

No.31/SKRIPSI/S.Tr-TPJJ/2026

SKRIPSI

**EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN KEPUASAN
PENUMPANG BUS TRANSJABODETABEK KORIDOR S61
RUTE ALAM SUTERA – BLOK M**



Disusun untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan Program D-IV

Politeknik Negeri Jakarta

Disusun Oleh :

Vemastrio Bismoko
NIM 2201411032

Pembimbing :

Mukhlisya Dewi Ratna Putri, S.Pd., M.T
NIP 198909152022032007

**PROGRAM STUDI D-IV
TEKNIK PERANCANGAN JALAN DAN JEMBATAN
JURUSAN TEKNIK SIPIL
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

EVALUASI KINERJA OPERASIONAL BUS TRANSJABODETABEK KORIDOR S61 RUTE ALAM SUTERA – BLOK M

yang disusun

oleh Vemastrio Bismoko (NIM 2201411032) telah disetujui dosen pembimbing
untuk dipertahankan dalam Sidang Skripsi

Pembimbing I

Mukhlisya Dewi Ratna Putri, S.Pd., M.T.

NIP 198909152022032007

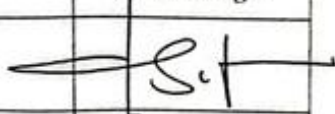
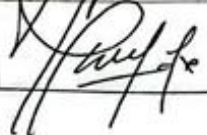
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN KEPUASAN PENUMPANG
BUS TRANSJABODETABEK KORIDOR S61 RUTE ALAM SUTERA –
BLOK M** yang disusun oleh Vemastrio Bismoko (NIM 2201411032) telah
dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji pada hari Senin tanggal
22 Juni 2026

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Nuzul Barkah Prihutomo, S.T., M.T. NIP. 197808212008121002	
Anggota	Zainal Nur Arifin, Dipl.Ing.Htl, M.T., Dr.Sc. NIP. 196308091992011001	
Anggota	Maya Fricilia, S.T., M.T. NIP. 199005182022032007	

Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Sipil

Politeknik Negeri Jakarta



Istiatun, S.T., M.T.
NIP 196605181990102001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vemastrio Bismoko
NIM : 2201411032
Program Studi : D4 – Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan
Email : vemastrio.bismoko.ts22@mhsw.pnj.ac.id
Judul Naskah : Evaluasi Kineja Operasional dan Kepuasan Penumpang Bus Transjabodetabek Koridor S61 Rute Alam Sutera – Blok M

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan yang saya sertakan dalam Skripsi Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta Tahun Akademik 2024/2025 adalah benar - benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan karya orang lain dan belum pernah diikutkan dalam segala bentuk kegiatan akamedis/perlombaan.

Apabila di kemudian hari ternyata tulisan/naskah saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka secara otomatis tulisan/naskah saya dianggap gugur dan bersedia menerima sanksi yang ada. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Tangerang, 21 Juli 2026

Yang Menyatakan

(Vemastrio Busmoko)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN KEPUASAN PENUMPANG BUS TRANSJABODETABEK KORIDOR S61 RUTE ALAM SUTERA – BLOK M"**. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan Program Studi Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan, Politeknik Negeri Jakarta. Dalam penulisan skripsi ini, Penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terutama kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat, rahmat, dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga penulis yang telah banyak memberikan bantuan moral maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Istiatun, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta.
4. Bapak Hendrian Budi Bagus Kuncoro, S.T., M.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan, Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta.
5. Ibu Mukhlisya Dewi Ratna, S.Pd., M.T. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan ikhlas memberikan arahan, kritik, dan saran yang membangun.
6. Ibu Eva Azhra Latifa, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik D-IV Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan yang telah membimbing, mengarahkan, serta mendukung selama masa perkuliahan.
7. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman Perancangan Jalan dan Jembatan '22 yang telah menjadi rekan seperjuangan selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, motivasi, kerja sama, serta berbagai pengalaman dan kenangan yang telah dibagikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah memotivasi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini serta memberikan semangat luar biasa untuk menghindari rasa malas dan lelah untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang teknik sipil

Tangerang, 21 Juli 2026

Vemastrio Bismoko





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Batasan Masalah.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 <i>State of The Art</i>	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2.1 Research Gap.....	12
2.3 Konsep Transportasi Umum Perkotaan.....	12
2.4 Sistem Transjakarta dan Transjabodetabek.....	13



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.4.1 Bus Rapid Transit (BRT).....	14
2.4.2 Layanan Non-BRT Transjabodetabek.....	15
2.4.3 Koridor S61 Alam Sutera – Blok M	16
2.5 Kinerja Operasional Angkutan Umum	17
2.6 Indikator Kinerja Operasional	18
2.6.1 Faktor Muat (<i>Load Factor</i>).....	18
2.6.2 Waktu Antara (<i>Headway</i>).....	20
2.6.3 Waktu Sirkulasi.....	20
2.6.4 Kecepatan Perjalanan.....	21
2.6.5 Frekuensi Kendaraan	21
2.6.6 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum	21
2.7 Kepuasan Pengguna Transportasi.....	23
2.8 Metode Importance Performance Analysis (IPA)	23
2.9 Metode Customer Satisfaction Index (CSI)	26
2.9.1 Menentukan Mean Satisfaction Score (MSS)	26
2.9.2 Menentukan Mean Importance Score (MIS).....	26
2.9.3 Menentukan Weight Factor (WF)	27
2.9.4 Menghitung Weight Score (WS)	27
2.9.5 Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)	27
2.10 Kerangka Konseptual	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
3.2 Lokasi Penelitian	32
3.3 Waktu Penelitian.....	34
3.4 Tahapan Penelitian.....	34
3.5 Variabel dan Definisi Operasional.....	36
3.6 Populasi dan Sampel	37



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.6.1 Populasi.....	37
3.6.2 Teknik Sampling	37
3.6.3 Penentuan Jumlah Sampel	38
3.6.4 Kriteria Responden	39
3.6.5 Karakteristik Responden.....	39
3.7 Instrumen Penelitian.....	40
3.8 Teknik Pengumpulan data	42
3.8.1 Teknik Pengumpulan Data Primer.....	42
3.8.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder.....	45
3.9 Uji Instrumen.....	46
3.9.1 Uji Validitas	46
3.9.2 Uji Reliabilitas	47
3.10 Teknik Analisis Data.....	48
3.10.1 Analisis Kinerja Operasional	50
3.10.2 Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	52
3.10.3 Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	53
3.11 Integrasi Hasil Analisis.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Umum.....	57
4.1.1 Data Sekunder.....	57
4.1.2 Data Primer.....	60
4.2 Analisis Karakteristik Responden.....	65
4.3 Analisis Kinerja Operasional Bus Transjabodetabek	68
4.3.1 Faktor Muat (<i>Load Factor</i>).....	69
4.3.2 Waktu Antara (<i>Headway</i>).....	83
4.3.3 Waktu Sirkulasi.....	86
4.3.4 Kecepatan Perjalanan.....	87



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.3.5 Frekuensi Kendaraan	90
4.3.6 Rekomendasi Perbaikan Kinerja Operasional	91
4.3.7 Rekomendasi Kinerja Operasional	92
4.4 Analisis Kinerja Transjabodetabek Berdasarkan Survey Kuesioner Responden	94
4.4.1 Uji Validitas	95
4.4.2 Uji Reliabilitas	97
4.5 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	98
4.5.1 Analisis Tingkat Kesesuaian	98
4.5.2 Analisis Diagram Kartesius	99
4.6 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	103
4.7 Pembahasan Analisis Kepuasan Penumpang Bus Transjabodetabek Koridor S61	105
4.8 Integrasi Hasil Kinerja Operasional dan IPA/CSI	105
BAB V PENUTUP.....	110
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	116



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2. 2 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum.....	22
Tabel 2. 3 Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum.....	22
Tabel 2. 4 Tabel Persentase Indeks CSI	28
Tabel 3. 1 Variabel dan Definisi Operasional.....	36
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden	39
Tabel 3. 3 Nilai Skala Likert	41
Tabel 3. 4 Variabel Pertanyaan dalam Kuesioner.....	44
Tabel 4. 1 Data Load Factor Alam Sutera – Blok M Jumat Pagi.....	60
Tabel 4. 2 Data Headway Jumat Pagi.....	61
Tabel 4. 3 Waktu Sirkulasi Halte Alam Sutera - Blok M	62
Tabel 4. 4 Waktu Sirkulasi Halte Blok M - Alam Sutera	62
Tabel 4. 5 Data Kecepatan Perjalanan Jumat	62
Tabel 4. 6 Data Prekuensi Kendaraan Jumat.....	63
Tabel 4. 7 Load Factor Per Halte Transjabodetabek Koridor S61 Arah Halte Blok M Pagi Pada Hari Jumat, 17 April 2026	69
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Per Segmen Load Factor	82
Tabel 4. 9 Headway di Halte Alam Sutera Hari Jumat Pagi	83
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Headway Tertinggi	84
Tabel 4. 11 Waktu Sirkulasi Halte Alam Sutera - Blok M	86
Tabel 4. 12 Waktu Sirkulasi Halte Halte Blok M - Alam Sutera.....	86
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Waktu Sirkulasi Transjabodetabek Koridor S61	87
Tabel 4. 14 Kecepatan Perjalanan Rata-rata Dari Halte Alam Sutera Menuju Halte Blok M Hari Jumat.....	88
Tabel 4. 15 Kecepatan Rata – rata.....	88
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Frekuensi Bus Transjabodetabek Koridor S61	90
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Kinerja Operasional.....	92
Tabel 4. 18 Indikator Pertanyaan Penilaian Transjabodetabek Koridor S61	94
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja (X).....	96
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Y)	96
Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja (X) dan Kepentingan (Y).....	97
Tabel 4. 22 Tingkat Kesesuaian Kuesioner Kepuasan Pengguna	98



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4. 23 Nilai Rata-Rata Kinerja dan Rata-Rata Kepentingan.....	99
Tabel 4. 24 Hasil Kuadran I Analisis IPA	101
Tabel 4. 25 Hasil Kuadran II Analisis IPA	101
Tabel 4. 26 Hasil Kuadran III Analisis IPA.....	102
Tabel 4. 27 Hasil Kuadran IV Analisis IPA.....	103
Tabel 4. 28 Hasil Perhitungan CSI.....	104
Tabel 4. 29 Integrasi Hasil Operasional dan IPA/CSI.....	106





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rute Perjalanan Koridor S61	17
Gambar 2. 2 Kapasitas Kendaran.....	19
Gambar 2. 3 Diagram Kartesius.....	25
Gambar 2. 4 Alur Kerangka Konseptual Penelitian	30
Gambar 3. 1 Halte Alam Sutera	32
Gambar 3. 2 Halte Blok M.....	33
Gambar 3. 3 Rute Perjalanan Koridor S61	33
Gambar 3. 4 Diagram Alir Penelitian.....	35
Gambar 3. 5 Diagram Alir Pengolahan Data	50
Gambar 3. 6 Diagram Alir Metode IPA	53
Gambar 3. 7 Diagram Alir Metode CSI	55
Gambar 4. 1 Peta Rute Perjalan Koridor S61 Alam Sutera - Blok M.....	57
Gambar 4. 2 Rute Perjalanan Koridor S61	58
Gambar 4. 3 Kapasitas Bus Transjabodetabek S61.....	59
Gambar 4. 4 Spreadsheet Dari Hasil Pengisian Google Form.....	64
Gambar 4. 5 Diagram Jenis Kelamin Responden	66
Gambar 4. 6 Diagram Usia Responden.....	66
Gambar 4. 7 Diagram Jenis Pekerjaan	67
Gambar 4. 8 Diagram Frekuensi Responden Menggunakan Transjabodetabek Koridor S61 Selama 1 Minggu	67
Gambar 4. 9 Diagram Tujuan Perjalanan Menggunakan Bus.....	68
Gambar 4. 10 Kecepatan Rata - rata	89
Gambar 4. 11 Diagram Kartesius	100



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Load Factor Per Halte Transjabodetabek Koridor S61 Arah Halte Blok M Pagi.....	70
Grafik 4. 2 Load Factor Per Halte Transjabodetabek Koridor S61 Arah Halte Alam Sutera Pagi	71
Grafik 4. 3 Load Factor Per Halte Transjabodetabek Koridor S61 Arah Halte Blok M Sore	72
Grafik 4. 4 Load Factor Per Halte Transjabodetabek Koridor S61 Arah Halte Alam Sutera Sore	73
Grafik 4. 5 Load Factor Per Halte Transjabodetabek Koridor S61 Arah Halte Blok M Pagi Pada Hari Sabtu, 18 April 2026	74
Grafik 4. 6 Load Factor Per Halte Transjabodetabek Koridor S61 Arah Alam Sutera Pagi.....	75
Grafik 4. 7 Load Factor Per Halte Transjabodetabek Koridor S61 Arah Halte Blok M Sore	76
Grafik 4. 8 Load Factor Per Halte Transjabodetabek Koridor S61 Arah Alam Sutera Sore	77
Grafik 4. 9 Load Factor Per Halte Transjabodetabek Koridor S61 Arah Halte Blok M Pagi.....	78
Grafik 4. 10 Load Factor Per Halte Transjabodetabek Koridor S61 Arah Halte Alam Sutera.....	79
Grafik 4. 11 Load Factor Per Halte Transjabodetabek Koridor S61 Arah Halte Blok M	80
Grafik 4. 12 Per Halte Transjabodetabek Koridor S61 Arah Halte Alam Sutera Sore	81



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Calon Pembimbing	117
Lampiran 2 Lembar Pengesahan	118
Lampiran 3 Lembar Asistensi	119
Lampiran 4 Persetujuan Pembimbing	127
Lampiran 5 Lembar Bebas Pinjaman Urusan Administrasi	128
Lampiran 6 Bukti Penyerahan Laporan Magang	129
Lampiran 7 Load Factor	130
Lampiran 8 Headway	137
Lampiran 9 Kecepatan Perjalanan	143
Lampiran 10 Kecepatan Perjalanan	145
Lampiran 11 Frekuensi Kendaraan	147
Lampiran 12 Counting Load di Lapangan	148

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Tangerang Selatan memiliki luas wilayah 147,19 km² dengan jumlah penduduk sekitar 1,37 juta jiwa pada tahun 2023, sehingga menjadi salah satu wilayah berpenduduk padat di kawasan penyangga DKI Jakarta. Pertumbuhan penduduk diikuti peningkatan kendaraan bermotor yang telah melampaui 1 juta unit, didominasi sepeda motor dan mobil pribadi, sehingga memicu kemacetan dan tingginya waktu tempuh perjalanan. Kondisi ini menunjukkan masih tingginya ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi akibat keterbatasan jangkauan, kapasitas, dan integrasi layanan transportasi umum. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dikembangkan layanan Transjabodetabek koridor S61 rute Alam Sutera–Blok M yang menghubungkan kawasan permukiman dan pusat kegiatan di Tangerang Selatan dengan simpul transportasi utama di Jakarta sebagai bagian dari upaya meningkatkan integrasi transportasi regional (Pemerintah Kota Tangerang Selatan, 2023).

Sejumlah temuan awal menunjukkan adanya permasalahan pada kinerja operasional koridor S61. Interval kedatangan bus (*headway*) berada pada kisaran ± 20 menit dengan dukungan sekitar 24 unit armada, sehingga frekuensi layanan masih relatif terbatas untuk koridor dengan permintaan perjalanan yang tinggi (Kompas.com, 2025). Nilai tersebut juga melebihi standar pelayanan angkutan umum perkotaan pada jam sibuk yang direkomendasikan berada pada rentang 5–10 menit (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 2002). Selain itu, waktu tempuh perjalanan berkisar antara 85–95 menit dan pada kondisi tertentu dapat melampaui target pelayanan 90 menit akibat kemacetan di ruas Tol Jakarta–Tangerang maupun kawasan Sudirman (ANTARA News, 2025). Jumlah penumpang harian yang mencapai sekitar 4.500 orang menunjukkan tingginya permintaan layanan, namun juga berpotensi menimbulkan kepadatan pada jam sibuk (ANTARA News, 2025).

Koridor S61 melayani perjalanan lintas provinsi dengan panjang rute sekitar 59,7 km. Jalur pelayanan rute ini melewati koridor dengan tingkat kepadatan lalu lintas tinggi seperti Tol Jakarta–Tangerang serta kawasan Sudirman–Thamrin. Karakteristik tersebut menjadikan S61 sebagai rute yang strategis namun memiliki risiko gangguan operasional yang relatif besar.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Evaluasi berkala terhadap performa operasional angkutan umum menjadi hal yang krusial. Langkah ini menjamin aktivitas transportasi tetap memenuhi tolak ukur pelayanan yang berlaku. Merujuk pada regulasi Direktorat Jenderal Perhubungan Darat melalui Keputusan SK.687/AJ.206/DRJD/2002, pengukuran kualitas operasional tersebut bertumpu pada sejumlah parameter utama. Parameter yang dimaksud meliputi aspek keterisian kendaraan, durasi jeda antarkendaraan (*headway*), waktu tunggu calon penumpang, kelajuan perjalanan, hingga kontinuitas penyediaan armada di lapangan.

Kebaruan ilmiah dalam studi ini terletak pada penggabungan antara penilaian aspek operasional dan persepsi kepuasan konsumen secara simultan pada moda Bus Transjabodetabek Koridor S61. Proses investigasi mengombinasikan kalkulasi variabel teknis (*load factor*, *headway*, waktu sirkulasi, kecepatan perjalanan, beserta frekuensi armada) dengan implementasi pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) serta *Customer Satisfaction Index* (CSI). Formulasi metodologi yang integratif tersebut mampu memotret potret mutu pelayanan secara menyeluruh. Alhasil, data yang diperoleh dapat berfungsi sebagai pijakan kuat dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan transportasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan penelitian untuk mengevaluasi kinerja operasional layanan Transjabodetabek koridor S61 rute Alam Sutera–Blok M melalui indikator *load factor*, *headway*, waktu sirkulasi, kecepatan perjalanan, frekuensi layanan, serta tingkat kepuasan pengguna. Penelitian mengenai layanan Non-BRT lintas wilayah yang menggabungkan analisis kinerja operasional dan kepuasan pengguna masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian konteks yang telah disampaikan, faktor-faktor yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek frekuensi armada serta durasi jeda antarkendaraan pada rute Transjabodetabek S61 diindikasikan belum mencapai target ideal regulasi transportasi urban. Kondisi tersebut memicu urgensi pelaksanaan telaah mendalam terkait performa ritme perjalanan dan ketersediaan unit di lapangan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Kinerja operasional perjalanan bus yang meliputi *load factor*, waktu sirkulasi, dan kecepatan perjalanan perlu dianalisis untuk mengetahui tingkat efisiensi operasional layanan pada koridor S61 dibandingkan dengan standar yang berlaku.
3. Tingginya jumlah penumpang berpotensi mempengaruhi tingkat kenyamanan dan kapasitas layanan.
4. Tingkat kepuasan masyarakat yang memanfaatkan jasa angkutan koridor S61 sejauh ini belum teridentifikasi secara kuantitatif. Fenomena tersebut mendorong perlunya aplikasi instrumen *Importance Performance Analysis* (IPA) bersama dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pemanfaatan kedua metode ini berfungsi untuk mengukur keselarasan secara presisi antara realisasi kualitas di lapangan dan ekspektasi nyata dari para pengguna layanan.

1.3 Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya mendasari perumusan masalah dalam penelitian ini yang dijabarkan sebagai berikut.

1. Bagaimana efektivitas performa teknis Bus Transjabodetabek koridor S61 berdasarkan indikator *load factor*, *headway*, waktu sirkulasi, kecepatan perjalanan, dan frekuensi ketika dikomparasikan dengan regulasi standar pelayanan minimal.
2. Bagaimana tingkat kepuasan dan persepsi pengguna terhadap layanan Bus Transjabodetabek koridor S61 berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).
3. Bagaimana integrasi antara evaluasi teknis dan kepuasan pengguna dalam merumuskan rekomendasi peningkatan layanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian "Evaluasi Kinerja Operasional dan Kepuasan Penumpang Bus Transjabodetabek Koridor S61 Rute Alam Sutera–Blok M" adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis kinerja operasional Bus Transjabodetabek koridor S61 berdasarkan indikator *load factor*, *headway*, waktu sirkulasi, kecepatan perjalanan, dan frekuensi, serta membandingkannya dengan standar pelayanan yang berlaku.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Menganalisis tingkat kepuasan serta persepsi pengguna terhadap layanan koridor S61 menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
3. Mengintegrasikan hasil evaluasi teknis operasional dan analisis kepuasan pengguna untuk merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas layanan Bus Transjabodetabek koridor S61.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari aspek teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan akademik dalam bidang transportasi perkotaan, terutama yang berkaitan dengan penilaian kinerja operasional layanan angkutan umum antardaerah. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan metode evaluasi kinerja bus melalui kajian indikator tingkat keterisian penumpang (*load factor*), waktu antar kedatangan kendaraan (*headway*), waktu sirkulasi, serta kebutuhan armada. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada analisis kinerja operasional dan peningkatan kualitas sistem transportasi publik regional.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, manfaat penelitian ini antara lain:

- a. Memberikan masukan berbasis data bagi operator Bus Transjabodetabek dalam perbaikan perencanaan operasional dan pengaturan armada.
- b. Menjadi dasar evaluasi bagi pemerintah daerah dan pemangku kepentingan dalam peningkatan kualitas layanan angkutan umum lintas wilayah.
- c. Mendorong peningkatan keandalan dan daya tarik transportasi publik sebagai alternatif kendaraan pribadi di wilayah Jabodetabek.

1.6 Batasan Masalah

Agar penelitian yang diteliti tidak terlalu luas dan mendapatkan hasil yang baik, maka dilakukan pembatasan masalah antara lain sebagai berikut.

1. Lokasi Pengamatan dijadwalkan berlangsung selama tiga hari pengamatan yang representatif, tepatnya pada hari Jumat, Sabtu, dan Senin tanggal 17, 18, serta 20 April 2026. Alokasi durasi observasi difokuskan pada dua periode

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

waktu sibuk, yaitu pukul 06.00 hingga 10.00 WIB dan pukul 15.00 sampai 19.00 WIB, dengan lokasi penelitian sepanjang koridor S61 rute Alam Sutera – Blok M.

2. Indikator kinerja operasional yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah faktor muat, waktu antara (headway), waktu sirkulasi, kecepatan perjalanan, dan frekuensi.
3. Acuan penelitian untuk mengukur kelayakan performa teknis bersumber sepenuhnya pada regulasi hukum Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 terkait Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur.
4. Pengukuran persepsi dan kepuasan pengguna menggunakan skala Likert 1 sampai 4.
5. Jumlah responden ditentukan menggunakan Rumus Cochran dengan tingkat *margin of error* sebesar 10%.
6. Penelitian menerapkan metode survei *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu periode waktu tertentu tanpa pengamatan berulang.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun ke dalam lima bab utama yang bertujuan untuk memberikan struktur yang jelas dan mendukung kelancaran proses pembahasan, dengan rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, serta sistematika penulisan. Pembahasan dalam bab ini difokuskan pada isu utama yang menjadi objek penelitian, yaitu evaluasi kinerja operasional Bus Transjabodetabek Koridor S61 rute Alam Sutera–Blok M.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan secara sistematis metodologi yang diterapkan dalam penelitian. Pembahasan meliputi pendekatan dan jenis penelitian, yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif-evaluatif, serta penjelasan mengenai lokasi dan waktu penelitian, objek dan subjek penelitian, variabel penelitian, beserta definisi operasional setiap variabel. Selain itu, dijelaskan pula jenis dan sumber data yang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

digunakan, yang terdiri atas data primer dan data sekunder, serta teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, survei operasional, dan dokumentasi. Pada bagian akhir, dipaparkan metode analisis data yang digunakan untuk mengevaluasi indikator kinerja operasional serta membandingkan hasilnya dengan standar pelayanan yang berlaku.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara sistematis metode yang digunakan dalam penelitian. Uraian dimulai dari pendekatan dan jenis penelitian, yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif-evaluatif. Selanjutnya dijelaskan lokasi dan waktu penelitian, objek dan subjek penelitian, serta variabel penelitian beserta definisi operasionalnya. Bab ini juga menguraikan jenis dan sumber data yang digunakan, baik data primer maupun data sekunder. Teknik pengumpulan data, seperti observasi lapangan, survei operasional, dan dokumentasi. Pada bagian akhir dipaparkan teknik analisis data yang meliputi perhitungan indikator kinerja operasional dan perbandingan dengan standar pelayanan yang berlaku.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari pengolahan dan analisis data lapangan. Penyajian hasil dilakukan secara sistematis dalam bentuk tabel, grafik, dan deskripsi kuantitatif sesuai dengan masing-masing indikator kinerja operasional. Pembahasan diarahkan untuk menginterpretasikan hasil analisis dengan mengaitkannya pada rumusan masalah, tujuan penelitian, dan teori yang telah dikaji pada Bab II. Pada bagian ini juga dibahas kesenjangan antara kondisi aktual dan standar pelayanan, serta faktor-faktor yang memengaruhi kinerja operasional Bus Transjabodetabek S61.

BAB V PENUTUP

Bab penutup berisi rangkuman temuan utama penelitian yang disajikan dalam bentuk kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan. Selanjutnya diuraikan implikasi penelitian, baik implikasi teoretis terhadap pengembangan ilmu transportasi maupun implikasi praktis bagi operator dan pembuat kebijakan. Bab ini diakhiri dengan saran yang ditujukan bagi perbaikan operasional Bus Transjabodetabek S61 serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yang dapat mengembangkan atau melengkapi kajian ini

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi kinerja operasional dan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Bus Transjabodetabek Koridor S61 rute Alam Sutera – Blok M, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja operasional Bus Transjabodetabek Koridor S61 berdasarkan indikator load factor, headway, waktu sirkulasi, kecepatan perjalanan, dan frekuensi kendaraan menunjukkan bahwa secara umum pelayanan berada pada kategori cukup baik, namun masih terdapat beberapa indikator yang belum memenuhi standar pelayanan secara optimal. Hasil evaluasi berdasarkan Standar SK Dirjen Perhubungan Darat menunjukkan bahwa indikator kecepatan perjalanan memperoleh kategori Baik (A) dengan kecepatan rata-rata sebesar 35,97 km/jam pada rute Alam Sutera-Blok M dan 40,14 km/jam pada rute Blok M-Alam Sutera. Indikator headway memiliki rata-rata 15,04 menit dan frekuensi kendaraan sebesar 4 bus/jam, sehingga keduanya berada pada kategori Sedang (B). Sementara itu, waktu sirkulasi rata-rata sebesar 226,4 menit berada pada kategori Kurang (C) karena dipengaruhi oleh kondisi lalu lintas pada jam sibuk. Pada indikator load factor, sebagian besar segmen perjalanan berada pada kategori Baik (A) dengan tingkat keterisian kurang dari 80%, namun masih ditemukan beberapa segmen, khususnya pada arah Blok M-Alam Sutera pada jam sibuk sore, yang memiliki load factor melebihi 100% (Kategori C) sehingga menunjukkan terjadinya kelebihan kapasitas penumpang. Secara keseluruhan, kinerja operasional Koridor S61 dapat dikategorikan cukup baik, dengan dua indikator berkategori baik, dua indikator berkategori sedang, dan satu indikator berkategori kurang.
2. Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah kestabilan kecepatan perjalanan bus (P2). Sementara itu, atribut pada Kuadran II telah memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi sehingga perlu dipertahankan, sedangkan atribut pada Kuadran III dan IV bukan merupakan prioritas utama perbaikan. Hasil Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 83,31% menunjukkan bahwa penumpang secara umum merasa sangat puas terhadap

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pelayanan Transjabodetabek Koridor S61. Meskipun demikian, peningkatan tetap diperlukan, terutama pada aspek kestabilan kecepatan perjalanan bus.

3. Berdasarkan hasil integrasi antara kinerja operasional dan analisis kepuasan pengguna (IPA/CSI), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Transjabodetabek Koridor S61 rute Alam Sutera–Blok M secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 83,31% yang termasuk kategori sangat puas, serta sebagian besar indikator operasional telah memenuhi standar, seperti load factor dan kecepatan perjalanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek operasional yang memerlukan perhatian, yaitu headway, waktu sirkulasi, dan frekuensi kendaraan yang belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa atribut kecepatan perjalanan menjadi prioritas utama perbaikan karena berada pada Kuadran I, sedangkan atribut yang berkaitan dengan headway berada pada Kuadran III sehingga bukan menjadi prioritas utama menurut persepsi pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada peningkatan keandalan operasional melalui optimalisasi waktu tempuh, pengurangan waktu sirkulasi, penyesuaian frekuensi layanan, serta pengaturan headway agar pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan pengguna secara berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang TransJakarta koridor S61, maka disarankan beberapa upaya sebagai berikut:

1. PT Transportasi Jakarta perlu menurunkan rata-rata headway menjadi maksimal 10–15 menit sesuai standar pelayanan yang berlaku. Hal ini dapat dilakukan melalui penyesuaian jadwal keberangkatan dan penambahan armada pada jam sibuk pagi (06.00–09.00 WIB) dan sore (16.00–19.00 WIB), mengingat hasil penelitian menunjukkan headway rata-rata sebesar 15,04 menit pada arah Alam Sutera–Blok M dan 16,20 menit pada arah Blok M–Alam Sutera yang masih berada pada kategori kurang.
2. Frekuensi pelayanan perlu ditingkatkan dari rata-rata 4 kendaraan/jam menjadi minimal 6 kendaraan/jam pada jam sibuk. Peningkatan frekuensi ini

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu penumpang, meningkatkan keteraturan pelayanan, serta mendukung pencapaian target headway yang lebih baik.

3. Penambahan armada operasional pada arah Blok M–Alam Sutera perlu diprioritaskan, terutama pada periode dengan tingkat keterisian penumpang tertinggi. Penambahan armada sebanyak 1–2 unit pada jam puncak dapat membantu mengurangi kepadatan penumpang, menjaga load factor tetap berada pada tingkat yang nyaman, dan meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Waktu sirkulasi kendaraan perlu dikurangi dari rata-rata 226,4 menit menjadi di bawah 200 menit melalui evaluasi jadwal operasional, penyesuaian waktu istirahat armada, dan peningkatan efisiensi pergerakan kendaraan. Pengurangan waktu sirkulasi akan berdampak langsung pada peningkatan frekuensi dan keteraturan layanan.
5. PT Transportasi Jakarta perlu meningkatkan kecepatan perjalanan operasional mendekati standar 50 km/jam sebagaimana diatur dalam Pergub DKI Jakarta Nomor 13 Tahun 2019. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan optimalisasi pengaturan waktu berhenti di halte, pengawasan waktu tempuh setiap perjalanan melalui sistem GPS, serta koordinasi dengan instansi terkait untuk meminimalkan hambatan lalu lintas pada titik-titik kemacetan. Rekomendasi ini menjadi prioritas utama karena indikator kecepatan perjalanan berada pada Kuadran I hasil IPA.
6. PT Transportasi Jakarta perlu melakukan evaluasi operasional secara berkala terhadap indikator load factor, headway, waktu sirkulasi, dan kecepatan perjalanan. Evaluasi rutin diperlukan untuk memastikan pelayanan tetap sesuai dengan standar operasional serta mampu menyesuaikan perubahan pola permintaan penumpang dan kondisi lalu lintas.
7. Meskipun nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 83,31% menunjukkan kategori sangat puas, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan. Fokus utama peningkatan diarahkan pada atribut yang belum memenuhi harapan penumpang agar tingkat kepuasan pengguna dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan pada masa mendatang.
8. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan periode survei yang lebih panjang dan jumlah responden yang lebih banyak sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi pelayanan secara lebih



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

komprehensif. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel lain seperti ketepatan waktu, integrasi antarmoda, aksesibilitas halte, dan loyalitas pengguna untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai kualitas pelayanan Transjabodetabek Koridor S61.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, I. W., Gloria, V., Rini, I., & Ari, D. (2024). *Prioritas Peningkatan Kinerja Bus Listrik Metrotrans Rute 7A Kampung Rambutan – Lebak Bulus Jakarta*. 2, 1–17.
- Dari, P. W., Sellyana, A., Studi, P., & Informatika, T. (2022). *Studi Kelayakan Kepuasan Pelanggan Pamsimas Bagan Keladi Berbasis Web Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*. 10(2), 46–53.
- Dawi, R. A., & Widyaningsih, N. (2024). Analysis of Operational Performance of Transjakarta Public Transportation Corridor 13 Route Puri Beta 2 – Latuharhari (L13E). *International Journal for Scientific Research*.
- Em Faiqsa David Nabila, Hanendyo Putro, N. F. (2025). *Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan Trans Jateng Koridor VII Solo - Wonogiri*. 8(2), 772–778. <https://doi.org/10.33087/talentsipil.v8i2.960>
- Farlina, H. Y., Dawina, F. A., Effendi, A. H., Savira, N., & Zakiah, R. (2025). *Analysis of Service Quality for Transjakarta Bus Transportation Users*. 3(2), 43–53.
- Firdaus, F., Ramadhan, R., & Putri, S. (2025). Evaluasi Kinerja Operasional Bus Perkotaan Terintegrasi Berdasarkan Load Factor dan Pola Permintaan. *Jurnal Transportasi Nusantara*, 7(1).
- Huda, S., Handayani, S., Setyawati, A., Arifiani, L., & Abidin, Z. (2024). *The Influence Of Commitment, Service Quality and Bus Feasibility On Passenger Satisfaction In Corridor I Transjakarta Block M-City*. 3(1), 288–299.
- Isradi, M., & Aryanti, L. (2025). Analisa Kinerja Operasional dan Kepuasan Pengguna Bus TransJakarta Koridor 7F KP Rambutan–Juanda (Via Tol) dengan Metode Quality Function Deployment. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3). <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2054>
- Kalle, R. K., Kumar, P., Mohan, S., & Sakata, M. (2019). *SIMULATION-DRIVEN OPTIMIZATION*. 186, 97–108. <https://doi.org/10.2495/UT190091>
- Kesehatan, A., Paul, J., & Pekanbaru, I. I. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI*. 4, 1–20.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Mesra, R. (2024). *Studi Kasus Pelayanan dan Kualitas Busway Transjakarta*. 1(1), 26–31.
- Munawar, A. (2020). *Dasar-Dasar Transportasi Perkotaan*. Beta Offset.
- Putri Alifiah, Joko Widodo, R. (2024). *EVALUASI KINERJA PENGOPERASIAN BUS TRANS JATIM*. 1(4), 617–629.
- Sebayang, J., & Murniyanti, S. (2022). *Penerapan Metode CSI Dalam Menentukan Kepuasan Pasien Suntik Vaksin*. 1(September), 585–594.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Vidhia, C., & Hendra, F. (2020). Evaluasi Kinerja Operasional Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Koridor Blok M–Kota, DKI Jakarta. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 3(1). <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v3i1.188>
- Wahhab & Juanita. (2022). *Kinerja Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Koridor Purwokerto – Purbalingga Operational Performance of the Trans Jateng Bus Rapid Transit (BRT) Corridor Purwokerto – Purbalingga*. 6(2), 205–210.
- Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat. 2002. No687/Aj.206/DRJD tentang “Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur”. Jakarta
- Peraturan Gubernur No 02. (2024). *Standar Pelayanan Minimum Angkutan Umum Transjabodetabek*.
- UU No.22. 2009. Tentang “*Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*” Direktorat Jendral Perhubungan Darat. Jakarta.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2019. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.15 Tahun 2019 tentang “*Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*.”