.56 | |
| A3 | 4,6 km | - | 1 | 09.56-09.59 | |
| A4 | 4,0 km | 4 | 1 | 10.05-10.17 | |
| A5 | 4,1 km | - | 2 | 10.17-10.26 | |
| B1 | 4,1 km | - | - | 9.50-10.56 | G-146 P 1090 UG |
| B2 | 5,8 km | - | - | 10.56-10.11 | |
| B3 | 2,9 km | - | - | 10.11-10.16 | |
| B4 | 1,7 km | 1 | - | 10.16-10.20 | |
| B5 | 3,1 km | - | 1 | 10.20-10.34 | |
| A1 | 3,1 km | 1 | - | 10.38-10.42 | G-146 P 1090 UG |
| A2 | 1,7 km | 2 | - | 10.42-10.47 | |
| A3 | 4,6 km | 1 | 1 | 10.47-10.55 | |
| A4 | 4,0 km | - | 1 | 10.55-10.13 | |
| A5 | 4,1 km | - | 2 | 10.13-10.25 | |
| B1 | 4,1 km | - | - | 10.55-11.17 | G-11 P 1261 UG |
| B2 | 5,8 km | 3 | 2 | 11.17-11.30 | |
| B3 | 2,9 km | - | - | 11.30-11.32 | |
| B4 | 1,7 km | - | - | 11.32-11.37 | |
| B5 | 3,1 km | - | 1 | 11.37-11.41 | |

Tabel 4.2 Tabel Formulir Hasil Survey Dinamis (lanjutan)

| | | | | | |
|----|--------|---|---|-------------|-----------|
| A1 | 3,1 km | 1 | - | 11.47-11.54 | G-11 |
| | | | | | P 1261 UG |
| A2 | 1,7 km | 1 | - | 11.54-11.59 | |
| A3 | 4,6 km | - | 1 | 11.59-12.03 | |
| A4 | 4,0 km | - | - | 12.03-12.17 | |
| A5 | 4,1 km | 2 | 3 | 12.17-12.26 | |
| B1 | 4,1 km | 2 | - | 14.25-14.35 | G-30 |
| | | | | | P 1246 UG |
| B2 | 5,8 km | - | 1 | 14.35-14.46 | |
| B3 | 2,9 km | 2 | - | 14.47-14.55 | |
| B4 | 1,7 km | - | 1 | 14.55-15.17 | |
| B5 | 3,1 km | - | 2 | | |
| A1 | 3,1 km | 1 | - | 15.21-15.25 | G-30 |
| | | | | | P 1246 UG |
| A2 | 1,7 km | - | - | 15.25-15.36 | |
| A3 | 4,6 km | - | - | 15.36-15.39 | |
| A4 | 4,0 km | 1 | 1 | 15.39-15.48 | |
| A5 | 4,1 km | - | 1 | 15.48-15.57 | |
| B1 | 4,1 km | - | - | 14.58-15.15 | G-297 |
| | | | | | P 1461 UG |
| B2 | 5,8 km | - | - | 15.15-15.41 | |
| B3 | 2,9 km | - | - | 15.41-15.55 | |
| B4 | 1,7 km | - | - | 15.55-16.07 | |
| B5 | 3,1 km | - | - | 16.07-16.12 | |
| A1 | 3,1 km | - | - | 16.12-16.17 | G-297 |
| | | | | | P 1461 UG |
| A2 | 1,7 km | - | - | 16.17-16.25 | |
| A3 | 4,6 km | - | - | 16.25-16.30 | |
| A4 | 4,0 km | - | - | 16.30-16.40 | |
| A5 | 4,1 km | - | - | 16.40-16.51 | |

Dari **Tabel 4.1** dan **Tabel 4.2** diatas terdapat beberapa kode segmen yang digunakan untuk mempermudah pencatatan data survey. Kode (A) dan (B) tersebut menjelaskan arah rute yang digunakan dalam pencatatan data survey. Kode A memiliki arti bahwa perjalanan tersebut dilakukan melalui rute Pakem – Terminal Tawang Alun dan kode B perjalanan Terminal Tawang Alun – Pakem. Untuk memperjelas yang dimaksud dengan kode segmen dapat dilihat dalam **Tabel 4.3**.

Tabel 4.3 Tabel Kode Segmen Angkutan Umum Lin G

| KODE | MULAI | AKHIR | JARAK |
|-------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------|
| A1 | Pakem | Pasar Sabtuan | 3,1 km |
| A2 | Pasar Sabtuan | Gladak Kembar | 1,7 km |
| A3 | Gladak Kembar | Pasar Tanjung | 4,6 km |
| A4 | Pasar Tanjung | Jember Roxy Square | 4,0 km |
| A5 | Jember Roxy Square | Terminal Tawang Alun | 4,1 km |
| B1 | Terminal Tawang Alun | Jember Roxy Square | 4,1 km |
| B2 | Jember Roxy Square | Alun Alun (Depan Bank Mandiri) | 5,8 km |
| B3 | Alun Alun (Depan Bank Mandiri) | Gladak Kembar | 2,9 km |
| B4 | Gladak Kembar | Pasar Sabtuan | 1,7 km |
| B5 | Pasar Sabtuan | Pakem | 3,1 km |

Berdasarkan data survey yang telah diperoleh, direkapitulasi, dan dianalisis sehingga mendapatkan data faktor muat dinamis, waktu tempuh, dan jumlah penumpang naik turun pada setiap segmen yang hasilnya diuraikan sebagai berikut:

a. Faktor Muat Dinamis

Data faktor muat dalam presentase (%) didapatkan dari persamaan Persamaan (2.7) lalu diambil nilai faktor muat rata-rata dalam bentuk **Tabel 4.4**.

Tabel 4.4 Tabel Rekapitulasi Load Factor Dinamis

| No. Segmen | Load Factor Dinamis AUP ke.. | | | | | |
|---------------|------------------------------|------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A1 | 0,00 | 0,11 | 0,11 | 0,11 | 0,11 | 0,00 |
| A2 | 0,00 | 0,11 | 0,33 | 0,22 | 0,11 | 0,00 |
| A3 | 0,00 | 0,11 | 0,44 | 0,22 | 0,11 | 0,00 |
| A4 | 0,00 | 0,44 | 0,33 | 0,11 | 0,22 | 0,00 |
| A5 | 0,00 | 0,22 | 0,22 | 0,33 | 0,11 | 0,00 |
| B1 | 0,44 | 0,33 | 0,00 | 0,00 | 0,22 | 0,00 |
| B2 | 0,56 | 0,44 | 0,00 | 0,33 | 0,22 | 0,00 |
| B3 | 0,22 | 0,11 | 0,00 | 0,11 | 0,33 | 0,00 |
| B4 | 0,11 | 0,11 | 0,11 | 0,11 | 0,33 | 0,00 |
| B5 | 0,00 | 0,00 | 0,11 | 0,11 | 0,22 | 0,00 |
| Jumlah | 1,33 | 1,98 | 1,65 | 1,65 | 1,98 | 0 |
| Rata - Rata | 0,143 | | | | | |

Dari hasil perhitungan *load factor* dari setiap segmen dan setiap angkutan umum penumpang dihasilkan nilai rata - rata dari seluruh perjalanan yang dilakukan yaitu senilai 0,143 atau 14,3%.

b. Waktu Tempuh

Dari data hasil rekapitulasi dan analisis dengan kelompok waktu sibuk yang berbeda didapatkan waktu tempuh rata-rata sebagai **Tabel 4.5**.

Tabel 4.5 Tabel Rekapitulasi Waktu Tempuh Survei Dinamis

| No. Segmen | Waktu Tempuh AUP ke... (menit) | | | | | |
|---------------|--------------------------------|-------|--------|-------|-------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A1 | 9,00 | 10,00 | 4,00 | 7,00 | 4,00 | 5,00 |
| A2 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 11,00 | 8,00 |
| A3 | 4,00 | 3,00 | 8,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 |
| A4 | 11,00 | 12,00 | 28,00 | 14,00 | 9,00 | 10,00 |
| A5 | 8,00 | 9,00 | 12,00 | 9,00 | 9,00 | 11,00 |
| B1 | 15,00 | 18,00 | 6,00 | 22,00 | 10,00 | 17,00 |
| B2 | 12,00 | 13,00 | 15,00 | 13,00 | 11,00 | 26,00 |
| B3 | 7,00 | 5,00 | 5,00 | 2,00 | 8,00 | 12,00 |
| B4 | 7,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 22,00 | 5,00 |
| B5 | 8,00 | 7,00 | 14,00 | 4,00 | 7,00 | 14,00 |
| Jumlah | 86,00 | 84,00 | 101,00 | 85,00 | 94,00 | 113,00 |
| Rata -Rata | 93,83 | | | | | |

Waktu tempuh terbesar berdasarkan analisis dari data yang telah ada terjadi pada jam sibuk sore yaitu pada AUP ke 6 sebesar 113 menit. Sedangkan waktu terpendek terjadi pada jam ibuk pagi yaitu pada AUP ke 2 sebesar 84 menit. Dari seluruh data pada tabel 4.5 di atas didapatkan rata – rata waktu tempuh angkutan sebesar 93,83 menit.

c. Jumlah Penumpang

Jumlah penumpang salah satu indikator perencanaan dan analisis, dan dengan menjumlahkan jumlah penumpang keseluruhan yang diangkut oleh angkutan umum maka didapatkan jumlah penumpang yang disajikan pada **Tabel 4.6**.

Tabel 4.6 Tabel Rekapitulasi Jumlah Penumpang Survei Dinamis

| No. Segmen | Jumlah Penumpang AUP ke... (orang) | | | | | |
|------------|------------------------------------|------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| A2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| A3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| A4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| A5 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| B1 | 4 | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| B2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| B3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| B4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| B5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | 6,00 | 9,00 | 7,00 | 7,00 | 6,00 | 0,00 |
| Rata -Rata | 5,83 | | | | | |

Dari **Tabel 4.6** diatas menunjukkan bahwa jumlah penumpang terbanyak dalam satu trayek terjadi pada jam sibuk pagi yaitu pada AUP ke 2 sebanyak 9 orang. Sementara jumlah penumpang terkecil terjadi pada jam sibuk sore yaitu pada AUP ke 6 sebanyak 0 penumpang. Dengan sejumlah data di atas ditemukan rata – rata jumlah penumpang dalam satu kali perjalanan pulang pergi adalah sebesar 5,83.

d. Waktu Perjalanan

Melalui Persamaan (2.8) maka didapatkan hasil analisis rata-rata dari waktu perjalanan tiap segmen pada setiap jenis waktu. Rata-rata waktu perjalanan setiap segmen dapat diuraikan pada **Tabel 4.7** dan **Tabel 4.8**.

Tabel 4.7 Tabel Rekapitulasi Waktu Perjalanan Survei Dinamis

| No Segmen | Panjang Segmen (m) | Waktu Perjalanan AUP ke... (menit/km) | | | | | |
|-----------|--------------------|---------------------------------------|------|------|------|------|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A1 | 3,1 | 2,90 | 3,23 | 1,29 | 2,26 | 1,29 | 1,61 |
| A2 | 1,7 | 2,94 | 2,35 | 2,94 | 2,94 | 6,47 | 4,71 |
| A3 | 4,6 | 0,87 | 0,65 | 1,74 | 0,87 | 0,65 | 1,09 |
| A4 | 4 | 2,75 | 3,00 | 7,00 | 3,50 | 2,25 | 2,50 |
| A5 | 4,1 | 1,95 | 2,20 | 2,93 | 2,20 | 2,20 | 2,68 |

Tabel 4.8 Tabel Rekapitulasi Waktu Perjalanan Survei Dinamis (lanjutan)

| No Segmen | Panjang Segmen (m) | Waktu Perjalanan AUP ke... (menit/km) | | | | | |
|-------------|--------------------|---------------------------------------|------|------|------|-------|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| B1 | 4,1 | 3,66 | 4,39 | 1,46 | 5,37 | 2,44 | 4,15 |
| B2 | 5,8 | 2,07 | 2,24 | 2,59 | 2,24 | 1,90 | 4,48 |
| B3 | 2,9 | 2,41 | 1,72 | 1,72 | 0,69 | 2,76 | 4,14 |
| B4 | 1,7 | 4,12 | 1,76 | 2,35 | 2,94 | 12,94 | 2,94 |
| B5 | 3,1 | 2,58 | 2,26 | 4,52 | 1,29 | 2,26 | 4,52 |
| Total | 35,1 | 2,45 | 2,39 | 2,88 | 2,42 | 2,68 | 3,22 |
| Rata - Rata | | 2,67 | | | | | |

Dari **Tabel 4.7** dan **Tabel 4.8** di atas dapat disimpulkan bahwa waktu perjalanan terlama terjadi pada jam sibuk sore tepatnya pada AUP ke 6 dengan nilai sebesar 3,22 menit/km. Sedangkan waktu perjalanan tercepat terjadi pada jam tidak sibuk pada AUP ke 4 dengan nilai sebesar 2,42 menit/km. Dari seluruh data di atas menghasilkan nilai rata – rata dari seluruh perjalanan untuk waktu perjalanan dari angkutan penumpang yaitu sebesar 2,67 menit/km.

e. Kecepatan Perjalanan

Kecepatan perjalanan rata-rata dihitung melalui Persamaan (2.9) yang dihitung pada setiap segmen serta setiap angkutan penumpang dalam satu perjalanan. Tabulasi analisa data untuk kecepatan perjalan pada tiap AUP dapat dilihat pada **Tabel 4.9**.

Tabel 4.9 Tabel Rekapitulasi Kecepatan Perjalanan

| No Segmen | Panjang Segmen (m) | Kecepatan Perjalanan AUP ke... (km/jam) | | | | | |
|-------------|--------------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| A1 | 3,1 | 20,67 | 18,60 | 46,50 | 26,57 | 46,50 | 37,20 |
| A2 | 1,7 | 37,20 | 46,50 | 37,20 | 37,20 | 16,91 | 23,25 |
| A3 | 4,6 | 46,50 | 62,00 | 23,25 | 46,50 | 62,00 | 37,20 |
| A4 | 4 | 16,91 | 15,50 | 6,64 | 13,29 | 20,67 | 18,60 |
| A5 | 4,1 | 23,25 | 20,67 | 15,50 | 20,67 | 20,67 | 16,91 |
| B1 | 4,1 | 12,40 | 10,33 | 31,00 | 8,45 | 18,60 | 10,94 |
| B2 | 5,8 | 15,50 | 14,31 | 12,40 | 14,31 | 16,91 | 7,15 |
| B3 | 2,9 | 26,57 | 37,20 | 37,20 | 93,00 | 23,25 | 15,50 |
| B4 | 1,7 | 26,57 | 62,00 | 46,50 | 37,20 | 8,45 | 37,20 |
| B5 | 3,1 | 23,25 | 26,57 | 13,29 | 46,50 | 26,57 | 13,29 |
| Rata - Rata | | 24,88 | 31,37 | 26,95 | 34,37 | 26,05 | 21,72 |
| | | 27,56 | | | | | |

Dari hasil analisis pada **Tabel 4.9** di atas didapatkan kesimpulan bahwa kecepatan perjalanan rata – rata yang dimiliki angkutan umum Lin G di Kabupaten Jember memiliki nilai sebesar 27,56 km/jam.

4.1.2 Hasil Survey Statis

Pengambilan data survey statis angkutan umum khususnya untuk Trayek G dilakukan pada hari kerja yaitu pada Selasa, 28 Mei 2024 mulai pukul 06.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB dan dilakukan pada Jalan Ahmad Yani tepatnya di depan Bank Mandiri. Survey ini

dilakukan selama 11 (sebelas) jam ditujukan untuk menentukan presentasi faktor muat (tiba-berangkat), jumlah armada yang beroperasi selama waktu pelayanan, frekuensi kendaraan, *headway*, dan waktu operasional angkutan umum. Hasil dari analisis ini diuraikan sebagai berikut:

a. Faktor muat Statis

Dari data hasil survey dan analisis didapatkan 2 (dua) faktor muat yaitu faktor muat tiba dan faktor muat berangkat. Melalui hasil analisis dan perhitungan menggunakan persamaan (2.7) didapatkan hasil yang disajikan pada **Tabel 4.10**.

Tabel 4.10 Tabel Rekapitulasi Load Factor Survei Statis

| Kode / Nama Trayek | Load Factor | | | | | |
|--------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| | Berangkat | | | Tiba | | |
| | Jam Sibuk Pagi | Jam Tidak Sibuk | Jam Sibuk Sore | Jam Sibuk Pagi | Jam Tidak Sibuk | Jam Sibuk Sore |
| G | 0,04 | 0,17 | 0,03 | 0,06 | 0,11 | 0,03 |
| Rata - Rata | 0,08 | | | 0,06 | | |

Dari data **Tabel 4.10** di atas yang merupakan hasil analisis dari data survei yang telah dilakukan *load factor* terbesar terjadi pada jam tidak sibuk pada pukul 10.00 WIB – 14.00 WIB baik untuk berangkat dan tiba.

b. Jumlah Armada Operasi

Dari hasil survey yang dilakukan selama 11 jam, jumlah armada yang beroperasi pada hari survey adalah sebanyak 12 unit kendaraan. Sedangkan jumlah angkutan yang beroperasi menurut ijin dari Dinas Perhubungan Kabupaten Jember adalah 13 unit kendaraan. Dengan Persamaan (2.11) maka dapat dihitung presentasi jumlah armada yang beroperasi yaitu sebesar 96%.

c. Frekuensi Kendaraan

Penentuan frekuensi kendaraan dianalisis melalui perhitungan jumlah kendaraan penumpang yang berhenti dan melintas pada ruas jalan yang ditinjau. Jumlah kendaraan dibagi per jam mulai pukul 06.00 sampai dengan 17.00 dan hasil analisis jumlah kendaraan per jam dapat dilihat pada **Tabel 4.11** dan **Tabel 4.12**.

Tabel 4.11 Rekapitulasi Frekuensi Kendaraan Per Jam Survei Statis

| Kode / Nama Trayek | G | |
|-----------------------------------|---------------|---|
| Frekuensi Kendaraan Per Jam | 06.00 – 06.59 | 3 |
| | 07.00 – 07.59 | 0 |
| | 08.00 – 08.59 | 3 |
| | 09.00 - 09.59 | 4 |
| | 10.00 - 10.59 | 1 |
| | 11.00 - 11.59 | 1 |
| | 12.00 - 12.59 | 0 |
| | 13.00 - 13.59 | 0 |
| | 14.00 - 14.59 | 2 |
| | 15.00 - 15.59 | 2 |
| 16.00 - 16.59 | 0 | |
| Jumlah | 16 | |

Tabel 4.12 Rekapitulasi Frekuensi Kendaraan Survei Statis

| Kode / Nama Trayek | Frekuensi Per Jam | | |
|--------------------|-------------------|-----------------|----------------|
| | Jam Sibuk Pagi | Jam Tidak Sibuk | Jam Sibuk Sore |
| G | 10 | 2 | 4 |

Dari hasil analisis pada **Tabel 4.11** dan **Tabel 4.12** diatas menunjukkan bahwa frekuensi kendaraan terbesar terdapat pada jam sibuk pagi yaitu pada pukul 06.00 WIB – 10.00 WIB sebesar 10 kendaraan yang melintas. Sementara pada jam tidak sibuk (10.00 WIB - 14.00 WIB) dan jam sibuk sore (14.00 WIB – 17.00 WIB) masing masing memiliki frekuensi sebesar 2 dan 4. Dari keseluruhan ditemukan jumlah kendaraan yang melintas adalah 16 kali.

d. *Headway* (Waktu Antara)

Dari data hasil analisis didapatkan variasi nilai yaitu *headway* jam sibuk pagi, jam tidak sibuk, jam sibuk sore, dan juga *headway* per jam, dengan perhitungan menggunakan persamaan (2.6). *Headway* merupakan nilai interval kendaraan dan berhubungan dengan frekuensi per jam kendaraan. Sebagai contoh perhitungan menggunakan salah satu nilai frekuensi pada jam sibuk sore pada pukul 14.00 WIB – 14.59 WIB.

Contoh :

$$H(14.00 - 14.59) = \frac{60}{2} = 30 \text{ menit}$$

Dengan menggunakan rumus dan langkah yang sama seperti contoh diatas, didapatkan hasil keseluruhan data analisis *headway* dapat dilihat pada **Tabel 4.13** dan **Tabel 4.14**.

Tabel 4.13 Rekapitulasi Headway Kendaraan Per Jam Survei Statis

| Kode / Nama Trayek | G | |
|-----------------------------------|---------------|----|
| Headway Kendaraan Per Jam (menit) | 06.00 – 06.59 | 20 |
| | 07.00 – 07.59 | - |
| | 08.00 – 08.59 | 20 |
| | 09.00 - 09.59 | 15 |
| | 10.00 - 10.59 | 60 |
| | 11.00 - 11.59 | 60 |
| | 12.00 - 12.59 | - |
| | 13.00 - 13.59 | - |
| | 14.00 - 14.59 | 30 |
| | 15.00 - 15.59 | 30 |
| 16.00 - 16.59 | - | |

Tabel 4.14 Rekapitulasi Headway Kendaraan Survei Statis

| Kode / Nama Trayek | Headway Kendaraan (menit) | | |
|--------------------|---------------------------|-----------------|----------------|
| | Jam Sibuk Pagi | Jam Tidak Sibuk | Jam Sibuk Sore |
| G | 6 | 30 | 15 |

Hubungan antara frekuensi dan *headway* adalah nilai frekuensi berbanding balik dengan *headway*. Dimana semakin besar nilai dari frekuensi kendaraan per jamnya maka nilai *headway* semakin kecil. Dari **Tabel 4.13** dan **Tabel 4.14** di atas didapatkan nilai *headway* untuk jam sibuk pagi adalah nilai tercepat yaitu 6 menit dan nilai *headway* pada jam tidak sibuk adalah yang terlama yaitu 30 menit.

e. Waktu Tunggu

Waktu tunggu yang dinyatakan dalam satuan menit ini merupakan analisis dari persamaan (2.10) melalui nilai rata – rata waktu penumpang yang singgah pada ruas yang diamati mulai dari saat tiba sampai pada saat kendaraan tersebut berangkat. Sebagai contoh perhitungan waktu tunggu menggunakan nilai *headway* yang sudah diperhitungkan sebelumnya pada waktu jam sibuk sore pada pukul 14.00 WIB – 14.59 WIB.

Contoh :

$$\text{Waktu Tunggu} = \frac{1}{2} \times 30 \text{ menit} = 15 \text{ menit} = 900 \text{ detik}$$

Dengan menggunakan rumus dan langkah yang sama seperti contoh diatas, didapatkan hasil keseluruhan data analisis waktu tunggu penumpang yang dapat dilihat pada **Tabel 4.15** dan **Tabel 4.16**.

Tabel 4.15 Rekapitulasi Waktu Tunggu Per Jam Survei Statis

| Kode / Nama Trayek | G | |
|--|---------------|-----|
| Waktu Tunggu Kendaraan Per Jam (menit) | 06.00 – 06.59 | 10 |
| | 07.00 – 07.59 | - |
| | 08.00 – 08.59 | 10 |
| | 09.00 - 09.59 | 7,5 |
| | 10.00 - 10.59 | 30 |
| | 11.00 - 11.59 | 30 |
| | 12.00 - 12.59 | - |
| | 13.00 - 13.59 | - |
| | 14.00 - 14.59 | 15 |
| | 15.00 - 15.59 | 15 |
| 16.00 - 16.59 | - | |

Tabel 4.16 Rekapitulasi Waktu Tunggu Survei Statis

| Kode / Nama Trayek | Waktu Tunggu (menit) | | |
|--------------------|----------------------|-----------------|----------------|
| | Jam Sibuk Pagi | Jam Tidak Sibuk | Jam Sibuk Sore |
| G | 3 | 15 | 7,5 |
| Rata - Rata | 8,5 | | |

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu penumpang rata – rata pada jam sibuk pagi adalah sebesar 3 menit, jam tidak sibuk sebesar 15 menit, dan jam sibuk sore sebesar 7,5 menit. Dimana waktu tunggu terlama berada pada jam tidak sibuk dengan nilai 15 menit. Dari seluruh nilai tersebut didapatkan nilai rata – rata dari waktu tunggu selama jam operasional adalah 8,5 menit.

4.1.3 Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Lin G Berdasarkan Direktorat Jendral Perhubungan Darat

Kinerja pelayanan angkutan umum Lin G di Kabupaten Jember pada analisa ini diukur pada hari kerja. Dari hasil analisis didapatkan nilai maupun bobot dari setiap parameter pengukuran dan yang diambil sebagai nilai pengukuran kinerja pelayanan adalah nilai maksimum dari setiap parameter yang dianalisis. Hasil perbandingan kinerja angkutan yang ditunjukkan dari indikator – indikator kinerja angkutan yang akan menjadi simpul keseluruhan untuk menilai baik atau buruknya angkutan umum yang ditinjau. Hasil analisis dari setiap indikator kerja setelah dilakukan pembobotan sebagaimana sesuai dengan standarisasi Direktorat Jenderal Perhubungan Darat secara lengkap dapat dilihat pada **Tabel 4.17**.

Tabel 4.17 Pembobotan Kinerja Angkutan Sesuai Standar Dinas Perhubungan Darat

| No. | Parameter Penilaian | Satuan | Hasil | Bobot |
|--------|-------------------------------------|----------|---------------|-------|
| 1 | <i>Load Factor</i> Jam Sibuk | % | 56 | 3 |
| 2 | <i>Load Factor</i> diluar Jam Sibuk | % | 44 | 3 |
| 3 | Kecepatan Perjalanan | Km/jam | 62 | 3 |
| 4 | <i>Headway</i> | Menit | 60 | 1 |
| 5 | Waktu Perjalanan | Menit/km | 12,94 | 1 |
| 6 | Waktu Pelayanan | Jam | 12 | 1 |
| 7 | Frekuensi | Kend/jam | 4 | 2 |
| 8 | Jumlah Kendaraan yang Beroperasi | % | 92 | 3 |
| 9 | Waktu Tunggu | Menit | 30 | 2 |
| 10 | Akhir dan Awal Perjalanan | | 06.00 – 18.00 | 1 |
| Jumlah | | | | 20 |

Berdasarkan **Tabel 4.17** didapatkan nilai pembobotan dari 10 indikator sebesar 20. Dimana berdasarkan **Tabrl 2.2** yaitu tentan standar penilaian berdasar nilai bobot, dapat disimpulkan bahwa melalui survei yang telah dilakukan angkutan dapat dikategorikan baik meskipun masih terdapat beberapa indikator yang menunjukkan skala terendah pembobotan. Terdapat empat indikator penilaian yang mendapat nilai pembobotan 1 (satu) yaitu *headway*, waktu perjalanan, waktu pelayanan, serta akhir dan awal perjalanan.

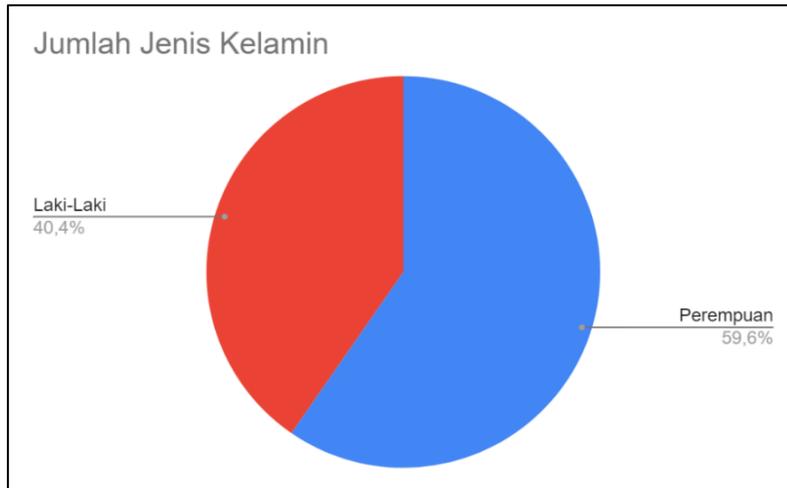
4.2 Karakteristik Responden

4.2.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian dari 104 responden, diketahui sebagian besar responden yang menggunakan layanan jasa angkutan umum Lin G di Kabupaten Jember memiliki jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 62 responden dengan presentase sebanyak 59,6% sedangkan untuk responden laki – laki sebanyak 42 responden dengan presentase 40,4%. Data sebaran responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada **Tabel 4.18** dan **Gambar 4.1**.

Tabel 4.18 Tabel Sebaran Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah (Orang) | Presentase |
|---------------|----------------|-------------|
| Perempuan | 62 | 59,6% |
| Laki-laki | 42 | 40,4% |
| Jumlah | 104 | 100% |



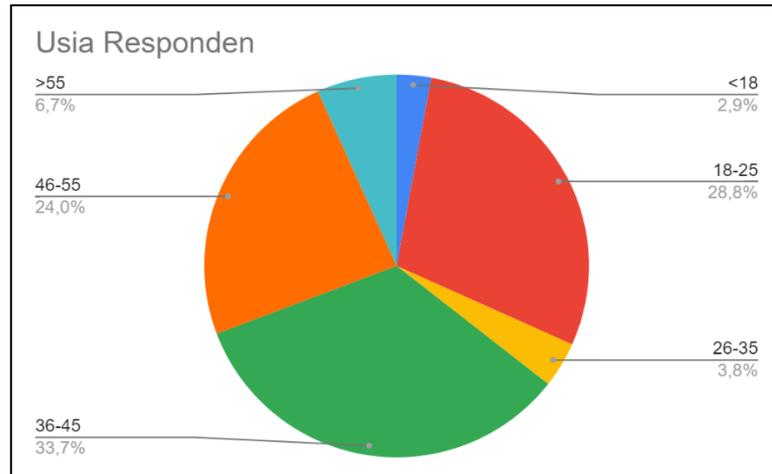
Gambar 4.1 Gambar Diagram Sebaran Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.2.2 Usia

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa sebagian besar yang menggunakan jasa angkutan umum Lin G di Kabupaten Jember berusia 36 – 45 tahun yaitu sebanyak 35 responden dengan presentase 33,7%. Urutan kedua dengan responden terbanyak terdapat pada rentang usia 18 – 25 tahun yaitu sebanyak 30 responden dengan presentase 28,8%. Untuk urutan selanjutnya dilanjutkan dengan rentang usia 46 – 55 tahun dengan jumlah responden sebanyak 25 dan persentasenya 24,0%, rentang usia lebih dari 55 tahun sebanyak 7 responden dengan presentase 6,7%, rentang usia 26 – 35 tahun sebanyak 4 responden dengan presentase 3,8%, dan yang terakhir yaitu usia kurang dari 18 tahun yaitu sebanyak 3 responden dengan presentase 2,9%. Data sebaran responden menurut usia dapat dilihat pada **Tabel 4.19** dan **Gambar 4.2**.

Tabel 4.19 Tabel Sebaran Data Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Jumlah (Orang) | Presentase |
|---------------|----------------|-------------|
| <18 | 3 | 2,9 |
| 18-25 | 30 | 28,8 |
| 26-35 | 4 | 3,8 |
| 36-45 | 35 | 33,7 |
| 46-55 | 25 | 24,0 |
| >55 | 7 | 6,7 |
| Jumlah | 104 | 100% |



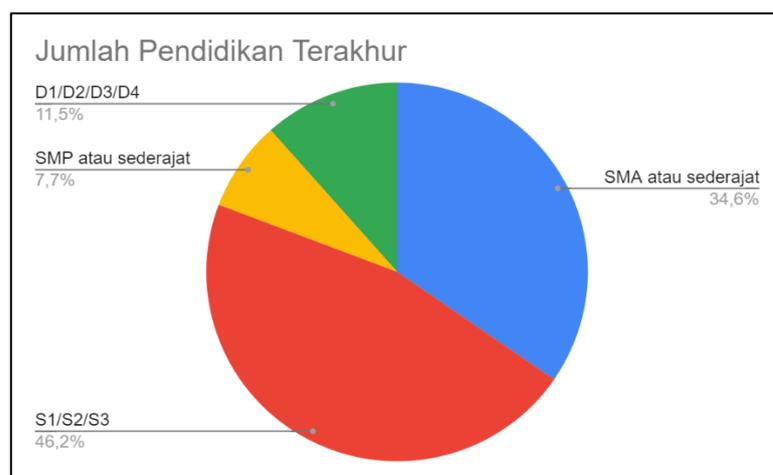
Gambar 4.2 Gambar Diagram Sebaran Data Responden Berdasarkan Usia

4.2.3 Latar Belakang Pendidikan

Pada **Tabel 4.20** dan **Gambar 4.3** dibawah ini menunjukkan bahwa presentase terbesar responden berdasarkan tingkat pendidikan terbanyak yaitu di tingkat Perguruan Tinggi S1/S2/S3 yaitu sebanyak 48 responden dengan presentase 46,2%. Urutan kedua memiliki latar belakang pendidikan SMA atau sederajat yaitu sejumlah 36 responden dengan presentase sebesar 34,6%. Sedangkan di urutan selanjutnya terdapat pada latar pendidikan D1/D2/D3/D4 yaitu sejumlah 12 responden dengan presentase 11,5%, dan SMP atau sederajat sebanyak 8 responden dengan presentase 7,7%.

Tabel 4.20 Tabel Sebaran Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

| Tingkat Pendidikan | Jumlah (Orang) | Presentase |
|--------------------|----------------|-------------|
| SMP atau sederajat | 8 | 7,7% |
| SMA atau sederajat | 36 | 34,6% |
| D1/D2/D3/D4 | 12 | 11,5% |
| S1/S2/S3 | 48 | 46,2% |
| Jumlah | 104 | 100% |



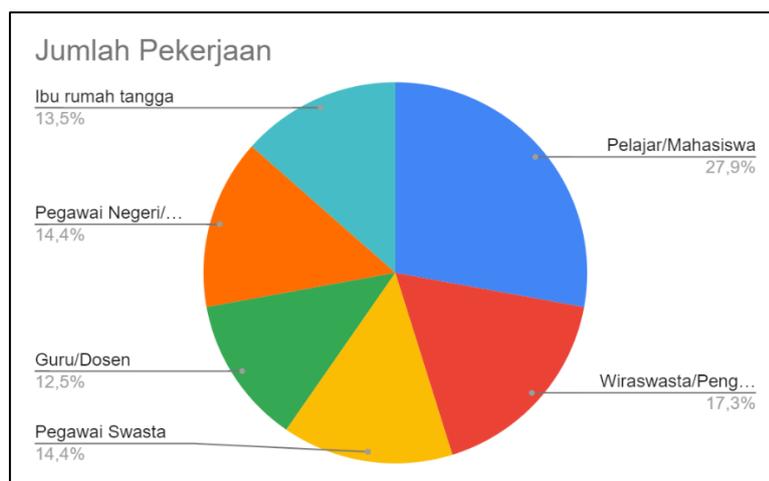
Gambar 4.3 Gambar Diagram Sebaran Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

4.2.4 Pekerjaan

Pada **Tabel 4.21** dan **Gambar 4.4** dibawah ini berdasarkan sebaran kuisisioner menunjukkan bahwa presentase terbesar responden dengan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa yaitu sejumlah 29 responden dengan presentase sebesar 27,9%. Pada urutan kedua ada pada kategori pekerjaan Wiraswasta/Pengusaha yaitu dengan jumlah responden sebanyak 18 dengan presentase 17,3%. Urutan selanjutnya yaitu dengan pekerjaan Pegawai Swasta dan Pegawai Negeri/BUMN dengan jumlah responden yang sama yaitu sebesar 15 dengan presentase masing – masing adalah 15%, Ibu rumah tangga sebanyak 14 responden dengan presentase 13,5%, dan Guru/Dosen dengan jumlah responden sebanyak 13 dengan presentase 12,5%.

Tabel 4.21 Tabel Sebaran Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah (Orang) | Presentase |
|----------------------|----------------|-------------|
| Pelajar/Mahasiswa | 29 | 27,9% |
| Wiraswasta/Pengusaha | 18 | 17,3% |
| Pegawai Swasta | 15 | 14,4% |
| Guru/Dosen | 13 | 12,5% |
| Pegawai Negeri/BUMN | 15 | 14,4% |
| Ibu Rumah Tangga | 14 | 13,5% |
| Jumlah | 104 | 100% |



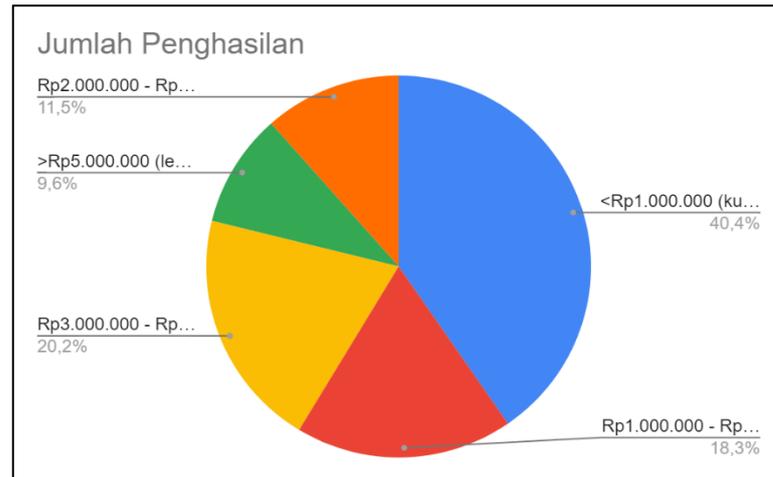
Gambar 4.4 Gambar Diagram Sebaran Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

4.2.5 Penghasilan

Berdasarkan penelitian diketahui sebagian besar responden yang menggunakan angkutan umum Lin G di Kabupaten Jember memiliki rentang pendapatan sebesar kurang dari Rp1.000.000 dengan jumlah responden sebanyak 42 orang dan persentase sebesar 40,4%. Dilanjutkan dengan rentang penghasilan responden sebesar Rp3.000.000 – Rp5.000.000 sebanyak 21 responden dengan persentase sebesar 20,2%, penghasilan sebesar Rp1.000.000 – Rp2.000.000 sebanyak 19 responden dengan persentase sebesar 18,3% , penghasilan sebesar Rp2.000.000 – Rp3.000.000 sebanyak 12 responden dengan persentase sebesar 11,5%, dan penghasilan lebih dari Rp5.000.000 sebanyak 10 responden dengan persentase sebesar 9,6%. Berikut sebaran data kuisisioner berdasarkan penghasilan responden dapat dilihat pada **Tabel 4.22** dan **Gambar 4.5**.

Tabel 4.22 Tabel Sebaran Data Responden Berdasarkan Penghasilan

| Penghasilan | Jumlah (Orang) | Persentase |
|----------------------------|----------------|-------------|
| <Rp1.000.000 | 42 | 40,4% |
| Rp1.000.000 – Rp2.000.000 | 19 | 18,3% |
| Rp2.000.000 – Rp 3.000.000 | 12 | 11,5% |
| Rp3.000.000 – Rp5.000.000 | 21 | 20,2% |
| >Rp5.000.000 | 10 | 9,6% |
| Jumlah | 104 | 100% |



Gambar 4.5 Gambar Diagram Sebaran Data Responden Berdasarkan Penghasilan

4.2.6 Frekuensi Perjalanan

Dari hasil data kuisioner yang telah disebarakan kepada pengguna angkutan umum Lin G di Kabupaten Jember didapatkan bahwa frekuensi perjalanan terbesar yang dilakukan pengguna adalah beberapa bulan sekali yaitu sebanyak 40 responden dengan persentase sebesar 38,5%. Sementara selanjutnya terbanyak yaitu dengan frekuensi seminggu sekali sebanyak 37 responden dengan persentase sebesar 35,6%, sebulan sekali dengan jumlah responden sebanyak 14 orang dengan persentasi sebesar 13,5%, dan pengguna setiap hari sebanyak 13 responden dengan persentasi sebesar 12,5%. Berikut sebaran data kuisioner berdasarkan frekuensi perjalanan responden dapat dilihat pada **Tabel 4.23** dan **Gambar 4.6**.

Tabel 4.23 Tabel Sebaran Data Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

| Frekuensi Perjalanan | Jumlah (Orang) | Persentase |
|-----------------------|----------------|-------------|
| Beberapa bulan sekali | 40 | 38,5% |
| Sebulan sekali | 14 | 13,5% |
| Seminggu sekali | 37 | 35,6% |
| Setiap hari | 13 | 12,5% |
| Jumlah | 104 | 100% |



Gambar 4.6 Gambar Diagram Sebaran Data Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

4.2.7 Tujuan Perjalanan

Pada **Tabel 4.24** dan **Gambar 4.7** dibawah ini menunjukkan bahwa persentase terbesar yaitu reponden dengan tujuan perjalanan berbelanja yaitu sebanyak 41 responden dengan persentase sebesar 39,4%. Tujuan perjalanan terbanyak kedua yaitu untuk mengunjungi keluarga sebesar 25 responden dengan persentase sebesar 24,0%. Urutan selanjutnya yaitu tujuan perjalanan rekreasi/liburan dengan jumlah responden sebanyak 20 responden dengan persentase sebesar 19,2%, tujuan perjalanan dinas sebanyak 12 responden dengan persentase sebesar 11,5%, dan 6 responden dengan persentase sebesar 5,8% menjawab lainnya.

Tabel 4.24 Tabel Sebaran Data Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

| Tujuan Perjalanan | Jumlah (Orang) | Persentase |
|----------------------|----------------|-------------|
| Rekreasi/Liburan | 20 | 19,2% |
| Berbelanja | 41 | 39,4% |
| Mengunjungi keluarga | 25 | 24,0% |
| Perjalanan Dinas | 12 | 11,5% |
| Lainnya | 6 | 5,8% |
| Jumlah | 104 | 100% |



Gambar 4.7 Gambar Diagram Sebaran Data Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

4.3 Rekapitulasi Data Hasil Kuisisioner Penumpang

Rekapitulasi tingkat harapan (*importance*) penumpang dan analisis tingkat kinerja (*performance*) dari Angkutan Umum Lin G di Kabupaten Jember oleh penumpang dengan jumlah responden sebanyak 104 responden dapat dilihat pada lampiran 12. Dari rekapitulasi data hasil kuisisioner dengan sejumlah responden dengan 5 (lima) tingkat (skala penilaian/*scoring*) tersebut yang memiliki jumlah indikator sebanyak 7 (tujuh) untuk masing-masing baik tingkat harapan (kepentingan) ataupun tingkat kepuasan (pelayanan) yang dirasakan oleh penumpang, dibuat tabulasi data untuk setiap pertanyaan yaitu *scoring*, frekuensi nilai, dan rasio korelasi dari setiap indikator pertanyaan yang dapat dilihat pada **Tabel 4.25** dan **Tabel 4.26**.

Tabel 4.25 Tabel Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pengguna Lin G

| Pertanyaan | Frekuensi | | | | | Frekuensi x Nilai | Rasio Korelasi |
|------------|------------|-------------|------------|------|-------------|-------------------|----------------|
| | Tidak Baik | Kurang Baik | Cukup Baik | Baik | Sangat Baik | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | 44 | 23 | 17 | 16 | 4 | 225 | 2,16 |
| 2 | 39 | 27 | 19 | 17 | 2 | 228 | 2,19 |
| 3 | 29 | 30 | 15 | 19 | 11 | 265 | 2,55 |
| 4 | 33 | 34 | 25 | 9 | 3 | 227 | 2,18 |
| 5 | 39 | 27 | 24 | 8 | 6 | 227 | 2,18 |
| 6 | 22 | 27 | 36 | 17 | 2 | 262 | 2,52 |
| 7 | 39 | 17 | 13 | 20 | 15 | 267 | 2,57 |
| Rata Rata | | | | | | | 2,34 |

Tabel 4.26 Tabel Rekapitulasi Tingkat Kepentingan Pengguna Lin G

| Pertanyaan | Frekuensi | | | | | Frekuensi x Nilai | Rasio Korelasi |
|------------|---------------|----------------|---------------|---------|----------------|-------------------|----------------|
| | Tidak Penting | Kurang Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | 0 | 2 | 10 | 25 | 67 | 469 | 4,51 |
| 2 | 1 | 3 | 11 | 36 | 53 | 449 | 4,32 |
| 3 | 1 | 0 | 12 | 29 | 62 | 463 | 4,45 |
| 4 | 0 | 4 | 13 | 21 | 66 | 461 | 4,43 |
| 5 | 39 | 27 | 24 | 8 | 6 | 227 | 2,18 |
| 6 | 1 | 0 | 11 | 22 | 70 | 472 | 4,54 |
| 7 | 1 | 2 | 9 | 22 | 70 | 470 | 4,52 |
| Rata Rata | | | | | | | 4,14 |

Dari **Tabel 4.25** dan **Tabel 4.26** yang merupakan rekapitulasi data dari kuisisioner yang telah dibagikan kepada pengguna Angkutan Umum Lin G, dapat disimpulkan bahwa skor rata – rata dari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari keseluruhan indikator masing masing bernilai 2,34 dan 4,14 dari skala maksimum yaitu 5. Dapat diartikan pula bahwa secara kasar tingkat kepentingan atau harapan pengguna terhadap pelayanan dari Lin G lebih besar daripada tingkat kepuasan yang dirasakan. Untuk analisa lebih detail mengenai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan ini akan dilakukan perhitungan ataupun analisa lebih lanjut melalui metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* pada sub-bab berikutnya.

4.4 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

4.4.1 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Berdasarkan Total Responden

Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) digunakan untuk mengetahui Tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Tingkat kepuasan pengguna dinilai dengan cara membandingkan antara kinerja (*performance*) yang dirasakan pelanggan dengan harapan (*importance*) mereka terhadap kualitas layanan. Kualitas suatu layanan atau jasa dapat diukur dengan beberapa indikator penyusun indeks kepuasan terhadap layanan atau jasa.

Untuk mengetahui besarnya nilai CSI dilakukan analisa perhitungan menggunakan beberapa persamaan yaitu Persamaan (2.1), (2.2), (2.3), dan (2.4). Berdasarkan data yang didapatkan dari kuisioner yang telah disebar data dianalisa menggunakan persamaan tersebut dan menghasilkan nilai – nilai untuk setiap indikatornya pada **Tabel 4.27**.

Tabel 4.27 Hasil Perhitungan Data untuk Menentukan nilai CSI Tiap Indikator Secara Keseluruhan

| Indikator | | MSS (2.1) | MIS (2.1) | WF (%) (2.2) | WS (2.3) |
|-----------|-------------------------------------|--------------|--------------|-----------------|-------------|
| 1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan | 2,16 | 4,51 | 14,47 | 31,30 |
| 2 | Kecepatan perjalanan | 2,19 | 4,32 | 13,85 | 30,36 |
| 3 | Kestabilan harga tiket | 2,55 | 4,45 | 14,28 | 36,39 |
| 4 | Kondisi fisik kendaraan | 2,18 | 4,43 | 14,22 | 31,04 |
| 5 | Kenyamanan angkutan | 2,18 | 4,40 | 14,13 | 30,08 |
| 6 | Keamanan | 2,52 | 4,54 | 14,56 | 36,68 |
| 7 | Kesesuaian rute perjalanan | 2,57 | 4,52 | 14,50 | 37,22 |
| Jumlah | | 16,36 | 31,17 | 100 | 233,82 |

Berdasarkan pengolahan data dari 104 responden melalui Persamaan (2.1), (2.2), dan (2.3) dan mengacu pada **Tabel 4.27** diatas sehingga dapat diperoleh nilai Indeks Kepuasan Pengguna menggunakan Persamaan (2.4) sebagai berikut.

$$CSI = \frac{[\sum_{i=1}^p WSi]}{HS} = \frac{233,82}{5} = 46,76 \%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui nilai CSI yang dihasilkan adalah sebesar 46,76%. Berdasarkan Tabel 2.1 Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan maka kepuasan penumpang angkutan umum Lin G di Kabupaten Jember termasuk pada rentang $\leq 64\%$ dengan kriteria *Very Poor* atau sangat kurang baik. Dengan nilai CSI demikian, dapat diartikan bahwa tingkat pelayanan dari angkutan rendah/buruk.

4.4.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Berdasarkan Pekerjaan

Selain analisa *Customer Satisfaction Index* berdasarkan total keseluruhan dari responden, diperlukan pula analisa berdasarkan pemetaan data dari data diri responden sebagai pembanding dengan analisa sebelumnya. Pada sub-bab ini dilakukan analisa serupa dengan pemetaan data berdasarkan pekerjaan yang dimiliki oleh responden. Pemetaan dilakukan secara terpisah untuk setiap pekerjaan yang ada. Seperti yang dilakukan pada sub-bab sebelumnya. Untuk menentukan nilai CSI dilakukan perhitungan menggunakan beberapa persamaan yaitu

persamaan (2.1), (2.2), (2.3), dan (2.4). Berdasarkan data yang didapatkan dari kuisioner yang telah disebarkan data dianalisa menggunakan persamaan tersebut dan menghasilkan nilai – nilai untuk setiap indikatornya pada beberapa tabel dibawah ini.

Tabel 4.28 Hasil Perhitungan Data untuk Menentukan nilai CSI Tiap Indikator Pelajar/Mahasiswa

| Indikator | | MSS | MIS | WF (%) | WS |
|-----------|-------------------------------------|-------|-------|--------|--------|
| | | (2.1) | (2.1) | (2.2) | (2.3) |
| 1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan | 2,31 | 4,48 | 14,12 | 32,61 |
| 2 | Kecepatan perjalanan | 2,14 | 4,28 | 13,46 | 28,78 |
| 3 | Kestabilan harga tiket | 2,76 | 4,34 | 13,68 | 37,74 |
| 4 | Kondisi fisik kendaraan | 2,24 | 4,66 | 14,66 | 32,85 |
| 5 | Kenyamanan angkutan | 2,17 | 4,72 | 14,88 | 32,31 |
| 6 | Keamanan | 2,97 | 4,62 | 14,55 | 43,15 |
| 7 | Kesesuaian rute perjalanan | 2,69 | 4,66 | 14,66 | 39,42 |
| Jumlah | | 17,28 | 31,76 | 100 | 246,87 |

Berdasarkan pengolahan data dari 29 responden melalui Persamaan (2.1), (2.2), dan (2.3) dan mengacu pada **Tabel 4.28** diatas sehingga dapat diperoleh nilai Indeks Kepuasan Pengguna menggunakan persamaan (2.4) sebagai berikut.

$$CSI = \frac{[\sum_{i=1}^p WSi]}{HS} = \frac{246,87}{5} = 49,38 \%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui nilai CSI yang dihasilkan adalah sebesar 50,00%. Berdasarkan **Tabel 2.1** Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan maka kepuasan penumpang angkutan umum Lin G di Kabupaten Jember berdasarkan pekerjaan kategori pelajar/mahasiswa termasuk pada rentang $\leq 64\%$ dengan kriteria *Very Poor* atau sangat kurang baik. Dengan nilai CSI demikian, dapat diartikan bahwa tingkat pelayanan dari angkutan rendah/buruk.

Tabel 4.29 Hasil Perhitungan Data untuk Menentukan nilai CSI Tiap Indikator Wiraswasta/Pengusaha

| Indikator | | MSS | MIS | WF (%) | WS |
|-----------|-------------------------------------|-------|-------|--------|--------|
| | | (2.1) | (2.1) | (2.2) | (2.3) |
| 1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan | 2,28 | 4,39 | 13,98 | 31,85 |
| 2 | Kecepatan perjalanan | 2,33 | 4,39 | 13,98 | 32,63 |
| 3 | Kestabilan harga tiket | 2,72 | 4,61 | 14,69 | 39,99 |
| 4 | Kondisi fisik kendaraan | 2,11 | 4,50 | 14,34 | 30,27 |
| 5 | Kenyamanan angkutan | 2,39 | 4,39 | 13,98 | 33,40 |
| 6 | Keamanan | 2,50 | 4,61 | 14,69 | 36,73 |
| 7 | Kesesuaian rute perjalanan | 2,72 | 4,50 | 14,34 | 39,03 |
| Jumlah | | 17,06 | 31,39 | 100 | 243,88 |

Berdasarkan pengolahan data dari 18 responden melalui Persamaan (2.1), (2.2), dan (2.3) dan mengacu pada **Tabel 4.29** diatas sehingga dapat diperoleh nilai Indeks Kepuasan Pengguna menggunakan persamaan (2.4) sebagai berikut.

$$CSI = \frac{[\sum_{i=1}^p WSi]}{HS} = \frac{243,88}{5} = 48,78 \%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui nilai CSI yang dihasilkan adalah sebesar 48,88%. Berdasarkan **Tabel 2.1** Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan maka kepuasan penumpang angkutan umum Lin G di Kabupaten Jember berdasarkan pekerjaan kategori wiraswasta/pengusaha termasuk pada rentang $\leq 64\%$ dengan kriteria *Very Poor* atau sangat kurang baik. Dengan nilai CSI demikian, dapat diartikan bahwa tingkat pelayanan dari angkutan rendah/buruk.

Tabel 4.30 Hasil Perhitungan Data untuk Menentukan nilai CSI Tiap Indikator Pegawai Swasta/Negeri/BUMN

| Indikator | | MSS (2.1) | MIS (2.1) | WF (%) (2.2) | WS (2.3) |
|-----------|-------------------------------------|--------------|--------------|-----------------|-------------|
| 1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan | 2,27 | 4,27 | 14,68 | 33,27 |
| 2 | Kecepatan perjalanan | 2,63 | 4,10 | 14,11 | 37,14 |
| 3 | Kestabilan harga tiket | 2,77 | 4,23 | 14,56 | 40,29 |
| 4 | Kondisi fisik kendaraan | 2,50 | 4,10 | 14,11 | 35,26 |
| 5 | Kenyamanan angkutan | 2,43 | 3,97 | 13,65 | 33,21 |
| 6 | Keamanan | 2,60 | 4,23 | 14,56 | 37,87 |
| 7 | Kesesuaian rute perjalanan | 2,93 | 4,17 | 14,33 | 42,05 |
| Jumlah | | 18,13 | 29,07 | 100 | 259,10 |

Berdasarkan pengolahan data dari 30 responden melalui Persamaan (2.1), (2.2), dan (2.3) dan mengacu pada **Tabel 4.30** diatas sehingga dapat diperoleh nilai Indeks Kepuasan Pengguna menggunakan persamaan (2.4) sebagai berikut.

$$CSI = \frac{[\sum_{i=1}^p WSi]}{HS} = \frac{259,10}{5} = 51,82 \%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui nilai CSI yang dihasilkan adalah sebesar 51,82%. Berdasarkan **Tabel 2.1** Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan maka kepuasan penumpang angkutan umum Lin G di Kabupaten Jember berdasarkan pekerjaan kategori pegawai swasta/negeri/BUMN termasuk pada rentang $\leq 64\%$ dengan kriteria *Very Poor* atau sangat kurang baik. Dengan nilai CSI demikian, dapat diartikan bahwa tingkat pelayanan dari angkutan rendah/buruk

Tabel 4.31 Hasil Perhitungan Data untuk Menentukan nilai CSI Tiap Indikator Guru/Dosen

| Indikator | | MSS (2.1) | MIS (2.1) | WF (%) (2.2) | WS (2.3) |
|-----------|-------------------------------------|--------------|--------------|-----------------|-------------|
| 1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan | 2,31 | 4,77 | 14,90 | 34,39 |
| 2 | Kecepatan perjalanan | 2,08 | 4,31 | 13,46 | 27,96 |
| 3 | Kestabilan harga tiket | 2,54 | 4,77 | 14,90 | 37,83 |
| 4 | Kondisi fisik kendaraan | 2,23 | 4,46 | 13,94 | 31,10 |
| 5 | Kenyamanan angkutan | 2,15 | 4,31 | 13,46 | 28,99 |
| 6 | Keamanan | 2,15 | 4,62 | 14,42 | 31,07 |
| 7 | Kesesuaian rute perjalanan | 2,77 | 4,77 | 14,90 | 41,27 |
| Jumlah | | 16,23 | 32,00 | 100 | 232,62 |

Berdasarkan pengolahan data dari 13 responden melalui Persamaan (2.1), (2.2), dan (2.3) dan mengacu pada **Tabel 4.31** diatas sehingga dapat diperoleh nilai Indeks Kepuasan Pengguna menggunakan Persamaan (2.4) sebagai berikut.

$$CSI = \frac{[\sum_{i=1}^p WSi]}{HS} = \frac{232,62}{5} = 46,52 \%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui nilai CSI yang dihasilkan adalah sebesar 46,52%. Berdasarkan **Tabel 2.1** Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan maka kepuasan penumpang angkutan umum Lin G di Kabupaten Jember berdasarkan pekerjaan kategori guru/dosen termasuk pada rentang $\leq 64\%$ dengan kriteria *Very Poor* atau sangat kurang baik. Dengan nilai CSI demikian, dapat diartikan bahwa tingkat pelayanan dari angkutan rendah/buruk

Tabel 4.32 Hasil Perhitungan Data untuk Menentukan nilai CSI Tiap Indikator Ibu Rumah Tangga

| Indikator | | MSS | MIS | WF (%) | WS |
|-----------|-------------------------------------|-------|-------|--------|--------|
| | | (2.1) | (2.1) | (2.2) | (2.3) |
| 1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan | 1,36 | 5,00 | 14,96 | 20,30 |
| 2 | Kecepatan perjalanan | 1,29 | 4,79 | 14,32 | 18,41 |
| 3 | Kestabilan harga tiket | 1,43 | 4,64 | 13,89 | 19,84 |
| 4 | Kondisi fisik kendaraan | 1,43 | 4,57 | 13,68 | 19,54 |
| 5 | Kenyamanan angkutan | 1,43 | 4,79 | 14,32 | 20,45 |
| 6 | Keamanan | 1,79 | 4,86 | 14,53 | 25,95 |
| 7 | Kesesuaian rute perjalanan | 1,14 | 4,79 | 14,32 | 16,36 |
| Jumlah | | 9,86 | 33,43 | 100 | 140,84 |

Berdasarkan pengolahan data dari 14 responden melalui Persamaan (2.1), (2.2), dan (2.3) dan mengacu pada **Tabel 4.32** diatas sehingga dapat diperoleh nilai Indeks Kepuasan Pengguna menggunakan Persamaan (2.4) sebagai berikut.

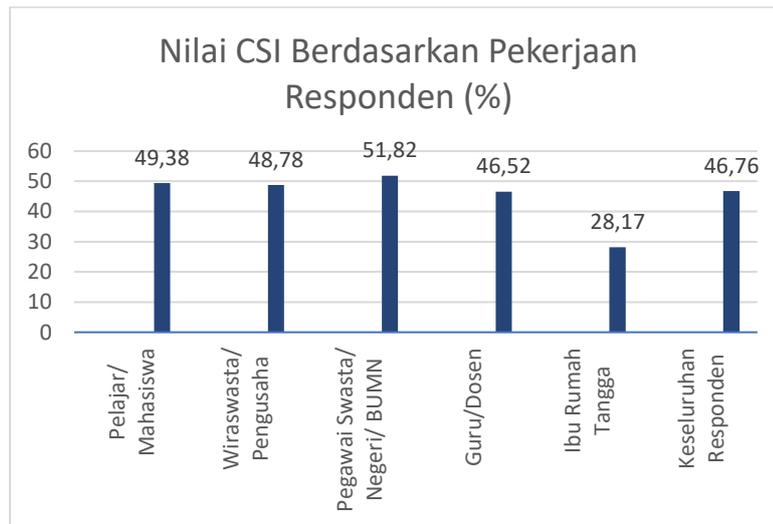
$$CSI = \frac{[\sum_{i=1}^p WSi]}{HS} = \frac{140,84}{5} = 28,17 \%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui nilai CSI yang dihasilkan adalah sebesar 28,17%. Berdasarkan **Tabel 2.1** Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan maka kepuasan penumpang angkutan umum Lin G di Kabupaten Jember berdasarkan pekerjaan kategori ibu rumah tangga termasuk pada rentang $\leq 64\%$ dengan kriteria *Very Poor* atau sangat kurang baik. Dengan nilai CSI demikian, dapat diartikan bahwa tingkat pelayanan dari angkutan rendah/buruk

Berdasarkan pemetaan profil responden berdasarkan pekerjaan yang dapat dilihat pada tabel 4.21 dapat dipetakan pula nilai CSI pada tiap kategori yang ada. Nilai CSI keseluruhan dan berdasarkan pemetaan kategori dapat dilihat pada **Tabel 4.33** dan **Gambar 4.8**.

Tabel 4.33 Tabel Rekapitulasi Perbandingan Nilai CSI Berdasarkan Pekerjaan

| Kategori Pekerjaan | Nilai CSI (%) |
|------------------------------|---------------|
| Pelajar/ Mahasiswa | 49,38 |
| Wiraswasta/ Pengusaha | 48,78 |
| Pegawai Swasta/ Negeri/ BUMN | 51,82 |
| Guru/Dosen | 46,52 |
| Ibu Rumah Tangga | 28,17 |
| Keseluruhan Responden | 46,76 |



Gambar 4.8 Grafik Batang Nilai CSI Berdasarkan Pekerjaan Responden

Mengacu pada hasil analisis nilai CSI pada **Tabel 4.33** dan **Gambar 4.8** dapat dilihat bahwa nilai CSI yang dihasilkan oleh semua kategori pekerjaan yang ada masuk dalam kriteria *Very Poor* dikarenakan nilainya yang termasuk dalam kategori rentang $<64\%$. Dimana nilai CSI terkecil yang terjadi terdapat pada kategori ibu rumah tangga yaitu senilai 28,17%. Sementara nilai CSI terbesar terdapat pada kategori pegawai swasta/negeri/BUMN yaitu sebesar 51,82%.

4.4.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

Selain analisa *Customer Satisfaction Index* berdasarkan total keseluruhan dari responden, diperlukan pula analisa berdasarkan pemetaan data dari data diri responden sebagai pembandingan dengan analisa sebelumnya. Pada sub-bab ini dilakukan analisa serupa dengan pemetaan data berdasarkan frekuensi perjalanan yang dilakukan oleh responden. Pemetaan dilakukan secara terpisah untuk responden yang melakukan perjalanan setiap hari dan kurang dari setiap hari (sminggu sekali, sebulan sekali, dan beberapa bulan sekali). Seperti yang dilakukan pada sub-bab sebelumnya. Untuk menentukan nilai CSI dilakukan perhitungan menggunakan beberapa persamaan yaitu Persamaan (2.1), (2.2), (2.3), dan (2.4). Berdasarkan data yang didapatkan dari kuisisioner yang telah disebar data dianalisa menggunakan persamaan tersebut dan menghasilkan nilai – nilai untuk setiap indikatornya pada beberapa tabel dibawah ini.

Tabel 4.34 Hasil Perhitungan Data untuk Menentukan nilai CSI Tiap Indikator Frekuensi Perjalanan Setiap Hari

| Indikator | | MSS | MIS | WF (%) | WS |
|-----------|-------------------------------------|-------|-------|--------|--------|
| | | (2.1) | (2.1) | (2.2) | (2.3) |
| 1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan | 2,31 | 4,47 | 14,46 | 33,38 |
| 2 | Kecepatan perjalanan | 2,32 | 4,25 | 13,75 | 31,89 |
| 3 | Kestabilan harga tiket | 2,66 | 4,41 | 14,25 | 37,90 |
| 4 | Kondisi fisik kendaraan | 2,24 | 4,37 | 14,14 | 31,71 |
| 5 | Kenyamanan angkutan | 2,27 | 4,38 | 14,18 | 32,25 |
| 6 | Keamanan | 2,57 | 4,54 | 14,68 | 37,74 |
| 7 | Kesesuaian rute perjalanan | 2,73 | 4,49 | 14,53 | 39,61 |
| Jumlah | | 17,10 | 30,92 | 100 | 244,47 |

Berdasarkan pengolahan data dari 13 responden melalui Persamaan (2.1), (2.2), dan (2.3) dan mengacu pada **Tabel 4.34** diatas sehingga dapat diperoleh nilai Indeks Kepuasan Pengguna menggunakan Persamaan (2.4) sebagai berikut.

$$CSI = \frac{[\sum_{i=1}^p WSi]}{HS} = \frac{244,47}{5} = 48,89 \%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui nilai CSI yang dihasilkan adalah sebesar 48,89%. Berdasarkan **Tabel 2.1** Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan maka kepuasan penumpang angkutan umum Lin G di Kabupaten Jember berdasarkan frekuensi perjalanan setiap hari termasuk pada rentang $\leq 64\%$ dengan kriteria *Very Poor* atau sangat kurang baik. Dengan nilai CSI demikian, dapat diartikan bahwa tingkat pelayanan dari angkutan rendah/buruk

Tabel 4.35 Hasil Perhitungan Data untuk Menentukan nilai CSI Tiap Indikator Frekuensi Perjalanan Selain Stiap Hari

| Indikator | | MSS | MIS | WF (%) | WS |
|-----------|-------------------------------------|-------|-------|--------|--------|
| | | (2.1) | (2.1) | (2.2) | (2.3) |
| 1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan | 1,15 | 4,77 | 14,49 | 16,71 |
| 2 | Kecepatan perjalanan | 1,31 | 4,77 | 14,49 | 18,94 |
| 3 | Kestabilan harga tiket | 1,77 | 4,77 | 14,49 | 25,63 |
| 4 | Kondisi fisik kendaraan | 1,77 | 4,85 | 14,72 | 26,04 |
| 5 | Kenyamanan angkutan | 1,54 | 4,54 | 13,79 | 21,21 |
| 6 | Keamanan | 2,15 | 4,54 | 13,79 | 29,69 |
| 7 | Kesesuaian rute perjalanan | 1,46 | 4,69 | 14,25 | 20,83 |
| Jumlah | | 11,15 | 32,91 | 100 | 159,06 |

Berdasarkan pengolahan data dari 91 responden melalui Persamaan (2.1), (2.2), dan (2.3) dan mengacu pada **Tabel 4.35** diatas sehingga dapat diperoleh nilai Indeks Kepuasan Pengguna menggunakan Persamaan (2.4) sebagai berikut.

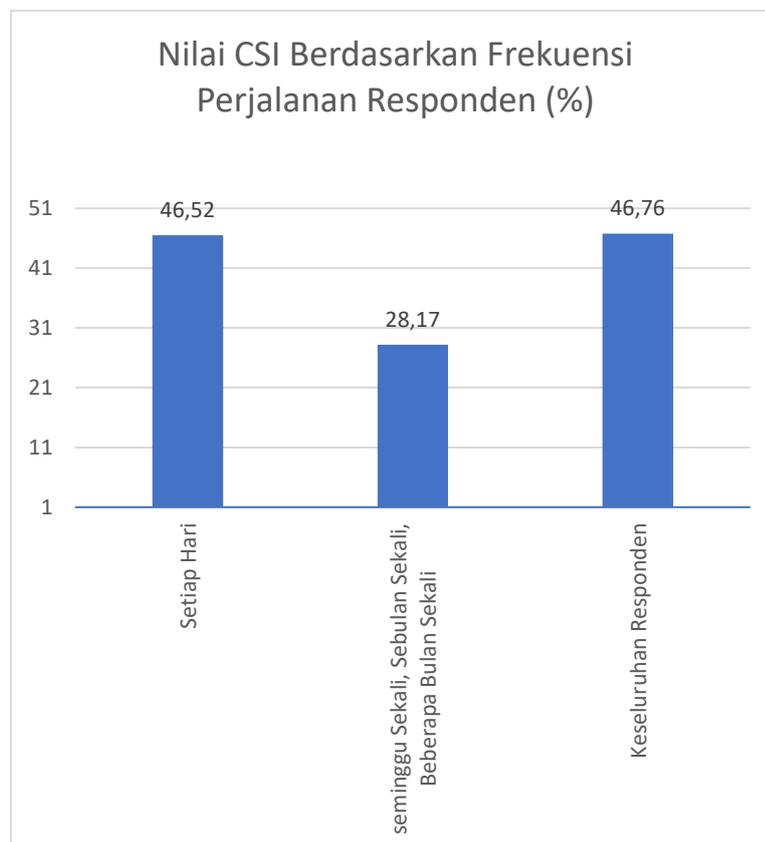
$$CSI = \frac{[\sum_{i=1}^p WSi]}{HS} = \frac{159,06}{5} = 31,81 \%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui nilai CSI yang dihasilkan adalah sebesar 31,81%. Berdasarkan **Tabel 2.1** Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan maka kepuasan penumpang angkutan umum Lin G di Kabupaten Jember berdasarkan frekuensi perjalanan selain setiap hari termasuk pada rentang $\leq 64\%$ dengan kriteria *Very Poor* atau sangat kurang baik. Dengan nilai CSI demikian, dapat diartikan bahwa tingkat pelayanan dari angkutan rendah/buruk

Berdasarkan pemetaan profil responden berdasarkan pekerjaan yang dapat dilihat pada tabel 4.23 dapat dipetakan pula nilai CSI pada tiap kategori yang ada. Nilai CSI keseluruhan dan berdasarkan pemetaan kategori dapat dilihat pada **Tabel 4.36** dan **Gambar 4.9**.

Tabel 4.36 Tabel Rekapitulasi Perbandingan Nilai CSI Berdasarkan Pekerjaan

| Kategori | Nilai CSI (%) |
|--|---------------|
| Setiap Hari | 46,52 |
| Seminggu Sekali, Sebulan Sekali, dan Beberapa Bulan Sekali | 28,17 |
| Keseluruhan Responden | 46,76 |



Gambar 4.9 Grafik Batang Nilai CSI Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Responden

Mengacu pada hasil analisis nilai CSI pada **Tabel 4.36** dan **Gambar 4.9** dapat dilihat bahwa nilai CSI yang dihasilkan oleh semua kategori pekerjaan yang ada masuk dalam kriteria *Very Poor* dikarenakan nilainya yang termasuk dalam kategori rentang $<64\%$. Dimana nilai CSI terkecil yang terjadi terdapat pada kategori frekuensi perjalanan selain setiap hari yaitu senilai 28,17%. Sementara nilai CSI terbesar terdapat pada kategori frekuensi perjalanan setiap hari yaitu sebesar 46,5%.

4.5 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

4.5.1 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Berdasarkan Total Responden

Untuk memetakan faktor - faktor yang mempengaruhi tingkat harapan konsumen dan tingkat kinerja dari masing - masing indikator diperlukan rata - rata penilaian dari penumpang. Berdasarkan **Tabel 4.25** dan **Tabel 4.26** telah diperoleh rata - rata dari penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang dirasakan oleh responden sebagai pengguna jasa/produk. Nilai yang didapatkan tersebut nantinya akan dimasukkan ke dalam empat kuadran yang terlebih dahulu kita harus tentukan garis lurus yang terdapat di sumbu-x dan sumbu-y yang akan membagi diagram kartesius tersebut menjadi empat bagian. Berdasarkan Persamaan (2.12) untuk menentukan tingkat kesesuaian untuk setiap indikator dan nilai rata - rata setiap indikator menggunakan Persamaan (2.13) dan (2.14) didapatkan hasil yang dapat dilihat pada **Tabel 4.37**.

Tabel 4.37 Tabel Skor Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Berdasarkan Metode IPA Keseluruhan Responden

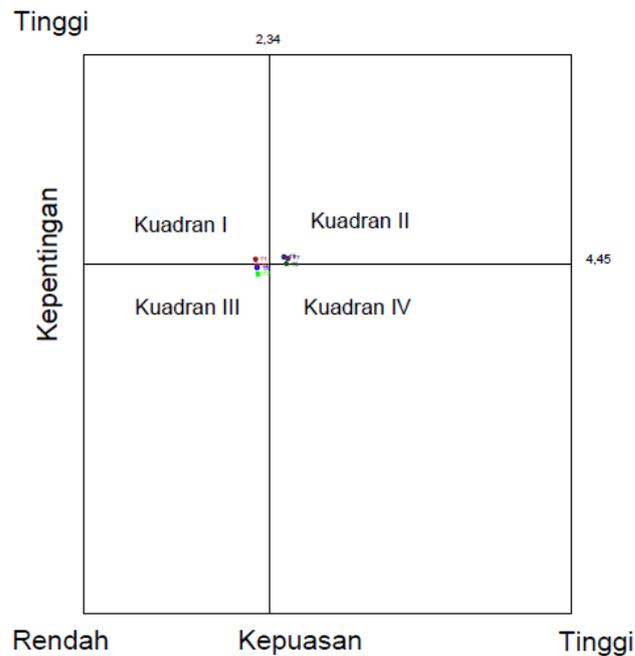
| Indikator | | Tki | \bar{X}_i | \bar{Y}_i |
|-----------|-------------------------------------|--------|-------------|-------------|
| | | (2.12) | (2.13) | (2.14) |
| 1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan | 47,97 | 2,16 | 4,51 |
| 2 | Kecepatan perjalanan | 50,78 | 2,19 | 4,32 |
| 3 | Kestabilan harga tiket | 57,24 | 2,55 | 4,45 |
| 4 | Kondisi fisik kendaraan | 49,24 | 2,18 | 4,43 |
| 5 | Kenyamanan angkutan | 49,56 | 2,18 | 4,40 |
| 6 | Keamanan | 55,51 | 2,52 | 4,54 |
| 7 | Kesesuaian rute perjalanan | 56,81 | 2,57 | 4,52 |
| Jumlah | | | 16,36 | 31,17 |

Dari **Tabel 4.37** yang berisi tingkat kesesuaian \bar{X}_i dan \bar{Y}_i berarti dapat ditentukan pula koordinat titik pada diagram kratesius nantinya. Selanjutnya ditentukan sumbu yang akan membagi diagram tersebut dengan jumlah dari masing - masing \bar{X}_i dan \bar{Y}_i setiap indikator menggunakan Persamaan (2.15) dan (2.16) sebagai berikut.

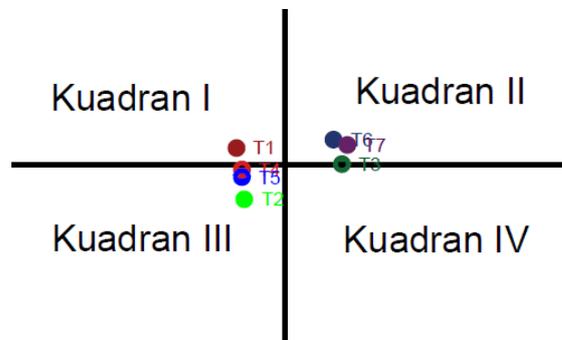
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X}{k} = \frac{16,36}{7} = 2,34$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y}{k} = \frac{31,17}{7} = 4,45$$

Berdasarkan sumbu yang telah ditentukan dan data yang ada pada **Tabel 4.37** diperoleh gambar diagram kartesius dari rata - rata penilaian tingkat harapa dan tingkat kinerja dari tiap - tiap indikator sebagai mana pada **Gambar 4.10** dan **Gambar 4.11**.



Gambar 4.10 Diagram IPA Keseluruhan Responden



Gambar 4.11 Diagram IPA Keseluruhan Responden (Zoom)

Hasil pengukuran tiap-tiap indikator pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya yang memungkinkan pihak terkait mempertimpangkan faktor faktor yang dianggap penting oleh responden sehingga adanya kepuasan dari pengguna. Dari **Gambar 4.10** dan **Gambar 4.11** diagram kartesius ini terlihat bahwa letak dari unsur – unsur atau indikator penilaian tersebar pada dua bagian kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Kuadran I yang menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang terdapat pada kuadran ini dianggap sangat penting bagi pelanggan namun kualitas pelayanannya yang kurang. Indikator yang termasuk pada kuadran ini adalah jadwal kedatangan dan keberangkatan (TK1).
2. Kuadran III (yang menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting bagi pelanggan

karena kualitas pelayanannya baik atau cukup saja. Adapun faktor atau indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah kecepatan perjalanan (TK2), kelayakan kondisi fisik kendaraan (TK4), dan kenyamanan armada angkutan (TK5). Peningkatan indikator – indikator yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali meskipun pengaruhnya yang kecil terhadap kepuasan pelanggan.

3. Kuadran II yang menunjukkan faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah kestabilan harga tiket (TK3), keamanan (TK6), dan kesesuaian rute perjalanan (TK7).

4.5.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Berdasarkan Pekerjaan

Selain analisa *Importance Performance Analysis* berdasarkan total keseluruhan dari responden, diperlukan pula analisa berdasarkan pemetaan data dari data diri responden sebagai pembandingan dengan analisa sebelumnya. Pada sub-bab ini dilakukan analisa serupa dengan pemetaan data berdasarkan pekerjaan yang dimiliki oleh responden. Pemetaan dilakukan secara terpisah untuk masing – masing kategori pekerjaan. Seperti yang dilakukan pada sub-bab sebelumnya. Untuk menentukan IPA dilakukan perhitungan berdasarkan Persamaan (2.12) dan untuk menentukan tingkat kesesuaian untuk setiap indikator dan nilai rata – rata setiap indikator menggunakan Persamaan (2.13) dan (2.14) didapatkan hasil yang dapat dilihat pada beberapa tabel dibawah ini.

Tabel 4.38 Tabel Skor Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Berdasarkan Metode IPA Pelajar/Mahasiswa

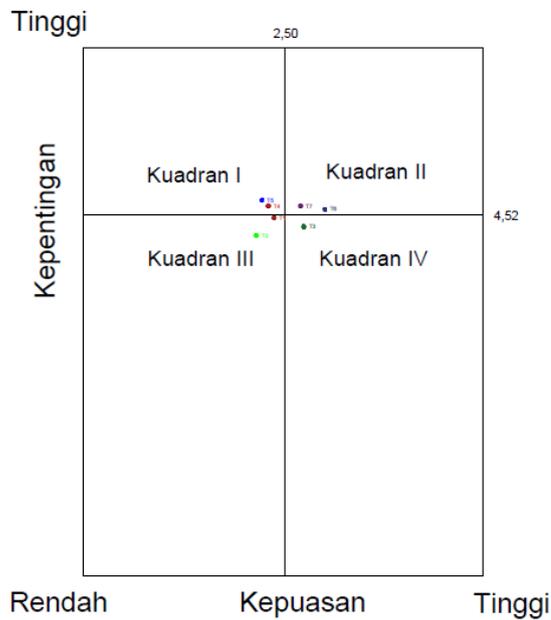
| Indikator | | Tki | \bar{X}_i | \bar{Y}_i |
|-----------|-------------------------------------|--------|-------------|-------------|
| | | (2.12) | (2.13) | (2.14) |
| 1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan | 52,38 | 2,37 | 4,48 |
| 2 | Kecepatan perjalanan | 50,00 | 2,15 | 4,26 |
| 3 | Kestabilan harga tiket | 65,29 | 2,74 | 4,37 |
| 4 | Kondisi fisik kendaraan | 48,46 | 2,30 | 4,63 |
| 5 | Kenyamanan angkutan | 46,21 | 2,22 | 4,70 |
| 6 | Keamanan | 65,12 | 3,00 | 4,59 |
| 7 | Kesesuaian rute perjalanan | 59,23 | 2,70 | 4,63 |
| Jumlah | | | 17,48 | 31,67 |

Dari **Tabel 4.38** yang berisi tingkat kesesuaian \bar{X}_i dan \bar{Y}_i dari 29 responden dapat ditentukan pula koordinat titik pada diagram kratesius nantinya. Selanjutnya ditentukan sumbu yang akan membagi diagram tersebut dengan jumlah dari masing – masing \bar{X}_i dan \bar{Y}_i setiap indikator menggunakan persamaan (2.15) dan (2.16) sebagai berikut. .

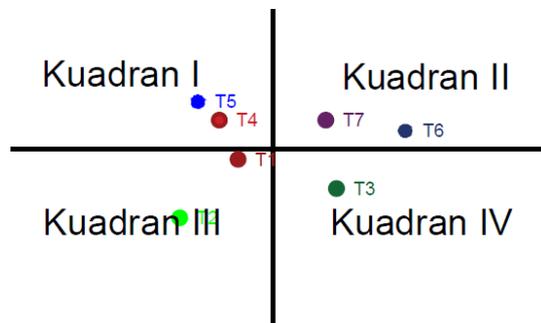
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X}{k} = \frac{17,48}{7} = 2,50$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y}{k} = \frac{31,67}{7} = 4,52$$

Berdasarkan sumbu yang telah ditentukan dan data yang ada pada **Tabel 4.38** diperoleh gambar diagram kartesius dari rata – rata penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja dari tiap – tiap indikator untuk kategori pekerjaan pelajar/mahasiswa sebagai mana pada **Gambar 4.12** dan **Gambar 4.13**.



Gambar 4.12 Diagram IPA Pelajar/Mahasiswa



Gambar 4.13 Diagram IPA Pelajar/Mahasiswa (Zoom)

Dari **Gambar 4.12** dan **Gambar 4.13** diagram kartesius ini terlihat bahwa letak dari unsur – unsur atau indikator penilaian tersebar pada empat bagian kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Kuadran I, terdapat dua indikator yang masuk didalamnya yaitu kondisi fisik kendaraan (TK 4) dan kenyamanan armada (TK 5). Dinama berarti dua indikator tersebut memiliki tingkat penilaian yang rendah dari pengguna namun memiliki harapan yang tinggi pula dari penggunaanya. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini besar harapannya untuk dilakukan perbaikan.
2. Kuadran II, terdapat dua indikator yang termasuk didalamnya yaitu keamanan (TK 6) dan kesesuaian rute perjalanan (TK 7). Indikator yang termasuk dalam kuadran ini memiliki arti bahwa pelanggan sudah cukup puas dikarenakan tingkat kepuasan yang tinggi serta dengan harapan tinggi pula.

3. Kuadran III, terdapat dua indikator yang masuk didalamnya yaitu jadwal kedatangan dan keberangkatan (TK 1) dan kecepatan perjalanan (TK 2). Kuadran ini berarti indikator tersebut memiliki penilaian yang rendah namun memiliki tingkat harapan yang rendah pula. Indikator pada kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk melakukan perbaikan sebagai perbaikan pelayanan.
4. Kuadran IV, terdapat satu indikator yang masuk didalamnya yaitu kestabilan harga tiket (TK 3). Indikator yang termasuk pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dengan tingkat harapan yang rendah, sehingga tidak terlalu penting atau tidak perlu dipertimbangkan untuk dilakukan perbaikan segera.

Tabel 4.39 Tabel Skor Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Berdasarkan Metode IPA Wiraswasta/Pengusaha

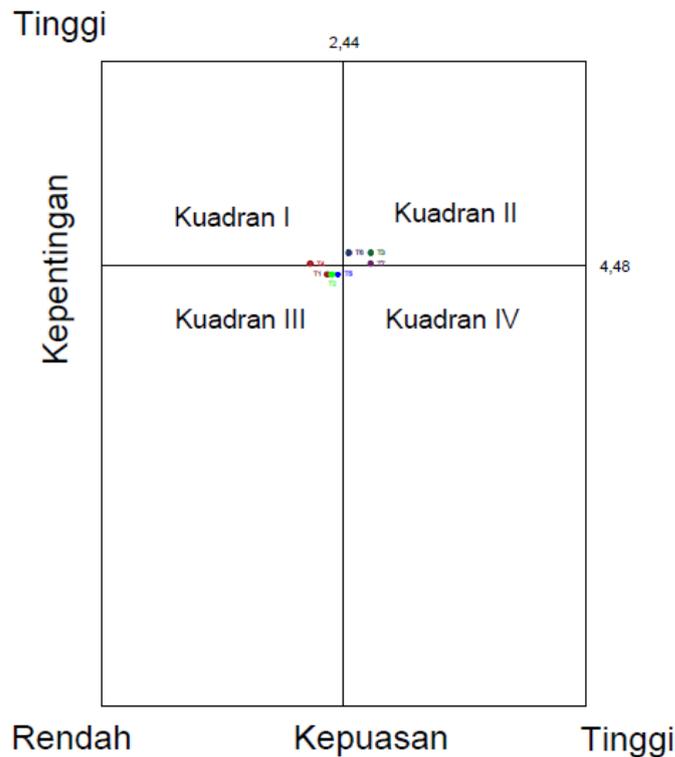
| Indikator | | Tki | $X\bar{i}$ | $Y\bar{i}$ |
|-----------|-------------------------------------|--------|------------|------------|
| | | (2.12) | (2.13) | (2.14) |
| 1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan | 51,90 | 2,28 | 4,39 |
| 2 | Kecepatan perjalanan | 53,16 | 2,33 | 4,39 |
| 3 | Kestabilan harga tiket | 59,04 | 2,72 | 4,61 |
| 4 | Kondisi fisik kendaraan | 46,91 | 2,11 | 4,50 |
| 5 | Kenyamanan angkutan | 54,43 | 2,39 | 4,39 |
| 6 | Keamanan | 54,22 | 2,50 | 4,61 |
| 7 | Kesesuaian rute perjalanan | 60,49 | 2,72 | 4,50 |
| Jumlah | | | 17,06 | 31,39 |

Dari **Tabel 4.39** yang berisi tingkat kesesuaian $X\bar{i}$ dan $Y\bar{i}$ dari 18 responden dapat ditentukan pula koordinat titik pada diagram kratesius nantinya. Selanjutnya ditentukan sumbu yang akan membagi diagram tersebut dengan jumlah dari masing – masing $X\bar{i}$ dan $Y\bar{i}$ setiap indikator menggunakan persamaan (2.15) dan (2.16) sebagai berikut.

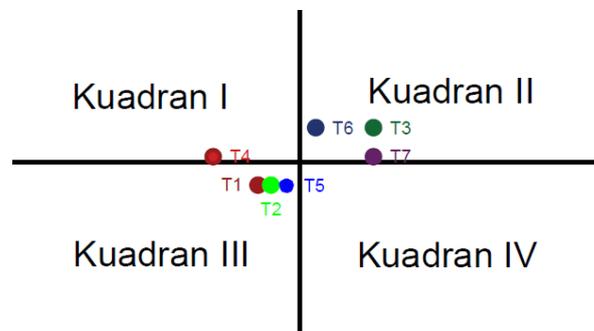
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X}{k} = \frac{17,06}{7} = 2,44$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y}{k} = \frac{31,39}{7} = 4,48$$

Berdasarkan sumbu yang telah ditentukan dan data yang ada pada **Tabel 4.39** diperoleh gambar diagram kartesius dari rata – rata penilaian tingkat harapa dan tingkat kinerja dari tiap – tiap indikator untuk kategori pekerjaan wiraswasta/pengusaha sebagai mana pada **Gambar 4.14** dan **Gambar 4.15**.



Gambar 4.14 Diagram IPA Wiraswasta/Pengusaha



Gambar 4.15 Diagram IPA Wiraswasta Wiraswasta/Pengusaha (Zoom)

Dari **Gambar 4.14** dan **Gambar 4.15** diagram kartesius ini terlihat bahwa letak dari unsur – unsur atau indikator penilaian tersebar pada empat bagian kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Kuadran I, terdapat satu indikator yang masuk didalamnya yaitu kondisi fisik kendaraan (TK 4). Dinama berarti indikator tersebut memiliki tingkat penilaian yang rendah dari pengguna namun memiliki harapan yang tinggi pula dari penggunanya. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini besar harapannya untuk dilakukan perbaikan.
2. Kuadran II, terdapat tiga indikator yang termasuk didalamnya yaitu kestabilan harga tiket (TK 3), keamanan (TK 6), dan kesesuaian rute perjalanan (TK7). Indikator yang termasuk dalam kuadran ini memiliki arti bahwa pelanggan sudah cukup puas dikarenakan tingkat kepuasan yang tinggi serta dengan harapan tinggi pula.

- Kuadran III, terdapat tiga indikator yang masuk didalamnya yaitu jadwal kedatangan dan keberangkatan (TK 1), kecepatan perjalanan (TK 2), dan kenyamanan armada (TKA 5). Kuadran ini berarti indikator tersebut memiliki penilaian yang rendah namun memiliki tingkat harapan yang rendah pula. Indikator pada kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk melakukan perbaikan sebagai perbaikan pelayanan.

Tabel 4.40 Tabel Skor Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Berdasarkan Metode IPA Pegawai Swasta/Negeri/BUMN

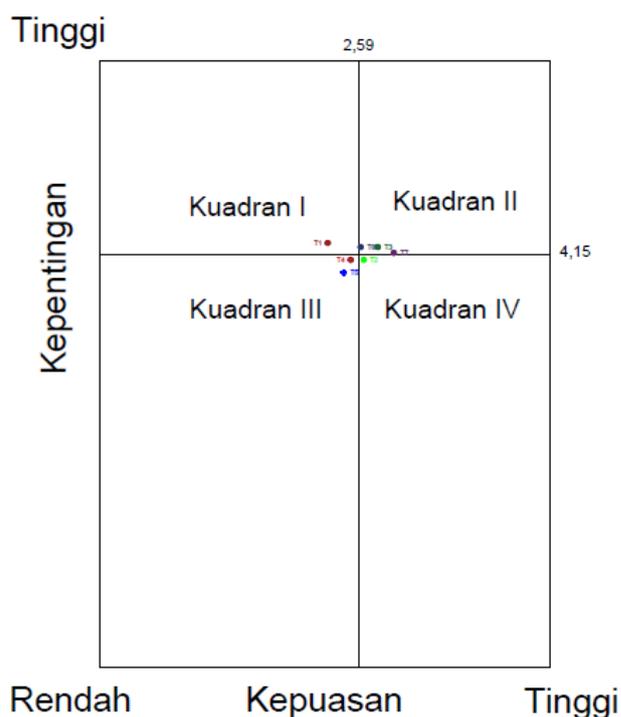
| Indikator | | Tki | \bar{X}_i | \bar{Y}_i |
|-----------|-------------------------------------|--------|-------------|-------------|
| | | (2.12) | (2.13) | (2.14) |
| 1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan | 53,13 | 2,27 | 4,27 |
| 2 | Kecepatan perjalanan | 64,23 | 2,63 | 4,10 |
| 3 | Kestabilan harga tiket | 65,35 | 2,77 | 4,23 |
| 4 | Kondisi fisik kendaraan | 60,98 | 2,50 | 4,10 |
| 5 | Kenyamanan angkutan | 61,34 | 2,43 | 3,97 |
| 6 | Keamanan | 61,42 | 2,60 | 4,23 |
| 7 | Kesesuaian rute perjalanan | 70,40 | 2,93 | 4,17 |
| Jumlah | | | 18,13 | 29,07 |

Dari **Tabel 4.40** yang berisi tingkat kesesuaian \bar{X}_i dan \bar{Y}_i dari 30 responden dapat ditentukan pula koordinat titik pada diagram kratesius nantinya. Selanjutnya ditentukan sumbu yang akan membagi diagram tersebut dengan jumlah dari masing – masing \bar{X}_i dan \bar{Y}_i setiap indikator menggunakan persamaan (2.15) dan (2.16) sebagai berikut.

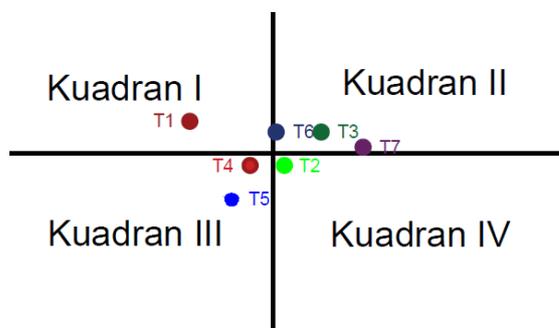
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X}{k} = \frac{18,13}{7} = 2,59$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y}{k} = \frac{29,07}{7} = 4,15$$

Berdasarkan sumbu yang telah ditentukan dan data yang ada pada **Tabel 4.40** diperoleh gambar diagram kartesius dari rata – rata penilaian tingkat harapa dan tingkat kinerja dari tiap – tiap indikator untuk kategori pekerjaan pegawai swasta/negeri/BUMN sebagai mana pada **Gambar 4.16** dan **Gambar 4.17**.



Gambar 4.16 Diagram IPA Pegawai Swasta/Negeri/BUMN



Gambar 4.17 Diagram IPA Pegawai Swasta/Negeri/BUMN (Zoom)

Dari **Gambar 4.16** dan **Gambar 4.17** diagram kartesius ini terlihat bahwa letak dari unsur – unsur atau indikator penilaian tersebar pada empat bagian kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Kuadran I, terdapat satu indikator yang masuk didalamnya yaitu jadwal kedatangan dan keberangkatan (TK 1). Dinama berarti indikator tersebut memiliki tingkat penilaian yang rendah dari pengguna namun memiliki harapan yang tinggi pula dari penggunanya. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini besar harapannya untuk dilakukan perbaikan.
2. Kuadran II, terdapat tiga indikator yang termasuk didalamnya yaitu kestabilan harga tiket (TK 3), keamanan (TK 6), dan kesesuaian rute perjalanan (TK7). Indikator yang termasuk dalam kuadran ini memiliki arti bahwa pelanggan sudah cukup puas dikarenakan tingkat kepuasan yang tinggi serta dengan harapan tinggi pula.

3. Kuadran III, terdapat dua indikator yang masuk didalamnya yaitu kondisi fisik kendaraan (TK 4) dan kenyamanan armada (TKA 5). Kuadran ini berarti indikator tersebut memiliki penilaian yang rendah namun memiliki tingkat harapan yang rendah pula. Indikator pada kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk melakukan perbaikan sebagai perbaikan pelayanan.
4. Kuadran IV, terdapat satu indikator yang masuk didalamnya yaitu kecepatan perjalanan (TK 2). Indikator yang termasuk pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dengan tingkat harapan yang rendah, sehingga tidak terlalu penting atau tidak perlu dipertimbangkan untuk dilakukan perbaikan segera.

Tabel 4.41 Tabel Skor Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Berdasarkan Metode IPA Guru/Dosen

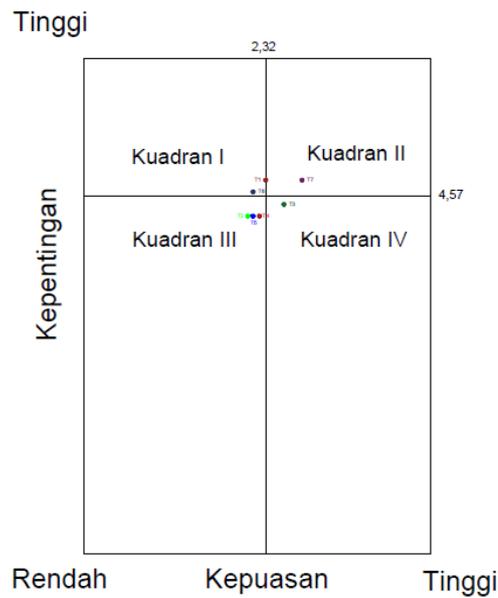
| Indikator | | Tki | \bar{X}_i | \bar{Y}_i |
|-----------|-------------------------------------|--------|-------------|-------------|
| | | (2.12) | (2.13) | (2.14) |
| 1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan | 48,39 | 2,31 | 4,77 |
| 2 | Kecepatan perjalanan | 48,21 | 2,08 | 4,31 |
| 3 | Kestabilan harga tiket | 53,23 | 2,54 | 4,46 |
| 4 | Kondisi fisik kendaraan | 50,00 | 2,23 | 4,31 |
| 5 | Kenyamanan angkutan | 50,00 | 2,15 | 4,31 |
| 6 | Keamanan | 46,67 | 2,15 | 4,62 |
| 7 | Kesesuaian rute perjalanan | 58,06 | 2,77 | 4,77 |
| Jumlah | | | 16,23 | 32,00 |

Dari **Tabel 4.41** yang berisi tingkat kesesuaian \bar{X}_i dan \bar{Y}_i dari 13 responden dapat ditentukan pula koordinat titik pada diagram kratesius nantinya. Selanjutnya ditentukan sumbu yang akan membagi diagram tersebut dengan jumlah dari masing – masing \bar{X}_i dan \bar{Y}_i setiap indikator menggunakan persamaan (2.15) dan (2.16) sebagai berikut.

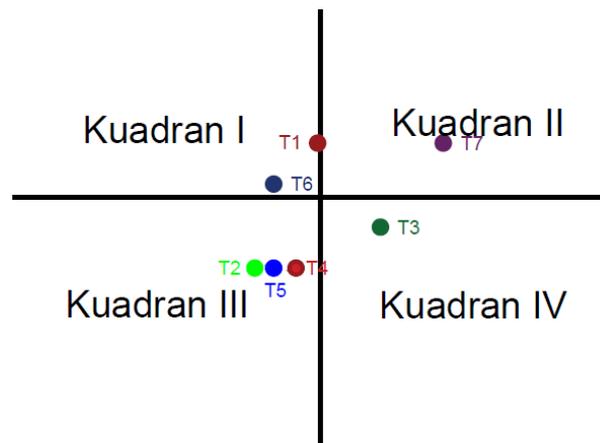
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X}{k} = \frac{16,23}{7} = 2,32$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y}{k} = \frac{32,00}{7} = 4,57$$

Berdasarkan sumbu yang telah ditentukan dan data yang ada pada **Tabel 4.41** diperoleh gambar diagram kartesius dari rata – rata penilaian tingkat harapa dan tingkat kinerja dari tiap – tiap indikator untuk kategori pekerjaan guru/dosen sebagai mana pada **Gambar 4.18** dan **Gambar 4.19**.



Gambar 4.18 Diagram IPA Guru/Dosen



Gambar 4.19 Diagram IPA Guru/Dosen (Zoom)

Dari **Gambar 4.18** dan **Gambar 4.19** diagram kartesius ini terlihat bahwa letak dari unsur – unsur atau indikator penilaian tersebar pada empat bagian kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Kuadran I, terdapat dua indikator yang masuk didalamnya yaitu jadwal kedatangan dan keberangkatan (TK 1), dan keamanan (TK 6). Dinama berarti indikator tersebut memiliki tingkat penilaian yang rendah dari pengguna namun memiliki harapan yang tinggi pula dari penggunanya. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini besar harapannya untuk dilakukan perbaikan.
2. Kuadran II, terdapat satu indikator yang termasuk didalamnya yaitu kesesuaian rute perjalanan (TK7). Indikator yang termasuk dalam kuadran ini memiliki arti bahwa pelanggan sudah cukup puas dikarenakan tingkat kepuasan yang tinggi serta dengan harapan tinggi pula.

3. Kuadran III, terdapat tiga indikator yang masuk didalamnya yaitu kecepatan perjalanan (TK 2), kondisi fisik kendaraan (TK 4), dan kenyamanan armada (TKA 5). Kuadran ini berarti indikator tersebut memiliki penilaian yang rendah namun memiliki tingkat harapan yang rendah pula. Indikator pada kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk melakukan perbaikan sebagai perbaikan pelayanan.
4. Kuadran IV, terdapat satu indikator yang masuk didalamnya yaitu kestabilan harga tiket (TK 3). Indikator yang termasuk pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dengan tingkat harapan yang rendah, sehingga tidak terlalu penting atau tidak perlu dipertimbangkan untuk dilakukan perbaikan segera.

Tabel 4.42 Tabel Skor Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Berdasarkan Metode IPA Ibu Rumah Tangga

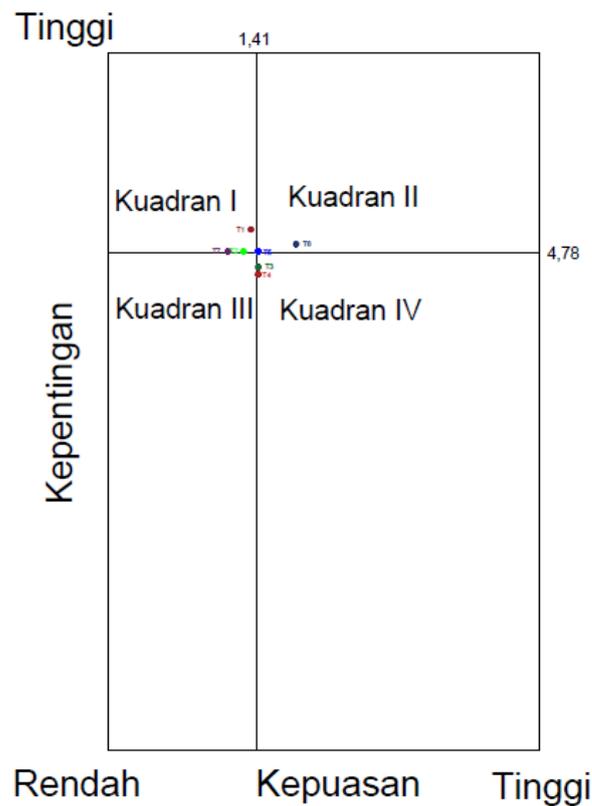
| Indikator | | Tki | \bar{X}_i | \bar{Y}_i |
|-----------|-------------------------------------|--------|-------------|-------------|
| | | (2.12) | (2.13) | (2.14) |
| 1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan | 27,14 | 1,36 | 5,00 |
| 2 | Kecepatan perjalanan | 26,87 | 1,29 | 4,79 |
| 3 | Kestabilan harga tiket | 30,77 | 1,43 | 4,64 |
| 4 | Kondisi fisik kendaraan | 31,25 | 1,43 | 4,57 |
| 5 | Kenyamanan angkutan | 29,85 | 1,43 | 4,79 |
| 6 | Keamanan | 36,76 | 1,79 | 4,86 |
| 7 | Kesesuaian rute perjalanan | 23,88 | 1,14 | 4,79 |
| Jumlah | | | 9,86 | 33,43 |

Dari **Tabel 4.42** yang berisi tingkat kesesuaian \bar{X}_i dan \bar{Y}_i dari 14 responden dapat ditentukan pula koordinat titik pada diagram kratesius nantinya. Selanjutnya ditentukan sumbu yang akan membagi diagram tersebut dengan jumlah dari masing – masing \bar{X}_i dan \bar{Y}_i setiap indikator menggunakan persamaan (2.15) dan (2.16) sebagai berikut.

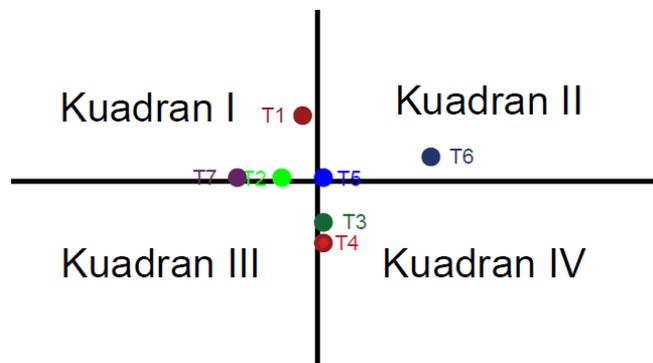
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X}{k} = \frac{9,86}{7} = 1,41$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y}{k} = \frac{33,43}{7} = 4,78$$

Berdasarkan sumbu yang telah ditentukan dan data yang ada pada **Tabel 4.42** diperoleh gambar diagram kartesius dari rata – rata penilaian tingkat harapa dan tingkat kinerja dari tiap – tiap indikator untuk kategori pekerjaan ibu rumah tangga sebagai mana pada **Gambar 4.20** dan **Gambar 4.21**.



Gambar 4.20 Diagram IPA Ibu Rumah Tangga



Gambar 4.21 Diagram IPA Ibu Rumah Tangga (Zoom)

Dari **Gambar 4.20** dan **Gambar 4.21** diagram kartesius ini terlihat bahwa letak dari unsur – unsur atau indikator penilaian tersebar pada empat bagian kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Kuadran I, terdapat tiga indikator yang masuk didalamnya yaitu jadwal kedatangan dan keberangkatan (TK 1), kecepatan perjalanan (TK 2), dan kesesuaian rute perjalanan (TK 7). Dinama berarti indikator tersebut memiliki tingkat penilaian yang rendah dari pengguna namun memiliki harapan yang tinggi pula dari penggunaanya. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini besar harapannya untuk dilakukan perbaikan.

2. Kuadran II, terdapat dua indikator yang termasuk didalamnya yaitu kesesuaian kenyamanan (TK 5) dan keamanan (TK 6). Indikator yang termasuk dalam kuadran ini memiliki arti bahwa pelanggan sudah cukup puas dikarenakan tingkat kepuasan yang tinggi serta dengan harapan tinggi pula.
3. Kuadran IV, terdapat dua indikator yang masuk didalamnya yaitu kestabilan harga tiket (TK 3) dan kondisi fisik kendaraan (TK 4). Indikator yang termasuk pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dengan tingkat harapan yang rendah, sehingga tidak terlalu penting atau tidak perlu dipertimbangkan untuk dilakukan perbaikan segera.

4.5.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

Selain analisa *Importance Performance Analysis* berdasarkan total keseluruhan dari responden, diperlukan pula analisa berdasarkan pemetaan data dari data diri responden sebagai pembandingan dengan analisa sebelumnya. Pada sub-bab ini dilakukan analisa serupa dengan pemetaan data berdasarkan frekuensi perjalanan yang dilakukan oleh responden. Pemetaan dilakukan secara terpisah untuk masing – masing kategori pekerjaan. Seperti yang dilakukan pada sub-bab sebelumnyaSZ. Untuk menentukan IPA dilakukan perhitungan berdasarkan persamaan (2.12) dan untuk menentukan tingkat kesesuaian untuk setiap indikator dan nilai rata – rata setiap indikator menggunakan persamaan (2.13) dan (2.14) didapatkan hasil yang dapat dilihat pada beberapa tabel dibawah ini.

Tabel 4.43 Tabel Skor Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Berdasarkan Metode IPA Setiap Hari

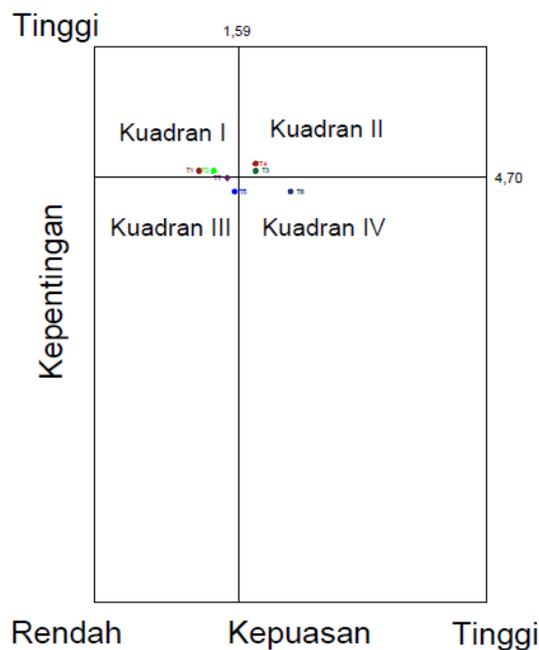
| Indikator | | Tki | \bar{X}_i | \bar{Y}_i |
|-----------|-------------------------------------|--------|-------------|-------------|
| | | (2.12) | (2.13) | (2.14) |
| 1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan | 24,19 | 1,15 | 4,77 |
| 2 | Kecepatan perjalanan | 27,42 | 1,31 | 4,77 |
| 3 | Kestabilan harga tiket | 37,10 | 1,77 | 4,77 |
| 4 | Kondisi fisik kendaraan | 36,51 | 1,77 | 4,85 |
| 5 | Kenyamanan angkutan | 33,90 | 1,54 | 4,54 |
| 6 | Keamanan | 47,46 | 2,15 | 4,54 |
| 7 | Kesesuaian rute perjalanan | 31,15 | 1,46 | 4,69 |
| Jumlah | | | 11,15 | 32,92 |

Dari **Tabel 4.43** yang berisi tingkat kesesuaian \bar{X}_i dan \bar{Y}_i dari 13 responden dapat ditentukan pula koordinat titik pada diagram kratesius nantinya. Selanjutnya ditentukan sumbu yang akan membagi diagram [tersebut dengan jumlah dari masing – masing \bar{X}_i dan \bar{Y}_i setiap indikator menggunakan persamaan (2.15) dan (2.16) sebagai berikut .

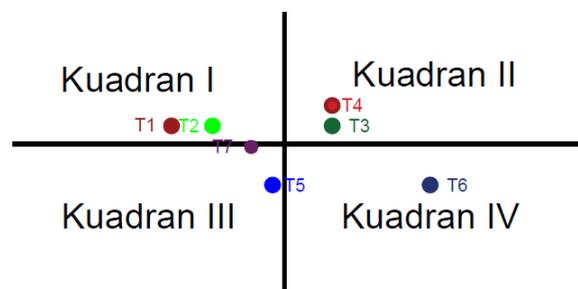
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X}{k} = \frac{11,15}{7} = 1,59$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y}{k} = \frac{32,92}{7} = 4,70$$

Berdasarkan sumbu yang telah ditentukan dan data yang ada pada **Tabel 4.43** diperoleh gambar diagram kartesius dari rata – rata penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja dari tiap – tiap indikator untuk kategori frekuensi perjalanan setiap hari sebagai mana pada **Gambar 4.22** dan **Gambar 4.23**.



Gambar 4.22 Diagram IPA Frekuensi Perjalanan Setiap Hari



Gambar 4.23 Diagram IPA Frekuensi Perjalanan Setiap Hari (Zoom)

Dari **Gambar 4.22** dan **Gambar 4.23** diagram kartesius ini terlihat bahwa letak dari unsur – unsur atau indikator penilaian tersebar pada empat bagian kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Kuadran I, terdapat dua indikator yang masuk didalamnya yaitu jadwal kedatangan dan keberangkatan (TK 1) dan kecepatan perjalanan (TK 2). Dinama berarti indikator tersebut memiliki tingkat penilaian yang rendah dari pengguna namun memiliki harapan yang tinggi pula dari penggunaannya. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini besar harapannya untuk dilakukan perbaikan.
2. Kuadran II, terdapat dua indikator yang termasuk didalamnya yaitu kestabilan harga tiket (TK 3) dan kondisi fisik kendaraan (TK 4). Indikator yang termasuk dalam

kuadran ini memiliki arti bahwa pelanggan sudah cukup puas dikarenakan tingkat kepuasan yang tinggi serta dengan harapan tinggi pula.

3. Kuadran III, terdapat dua indikator yang masuk didalamnya yaitu armada (TKA 5) dan kesesuaian rute perjalanan (TK 7). Kuadran ini berarti indikator tersebut memiliki penilaian yang rendah namun memiliki tingkat harapan yang rendah pula. Indikator pada kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk melakukan perbaikan sebagai perbaikan pelayanan.
4. Kuadran IV, terdapat satu indikator yang masuk didalamnya yaitu keamanan (TK 6) Indikator yang termasuk pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dengan tingkat harapan yang rendah, sehingga tidak terlalu penting atau tidak perlu dipertimbangkan untuk dilakukan perbaikan segera.

Tabel 4.44 Tabel Skor Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Berdasarkan Metode IPA Selain Setiap Hari

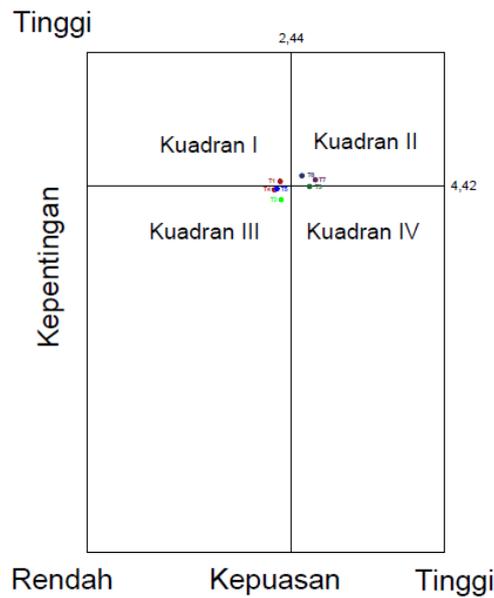
| Indikator | | Tki | \bar{X}_i | \bar{Y}_i |
|-----------|-------------------------------------|--------|-------------|-------------|
| | | (2.12) | (2.13) | (2.14) |
| 1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan | 51,60 | 2,31 | 4,47 |
| 2 | Kecepatan perjalanan | 54,52 | 2,32 | 4,25 |
| 3 | Kestabilan harga tiket | 60,35 | 2,66 | 4,41 |
| 4 | Kondisi fisik kendaraan | 51,26 | 2,24 | 4,37 |
| 5 | Kenyamanan angkutan | 51,88 | 2,27 | 4,38 |
| 6 | Keamanan | 56,66 | 2,57 | 4,54 |
| 7 | Kesesuaian rute perjalanan | 60,64 | 2,73 | 4,49 |
| Jumlah | | | 17,10 | 30,92 |

Dari **Tabel 4.44** yang berisi tingkat kesesuaian \bar{X}_i dan \bar{Y}_i dari 91 responden dapat ditentukan pula koordinat titik pada diagram kratesius nantinya. Selanjutnya ditentukan sumbu yang akan membagi diagram tersebut dengan jumlah dari masing – masing \bar{X}_i dan \bar{Y}_i setiap indikator menggunakan persamaan (2.15) dan (2.16) sebagai berikut. .

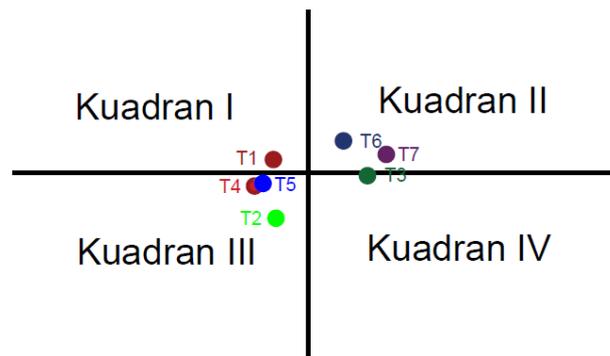
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X}{k} = \frac{17,10}{7} = 2,44$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y}{k} = \frac{30,92}{7} = 4,42$$

Berdasarkan sumbu yang telah ditentukan dan data yang ada pada **Tabel 4.44** diperoleh gambar diagram kartesius dari rata – rata penilaian tingkat harapa dan tingkat kinerja dari tiap – tiap indikator untuk kategori pekerjaan setiap hari sebagai mana pada **Gambar 4.24** dan **Gambar 4.25**.



Gambar 4.24 Diagram IPA Frekuensi Perjalanan Selain Setiap Hari



Gambar 4.25 Diagram IPA Frekuensi Perjalanan Selain Setiap Hari (Zoom)

Dari **Gambar 4.24** dan **Gambar 4.25** diagram kartesius ini terlihat bahwa letak dari unsur – unsur atau indikator penilaian tersebar pada empat bagian kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Kuadran I, terdapat satu indikator yang masuk didalamnya yaitu jadwal kedatangan dan keberangkatan (TK 1). Dinama berarti indikator tersebut memiliki tingkat penilaian yang rendah dari pengguna namun memiliki harapan yang tinggi pula dari penggunanya. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini besar harapannya untuk dilakukan perbaikan.
2. Kuadran II, terdapat dua indikator yang termasuk didalamnya yaitu kestabilan harga tiket (TK 3) dan kondisi fisik kendaraan (TK 4). Indikator yang termasuk dalam kuadran ini memiliki arti bahwa pelanggan sudah cukup puas dikarenakan tingkat kepuasan yang tinggi serta dengan harapan tinggi pula.
3. Kuadran III, terdapat tiga indikator yang masuk didalamnya yaitu kecepatan perjalanan (TK 2), kondisi fisik kendaraan (TK 4), dan kenyamanan armada (TKA 5). Kuadran ini berarti indikator tersebut memiliki penilaian yang rendah namun

memiliki tingkat harapan yang rendah pula. Indikator pada kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk melakukan perbaikan sebagai perbaikan pelayanan.

4. Kuadran IV, terdapat satu indikator yang masuk didalamnya yaitu kestabilan harga tiket (TK 3). Indikator yang termasuk pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dengan tingkat harapan yang rendah, sehingga tidak terlalu penting atau tidak perlu dipertimbangkan untuk dilakukan perbaikan segera.

4.5.4 Rekapitulasi Indikator Berdasarkan Kuadran 1 pada Metode IPA

Pada seluruh analisa yang dilakukan pada beberapa kategori responden maupun keseluruhan dengan metode *Important Performance Analysis* didapatkan pemetaan indikator – indikator yang masuk ke dalam Kuadran 1. Indikator yang masuk ke dalam kuadran ini perlu dianalisa lebih lanjut. Hal itu dikarenakan kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah oleh pengguna atau responden namun juga memiliki tingkat kepentingan tinggi secara bersamaan. Hal itu mengartikan bahwa indikator yang terdapat pada kuadran ini memerlukan adanya perubahan atau perbaikan. Pemetaan indikator yang masuk ke dalam Kuadran 1 berdasarkan kategori dapat dilihat lebih lanjut pada **Tabel 4.45**

Tabel 4. 45 Pemetaan Indikator yang Masuk dalam Kuadran 1 pada Metode IPA

| Kategori | | Indikator |
|-----------------------|----------------------------|----------------|
| Keseluruhan Responden | | T1 |
| Pekerjaan | Pelajar/Mahasiswa | T4 dan T5 |
| | Wiraswasta/Pengusaha | T4 |
| | Pegawai Swasta/Negeri/BUMN | T1 |
| | Guru/Dosen | T1 dan T6 |
| | Ibu Rumah Tangga | T1, T2, dan T7 |
| Frekuensi Perjalanan | Setiap Hari | T1 dan T2 |
| | Selain Setiap Hari | T1 |

Dimana arti atau maksud dari kode indikator yang terdapat pada **Tabel 4.45** maupun Diagram IPA dari sub-bab sebelumnya dapat dimaksudkan atau diartikan sebagaimana dilihat paada **Tabel 4.46**.

Tabel 4. 46 Keterangan Kode Indikator untuk Metode IPA

| Kode Indikator | Keterangan Indikator |
|----------------|-------------------------------------|
| T1/TK1 | Jadwal kedatangan dan keberangkatan |
| T2/TK2 | Kecepatan perjalanan |
| T3/TK3 | Kestabilan harga tiket |
| T4/TK4 | Kondisi fisik kendaraan |
| T5/TK5 | Kenyamanan angkutan |
| T6/TK6 | Keamanan |
| T7/TK7 | Kesesuaian rute perjalanan |

Berdasarkan rekapitulasi yang dapat dilihat pada **Tabel 4.45** dimana data yang ada berdasarkan total responden, pekerjaan, dan frekuensi perjalanan. Berdasarkan analisa tersebut terdapat satu indikator yang tidak sekalipun masuk ke dalam Kuadran 1 yaitu T3/TK3 atau Kestabilan harga tiket. Oleh karena itu, indikator tersebut dianggap tidak memerlukan tindakan atau perubahan yang mendesak atau segera dalam pembahasan di penelitian ini. Sementara

untuk indikator T5, T6, dan T7 hanya muncul masing – masing sebanyak satu kali dalam kategori secara berurutan yaitu Pelajar/Mahasiswa, Guru/Dosen, dan Ibu Rumah Tangga. Tiga indikator tersebut masuk dalam prioritas namun hanya untuk beberapa kategori yang dimiliki responden berdasarkan pekerjaan saja sehingga tidak dapat dikatakan bahwa tiga indikator tersebut valid untuk disebut sebagai indikator yang memerlukan suatu perbaikan atau perubahan. Begitu pula dengan indikator T4 dan T2 yang hanya muncul dua kali pada pemetaan berdasarkan kategori. Namun bisa kita lihat berdasarkan data tersebut bahwa indikator T2 muncul dua kali yaitu pada kategori ibu rumah tangga dan frekuensi perjalanan setiap hari yang dapat menginterpretasikan bahwa pengguna dengan tingkat frekuensi perjalanan tinggi memiliki tingkat kepuasan yang rendah dan tingkat harapan yang tinggi untuk indikator kecepatan perjalanan tersebut.

Berdasarkan **Tabel 4.45** dapat kita simpulkan bahwasannya indikator yang paling banyak muncul dalam setiap kuadran yang ada adalah T1/TK1 atau jadwal kedatangan dan keberangkatan. Indikator tersebut muncul di Kuadran 1 pada hampir seluruh kategori, kecuali Pelajar/Mahasiswa dan Wiraswasta/Pengusaha. Dapat dimengerti bahwa indikator ini banyak dijumpai pada Kuadran 1 dikarenakan memang dalam kondisi nyata, Angkutan Umum Lin G di Kabupaten Jember ini tidak memiliki penjadwalan sama sekali. Supir angkutan berlalu lalang untuk melayani pengguna sesuai dengan kehendak masing – masing karena tidak terikat kontrak oleh pihak lain.

Dari permasalahan tersebut dapat diberikan beberapa solusi yang dapat menunjang tingkat kepuasan pengguna untuk indikator tersebut. Indikator 1 yaitu tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan memiliki hubungan yang erat dengan masalah sistem manajemen operasional waktu yang dimiliki angkutan. Pada awal dikenalkannya memang angkutan tersebut tidak memiliki satu pengelola terorganisir yang dapat mengatur lalu lalangnya angkutan. Oleh karena itu, sebagai solusi diperlukannya sistem penjadwalan yang teratur yaitu dengan diaturnya semua angkutan yang ada melalui satu kesatuan sistem yang harus dibuat kedepannya jika memungkinkan. Solusi lain yang dapat ditawarkan jika solusi pertama tidak memungkinkan untuk dilakukan adalah perombakan seluruh sistem angkutan dengan pengubahan sistem operasional dibawah naungan satu sistem yang sama dengan supir sebagai pemilik angkutan atau hanya sebagai mitra kerja memiliki kontrak dengan pengelola. Dimana dengan sistem dan kontrak tersebut supir akan memiliki jadwal teratur dengan gaji atau upah yang tetap didapatkan. Hal tersebut dilakukan dengan harapan supir bekerja sesuai waktu operasional dengan tidak terikat oleh setoran atau pendapatan yang tidak menentu atau hanya berdasarkan target harian.

4.6 Keterkaitan Kinerja Operasional Eksisting dengan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan oleh Pengguna

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan sebelumnya dapat ditarik benang mengenai keterkaitan kinerja operasional eksisting yang dimiliki oleh angkutan berdasarkan survei dengan analisis tingkat kepuasan dan kepentingan yang didapatkan dari kuisisioner penumpang. Didapatkan hasil bahwa kinerja operasional angkutan dapat dikategorikan pada kategori baik karena secara keseluruhan memiliki total nilai kriteria berdasarkan nilai bobot sebesar 20 yang dapat dilihat pada **Tabel 4.17**. Sementara pada analisis dengan metode CSI didapatkan penilaian oleh pengguna masih digolongkan dalam kategori *Very Poor*. Penilaian CSI tersebut selaras dengan hasil daripada analisa metode IPA dimana memang beberapa indikator penilaian yang

termasuk dalam tingkat kepuasan yang rendah dengan tingkat harapan yang tinggi maupun rendah.

Perlu diketahui bahwa penilaian kinerja operasional angkutan umum masuk dalam kategori baik, namun beberapa indikator dalam kriteria nilai bobot memiliki nilai yang rendah yaitu 1 (satu), yang dapat diartikan bahwa total nilai kriteria berdasarkan bobot yang baik tidak berarti seluruh indikator didalamnya baik. Hal itu yang menyebabkan penilaian yang diberikan pengguna mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan juga menyebabkan beberapa indikator didalamnya masuk dalam kategori yang kurang puas. Meskipun dua jenis penilaian ini terlihat bertabrakan, namun pada kenyataannya saling berhubungan dan terkait satu sama lain serta selaras dalam hasilnya.

“halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada pembahasan sebelumnya yaitu kinerja pelayanan angkutan umum berdasarkan standar Dirjen Perhubungan Darat melalui survei lapangan, analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, terdapat beberapa hal yang dapat ditarik sebagai kesimpulan yaitu sebagai berikut.

1. Pada analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan digunakan dua metode penilaian yaitu *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dimana nilai CSI yang dihasilkan yaitu sebesar 46,76% yang termasuk dalam kategori *Very Poor* karena termasuk dalam rentang $\leq 64\%$. Sementara dalam metode IPA dapat dipetakan bahwa setiap indikator memiliki kondisi yang berbeda yaitu jadwal kedatangan dan keberangkatan masuk dalam kategori kepuasan rendah namun harapan tinggi, kestabilan harga tiket, keamanan, dan kesesuaian rute perjalanan masuk dalam kategori kepuasan tinggi dan harapan tinggi, serta kecepatan perjalanan dan kenyamanan armada yang masuk dalam kategori kepuasan rendah dan tingkat harapan yang rendah pula.
2. Dari hasil analisis kinerja operasional pelayanan angkutan umum penumpang Lin G berdasarkan pembobotan indikator – indikator kinerja angkutan oleh standar Dirjen Perhubungan Darat secara keseluruhan terdapat pada kategori baik dengan total nilai kriteria bobot sebesar 20. Namun demikian masih terdapat beberapa indikator penilaian yang menunjukkan penilaian kurang bagus dengan pembobotan 1 (satu) pada setiap indikatornya yaitu *headway*, waktu perjalanan, waktu pelayanan, serta akhir dan awal perjalanan.
3. Kinerja operasional angkutan eksisting berdasar survei yang kemudian dilakukan pembobotan masuk dalam kategori baik namun pada kenyataan penilaian oleh pengguna masih dianggap kurang dinyatakan dengan nilai CSI yang rendah serta beberapa indikator yang termasuk dalam Kuadran I pada metode IPA.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil keseluruhan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pertimbangan perbaikan kualitas pelayanan harus diperhatikan utamanya pada indikator indikator pelayanan yang masih bersifat tidak baik atau rendah berdasarkan analisis yang telah dilakukan baik itu berdasarkan kinerja angkutan maupun penilaian oleh pengguna.
2. Pertimbangan untruk pembuatan sistem operasional baru yang lebih terstruktur dan terorganisir pada satu badan tertentu untuk memudahkan sistem penjadwalan. Dengan adanya sistem operasional tersebut dibuat pula sistem upah kepada supir atau pengendara yang tetap sehingga supir tidak perlu melakukan kejar target harian semena-mena atau bekerja sesuai dengan jam dan jadwal operasional.
3. Perlu dilakukannya penelitian lanjutan yang sejenis untuk trayek lain di Kabupaten Jember dengan harapan penilaian terhadap angkutan umum lin ini dapat dilakukan secara menyeluruh.

“halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Saeful, Muhammad Taufiq, and Yulia Feriska. 2021. "Strategi Pengembangan Jaringan Transportasi Darat Kabupaten Brebes Land Transportation Network Development Strategy of Brebes Regency." *Infratech Building Journal (IJB)* 2(2):10–19.
- Deliyani, Erisa, and Bono Prambudi. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang Mrt Jakarta." *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen* 9(2):124–31. doi: 10.37932/j.e.v9i2.62.
- Fatimah, Siti. 2019. "Pengantar Transportasi." Retrieved January 25, 2024 (https://books.google.co.id/books?id=PEncDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=buku+angkutan+umum&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwjBjsD0__eDAXVlwzGHRtDCC4Q6AF6BAgNEAI#v=onepage&q&f=false).
- Fauzi, Akhmad, and Rusdi Hidayat Nugroho A. 2020. *Manajemen Kinerja*. Airlangga University Press.
- Gusty, Sri, Indriaty Wulansari, Wayan Mustika, Ari Kusuma, Natsir Abduh, and Evilionia Muslimin. 2022. "Dasar-Dasar Transportasi." Retrieved January 24, 2024 (https://books.google.co.id/books?id=9Je0EAAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).
- Habibullah, Fachri, Program Studi, Manajemen Logistik, Kota Bandung, Metode North, West Corner, and Judul Artikel. 2023. "Analisis Biaya Transportasi Pada Pendistribusian Tabung Gas Elpiji Pada PT. Pertamina (Persero) Unit Pemasaran IV Semarang." 3(5).
- Holiq, Mohammad Faisal. 2023. *Transportasi Angkutan Umum Perkotaan Di Kabupaten Jember 1950 - 2022*. Jember.
- Karim, Abdul, Lis Lesmini, Desy Arum Sunarta, Ade Suparman, Andi Ibrahim Yunus, Khasanah, Devi Marlita, Herie Saksono, Nunut Asniar, and Tania Andari. 2023. "Manajemen Transportasi."
- Nalendra, Aloysius Ranga Aditya. 2021. *Stastitika Seri Dasar Dengan SPSS*.
- Natsir, Ariz Rif'at. 2023. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Penggunaan Jasa Transportasi Online Di Wilayah Kota Makassar." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 82–95.
- Nur, Nur Khaerat, Parea Rusan Rangan, and Mahyuddin. 2021. *Sistem Transportasi*. Vol. 1.
- Pranitasari, Diah, and Ahmad Nurafif Sidqi. 2021. "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality Dan Kartesius." *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 18(02):12–31. doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- Primasworo, Rifky Aldila, and Andreas Joni. 2021. "Kinerja Angkutan Umum Ag (Arjosari - Gadang) Pada Masa Pandemi Covid-19 Kota Malang." *Rekayasa: Jurnal Teknik Sipil* 5(2):19. doi: 10.53712/rjrs.v5i2.1024.
- Priyandono, Thobie Rahardian, Wahyu Herijanto, and Anak Agung Gde Kartika. 2021. "Analisis Kelayakan Dari Segi Ekonomi Dan Finansial Teman Bus Dengan Program Buy the Service Rute Terminal Purabaya-Kenjeran." *Jurnal Teknik ITS* 10(2). doi: 10.12962/j23373539.v10i2.70489.
- Putra, Agus Alisa, and Hanantatur Adeswastoto. 2018. "Transportasi Publik Dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan." *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi* 1(1):55–60. doi:

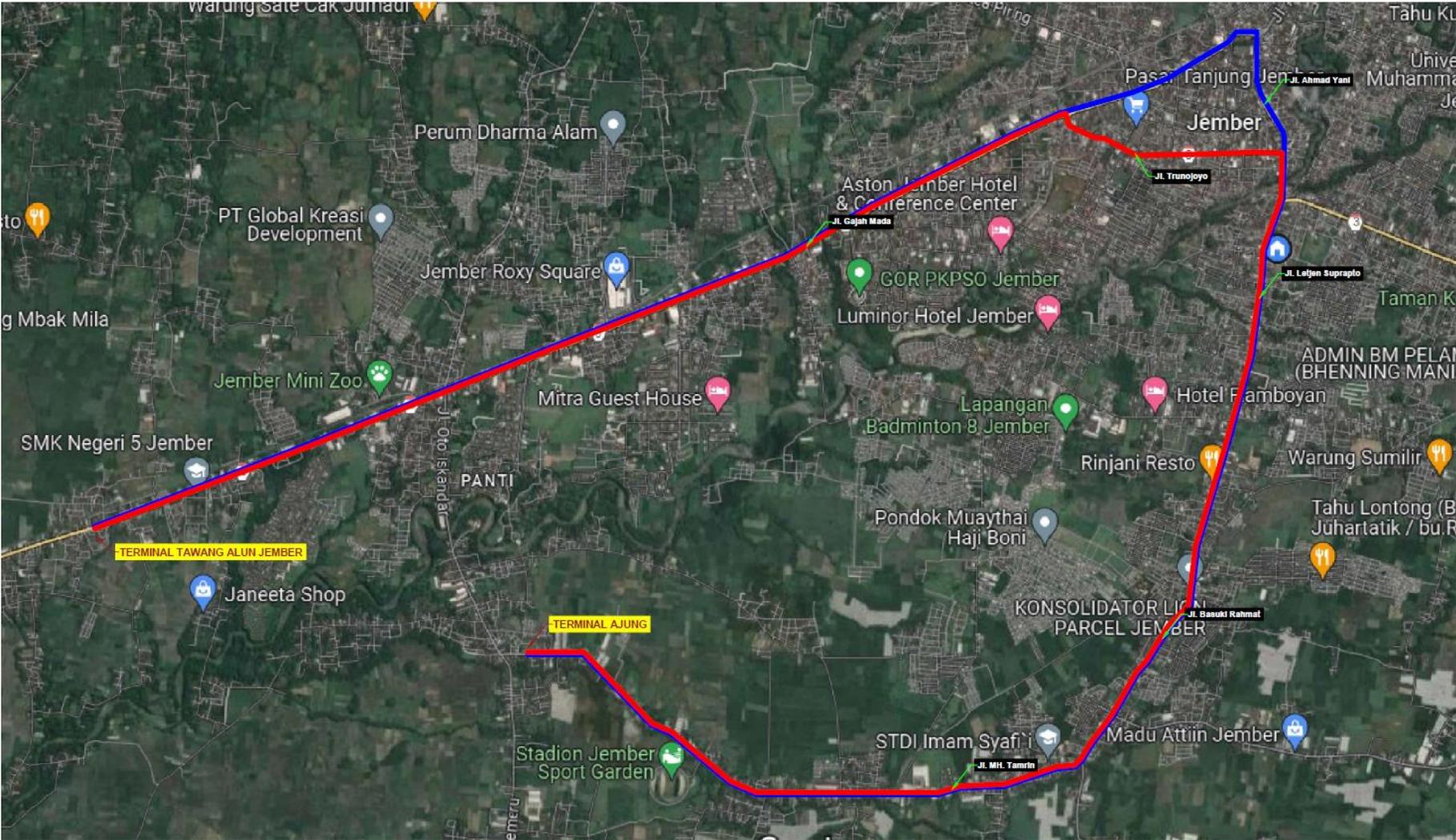
10.31004/jutin.v1i1.312.

- Rahayu, Rachma Puji, and Dwi Prasetyanto. 2022. "Kualitas Pelayanan Angkutan Kota Trayek Margahayu – Ledeng Di Kota Bandung Pada Masa Pandemi Covid - 19." *FTSP Series : Seminar Nasional Dan Diseminasi* 199–210.
- Rahmawati, C. 2018. "Standar Pelayanan Angkutan Umum." 30.
- Sihotang, Fransiska Prihatini, and Rani Oktarina. 2022. "Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Teknologi Sistem Informasi* 3(1):1–12. doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2439.
- Subarto, Bambang Istianto, and Arif Anwar. 2015. *Transportasi Jalan Di Indonesia*.
- Vanessa, Bertilla, and Kusuma Prabantari. 2020. "Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta." *Jurnal Transaksi* 12(1):25–39.
- Wahab, Wilton, and Angelalia Roza. 2020. "Pemodelan Pemilihan Moda Transportasi Darat Antara Angkutan Kota Dan Gojek Di Kota Bukittinggi Dengan Teknik Stated Preference." *Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil* 17(1):63–74. doi: 10.30630/jirs.17.1.303.
- Zulyaden. 2016. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal Di Terminal Di Kota Semarang (Studi Kasus Terminal Terboyo Semarang)." 1–470.

LAMPIRAN

“halaman ini sengaja dikosongkan”

Lampiran 1 Peta Rute yang Dilalui Trayek G



— Rute Terminal Tawang Alun – Terminal Ajung
— Rute Terminal Ajung – Terminal Tawang Alun

“halaman ini sengaja dikosongkan”

Lampiran 2 Form Kuisisioner Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan Angkutan Umum

**KUISISIONER PENILAIAN KEPUASAN DAN KEPENTINGAN OLEH PENUMPANG
TERHADAP KINERJA DAN PELAYANAN ANGKUTAN UMUM LIN
(TRAYEK G) DI KABUPATEN JEMBER**

A. Data Responden

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Petunjuk pengisian : Coret salah satu abjad dengan tanda (X) pada jawaban yang anda anggap paling benar.

1. Pendidikan terakhir
 - a. SD atau sederajat
 - b. SMP atau sederajat
 - c. SMA atau sederajat
 - d. D1/D2/D3/D4 (lingkari salah satu)
 - e. S1/S2/S3 (lingkari salah satu)
2. Pekerjaan
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri/BUMN
 - c. Pegawai swasta
 - d. Wiraswasta/Pengusaha
 - e. Guru/Dosen
3. Penghasilan anda dalam satu bulan
 - a. < Rp1.000.000
 - b. Rp1.000.000 – Rp2.000.000
 - c. Rp2.000.000 – Rp3.000.000
 - d. Rp3.000.000 – Rp5.000.000
 - e. >Rp5.000.000
4. Kapan terakhir kali anda menggunakan angkutan umum Lin-G?
 - a. 7 hari terakhir
 - b. Dua minggu terakhir
 - c. Satu bulan terakhir
 - d. 3 bulan terakhir
 - e. Lebih dari 3 bulan terakhir
5. Seberapa sering anda berpergian menggunakan angkutan umum Lin-G?
 - a. Setiap hari
 - b. Seminggu sekali
 - c. Sebulan sekali
 - d. Beberapa bulan sekali
 - e. Lainnya : (sebutkan)
6. Apa keperluan anda berpergian menggunakan angkutan umum Lin-G?
 - a. Perjalanan dinas
 - b. Berbelanja
 - c. Rekreasi/liburan
 - d. Mengunjungi keluarga
 - e. Lainnya : (sebutkan)
7. Dimana lokasi anda mulai melakukan perjalanan (naik) menggunakan angkutan umum Lin-G?
.....
8. Dimana lokasi anda selesai melakukan perjalanan (turun) menggunakan angkutan umum Lin-G?
.....

B. Tingkat Pelayanan yang Dirasakan Penumpang

Pertanyaan-pertanyaan berikut yang berkaitan dengan tingkat pelayanan yang dirasakan anda sebagai penumpang atau pengguna angkutan umum Lin-G di Kabupaten Jember. Jawablah dengan memberi tanda (√) dalam kolom dibawah ini.

| No. | Pertanyaan | Dirasakan Penumpang | | | | |
|-----|---|---------------------|-------------|------------|----------|-------------|
| | | Tidak Baik | Kurang Baik | Cukup Baik | Baik | Sangat Baik |
| | Nilai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan (waktu tunggu kendaraan datang) | | | | | |
| 2. | Kecepatan perjalanan (waktu tempuh) | | | | | |
| 3. | Kestabilan harga tiket | | | | | |
| 4. | Kondisi fisik kendaraan layang pakai | | | | | |
| 5. | Kenyamanan armada angkutan (kebersihan dan fasilitas) saat melakukan perjalanan | | | | | |
| 6. | Keamanan pada saat melakukan perjalanan | | | | | |
| 7. | Rute perjalanan yang sesuai | | | | | |

C. Tingkat Pelayanan yang Diharapkan Penumpang

Pertanyaan-pertanyaan berikut yang berkaitan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan anda sebagai penumpang atau pengguna angkutan umum Lin-G di Kabupaten Jember. Jawablah dengan memberi tanda (√) dalam kolom dibawah ini.

| No. | Pertanyaan | Diharapkan Penumpang | | | | |
|-----|---|----------------------|----------------|---------------|----------|----------------|
| | | Tidak Penting | Kurang Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting |
| | Nilai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan (waktu tunggu kendaraan datang) | | | | | |
| 2. | Kecepatan perjalanan (waktu tempuh) | | | | | |
| 3. | Kestabilan harga tiket | | | | | |
| 4. | Kondisi fisik kendaraan layang pakai | | | | | |
| 5. | Kenyamanan armada angkutan (kebersihan dan fasilitas) saat melakukan perjalanan | | | | | |
| 6. | Keamanan pada saat melakukan perjalanan | | | | | |
| 7. | Rute perjalanan yang sesuai | | | | | |

Lampiran 7 Formulir Rekapitan Frekuensi Kendaraan Per-Jam (Survey Statis)

| Kode / Nama Trayek | Jumlah Kendaraan Per Jam | | | |
|--------------------|--------------------------|---------------|---------------|------|
| | 06.00 – 06.59 | 07.00 – 07.59 | 08.00 – 08.59 | Dst. |
| | | | | |

Lampiran 8 Formulir Frekuensi Pelayanan (Survey Statis)

| Kode / Nama Trayek | Frekuensi Per Jam | | |
|--------------------|-------------------|-----------------|----------------|
| | Jam Sibuk Pagi | Jam Tidak Sibuk | Jam Sibuk Sore |
| | | | |

Lampiran 9 Formulir Rekapitulasi Load Factor (Survey Statis)

| Kode / Nama Trayek | Load factor Rata – Rata (%) | | |
|--------------------|-----------------------------|-----------------|----------------|
| | Jam Sibuk Pagi | Jam Tidak Sibuk | Jam Sibuk Sore |
| | | | |

Lampiran 10 Formulir Rekapitulasi Jumlah Armada yang Beroperasi

| Kode / Nama Trayek | Armada menurut Ijin | Armada yang Beroperasi | Presentase Armada (%) |
|--------------------|---------------------|------------------------|-----------------------|
| | (Y) | (X) | (X/Y) |
| | | | |

“halaman ini sengaja dikosongkan”

Lampiran 11 Data Kuisisioner Responden

| No. | Nama Responden | Usia Responden | Jenis Kelamin | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan | Penghasilan | Kapan terakhir kali anda menggunakan angkutan umum Lin-G? | Seberapa sering anda bepergian menggunakan angkutan umum Lin-G? | Apa keperluan anda bepergian menggunakan angkutan umum Lin-G? | Dimana lokasi anda mulai melakukan perjalanan (naik) menggunakan angkutan umum Lin-G? | Dimana lokasi anda selesai melakukan perjalanan (turun) menggunakan angkutan umum Lin-G? |
|-----|-----------------------|----------------|---------------|---------------------|----------------------|----------------------------|---|---|---|---|--|
| 1 | Sita | 21 | Perempuan | SMA atau sederajat | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Rekreasi/liburan | Bank mandiri alun alun | Jl letjens suprpto |
| 2 | Army Dwi Susvantiani | 41 | Perempuan | S1/S2/S3 | Wiraswasta/Pengusaha | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Berbelanja | Pertigaan Armed | Perempatan Mangli |
| 3 | Wike Widia Anggraeni | 23 | Perempuan | SMP atau sederajat | Pegawai Swasta | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Mengunjungi keluarga | Dipakem | Tawang alun |
| 4 | Suharni Rohidaningsih | 71 | Perempuan | SMA atau sederajat | Guru/Dosen | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Jalan Letjen Suprpto | Pasar Tanjung |
| 5 | Rere | 22 | Laki-Laki | SMA atau sederajat | Pelajar/Mahasiswa | >Rp5.000.000 (lebih dari) | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Berbelanja | Alun2 Jember | Pasar Tanjung |
| 6 | Jayanti Totti Andhina | 21 | Perempuan | S1/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Lebih dari 3 bulan terakhir | Seminggu sekali | Lainnya | depan Bank Mandiri alun-alun | di Jl. Basuki Rahmat |
| 7 | Kristitis | 47 | Perempuan | SMA atau sederajat | Wiraswasta/Pengusaha | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Berbelanja | di Jl. Basuki Rahmat | Roxy |
| 8 | Chelsea Sheva | 17 | Perempuan | SMA atau sederajat | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Berbelanja | Jl. Basuki Rahmat | Trunojoyo tikungan Matahari Johar Plaza |
| 9 | Krisne Endah | 44 | Perempuan | SMA atau sederajat | Wiraswasta/Pengusaha | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Berbelanja | Tikungan Armed 8 | Trunojoyo Pasar Tanjung |
| 10 | Baetris | 22 | Perempuan | SMA atau sederajat | Pelajar/Mahasiswa | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Lainnya | Halte Alun Alun | Pasar Sabtu |
| 11 | Nabil Furqon | 13 | Laki-Laki | SMP atau sederajat | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Mengunjungi keluarga | Jl. Basuki Rahmat | Jl. Letjen Suprpto |
| 12 | annida | 22 | Perempuan | S1/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | Rp2.000.000 - Rp3.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Lainnya | masjid jami | armed |
| 13 | Alifillah Tiara Putri | 21 | Perempuan | D1/D2/D3/D4 | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Mengunjungi keluarga | Tawang alun | Pasar Tanggul |

| No. | Nama Responden | Usia Responden | Jenis Kelamin | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan | Penghasilan | Kapan terakhir kali anda menggunakan angkutan umum Lin-G? | Seberapa sering anda berpergian menggunakan angkutan umum Lin-G? | Apa keperluan anda berpergian menggunakan angkutan umum Lin-G? | Dimana lokasi anda mulai melakukan perjalanan (naik) menggunakan angkutan umum Lin-G? | Dimana lokasi anda selesai melakukan perjalanan (turun) menggunakan angkutan umum Lin-G? |
|-----|------------------------|----------------|---------------|---------------------|----------------------|----------------------------|---|--|--|---|--|
| 14 | Ririn | 47 | Perempuan | SMA atau sederajat | Pegawai Swasta | Rp2.000.000 - Rp3.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Mengunjungi keluarga | Tawang Alun | Kebonsari |
| 15 | Tiara | 22 | Perempuan | SMA atau sederajat | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Lainnya | Halte Alun Alun | Daerah kebonsari |
| 16 | Yusron Ardiyanto | 23 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | 7 hari terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Gajah Mada | Pakem |
| 17 | Ragil ayu | 22 | Perempuan | S1/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Lebih dari 3 bulan terakhir | Seminggu sekali | Mengunjungi keluarga | Ahmad Yani | Taman gading |
| 18 | Lina | 44 | Perempuan | SMP atau sederajat | Wiraswasta/Pengusaha | >Rp5.000.000 (lebih dari) | Satu bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Berbelanja | Kranjingan | Gladak Kembar |
| 19 | Yusuf | 50 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Guru/Dosen | >Rp5.000.000 (lebih dari) | Satu bulan terakhir | Seminggu sekali | Perjalanan dinas | Mangli | Gajah Mada |
| 20 | kurniati | 42 | Perempuan | SMA atau sederajat | Pegawai Swasta | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | 7 hari terakhir | Setiap hari | Perjalanan dinas | Perumahan Pamali | Muktisari |
| 21 | vanesha | 52 | Perempuan | SMA atau sederajat | Pegawai Negeri/BUMN | >Rp5.000.000 (lebih dari) | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Mengunjungi keluarga | GM | Mangli |
| 22 | Salim | 58 | Laki-Laki | SMP atau sederajat | Pegawai Negeri/BUMN | Rp2.000.000 - Rp3.000.000 | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Mengunjungi keluarga | Gadjah Mada | Alun Alun Jember |
| 23 | Sri | 51 | Perempuan | SMP atau sederajat | Pegawai Swasta | Rp2.000.000 - Rp3.000.000 | Satu bulan terakhir | Sebulan sekali | Berbelanja | Lippo Mall | Jompo |
| 24 | tatang | 65 | Laki-Laki | D1/D2/D3/D4 | Guru/Dosen | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | keranjingan | nico mall |
| 25 | Linda | 46 | Perempuan | D1/D2/D3/D4 | Pegawai Negeri/BUMN | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Rekreasi/liburan | Kaliwates | Nico Mall |
| 26 | Ryan fitrah firmansyah | 41 | Laki-Laki | SMA atau sederajat | Pegawai Swasta | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Satu bulan terakhir | Sebulan sekali | Mengunjungi keluarga | Gajahmada | Taman gading |
| 27 | Iwan | 50 | Laki-Laki | D1/D2/D3/D4 | Wiraswasta/Pengusaha | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Berbelanja | Gladak kembar | Lippo mall |
| 28 | Hana andriani | 18 | Perempuan | SMA atau sederajat | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Rekreasi/liburan | Pakem | Roxy Mall |
| 29 | Yanti | 49 | Perempuan | SMA atau sederajat | Pegawai Negeri/BUMN | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Tegak Besar | Pasar Kepatihan |
| 30 | azizah putri | 17 | Perempuan | SMA atau sederajat | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | 7 hari terakhir | Seminggu sekali | Mengunjungi keluarga | Terminal Tawang Alun | Gajah Mada |

| No. | Nama Responden | Usia Responden | Jenis Kelamin | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan | Penghasilan | Kapan terakhir kali anda menggunakan angkutan umum Lin-G? | Seberapa sering anda berpergian menggunakan angkutan umum Lin-G? | Apa keperluan anda berpergian menggunakan angkutan umum Lin-G? | Dimana lokasi anda mulai melakukan perjalanan (naik) menggunakan angkutan umum Lin-G? | Dimana lokasi anda selesai melakukan perjalanan (turun) menggunakan angkutan umum Lin-G? |
|-----|---------------------------|----------------|---------------|---------------------|----------------------|----------------------------|---|--|--|---|--|
| 31 | Gilang | 20 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | 7 hari terakhir | Setiap hari | Mengunjungi keluarga | Jalan MH. Tamrin | Pasar Mangli |
| 32 | Meico Pradana | 20 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Satu bulan terakhir | Seminggu sekali | Rekreasi/liburan | Roxy Mall | Nico Mall |
| 33 | Yulianti | 55 | Perempuan | S1/S2/S3 | Wiraswasta/Pengusaha | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Sebulan sekali | Rekreasi/liburan | Dari rmh k tempat rekreasi | Ajung |
| 34 | Astuti irnasari | 42 | Perempuan | S1/S2/S3 | Wiraswasta/Pengusaha | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Golden MARKET | Jompo |
| 35 | Dian claudia | 21 | Perempuan | S1/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Sebulan sekali | Mengunjungi keluarga | Lippo mall | KFC Gadjah Mada |
| 36 | FILTA DINA | 36 | Perempuan | SMA atau sederajat | Pegawai Swasta | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Rekreasi/liburan | Jl.letjend Suprpto gang 1A | Lampu merah pakem |
| 37 | Dodik Yulianto | 46 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Guru/Dosen | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Berbelanja | Pasar sabtu | Lippo mall |
| 38 | Angga satya | 20 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | 7 hari terakhir | Seminggu sekali | Mengunjungi keluarga | Kranjingan | Nico Mall |
| 39 | Evi Silvia | 52 | Perempuan | S1/S2/S3 | Wiraswasta/Pengusaha | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Berbelanja | Jl Letjen Suprpto | Jl Trunojoyo |
| 40 | Andika Ichwan | 27 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Pegawai Swasta | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | 7 hari terakhir | Seminggu sekali | Perjalanan dinas | Kaliwates | Kranjingan |
| 41 | rizkika anifah zulfida | 38 | Perempuan | S1/S2/S3 | Wiraswasta/Pengusaha | Rp2.000.000 - Rp3.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Berbelanja | indomaret dpn hotel sulawesi | pasar sabtu |
| 42 | Tofan Arifianto | 41 | Laki-Laki | SMA atau sederajat | Pegawai Swasta | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | 7 hari terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Jln.basuki rahmad | Tawang alun |
| 43 | Dedek | 50 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Wiraswasta/Pengusaha | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Berbelanja | Kebonsari | Pasar sabtu |
| 44 | Jihan shania | 20 | Perempuan | S1/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Sebulan sekali | Mengunjungi keluarga | Lippo mall | Tegal besar |
| 45 | Ainun ulfa fauziatin S.Pd | 46 | Perempuan | S1/S2/S3 | Wiraswasta/Pengusaha | Rp2.000.000 - Rp3.000.000 | 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Mengunjungi keluarga | Perumahan taman gading K-14 | Terminal bus |

| No. | Nama Responden | Usia Responden | Jenis Kelamin | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan | Penghasilan | Kapan terakhir kali anda menggunakan angkutan umum Lin-G? | Seberapa sering anda berpergian menggunakan angkutan umum Lin-G? | Apa keperluan anda berpergian menggunakan angkutan umum Lin-G? | Dimana lokasi anda mulai melakukan perjalanan (naik) menggunakan angkutan umum Lin-G? | Dimana lokasi anda selesai melakukan perjalanan (turun) menggunakan angkutan umum Lin-G? |
|-----|------------------------|----------------|---------------|---------------------|----------------------|----------------------------|---|--|--|---|--|
| 46 | Yudi | 37 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Pegawai Negeri/BUMN | >Rp5.000.000 (lebih dari) | Satu bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Mengunjungi keluarga | Kaliwates | Kebonsari |
| 47 | Farhan adiputra | 20 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Rekreasi/liburan | Muktisari | Gajah Mada |
| 48 | Jesicca marshanti | 18 | Perempuan | SMA atau sederajat | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | 7 hari terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Lippo mall | Pasar sabtuan |
| 49 | Aisha Mikaila | 21 | Perempuan | S1/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Mengunjungi keluarga | Gajah Mada | Tegak sari |
| 50 | Muhammad Sidqi | 20 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | 7 hari terakhir | Setiap hari | Mengunjungi keluarga | Gladak kembar | Roxy mall |
| 51 | Indah larashati | 19 | Perempuan | S1/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Satu bulan terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Jalan Basuki Rahmat | Gajah Mada |
| 52 | Chaerunissa | 20 | Perempuan | S1/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | Satu bulan terakhir | Seminggu sekali | Rekreasi/liburan | Lippo mall | Kranjangan |
| 53 | Ibnu baihaqi | 32 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Guru/Dosen | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | Satu bulan terakhir | Seminggu sekali | Perjalanan dinas | Pasar sabtuan | Roxy mall |
| 54 | Andini inara azzahra | 18 | Perempuan | SMA atau sederajat | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | 7 hari terakhir | Seminggu sekali | Rekreasi/liburan | Gladak kembar | Gajah mada |
| 55 | Husein ando | 20 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Satu bulan terakhir | Sebulan sekali | Mengunjungi keluarga | Lippo mall | Kranjangan |
| 56 | Muhammad ali syahri | 20 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Pelajar/Mahasiswa | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Setiap hari | Mengunjungi keluarga | Gajah mada | Pasar sabtuan |
| 57 | Indira anisa | 28 | Perempuan | S1/S2/S3 | Wiraswasta/Pengusaha | Rp2.000.000 - Rp3.000.000 | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Rekreasi/liburan | STDI imam syafi | Kranjangan |
| 58 | Hanif Marha Raihananda | 22 | Perempuan | S1/S2/S3 | Pegawai Swasta | >Rp5.000.000 (lebih dari) | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Mengunjungi keluarga | Alun alun | Roxy |
| 59 | Novi ratnasari | 42 | Perempuan | SMA atau sederajat | Ibu rumah tangga | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Muktisari | Pasar sabtuan |
| 60 | Siti nur hasna | 44 | Perempuan | D1/D2/D3/D4 | Ibu rumah tangga | <Rp1.000.000 (kurang dari) | 7 hari terakhir | Setiap hari | Berbelanja | Kranjangan | Pasar kepatihan |
| 61 | Dena hanifah | 42 | Perempuan | SMA atau sederajat | Guru/Dosen | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Beberapa bulan sekali | Berbelanja | Lippo mall | Pasar sabtuan |
| 62 | Ahmad fauzi | 48 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Pegawai Swasta | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Perjalanan dinas | Gajah mada | Roxy mall |

| No. | Nama Responden | Usia Responden | Jenis Kelamin | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan | Penghasilan | Kapan terakhir kali anda menggunakan angkutan umum Lin-G? | Seberapa sering anda berpergian menggunakan angkutan umum Lin-G? | Apa keperluan anda berpergian menggunakan angkutan umum Lin-G? | Dimana lokasi anda mulai melakukan perjalanan (naik) menggunakan angkutan umum Lin-G? | Dimana lokasi anda selesai melakukan perjalanan (turun) menggunakan angkutan umum Lin-G? |
|-----|-----------------|----------------|---------------|---------------------|----------------------|----------------------------|---|--|--|---|--|
| 63 | Aulia Rahmawati | 45 | Perempuan | SMA atau sederajat | Ibu rumah tangga | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Setiap hari | Berbelanja | Jalan sultan agung | Pasar kepatihan |
| 64 | Nur anisa | 42 | Perempuan | SMA atau sederajat | Ibu rumah tangga | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Roxy mall | Pasar sabtu |
| 65 | Hasnita taslim | 41 | Perempuan | D1/D2/D3/D4 | Ibu rumah tangga | <Rp1.000.000 (kurang dari) | 7 hari terakhir | Setiap hari | Berbelanja | Gajah mada | Pasar sabtu |
| 66 | Anindya irawan | 44 | Perempuan | SMA atau sederajat | Ibu rumah tangga | <Rp1.000.000 (kurang dari) | 7 hari terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Roxy mall | Pasar kepatihan |
| 67 | Tika hasnia | 44 | Perempuan | S1/S2/S3 | Ibu rumah tangga | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Muktisari | Pasar sabtu |
| 68 | Sri syahda | 43 | Perempuan | SMA atau sederajat | Ibu rumah tangga | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | 7 hari terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Lippo mall | Pasar sabtu |
| 69 | Hamdani | 43 | Laki-Laki | D1/D2/D3/D4 | Wiraswasta/Pengusaha | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | 7 hari terakhir | Sebulan sekali | Rekreasi/liburan | Gladak kembar | Roxy mall |
| 70 | Feni riana | 42 | Perempuan | SMA atau sederajat | Ibu rumah tangga | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Gajah mada | Pasar kepatihan |
| 71 | Khofifah | 45 | Perempuan | SMA atau sederajat | Ibu rumah tangga | <Rp1.000.000 (kurang dari) | 7 hari terakhir | Setiap hari | Berbelanja | Pakem | Pasar sabtu |
| 72 | Doni abdhan | 44 | Laki-Laki | D1/D2/D3/D4 | Guru/Dosen | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | Dua minggu terakhir | Sebulan sekali | Perjalanan dinas | Lippo mall | Gajah mada |
| 73 | Yuni miranda | 41 | Perempuan | S1/S2/S3 | Ibu rumah tangga | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Sebulan sekali | Berbelanja | Lippo mall | Golden market |
| 74 | Cut ayanda | 45 | Perempuan | SMP atau sederajat | Ibu rumah tangga | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Keranjingan | Pasar sabtu |
| 75 | Ghania anugrah | 41 | Perempuan | S1/S2/S3 | Guru/Dosen | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | Satu bulan terakhir | Seminggu sekali | Perjalanan dinas | Pasar sabtu | Gajah mada |
| 76 | Hilda mayasari | 44 | Perempuan | S1/S2/S3 | Ibu rumah tangga | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Muktisari | Pasar kepatihan |
| 77 | Budi anugrah | 42 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Wiraswasta/Pengusaha | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Setiap hari | Perjalanan dinas | Lippo mall | Sdit imam syafi |
| 78 | Abdullah | 44 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Wiraswasta/Pengusaha | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Setiap hari | Rekreasi/liburan | Gajah mada | Roxy mall |
| 79 | Hendra susanto | 41 | Laki-Laki | SMA atau sederajat | Wiraswasta/Pengusaha | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | Dua minggu terakhir | Setiap hari | Rekreasi/liburan | Lippo mall | Kerajinan |

| No. | Nama Responden | Usia Responden | Jenis Kelamin | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan | Penghasilan | Kapan terakhir kali anda menggunakan angkutan umum Lin-G? | Seberapa sering anda berpergian menggunakan angkutan umum Lin-G? | Apa keperluan anda berpergian menggunakan angkutan umum Lin-G? | Dimana lokasi anda mulai melakukan perjalanan (naik) menggunakan angkutan umum Lin-G? | Dimana lokasi anda selesai melakukan perjalanan (turun) menggunakan angkutan umum Lin-G? |
|-----|--------------------|----------------|---------------|---------------------|----------------------|----------------------------|---|--|--|---|--|
| 80 | Eka linasatya | 46 | Perempuan | SMA atau sederajat | Guru/Dosen | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | Dua minggu terakhir | Setiap hari | Perjalanan dinas | Lippo mall | Golden market |
| 81 | Yoga andrian | 41 | Laki-Laki | D1/D2/D3/D4 | Wiraswasta/Pengusaha | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Keranjingan | Roxy mall |
| 82 | Kurniawan | 44 | Laki-Laki | SMA atau sederajat | Wiraswasta/Pengusaha | <Rp1.000.000 (kurang dari) | Dua minggu terakhir | Sebulan sekali | Berbelanja | Roxy mall | Gajah mada |
| 83 | Atun maysaroh | 44 | Perempuan | S1/S2/S3 | Ibu rumah tangga | <Rp1.000.000 (kurang dari) | 7 hari terakhir | Sebulan sekali | Berbelanja | Jalan basuki rahmat | Kartini pasar Tanjung |
| 84 | Budi | 57 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Guru/Dosen | >Rp5.000.000 (lebih dari) | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Rekreasi/liburan | kaliwates | nico mall |
| 85 | Ratna | 51 | Perempuan | SMA atau sederajat | Pegawai Swasta | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Rekreasi/liburan | Pasar sabtuan | lippo mall |
| 86 | Leo | 48 | Laki-Laki | SMA atau sederajat | Pegawai Swasta | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Mengunjungi keluarga | Perumahan pamali | tegak besar |
| 87 | dodi | 49 | Laki-Laki | D1/D2/D3/D4 | Pegawai Negeri/BUMN | Rp2.000.000 - Rp3.000.000 | Satu bulan terakhir | Sebulan sekali | Perjalanan dinas | jalan basuki rahmat | kartini |
| 88 | desi | 55 | Perempuan | SMP atau sederajat | Pegawai Negeri/BUMN | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | 7 hari terakhir | Setiap hari | Rekreasi/liburan | kartini | mangli |
| 89 | asep | 53 | Laki-Laki | SMA atau sederajat | Pegawai Negeri/BUMN | Rp2.000.000 - Rp3.000.000 | Dua minggu terakhir | Seminggu sekali | Mengunjungi keluarga | pasar sabtuan | kaliwates |
| 90 | dono | 58 | Laki-Laki | SMP atau sederajat | Pegawai Negeri/BUMN | Rp2.000.000 - Rp3.000.000 | 3 bulan terakhir | Sebulan sekali | Perjalanan dinas | muktisari | gladak kembar |
| 91 | dimas | 48 | Laki-Laki | SMA atau sederajat | Pegawai Swasta | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Mengunjungi keluarga | tegal besar | mangli |
| 92 | Rina Hayati | 51 | Perempuan | S1/S2/S3 | Guru/Dosen | >Rp5.000.000 (lebih dari) | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Lainnya | Jl. Ahmad Yani | Pakem |
| 93 | Indra Sukma | 34 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Guru/Dosen | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Satu bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Rekreasi/liburan | Di depan kantor | Poltek jember |
| 94 | Nur Rahmad | 51 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Pegawai Negeri/BUMN | >Rp5.000.000 (lebih dari) | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Berbelanja | Jalan Letjen Suprpto Gang IA | Pasar Tanjung |
| 95 | Nur Isnaini Ismail | 52 | Perempuan | S1/S2/S3 | Pegawai Negeri/BUMN | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Lainnya | Jalan Raya Sultan Agung | Kebonsari |

| No. | Nama Responden | Usia Responden | Jenis Kelamin | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan | Penghasilan | Kapan terakhir kali anda menggunakan angkutan umum Lin-G? | Seberapa sering anda berpergian menggunakan angkutan umum Lin-G? | Apa keperluan anda berpergian menggunakan angkutan umum Lin-G? | Dimana lokasi anda mulai melakukan perjalanan (naik) menggunakan angkutan umum Lin-G? | Dimana lokasi anda selesai melakukan perjalanan (turun) menggunakan angkutan umum Lin-G? |
|-----|----------------------------|----------------|---------------|---------------------|---------------------|---------------------------|---|--|--|---|--|
| 96 | Ahmad Saifudin Zuhri,S.Pd. | 38 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Pegawai Negeri/BUMN | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Rekreasi/liburan | Kebonsari | Lippo Mall |
| 97 | J. B. Soeharno | 58 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Pegawai Swasta | Rp1.000.000 - Rp2.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Mengunjungi keluarga | Jl. Lj. Suprpto | Tawang alun |
| 98 | Rafli Fajar | 21 | Laki-Laki | D1/D2/D3/D4 | Pegawai Negeri/BUMN | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Rekreasi/liburan | SMP 11 Jember | Depan Lippo plaza |
| 99 | Sri intyastutik | 48 | Perempuan | S1/S2/S3 | Pegawai Negeri/BUMN | >Rp5.000.000 (lebih dari) | 7 hari terakhir | Seminggu sekali | Berbelanja | Kebonsari | Pasar tanjung |
| 100 | satria | 42 | Laki-Laki | D1/D2/D3/D4 | Pegawai Swasta | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Perjalanan dinas | tawang alun | kebonsari |
| 101 | Samsul Arifin | 63 | Laki-Laki | S1/S2/S3 | Guru/Dosen | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Rekreasi/liburan | Gladak Kembar | Taman gading |
| 102 | Vania Amanda | 23 | Perempuan | S1/S2/S3 | Pegawai Negeri/BUMN | Rp3.000.000 - Rp5.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Mengunjungi keluarga | Jembatan Gladak Kembar | Terminal |
| 103 | Widya Andina | 22 | Perempuan | SMA atau sederajat | Pelajar/Mahasiswa | Rp2.000.000 - Rp3.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Sebulan sekali | Berbelanja | Terminal Tawang Alun | Jalan Letjen Suprpto |
| 104 | Afifah Dwi Kurnia | 21 | Perempuan | SMA atau sederajat | Pelajar/Mahasiswa | Rp2.000.000 - Rp3.000.000 | Lebih dari 3 bulan terakhir | Beberapa bulan sekali | Berbelanja | Tawang Alun | Lippo Plaza Jember Mall |

Lampiran 12 Data Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Kuisisioner

| No. | Nama Responden | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan (waktu tunggu kendaraan datang) | Kecepatan perjalanan (waktu tempuh) | Kestabilan harga tiket | Kondisi fisik kendaraan layang pakai | Kenyamanan armada angkutan (kebersihan dan fasilitas) saat melakukan perjalanan | Keamanan pada saat melakukan perjalanan | Rute perjalanan yang sesuai | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan (waktu tunggu kendaraan datang) | Kecepatan perjalanan (waktu tempuh) | Kestabilan harga tiket | Kondisi fisik kendaraan layang pakai | Kenyamanan armada angkutan (kebersihan dan fasilitas) saat melakukan perjalanan | Keamanan pada saat melakukan perjalanan | Rute perjalanan yang sesuai |
|-----|-----------------------|---|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|---|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| 1 | Sita | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | Army Dwi Susvantiani | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | Wike Widia Anggraeni | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | Suharni Rohidaningsih | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | Rere | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | Jayanti Totti Andhina | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | Kristitis | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | Chelsea Sheva | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | Krisne Endah | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | Baetris | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 11 | Nabil Furqon | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 12 | annida | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 13 | Alifillah Tiara Putri | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| No. | Nama Responden | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan (waktu tunggu kendaraan datang) | Kecepatan perjalanan (waktu tempuh) | Kestabilan harga tiket | Kondisi fisik kendaraan layang pakai | Kenyamanan armada angkutan (kebersihan dan fasilitas) saat melakukan perjalanan | Keamanan pada saat melakukan perjalanan | Rute perjalanan yang sesuai | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan (waktu tunggu kendaraan datang) | Kecepatan perjalanan (waktu tempuh) | Kestabilan harga tiket | Kondisi fisik kendaraan layang pakai | Kenyamanan armada angkutan (kebersihan dan fasilitas) saat melakukan perjalanan | Keamanan pada saat melakukan perjalanan | Rute perjalanan yang sesuai |
|-----|------------------------|---|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|---|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| 14 | Ririn | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 15 | Tiara | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 16 | Yusron Ardiyanto | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 17 | Ragil ayu | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 18 | Lina | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 19 | Yusuf | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 20 | kurniati | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 21 | vanessa | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 22 | Salim | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 23 | Sri | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 24 | tatang | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | Linda | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 26 | Ryan fitrah firmansyah | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | Iwan | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 28 | Hana andriani | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 29 | Yanti | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 |

| No. | Nama Responden | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan (waktu tunggu kendaraan datang) | Kecepatan perjalanan (waktu tempuh) | Kestabilan harga tiket | Kondisi fisik kendaraan layang pakai | Kenyamanan armada angkutan (kebersihan dan fasilitas) saat melakukan perjalanan | Keamanan pada saat melakukan perjalanan | Rute perjalanan yang sesuai | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan (waktu tunggu kendaraan datang) | Kecepatan perjalanan (waktu tempuh) | Kestabilan harga tiket | Kondisi fisik kendaraan layang pakai | Kenyamanan armada angkutan (kebersihan dan fasilitas) saat melakukan perjalanan | Keamanan pada saat melakukan perjalanan | Rute perjalanan yang sesuai |
|-----|------------------------|---|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|---|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| 30 | azizah putri | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 31 | Gilang | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 32 | Meico Pradana | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 33 | Yulianti | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | Astuti irnasari | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 35 | Dian claudia | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 36 | FILTA DINA | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | Dodik Yulianto | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 38 | Angga satya | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 39 | Evi Silvia | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 40 | Andika Ichwan | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 41 | rizkika anifah zulfida | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 42 | Tofan Arifianto | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 43 | Dedek | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| No. | Nama Responden | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan (waktu tunggu kendaraan datang) | Kecepatan perjalanan (waktu tempuh) | Kestabilan harga tiket | Kondisi fisik kendaraan layang pakai | Kenyamanan armada angkutan (kebersihan dan fasilitas) saat melakukan perjalanan | Keamanan pada saat melakukan perjalanan | Rute perjalanan yang sesuai | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan (waktu tunggu kendaraan datang) | Kecepatan perjalanan (waktu tempuh) | Kestabilan harga tiket | Kondisi fisik kendaraan layang pakai | Kenyamanan armada angkutan (kebersihan dan fasilitas) saat melakukan perjalanan | Keamanan pada saat melakukan perjalanan | Rute perjalanan yang sesuai |
|-----|---------------------------|---|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|---|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| 44 | Jihan shania | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | Ainun ulfa fauziatin S.Pd | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 46 | Yudi | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 47 | Farhan adiputra | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 48 | Jesicca marshanti | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 49 | Aisha Mikaila | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 50 | Muhammad Sidqi | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 51 | Indah larashati | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 52 | Chaerunissa | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 53 | Ibnu baihaqi | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 54 | Andini inara azzahra | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | Husein ando | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 56 | Muhammad ali syahri | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 57 | Indira anisa | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 58 | Hanif Marha Raihananda | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| No. | Nama Responden | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan (waktu tunggu kendaraan datang) | Kecepatan perjalanan (waktu tempuh) | Kestabilan harga tiket | Kondisi fisik kendaraan layang pakai | Kenyamanan armada angkutan (kebersihan dan fasilitas) saat melakukan perjalanan | Keamanan pada saat melakukan perjalanan | Rute perjalanan yang sesuai | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan (waktu tunggu kendaraan datang) | Kecepatan perjalanan (waktu tempuh) | Kestabilan harga tiket | Kondisi fisik kendaraan layang pakai | Kenyamanan armada angkutan (kebersihan dan fasilitas) saat melakukan perjalanan | Keamanan pada saat melakukan perjalanan | Rute perjalanan yang sesuai |
|-----|-----------------|---|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|---|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| 59 | Novi ratnasari | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 60 | Siti nur hasna | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | Dena hanifah | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 62 | Ahmad fauzi | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 63 | Aulia Rahmawati | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 64 | Nur anisa | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 65 | Hasnita taslim | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 66 | Anindya irawan | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 67 | Tika hasnia | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 68 | Sri syahda | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 69 | Hamdani | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 70 | Feni riana | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 71 | Khofifah | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 72 | Doni abdhan | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 73 | Yuni miranda | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 74 | Cut ayanda | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |

| No. | Nama Responden | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan (waktu tunggu kendaraan datang) | Kecepatan perjalanan (waktu tempuh) | Kestabilan harga tiket | Kondisi fisik kendaraan layang pakai | Kenyamanan armada angkutan (kebersihan dan fasilitas) saat melakukan perjalanan | Keamanan pada saat melakukan perjalanan | Rute perjalanan yang sesuai | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan (waktu tunggu kendaraan datang) | Kecepatan perjalanan (waktu tempuh) | Kestabilan harga tiket | Kondisi fisik kendaraan layang pakai | Kenyamanan armada angkutan (kebersihan dan fasilitas) saat melakukan perjalanan | Keamanan pada saat melakukan perjalanan | Rute perjalanan yang sesuai |
|-----|----------------|---|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|---|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| 75 | Ghania anugrah | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 76 | Hilda mayasari | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 77 | Budi anugrah | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 78 | Abdullah | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 79 | Hendra susanto | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 80 | Eka linasatya | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 81 | Yoga andrian | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 82 | Kurniawan | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 83 | Atun maysaroh | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 84 | Budi | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 85 | Ratna | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 86 | Leo | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 87 | dodi | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 88 | desi | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 89 | asep | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 90 | dono | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |

| No. | Nama Responden | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan (waktu tunggu kendaraan datang) | Kecepatan perjalanan (waktu tempuh) | Kestabilan harga tiket | Kondisi fisik kendaraan layang pakai | Kenyamanan armada angkutan (kebersihan dan fasilitas) saat melakukan perjalanan | Keamanan pada saat melakukan perjalanan | Rute perjalanan yang sesuai | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan (waktu tunggu kendaraan datang) | Kecepatan perjalanan (waktu tempuh) | Kestabilan harga tiket | Kondisi fisik kendaraan layang pakai | Kenyamanan armada angkutan (kebersihan dan fasilitas) saat melakukan perjalanan | Keamanan pada saat melakukan perjalanan | Rute perjalanan yang sesuai |
|-----|----------------------------|---|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|---|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| 91 | dimas | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 92 | Rina Hayati | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 93 | Indra Sukma | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 94 | Nur Rahmad | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 95 | Nur Isnaini Ismail | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | Ahmad Saifudin Zuhri,S.Pd. | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 97 | J. B. Soeharno | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 98 | Rafli Fajar | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 99 | Sri intyastutik | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 100 | satria | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 101 | Samsul Arifin | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 102 | Vania Amanda | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 103 | Widya Andina | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 104 | Afifah Dwi Kurnia | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 |

Lampiran 13 Data Survei Dinamis

Hari/Tanggal : Selasa, 28 Mei 2024

| No. Segmen | Panjang Segmen (km) | Penumpang Naik | Penumpang Turun | Waktu Perjalanan per Segmen | Keterangan |
|------------|---------------------|----------------|-----------------|-----------------------------|------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
| B1 | 4,1 km | 4 | - | 06.26-06.41 | G-146 |
| | | | | | P 1090 OG |
| 2 | 5,8 km | 1 | 3 | 06.41-06.53 | |
| 3 | 2,9 km | - | 2 | 06.53-07.05 | |
| 4 | 1,7 km | 1 | 1 | 07.05-07.12 | |
| 5 | 3,1 km | - | - | 07.12-07.20 | |
| A1 | 3,1 km | - | - | 07.29-07.38 | G-297 |
| | | | | | P 1461 UG |
| 2 | 1,7 km | - | - | 07.38-07.43 | |
| 3 | 4,6 km | - | - | 07.43-07.47 | |
| 4 | 4,0 km | - | - | 07.47-07.58 | |
| 5 | 4,1 km | - | - | 07.58-08.06 | |
| B1 | 4,1 km | 3 | - | 08.42-09.00 | G-297 |
| | | | | | P 1461 UG |
| 2 | 5,8 km | 1 | 3 | 09.00-09.13 | |
| 3 | 2,9 km | - | - | 09.13-09.18 | |
| 4 | 1,7 km | - | 1 | 09.18-09.21 | |
| 5 | 3,1 km | - | - | 09.25-09.32 | |
| A1 | 3,1 km | 1 | - | 09.42-09.52 | G-30 |
| | | | | | P 1246 UG |
| 2 | 1,7 km | - | - | 09.52-09.56 | |
| 3 | 4,6 km | - | 1 | 09.56-09.59 | |
| 4 | 4,0 km | 4 | 2 | 10.05-10.17 | |
| 5 | 4,1 km | - | 2 | 10.17-10.26 | |
| B1 | 4,1 km | - | - | 9.50-10.56 | G-146 |
| | | | | | P 1090 UG |
| 2 | 5,8 km | - | - | 10.56-10.11 | |
| 3 | 2,9 km | - | - | 10.11-10.16 | |
| 4 | 1,7 km | 1 | - | 10.16-10.20 | |
| 5 | 3,1 km | - | 1 | 10.20-10.34 | |
| A1 | 3,1 km | 1 | - | 10.38-10.42 | G-146 |
| | | | | | P 1090 UG |
| 2 | 1,7 km | 2 | - | 10.42-10.47 | |
| 3 | 4,6 km | 1 | 1 | 10.47-10.55 | |
| 4 | 4,0 km | - | 1 | 10.55-10.13 | |
| 5 | 4,1 km | - | 2 | 10.13-10.25 | |
| B1 | 4,1 km | - | - | 10.55-11.17 | G-11 |
| | | | | | P 1261 UG |
| 2 | 5,8 km | 3 | 2 | 11.17-11.30 | |
| 3 | 2,9 km | - | - | 11.30-11.32 | |
| 4 | 1,7 km | - | - | 11.32-11.37 | |
| 5 | 3,1 km | - | 1 | 11.37-11.41 | |
| A1 | 3,1 km | 1 | - | 11.47-11.54 | G-11 |
| | | | | | P 1261 UG |

| No. Segmen | Panjang Segmen (km) | Penumpang Naik | Penunmpang Turun | Waktu Perjalanan per Segmen | Keterangan |
|------------|---------------------|----------------|------------------|-----------------------------|--------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
| 2 | 1,7 km | 1 | - | 11.54-11.59 | |
| 3 | 4,6 km | - | 1 | 11.59-12.03 | |
| 4 | 4,0 km | - | - | 12.03-12.17 | |
| 5 | 4,1 km | 2 | 3 | 12.17-12.26 | |
| | | | | | |
| B1 | 4,1 km | 2 | - | 14.25-14.35 | G-30 P 1246 UG |
| 2 | 5,8 km | - | 1 | 14.35-14.46 | |
| 3 | 2,9 km | 2 | - | 14.47-14.55 | |
| 4 | 1,7 km | - | 1 | 14.55-15.17 | |
| 5 | 3,1 km | - | 2 | 15.17-15.24 | |
| | | | | | |
| A1 | 3,1 km | 1 | - | 15.21-15.25 | G-30 P 1246 UG |
| 2 | 1,7 km | - | - | 15.25-15.36 | |
| 3 | 4,6 km | - | - | 15.36-15.39 | |
| 4 | 4,0 km | 1 | 1 | 15.39-15.48 | |
| 5 | 4,1 km | - | 1 | 15.48-15.57 | |
| | | | | | |
| B1 | 4,1 km | - | - | 14.58-15.15 | G-297 P 1461 UG |
| 2 | 5,8 km | - | - | 15.15-15.41 | |
| 3 | 2,9 km | - | - | 15.41-15.55 | |
| 4 | 1,7 km | - | - | 15.55-16.07 | |
| 5 | 3,1 km | - | - | 16.07-16.12 | |
| | | | | | |
| A1 | 3,1 km | - | - | 16.12-16.17 | G-297 P 1461 UG |
| 2 | 1,7 km | - | - | 16.17-16.25 | |
| 3 | 4,6 km | - | - | 16.25-16.30 | |
| 4 | 4,0 km | - | - | 16.30-16.40 | |
| 5 | 4,1 km | - | - | 16.40-16.51 | |

Lampiran 14 Data Survei Statis

Hari/Tanggal : Selasa, 28 Mei 2024

Lokasi/Ruas : Jalan Ahmad Yani Depan Bank Mandiri

| No | Kode Trayek Kendaraan | Tanda No. Kendaraan | Kapasitas Kendaraan | Waktu | | Jumlah Penumpang | |
|----|------------------------|------------------------|---------------------|-------|-----------|------------------|-----------|
| | | | | Tiba | Berangkat | Tiba | Berangkat |
| 1 | G-240 | P 1420 UG | 9 | 06:28 | 06:29 | 0 | 0 |
| 2 | G-297 | P 1461 UG | 9 | 06:35 | 06:36 | 0 | 0 |
| 3 | G-146 | P 1090 UG | 9 | 06:53 | 06:53 | 3 | 1 |
| 4 | G-30 | P 1246 UG | 9 | 08:01 | 08:02 | 0 | 0 |
| 5 | G-202 | P 1738 UG | 9 | 08:30 | 08:30 | 1 | 0 |
| 6 | G-128 | P 1228 UG | 9 | 08:57 | 08:58 | 0 | 0 |
| 7 | G-208 | (tidak dapat dikenali) | 9 | 09:01 | 09:01 | 0 | 0 |
| 8 | (tidak dapat dikenali) | (tidak dapat dikenali) | 9 | 09:08 | 09:08 | 0 | 0 |
| 9 | G-297 | P 1461 UG | 9 | 09:13 | 09:13 | 1 | 3 |
| 10 | G-170 | P 1266 UT | 9 | 09:37 | 09:38 | 0 | 0 |
| 11 | G-146 | P 1090 UG | 9 | 10:11 | 10:11 | 0 | 0 |
| 12 | G-30 | P 1246 UG | 9 | 11:30 | 11:30 | 2 | 3 |
| 13 | G-11 | P 1261 UG | 9 | 14:24 | 14:25 | 0 | 0 |
| 14 | G-30 | P 1246 UG | 9 | 14:45 | 14:46 | 0 | 1 |
| 15 | G-239 | P 1015 UG | 9 | 15:04 | 15:05 | 0 | 0 |
| 16 | G-197 | P 1631 UG | 9 | 15:41 | 15:42 | 1 | 0 |

Lampiran 15 Rekapitulasi Data Survei Dinamis

| No Segmen | Panjang Segmen (m) | AUP ke 1 | | | | | | AUP ke 2 | | | | | |
|-----------|--------------------|----------------|--------------|-------|------|--------------------|-------------|----------------|--------------|-------|------|--------------------|-------------|
| | | Jumlah PNP/Seg | Waktu Tempuh | | | Kecepatan (km/jam) | Load Factor | Jumlah PNP/Seg | Waktu Tempuh | | | Kecepatan (km/jam) | Load Factor |
| | | | Detik | Menit | Jam | | | | Detik | Menit | Jam | | |
| A1 | 3,1 | 0,00 | 540,00 | 9,00 | 0,15 | 20,67 | 0,00 | 1,00 | 600,00 | 10,00 | 0,17 | 18,60 | 0,11 |
| A2 | 1,7 | 0,00 | 300,00 | 5,00 | 0,08 | 37,20 | 0,00 | 1,00 | 240,00 | 4,00 | 0,07 | 46,50 | 0,11 |
| A3 | 4,6 | 0,00 | 240,00 | 4,00 | 0,07 | 46,50 | 0,00 | 1,00 | 180,00 | 3,00 | 0,05 | 62,00 | 0,11 |
| A4 | 4 | 0,00 | 660,00 | 11,00 | 0,18 | 16,91 | 0,00 | 4,00 | 720,00 | 12,00 | 0,20 | 15,50 | 0,44 |
| A5 | 4,1 | 0,00 | 480,00 | 8,00 | 0,13 | 23,25 | 0,00 | 2,00 | 540,00 | 9,00 | 0,15 | 20,67 | 0,22 |
| B1 | 4,1 | 4,00 | 900,00 | 15,00 | 0,25 | 12,40 | 0,44 | 3,00 | 1080,00 | 18,00 | 0,30 | 10,33 | 0,33 |
| B2 | 5,8 | 5,00 | 720,00 | 12,00 | 0,20 | 15,50 | 0,56 | 4,00 | 780,00 | 13,00 | 0,22 | 14,31 | 0,44 |
| B3 | 2,9 | 2,00 | 420,00 | 7,00 | 0,12 | 26,57 | 0,22 | 1,00 | 300,00 | 5,00 | 0,08 | 37,20 | 0,11 |
| B4 | 1,7 | 1,00 | 420,00 | 7,00 | 0,12 | 26,57 | 0,11 | 1,00 | 180,00 | 3,00 | 0,05 | 62,00 | 0,11 |
| B5 | 3,1 | 0,00 | 480,00 | 8,00 | 0,13 | 23,25 | 0,00 | 0,00 | 420,00 | 7,00 | 0,12 | 26,57 | 0,00 |
| No Segmen | Panjang Segmen (m) | AUP ke 3 | | | | | | AUP ke 4 | | | | | |
| | | Jumlah PNP/Seg | Waktu Tempuh | | | Kecepatan (km/jam) | Load Factor | Jumlah PNP/Seg | Waktu Tempuh | | | Kecepatan (km/jam) | Load Factor |
| | | | Detik | Menit | Jam | | | | Detik | Menit | Jam | | |
| A1 | 3,1 | 1,00 | 240,00 | 4,00 | 0,07 | 46,50 | 0,11 | 1,00 | 420,00 | 7,00 | 0,12 | 26,57 | 0,11 |
| A2 | 1,7 | 3,00 | 300,00 | 5,00 | 0,08 | 37,20 | 0,33 | 2,00 | 300,00 | 5,00 | 0,08 | 37,20 | 0,22 |
| A3 | 4,6 | 4,00 | 480,00 | 8,00 | 0,13 | 23,25 | 0,44 | 2,00 | 240,00 | 4,00 | 0,07 | 46,50 | 0,22 |
| A4 | 4 | 3,00 | 1680,00 | 28,00 | 0,47 | 6,64 | 0,33 | 1,00 | 840,00 | 14,00 | 0,23 | 13,29 | 0,11 |
| A5 | 4,1 | 2,00 | 720,00 | 12,00 | 0,20 | 15,50 | 0,22 | 3,00 | 540,00 | 9,00 | 0,15 | 20,67 | 0,33 |
| B1 | 4,1 | 0,00 | 360,00 | 6,00 | 0,10 | 31,00 | 0,00 | 0,00 | 1320,00 | 22,00 | 0,37 | 8,45 | 0,00 |
| B2 | 5,8 | 0,00 | 900,00 | 15,00 | 0,25 | 12,40 | 0,00 | 3,00 | 780,00 | 13,00 | 0,22 | 14,31 | 0,33 |
| B3 | 2,9 | 0,00 | 300,00 | 5,00 | 0,08 | 37,20 | 0,00 | 1,00 | 120,00 | 2,00 | 0,03 | 93,00 | 0,11 |
| B4 | 1,7 | 1,00 | 240,00 | 4,00 | 0,07 | 46,50 | 0,11 | 1,00 | 300,00 | 5,00 | 0,08 | 37,20 | 0,11 |
| B5 | 3,1 | 1,00 | 840,00 | 14,00 | 0,23 | 13,29 | 0,11 | 1,00 | 240,00 | 4,00 | 0,07 | 46,50 | 0,11 |

| No Segmen | Panjang Segmen (m) | AUP ke 5 | | | | | | AUP ke 6 | | | | | |
|-----------|--------------------|----------------|--------------|-------|------|--------------------|-------------|----------------|--------------|-------|------|--------------------|-------------|
| | | Jumlah PNP/Seg | Waktu Tempuh | | | Kecepatan (km/jam) | Load Factor | Jumlah PNP/Seg | Waktu Tempuh | | | Kecepatan (km/jam) | Load Factor |
| | | | Detik | Menit | Jam | | | | Detik | Menit | Jam | | |
| A1 | 3,1 | 1,00 | 240,00 | 4,00 | 0,07 | 46,50 | 0,11 | 0,00 | 300,00 | 5,00 | 0,08 | 37,20 | 0,00 |
| A2 | 1,7 | 1,00 | 660,00 | 11,00 | 0,18 | 16,91 | 0,11 | 0,00 | 480,00 | 8,00 | 0,13 | 23,25 | 0,00 |
| A3 | 4,6 | 1,00 | 180,00 | 3,00 | 0,05 | 62,00 | 0,11 | 0,00 | 300,00 | 5,00 | 0,08 | 37,20 | 0,00 |
| A4 | 4 | 2,00 | 540,00 | 9,00 | 0,15 | 20,67 | 0,22 | 0,00 | 600,00 | 10,00 | 0,17 | 18,60 | 0,00 |
| A5 | 4,1 | 1,00 | 540,00 | 9,00 | 0,15 | 20,67 | 0,11 | 0,00 | 660,00 | 11,00 | 0,18 | 16,91 | 0,00 |
| B1 | 4,1 | 2,00 | 600,00 | 10,00 | 0,17 | 18,60 | 0,22 | 0,00 | 1020,00 | 17,00 | 0,28 | 10,94 | 0,00 |
| B2 | 5,8 | 2,00 | 660,00 | 11,00 | 0,18 | 16,91 | 0,22 | 0,00 | 1560,00 | 26,00 | 0,43 | 7,15 | 0,00 |
| B3 | 2,9 | 3,00 | 480,00 | 8,00 | 0,13 | 23,25 | 0,33 | 0,00 | 720,00 | 12,00 | 0,20 | 15,50 | 0,00 |
| B4 | 1,7 | 3,00 | 1320,00 | 22,00 | 0,37 | 8,45 | 0,33 | 0,00 | 300,00 | 5,00 | 0,08 | 37,20 | 0,00 |
| B5 | 3,1 | 2,00 | 420,00 | 7,00 | 0,12 | 26,57 | 0,22 | 0,00 | 840,00 | 14,00 | 0,23 | 13,29 | 0,00 |

Lampiran 16 Rekapitulasi Data Survei Statis

| No. | Kode Trayek Kendaraan | Jam Tiba | Jam Berangkat | Lama Tinggal | Jumlah Penumpang Tiba | Jumlah Penumpang Berangkat | Load Factor (%) | |
|-----|------------------------|----------|---------------|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | | | | | | | Tiba | Berangkat |
| 1 | 2 | 3 | 4 | (5) = (4) – (3) | 6 | 7 | (8) = (6)/kaps. Kend. | (9) = (7)/kaps. Kend. |
| 1 | G-240 | 06:28 | 06:29 | 00:01 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| 2 | G-297 | 06:35 | 06:36 | 00:01 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| 3 | G-146 | 06:53 | 06:53 | 00:00 | 3 | 1 | 0,33 | 0,11 |
| 4 | G-30 | 08:01 | 08:02 | 00:01 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| 5 | G-202 | 08:30 | 08:30 | 00:00 | 1 | 0 | 0,11 | 0,00 |
| 6 | G-128 | 08:57 | 08:58 | 00:01 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| 7 | G-208 | 09:01 | 09:01 | 00:00 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| 8 | (tidak dapat dikenali) | 09:08 | 09:08 | 00:00 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| 9 | G-297 | 09:13 | 09:13 | 00:00 | 1 | 3 | 0,11 | 0,33 |
| 10 | G-170 | 09:37 | 09:38 | 00:01 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| 11 | G-146 | 10:11 | 10:11 | 00:00 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| 12 | G-30 | 11:30 | 11:30 | 00:00 | 2 | 3 | 0,22 | 0,33 |
| 13 | G-11 | 14:24 | 14:25 | 00:01 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| 14 | G-30 | 14:45 | 14:46 | 00:01 | 0 | 1 | 0,00 | 0,11 |
| 15 | G-239 | 15:04 | 15:05 | 00:01 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| 16 | G-197 | 15:41 | 15:42 | 00:01 | 1 | 0 | 0,11 | 0,00 |

Lampiran 17 Rekapitulasi Frekuensi Kendaraan Per Jam (Survei Statis)

| Kode / Nama Trayek | Frekuensi Kendaraan Per Jam | | | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 06.00 – 06.59 | 07.00 – 07.59 | 08.00 – 08.59 | 09.00 - 09.59 | 10.00 - 10.59 | 11.00 - 11.59 | 12.00 - 12.59 | 13.00 - 13.59 | 14.00 - 14.59 | 15.00 - 15.59 | 16.00 - 16.59 |
| G | 3 | 0 | 3 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 |

Lampiran 18 Rekapitulasi Frekuensi Pelayanan (Survei Statis)

| Kode / Nama Trayek | Frekuensi Per Jam | | |
|--------------------|-------------------|-----------------|----------------|
| | Jam Sibuk Pagi | Jam Tidak Sibuk | Jam Sibuk Sore |
| G | 10 | 2 | 4 |

Lampiran 19 Rekapitulasi Load Factor (Survei Statis)

| Kode / Nama Trayek | Load factor Rata – Rata (%) | | |
|--------------------|-----------------------------|-----------------|----------------|
| | Jam Sibuk Pagi | Jam Tidak Sibuk | Jam Sibuk Sore |
| G | 0,05 | 0,14 | 0,03 |

Lampiran 20 Rekapitulasi Jumlah Armada Yang Memiliki Izin Operasi

| Kode / Nama Trayek | Armada Menurut Ijin | Armada yang Beroperasi | Presentase Armada (%) |
|--------------------|---------------------|------------------------|-----------------------|
| | (Y) | (X) | (X/Y) |
| G | 13 | 12 | 92% |

Lampiran 21 Surat Keputusan Bupati Jember Nomor 188.45/596/1.12/2022



**BUPATI JEMBER
PROVINSI JAWA TIMUR**

**KEPUTUSAN BUPATI JEMBER
NOMOR : 188.45/596 / 1.12/2022**

TENTANG

**PENERIMA BANTUAN INSAN TRANSPORTASI (SUBSIDI BBM BAGI
OJEK ONLINE DAN OJEK PANGKALAN SERTA SEWA ANGKUTAN
KOTA) DI KABUPATEN JEMBER TAHUN ANGGARAN 2022**

BUPATI JEMBER,

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Kabupaten Jember berhasil menekan inflasi dibawah standar nasional sehingga akan diberikan bantuan Subsidi BBM untuk pengemudi ojek pangkalan (opang) dan ojek online (grab, gojek, dan bangjek);
 - b. bahwa sebagai bentuk perhatian dan kepedulian pemerintah Kabupaten Jember pada Masyarakat yang terdampak inflasi kenaikan BBM, akan diberikan bantuan berupa Sewa kendaraan, dan Subsidi Uji KIR;
 - c. bahwa agar pemberian bantuan dilaksanakan secara transparan, obyektif dan akuntabel, perlu menetapkan Penerima Bantuan Insan Transportasi (Subsidi BBM bagi Ojek Online dan Ojek Pangkalan serta Sewa Angkutan Kota) di Kabupaten Jember Tahun Anggaran 2022;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Bupati;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022;
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 ;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah ;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
 5. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan, sebagaimana diubah dengan Peraturan Nomor 96 Tahun 2015;
 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018;
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah;

8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 134/PMK.07/2022 tentang Belanja Wajib Dalam Rangka Penanganan Dampak Inflasi Tahun Anggaran 2022;
9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 140/PMK.07/2022 tentang Dana Insentif Daerah untuk Penghargaan Kinerja Tahun Berjalan pada Tahun 2022 dan Penggunaan Sisa Dana Insentif Daerah Tahun Anggaran 2020, Sisa Dana Insentif Daerah Tambahan Tahun Anggaran 2020, dan Sisa Dana Insentif Daerah Tahun Anggaran 2021;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2009 tentang Pokok - Pokok Pengelolaan Keuangan Pemerintah Kabupaten Jember;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 1 Tahun 2022;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022;
13. Peraturan Bupati Jember Nomor 124 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Jember;
14. Peraturan Bupati Jember Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penjabaran Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022;

MEMUTUSKAN

Menetapkan
KESATU

: Penerima Bantuan Insan Transportasi (Subsidi BBM Bagi Ojek Online dan Ojek Pangkalan serta Sewa Angkutan Kota) di Kabupaten Jember Tahun Anggaran 2022, dengan daftar penerima sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA

: Bantuan Insan Transportasi sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU Keputusan ini berupa :

- a. subsidi BBM kepada para pengemudi ojek pangkalan (opang) dan ojek online (grab, gojek, dan bangjek); dan
- b. sewa angkutan umum khususnya Angkutan Kota di Kabupaten Jember yang memenuhi persyaratan.

KETIGA

: Subsidi BBM sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a Keputusan ini diberikan kepada 1880 (seribu delapan ratus delapan puluh) pengemudi ojek berupa BBM sebanyak 50 (lima puluh) Liter per kendaraan selama 31 (tiga puluh satu) hari.

KEEMPAT

: Sewa angkutan umum sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf b Keputusan ini berupa:

- a. sewa kendaraan Angkutan Kota selama 21 (dua puluh satu) hari;
- b. subsidi Uji KIR kepada 161 (seratus enam puluh satu) Kendaraan Angkutan Kota; dan
- c. rompi yang diberikan kepada 168 (seratus enam puluh delapan) Pengemudi Angkutan Kota.

- KELIMA : SPBU yang melakukan kerjasama dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Jember sejumlah 7 SPBU, antara lain:
- SPBU Pertamina 54.681.23 Jalan A. Yani;
 - SPBU Pertamina 54.681.04 Kaliwates;
 - SPBU Pertamina 53.681.35 Cendrawasih;
 - SPBU Pertamina 54.681.33 Klatakan (Al-Qodiri);
 - SPBU Pertamina 54.681.22 Pakusari;
 - SPBU Pertamina 54.681.06 Baratan; dan
 - SPBU Pertamina 54.681.01 Tegal Sari-Ambulu.
- KEENAM : Pelayanan angkutan kota gratis, diselenggarakan dengan ciri-ciri sebagai berikut:
- pelayanan angkutan kota gratis adalah sebanyak 2 (dua) kali pulang pergi pada jam berangkat dan pulang sekolah/kerja;
 - dilengkapi tanda khusus berupa tulisan "ANGKUTAN KOTA GRATIS" dan rute/trayek yang dilalui; dan
 - pengemudi menggunakan rompi yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.
- KETUJUH : Pemerintah Daerah mempunyai kewajiban dalam rangka penyelenggaraan angkutan kota gratis sebagai berikut:
- melaksanakan perikatan dalam bentuk perjanjian kerjasama dengan Koperasi angkutan kota sebagai wadah badan hukum dalam pelaksanaan angkutan kota yang nanti tertuang dalam Perjanjian Kerja sama angkutan kota gratis dalam bentuk sewa;
 - bertanggungjawab terhadap segala biaya operasional angkutan kota sesuai dengan kesepakatan yang dituangkan dalam perjanjian Kerjasama; dan
 - memutus kontrak kerja apabila pemilik angkutan melakukan pelanggaran terhadap ketentuan yang dituangkan dalam perjanjian.
- KEDELAPAN : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Kabupaten Jember Tahun Anggaran 2022 pada pos anggaran Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.
- KESEMBILAN : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jember
pada tanggal 30 Desember 2022

BUPATI JEMBER,


HENDY S

LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI JEMBER
 NOMOR : 188.45/596/1.12/2022
 TANGGAL : 30 Desember 2022

DAFTAR ANGKUTAN KOTA PENERIMA SUBSIDI SEWA ANGKUTAN GRATIS
 KABUPATEN JEMBER TAHUN 2022

| NO | TRAYEK | NO LAMBUNG |
|----|--------|------------|
| 1 | A | 49 |
| 2 | A | 29 |
| 3 | A | 290 |
| 4 | A | 60 |
| 5 | A | 297 |
| 6 | A | 6 |
| 7 | A | 11 |
| 8 | A | 26 |
| 9 | A | 38 |
| 10 | A | 16 |
| 11 | A | 54 |
| 12 | A | 125 |
| 13 | A | 138 |
| 14 | A | 141 |
| 15 | A | 155 |
| 16 | A | 186 |
| 17 | A | 50 |
| 18 | A | 174 |
| 19 | A | 299 |
| 20 | A | 303 |
| 21 | A | 286 |
| 22 | A | 287 |
| 23 | A | 213 |
| 24 | A | 214 |
| 25 | A | 215 |
| 26 | A | 216 |
| 27 | A | 192 |
| 28 | A | 212 |
| 29 | A | 189 |
| 30 | A | 105 |
| 31 | B | 110 |
| 32 | B | 124 |
| 33 | B | 33 |
| 34 | B | 68 |
| 35 | B | 70 |
| 36 | B | 75 |
| 37 | B | 156 |
| 38 | B | 218 |
| 39 | B | 298 |
| 40 | B | 18 |
| 41 | B | 43 |
| 42 | B | 64 |
| 43 | B | 93 |
| 44 | B | 118 |
| 45 | B | 178 |
| 46 | B | 180 |
| 47 | B | 91 |
| 48 | B | 217 |
| 49 | B | 220 |
| 50 | B | 221 |
| 51 | B | 222 |
| 52 | B | 219 |
| 53 | B | 196 |
| 54 | B | 151 |

| NO | TRAYEK | NO LAMBUNG |
|-----|--------|------------|
| 55 | B | 18 |
| 56 | B | 279 |
| 57 | C | 3 |
| 58 | C | 48 |
| 59 | C | 59 |
| 60 | C | 135 |
| 61 | C | 176 |
| 62 | C | 223 |
| 63 | C | 224 |
| 64 | C | 281 |
| 65 | C | 295 |
| 66 | C | 39 |
| 67 | C | 225 |
| 68 | D | 28 |
| 69 | D | 40 |
| 70 | D | 56 |
| 71 | D | 99 |
| 72 | D | 100 |
| 73 | D | 121 |
| 74 | D | 145 |
| 75 | D | 197 |
| 76 | D | 233 |
| 77 | D | 269 |
| 78 | D | 278 |
| 79 | D | 284 |
| 80 | D | 66 |
| 81 | D | 183 |
| 82 | D | 302 |
| 83 | D | 289 |
| 84 | E | 17 |
| 85 | E | 32 |
| 86 | E | 67 |
| 87 | E | 111 |
| 88 | E | 153 |
| 89 | E | 182 |
| 90 | E | 7 |
| 91 | E | 37 |
| 92 | E | 62 |
| 93 | E | 137 |
| 94 | E | 144 |
| 95 | E | 154 |
| 96 | E | 274 |
| 97 | E | 162 |
| 98 | E | 24 |
| 99 | E | 58 |
| 100 | E | 72 |
| 101 | E | 152 |
| 102 | E | 305 |
| 103 | E | 25 |
| 104 | E | 234 |
| 105 | E | 275 |
| 106 | E | 190 |
| 107 | E | 74 |
| 108 | E | 238 |

| NO | TRAYEK | NO LAMBUNG |
|-----|--------|------------|
| 109 | G | 130 |
| 110 | G | 55 |
| 111 | G | 158 |
| 112 | G | 202 |
| 113 | G | 173 |
| 114 | G | 22 |
| 115 | G | 167 |
| 116 | G | 210 |
| 117 | G | 107 |
| 118 | G | 204 |
| 119 | G | 146 |
| 120 | G | 239 |
| 121 | G | 208 |
| 122 | H | 108 |
| 123 | H | 179 |
| 124 | H | 150 |
| 125 | K | 294 |
| 126 | K | 94 |
| 127 | K | 81 |
| 128 | K | 122 |
| 129 | K | 244 |
| 130 | K | 245 |
| 131 | N | 2 |
| 132 | N | 21 |
| 133 | N | 166 |
| 134 | N | 20 |
| 135 | N | 250 |
| 136 | N | 252 |
| 137 | N | 276 |
| 138 | N | 251 |
| 139 | O | 113 |
| 140 | O | 126 |
| 141 | O | 255 |
| 142 | O | 266 |
| 143 | O | 129 |
| 144 | O | 136 |
| 145 | O | 292 |
| 146 | P | 172 |
| 147 | P | 51 |
| 148 | P | 82 |
| 149 | Q | 200 |
| 150 | Q | 47 |
| 151 | Q | 104 |
| 152 | Q | 267 |
| 153 | Q | 282 |
| 154 | Q | 259 |
| 155 | R | 128 |
| 156 | R | 271 |
| 157 | R | 88 |
| 158 | R | 89 |
| 159 | R | 262 |
| 160 | R | 270 |
| 161 | R | 191 |

BUPATI JEMBER,

HENDY S

LAPIRAN III KEPUTUSAN BUPATI JEMBER
 NOMOR : 188.45/596 /1.12/2022
 TANGGAL : 30 Desember 2022

DAFTAR PENERIMA ROMPI PENGEMUDI ANGKUTAN KOTA PEMERINTAH
 KABUPATEN JEMBER TAHUN 2022

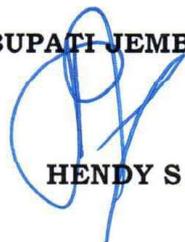
| NO | NAMA | NIK | NO KENDARAAN | TRAYEK | NO LAMBUNG |
|----|--------------------|------------------|--------------|--------|------------|
| 1 | BUDIONO | 3509240109750001 | P 1259 UG | E | 17 |
| 2 | LATIP | 3509190805600004 | P 1479 UQ | D | 28 |
| 3 | SUHANTO | 3509161009700004 | P 1478 UQ | E | 32 |
| 4 | SALAMUN | 3509261408630002 | P 1006 UG | D | 40 |
| 5 | SUMARNO | 3509191210630000 | P 1263 UG | A | 49 |
| 6 | SUKANDAR | 3509240202520001 | P 1007 UG | D | 56 |
| 7 | SOLEH BASORO | 3509190101630012 | P 1319 UG | E | 67 |
| 8 | ABDUL WAHAB | 3509190307600004 | P 1283 UG | D | 99 |
| 9 | MOCH. LASIM | 3509190107760181 | P 1265 UG | D | 100 |
| 10 | BUHARI | 3509210106660004 | P 1258 UG | B | 110 |
| 11 | SUPANDI | 3509191106630001 | P 1261 UG | E | 111 |
| 12 | FERRY FACHRONY | 3509190411680001 | P 1264 UG | B | 124 |
| 13 | FIRMAN YULIANSYAH | 3509191307880004 | P 1318 UG | R | 128 |
| 14 | JUMALI | 3509201207710007 | P 1320 UG | G | 130 |
| 15 | SODIKIN | 3509202402680004 | P 1316 UG | E | 153 |
| 16 | HARTONO | 3509220107670046 | P 1317 UG | P | 172 |
| 17 | RUDI HASBUN | 3509242808640003 | PI 262 UG | E | 182 |
| 18 | MOCH. HANAFI | 3509190912700003 | P 1289 UG | Q | 200 |
| 19 | IMAM GHOZALI | 3509190107870140 | P 1483 UQ | R | 271 |
| 20 | LUKMAN HADI | 3509271806540002 | P 1064 UG | C | 3 |
| 21 | AHMAD QUSAIRI | 3509190105710003 | P 1094 UG | N | 21 |
| 22 | ACHMAD IQBAL | 3509191707950008 | P 1029 UG | B | 33 |
| 23 | OYEK SUMARI | 3509191404620002 | P 1342 UQ | E | 37 |
| 24 | SUMARJI | 3509260105720003 | P 1076 UG | Q | 47 |
| 25 | ANTON EKO YULIANTO | 3509210507880006 | P 1069 UG | C | 48 |
| 26 | SUPARJO | 3509191203710001 | P 1018 UG | P | 51 |
| 27 | AMAM MUHTADI | 3509190506680003 | P 1067 UG | G | 55 |
| 28 | ABDURRAHMAN | 3509202203690003 | P 1040 UG | C | 59 |
| 29 | SUCIPTO | 3509210204740007 | P 1220 UG | E | 62 |
| 30 | RISKI MULYAWAN | 3509200612860004 | P 1074 UG | B | 68 |
| 31 | SURYANTO | 3509240107720070 | P 1020 UG | B | 70 |
| 32 | AMIR SYARIFUDIN | 650215320058 | P 1219 UG | E | 74 |
| 33 | EKO BUDI SANTOSO | 3509203006890009 | | | |
| 34 | MUALIM | 3509191307800003 | | | |
| 35 | MISDIN | 680815320015 | | | |
| 36 | MOCH ALI SODIKIN | 3509171508780003 | | | |
| 37 | BUSADIN | 3509171604700004 | | | |
| 38 | JONI ISWANTO | 3509192909680002 | | | |
| 39 | SUNARSO | 3509130106760008 | | | |
| 40 | BUDIONO | 3509211212610006 | | | |

| NO | NAMA | NIK | NO KENDARAAN | TRAYEK | NO LAMBUNG |
|----|--------------------|------------------|--------------|--------|------------|
| 41 | TAMADJI | 541215300002 | P 1096 UG | B | 75 |
| 42 | ADHIM | 3509203101690001 | P 1079 UG | P | 82 |
| 43 | SAMSUL HADI | 3509200107530028 | P 1136 UG | R | 88 |
| 44 | SUKARNO | 3509201707760005 | P 1214 UG | Q | 104 |
| 45 | ACHMAD | 3509191010550009 | P 1189 UG | H | 108 |
| 46 | YOSI TRI SAPUTRO | 3509221503710001 | P 1227 UG | O | 113 |
| 47 | AHMAD SUYANTO | 3509200612720003 | P 1075 UG | O | 126 |
| 48 | SUYONO | 3509171009670001 | P 1178 UG | C | 135 |
| 49 | EDI FAISOL | 3509190701710011 | P 1082 UG | E | 137 |
| 50 | SUKARNO | 3509210106690001 | P 1183 UG | E | 144 |
| 51 | SUDARMAJI TEGUH P | 3509201202800013 | P 1125 UG | D | 145 |
| 52 | ABDUL ADIM | 3509151703770002 | P 1126 UG | B | 156 |
| 53 | MISKALI KRISDIANTO | 3509202109700001 | P 1277UQ | G | 158 |
| 54 | SAMSUL | 3509211809680001 | P 1257 UG | N | 166 |
| 55 | SAIFUL ROHMAN | 710815320137 | P 1280 UG | C | 176 |
| 56 | ABDUL ROUF | 350913210170001 | P 1293 US | H | 179 |
| 57 | SODIO | 3509150107600229 | P 1106 UG | D | 197 |
| 58 | SUHAR | 3509191603600001 | P 1275 UG | G | 202 |
| 59 | RUDI HARTONO | 3509211507880005 | P 1223 UG | B | 218 |
| 60 | MUANAM | 3509171510640002 | P 1145 UG | C | 223 |
| 61 | PALAL | 3509200304600008 | P 1346 US | C | 224 |
| 62 | NURUL HIDAYAT | 3509202906590001 | P 1405 US | D | 233 |
| 63 | MOHAMAD FATONI | 3506241807350002 | P 1452 UQ | O | 255 |
| 64 | SUNITO | 3509201010730016 | P 1073 UG | R | 262 |
| 65 | NURDIN | 3509210810630003 | P 1293 UQ | O | 266 |
| 66 | WIRYONO | 3509211009660001 | P 1165 UG | Q | 267 |
| 67 | MOEHARTO | 3509211604460001 | P 1196 UG | D | 269 |
| 68 | HAMZAH | 3509211504610001 | P 1193 UG | R | 270 |
| 69 | KUSNADI | 3509200107520001 | P 1298 US | C | 281 |
| 70 | JAMALUDIN | 3509200107630027 | P 1299 US | Q | 282 |
| 71 | JARWO BUDI WALUYO | 3509210606700009 | P 1297 UT | D | 284 |
| 72 | MOCH. ARIFIN | 3509212606660003 | P 1284 UG | A | 290 |
| 73 | ALEX SUSANDRA | 3509192210840004 | | | |
| 74 | RASYIDI | 3509202205570001 | P 1325 UG | K | 294 |
| 75 | ALI ABDILLAH | 3509192701810001 | | | |
| 76 | HABIB | 3509200706660003 | P 1123 UG | C | 295 |
| 77 | MOCHAMAD LUTFI | 3509190704740003 | P 1361 UG | B | 298 |
| 78 | YOYOK PUJIONO | 3509211007770004 | P 1267 UT | G | 173 |
| 79 | MUSLIMIN | 3509200404860003 | P 1268 UG | A | 60 |
| 80 | MISTARUM | 3509201406610001 | P 1357 US | A | 297 |
| 81 | M AMIN | 3509190107770188 | P 1003 UG | G | 22 |
| 82 | M TAQDIRILAH | 3509210107750111 | P 1279 UQ | G | 167 |
| 83 | SUPARMAN | 3509140103660001 | P 1216 UG | H | 150 |
| 84 | BAWON | 3509220107820189 | P 1801 UQ | B | 18 |
| 85 | BAMBANG HS | 3509130202690001 | P 1322 UQ | G | 210 |
| 86 | MUKADI | 3509190703620002 | P 1149 UG | E | 162 |
| 87 | M NASIR | 3509201008510001 | P 1060 UG | K | 94 |
| 88 | YURIKE ADHITYA | 3509220807030003 | P 1237 US | A | 6 |

| NO | NAMA | NIK | NO KENDARAAN | TRAYEK | NO LAMBUNG |
|-----|---------------------|------------------|--------------|--------|------------|
| 89 | M. SUYONO | 3509191706580005 | P 1334 UT | A | 11 |
| 90 | JUNAIIDI | 3509212407800004 | P 1419 UT | A | 16 |
| 91 | SLAMET | 3509202606640001 | | | |
| 92 | RAHMAD HANDOYO | 3509210103790017 | P 1294 UG | N | 20 |
| 93 | BUHARI | 3509210106660004 | P 1410 US | E | 24 |
| 94 | KUSNAN | 3509190107650200 | P 1176 UG | A | 38 |
| 95 | SUGIANTO | 3509201807780006 | P 1081 UG | C | 39 |
| 96 | LULUK SUGIANTO | 3509201102860006 | P 1108 UG | B | 43 |
| 97 | SULIYONO | 3509241010640001 | P 1309 UG | A | 54 |
| 98 | SYAMSUL HADI | 3509201910660001 | | | |
| 99 | MOCH SUJONO | 3509201703630003 | P 1502 UQ | B | 64 |
| 100 | PURWANTO | 3509222410670002 | | | |
| 101 | SUPARDI | 3509190205690008 | P 1146 UG | D | 66 |
| 102 | SUDARNO | 581015320113 | P 1359 UT | E | 72 |
| 103 | SUHARTONO | 3509210107680135 | P 2717 LU | K | 81 |
| 104 | MULYONO | 3509201010840005 | | | |
| 105 | SUHARTONO | 3509220808720001 | P 1102 UG | B | 93 |
| 106 | SUYANTO | 3307203021978032 | P 1185 UG | A | 105 |
| 107 | SUPARTO | 3509131407710004 | P 1163 UG | G | 107 |
| 108 | DODIK | 3509220708800001 | P 1078 UG | B | 118 |
| 109 | UMAR SUP'I | 3509190107430261 | | | |
| 110 | MUSTAHIR | 3509223112720002 | P 2667 LU | K | 122 |
| 111 | KASNO | 3509121101600001 | | | |
| 112 | JUPRI | 3509190806680007 | P 1085 UG | A | 125 |
| 113 | ABDUL HOLIK | 3509200107610126 | P 1273 UG | O | 129 |
| 114 | SUNYOTO | 3509242706540001 | P 1416 US | O | 136 |
| 115 | AGUS PURWANTO | 3510041008710004 | P 1308 UG | A | 138 |
| 116 | SYAIFUL BAHRI | 3509180306780003 | P 1241 US | A | 141 |
| 117 | MOH. SAMHOZI | 3509140703710002 | P 1141 UG | B | 151 |
| 118 | SOEGIONO | 3509092811550002 | P 1292 UG | A | 155 |
| 119 | BAMBANG SUGIANTO | 3509190404700005 | P 1156 UG | B | 178 |
| 120 | SUNARTO | 3321020306780007 | P 1409 US | B | 180 |
| 121 | MOHAMAD ALI | 3509191607710002 | P 1011 UG | B | 181 |
| 122 | IVAN YANUAR | 3509221201710001 | P 1013 UG | A | 186 |
| 123 | SUMARIYONO | 3509132512640002 | P 1195 UG | A | 189 |
| 124 | SIGIT HARTONO | 3509211402680004 | | | |
| 125 | MUCH. FARUK | 3509190501650002 | P 1043 UG | E | 190 |
| 126 | UNTUNG PRAYITNO | 3509241906670001 | P 1046 UG | R | 191 |
| 127 | M. SADIKIN JOE | 3509200507770004 | P 1191 UG | A | 192 |
| 128 | MOCH. ARIFIN | 3509212606660003 | P 1203 UG | B | 196 |
| 129 | HARIYANTO | 3509200107750107 | P 1171 UG | A | 212 |
| 130 | HASIM | 3509220201700004 | | | |
| 131 | SOFYAN HADI | 3509191808760009 | P 1289 UT | A | 213 |
| 132 | MOHAMAD AGUS RIYADI | 3509190808610004 | P 1169 UG | A | 214 |
| 133 | SALE EFENDI | 3509220204480001 | P 1186 UG | A | 215 |
| 134 | JUNAIIDI | 3509201406600005 | P 1129 UM | A | 216 |
| 135 | RUSHADI | 3509202705590007 | P 1153 UG | B | 219 |
| 136 | SELAMAT HADIYONO | 3509200305710004 | | | |

| NO | NAMA | NIK | NO KENDARAAN | TRAYEK | NO LAMBUNG |
|-----|-------------------|------------------|--------------|--------|------------|
| 137 | WIYANTO SINAGA | 3511110302570008 | P 1346 UQ | B | 220 |
| 138 | SUPARTO | 3509191102600002 | P 1344 UG | B | 221 |
| 139 | IMAM BAEHAKI | 3509211206860005 | P 1173 UG | B | 222 |
| 140 | MAS'UD | 3509200212590002 | P 1366 US | C | 225 |
| 141 | SUKATMO | 3509191204690012 | P 1993 UG | E | 238 |
| 142 | NAWAWI | 3509271707570001 | P 1205 UG | K | 244 |
| 143 | HUSIN | 3509201212580001 | P 1328 UG | K | 245 |
| 144 | SAMO SANTOSO | 3509201012770004 | P 1235 UG | N | 250 |
| 145 | MUGIARTO | 3509201709600004 | P 1419 US | N | 252 |
| 146 | HERI MULYONO | 3509211109670002 | P 1369 UQ | Q | 259 |
| 147 | WAHYUDI | 3509190909740012 | P 1104 UG | N | 276 |
| 148 | BUDIMAN | 3510202011780003 | P 1298 UQ | B | 279 |
| 149 | SUHARTO | 3509200308560001 | P 1317 UT | A | 286 |
| 150 | SUDOMO | 3509220604660001 | P 1306 UG | A | 287 |
| 151 | SATUWI | 3509150912710003 | | | |
| 152 | TRIMO WINARDI | 3509190412610002 | P 1349 UG | D | 289 |
| 153 | SUCIPTO | 3509201702720004 | P 1184 UG | O | 292 |
| 154 | SATIMUN | 3509240107660209 | P 1310 UG | A | 299 |
| 155 | MUHAMMAD YASID | 3509190107770064 | P 1230 UG | D | 302 |
| 156 | NUR HASAN | 3509200505690006 | P 1311 UG | A | 303 |
| 157 | AHMAD HARIRI | 3509221502690001 | | | |
| 158 | SURAJI | 3509190107660073 | P 1361 UQ | E | 306 |
| 159 | SYUKUR HAJI HUSEN | 3509210905630002 | P 1349 US | G | 204 |
| 160 | MULYADI | 3509141005700002 | P 1090 UG | G | 146 |
| 161 | SUNARYONO | 3509171909680002 | P 1015 UG | G | 239 |
| 162 | FATHUR ROSID | 3509190404660001 | P 1325 US | G | 208 |
| 163 | SUMPONO | 3509200604620001 | P 1218 UG | E | 25 |
| 164 | SUGENG HARIYANTO | 3509222004780001 | P 1419 UQ | B | 91 |
| 165 | JOHAR | 3509212103620001 | P 1014 UG | D | 183 |
| 166 | SU'EB | 3509220210590001 | P 1326 UG | A | 50 |
| 167 | MOCH JUNED | 3509240301590001 | P 1124 UG | A | 174 |
| 168 | MULYONO | 3509201010840005 | P 1406 UT | B | 217 |

BUPATI JEMBER,

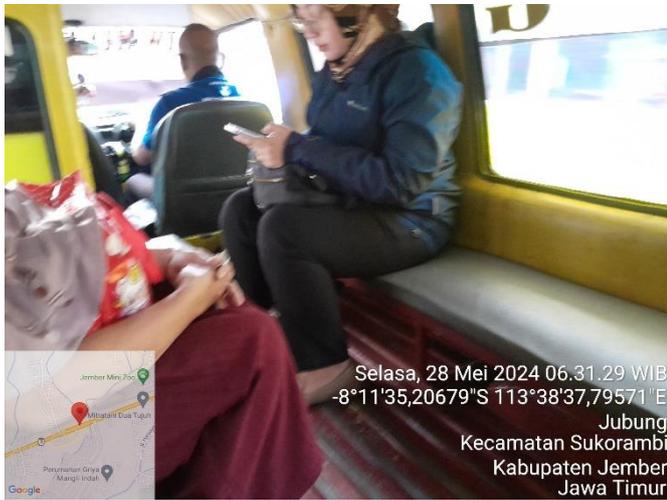


HENDY S

Lampiran 22 Rekapitulasi Kendaraan Yang Memiliki Izin Beroperasi Menurut SK. Bupati
Jember 2022

| No. | No. Kendaraan | Trayek | No. Lambung |
|------------|----------------------|---------------|--------------------|
| 1 | P 1320 UG | G | 130 |
| 2 | P 1067 UG | G | 55 |
| 3 | P 1277 UQ | G | 158 |
| 4 | P 1275 UG | G | 202 |
| 5 | P 1267 UT | G | 173 |
| 6 | P 1003 UG | G | 22 |
| 7 | P 1279 UQ | G | 167 |
| 8 | P 1322 UQ | G | 210 |
| 9 | P 1078 UG | G | 107 |
| 10 | P 1349 US | G | 204 |
| 11 | P 1090 UG | G | 146 |
| 12 | P 1015 UG | G | 239 |
| 13 | P 1325 US | G | 208 |

Lampiran 23 Dokumentasi Survei Dinamis

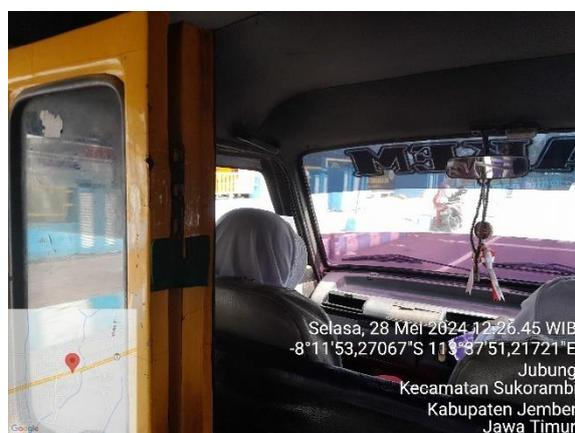




Selasa, 28 Mei 2024 10.52.39 WIB
-8°11'52,78621"S 113°37'51,98093"E
Jalan Nasional III
Rambigundam
Kecamatan Rambipuji
Kabupaten Jember
Jawa Timur



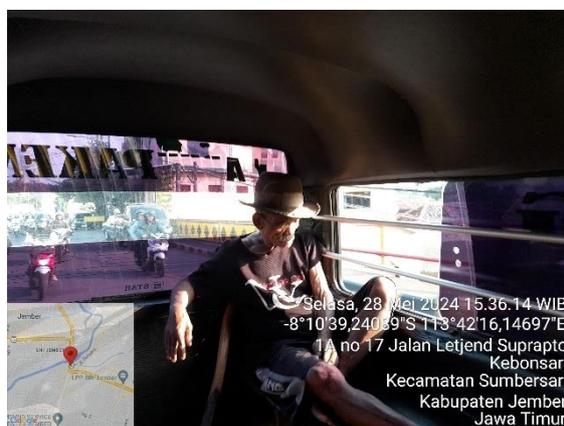
Selasa, 28 Mei 2024 11.29.59 WIB
-8°10'9,77394"S 113°42'10,70765"E
9 Jalan PB Sudirman
Jemberlor
Kecamatan Patrang
Kabupaten Jember
Jawa Timur



Selasa, 28 Mei 2024 12.26.45 WIB
-8°11'53,27067"S 113°37'51,21721"E
Jubung
Kecamatan Sukorambi
Kabupaten Jember
Jawa Timur



Selasa, 28 Mei 2024 14.53.16 WIB
-8°11'33,86809"S 113°42'4,48711"E
No.7 Jalan Basuki Rahmat
Tegal Besar
Kecamatan Kaliwates
Kabupaten Jember
Jawa Timur

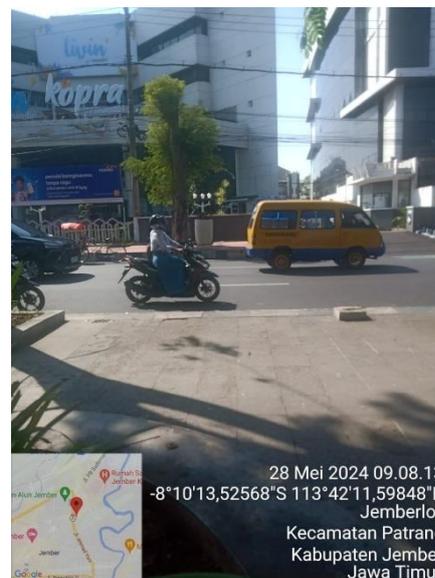
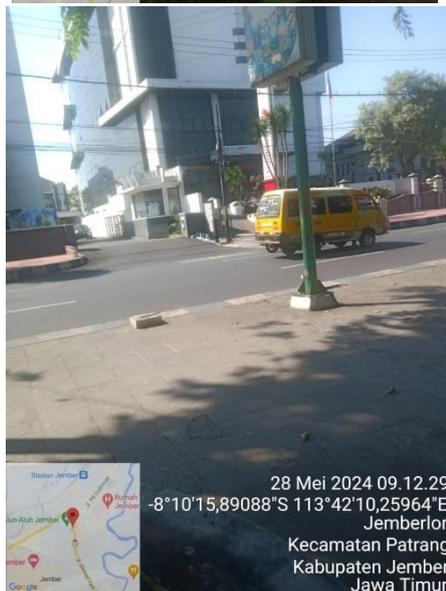


Selasa, 28 Mei 2024 15.36.14 WIB
-8°10'39,24039"S 113°42'16,14697"E
1A no 17 Jalan Letjend Suprpto
Kebonsari
Kecamatan Sumbersari
Kabupaten Jember
Jawa Timur



Selasa, 28 Mei 2024 15.17.11 WIB
-8°12'32,14885"S 113°41'39,63721"E
253 Jalan Basuki Rahmat
Kranjingan
Kecamatan Sumbersari
Kabupaten Jember
Jawa Timur

Lampiran 24 Dokumentasi Survei Statis



“halaman ini sengaja dikosongkan”

PROFIL PENULIS



Ila Maharani Putri sebagai penulis lahir pada tanggal 7 Januari 2003 di Kabupaten Jember, Jawa Timur sebagai anak tunggal dari pasangan Suharni Rohidaningsih dan Alim Mahfud. Penulis menempuh pendidikan S1 selama 8 semester di Departemen Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil, Perencanaan, dan Kebumihan, Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Penulis mengambil Rumpun Mata Kuliah Perhubungan. Selama masa perkuliahan penulis aktif dalam kegiatan organisasi dalam maupun luar kampus sebagai Sekertaris Departemen Internal BEM FT-SPK ITS, Kepala Departemen MEDFOKOM UKM Karate-Do ITS, dan Ketua Himpunan Mahasiswa Surabaya Asal Jember. Selain itu penulis juga aktif dalam berbagai kepanitiaan yang ada di dalam kampus diantaranya sebagai Pembawa Acara Wisuda HMS ITS 125 dan 126, Pembawa Acara LKMM Pra-TD FT-SPK, Ketua Pelaksana OKKBK Teknik Sipil ITS, dan berbagai kegiatan lainnya.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar – besarnya atas terselesaikannya Laporan Skripsi yang berjudul **”Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Lin G Dalam Membantu Kegiatan Mobilitas Masyarakat di Kabupaten Jember”**

Motto :

”Biarkan Anjing Menggonggong yang Penting Kamu Tetap Berjalan”

dan

”Jangan Pernah Mernomalisaskian Wanita Sebagai Objek Pelecehan Verbal Maupun Fisik”