

## ABSTRAK

Judul : Evaluasi Kinerja dan Tingkat Pelayanan Bus Damri Rute Bandara Soekarno Hatta - Bogor, Nama : Nurul Mukmin, Nim : 41109120038, Pembimbing : Ir. Sylvia Indriany, MT, 2012.

Kota Bogor sebagai kota berkembang yang sejajar dengan kota Jakarta diharapkan mampu memiliki sistem transportasi yang memadai, dimana para pengguna jasa angkutan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Dengan tingginya tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan di kota Bogor, maka masyarakat akan semakin percaya pada kebijakan-kebijakan Pemda Bogor dalam bidang Perhubungan khususnya untuk angkutan menuju Bandara Soekarno Hatta yang saat ini dikelola oleh Perum DAMRI. Bus DAMRI rute dari dan ke bandara Soekarno Hatta disediakan pemerintah untuk memudahkan masyarakat menuju bandara Soekarno Hatta. Dalam pelaksanaan di lapangan tentunya pihak PERUM DAMRI sebagai pengelola bus menuju bandara Soekarno Hatta di Bogor ingin selalu dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Namun karena keterbatasan sumber daya manusia, armada, dan juga dari aspek lainnya, hal tersebut tidak dapat dicapai dalam waktu singkat sehingga indicator yang terukur secara kuantitatif agar dapat melakukan perbaikan guna mencapai tingkat pelayanan yang diinginkan. Untuk itu, dalam tugas akhir ini penulis ingin membahas sejauh mana tingkat pelayanan bus DAMRI rute bandara Soekarno Hatta – Bogor telah memenuhi standar pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan survey lapangan dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer penulis melakukan survey lapangan dengan cara questioner dan mengamati data penumpang. Sedangkan data sekunder didapatkan dengan cara menghubungi Perum DAMRI, data-data yang diperoleh digunakan untuk menghitung Biaya Operasional Kendaraan..

Hasil penelitian menunjukkan nilai kinerja pelayanan untuk rute Bogor – Bandara Soekarno Hatta adalah 26. Nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (18 – 30). Dari hasil questioner hanya headway dan frekuensi yang dinilai kurang oleh penumpang. PERUM DAMRI menetapkan headway selama 20 menit, namun jika penumpang telah penuh di dalam bus sebelum 20 menit, maka bus akan berangkat. Secara umum dari hasil questioner, penumpang menganggap pelayanan dari sudah baik dan tarif yang berlaku sesuai dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan pihak PERUM DAMRI. Tarif yang berlaku adalah Rp. 35.000,- , sedangkan tarif hasil analisis yang diperoleh adalah Rp. 24.510,- untuk *seat-trip*, Rp. 16.774 untuk Pnp-Km, dan Rp. 37.363 untuk Pnp-*trip*. Jadi saat ini pihak PERUM DAMRI telah mendapat keuntungan dengan menerapkan 6 rit untuk masing-masing bus.

Kata Kunci : PERUM DAMRI, Bus Damri Rute Bandara Soekarno Hatta – Bogor, Biaya operasional kendaraan.