

SKRIPSI
EVALUASI TINGKAT PELAYANAN TRANS METRO
BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19
MENGGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS

(STUDI KASUS: KORIDOR 3)

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan

Memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi



Disusun oleh:

Elita Septiani

18.01.0485

PROGRAM STUDI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI
JALAN

POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN

TEGAL

2022

SKRIPSI
EVALUASI TINGKAT PELAYANAN TRANS METRO
BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19
MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS

(STUDI KASUS: KORIDOR 3)

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan

Memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi



Disusun oleh:

Elita Septiani

18.01.0485

PROGRAM STUDI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI
JALAN

POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN

TEGAL

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**EVALUASI TINGKAT PELAYANAN TRANS METRO BANDUNG PADA
MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS**

(STUDI KASUS: KORIDOR 3)

*(EVALUATION OF SERVICES PERFORMANCES DURING THE COVID-19
PANDEMIC TRANS METRO BANDUNG USING IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS*

(CASE STUDY: CORIDOR 3)

disusun oleh:

ELITA SEPTIANI

18.01.0485

Telah disetujui oleh:

Pembimbing 1

Tanggal ...



Hanendyo Putro, ATD., M.T
NIP. 19700519 199301 1 001

Pembimbing 2

Tanggal



Reza Yoga Anindita, S.Si., M.Si
NIP. 19851128 201902 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

**EVALUASI TINGKAT PELAYANAN TRANS METRO BANDUNG PADA MASA
PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS**

(STUDI KASUS: KORIDOR 3)

*(EVALUATION OF SERVICES PERFORMANCES DURING THE COVID-19
PANDEMIC TRANS METRO BANDUNG USING IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS*

(CASE STUDY: CORIDOR 3)

disusun oleh:

ELITA SEPTIANI

18.01.0485

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 5 Agustus 2022

Ketua Sidang

Tanda Tangan

Hanendyo Putro, ATD., M.T
NIP. 19700519 199301 1 001
Penguji 1



Tanda Tangan

Rizal Aprianto S.T., M.T.
NIP. 19910415 201902 1 005
Penguji 2



Tanda Tangan

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



Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan



HANENDYO PUTRO, ATD., M.T

NIP. 19700519 199301 1 001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elita Septiani

Notar : 18.01.0485

Program Studi : Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **"EVALUASI TINGKAT PELAYANAN TRANS METRO BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS"** ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa laporan Skripsi ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila Skripsi ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal, 08 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Elita Septiani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimakasih atas semua dukungan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Persembahan ini saya persembahkan kepada:

- ALLAH SWT yang maha pengasih dan maha segalanya, karena atas rahmat dan ridho-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini
- Bapak Narsan, Ibu Sobingah, dan kakak laki-laki saya Fajar Septiawan. Terimakasih sudah selalu memberikan support dan semangat di setiap kesempatan, terimakasih atas doa-doa yang sudah dipanjatkan hingga saat ini, doa-doa kalian yang membawa saya sejauh ini.
- Terimakasih untuk rekan-rekan MKTJ A atas segala support dan dukungannya. Terimakasih untuk 4 tahun yang begitu banyak canda, tawa, suka dan duka. *See U on Top* semuanya!
- Terimakasih untuk sahabat-sahabat saya (Sholawat Wanita Tangguh) Bellatrix, Tadilla, Arifah, Laksya, Nurma, Emi, Shaula, Nurmalita, Yuliana dan Anisya yang sudah selalu memberikan semangat serta dukungan setiap waktu. Terimakasih telah membuat waktu 4 tahun saya begitu ramai canda tawa dan kebahagiaan.
- Terimakasih untuk kakak asuh saya kak Komang dan Kak Arvie atas doa dan arahan yang diberikan. Terimakasih kepada adik asuh madya, remaja dan muda yang selalu memberikan dukungan disetiap Langkah.
- Terimakasih untuk diri saya sendiri yang sudah bertahan sampai detik ini. Kamu hebat. *Let's take a rest a bit and fight for the next step, I know you can do it. Fighting!*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kehadiran Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "EVALUASI TINGKAT PELAYANAN TRANS METRO BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (studi kasus: koridor 3)". Penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan pemenuhan nilai kelulusan program studi D.IV Rekayasa Sistem Keselamatan Jalan (RSTJ). Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan 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, M.T., selaku Kepala Program Studi Diploma IV Rekayasa Sistem Keselamatan Jalan;
3. Bapak Hanendyo Putro, M.T., selaku dosen pembimbing I
4. Bapak Reza Yoga Anindita, S.Si., M.Si selaku dosen pembimbing II
5. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan
6. Rekan-rekan DIV.RSTJ angkatan VIII serta kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Walaupun demikian dalam skripsi ini penulis menyadari masih belum sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini. Namun demikian adanya, semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Hormat Saya



Penulis

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Batasan Masalah	4
I.4 Tujuan Penelitian	4
I.5 Manfaat penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Transportasi	6
II.2 Angkutan Umum.....	6
II.3 Evaluasi	6
II.4 Kualitas Pelayanan	8
II.4.1 Tingkat Pelayanan Jasa Transportasi.....	8
II.4.2 Standar Pelayanan Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan	8

II.5 Kinerja Operasional Pelayanan Angkutan Umum.....	10
II.6 Definisi kepuasan.....	11
II.7 Trans Metro Bandung	12
II.7.1 Koridor 3 (Cicaheum-Sarijadi).....	13
II.8 Pandemi Covid-19	13
II.8.1 Protokol kesehatan.....	14
II.9 Importance Performance Analysis (IPA)	14
II.10 Skala Likert.....	16
II.11 Penelitian terdahulu.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
III.1 Lokasi penelitian	18
III.2 Bagan Alir Penelitian	20
III.3 Variabel Penelitian	20
III.3.1 Variabel Bebas.....	21
III.3.2 Variabel Terikat	23
III.4 Metode Pengumpulan Data	23
III.4.1 Perumusan masalah.....	23
III.4.2 Studi Literatur	23
III.4.3 Pengumpulan data primer.....	23
III.4.4 Pengumpulan data sekunder	26
III.5 Metode Penentuan Sampel	26
III.5.1 Populasi.....	26
III.5.2 Sampel	26
III.6 Metode Analisis Data.....	28
III.6.1 Kinerja Operasional Angkutan Umum	28
III.6.2 Importance Performance Analysis (IPA)	30
III.7 Jadwal Penelitian	32

BAB IV	33
IV.1 Kinerja Operasional Angkutan Umum	33
IV.1.1 Kapasitas Bus Trans Metro Bandung Koridor III.....	33
IV.1.2 Analisis Faktor Muat (<i>Load Factor</i>)	33
IV.1.3 Waktu Tempuh (<i>Travel Time</i>).....	44
IV.1.4 Kecepatan Perjalanan	57
IV.1.5 Waktu Antara (Headway)	71
IV.2 Tingkat Kualitas Pelayanan Trans Metro Bandung Koridor 3.....	75
IV.2.1 Rata-Rata Penilaian Tingkat Kinerja dan Harapan	75
IV.2.2 Analisis Tingkat Kesesuaian	76
IV.2.3 Diagram Kartesius	78
IV.3 Tingkat Penerapan Protokol Kesehatan Trans Metro Bandung Koridor 3 .	82
IV.3.1 Rata – Rata Penilaian Tingkat Kinerja dan Harapan.....	82
IV.3.2 Analisis Tingkat Kesesuaian	83
IV.3.3 Diagram Kartesius	84
BAB V	87
V.1 Kesimpulan	87
V.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Lambang BLUD UPT Kota Bandung.....	12
Gambar II. 2 Diagram Kartesius.....	15
Gambar III. 1 Peta Administrasi Kota Bandung	18
Gambar III. 2 Rute Lokasi Penelitian.....	19
Gambar III. 3 Bagan Alir.....	20
Gambar IV. 1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Trans Metro Bandung	78
Gambar IV. 2 Prosentase Persebaran Variable Kualitas Pelayanan Kuadran 1 .	80
Gambar IV. 3 Prosentase Persebaran Variable Kualitas Pelayanan Kuadran 2 .	81
Gambar IV. 4 Prosentase Persebaran Variable Kualitas Pelayanan Kuadran 3 .	82
Gambar IV. 5 Diagram Kartesius Penerapan Protokol Kesehatan Trans Metro Bandung.....	84
Gambar IV. 6 Prosentase Persebaran Variable Penerapan Protokol Kesehatan Kuadran 1.....	85
Gambar IV. 7 Prosentase Persebaran Variable Penerapan Protokol Kesehatan Kuadran 2.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Standar Pelayanan Kinerja Operasional Angkutan Umum	11
Tabel II. 2 Penelitian Terdahulu	17
Tabel III. 1 Indikator Kualitas Pelayanan	21
Tabel III. 2 Indikator Penerapan Protokol Kesehatan	22
Tabel IV. 1 <i>Load Factor</i> Rute Berangkat Rit 1 (<i>Weekend</i>)	34
Tabel IV. 2 <i>Load Factor</i> Rute Kembali Rit 1 (<i>Weekend</i>).....	34
Tabel IV. 3 <i>Load Factor</i> Rute Berangkat Rit 2 (<i>Weekend</i>)	35
Tabel IV. 4 <i>Load Factor</i> Rute Kembali Rit 2 (<i>Weekend</i>).....	36
Tabel IV. 5 <i>Load Factor</i> Rute Berangkat Rit 3 (<i>Weekend</i>)	36
Tabel IV. 6 <i>Load Factor</i> Rute Kembali Rit 3	37
Tabel IV. 7 <i>Load Factor</i> Rute Berangkat Rit 4 (<i>Weekend</i>)	38
Tabel IV. 8 <i>Load Factor</i> Rute Kembali Rit 4 (<i>Weekend</i>).....	38
Tabel IV. 9 <i>Load Factor</i> Rute Berangkat Rit 1 (<i>Weekday</i>).....	39
Tabel IV. 10 <i>Load Factor</i> Rute Kembali Rit 1 (<i>Weekday</i>).....	40
Tabel IV. 11 <i>Load Factor</i> Rute Berangkat Rit 2 (<i>Weekday</i>).....	40
Tabel IV. 12 <i>Load Factor</i> Rute Kembali Rit 2 (<i>Weekday</i>).....	41
Tabel IV. 13 <i>Load Factor</i> Rute Berangkat Rit 3 (<i>Weekday</i>).....	42
Tabel IV. 14 <i>Load Factor</i> Rute Kembali Rit 3 (<i>Weekday</i>).....	42
Tabel IV. 15 <i>Load Factor</i> Rute Berangkat Rit 4 (<i>Weekday</i>).....	43
Tabel IV. 16 <i>Load Factor</i> Rute Kembali Rit 4 (<i>Weekday</i>).....	43
Tabel IV. 17 Waktu Tempuh dan Waktu Henti Rute Berangkat.....	45
Tabel IV. 18 Waktu Tempuh dan Waktu Henti Rute Kembali.....	46
Tabel IV. 19 Waktu Tempuh dan Waktu Henti Rute Berangkat.....	46
Tabel IV. 20 Waktu Tempuh dan Waktu Henti Rute Kembali.....	47
Tabel IV. 21 Waktu Tempuh dan Waktu Henti Rute Berangkat.....	48
Tabel IV. 22 Waktu Tempuh dan Waktu Henti Rute Kembali.....	49
Tabel IV. 23 Waktu Tempuh dan Waktu Henti Rute Berangkat.....	49
Tabel IV. 24 Waktu Tempuh dan Waktu Henti Rute Kembali.....	50
Tabel IV. 25 Waktu Tempuh dan Waktu Henti Rute Berangkat.....	51
Tabel IV. 26 Waktu Tempuh dan Waktu Henti Rute kembali	52
Tabel IV. 27 Waktu Tempuh dan Waktu Henti Rute Berangkat.....	52

Tabel IV. 28 Waktu Tempuh dan Waktu Henti Rute Kembali.....	53
Tabel IV. 29 Waktu Tempuh dan Waktu Henti Rute Berangkat.....	54
Tabel IV. 30 Waktu Tempuh dan Waktu Henti Rute Kembali.....	55
Tabel IV. 31 Waktu Tempuh dan Waktu Henti Rute Berangkat.....	55
Tabel IV. 32 Waktu Tempuh dan Waktu Henti Rute Kembali.....	56
Tabel IV. 33 Kecepatan Bus Rute Berangkat Rit 1 (<i>Weekend</i>).....	57
Tabel IV. 34 Kecepatan Bus Rute Kembali Rit 1 (<i>Weekend</i>).....	58
Tabel IV. 35 Kecepatan Bus Rute Berangkat Rit 2 (<i>Weekend</i>).....	59
Tabel IV. 36 Kecepatan Bus Rute Kembali Rit 2 (<i>Weekend</i>).....	60
Tabel IV. 37 Kecepatan Bus Rute Berangkat Rit 3 (<i>Weekend</i>).....	61
Tabel IV. 38 Kecepatan Bus Rute Kembali Rit 3 (<i>Weekend</i>).....	62
Tabel IV. 39 Kecepatan Bus Rute Berangkat Rit 4 (<i>Weekend</i>).....	63
Tabel IV. 40 Kecepatan Bus Rute Kembali Rit 4 (<i>Weekend</i>).....	63
Tabel IV. 41 Kecepatan Bus Rute Berangkat Rit 1 (<i>Weekday</i>).....	65
Tabel IV. 42 Kecepatan Bus Rute Kembali Rit 1 (<i>Weekday</i>).....	65
Tabel IV. 43 Kecepatan Bus Rute Berangkat Rit 2 (<i>Weekday</i>).....	66
Tabel IV. 44 Kecepatan Bus Rute Kembali Rit 2 (<i>Weekday</i>).....	67
Tabel IV. 45 Kecepatan Bus Rute Berangkat Rit 3 (<i>Weekday</i>).....	68
Tabel IV. 46 Kecepatan Bus Rute Kembali Rit 3 (<i>Weekday</i>).....	69
Tabel IV. 47 Kecepatan Bus Rute Berangkat Rit 4 (<i>Weekday</i>).....	70
Tabel IV. 48 Kecepatan Bus Rute Kembali Rit 4 (<i>Weekday</i>).....	70
Tabel IV. 49 Headway Rute Berangkat (<i>Weekend</i>).....	72
Tabel IV. 50 Headway Rute Kembali (<i>Weekend</i>).....	72
Tabel IV. 51 Headway Rute Berangkat (<i>Weekday</i>).....	73
Tabel IV. 52 Headway Rute Kembali (<i>Weekday</i>).....	73
Tabel IV. 53 Perbandingan Kinerja Operasional dengan Standar Pelayanan (Dirjen Hubdat, 2002).....	74
Tabel IV. 54 Rata - Rata penilaian Kinerja dan Harapan	76
Tabel IV. 55 Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	77
Tabel IV. 56 Item Kuadran 1 Diagram Kartesius	79
Tabel IV. 57 Item Kuadran 2 Diagram Kartesius	80
Tabel IV. 58 Item Kuadran 3 Diagram Kartesius	81
Tabel IV. 59 Rata - Rata penilaian Kinerja dan Harapan	83
Tabel IV. 60 Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	83

Tabel IV. 61 Item Kuadran 1 Diagram Kartesius	85
Tabel IV. 62 Item Kuadran 2 Diagram Kartesius	85

INTISARI

Angkutan umum di Indonesia memiliki berbagai macam permasalahan seperti kurangnya kualitas pelayanan bagi pengguna menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi. Trans Metro Bandung merupakan salah satu angkutan umum bus dalam kota yang diresmikan dengan tujuan agar masyarakat mau beralih menggunakan angkutan umum untuk mengurangi kemacetan di kota Bandung. Terjadinya pandemic *Covid -19* mengakibatkan penurunan penumpang dan kurangnya kualitas pelayanan kepada pengguna sehingga perlu dilakukan penelitian terkait kualitas pelayanan Trans Metro Bandung.

Penelitian menggunakan metode *IPA (Importance Performance Analysis)* dengan teknik sampling *purposive* sampling. Perhitungan sampel menggunakan metode slovin dan didapatkan 100 responden. Hasil analisis data dipeoleh dengan cara membagikan kuisisioner kepada 100 responden pengguna Trans Metro Bandung Koridor 3.

Hasil Analisis Kinerja operasional dibandingkan dengan standar literatur didapatkan *load factor (Weekend dan Weekday)*, waktu tempuh (*weekday*), kecepatan perjalanan (*weekend dan weekday*) dikategorikan baik. Waktu tempuh (*Weekend*) dikategorikan sedang. Waktu Antara (*Weekend dan Weekday*), frekuensi (*Weekend dan Weekday*) dikategorikan kurang. Penilaian kinerja dan harapan menggunakan analisis *IPA (Importance Perfomance Analysis)*. Kuadran I terdapat 11 pernyataan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Aspek kualitas pelayanan yang mendominasi adalah kenyamanan dan keteraturan. Untuk aspek penerapan protokol kesehatan yang mendominasi berasal dari penyedia layanan. Kuadran II terdapat 9 pernyataan yang harus dipertahankan. Aspek kualitas pelayanan yang mendominasi adalah keselamatan. Untuk aspek penerapan protokol kesehatan yang mendominasi berasal dari penumpang bus Trans Metro Bandung. Kuadran III terdapat 5 pernyataan, dengan aspek kualitas pelayanan yang mendominasi adalah keteraturan dan kenyamanan. Kuadran IV tidak ada pernyataan didalamnya.

Kata Kunci: *IPA (Importance Performance Analysis), Trans Metro Bandung, Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

Public transportation in Indonesia has various kinds of problems, such as the lack of quality of service for users, which causes people to prefer to use private vehicles. Trans Metro Bandung is one of the public transportation buses in the city that was inaugurated with the aim of people wanting to switch to using public transportation to reduce congestion in the city of Bandung. The occurrence of *COVID-19* resulted in a decrease in passengers and a lack of service quality for users, so it is necessary to conduct research related to the quality of Trans Metro Bandung services.

The study used the *IPA (Importance Performance Analysis)* with a *purposive* sampling technique. Calculation of the sample using the slovin method yielded 100 respondents. The results of the data analysis were obtained by distributing questionnaires to 100 respondents using Trans Metro Bandung Corridor 3.

The results of the Operational Performance Analysis compared to the standard literature obtained *load factor (Weekend and Weekday)*, travel time (*weekday*), and travel speed (*weekend and weekday*) are categorized as good. Travel time (*weekend*) is categorized as moderate. The frequency (weekend and weekday) is classified as low. Assessment of performance and expectations using *IPA (Importance Performance Analysis) analysis*. Quadrant I contains 11 main priority statements for improvement. The aspects of service quality that dominate are comfort and regularity. For the aspect of implementing health protocols, the dominant source comes from service providers. Quadrant II contains nine statements that must be maintained. The aspect of service quality that dominates is safety. For the aspect of implementing health protocols, the dominating part comes from passengers on the Trans Metro Bandung bus. Quadrant III contains 5 statements, with aspects of service quality that dominate being regularity and convenience. Quadrant IV has no statement in it.

Keywords: *IPA (Importance Performance Analysis), Trans Metro Bandung, Service Quality*