

SKRIPSI

No. 52/SKRIPSI/S.Tr-TPJJ/2026

**EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN KEPUASAN
PENUMPANG TERHADAP BUS TRANSJAKARTA KORIDOR
13B (PURIBETA 2–PANCORAN BARAT)**



**Disusun untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan Program D-IV
Politeknik Negeri Jakarta**

Disusun Oleh :

Athif Bagaskara
NIM. 2201411033

Dosen Pembimbing:

Dr.sc. Zainal Nur Arifin, Dipl.-Ing. HTL, M.T
NIP. 196308091992011001

**PROGRAM STUDI 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

Evaluasi Kinerja Operasional dan Kepuasan Penumpang Terhadap Bus Transjakarta Koridor 13B (Puribeta 2 – Pancoran Barat) yang disusun oleh Athif Bagaskara NIM 2201411033 telah disetujui dosen pembimbing untuk dipertahankan dalam Sidang Skripsi.



Pembimbing

Dr. sc. Zainal Nur Arifin, Dipl.-Ing. HTL, M.T

NIP 196308091992011001

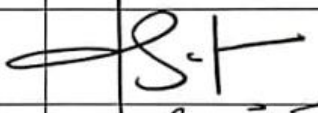
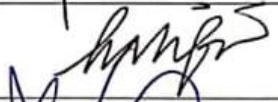


- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan 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

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir berjudul :

Evaluasi Kinerja Operasional dan Kepuasan Penumpang Terhadap Bus Transjakarta Koridor 13B (Puribeta 2 – Pancoran Barat) yang disusun oleh Athif Bagaskara NIM 2201411033 telah disetujui dosen pembimbing untuk dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir Tahap 2 Pada Selasa, 30 Juni 2025

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Nuzul Barkah Prihutomo, S.T.,M.T NIP 197808212008121002	
Anggota	Eva Azhra Latifa, S.T., M.T. NIP 196205071986032003	
Anggota	Maya Fricilia, S.T, M.T, NIP 198906052022032006	

Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Sipil
Politeknik Negeri Jakarta



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



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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Athif Bagaskara
NIM : 2201411033
Program Studi : D4-Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan
Alamat Email : athif.bagaskara.ts22@mhs.wpnj.ac.id
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Operasional dan Kepuasan Penumpang Terhadap Bus Transjakarta Koridor 13B (Puribeta 2 – Pancoran Barat).

Dengan ini saya menyatakan bahwa tulisan yang saya sertakan dalam Skripsi Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta Tahun Akademik 2025/2026 adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan karya orang lain dan belum pernah diikutkan dalam segala bentuk kegiatan akademis.

Apabila ada dikemudian 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.

Depok, 17 Juni 2026

Yang Menyatakan,

(Athif Bagaskara)



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

Alhamdulillah, puji serta Syukur penuli panjatkan kehadirat Allah SWT, Sang Pemilik Semesta, yang atas limpahan Rahmat, cinta, dan keteguhan-Nya, telah menuntun jemari dan Langkah penulis untuk menyelesaikan karya ini. Skripsi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Operasional dan Kepuasan Penumpang Terhadap Bus Transjakarta Koridor 13B (Puribeta 2-Pancoran Barat)” ini disusun sebagai wujud bakti, sekaligus melengkapi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Terapan (D-IV) Program Studi Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan, Jurusan Teknik Sipil, Politeknik Negeri Jakarta.

Bagi penulis, lembar-lembar dalam skripsi ini bukan sekedar susunan angka, metodologi, ataupun pemetaan diagram kartesius yang kaku. Setiap baris kalimat didalamnya adalah saksi bisu dari sebuah perjalanan panjang yang melibatkan Lelah, asa, dan keteguhan hati. Meneliti riuh rendah perjalanan para komuter di atas jalur layang koridor 13B menyadarkan penulis bahwa transportasi umum bukan hanya tentang memindahkan raga dari satu halte ke halte lain, melainkan tentang ruang yang mempertemukan ribuan harapan manusia yang berjuang setiap hari nya. Di balik peluh dan waktu yang terekam dalam riset ini, ada sebetuk cinta terhadap dunia Teknik transportasi yang ingin penulis persembahkan melalui dedikasi akademik ini.

Sadar bahwa perjalanan ini tidak ditempuh seorang diri dalam kesunyian, penulis melewati setiap prosesnya atas aliran energi, doa, dan ketulusan dari jiwa-jiwa hebat yang mendampingi, membimbing, serta membersamai penulis. Sebagai ungkapan rasa syukur yang mendalam, pada ruang ini penulis ingin menyampaikan apresiasi dan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Swt, Sang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang tidak pernah sedetik pun meninggalkan penulis dalam kesendirian. Atas petunjuk, keteguhan dan mukjizat-Nya, Langkah yang semula terasa berat akhirnya berujung pada rasa Syukur yang mendalam.
2. Orang Tua Tercinta, Bapak Sumarno dan Ibu Retno Wahyuningsih, lentera hidup penulis yang kasih sayangnya tidak pernah bertepi. Terimakasih atas setiap peluh yang menetes, untaian doa yang mengetuk pintu langit di setiap sepertiga malam, serta dukungan moril maupun materil yang menjadi fondasi terkuat penulis untuk berdiri tegak hingga detik ini. Karya sederhana 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penulis persembahkan sebagai salah satu wujud bakti atas cinta kalian yang luar biasa. Terimakasih juga kepada kakak tersayang Aisya Damayanti, yang senantiasa memberikan semangat dan kehangatan dalam setiap Langkah perjuangan penulis.

3. Bapak Dr.sc. Zainal Nur Arifin, Dipl.-Ing.HTL,M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah menjadi mentor terbaik bagi penulis. Terima kasih atas kesabaran yang luar biasa, bimbingan yang penuh ketelitian, serta setiap ruang diskusi yang tidak hanya memperkaya naskah skripsi ini, tetapi juga membentuk pola pikir penulis menjadi lebih dewasa.
4. Ibu Istiatun, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta.
5. Bapak Hendrian Budi Bagus Kuncoro, S.T., M.Eng.selaku Ketua Program Studi Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan, Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta.
6. Safelia Putri, sosok terkasih yang kehadirannya menjadi penyejuk di kala penat dan lelah melanda. Terima kasih telah menjadi pendengar setia, pemberi semangat yang tulus, serta atas kesabaran dan kehangatanmu yang selalu menemani penulis melewati masa-masa sulit dalam penyusunan karya ini.
7. The Kandang's, sahabat-sahabat terbaik yang selalu menjadi ruang paling hangat untuk pulang dan melepas penat. Terima kasih atas gelak tawa, solidaritas yang tak pernah pudar.
8. MPM, kawan-kawan seperjuangan yang luar biasa. Terima kasih atas segala cerita, kegilaan, dan dukungan tanpa batas yang selalu berhasil membakar kembali semangat penulis di saat asa hampir meredup. serta kebersamaan yang membuat perjalanan perkuliahan ini terasa begitu berharga dan penuh warna.
9. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan, kelas dan seluruh teman-teman Program Studi Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan seangkatan, Yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, keluarga kedua tempat penulis bertumbuh. Terima kasih telah berjuang bersama, saling merangkul, dan mengukir memori indah yang akan selalu penulis kenang sepanjang masa.
10. Seluruh Tenaga Pengajar dan Staf Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta, yang telah mendidik, membekali, dan membantu penulis dengan segala ilmu pengetahuan serta fasilitas selama masa perkuliahan.



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

11. Manchester United, klub sepak bola kebanggaan penulis melalui filosofi dan semangat pantang menyerahnya (*Glory Glory Man United*), secara tidak langsung telah mengajarkan penulis arti sebuah loyalitas, kegigihan, dan mentalitas untuk bangkit di masa-masa sulit hingga garis akhir perjuangan skripsi 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, 24 Juni 2026

Athif Bagaskara

Penulis

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 State of The Art.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	7
2.3 Research Gap.....	11
2.4 Angkutan Umum.....	11
2.5 Transportasi Perkotaan.....	12
2.6 Bus Rapid Transit (BRT).....	14
2.7 Sistem Layanan Transjakarta.....	15
2.8 Koridor 13B Transjakarta.....	17
2.9 Kinerja Operasional Angkutan Umum.....	17
2.9.1 Load Factor (Faktor Muat).....	19
2.9.2 Headway (Waktu Antara).....	19
2.9.3 Frekuensi Kendaraan.....	19
2.9.4 Cycle Time (Waktu Sirkulasi).....	20
2.9.5 Kecepatan.....	21

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



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

2.10	Tingkat Kepuasan Penumpang.....	22
2.10.1	Populasi.....	23
2.10.2	Sampel.....	23
2.10.3	Skala Pengukuran Likert.....	25
2.10.4	Uji Validitas.....	25
2.10.5	Uji Reliabilitas	26
2.11	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	26
2.12	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	29
2.12.1	<i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS).....	29
2.12.2	<i>Mean Importance Score</i> (MIS)	30
2.12.3	<i>Weight Factor</i> (WF)	30
2.12.4	<i>Weight Score</i> (WS).....	31
2.12.5	Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		33
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	33
3.2.2	Karakteristik Rute Perjalanan	36
3.2.3	Waktu Penelitian	38
3.3	Tahapan Penelitian	39
3.4	Penentuan Topik.....	41
3.5	Perumusan Masalah	41
3.6	Variabel Penelitian	41
3.7	Teknik Pengumpulan Data	43
3.7.1	Data Primer	43
3.7.2	Pengambilan Data Kinerja Operasional	44
3.7.3	Pengambilan Data Kuisioner	47
3.7.4	Data Sekunder	47
3.8.	Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.9	Instrumen Penelitian.....	48
3.9.1	Bentuk dan Jenis Instrumen	49
3.9.2	Uji Validitas.....	50
3.9.3	Uji Reliabilitas	51
3.9.4	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	51
3.9.5	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	52



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

3.10	Integrasi Hasil Analisis	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Umum.....	56
4.1.1	Data Primer	56
4.1.2	Data Sekunder	65
4.2	Analisis Kinerja Operasional	68
4.2.1	Naik Turun Penumpang	68
4.2.2	Load Factor	72
4.2.3	Kecepatan Perjalanan	83
4.2.4	Headway	90
4.2.5	Waktu Sirkulasi	101
4.2.6	Frekuensi	112
4.3	Rekapitulasi Hasil Kinerja Operasional Bus.....	114
4.3.1	Rekapitulasi Hasil Kinerja Operasional Berdasarkan SPM Transjakarta.....	119
4.4	Analisis Karakteristik Responden.....	121
4.4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	121
4.4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	122
4.4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	122
4.4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menggunakan Layanan	123
4.4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Bus.....	123
4.4.6	Analisis Respon Pengguna.....	123
4.4.7	Uji Validitas.....	125
4.4.8	Uji Reliabilitas	126
4.5	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	127
4.5.1	<i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	127
4.5.2	<i>Mean Importance Score (MIS)</i>	128
4.6	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	131
4.6.1	Tingkat Kesesuaian	131
4.6.2	Diagram Kartesius.....	132
4.7	Integrasi Hasil Kepuasan Penumpang Terhadap SPM (Standar Pelayanan Minimum) Transjakarta.....	137
4.8	Integrasi Hasil Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Operasional SK Dirjen Perhubungan Darat.....	139
BAB V PENUTUP.....		144



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

5.1	Kesimpulan	144
5.2	Saran.....	146
DAFTAR PUSTAKA		147
LAMPIRAN		149



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 SK Dirjen Perhubungan Darat.....	18
Tabel 2. 3 Standar Pelayanan Minimum (SPM) Transjakarta No 2 Tahun 2024	19
Tabel 2. 4 Skala Pengukuran Likert	25
Tabel 2. 5 Tabel Persentase Indeks CSI	32
Tabel 3. 1 Karakteristik Jalur Perjalanan Bus Transjakarta Koridor 13B	38
Tabel 3. 2 Variabel Penelitian.....	42
Tabel 3. 3 Pemanfaatan Data Primer.....	44
Tabel 3. 4 Hubungan Antar Pembahasan Indikator Kinerja Operasional	46
Tabel 3. 5 Pernyataan Atribut Kuisisioner	49
Tabel 4. 1 Sample Data Naik Turun Penumpang	57
Tabel 4. 2 Travel Time berdasarkan Segmen Jalan	58
Tabel 4. 3 Data On Board Penumpang.....	59
Tabel 4. 4 Data Kecepatan Perjalanan.....	60
Tabel 4. 5 Headway Senin Periode Pagi	61
Tabel 4. 6 Waktu Sirkulasi Bus 1 Senin Pagi Arah Berangkat.....	62
Tabel 4. 7 Waktu Sirkulasi Bus 1 Senin Pagi Arah Balik.....	62
Tabel 4. 8 Data Frekuensi Bus	62
Tabel 4. 9 Perhitungan Skor Kinerja.....	64
Tabel 4. 10 Perhitungan Skor Kepentingan.....	64
Tabel 4. 11 Wawancara dengan Operator Bus.....	65
Tabel 4. 12 Data Naik Turun Penumpang Senin Pagi Arah Berangkat.....	68
Tabel 4. 13 Data Naik Turun Penumpang Arah Berangkat Hari Senin Sore	70
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Data Naik Turun Penumpang	71
Tabel 4. 15 Perhitungan LF Senin Pagi Arah Berangkat	73
Tabel 4. 16 Perhitungan LF Senin Pagi Arah Balik	74
Tabel 4. 17 Rekapitulasi LF Senin Pagi	74
Tabel 4. 18 Rekapitulasi LF Senin Sore	75
Tabel 4. 19 Rekapitulasi LF Rabu Pagi.....	76
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Nilai LF Rabu Sore	76
Tabel 4. 21 Rekapitulasi LF Jumat Pagi.....	77
Tabel 4. 22 Rekapitulasi LF Jumat Sore	78

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



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

Tabel 4. 23 Rekapitulasi Nilai Load Factor Periode Pagi	79
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Nilai Load Factor Periode Sore	79
Tabel 4. 25 Rekapitulasi Nilai Load Factor Keseluruhan	79
Tabel 4. 26 Rekapitulasi LF Berdasarkan Kategori SK Dirjen	81
Tabel 4. 27 Perbandingan LF Observasi dengan SPM TJ	83
Tabel 4. 28 Kecepatan Perjalanan Bus Senin Pagi	84
Tabel 4. 29 Perhitungan Kecepatan Perjalanan Senin Pagi arah balik	84
Tabel 4. 30 Perhitungan Kecepatan Perjalanan Senin Sore arah berangkat	85
Tabel 4. 31 Perhitungan Kecepatan Perjalanan Senin Sore arah balik	85
Tabel 4. 32 Perhitungan Kecepatan Perjalanan Rabu pagi arah berangkat	85
Tabel 4. 33 Perhitungan Kecepatan Perjalanan Rabu pagi arah balik	86
Tabel 4. 34 Perhitungan Kecepatan Perjalanan Rabu Sore arah berangkat	86
Tabel 4. 35 Perhitungan Kecepatan Perjalanan Rabu Sore arah balik	86
Tabel 4. 36 Perhitungan Kecepatan Perjalanan Jumat Pagi arah berangkat	87
Tabel 4. 37 Perhitungan Kecepatan Perjalanan Jumat Pagi arah balik	87
Tabel 4. 38 Perhitungan Kecepatan Perjalanan Jumat sore arah berangkat	88
Tabel 4. 39 Perhitungan Kecepatan Perjalanan Jumat sore arah balik	88
Tabel 4. 40 Rekapitulasi Perhitungan Kecepatan Bus	88
Tabel 4. 41 Rekapitulasi Kecepatan Berdasarkan Arah Perjalanan	89
Tabel 4. 42 Perbedaan Kecepatan berdasarkan Segmen Jalan	89
Tabel 4. 43 Rekapitulasi Kecepatan Perjalanan Berdasarkan SPM Transjakarta	90
Tabel 4. 44 Headway Senin Pagi Arah Berangkat	92
Tabel 4. 45 Headway Senin Pagi Arah Balik	92
Tabel 4. 46 Rekapitulasi Headway Senin Pagi	92
Tabel 4. 47 Rekapitulasi Headway Senin Sore	93
Tabel 4. 48 Rekapitulasi Headway Rabu Pagi	94
Tabel 4. 49 Rekapitulasi Headway Rabu Sore	95
Tabel 4. 50 Rekapitulasi Headway Jumat Pagi	96
Tabel 4. 51 Rekapitulasi Headway Jumat Sore	97
Tabel 4. 52 Rekapitulasi Nilai Headway Per Periode	97
Tabel 4. 53 Rekapitulasi Hasil Evaluasi Headway	98
Tabel 4. 54 Rekapitulasi Nilai Headway Berdasarkan Kategori SK Dirjen	98
Tabel 4. 55 Rekapitulasi Nilai Headway Berdasarkan SPM Transjakarta	100
Tabel 4. 56 TAB Senin Pagi	102



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

Tabel 4. 57 TBA Senin Pagi	102
Tabel 4. 58 Hasil CT ABA Senin Periode Pagi	102
Tabel 4. 59 TAB Senin Sore	104
Tabel 4. 60 TBA Senin Sore	104
Tabel 4. 61 Hasil CTABA Senin Sore	104
Tabel 4. 62 Perhitungan TAB Rabu Pagi	105
Tabel 4. 63 Perhitungan TBA Rabu Pagi	105
Tabel 4. 64 CTABA Rabu Pagi	106
Tabel 4. 65 Perhitungan Waktu Sirkulasi Rabu periode Sore	107
Tabel 4. 66 TBA Rabu Sore	107
Tabel 4. 67 CTABA Rabu Sore	107
Tabel 4. 68 TAB Jumat periode Pagi	108
Tabel 4. 69 Perhitungan TBA Jumat periode pagi	108
Tabel 4. 70 CTABA Jumat Periode Pagi	108
Tabel 4. 71 TAB Jumat Periode Sore	109
Tabel 4. 72 TBA Jumat Periode Sore	109
Tabel 4. 73 CTABA Jumat Periode Sore	110
Tabel 4. 74 Rekapitulasi Evaluasi Nilai Waktu Sirkulasi	111
Tabel 4. 75 Perhitungan Frekuensi Bus Seluruh Periode	112
Tabel 4. 76 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Frekuensi Bus	113
Tabel 4. 77 Rekapitulasi Hasil Analisis Kinerja Operasional Bus Mengacu Pada SK Dirjen Perhubungan Darat	115
Tabel 4. 78 Hubungan Hasil Antar Indikator Kinerja Operasional	116
Tabel 4. 79 Rekomendasi Perbaikan	118
Tabel 4. 80 Rekapitulasi Indikator Kinerja Operasional Berdasarkan SPM Transjakarta	119
Tabel 4. 81 Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja Terhadap Atribut ..	124
Tabel 4. 82 Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan Terhadap Atribut	124
Tabel 4. 83 Hasil uji validitas tingkat kinerja dengan SPSS	125
Tabel 4. 84 Hasil uji validitas tingkat kepentingan dengan SPSS	126
Tabel 4. 85 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	126
Tabel 4. 86 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	127
Tabel 4. 87 Hasil Perhitungan MSS	128



© 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

Tabel 4. 88 Hasil Perhitungan MIS	129
Tabel 4. 89 Hasil Perhitungan WF dan WS	130
Tabel 4. 90 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pada Metode IPA.....	131
Tabel 4. 91 Rekomendasi Solusi Pelayanan Bus	134
Tabel 4. 92 Integrasi Hasil kepuasan Penumpang Terhadap SPM Transjakarta	138
Tabel 4. 93 Integrasi Hasil Kinerja Operasional Terhadap Kepuasan Penumpang..	140





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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Diagram Kartesius.....	28
Gambar 3. 1 Peta Halte berdasarkan Rute Koridor 13B	34
Gambar 3. 2 Peta Rute Perjalanan Koridor 13B	35
Gambar 3. 3 Halte Puribeta 2	35
Gambar 3. 4 Halte Pancoran Barat.....	36
Gambar 3. 5 Rute Elevated	37
Gambar 3. 6 Rute at grade.....	37
Gambar 3. 7 Bagan Alir Penelitian	40
Gambar 3. 8 Bagan Alir Perhitungan Kinerja Operasional.....	45
Gambar 3. 9 Alur Perhitungan Metode IPA	52
Gambar 3. 10 Alur Perhitungan Metode CSI.....	54
Gambar 3. 11 Gambar Kondisi Dalam Bus.....	67
Gambar 4. 1 Contoh Pertanyaan Tingkat Kinerja	63
Gambar 4. 2 Contoh Pertanyaan Tingkat Importance.....	63
Gambar 4. 3 Speadsheet dari hasil penyebaran Kuesioner	63
Gambar 4. 4 Wawancara Operator Bus	65
Gambar 4. 5 Peta Rute Perjalanan Bus Koridor 13B	66
Gambar 4. 6 Peta Halte Koridor 13B.....	66
Gambar 4. 7 Informasi dan Rute Bus Transjakarta Koridor 13B.....	67
Gambar 4. 8 Grafik Rekapitulasi Perhitungan Load Factor (%).....	80
Gambar 4. 9 Grafik Rekapitulasi Kecepatan Rata-rata Harian Bus.....	89
Gambar 4. 10 Grafik Rekapitulasi Headway Perhari.....	98
Gambar 4. 11 Grafik Hasil Evaluasi Headway	99
Gambar 4. 12 Rekapitulasi Perhitungan Frekuensi Bus.....	113
Gambar 4. 13 Grafik Rekapitulasi Frekuensi Bus Akhir	113
Gambar 4. 16 Kumulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	121
Gambar 4. 17 Kumulasi Responden Berdasarkan Usia	122
Gambar 4. 18 Kumulasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	122
Gambar 4. 19 Kumulasi Responden Berdasarkan Tujuan Menggunakan Layanan.....	123
Gambar 4. 20 Kumulasi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Bus	123
Gambar 4. 21 Diagram Kartesius.....	132



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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Persetujuan Pembimbing	150
Lampiran 2 Bukti Penyerahan Laporan Magang Industri.....	151
Lampiran 3 Pernyataan Calon Pembimbing	152
Lampiran 4 Lembar Pengesahan	153
Lampiran 5 Lembar Bebas Pinjaman dan Urusan Administrasi	154
Lampiran 6 Lembar Asistensi Pembimbing.....	155
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Penyerahan Revisi Naskah Skripsi Pembimbing.....	156
Lampiran 8 Lembar Persetujuan Penyerahan Naskah Penguji 1	157
Lampiran 9 Lembar Asistensi Revisi Penguji 1	158
Lampiran 10 Lembar Persetujuan Penyerahan Naskah Penguji 2	159
Lampiran 11 Lembar Asistensi Revisi Penguji 2	160
Lampiran 12 Lembar Persetujuan Penyerahan Naskah Penguji 3	161
Lampiran 13 Lembar Asistensi Revisi Penguji 3	162
Lampiran 14 Data Kinerja Operasional	163

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi publik merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan, khususnya di wilayah metropolitan seperti DKI Jakarta yang memiliki tingkat kepadatan lalu lintas tinggi. Salah satu moda transportasi massal yang berperan penting dalam mengurangi penggunaan kendaraan pribadi adalah TransJakarta melalui sistem *Bus Rapid Transit* (BRT). Seiring meningkatnya jumlah pengguna, kualitas pelayanan dan kinerja operasional TransJakarta perlu terus ditingkatkan agar mampu memberikan layanan yang andal, tepat waktu, aman, dan nyaman bagi masyarakat.

Bus TransJakarta Koridor 13B (Puri Beta-Pancoran) merupakan salah satu layanan Transjabodetabek yang menghubungkan wilayah Kota Tangerang dengan Jakarta Selatan. Koridor ini melayani mobilitas masyarakat menuju kawasan pusat kegiatan di Jakarta. Meskipun sebagian lintasannya menggunakan jalur layang (*elevated busway*), operasional Koridor 13B masih melalui beberapa ruas jalan *nonbusway*, terutama di kawasan Jalan Ciledug Raya yang memiliki tingkat kepadatan lalu lintas tinggi pada jam sibuk. Kondisi tersebut menyebabkan operasional bus masih dipengaruhi oleh kemacetan sehingga berpotensi mengganggu ketepatan waktu pelayanan dan keandalan perjalanan.

Fenomena tersebut terlihat ketika akun resmi X PT Transportasi Jakarta (@PT_Transjakarta) mengumumkan bahwa layanan Koridor 13, Koridor 13B, dan L13E mengalami keterlambatan akibat kemacetan di Jalan Ciledug Raya pada Mei 2024 (berita dimasukkan). Kepadatan lalu lintas menyebabkan penumpukan penumpang di halte serta meningkatnya waktu tempuh perjalanan. Selain itu, operasional Koridor 13 juga beberapa kali mengalami gangguan akibat kondisi cuaca ekstrem dan insiden operasional yang berdampak pada kualitas pelayanan kepada pengguna (Rahayu, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan layanan TransJakarta tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur, tetapi juga oleh kemampuan menjaga kinerja operasional dalam berbagai kondisi 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kinerja operasional menjadi salah satu aspek penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi publik. Indikator seperti *headway*, *load factor*, kecepatan perjalanan, waktu sirkulasi (*cycle time*), dan frekuensi pelayanan perlu memenuhi standar agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan sesuai dengan harapan pengguna. Kinerja operasional yang tidak optimal berpotensi menurunkan tingkat kepuasan penumpang sehingga evaluasi secara berkala diperlukan sebagai dasar perbaikan pelayanan. (SK.687/AJ.206/DRJD/2002, n.d.)

Penelitian mengenai kualitas pelayanan TransJakarta telah banyak dilakukan. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada koridor utama dan hanya menilai aspek kepuasan pengguna atau kualitas pelayanan secara terpisah. Penelitian yang mengintegrasikan evaluasi kinerja operasional berdasarkan indikator teknis dengan analisis kepuasan penumpang pada Bus TransJakarta Koridor 13B (Puri Beta-Pancoran) masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja operasional Bus TransJakarta Koridor 13B berdasarkan indikator *headway*, *load factor*, kecepatan perjalanan, waktu sirkulasi, dan frekuensi pelayanan serta menganalisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Transportasi Jakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan keandalan operasional Bus TransJakarta Koridor 13B. (Digna & Tinumbia, 2024; Isradi & Aryanti, 2025)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kinerja operasional Bus Transjakarta koridor 13B (Puribeta-Pancoran) ?
2. Bagaimana persepsi penumpang dan tingkat kepausan penumpang terhadap Bus Transjakarta Koridor 13B menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Improtance Performance Analysis (IPA)*?
3. Bagaimana Integrasi evaluasi kinerja operasional dengan tingkat kepuasan penumpang dalam merumuskan peningkatan layanan Bus Transjakarta Koridor 13B (Puribeta- Pancoran)

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

1.3 Batasan Masalah

Untuk merincikan ruang lingkup dan mempermudah masalah ini dapat terselesaikan, maka dilakukan pembatasan masalah yang meliputi :

1. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang aktif Bus Transjakarta Koridor 13B.
2. Lokasi Pengamatan dilakukan selama tiga hari yaitu pada hari Senin, Rabu, dan Jumat di pagi hari pada pukul 06.00 – 09.00 WIB, dan sore hari pada pukul 16.00 – 19.00.
3. Standar Kinerja Operasional mengacu pada (SK.687/AJ.206/DRJD/2002, n.d.)
4. Responden dalam penelitian ini ialah penumpang aktif yang menggunakan layanan Bus Transjakarta Koridor 13B pada saat periode pengambilan data dan berusia minimal 17 tahun atau dianggap mampu memahami isi kuesioner secara mandiri.
5. Indikator Kinerja Operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah faktor muat (*load factor*), waktu antara (*headway*), waktu sirkulasi (*cycle time*), kecepatan, dan frekuensi kendaraan.
6. Pengukuran persepsi dan kepuasan penumpang menggunakan skala likert 1-4.
7. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Accidental Sampling*.
8. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Cochran*
9. Pengujian instrumen penelitian ini dilakukan melalui uji validitas dan uji reabilitas dengan bantuan *software SPSS*.
10. Pengukuran tingkat kepuasan penumpang dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
11. Evaluasi kepuasan dan prioritas perbaikan pelayanan dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan output berupa diagram kartesius yang diolah menggunakan *software SPSS*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat dan dijelaskan, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk :



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

1. Menganalisis tingkat kinerja operasional Bus TransJakarta Koridor 13B (Puri Beta – Pancoran) berdasarkan indikator dan standar operasional yang berlaku, guna mengetahui tingkat efektivitas dan kualitas pelayanan dari aspek teknis operasional.
2. Menganalisis tingkat kepuasan penumpang dan persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan Bus TransJakarta Koridor 13B menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).
3. Mengintegrasikan hasil evaluasi kinerja operasional dan tingkat kepuasan penumpang guna merumuskan rekomendasi peningkatan pelayanan Bus TransJakarta Koridor 13B.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik, khususnya pada layanan Bus TransJakarta Koridor 13B rute Puri Beta – Pancoran.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu transportasi, khususnya yang berkaitan dengan evaluasi kinerja operasional angkutan umum dan analisis kepuasan pengguna layanan transportasi publik. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara kinerja operasional transportasi dengan tingkat kepuasan penumpang, terutama dalam konteks sistem Bus Rapid Transit (BRT) di wilayah perkotaan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi bagi pengelola TransJakarta dalam meningkatkan kualitas layanan Bus TransJakarta Koridor 13B, menjadi pertimbangan bagi pemerintah dan instansi terkait dalam perencanaan serta pengembangan kebijakan transportasi publik yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna, menjadi referensi bagi praktisi transportasi dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang, serta dapat



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

dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian terkait evaluasi kinerja operasional dan kepuasan pengguna transportasi publik sehingga pada akhirnya dapat mendorong peningkatan kualitas layanan transportasi yang lebih nyaman, aman, dan efisien bagi masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan, yaitu :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian secara umum dengan menyoroti isu-isu penting yang menjadi fokus analisis, khususnya terkait evaluasi kinerja operasional dan tingkat kepuasan penumpang Bus Transjakarta Koridor 13B (Puribeta-Pancoran). Permasalahan yang diangkat berkaitan dengan keandalan layanan, kesesuaian antara kinerja aktual dan harapan penumpang, serta pentingnya peningkatan kualitas pelayanan transportasi public di DKI Jakarta. Selain itu, bab ini mencakup identifikasi dan perumusan masalah penelitian, tujuan yang ingin dicapai.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini menyajikan landasan teoritis dan konseptual yang menjadi dasar dalam pelaksanaan penelitian, mencakup teori mengenai sistem transportasi publik dan *Bus Rapid Transit* (BRT), konsep kinerja operasional transportasi (*load factor*, *Headway*, *Cycle Time*, Kecepatan, Frekuensi kendaraan), serta teori kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Selain itu, dibahas juga metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini serta kajian penelitian terdahulu yang relevan sebagai pembanding dan dasar

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan secara rinci metodologi yang digunakan, dimulai dengan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan yakni pendekatan deskriptif-evaluatif, selanjutnya Uraian dalam bab ini meliputi lokasi penelitian yang difokuskan pada koridor 13B (Puribeta-Pancoran), dilanjut dengan diagram alir yang menggambarkan setiap tahapan proses penelitian secara sistematis. Bab ini juga menguraikan jenis dan sumber data, baik data primer maupun data sekunder. Dilanjut dengan Teknik pengambilan data yang digunakan termasuk observasi lapangan, survey kinerja operasional, termasuk instrumen penelitian yang digunakan, dilanjut dengan Teknik



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

analisis data yang meliputi Indikator Kinerja Operasional dan perbandingan dengan standar pelayanan yang berlaku.

BAB IV : Data dan Pembahasan

Bab ini memaparkan hasil penelitian yang diperoleh melalui proses pengolahan data serta analisis data yang dikumpulkan dari lapangan. Hasil penelitian disajikan secara sistematis dalam bentuk tabel, grafik, serta uraian kuantitatif yang disesuaikan dengan setiap indikator kinerja yang dianalisis. Pembahasan dilakukan dengan menginterpretasikan hasil analisis tersebut dan mengaitkannya dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, serta landasan teori yang telah dibahas sebelumnya pada Bab II. Selain itu pada bagian ini juga diuraikan perbandingan antara kondisi aktual di lapangan dengan standar pelayanan yang berlaku, serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja operasional layanan Bus Transjakarta Koridor 13B.

BAB V : Penutup

Bab ini memuat Kesimpulan dari hasil analisis penelitian. Selain itu dituliskan saran sebagai solusi untuk meningkatkan kinerja operasional , serta rekomendasi yang berguna bagi peneliti ataupun pengembang.

**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

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi kinerja operasional dan kepuasan penumpang terhadap Bus TransJakarta Koridor 13B (Puribeta 2–Pancoran Barat), diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil evaluasi kinerja operasional yang mengacu pada SK Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 dan Standar Pelayanan Minimum (SPM) TransJakarta berdasarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2024, sebagian besar indikator operasional telah memenuhi standar yang berlaku. Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator *load factor*, *headway*, frekuensi, dan kecepatan perjalanan telah memenuhi ketentuan operasional. Kecepatan rata-rata pada segmen *at grade* sebesar 20-30 km/jam, sedangkan pada segmen *elevated* mencapai 30-40 km/jam, yang menunjukkan bahwa jalur *elevated* memberikan waktu tempuh yang lebih efisien. Selain itu, hubungan antara *cycle time* dan total *headway* menunjukkan bahwa 12 armada yang beroperasi mampu menjaga kontinuitas pelayanan selama periode pengamatan tanpa terjadi kekosongan bus. Namun, indikator *cycle time* masih berada pada kisaran 118,45-150,65 menit, sehingga belum memenuhi standar SK Dirjen Perhubungan Darat dan berdampak pada aspek keteraturan dalam SPM TransJakarta.
2. Hasil analisis kepuasan penumpang menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) memperoleh nilai 82,33% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Sementara itu, hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut ketepatan waktu kedatangan bus berada pada Kuadran I (prioritas utama) sehingga menjadi atribut yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi, tetapi kinerjanya belum memenuhi harapan penumpang.
3. Integrasi hasil evaluasi kinerja operasional, kepuasan penumpang, dan Standar Pelayanan Minimum (SPM) TransJakarta menunjukkan bahwa pelayanan Bus TransJakarta Koridor 13B secara umum telah memenuhi aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, dan kesetaraan. Namun, aspek



© 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

keteraturan masih memerlukan peningkatan karena dipengaruhi oleh belum optimalnya *cycle time* dan ketepatan waktu kedatangan bus. Oleh karena itu, peningkatan pengelolaan operasional, pengaturan jadwal keberangkatan, serta optimalisasi armada pada segmen *at grade* yang masih terdampak kemacetan perlu dilakukan agar kinerja operasional dan kepuasan penumpang dapat terus ditingkatkan.





5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi kinerja operasional dan kepuasan penumpang terhadap Bus TransJakarta Koridor 13B (Puribeta 2–Pancoran Barat), terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

1. PT Transportasi Jakarta disarankan melakukan evaluasi terhadap pengaturan operasional Bus TransJakarta Koridor 13B, khususnya pada periode dengan permintaan perjalanan tinggi, melalui penyesuaian jumlah armada maupun pengaturan jadwal keberangkatan agar nilai *headway* lebih konsisten dan kepadatan penumpang pada segmen dengan permintaan tinggi, seperti Halte Velbak dan Halte CSW, dapat dikurangi.
2. Upaya peningkatan ketepatan waktu pelayanan perlu menjadi prioritas karena berdasarkan hasil analisis IPA atribut tersebut merupakan aspek yang paling perlu diperbaiki. Perbaikan dapat dilakukan melalui optimalisasi pengaturan operasi, pemantauan kondisi lalu lintas secara *real-time*, serta evaluasi terhadap waktu operasional pada ruas *at grade* yang masih dipengaruhi kemacetan.
3. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan Standar Pelayanan Minimum (SPM) TransJakarta sebagai acuan utama dalam mengevaluasi aspek pelayanan, disertai dengan pengambilan data operasional yang lebih rinci, seperti pencatatan nomor atau seri armada yang diamati pada setiap periode survei. Hal tersebut diharapkan dapat mempermudah proses pelacakan data operasional, terutama dalam analisis *cycle time*, sehingga hasil evaluasi menjadi lebih akurat dan komprehensif.

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



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 PUSTAKA

- Antara News. (2024). Keterlambatan layanan TransJakarta koridor 13 akibat kepadatan lalu lintas. Antara News.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2007). Service quality attributes affecting customer satisfaction for bus transit. *Journal of Public Transportation*, 10(3), 21–34. <https://doi.org/10.5038/2375-0901.10.3.2>
- Hermawati, L., et al. (2026). Analisis faktor kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna BRT di kawasan perkotaan. *Jurnal Transportasi dan Infrastruktur*, 6(1), 45–56.
- Le-Klähn, D. T., & Hall, C. M. (2021). Tourist use of public transport: The importance of quality of service. *Journal of Transport Geography*, 89, 102897. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2020.102897>
- Litman, T. (2023). *Evaluating public transportation benefits and costs*. Victoria Transport Policy Institute.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). *Importance-performance analysis*. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/10.2307/1250495>
- Nalendra, A. R. A., et al. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Media Sains Indonesia.
- Oktarina, R., et al. (2025). Analisis kepuasan penumpang terhadap layanan transportasi publik berbasis bus di kawasan perkotaan. *Jurnal Transportasi Modern*, 5(2), 120–130.
- Rahman, A., et al. (2022). Sustainable urban transportation development and public transport usage in metropolitan cities. *Journal of Urban Mobility*, 3(1), 15–26.
- Rahman, M., et al. (2023). Integrating operational performance and passenger satisfaction in public transportation evaluation. *Transportation Research Procedia*, 63, 1500–1507.
- Sari, D. P., & Nugroho, A. (2022). Analisis kualitas pelayanan transportasi publik menggunakan metode importance performance analysis. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 9(1), 33–42.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach* (7th ed.). Wiley.
- Sinaga, H., et al. (2025). Evaluasi kepuasan pengguna layanan BRT Trans Medan menggunakan metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Transportasi Indonesia*, 8(2), 90–101.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.



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

- Suryani, T., et al. (2021). Customer satisfaction index as a tool for evaluating service quality in public services. *International Journal of Service Science*, 10(2), 45–53.
- Tamin, O. Z. (2000). *Perencanaan dan pemodelan transportasi*. ITB Press.
- Tyrinopoulos, Y., & Antoniou, C. (2008). Public transit user satisfaction: Variability and policy implications. *Transport Policy*, 15(4), 260–272. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2008.06.002>
- VOI. (2024). Banjir mengganggu operasional TransJakarta di beberapa koridor. VOI News.
- Warpani, S. (2002). *Pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan*. ITB Press.
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2025). *Perkembangan transportasi DKI Jakarta Januari 2025*. Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2002). *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Digna, I., & Tinumbia, N. (2024). *Evaluasi kinerja operasional dan pelayanan Bus Rapid Transit TransJakarta Koridor 10 Tanjung Priok–PGC 2*. Jurnal ARTESIS.
- Fitriati, R. (2010). Menguak daya saing UMKM industri kreatif: Sebuah riset tindakan berbasis *soft systems methodology*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Gunayasa, I. G. P. A., dkk. (2024). Analisis kualitas pelayanan transportasi umum berdasarkan persepsi pengguna.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Maghfiroh, M. (2024). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna transportasi umum.
- Manurung, R. L. R. (2025). Evaluasi pelayanan Bus Rapid Transit berdasarkan standar pelayanan minimum.
- Maulidya, F. (2025). Analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Bus Rapid Transit.
- Morlok, E. K. (1991). Pengantar teknik dan perencanaan transportasi (Terjemahan Johan K. Hainim). Erlangga.
- Mulyono, T. (2023). *Evaluasi pelayanan angkutan umum perkotaan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.