

TESIS
ANALISIS LAYANAN ANGKUTAN ANTARMODA
PADA KAWASAN STRATEGIS PARIWISATA
NASIONAL BOROBUDUR



Fatkurohim
NIM : 235119589

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025



FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PERSETUJUAN TESIS

Nama : Fatkhurohim
Nomor Mahasiswa : 235119589
Konsentrasi : Transportasi
Judul Tesis : Analisis Layanan Angkutan Antarmoda pada
Kawasan Strategis Pariwisata Nasional Borobudur

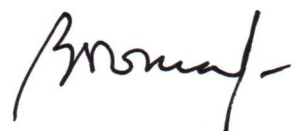
Nama Pembimbing

Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.

Tanggal

21. 02. 2025

Tanda Tangan





FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : Fatkhurohim
Nomor Mahasiswa : 235119589
Konsentrasi : Transportasi
Judul Tesis : Analisis Layanan Angkutan Antarmoda pada
Kawasan Strategis Pariwisata Nasional Borobudur

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.	24.03.2025	
Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T	24.03.2025	
Dr. Ir. Nectaria Putri Pramesti, S.T., M.T	24.03.2025	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil



Dr. Ir. Nectaria Putri Pramesti, S.T., M.T.

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis dengan judul:

ANALISIS LAYANAN ANGKUTAN ANTARMODA PADA KAWASAN STRATEGIS PARIWISATA NASIONAL BOROBUDUR

benar-benar merupakan hasil karya pendalaman akademik sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data dan hasil penelitian, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tesis ini. Apabila terbukti di kemudian hari bahwa Tesis ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, **24** Maret 2025

Yang membuat pernyataan



(Fatkhurohim)

NIM: 235119589

INTISARI

Dalam upaya meningkatkan daya tarik wisatawan, salah satu strategi yang ditetapkan Kementerian Perhubungan yaitu penyelenggaraan layanan angkutan umum pada kawasan Destinasi Prioritas Siper Prioritas (DPSP) Kawasan Strategis Prioritas Nasional. Moda layanan angkutan umum ini bertujuan sebagai layanan *first and last mile*, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan wisatawan guna mencapai lokasi wisata. Tentunya selain adanya keterlaksanaan layanan angkutan antarmoda ini juga terdapat sisi lain yang harus diperhatikan yakni kualitas pelayanan sebagai konektivitas layanan angkutan khusus wisata, sehingga nantinya dapat dilakukan analisa dan evaluasi yang melibatkan responden terhadap kualitas pelayanan tersebut serta guna menetapkan prioritas penanganan yang dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi eksisting kinerja operasional layanan DAMRI KSPN Borobudur, mengidentifikasi indikator utama yang mempengaruhi kualitas layanan angkutan antarmoda DAMRI KSPN Borobudur, dan memberikan usulan penanganan berdasarkan tingkat kepentingan indikator sebagai upaya perbaikan kualitas layanan angkutan DAMRI KSPN Borobudur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 7 parameter penilaian terdapat 3 parameter yang sudah sesuai dengan standar sesuai SK Dirjen Hubdat No.687 tahun 2002 yakni terkait dengan waktu perjalanan angkutan, kecepatan perjalanan, waktu pelayanan. Sedangkan 4 parameter lainnya yaitu *load factor*, *headway*, frekuensi, dan waktu tunggu masih belum sesuai dengan peraturan tersebut. Hasil analisis dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* berdasarkan persepsi responden menunjukkan informasi bahwa dari 19 variabel yang ada, terdapat 4 variabel yang terdapat pada Kuadran I, 7 variabel yang terletak pada Kuadran II, 4 variabel yang terdapat pada Kuadran III, dan terdapat 4 variabel yang terletak pada Kuadran IV.

Rekomendasi yang dapat dilakukan adalah melaksanakan evaluasi secara berkala terhadap pelayanan angkutan dan koordinasi multisektoral antar stakeholder terkait, penyediaan fasilitas prasarana pendukung, dan penggunaan aplikasi real-time untuk memberikan informasi kepada pengguna layanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Responden, Metode Analisis Faktor, *Importance Performance Analysis*, Layanan Antarmoda DAMRI KSPN Borobudur

ABSTRACT

One of the efforts to increase the attractiveness of tourists from the Ministry of Transportation is the implementation of public transport services in the Destination Siper Priority (DPSP) National Priority Strategic Area. This public transportation system is designed to function as a first and last-mile service, ensuring ease of access for tourists traveling to their destinations. Beyond the implementation of this intermodal transport service, another crucial aspect to consider is service quality, particularly in its role as a connectivity component for dedicated tourist transportation. Therefore, an in-depth analysis and evaluation, incorporating respondents' perceptions of service quality, are essential to determine priority areas for improvement.

The purpose of this study is to identify the existing conditions of DAMRI KSPN Borobudur service operational performance, identify the main indicators that affect the quality of DAMRI KSPN Borobudur intermodal transportation services, and provide proposals for handling based on the level of importance of indicators as an effort to improve the quality of DAMRI KSPN Borobudur transportation services.

The results showed that of the 7 assessment parameters, there were 3 parameters that were in accordance with the standards according to SK Dirjen Hubdat No.687 tahun 2002. While the other 4 parameters (load factor, headway, frequency, and waiting time) are still not in accordance with these regulations. The results of the analysis with the Importance Performance Analysis (IPA) method based on respondents' perceptions show information that of the 19 existing variables, there are 4 variables located in Quadrant I, 7 variables located in Quadrant II, 4 variables located in Quadrant III, and there are 4 variables located in Quadrant IV.

Recommendations that may be implemented are doing periodic evaluations of transportation services and multi-sectoral coordination between relevant stakeholders, providing supporting infrastructure facilities, and using real-time applications to provide information to service users.

Keywords: Service Quality, Respondents' Perception, Factor Analysis Method, Importance Performance Analysis, Intermodal Service DAMRI KSPN Borobudur

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis dengan baik. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Strata Dua (S2) pada Program Studi Magister Teknik Sipil, Departemen Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama proses penulisan Tesis ini, begitu banyak bantuan dan dukungan yang diterima penulis dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Nectaria Putri Pramesti, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan dosen penguji Tesis yang memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan Tesis yang sudah penulis buat.
2. Dr. Ir. Imam Basuki, M.T sebagai dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan, masukan, serta motivasi kepada saya dari awal hingga akhir penulisan tesis sehingga saya dapat menyelesaikan tesis dengan baik.
3. Dr. Ir. J. Dwijoko Ansusanto, M.T. selaku dosen penguji Tesis yang memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan Tesis yang sudah penulis buat.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Pascasarjana Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengajarkan dan membagikan ilmunya kepada penulis.
5. Pihak DAMRI Kota Yogyakarta, Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas III DIY, dan seluruh pihak yang terlibat, atas bantuan dan kerjasamanya dalam perizinan pengambilan data yang sangat menunjang penyusunan tesis ini.
6. Kedua Orang Tua saya; Bapak Yatno dan Ibu Tremiyati yang telah melahirkan dan membesarkan saya dengan segenap kasih sayang yang keduanya miliki dan mengalirkan spirit dalam hidup saya untuk terus

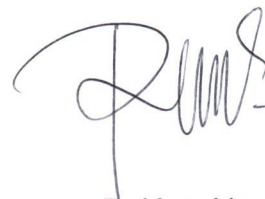
belajar menjalankan kehidupan dengan penuh makna bagi diri sendiri, keluarga, orang lain dan semesta.

7. Teruntuk Istriku tercinta Rizka Hartanti dan kedua anakku tersayang yang sudah sabar dan memberikan semangat/motivasi tersendiri.
8. Teman-teman seperjuangan di Magister Teknik Sipil konsentrasi Transportasi yang terus kompak bersama-sama saling mendukung dalam proses perkuliahan dan penulisan Tesis.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mendukung saya selama proses perkuliahan ini.

Penulis menyadari, Tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu semua kritik dan saran untuk perbaikan kemajuan kedepan sangat diharapkan dan diterima oleh penulis. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membaca terutama mahasiswa/i Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 24 Maret 2025

Penyusun



Fatkhurohim

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN TESIS	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Batasan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Pelayanan Publik Angkutan Umum	12
B. Kualitas Pelayanan Publik.....	14
C. Peran Angkutan Penumpang Antarmoda pada Wilayah KSPN	16
D. SERVQUAL	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
A. Jenis dan Kebutuhan Data	20
B. Proses Pengumpulan Data Primer	20
C. Uji Validitas dan Uji Reabilitas	24
D. Metode Analisis Data	24

E. Bagan Alir Penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Profil Umum Layanan Angkutan Antarmoda DAMRI KSPN Borobudur	31
B. Kinerja Operasional Angkutan.....	32
C. Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan	40
D. Usulan dan Rekomendasi Perbaikan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar penelitian terdahulu	7
Tabel 3.1	Skala pengukuran tingkat kepentingan dan kepuasan	21
Tabel 3.2	Indikator dan notasi pada kuisioner	22
Tabel 3.3	Standar kinerja angkutan umum	25
Tabel 4.1	Rute trayek angkutan KSPN Borobudur	32
Tabel 4.2	Load factor angkutan KSPN Borobudur	33
Tabel 4.3	Waktu perjalanan angkutan KSPN Borobudur.....	33
Tabel 4.4	Kecepatan perjalanan angkutan antarmoda DAMRI KSPN Borobudur.....	35
Tabel 4.5	Headway angkutan antarmoda DAMRI KSPN Borobudur.....	36
Tabel 4.6	Waktu pelayanan angkutan antarmoda DAMRI KSPN Borobudur	37
Tabel 4.7	Frekuensi pelayanan kendaraan	39
Tabel 4.8	Waktu tunggu layanan angkutan antarmoda DAMRI KSPN Borobudur	40
Tabel 4.9	Jumlah Penumpang Tahun 2024	41
Tabel 4.10	Data Sosio-Ekonomi Responden	42
Tabel 4.11	Data Karakteristik Perjalanan Responden.....	44
Tabel 4.12	Tabulasi silang jenis kelamin dengan usia responden	47
Tabel 4.13	Tabulasi silang usia dengan jenis pekerjaan responden.....	48
Tabel 4.14	Tabulasi silang pekerjaan dengan pendidikan responden.....	48
Tabel 4.15	Tabulasi silang pekerjaan dengan pendapatan responden	49
Tabel 4.16	Tabulasi silang frekuensi perjalanan responden dengan frekuensi penggunaan Damri KSPN.....	49
Tabel 4.17	Uji Validitas untuk Faktor Tingkat Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.18	Uji Validitas untuk Faktor Tingkat Kepentingan Pelayanan.....	52
Tabel 4.19	Hasil Uji Reliabilitas untuk Faktor Tingkat Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.20	Hasil Uji Reliabilitas untuk Faktor Tingkat Kepentingan Pelayanan	55
Tabel 4.21	Hasil Output Nilai Measure of Sampling Adequacy (MSA)	56
Tabel 4.22	Hasil output nilai KMO dan Bartlett's Test.....	57
Tabel 4.23	Hasil output communalities (komunalitas)	58
Tabel 4.24	Nilai total variance explained	59
Tabel 4.25	Hasil output nilai component matix	61
Tabel 4.26	Hasil rotated component matrix.....	62
Tabel 4.27	Interpretasi hasil analisis faktor	63

Tabel 4.28	Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	66
Tabel 4.29	Distribusi hasil data kinerja dan kepentingan variabel pelayanan.....	67
Tabel 4.30	Interpretasi output variabel pada setiap kuadran analisis IPA	69
Tabel 4.31	Persepsi responden terkait variabel dengan kinerja rendah (kuadran I)	71
Tabel 4.32	Persepsi pada variabel dengan kualitas kinerja menurun (Kuadran III)	72
Tabel 4.33	Tabel perbandingan Biaya Operasional Kendaraan (BOK) antara kondisi eksisting dan setelah penambahan armada.....	75
Tabel 4.34	Penambahan armada dan optimalisasi headway pada setiap trayek	77
Tabel 4.35	<i>Roadmap</i> usulan perbaikan kualitas layanan angkutan antarmoda DAMRI KSPN Borobudur Kuadran I.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kartesius Metode IPA (Martilla and James, 1977)	27
Gambar 3.2 Bagan alir penelitian.....	30
Gambar 4.1 Peta rute angkutan KSPN Borobudur	31
Gambar 4.2 Hasil scree plot.....	60
Gambar 4.3 Hasil Kuadran Importance Performance Analysis	68