

# **SKRIPSI**

## **EVALUASI PELAYANAN TEMAN BUS TRANSJOGJA**

(Studi Kasus : Koridor III, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa  
Yogyakarta)

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan  
pada Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh :

**NORMALITA TRI WIDYASTUTI**

**Notar : 18.01.0530**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN REKAYASA  
SISTEM TRANSPORTASI JALAN**

**POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN**

**TEGAL**

**2022**

**SKRIPSI**  
**EVALUASI PELAYANAN TEMAN BUS TRANSJOGJA**

(Studi Kasus : Koridor III, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa  
Yogyakarta)

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan  
pada Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh :

**NORMALITA TRI WIDYASTUTI**

**Notar : 18.01.0530**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN REKAYASA**  
**SISTEM TRANSPORTASI JALAN**  
**POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN**

**TEGAL**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**EVALUASI PELAYANAN TEMAN BUS TRANSJOGJA**

(Studi Kasus : Koridor III, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta)

*EVALUATION TEMAN BUS TRANSJOGJA SERVICES*

*(Case Study : Corridor III, Sleman Regency, Special Region of Yogyakarta)*

disusun oleh :

**Normalita Tri Widyastuti**

**Notar : 18.01.0530**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I



**Hanendyo Putro, ATD., MT**

NIP. 19700519 199301 1 001

Tanggal :

Pembimbing II



**Riza Phahlevi Marwanto, ST., MT**

NIP. 19850716 201902 1 001

Tanggal :

## HALAMAN PENGESAHAN

### EVALUASI PELAYANAN TEMAN BUS TRANSJOGJA

(Studi Kasus : Koridor III, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta)

### *EVALUATION TEMAN BUS TRANSJOGJA SERVICES*

*(Case Study : Corridor III, Sleman Regency, Special Region of Yogyakarta)*

disusun oleh :

**Normalita Tri Widyastuti**

**Notar : 18.01.0530**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal :

Ketua Sidang

**Hanendyo Putro, ATD., MT**  
NIP. 19700519 199301 1 001

Tanda Tangan



Penguji I

**Rizal Aprianto, S.T., M.T.**  
NIP. 19910415 201902 1 005

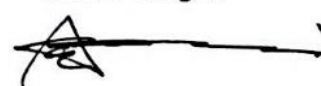
Tanda Tangan



Penguji II

**Edi Purwanto, ATD., M.T.**  
NIP. 19680207 199003 1 012

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua Program Studi Diploma IV  
Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



**Hanendyo Putro, ATD., MT**

NIP. 19700519 199301 1 001

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Normalita Tri Widyastuti

Notar : 18.01.0530

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul " **EVALUASI PELAYANAN TEMAN BUS TRANSJOGJA** " sepanjang pengetahuan yang sudah saya lihat dan hasil penelusuran ide, gagasan, pemikiran, serta karya ilmiah yang diteliti yang telah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik pada suatu perguruan tinggi, tugas akhir yang telah saya buat adalah murni asli pemikiran saya sendiri, kecuali yang secara tertulis ada dalam naskah laporan ini disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan orisinalitas ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa laporan tugas akhir ini terdapat unsur plagiasi hasil karya penulis lain, maka saya bersedia untuk menanggalkan gelar Sarjana Terapan yang sudah saya peroleh dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal, Juli 2022

Yang menyatakan,



Normalita Tri Widyastuti

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam, karena berkat pertolonganNya saya bisa mencapai titik seperti sekarang. Tidak ada yang sia-sia selama kamu mau berusaha. Perjalanan yang saya lewati dengan penuh tangis, tawa, bahagia, disetiap usaha dan doa dalam memperoleh gelar ini saya persembahkan skripsi ini untuk:

- ❖ Allah SWT yang MAHA SEGALANYA karena tanpa campur tangan-Nya saya tidak bisa berada di titik ini
- ❖ Bapak Indro Dyaswanto, Ibu Winarti, Mb Erwin, dan Mas Ardy keluarga yang sangat Ita cintai, memotivasi saya agar saya menjadi orang yang berguna dan mengangkat derajat keluarga. Terimakasih atas doa bapak ibu, keikhlasan dalam merawat Ita, yang selalu menyemangati Ita serta segala jerih payah dan setiap tetes keringat yang telah menghantarkan Ita sampai di titik sekarang ini. Terimakasih Mas Ardy dan istri yang telah *mensupport* materil selama pendidikan ini dan telah menjadi orang yang menginspirasi ita, semoga ita bisa sukses seperti mas Ardy dan istri. Terimakasih Mb Erwin kakak wanita sekaligus teman curhat yang selalu *care* sama ita, terimakasih telah sabar mendengar keluh kesah ita. *YOU ARE THE BEST FAM EVER AND THE BEST THING I EVER HAD.*
- ❖ Diri saya sendiri, terimakasih telah berjuang dan bertahan sejauh ini, kamu luar biasa!!
- ❖ *My lovely* member "Mbah Princes" dan "Sholawat Wanita Tangguh" terimakasih *gengs* atas canda tawa nya selama ini, bahagia punya kalian
- ❖ Teman - teman *BATCH XXIX*, terimakasih telah memberikan warna-warni kehidupan dan terimakasih telah berjuang bersama di kampus tercinta Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, semoga kalian sukses dimanapun kalian berada. Mlebu bareng metu bareng, songolikur tetep akur.
- ❖ Orang dibelakang layar, terimakasih telah *mensupport* dan membantu selama ini. Terimakasih telah sabar menunggu disetiap kepulangan ku, semoga sehat selalu.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Evaluasi Pelayanan Teman Bus Transjogja" ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik bantuan secara langsung maupun dukungan moril dan doa sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Dengan penuh rasa ikhlas penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Siti Maimunah, S.SI, M.S.E., M.A., selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Hanendyo Putro, ATD., MT selaku Kepala Program Studi Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Bapak Hanendyo Putro, ATD., MT selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing, memberikan nasehat, sumbangsih, kritik dan saran yang sangat berarti selama melaksanakan bimbingan.
4. Bapak Riza Phahlevi Marwanto, ST., MT selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberikan saran serta nasihat selama melaksanakan bimbingan.
5. Seluruh dosen Program Studi Diploma IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan atas ilmu yang telah diberikan dan diajarkan selama pendidikan berlangsung.
6. Orang Tua yang telah membesarkan, mendidik dengan penuh kasih sayang, memberi dukungan dan doa hingga saat ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian proposal skripsi ini

Dalam skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Tegal, Juli 2022  
Penulis

Normalita Tri Widyastuti

## DAFTAR ISI

SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Rumusan Masalah .....	3
I.3    Batasan Masalah .....	3
I.4    Tujuan Penelitian.....	4
I.5    Manfaat Penelitian .....	4
I.6    Sistematika Penulisan .....	5
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	6
II.1    Pengertian Transportasi .....	6
II.1.1    Moda Transportasi Darat .....	7
II.1.2    Waktu Pergerakan.....	9
II.2    Pelayanan.....	10



II.2.1	Indikator Tingkat Pelayanan.....	11
II.3	Angkutan Umum Penumpang .....	19
II.3.1	Teman Bus.....	20
II.3.2	Transjogja.....	22
II.3.3	Koridor III.....	23
II.4	Pemberhentian Bus.....	24
II.5	Importance Performance Analysis (IPA).....	26
II.6	Skala Likert.....	27
II.7	Penelitian Relevan .....	28
BAB III	METODE PENELITIAN .....	31
III.1	Lokasi Penelitian.....	31
III.2	Jenis Penelitian .....	32
III.3	Bagan Alir Penelitian .....	33
III.4	Variabel Penelitian .....	34
III.5	Instrumen Penelitian.....	34
III.6	Metode Pengumpulan Data.....	35
III.6.1	Pengumpulan Data Primer .....	35
III.6.2	Pengumpulan Data Sekunder .....	37
III.7	Metode Analisis Data .....	37
III.7.1	Standar Pelayanan Kinerja .....	38
III.7.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	42
III.7.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	43
III.8	Jadwal Penelitian.....	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	46
IV.1	Analisis Kesesuaian Pelayanan Kinerja .....	46
IV.1.1	Jumlah Penumpang yang Diangkut .....	46
IV.1.2	Faktor Muat ( <i>Load Factor</i> ) .....	49

IV.1.3	Waktu Antara ( <i>Headway</i> ).....	51
IV.1.4	Waktu Tunggu Penumpang.....	54
IV.1.5	Kecepatan Perjalanan.....	57
IV.1.6	Sebab Keterlambatan.....	60
IV.1.7	Ketersediaan Angkutan ( <i>Availability</i> ).....	65
IV.1.8	Tingkat Konsumsi Bahan Bakar.....	66
IV.1.9	Hasil Standar Pelayanan Kinerja.....	68
IV.2	Analisis Minat Penumpang.....	69
IV.2.1	Rekapitulasi Jawaban Responden.....	70
IV.2.2	Rata – Rata Penilaian Kinerja dan Harapan.....	71
IV.2.3	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	73
IV.2.4	Diagram Kartesius.....	75
BAB V	PENUTUP.....	79
V.1	Kesimpulan.....	79
V.2	Saran.....	81
	Daftar Pustaka.....	82
	LAMPIRAN.....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Jenis Moda Transportasi.....	8
Tabel II. 2 Karakteristik Terjadinya Pergerakan .....	9
Tabel II. 3 Standar Pelayanan Kinerja.....	13
Tabel II. 4 SPM Angkutan Masal Berbasis Jalan .....	15
Tabel II. 5 Penelitian Relevan .....	29
Tabel III. 1 Kapasitas Kendaraan .....	38
Tabel III. 2 Standar Pelayanan Kinerja .....	41
Tabel IV. 1 Data Jumlah Penumpang Tahun 2021.....	47
Tabel IV. 2 Jumlah Penumpang .....	48
Tabel IV. 3 Faktor Muat ( <i>Load Factor</i> ).....	50
Tabel IV. 4 <i>Headway</i> Hari Kerja ( <i>Weekday</i> ).....	51
Tabel IV. 5 <i>Headway</i> Hari Libur ( <i>Weekend</i> ).....	53
Tabel IV. 6 Waktu Tunggu Penumpang Hari Kerja ( <i>Weekday</i> ).....	54
Tabel IV. 7 Waktu Tunggu Penumpang Hari Libur ( <i>Weekend</i> ).....	55
Tabel IV. 8 Kecepatan Perjalanan Hari Kerja ( <i>Weekday</i> ).....	58
Tabel IV. 9 Kecepatan Perjalanan Hari Libur ( <i>Weekend</i> ).....	59
Tabel IV. 10 Waktu Sirkulasi Hari Kerja ( <i>Weekday</i> ).....	60
Tabel IV. 11 Waktu Sirkulasi Hari Libur ( <i>Weekend</i> ).....	62
Tabel IV. 12 Data Ketersediaan Angkutan Teman Bus Transjogja .....	65
Tabel IV. 13 Tingkat Konsumsi BBM .....	66
Tabel IV. 14 Hasil Standar Pelayanan Kinerja .....	68
Tabel IV. 15 Persentase Frekuensi Nilai Kinerja (X) .....	70
Tabel IV. 16 Persentase Frekuensi Nilai Harapan (Y) .....	71
Tabel IV. 17 Rata-Rata Penilaian Kinerja dan Harapan.....	72
Tabel IV. 18 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Grafik Analisis IPA.....	26
Gambar III. 1 Rute Lokasi Penelitian .....	32
Gambar III. 2 Bagan Alir Penelitian .....	33
Gambar III. 3 Grafik Analisis IPA.....	43
Gambar IV. 1 Tempat Duduk Penumpang Umum dan Disabilitas .....	46
Gambar IV. 2 Grafik Jumlah Penumpang Teman Bus.....	48
Gambar IV. 3 Grafik Jumlah Penumpang Teman Bus.....	49
Gambar IV. 4 Grafik <i>Load Factor</i> Hari Kerja ( <i>Weekday</i> ).....	50
Gambar IV. 5 Grafik <i>Load Factor</i> Hari Libur ( <i>Weekend</i> ).....	50
Gambar IV. 6 Grafik <i>Headway</i> Hari Kerja ( <i>Weekday</i> ).....	52
Gambar IV. 7 Grafik <i>Headway</i> Hari Libur ( <i>Weekend</i> ).....	53
Gambar IV. 8 Grafik Waktu Tunggu Penumpang Hari Kerja ( <i>Weekday</i> ).....	55
Gambar IV. 9 Grafik Waktu Tunggu Penumpang Hari Libur ( <i>Weekend</i> ).....	56
Gambar IV. 10 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	71
Gambar IV. 11 Diagram Kartesius .....	76

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Survei Pelayanan Kinerja.....	84
Lampiran 2 Tempat Pemberhentian.....	113
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	126
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	128
Lampiran 5. Kuisisioner Responden .....	129
Lampiran 6 Kartu E-money.....	134
Lampiran 7. Dokumentasi Kegiatan .....	134
Lampiran 8 Lembar Asistensi .....	136
Lampiran 9 Riwayat Hidup.....	140

## INTISARI

Kementrian Perhubungan Republik Indonesia mengimplementasi program Buy The Service dengan menghadirkan Teman Bus salah satunya di Yogyakarta. Teman Bus yang beroperasi kerap sepi bahkan kadang tidak ada penumpang. Dari 37 tempat pemberhentian yang ada, 27 diantaranya hanya menggunakan rambu bus stop tanpa pelindung. Penentuan tempat henti yang tidak sesuai minat penumpang mengakibatkan permasalahan sebab banyak masyarakat yang seharusnya menjadi target pengguna menjadi malas karena adanya kesulitan disaat memanfaatkan fasilitas yang ada sehingga perlu dilakukan penelitian terkait pelayanan kinerja dan prasarana.

Jenis penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian menggunakan metode *Importance Performance Analisis* (IPA) dengan teknik sampel *Purposive Sampling*, penarikan jumlah sampel menggunakan rumus *Lemeshow* didapatkan 100 responden.

Pada pelayanan kinerja terdapat 8 atribut yang diukur. Atribut yang belum sesuai dengan standar pelayanan yaitu jumlah penumpang yang diangkut, *load factor*, dan *headway* jam puncak. Atribut yang sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yaitu *headway* jam non puncak, waktu tunggu penumpang, rata-rata kecepatan perjalanan, waktu sirkulasi kendaraan, ketersediaan angkutan, dan tingkat konsumsi BBM. Pelayanan prasarana memiliki 23 atribut pertanyaan. Atribut dalam kuadran I terdapat 8 pertanyaan yang menjadi prioritas perbaikan, atribut dalam kuadran II terdapat 6 pertanyaan yang harus dipertahankan, atribut dalam kuadran III terdapat 3 pertanyaan yang tidak perlu adanya perbaikan, atribut dalam kuadran IV terdapat 6 pertanyaan yang tidak perlu adanya perbaikan.

Kata Kunci : Teman Bus, *Importance Performance Analisis* (IPA), Pelayanan Kinerja, pelayanan prasarana

## **ABSTRACT**

*The Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia implemented the Buy The Service program by presenting Teman Bus, one of which was in Yogyakarta. Teman Bus that operate are often quiet, and sometimes there are no passengers. Of the 37 existing stops, 27 of them only use unprotected bus stop signs. The determination of stopping places that do not match the interests of passengers causes problems because many people who should be the target users become lazy because of difficulties when utilizing existing facilities, which means research needs to be carried out related to performance services and infrastructure.*

*This type of research is descriptive research with a quantitative approach. This research uses the Importance Performance Analysis (IPA) method with an Purposive Sampling technique. The number of samples drawn using the Lemeshow formula obtained 100 respondents.*

*In service performance, there are 8 attributes that are measured. Attributes that are not in accordance with service standards are the number of passengers transported, load factor, and peak hour headway. Attributes that are in accordance with predetermined standards are non-peak hour headway, passenger waiting time, average travel speed, vehicle circulation time, availability of transportation, and level of fuel consumption. Infrastructure services have 23 question attributes. Attributes in quadrant I: There are 8 questions that are priority improvements. Attributes in quadrant II: There are 6 questions that must be maintained. Attributes in quadrant III: There are 3 questions that do not need improvement. Attributes in quadrant IV: There are 6 questions that do not need improvement.*

*Keywords : Teman Bus, Importance Performance Analysis (IPA), Performance Services, infrastructure services*