

SKRIPSI

EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN

TRANS JATENG KORIDOR VII SOLO - WONOGIRI

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



Disusun oleh:

EM FAIQSA DAVID NABILA

21011040

PROGRAM SARJANA TERAPAN

PROGRAM STUDI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN

POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN

TEGAL

2025

SKRIPSI
EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN
TRANS JATENG KORIDOR VII SOLO - WONOGIRI

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



Disusun oleh:

EM FAIQSA DAVID NABILA

21011040

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

TEGAL

2025

HALAMAN PERSETUJUAN
EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN TRANS JATENG
KORIDOR VII SOLO - WONOGIRI

*EVALUATION OF OPERATIONAL AND SERVICE PERFORMANCE OF TRANS
JATENG CORRIDOR VII SOLO - WONOGIRI*

Disusun Oleh :

Em Faiqsa David Nabila

21011040

Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1



Hanendyo Putro, A.TD, M.T
NIP. 19700519 1993011001

Tanggal : 20 Mei 2025

Pembimbing 2



Nurul Fitriani, S.Pd., M.T
NIP. 199104162019022002

Tanggal : 4 Juni 2025

HALAMAN PENGESAHAN
EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN TRANS JATENG
KORIDOR VII SOLO - WONOGIRI

*EVALUATION OF OPERATIONAL AND SERVICE PERFORMANCE OF TRANS
JATENG CORRIDOR VII SOLO - WONOGIRI*

Disusun Oleh :

Em Faiqsa David Nabila

21011040

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 26 Juni 2025

Ketua Sidang

Tanda Tangan



Buang Turasno, A. TD, M.T
NIP. 196502201988031007
Penguji 1

Tanda Tangan



Edi Purwanto, A. TD, M.T
NIP. 196802071990031012
Penguji 2

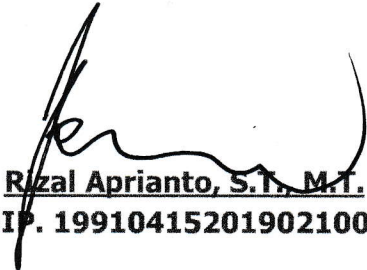
Tanda Tangan



Hanendyo Putro, A. TD, M.T
NIP. 197005191993011001

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan


Rizal Aprianto, S.T., M.T.
NIP. 199104152019021005

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Em Faiqsa David Nabila

Notar : 21011040

Program Studi : Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN TRANS JATENG KORIDOR VII SOLO-WONOGIRI**" adalah hasil karya saya sendiri. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah disebutkan dengan jelas dan rinci dalam daftar pustaka serta diidentifikasi secara tepat dalam teks skripsi ini.

Saya juga menyatakan bahwa skripsi ini belum pernah diajukan sebagai karya yang sama untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi di institusi manapun. Apabila terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil karya pihak lain, saya bersedia mempertanggungjawabkan dan menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Selain itu, saya memastikan bahwa semua data, hasil penelitian, dan temuan yang tercantum dalam skripsi ini adalah kontribusi saya sendiri, kecuali jika secara jelas dinyatakan sebaliknya. Saya tidak menggunakan hasil kerja atau kontribusi pihak lain tanpa persetujuan dan atribusi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Tegal, 9 Juni 2025

Yang menyatakan,



Em Faiqsa David Nabila

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik dan tepat waktu yang berjudul "**EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN TRANS JATENG KORIDOR VII SOLO – WONOGIRI**".

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide maupun pikiran. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Bambang Istiyanto, S.Si.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Rizal Aprianto, S.T., M.T., selaku Kepala Jurusan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Bapak Hanendyo Putro, ATD., M.T., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing penyusunan skripsi saya.
4. Ibu Nurul Fitriani, S.Pd., M.T., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing penyusunan skripsi saya.
5. Kedua orang tua saya yang telah membesarkan dan mendidik dengan penuh kasih sayang hingga saat ini.
6. Senior, junior, serta teman – teman angkatan 32 terkhusus RSTJ B
7. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa kami sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan makalah ini.

Tegal, 9 Juni 2025

Yang Menyatakan



Em Faiqa David Nabila

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
<i>ABSTRACT</i>.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusah Masalah.....	3
I.3. Batasan Masalah.....	3
I.4. Tujuan Penelitian	3
I.5. Manfaat Penelitian	4
I.6. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1. Angkutan Umum.....	6
II.2. Jenis-Jenis Angkutan Umum	6
II.3. Bus Rapid Transit (BRT)	7
II.4. Program Buy The Service	8
II.5. Evaluasi	8
II.6. Kinerja Operasional Angkutan Umum Penumpang	9
II.7. Kinerja Pelayanan	11
II.8. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	17

II.9. Keaslian Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
III.1. Lokasi Penelitian.....	20
III.2. Bagan Alir Penelitian	21
III.3. Metode Pengambilan Data.....	23
III.4. Populasi dan Sampel.....	25
III.5. Instrumen Penelitian.....	26
III.6. Teknik Pengujian Instrumen	28
III.7. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
IV.1. Analisis Kinerja Operasional	35
IV.1.1. Faktor Muat.....	35
IV.1.2. Jumlah Penumpang.....	37
IV.1.3. Waktu Antara (<i>Headway</i>).....	39
IV.1.4. Waktu Tunggu.....	43
IV.1.5. Kecepatan Perjalanan.....	45
IV.1.6. Waktu Henti di Halte	46
IV.1.7. Ketersediaan Armada	48
IV.1.8. Waktu Sirkulasi.....	49
IV.1.9. Konsumsi BBM.....	51
IV.1.10. Analisis Kebutuhan Armada.....	53
IV.1.11. Rekapitulasi Kinerja Operasional.....	54
IV.2. Analisis Kinerja Pelayanan.....	58
IV.2.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	58
IV.2.2. Karakteristik Responden	61
IV.2.3. Analisis Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	66

IV.3. Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan	76
IV.3.1. Peningkatan Kinerja Operasional	76
IV.3.2. Peningkatan Kinerja Pelayanan	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
V.1. Kesimpulan.....	85
V.2. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Standar Operasional	11
Tabel II. 2 Penelitian Relevan Sebelumnya	18
Tabel III. 1 Rata – Rata Penumpang Harian Trans Jateng Koridor VII Solo – Wonogiri pada 2024 (Balai Transportasi Jawa Tengah, 2024):.....	25
Tabel III. 2 Variabel Penelitian (Peraturan Menteri Perhubungan, 2015) .	26
Tabel III. 3 Indikator Skala Likert (Nurilmi et al., 2023).....	28
Tabel III. 4 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	34
Tabel IV. 1 Waktu Antara di Hari Kamis 16 Januari 2025.....	40
Tabel IV. 2 Waktu Antara di Hari Minggu 19 Januari 2025.....	41
Tabel IV. 3 Waktu Tunggu Hari Kerja	44
Tabel IV. 4 Waktu Tunggu Hari Libur	44
Tabel IV. 5 Kecepatan Perjalanan di Hari Kerja	45
Tabel IV. 6 Kecepatan Perjalanan di Hari Libur.....	45
Tabel IV. 7 Waktu Henti di Halte Hari Kerja	47
Tabel IV. 8 Waktu Henti di Halte Hari Libur.....	47
Tabel IV. 9 Ketersediaan Armada.....	48
Tabel IV. 10 Waktu Sirkulasi Hari Kerja	49
Tabel IV. 11 Waktu Sirkulasi Hari Libur	50
Tabel IV. 12 Waktu Sirkulasi Rata-Rata	53
Tabel IV. 13 Perhitungan Jumlah Armada.....	54
Tabel IV. 14 Rekapitulasi Kinerja Operasional di Hari Kerja	54
Tabel IV. 15 Rekapitulasi Kinerja Operasional di Hari Libur.....	55
Tabel IV. 16 Uji Validitas Tahap 1	58
Tabel IV. 17 Uji Validitas Tahap 2.....	60
Tabel IV. 18 Uji Reliabilitas	61
Tabel IV. 19 Tabel Perhitungan Nilai MIS	67
Tabel IV. 20 Perhitungan Nilai MSS.....	68
Tabel IV. 21 Perhitungan Nilai WF	69
Tabel IV. 22 Perhitungan Nilai WS	70
Tabel IV. 23 Persentase Indikator Kepuasan.....	72
Tabel IV. 24 Rekomendasi Time Table Hari Kerja	77
Tabel IV. 25 Rekomendasi Time Table Hari Libur	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Rute Trans Jateng Koridor VII Solo - Wonogiri	20
Gambar III. 2 Diagram Alir Penelitian	21
Gambar IV. 1 Faktor Muat Trans Jateng Koridor VII	36
Gambar IV. 2 Jumlah Penumpang Trans Jateng Koridor VII	38
Gambar IV. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan	62
Gambar IV. 4 Karakteristik Responden Dikelompokan Berdasarkan Usia ..	63
Gambar IV. 5 Karakteristik Responden Dikelompokan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Gambar IV. 6 Karakteristik Responden Dikelompokan Berdasarkan Jenis Pekerjaan	65
Gambar IV. 7 Karakteristik Responden Dikelompokan Berdasarkan Tujuan Perjalanan	66
Gambar IV. 8 Grafik Penumpang Dinamis Trans Jateng Koridor VII Hari Kerja Rit Ganjil	73
Gambar IV. 9 Grafik Penumpang Dinamis Trans Jateng Koridor VII Hari Kerja Rit Genap	74
Gambar IV. 10 <i>Lay Out</i> Trans Jateng Koridor VII	75
Gambar IV. 11 Contoh Alat Pengendali Kecepatan	79
Gambar IV. 12 Kondisi Awal Kursi	80
Gambar IV. 13 Rekomendasi Penambahan Sabuk Pengaman	80
Gambar IV. 14 Rekomendasi Penambahan PTIS	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Survei Kinerja Pelayanan Tahap 1	94
Lampiran 2	Kuesioner Survei Kinerja Pelayanan Tahap 1	98
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	102
Lampiran 4	Formulir Survei Statis dan Dinamis	116
Lampiran 5	Karakteristik Responden	137
Lampiran 6	Jawaban Responden Tingkat Kepuasan.....	140
Lampiran 7	Jawaban Responden Tingkat Kepentingan.....	144
Lampiran 8	Dokumentasi Survei Kinerja Operasional	149
Lampiran 9	Dokumentasi Survei Kinerja Pelayanan	150
Lampiran 10	Dokumentasi Inventarisasi.....	151
Lampiran 11	Dokumentasi Kartu Uji KIR Trans Jateng Koridor VII.....	152
Lampiran 12	Daftar Riwayat Hidup	153

INTISARI

Trans Jateng Koridor VII Solo–Wonogiri merupakan salah satu layanan angkutan umum yang berperan penting dalam menunjang mobilitas masyarakat di wilayah Surakarta dan sekitarnya. Namun, layanan ini menghadapi tantangan terkait efisiensi operasional dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja operasional dan pelayanan Trans Jateng Koridor VII serta memberikan rekomendasi peningkatan guna meningkatkan mutu layanan dan kenyamanan pengguna.

Penelitian ini mengacu pada standar kinerja operasional yang tertuang dalam SK Dirjen Perhubungan No. 687 Tahun 2002 dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 10 Tahun 2012. Pengumpulan data dilakukan melalui survei dinamis dan statis serta kuesioner kepuasan pengguna. Data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dan mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar indikator kinerja operasional Trans Jateng Koridor VII telah memenuhi standar pelayanan yang berlaku, meskipun masih ada beberapa indikator seperti *load factor*, jumlah penumpang, dan *headway* masih berada di bawah target ideal. Tingkat kepuasan pengguna berdasarkan CSI mencapai 76,85%, yang masuk dalam kategori puas, tetapi masih terdapat aspek pelayanan seperti sabuk pengaman, kapasitas bus, luas area berdiri, dan informasi layanan yang memerlukan perbaikan. Rekomendasi strategis disampaikan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan demi memenuhi harapan masyarakat.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja, Operasional, Pelayanan Angkutan Umum, Trans Jateng Koridor VII, Kepuasan Pengguna, *Customer Satisfaction Index* (CSI)

ABSTRACT

Trans Jateng Corridor VII Solo-Wonogiri is one of the public transport services that plays an important role in supporting community mobility in Surakarta and surrounding areas. However, this service faces challenges related to operational efficiency and user satisfaction. Therefore, this study aims to evaluate the operational and service performance of Trans Jateng Corridor VII and provide improvement recommendations to improve service quality and user comfort.

This research refers to the operational performance standards contained in the Director General of Transportation Decree No. 687 of 2002 and Minister of Transportation Regulation No. 10 of 2012. Data collection was conducted through dynamic and static surveys and user satisfaction questionnaires. The data obtained was analysed quantitatively using the Customer Satisfaction Index (CSI) method to measure the overall level of customer satisfaction and get a comprehensive picture of the quality of service provided.

The results showed that most of the operational performance indicators of Trans Jateng Corridor VII have met the applicable service standards, although the load factor, number of passengers, and headway are still below the ideal target. The level of user satisfaction based on CSI reaches 76.85%, which falls into the satisfied category, but there are still aspects of service such as seat belts, bus capacity, standing area, and service information that require improvement. Strategic recommendations are presented to improve operational efficiency and service quality to fulfil community expectations.

Keywords: *Performance Evaluation, Operations, Public Transport Services, Trans Jateng Corridor VII, User Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI)*