

SKRIPSI
EVALUASI KINERJA ANGKUTAN *FEEDER* WIRAWIRI DI
KOTA SURABAYA
(Studi Kasus: Rute FD01 Terminal Benowo – Tunjungan)

Diajukan untuk memenuhi seminar hasil pada Program Studi Sarjana Terapan
Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh:
RAIHAN DEMAS HIDAYATULLAH
20011022

PROGRAM SARJANA TERAPAN
PROGRAM STUDI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2024

SKRIPSI
EVALUASI KINERJA ANGKUTAN *FEEDER* WIRAWIRI DI
KOTA SURABAYA
(Studi Kasus: Rute FD01 Terminal Benowo – Tunjungan)

Diajukan untuk memenuhi seminar hasil pada Program Studi Sarjana Terapan
Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh:
RAIHAN DEMAS HIDAYATULLAH
20011022

PROGRAM SARJANA TERAPAN
PROGRAM STUDI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2024

HALAMAN PERSETUJUAN
EVALUASI KINERJA ANGKUTAN FEEDER WIRAWIRI DI KOTA
SURABAYA
(Studi Kasus: Terminal Benowo – Tunjungan)

*EVALUATION OF THE PERFORMANCE WIRAWIRI FEEDER TRANSPORT IN
THE CITY OF SURABAYA (CASE STUDY: BENOWO TERMINAL –
TUNJUNGAN)*

Disusun oleh:
RAIHAN DEMAS HIDAYATULLAH
20011022

Telah disetujui oleh:


Pembimbing 1



Sugianto, A.T.D., M.M.
NIP. 19660601 199103 1 004

Tanggal : 19/6 24

Pembimbing 2



Riza Phahlevi Marwanto, S.T., M.T.
NIP. 19850716 201902 1 001

Tanggal : 20/6 24

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI KINERJA ANGKUTAN *FEEDER* WIRAWIRI DI KOTA SURABAYA (Studi Kasus : Rute FD01 Terminal Benowo - Tunjungan)

(*EVALUATION OF THE PERFORMANCE WIRAWIRI FEEDER TRANSPORT IN THE CITY OF SURABAYA (Case Study: Route FD01 Benowo Terminal – Tunjungan)*)

Disusun oleh :

RAIHAN DEMAS HIDAYATULLAH

20011022

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal: 25 Juni 2024

Ketua Sidang

JOKO SISWANTO, S.Kom., M.Kom.

NIP 19880528 201902 1 002

Penguji 1

FRANS TOHOM, S.T., M.T.

NIP 19880605 201902 1 004

Penguji 2

SUGIANTO, A.TD., M.M.

NIP 19660601 199103 1 004

Tanda Tangan

Tanda tangan

Tanda tangan

Mengetahui

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

RIZAL APRIANTO, S.T., M.T.

NIP. 19910415 201902 1 005

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raihan Demas Hidayatullah

Notar : 20011022

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**EVALUASI KINERJA ANGKUTAN FEEDER WIRA-WIRI DI KOTA SURABAYA (Studi Kasus: Rute FD01 Terminal Benowo – Tunjungan)**" adalah hasil karya saya sendiri. Semua sumber yang saya gunakan dalam penelitian ini telah saya sebutkan dengan jelas dan rinci dalam daftar Pustaka dan diidentifikasi dengan tepat dalam teks skripsi ini.

Saya menyatakan bahwa skripsi ini belum pernah diajukan sebagai karya yang sama untuk memperoleh gelar sarjana terapan transportasi dalam institusi manapun. Apabila terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil karya pihak lain, saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Saya juga menyatakan bahwa semua data, hasil penelitian, dan temuan yang termuat dalam skripsi ini adalah hasil karya dan kontribusi saya sendiri, kecuali jika diindikasikan sebaliknya dengan jelas. Saya tidak menggunakan pekerjaan atau kontribusi pihak lain tanpa persetujuan yang sesuai. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun

Tegal, 22 Juli 2024

Yang Menyatakan



Raihan Demas Hidayatullah

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, nikmat, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Dalam momentum penuh kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan apresiasi yang mendalam atas dukungan dan bimbingan yang tak ternilai selama proses penyusunan skripsi dengan judul "**EVALUASI KINERJA ANGKUTAN FEEDER WIRA-WIRI DI KOTA SURABAYA (Studi Kasus: Rute FD01 Terminal Benowo – Tunjungan)**".

Proses penyusunan penelitian ini bukanlah tanpa rintangan, namun dengan izin-Nya serta upaya keras kami, setiap hambatan dapat diatasi dengan bijak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Firda Ariani, S.E., M.M.Tr selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Rizal Aprianto, S.T., M.T. selaku ketua prodi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Bapak Sugianto, A.TD., M.M. selaku Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Riza Phahlevi Marwanto, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II.
5. Kedua Orang Tua saya yang telah membesarkan serta mendidik saya dengan penuh kasih sayang sampai saat ini.
6. Senior dan Junior serta Teman – teman Angkatan 31 terkhusus RSTJ A

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini mungkin masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan saran dan kritik konstruktif dari semua pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan terima kasih atas segala bantuan dan kesempatan berharga yang telah diberikan kepada kami

Tegal, 22 Juli 2024

Yang menyatakan,



Raihan Demas Hidayatullah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	3
I.3. Batasan Masalah	3
I.4. Tujuan Penelitian	3
I.5. Manfaat Penelitian.....	3
I.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1. Kinerja Operasional	5
II.2. Kinerja Pelayanan.....	6
II.3. Angkutan Umum	8
II.3.1 Angkutan <i>Feeder</i>	9
II.3.2 <i>Feeder</i> Wirawiri.....	10
II.4. Customer Satisfaction Index (CSI).....	12
II.5. Importance Performance Analysis (IPA).....	13

II.6. Penelitian Relevan	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
III.1. Lokasi Penelitian	16
III.2. Bagan Alir	17
III.3. Kinerja Operasional	18
III.3.1 Survei Statis	18
III.3.2 Survei Dinamis.....	18
III.3.3 Analisis Kinerja Operasional.....	18
III.4. Kinerja Pelayanan.....	21
III.4.1 Populasi dan Sampel	21
III.4.2 Penyusunan Kuesioner	23
III.4.3 Uji Coba Kuesioner.....	25
III.4.4 Uji Validitas	26
III.4.5 Uji Reliabilitas.....	26
III.4.6 Penyebaran Kuesioner.....	27
III.4.7 Pengolahan data kuesioner.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
IV.1. Analisis Kinerja Operasional Angkutan <i>Feeder</i> Wirawiri	31
IV.1.1 <i>Load Factor</i>	31
IV.1.2 Kecepatan Perjalanan	32
IV.1.3 Waktu Antara (<i>Headway</i>).....	33
IV.1.4 Waktu Tunggu	34
IV.1.5 Ketersediaan Angkutan.....	34
IV.2. Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan <i>Feeder</i> Wirawiri.....	35
IV.2.1. Hasil Uji Instrumen.....	35
IV.2.2 Karakteristik Responden	37
IV.2.3 Pengolahan Data Kuesioner Berdasarkan Metode CSI	41

IV.2.4 Pengolahan Data Kuesioner Berdasarkan Metode IPA	44
IV.3. Analisis Peningkatan Kinerja Angkutan <i>feeder</i> Wirawiri	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
V.1. Kesimpulan	55
V.2. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Angkutan Feeder Wirawiri.....	11
Gambar III. 1 Rute Feeder FD 01	16
Gambar III. 2 Bagan Alir Penelitian.....	17
Gambar III. 3 Diagram Kartesius Metode IPA	30
Gambar IV. 1 Grafik Load Factor	32
Gambar IV. 2 Grafik Kecepatan Perjalanan	33
Gambar IV. 3 Grafik Headway	34
Gambar IV. 4 Persentase jenis Kelamin Responden	37
Gambar IV. 5 Persentase Usia Responden	38
Gambar IV. 6 Persentase Pendidikan Terakhir Responden	38
Gambar IV. 7 Persentase Pekerjaan Responden	39
Gambar IV. 8 Persentase Tujuan Perjalanan Responden.....	39
Gambar IV. 9 Persentase Intensitas Penggunaan Angkutan	40
Gambar IV. 10 Persentase Responden yang Melakukan Transit	41
Gambar IV. 11 Diagram Kartesius IPA.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Identias Angkutan Feeder Wirawiri.....	11
Tabel II. 2 Penelitian Relevan.....	14
Tabel III. 1 Jumlah Penumpang harian rata-rata	21
Tabel III. 2 Skor Kepuasan	23
Tabel III. 3 Skor Kepentingan	24
Tabel III. 4 Kuesioner Kinerja Pelayanan	24
Tabel III. 5 Kriteria Penilaian Reliabilitas.....	27
Tabel III. 6 Kriteria Nilai CSI	29
Tabel IV. 1 Waktu Tunggu Penumpang.....	34
Tabel IV. 2 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel IV. 3 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel IV. 4 Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS.....	41
Tabel IV. 5 Nilai Weight Factor	42
Tabel IV. 6 Rekapitulasi Nilai WS	43
Tabel IV. 7 Total Nilai dan Tingkat Kesesuaian	44
Tabel IV. 8 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan	46
Tabel IV. 9 Rekapitulasi Kebutuhan Armada	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pengguna Angkutan Feeder	61
Lampiran 2 Rekapitulasi Uji Validitas Dan Reliabilitas	63
Lampiran 3 Rekapitulasi Survei Dinamis Hari Kerja	76
Lampiran 4 Rekapitulasi Survei Dinamis Hari Libur	81
Lampiran 5 Rekapitulasi Survei Statis Hari Kerja.....	86
Lampiran 6 Rekapitulasi Survei Statis Hari Libur	90
Lampiran 7 Dokumentasi Pelaksanaan Survei.....	94
Lampiran 8 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	95

INTISARI

Transportasi menimbulkan masalah pelik di Kota Surabaya yakni kemacetan lalu lintas. Dari situasi di lapangan, kendaraan bermotor milik pribadi jauh lebih dominan daripada kendaraan angkutan umum. Pemerintah Kota Surabaya telah melakukan terobosan untuk mengurangi kemacetan lalu lintas yaitu dengan meluncurkan angkutan *feeder* wirawiri. Hal ini diharapkan mendorong masyarakat Kota Surabaya dapat beralih dari penggunaan kendaraan pribadi menjadi penggunaan angkutan umum. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis kinerja operasional, menganalisis kinerja pelayanan, dan memberikan rekomendasi guna meningkatkan kinerja angkutan *feeder* wirawiri. SK Dirjen No 687 Tahun 2002 digunakan sebagai pedoman untuk analisis kinerja operasional dan PM 98 Tahun 2013 digunakan untuk analisis kinerja pelayanan. Metode yang digunakan untuk kinerja pelayanan yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Important Performance Analysis* (IPA) yang bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan angkutan *feeder* wirawiri dan mengetahui. Hasil analisis kinerja operasional menunjukkan *Load Factor*, Kecepatan perjalanan, waktu tunggu, ketersediaan angkutan sudah memenuhi standar, sedangkan *headway* belum memenuhi standar. Hasil kinerja pelayanan mendapatkan tingkat kepuasan sebesar 86,51% yang berarti tingkat kepuasan penumpang berada pada rentang nilai 81%-100% yaitu sangat puas. Indikator pelayanan yang paling rendah yaitu keterjangkauan. Rekomendasi yang dapat diberikan guna peningkatan kinerja operasional yaitu dengan melakukan penambahan jumlah armada pada hari kerja menjadi 17 kendaraan dan hari libur menjadi 15 kendaraan guna mengurangi waktu *headway*. Rekomendasi yang dapat diberikan guna meningkatkan kinerja pelayanan sesuai pada indikator yang mendapat penilaian terendah yaitu keterjangkauan yaitu dengan memasang papan informasi elektronik di ruang tunggu terminal guna mempermudah pengguna dalam mendapatkan informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan angkutan.

Kata kunci : *Feeder*, kinerja, operasional, pelayanan

ABSTRACT

Transportation poses a complex problem in the city of Surabaya, namely traffic congestion. From observations on the ground, privately owned motor vehicles are far more dominant than public transportation. The Surabaya City Government has made breakthroughs to reduce traffic congestion by launching the wirawiri feeder transport. This initiative is expected to encourage the people of Surabaya to switch from using private vehicles to using public transportation. The aim of this study is to analyze operational performance, analyze service performance, and provide recommendations to improve the performance of the wirawiri feeder transport. Director General Decree No. 687 of 2002 is used as a guideline for operational performance analysis, and PM 98 of 2013 is used for service performance analysis. The method used for service performance is the Customer Satisfaction Index (CSI) and Important Performance Analysis (IPA), which aims to measure the level of user satisfaction with the wirawiri feeder transport service. The results of the operational performance analysis show that the load factor, travel speed, waiting time, and availability of transport meet the standards, while the headway does not meet the standards. The service performance results show a satisfaction level of 86.16%, which means passenger satisfaction falls within the range of 81%-100%, indicating they are very satisfied. The lowest service indicator is accessibility. Recommendations to improve operational performance include increasing the number of fleets to 17 vehicles on weekdays and 15 vehicles on weekends to reduce headway time. Recommendations to improve service performance, particularly on the lowest-rated indicator of accessibility, include installing electronic information boards in terminal waiting areas to facilitate users in obtaining departure and arrival schedule information.

Keywords: Feeder, performance, operational, service