

SKRIPSI

EVALUASI KINERJA PELAYANAN TRANS BANYUMAS KORIDOR I

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



Disusun oleh:

IDA SYIFAUH HIKMAH

20011042

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN

REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN

POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN

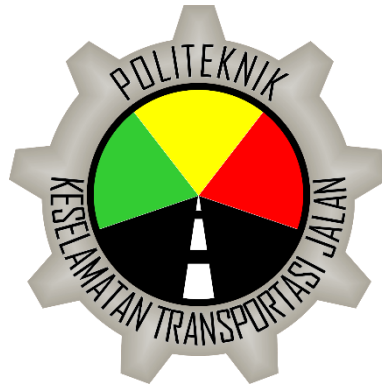
TEGAL

2024

SKRIPSI

EVALUASI KINERJA PELAYANAN TRANS BANYUMAS KORIDOR I

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



Disusun oleh:

IDA SYIFAUH HIKMAH

20011042

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN

REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN

POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN

TEGAL

2024

HALAMAN PERSETUJUAN
EVALUASI KINERJA PELAYANAN TRANS BANYUMAS KORIDOR I
EVALUATION OF TRANS BANYUMAS CORRIDOR I SERVICE PERFORMANCE

disusun oleh:

IDA SYIFAUL HIKMAH

20011042

Telah disetujui oleh:

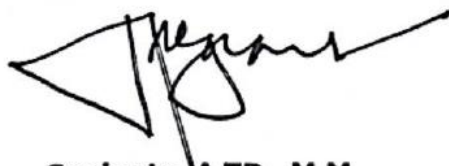
Pembimbing 1



Nurul Fitriani, S.Pd., M.T
NIP. 19910416 201902 2 002

02 Juli 2024

Pembimbing 2



Sugianto, A.TD., M.M.
NIP. 19660601 199103 1 004

02 Juli 2024

HALAMAN PENGESAHAN
EVALUASI KINERJA PELAYANAN TRANS BANYUMAS KORIDOR I
EVALUATION OF TRANS BANYUMAS CORRIDOR I SERVICE PERFORMANCE

disusun oleh:

IDA SYIFAUH HIKMAH

20011042

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 11 Juli 2024

Ketua Penguji 1

Tanda tangan

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



Anggota Penguji 1

Tanda tangan


Agus Budi Purwantoro, Dr., A.TD., M.T
NIP. 19660326 198603 1 007



Anggota Penguji 2

Tanda tangan

Nurul Fitriani, S.Pd., M.T
NIP. 19910416 201902 2 002



Mengetahui,

Ketua Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



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

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : IDA SYIFAUH HIKMAH

Notar : 20.01.1042

Program Studi : SARJANA TERAPAN REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "EVALUASI KINERJA PELAYANAN TRANS BANYUMAS KORIDOR I" 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 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, 11 Juli 2024


Ida Syifaul Hikmah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Bismillahirrahmannirrahim, puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir saya. Segala syukur saya ucapkan kepada-Mu Ya Allah, karena telah menghadirkan orang-orang berarti di sekeliling saya yang selalu memberikan semangat dan doa. Semoga skripsi ini bisa menjadi sarana ibadah agar tetap selalu ingat kepada-Nya dan semakin bertakwa kepada-Nya.

Terima kasih kepada keluarga tercinta, terutama kedua orang tua saya Bapak Tasimin dan Ibu Sugiyati yang telah mendidik, merawat, dan selalu mendoakan yang terbaik untuk saya. Terima kasih juga kepada Mas Deni, Mbak Ely, Mbak Ita, dan Mas Gigih yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan do'a yang tulus untuk saya.

Terima kasih kepada Ibu Nurul Fitriani dan Bapak Sugianto selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan ilmu, arahan, dan membimbing saya dengan sabar sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Terima kasih juga kepada Bapak Reza Yoga Anindita dan Bapak Agus Budi Purwantoro selaku dosen penguji saya dan juga membimbing saya hingga bisa menyelesaikan revisi dengan baik.

Tidak lupa saya ucapkan terima kasih banyak kepada kakak asuh terbaik Kak Suci, Kak Ais, dan Kak Gayo, serta kepada adik asuh Elok, Alin, Warisni, Hesti, Chita, dan Renita yang selalu mendukung dan mendoakan saya. Terima kasih juga kepada rekan-rekan kelas RSTJ B yang saya sayangi, Andini rekan survei, teman satu Angkatan XXXI, teman seperjuangan Kebumen, kakak dan adik korps Banyumasan yang selalu memberikan semangat, motivasi dan do'a sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Terima kasih kepada almamater tercinta Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan atas pengalaman yang luar biasa dan berharga untuk hidup saya yang nantinya hanya bisa dikenang namun tidak untuk diulang.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Evaluasi Kinerja Pelayanan Trans Banyumas Koridor I" dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dan pemenuhan nilai kelulusan Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya dukungan, bimbingan dan partisipasi berbagai pihak. Sehingga, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Firga Ariani, S.E., M.M.Tr., selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ) Tegal.
2. Bapak Rizal Aprianto, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Ibu Nurul Fitriani, S.Pd., M.T, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi.
4. Bapak Sugianto A.TD., MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi.
5. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan do'a.
6. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan kontribusi baik secara moril maupun materiil dalam kepentingan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan masukan, bahan perbandingan, dan maupun untuk penyusunan skripsi lebih lanjut.

Tegal, 11 Juli 2024

Ida Syifaul Hikmah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
<i>INTISARI</i>	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah	4
I.3. Batasan Masalah	4
I.4. Tujuan Penelitian	5
I.5. Manfaat Penelitian	5
I.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1. Pengertian Transportasi	7
II.2. Angkutan Umum.....	7
II.3. <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT)	8
II.4. Trans Banyumas.....	9
II.5. Kinerja Pelayanan	10

II.6. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	16
II.7. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	19
II.8. <i>Statistical Product and Service Solutions (SPSS)</i>	20
II.9. Penelitian Relevan	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
III.1. Lokasi Penelitian.....	24
III.2. Metode Penelitian dan Jenis Penelitian.....	24
III.3. Diagram Alir Penelitian	25
III.4. Populasi dan Sampel.....	27
III.5. Instrumen Penelitian.....	28
III.6. Metode Pengumpulan Data.....	30
III.7. Metode Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
IV.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	33
IV.2. Analisis Karakteristik Penumpang	38
IV.3. Analisis Kinerja Pelayanan Trans Banyumas Koridor I.....	41
IV.4. Usulan Penumpang Trans Banyumas Koridor I.....	57
IV.5. Pembahasan.....	57
IV.6. Rekomendasi	59
BAB V PENUTUP	65
V.1. Kesimpulan.....	65
V.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Relevan.....	21
Tabel III.1 Variabel Penelitian	28
Tabel III.2 Skala Pengukuran Tingkat Kinerja	29
Tabel III.3 Skala Pengukuran Tingkat Kepentingan	29
Tabel III.4 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan	29
Tabel III.5 Kriteria Nilai Tki.....	30
Tabel III.6 Kriteria Nilai CSI	30
Tabel III.7 Interpretasi Nilai Alpha Cronbach's.....	32
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja	33
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	34
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan	35
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	36
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	36
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	37
Tabel IV.7 Hasil Rata – Rata Uji Reliabilitas.....	38
Tabel IV.8 Jumlah Skor Tingkat Kinerja dan Kepentingan.....	42
Tabel IV.9 Hasil Nilai Tingkat Kesesuaian (Tki).....	44
Tabel IV.10 Hasil Tingkat Kesesuaian (Tki) Per Indikator	45
Tabel IV.11 Rata – Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	46
Tabel IV.12 Tingkat Persentase Aspek Pelayanan.....	47
Tabel IV.13 Data Rata – Rata Kinerja dan Kepentingan	49
Tabel IV.14 Hasil Penjabaran Diagram Kartesius	50
Tabel IV.15 Data Rata – Rata Kepentingan Dan Kepuasan.....	52
Tabel IV.16 Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Bus Trans Banyumas	9
Gambar II.2 Diagram Kartesius IPA.....	18
Gambar III.1 Rute Trayek Koridor I Trans Banyumas	24
Gambar III.2 Bagan Alir Penelitian	25
Gambar IV.1 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar IV.2 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia.....	39
Gambar IV.3 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan	40
Gambar IV.4 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan ...	40
Gambar IV.5 Diagram Radar Tingkat Persentase Aspek Pelayanan	48
Gambar IV.6 Diagram Kartesius	49
Gambar IV.7 Gap Kepentingan dan Kepuasan	56
Gambar IV.8 Contoh Diklat SPAU Yang Diselenggarakan oleh PKTJ	60
Gambar IV.9 Rekomendasi <i>Hand Grip Foam</i>	61
Gambar IV.10 Bus Besar Transjakarta	62
Gambar IV.11 Contoh Halte Trans Banyumas.....	63
Gambar IV.12 Kursi Prioritas di Bus Trans Banyumas.....	64
Gambar IV.13 Stiker Penggunaan Kursi Prioritas.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Survei Kinerja Pelayanan	73
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner	107
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas	114
Lampiran 4. Data Kinerja dari 100 Responden	117
Lampiran 5. Data Kepentingan dari 100 Responden	120
Lampiran 6. Data Kepuasan dari 100 Responden	124
Lampiran 7. Dokumentasi Pelaksanaan Survei	128
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup	130

INTISARI

Angkutan perkotaan di kabupaten Banyumas belum memenuhi tuntutan publik akan sarana transportasi yang baik. Sehingga, pemerintah Kabupaten Banyumas menghadirkan Trans Banyumas guna mewujudkan sistem angkutan umum yang memberikan pelayanan berkualitas. Berdasarkan data PT. Banyumas Raya Transportasi tahun 2023, koridor I memiliki jumlah penumpang yang sepi dibandingkan koridor lain dan *load factor* rendah. Selain itu, berdasarkan penelitian relevan jarak antar halte pada koridor I relatif masih jauh dan kurang fleksibel. Sehingga diperlukan kajian evaluasi kinerja pelayanan Trans Banyumas Koridor I.

Evaluasi kinerja pelayanan Trans Banyumas Koridor I merujuk pada PM Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Penelitian menggunakan dua metode yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner pada pengguna Trans Banyumas Koridor I dengan jumlah sampel penumpang sebesar 100 responden.

Hasil analisis Kinerja Pelayanan Trans Banyumas pada Koridor I menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memiliki tingkat kesesuaian sebesar 95,71% dengan kategori puas dan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) memiliki nilai sebesar 79,94% dengan kategori puas. Terdapat 5 indikator yang dominan untuk perbaikan pelayanan meliputi aspek keselamatan, aspek kenyamanan, aspek keterjangkauan, dan aspek kesetaraan. Berdasarkan kajian penelitian, rekomendasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan Trans Banyumas Koridor I yaitu meliputi sumber daya manusia, fasilitas di dalam bus, dan fasilitas halte.

Kata Kunci : Trans Banyumas, Kinerja Pelayanan, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

ABSTRACT

Urban transportation in Banyumas Regency has not met the public demand for good transportation facilities. Thus, the Banyumas Regency government presents Trans Banyumas to realize a public transport system that provides quality services. Based on data from PT Banyumas Raya Transportation in 2023, corridor I has a low number of passengers compared to other corridors and a low load factor. In addition, based on relevant research, the distance between stops on corridor I is relatively far and less flexible. So it is necessary to evaluate the performance of Trans Banyumas Corridor I services.

The evaluation of Trans Banyumas Corridor I service performance refers to PM Number 27 of 2015 concerning Minimum Service Standards for Road-Based Mass Transportation. The research used two methods, namely the Importance Performance Analysis (IPA) method and the Customer Satisfaction Index (CSI) method. Primary data was obtained by distributing questionnaires to Trans Banyumas Corridor I users with a passenger sample size of 100 respondents.

The results of the analysis of Trans Banyumas Service Performance in Corridor I using the Importance Performance Analysis (IPA) Method have a suitability level of 95.71% with a satisfied category and the Customer Satisfaction Index (CSI) Method has a value of 79.94% with a satisfied category. There are 5 dominant indicators for service improvement including safety aspects, comfort aspects, affordability aspects, and equality aspects. Based on the research study, recommendations for improving the performance of Trans Banyumas Corridor I services include human resources, bus facilities, and bus stop facilities.

Keywords : Trans Banyumas, Service Performance, Importance Performance Analysis (IPA) Method, Customer Satisfaction Index (CSI) Method.