

TUGAS AKHIR
PENINGKATAN LAYANAN BUS TRANS JATIM
KORIDOR III RUTE MOJOKERTO-GRESIK

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Terapan Teknologi Rekayasa Otomotif



Disusun oleh:
SYARIFAH OKTA AZARIA
210212059

PROGRAM SARJANA TERAPAN
PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA OTOMOTIF
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2025

TUGAS AKHIR
PENINGKATAN LAYANAN BUS TRANS JATIM
KORIDOR III RUTE MOJOKERTO-GRESIK

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Terapan Teknologi Rekayasa Otomotif



Disusun oleh:
SYARIFAH OKTA AZARIA
210212059

PROGRAM SARJANA TERAPAN
PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA OTOMOTIF
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2025

HALAMAN PERSETUJUAN

PENINGKATAN LAYANAN BUS TRANS JATIM
KORIDOR III RUTE MOJOKERTO-GRESIK
IMPROVEMENT OF TRANS JATIM BUS SERVICE
CORRIDOR III MOJOKERTO-GRESIK ROUTE

Disusun oleh:

Syarifah Okta Azaria

21021059

Telah disetujui oleh:

Pembimbing 1



Alfan Baharuddin, S.SiT., M.T.

NIP. 19840923 200812 1 002

Tanggal 16 Juni 2025

Pembimbing 2



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

NIP. 19910416 201902 2 002

Tanggal 16 Juni 2025

HALAMAN PENGESAHAN

PENINGKATAN LAYANAN BUS TRANS JATIM KORIDOR III RUTE MOJOKERTO-GRESIK

IMPROVEMENT OF TRANS JATIM BUS SERVICE CORRIDOR III MOJOKERTO-GRESIK ROUTE

Disusun oleh:

Syarifah Okta Azaria

21021059

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal, 30 Juni 2025

Ketua Sidang

Tanda Tangan

Aat Eska Fahmadi, M.Pd.

NIP. 198806272019021001

Penguji 1



Tanda Tangan

Faris Humami, M.Eng.

NIP. 199011102019021002

Penguji 2



Tanda Tangan

Alfan Baharuddin, S.SiT., M.T.

NIP. 198409232008121002



Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Otomotif



Dr. Ery Muthoriq, S.T., M.T.

NIP. 198307042009121004

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syarifah Okta Azaria

Notar : 21021059

Program Studi : D-IV Teknologi Rekayasa Otomotif

Menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul "**PENINGKATAN LAYANAN BUS TRANS JATIM KORIDOR III RUTE MOJOKERTO-GRESIK**" 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 tugas akhir ini.

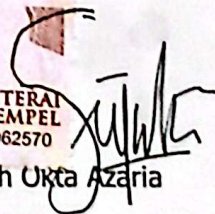
Saya menyatakan bahwa tugas akhir ini belum pernah diajukan sebagai karya yang sama untuk memperoleh gelar sarjana terapan transportasi dalam institusi mana pun. Apabila terbukti bahwa tugas akhir ini merupakan hasil karya pihak lain, saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima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

Saya juga menyatakan bahwa semua data, hasil penelitian, dan temuan yang termuat dalam tugas akhir ini adalah hasil karya dan kontribusi saya sendiri, kecuali jika diindikasikan sebaliknya dengan jelas. Saya tidak menggunakan pekerjaan atau kontribusi pihak lain tanpa persetujuan dan atribusi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Tegal, 22 Juli 2025

Yang Menyatakan



Syarifah Okta Azaria

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Bismillahirrahmanirrahim, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir dengan lancar. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi orang lain. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada kedua orang tua saya, Bapak Hafid dan Ibu Purdayani, yang selalu memanjatkan doa siang hingga malam untuk saya, yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada saya. Terimakasih juga untuk adik saya Rifat yang juga selalu memberikan semangat, dukungan dan doa untuk saya.

Terimakasih kepada Kak Alfian Baharuddin dan Ibu Nurul Fitriani selaku dosen pembimbing saya yang telah membimbing saya, memberi arahan, dan juga ilmu yang bermanfaat untuk saya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Terima kasih juga kepada Bapak Aat Eska Fahmadi dan Bapak Faris Humami selaku dosen penguji saya dan juga membimbing saya hingga saya dapat menyelesaikan revisi dengan baik.

Saya ucapkan terima kasih juga kepada rekan-rekan TRO B dan rekan satu Angkatan XXXII yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan segala berkah serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir 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 tugas akhir dengan judul **"PENINGKATAN LAYANAN BUS TRANS JATIM KORIDOR III RUTE MOJOKERTO-GRESIK"** ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Bambang Istiyanto, S.Si.T.,M.T selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan;
2. Bapak Dr. Ery Muthoriq, S.T.,M.T selaku Ketua Program Studi Teknologi Rekayasa Otomotif;
3. Bapak Alfian Baharuddin, S.SiT.,M.T. selaku Dosen Pembimbing I.
4. Ibu Nurul Fitriani, S.Pd., 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. Rekan-rekan dan semua pihak yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini mungkin masih memiliki kekurangan. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat serta menjadi langkah awal yang berarti dalam perjalanan kami di dunia profesional. Terima kasih atas segala bantuan dan kesempatan berharga yang telah diberikan kepada kami.

Tegal, 22 Juli 2025

Yang menyatakan,



Syarifah Okta Azaria

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	xi
<i>INTISARI</i>.....	xii
<i>ABSTRACT</i>.....	xiii
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	4
I.6. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1.Transportasi	6
II.2.Angkutan Umum.....	6
II.3.Kinerja Pelayanan Angkutan Umum	7
II.4.Trans Jatim	11
II.5.Importance Performance Analysis (IPA)	12
II.6.Model Kano	15
II.7.Integrasi IPA – Kano	17
II.8.Penelitian Relevan	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
III.1. Tempat dan Waktu Penelitian	25
III.2. Jenis Penelitian.....	26
III.3. Diagram Alir Penelitian	26

III.4. Populasi dan Sampel	29
III.5. Metode Pengumpulan Data	31
III.6. Instrumen Penelitian	36
III.7. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
IV.1. Kinerja Pelayanan Bus Trans Jatim Koridor III Berdasarkan Persepsi Pengguna	46
IV.2. Atribut Pelayanan yang Perlu Diprioritaskan untuk Ditingkatkan dalam Pelayanan Bus Trans Jatim Koridor III	52
IV.3. Strategi Perbaikan untuk Meningkatkan Layanan Bus Trans Jatim Koridor III.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
V.1. Kesimpulan	76
V.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Relevan	20
Tabel III.1 Jumlah Harian Penumpang Rata-Rata	30
Tabel III.2 Penilaian Skala <i>Likert</i>	32
Tabel III.3 Keluhan Penumpang Bus Trans Jatim Koridor III.....	34
Tabel III.4 Variabel Penilaian PM No. 27 Tahun 2015.....	36
Tabel III.5 Kisi-Kisi Pedoman Kuesioner	37
Tabel III.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner IPA dan Kano	39
Tabel III.7 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel III.8 Kriteria Nilai Tki (Kasmari & Marlien, 2018).....	42
Tabel III.9 Kategori Kano (Sedayu & Salsabilla, 2021)	43
Tabel III.10 Kategori Integrasi IPA – Kano	45
Tabel IV.1 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel IV.2 Rentang Usia Responden.....	46
Tabel IV.3 Klasifikasi Pekerjaan Responden	47
Tabel IV.4 Tujuan Perjalanan Responden	48
Tabel IV.5 Hasil Kategori Metode Kano	52
Tabel IV.6 Hasil Integrasi IPA - Kano.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Diagram Kartesius IPA (Aza & Supriyatno, 2023)	15
Gambar II.2 Diagram Kano (Soetaryo & Lawalata, 2021)	16
Gambar II.3 Diagram Integrasi IPA – Kano (Mengi & Irawati, 2022)	18
Gambar III.1 Rute Lokasi Penelitian	25
Gambar III.2 Diagram Alir Penelitian	27
Gambar III.3 Klasifikasi Kategori Kano dalam Tabel Evaluasi (Walden, 1993). 44	
Gambar IV.1 Jenis Kelamin Responden	46
Gambar IV.2 Rentang Usia Responden	47
Gambar IV.3 Pekerjaan Responden.....	48
Gambar IV.4 Tujuan Perjalanan.....	48
Gambar IV.5 Diagram Kartesius.....	49
Gambar IV.6 Kondisi Eksisting Identitas Kendaraan dan Kode Bus (a) Tampak Belakang (b) di Dalam Bus (c) Tampak Sisi Kiri dan (d) Tampak Kanan	60
Gambar IV.7 Desain Nomor Trayek dan Kode Bus	61
Gambar IV.8 Alternatif Peletakan Stiker (a) di Kaca Bagian Dalam pada Sisi Kanan dan Kiri Bus (b) Tampak Luar Sisi Kanan (c) Tampak Luar Sisi Kiri.....	62
Gambar IV.9 (a) Jarak Celah Halte dengan Bus dan Kondisi Eksisting (b) Tampak Dalam dan (c) Tampak Luar	63
Gambar IV.10 Kondisi Area Sekitar Halte.....	63
Gambar IV.11 (a) Kondisi Eksisting Halte dan (b) Desain Penambahan <i>Platform Level Boarding</i> pada Halte	65
Gambar IV.12 Kondisi Jalan yang Rusak (Aliandu, 2023).....	67
Gambar IV.13 Kondisi Jalan Berliku (a) Tampak Atas dan (c) di Lapangan	68
Gambar IV.14 Penumpang yang Duduk Tidak Sesuai Posisi Kursi.....	69
Gambar IV.15 (a) Kondisi Eksisting Bus dan (b) Desain Kursi Menghadap Depan	70
Gambar IV.16 Kondisi Eksisting Bus Trans Jatim Koridor III	71
Gambar IV.17 (a) Kondisi Eksisting Bus dan (b) Desain Penambahan Ruang Khusus Pengguna Kursi Roda.....	72
Gambar IV.18 Kondisi Eksisting Informasi Pelayanan di Dalam Bus	73

Gambar IV.19 Ukuran Peletakan Informasi Pelayanan	73
Gambar IV.20 Alternatif Peletakan Poster Informasi Rute.....	74
Gambar IV.21 Rute Yang Akan Di Lewati	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Survei Kinerja Pelayanan Bus Traans Jatim Koridor III .	83
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja	89
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	91
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Fungsional	93
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Kuesioner Disfungsional	95
Lampiran 6	Distribusi Nilai r-tabel dengan Signifikasi 5% dan 1%	97
Lampiran 7	Hasil Analisis Kinerja Pelayanan Bus Trans Jatim Koridor III menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	98
Lampiran 8	Data Fungsional dan Disfungsional.....	105
Lampiran 9	Dokumentasi Kegiatan	109

INTISARI

Trans Jatim Koridor III merupakan layanan angkutan umum yang menghubungkan wilayah Mojokerto dan Gresik. Namun, *load factor* pada koridor ini tergolong paling rendah dibandingkan koridor lainnya. Selain itu, terdapat banyak aduan dan keluhan dari penumpang terkait layanan Trans Jatim Koridor III. Oleh karena itu, evaluasi kinerja layanan berdasarkan persepsi pengguna sangat penting untuk mengetahui atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan pelayanannya. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam upaya peningkatan layanan, sehingga jumlah penumpang dan *load factor* dapat meningkat secara signifikan.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan dengan sampel sebanyak 211 responden dan dilakukan perhitungan dengan Integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan model Kano dengan mengacu pada SPM Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 untuk mengetahui kinerja layanan dan kepuasan pengguna secara menyeluruh. Dari hasil perhitungan menggunakan metode IPA mendapatkan nilai sebesar 84,9% dimana berdasarkan kriteria nilai tingkat kesesuaian termasuk ke dalam kategori Kurang Puas, sehingga belum memenuhi harapan pengguna dan metode integrasi IPA-Kano menunjukkan 5 atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya yaitu yang termasuk pada kategori Fatal.

Atribut yang tergolong dalam kategori Fatal yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan, yaitu nomor trayek dan kode bus, celah bus dan halte, desain kursi, ruang khusus pengguna kursi roda, dan informasi pelayanan. Strategi peningkatan yang disarankan meliputi penambahan nomor trayek dan kode bus di kaca dalam bus, penambahan *platform level boarding* guna meminimalkan celah antara bus dan halte, penggantian posisi kursi, penambahan ruang khusus pengguna kursi roda, dan penambahan informasi pelayanan terkait rute halte yang akan dilewati. Penelitian ini hanya berfokus pada aspek kinerja pelayanan, oleh karena itu untuk evaluasi kinerja layanan pada penelitian selanjutnya dapat ditambahkan terkait aspek kinerja operasional agar lebih komprehensif.

Kata Kunci: Bus Trans Jatim, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), Model Kano, Kinerja Pelayanan, Peningkatan Pelayanan

ABSTRACT

Trans Jatim Koridor III is a public transportation service connecting the regions of Mojokerto and Gresik. However, the load factor for this corridor is the lowest compared to other corridors. Additionally, there are many complaints from passengers regarding the service of Trans Jatim Koridor III. Therefore, evaluating service performance based on user perceptions is crucial to identifying service attributes that need to be prioritized for improvement. The results of this evaluation are expected to provide input for improving the service, thereby significantly increasing passenger numbers and load factors.

This study was conducted by distributing questionnaires to 211 respondents, and calculations were performed using the Integration of Importance Performance Analysis (IPA) and Kano models, referring to the SPM of the Ministry of Transportation Regulation No. 27 of 2015, to assess service performance and user satisfaction comprehensively. The results of the IPA method yielded a score of 84.9%, which, based on the criteria, falls into the "Unsatisfied" category, meaning it does not meet users' expectations. The integrated IPA-Kano method highlighted five attributes that need to be prioritized for performance improvement, categorized as Fatal.

The attributes classified under the Fatal category that need to be prioritized for improvement are bus route numbers and codes, gaps between buses and bus stops, seat design, wheelchair user spaces, and service information. Suggested improvement strategies include adding route numbers and bus codes on the bus windows, adding level boarding platforms to minimize gaps between the bus and the bus stop, changing the seat layout, adding space for wheelchair users, and providing additional service information about the stops the bus will pass. This study focuses solely on service performance aspects. Therefore, for future service performance evaluations, operational performance aspects could be added to make the evaluation more comprehensive.

Keywords: *Trans Jatim Bus, Importance Performance Analysis, Kano Model, Service Performance, Service Improvement*