

TUGAS AKHIR - CP 234856

**ARAHAN PENINGKATAN LAYANAN *BUS RAPID TRANSIT*
(BRT) TRANS JATIM KORIDOR II RUTE MOJOKERTO -
SURABAYA.**

DAFFA RAHMAN HERMANNAS

NRP 5015201117

Dosen Pembimbing

Cahyono Susetyo, ST., M.Sc., Ph.D

NIP 197801082003121002

Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota

Fakultas Teknik Sipil Perencanaan dan Kebumihan

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya

2025



TUGAS AKHIR - CP234856

**ARAHAN PENINGKATAN LAYANAN *BUS RAPID TRANSIT*
(BRT) TRANS JATIM KORIDOR II RUTE MOJOKERTO -
SURABAYA**

Daffa Rahman Hermannas

NRP 5015201117

Dosen Pembimbing

Cahyono Susetyo, ST., M.Sc., Ph.D

NIP 197801082003121002

Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota

Fakultas Teknik Sipil Perencanaan dan Kebumihan

Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya

2025



FINAL PROJECT - CP234856

**IMPROVING THE SERVICE OF BUS RAPID TRANSIT (BRT)
TRANS JATIM CORRIDOR II ON MOJOKERTO -
SURABAYA**

Daffa Rahman Hermannas

NRP 5015201117

Advisor

Cahyono Susetyo, ST., M.Sc., Ph.D

NIP 197801082003121002

Study Program Urban and Regional Planning

Department of Urban and Regional Planning

Faculty of Civil, Planning, and Geo Engineering

Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya

2025

LEMBAR PENGESAHAN

ARAHAN PENINGKATAN LAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATIM KORIDOR II RUTE MOJOKERTO – SURABAYA

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota (S. PWK) pada
Program Studi S-1 Perencanaan Wilayah dan Kota
Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik Sipil, Perencanaan, dan Kebumihan
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

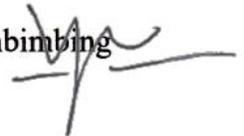
Oleh : **DAFFA RAHMAN HERMANNAS**

NRP. 5015201117

Disetujui oleh Tim Penguji Tugas Akhir :

1. Cahyono Susetyo, S.T., M.Sc., Ph.D.

Dosen Pembimbing



2. Ketut Dewi Martha Erli Handayeni, S.T., M.T.

Dosen Penguji



3. Surya Hadi Kusuma, S.T., M.T.

Dosen Penguji



SURABAYA

Agustus, 2025

APPROVAL SHEET

IMPROVING THE SERVICE OF BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATIM CORRIDOR II ON MOJOKERTO - SURABAYA

FINAL PROJECT

Submitted to fulfill one of the requirements

For obtaining a bachelor degree of Urban and Regional Planning (S. PWK) at

Undergraduate Study Program of Urban and Regional Planning

Department of Urban and Regional Planning

Faculty of Civil, Planning, and Geo Engineering

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

By : **DAFFA RAHMAN HERMANNAS**

NRP. 5015201117

Approved by Final Examiner Team :

1. Cahyono Susetyo, S.T., M.Sc., Ph.D.

Advisor



2. Ketut Dewi Martha Erli Handayani, S.T., M.T.

Examiner



3. Surya Hadi Kusuma, S.T., M.T.

Examiner



SURABAYA

August, 2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

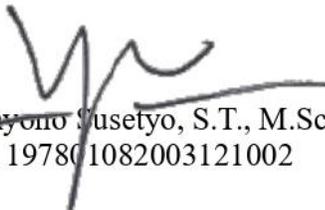
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa / NRP : Daffa Rahman Hermannas / 5015201117
Departemen : Perencanaan Wilayah dan Kota
Dosen Pembimbing / NIP : Cahyono Susetyo, S.T., M.Sc., Ph.D. /
197801082003121002

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “ARAHAN PENINGKATAN LAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATIM KORIDOR II RUTE MOJOKERTO - SURABAYA” adalah hasil karya sendiri, bersifat orisinal, dan ditulis dengan mengikuti kaidah penulisan ilmiah.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Mengetahui
Dosen Pembimbing,


(Cahyono Susetyo, S.T., M.Sc., Ph.D.)
NIP. 197801082003121002

Surabaya, Agustus 2025

Mahasiswa,


(Daffa Rahman Hermannas)
NRP. 5015201117

STATEMENT OF ORIGINALITY

The undersigned below:

Name of Student / NRP : Daffa Rahman Hermannas / 5015201117
Department : Perencanaan Wilayah dan Kota
Advisor / NIP : Cahyono Susetyo, S.T., M.Sc., Ph.D. /
197801082003121002

hereby declare that the Final Project with the title of “IMPROVING THE SERVICE OF BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATIM CORRIDOR II ON MOJOKERTO - SURABAYA” is the result of my own work, is original, and is written by following the rules of scientific writing.

If in the future there is a discrepancy with this statement, then I am willing to accept sanctions in accordance with the provisions that apply at Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Acknowledged
Advisor,



(Cahyono Susetyo, S.T., M.Sc., Ph.D.)
NIP. 197801082003121002

Surabaya, August 2025

Student,



(Daffa Rahman Hermannas)
NRP. 5015201117

ABSTRAK

PENINGKATAN LAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATIM KORIDOR II RUTE MOJOKERTO – SURABAYA

Nama Mahasiswa / NRP : Daffa Rahman Hermannas / 5015201117

Departemen : Perencanaan Wilayah dan Kota, FTSPK - ITS

Dosen Pembimbing : Cahyono Susetyo, ST., M.Sc., Ph.D

Abstrak

Transportasi umum memainkan peran penting dalam menciptakan kota yang efisien, berkualitas, dan berkelanjutan. Sistem Bus Rapid Transit (BRT) menjadi solusi global yang banyak diadopsi untuk meningkatkan mobilitas masyarakat. Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah menghadirkan layanan BRT Trans Jatim Koridor II yang menghubungkan Surabaya dan Mojokerto sejak 20 Agustus 2023. Namun, sejumlah kendala operasional masih ditemukan, seperti penumpukan penumpang, fasilitas halte yang belum memadai dari keamanan dan kenyamanan, serta pergeseran halte yang tidak lagi di Terminal Purabaya yang berpotensi menurunkan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan arahan peningkatan pelayanan Bus Trans Jatim Koridor II berdasarkan persepsi pengguna terhadap variabel-variabel layanan prioritas. Metode yang digunakan meliputi pendekatan Delphi untuk merumuskan indikator kepuasan berdasarkan kajian literatur dan kesepakatan para pakar, serta metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan dan prioritas perbaikan layanan berdasarkan data dari 100 responden pengguna. Hasil menunjukkan bahwa terdapat 5 indikator dengan 19 variabel layanan yang disepakati sebagai instrumen evaluasi. Nilai CSI sebesar 76,73% menandakan kategori kepuasan pengguna berada pada tingkat “puas”. Namun demikian, masih ditemukan tingkat ketidakpuasan cukup tinggi pada variabel keamanan halte (29%), integrasi moda transportasi (31%), dan rak penyimpanan (39%). Analisis IPA menunjukkan tiga atribut prioritas dalam kuadran 1 (satu), yaitu: kenyamanan di halte, integrasi dengan moda transportasi lain, dan informasi gangguan perjalanan. Rumusan arahan strategis yang disarankan terdapat sembilan (9) point meliputi; peningkatan fasilitas dasar beberapa halte terutama tempat duduk, atap dan keamanan naik dari halte, penguatan integrasi fisik dan operasional dengan moda lain serta pengembangan sistem informasi gangguan berbasis real-time melalui aplikasi TRANSJATIM-AJAIB dan komunikasi langsung dari petugas.

Kata kunci : Bus Rapid Transit, kinerja pelayanan, kepuasan pengguna, Delphi, CSI, IPA

ABSTRACT

Improving the Service of Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jatim Corridor II on Mojokerto - Surabaya Route

Student Name / NRP : Daffa Rahman Hermannas

Department : Urban and Regional Planning, FTSPK - ITS

Advisor : Cahyono Susetyo, ST., M.Sc., Ph.D

Abstract

Public transportation plays a crucial role in creating efficient, high-quality, and sustainable cities. The Bus Rapid Transit (BRT) system has become a widely adopted global solution to improve urban mobility. In East Java, the provincial government launched the Trans Jatim Corridor II BRT service connecting Surabaya and Mojokerto on August 20, 2023. However, several operational challenges persist, such as passenger congestion, inadequate bus stop facilities in terms of safety and comfort, and the relocation of the terminal away from Purabaya, which may reduce user satisfaction. This study aims to formulate strategic recommendations for improving the Trans Jatim Corridor II service based on users' perceptions of priority service variables. The research methods include the Delphi approach to identify satisfaction indicators through literature review and expert consensus, as well as the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) to assess user satisfaction and identify service improvement priorities based on data from 100 respondents. The results indicate five indicators comprising 19 service variables agreed upon as evaluation instruments. The CSI score of 76.73% suggests that users are generally "satisfied." However, a relatively high level of dissatisfaction remains with bus stop safety (29%), integration with other transport modes (31%), and storage racks (39%). The IPA identified three top-priority attributes in quadrant 1 (one): bus stop comfort, integration with other transport modes, and real-time disruption information. The strategic recommendations consist of nine key points, including enhancing basic facilities at several stops—particularly seating, shelter, and safety—strengthening physical and operational integration with other transport modes, and developing a real-time disruption information system via the TRANSJATIM-AJAIB app and direct staff communication.

Keyword : Bus Rapid Transit, service performance, user satisfaction, Delphi, CSI, IPA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Katsiron, segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Arahan Peningkatan Layanan Bus Rapid Trans (BRT) Trans Jatim Koridor II Rute Mojokerto - Surabaya”. Tugas akhir ini merupakan hasil dari penelitian yang dilakukan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu di program studi Perencanaan Wilayah dan Kota ITS, sekaligus untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna meraih gelar sarjana perencanaan wilayah dan kota (S.PWK).

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan dorongan secara langsung maupun tidak langsung, yaitu kepada:

1. Dosen pembimbing Bapak Cahyono Susetyo, S.T., M.Sc., Ph.D. yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, kesabaran, ketengangan, dan pengawasan sepanjang proses penulisan tugas akhir ini.
2. Dosen wali Bapak Fendy Firmansyah. S.T., M.T. yang telah mengarahkan, memotivasi, dan memfasilitasi banyak keperluan akademik penulis.
3. Ayah Hermanto dan Mama Annas Buanansita selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, fasilitas, kasih sayang, dan doa yang tiada ujung selama hidup penulis.
4. Adik Ilham, Raihan, Irsyad, serta keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan selama penulis menjalankan proses perkuliahan
4. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, Kementerian Perhubungan, Balai Pengelola Transportasi Darat Jawa Timur, PT Bagong Dekaka Makmur, dan pengguna layanan Trans Jatim koridor II selaku sumber data dalam penelitian ini.
5. Teman-teman penulis, mentor, dan orang-orang yang tidak bisa disebutkan satu-satu karna kebaikan, doa, motivasi, dukungan, arahan, dan segala bentuk kemurahan hati yang telah diberikan kepada penulis.

Terakhir, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca diperlukan agar peneliti dapat berkembang di masa depan. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan praktek di bidang yang diteliti.

Surabaya, Agustus 2025

Daffa Rahman Hermannas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
APPROVAL SHEET	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
STATEMENT OF ORIGINALITY.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR PETA	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Sasaran	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Sasaran Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Ruang Lingkup.....	6
1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah.....	6
1.5.2 Ruang Lingkup Subtansi	8
1.5.3 Ruang Lingkup Pembahasan	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
1.7 Kerangka Berfikir.....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Transportasi.....	11
2.2 Sistem Transportasi	11
2.3 Transportasi Umum.....	12
2.4 Bus Rapid Transit (BRT).....	13
2.4.2 Komponen BRT	13
2.5 Kinerja Pelayanan	14

2.6 Konsep Pelayanan BRT.....	17
2.7 Kepuasan Pengguna	18
2.8 Penelitian Terdahulu.....	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Pendekatan Penelitian	25
3.2 Jenis Penelitian.....	25
3.3 Variabel Penelitian.....	25
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.4.1 Metode Pengumpulan Data Primer.....	31
3.4.2 Metode Pengumpulan Data Sekunder.....	38
3.5 Populasi dan Sampel	38
3.5.1 Teknik Sampling Mengidentifikasi Variabel-variabel yang Berpengaruh Terhadap Layanan Bus Trans Jatim koridor II	39
3.5.2 Teknik Sampling Mengukur Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Penumpang Terhadap Layanan Bus Trans Jatim Koridor II.....	42
3.6 Metode Analisis Data	43
3.6.1 Mengidentifikasi Variabel-variabel yang Berpengaruh Terhadap Layanan Bus Trans Jatim Koridor II.....	44
3.6.2 Mengukur Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Terhadap Layanan Bus Trans Jatim Koridor II.....	46
3.6.3 Mengidentifikasi Variabel Prioritas Layanan Bus Trans Jatim Koridor II yang perlu Ditingkatkan.....	48
3.6.4 Merumuskan arahan peningkatan layanan Bus Trans Jatim Koridor II	50
3.7 Tahapan Penelitian	50
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum.....	54
4.1.1 Wilayah Penelitian.....	54
4.1.2 Bus Trans Jatim Koridor II	56
4.1.3 Jumlah dan Kepadatan Penduduk.....	60
4.2 Kondisi Operasional Bus Trans Jatim.....	61
4.2.1 Jumlah Penumpang	61
4.3 Mengidentifikasi Variable-variable yang Berpengaruh Terhadap Layanan Bus Trans Jatim Koridor II.....	62
4.4 Uji Instrumen	75
4.5 Karakteristik Penumpang Bus Trans Jatim	77

4.5 Mengukur Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Terhadap Pelayanan Bus Trans Jatim koridor II.....	82
4.6 Mengidentifikasi Variabel Prioritas Layanan Bus Trans Jatim Koridor II yang Perlu Ditingkatkan.....	126
4.7 Merumuskan Arahkan Untuk Meningkatkan Layanan Bus Trans Jatim koridor II.....	143
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	146
5.1 Kesimpulan.....	146
5.2 Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA	148
LAMPIRAN	152

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Sistem Transportasi Makro.....	11
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius IPA.....	49
Gambar 3. 2 Tahapan Alur Penelitian	53
Gambar 4. 1 Bus Trans Jatim Koridor II.....	56
Gambar 4. 2 Interior Bus Trans Jatim	56
Gambar 4. 3 Halte Kertajaya Bus Trans Jatim koridor II	57
Gambar 4. 4 Halte Dukuhmenanggal Bus Trans Jatim koridor II.....	57
Gambar 4. 5 Diagram Jumlah Penumpang Bus Trans Jatim koridor II	61
Gambar 4. 6 Grafik Rata-rata Penumpang Bus Trans Jatim koridor II Perhari	61
Gambar 4. 7 Dokumentasi Bersama Narasumber	73
Gambar 4. 8 Dokumentasi Wawancara dan Penyebaran Koesioner Kepada Penumpang Bus.....	77
Gambar 4. 9 Diagram Jenis Kelamin Responden	78
Gambar 4. 10 Diagram Kategori Usia Responden.....	78
Gambar 4. 11 Diagram Jenjang Pendidikan Terakhir Responden.....	79
Gambar 4. 12 Diagram Jenis Pekerjaan Responden	79
Gambar 4. 13 Grafik Responden Tetap Menggunakan Bus Trans Jatim	80
Gambar 4. 14 Grafik Maksud Responden Melakukan Perjalanan	80
Gambar 4. 15 Grafik Metode Pembayaran oleh Responden.....	81
Gambar 4. 16 Diagram Halte Keberengkapan Pengguna	81
Gambar 4. 17 Diagram Halte Keberengkapan Pengguna	82
Gambar 4. 18 Diagram Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Waktu Tunggu di Halte	87
Gambar 4. 19 Penumpang Menunggu di Halte Dukuhmenanggal	88
Gambar 4. 20 Penumpang Menunggu di Halte Siwalankerto.....	88
Gambar 4. 21 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Ketepatan Waktu Berangkat Sumber : Analisis Penulis, 2025.....	89
Gambar 4. 22 Tabel Jadwal Keberangkatan Bus Dari Terminal Kertajaya.....	89
Gambar 4. 23 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Ketepatan Waktu Tiba	90
Gambar 4. 24 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Waktu Perjalanan.....	91
Gambar 4. 25 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Keamanan di halte.....	92
Gambar 4. 26 Halte yang Terdapat Fasilitas Keamanan	93
Gambar 4. 27 Halte yang Tidak Terdapat Fasilitas Keamanan	93
Gambar 4. 28 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Keamanan di Bus	94
Gambar 4. 29 Fasilitas Keamanan di Dalam Bus	94

Gambar 4. 30 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Tempat Duduk Penumpang.....	95
Gambar 4. 31 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Ruang Gerak Penumpang Berdiri.....	96
Gambar 4. 32 Kondisi Ruang Gerak Penumpang berdiri	96
Gambar 4. 33 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Rak Penyimpanan Barang	97
Gambar 4. 34 Kondisi Barang Bawaan Penumpang yang Ditaruh Dibawah	98
Gambar 4. 35 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Kebersihan	99
Gambar 4. 36 Fasilitas Kebersihan	99
Gambar 4. 37 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Halte yang Nyaman dan Melindungi.....	100
Gambar 4. 38 Halte Terminal kertajaya	114
Gambar 4. 39 Halte Dukuhmenanggal.....	114
Gambar 4. 40 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Harga Tiket	115
Gambar 4. 41 Bukti Transaksi Tiket	115
Gambar 4. 42 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Sistem Pembayaran Tiket.....	116
Gambar 4. 43 Kartu Pelanggan Trans Jatim Sebagai e-money.....	116
Gambar 4. 44 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Jarak Antar halte.....	117
Gambar 4. 45 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Integrasi dengan Moda Transportasi Lainnya	118
Gambar 4. 46 Diagram Persentase Persentase Respon Penumpang Terkait Kemudahan Pemilihan Moda Transportasi jika Berada di Teminal Purabaya.....	119
Gambar 4. 47 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Prioritas Penumpang Prioritas	120
Gambar 4. 48 Fasilitas dan Himbauan untuk Penumpang Prioritas.....	121
Gambar 4. 49 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Akses Umum Penumpang.....	122
Gambar 4. 50 Halte yang Terdapat Jalan Miring (<i>Ramp</i>)	123
Gambar 4. 51 Halte yang Tidak Terdapat Jalan Miring (<i>Ramp</i>).....	123
Gambar 4. 52 Diagram Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Informasi Layanan Bus.....	124
Gambar 4. 53 Informasi Pelayanan Melalui Sosial Media dan Aplikasi Bus Trans Jatim	124
Gambar 4. 54 Diagram Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Informasi Gangguan Bus	125
Gambar 4. 55 Informasi Gangguan Bus Melalui Sosial Media	126

Gambar 4. 56 Diagram Kartesius IPA.....	131
Gambar 4. 57 Ketiadaan Kursi Tunggu Penumpang di Halte.....	134
Gambar 4. 58 Penumpukan dan Antrian Penumpang Berdiri di Halte Dukuhmenanggal yang Tidak Melindungi.....	134
Gambar 4. 59 Rute dan Halte Bus Trans Jatim Koridor II.....	135
Gambar 4. 60 Aplikasi Trans Jatim dan Suroboyo Bus	135
Gambar 4. 61 Informasi Gangguan Pelayanan Bus Trans Jatim koridor II	136
Gambar 4. 62 Fasilitas Keamanan didalam Bus	137
Gambar 4. 63 Tempat Duduk didalam Bus.....	138
Gambar 4. 64 Visualisasi Halte yang Tertutup dan Melindungi	144
Gambar 4. 65 Visualisasi Tempat Duduk di Dalam Halte	144

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 kriteria Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan	16
Tabel 2. 2 Kriteria Penilaian BRT menurut ITDP	18
Tabel 2. 3 Hasil Sintesa Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2. 4 Hasil Sintesa Variabel.....	24
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	27
Tabel 3. 2 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	33
Tabel 3. 3 Analisis Stakeholder	40
Tabel 3. 4 Identifikasi Jenis Stakeholder.....	42
Tabel 3. 5 Metode Analisis Sasaran	43
Tabel 3. 6 Kriteria Nilai CSI	48
Tabel 4. 1 Nama Halte Pada Rute Bus Trans Jatim koridor II	57
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Per-kecamatan yang Dilalui Bus Trans Jatim	60
Tabel 4. 3 Kepadatan Penduduk Per-kecamatan yang Dilalui Bus Trans Jatim	60
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Analisis Delphi Tiap Narasumber	63
Tabel 4. 5 Keterangan Narasumber dan Dokumentasi.....	72
Tabel 4. 6 Rangkuman Jawaban Analisis Delphi Tiap Narasumber	73
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Tiap Variabel	76
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Hasil Mean Satisfication Score (MSS) dan Mean Importance Score (MIS).....	83
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Hasil Weight Factor	84
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Hasil Wight Score.....	84
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)	85
Tabel 4. 13 Kelengkapan Fasilitas Keamanan dan Kenyamanan Pada Tiap Halte Rute Mojokerto - Surabaya.....	102
Tabel 4. 14 Kelengkapan Fasilitas Keamanan dan Kenyamanan Pada Tiap Halte Rute Surabaya - Mojokerto.....	108
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Nilai Kepuasan dan Kepentingan	127
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Nilai Tingkat Kesesuaian	127
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Urutan Nilai Tingkat Kesesuaian	128
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Nilai Tingkat Kepuasan dan Kepentingan	130

DAFTAR PETA

Peta 1. 1 Peta Ruang Lingkup Wilayah.....	7
Peta 4. 1 Peta Ruang Lingkup Wilayah.....	55
Peta 4. 2 Halte Trans Jatim Koridor II Rute Surabaya - Mojokerto.....	58
Peta 4. 3 Halte Trans Jatim Koridor II Rute Mojokerto – Surabaya.....	59

“lembar ini sengaja untuk dikosongkan”

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemenuhan kebutuhan setiap warga negara merupakan sebuah kewajiban oleh pemerintah untuk mendukung terciptanya kesejahteraan umum seperti halnya yang tercantum dalam amanat Undang Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam amanat tersebut yang tercantum dalam dokumen penjelas atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik berisi bahwa negara wajib memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya sebuah penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Mewujudkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat tentu tidaklah mudah dan tidak hanya bergantung pada penyelenggara pelayanan saja. Upaya dalam mewujudkan pelayanan yang sesuai diperlukan kolaborasi antar *stakeholder* baik itu dari penyelenggara pelayanan maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan (Widasari & Rosdiana, 2024). Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah yaitu layanan berupa transportasi.

Transportasi adalah proses perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi menjadi kebutuhan masyarakat yang penting pada era mobilisasi manusia yang semakin meningkat seiring dengan bertambahnya ragam aktivitas manusia pada era modern ini, sehingga penyediaan sarana serta prasarana transportasi yang memadai serta adanya kontrol terkait dengan supply dan demand merupakan hal yang penting untuk dijadikan perhatian, terutama bagi pemerintah (Suning & Pungut, 2016). Transportasi juga sangat penting dalam memenuhi kebutuhan individu serta mendukung kemajuan negara, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia. Proses urbanisasi yang cepat dan massif yang membentuk karakter dan pola tertentu di negara berkembang, telah memicu adanya berbagai tantangan seperti peningkatan jumlah perjalanan khususnya di kota-kota utama, kepemilikan kendaraan bermotor yang semakin tinggi, kebutuhan akan layanan angkutan umum yang handal, hingga kemacetan di kota-kota besar. Sebagai respon terhadap tantangan tersebut, pemerintah di negara berkembang mengambil langkah dengan melakukan reformasi terhadap sistem layanan angkutan umum yang ada. (Poku-Boansi dan Marsden, 2018).

Transportasi umum memainkan peran penting dalam mencapai kehidupan perkotaan yang efisien, berkualitas tinggi, dan berkelanjutan (Matubatuba & de Meyer-Heydenrych, 2022). Efektifitas penggunaan ruang jalan akan lebih tinggi apabila menggunakan kendaraan umum dibanding dengan kendaraan pribadi (Tamin, 2000). Transportasi umum atau publik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang perlu menjadi perhatian pemerintah untuk disediakan dan dimaksimalkan. Hampir seluruh masyarakat menjalankan aktivitas sehari-hari menggunakan transportasi untuk

memudahkan mobilitas. Ketersediaan transportasi publik yang aman dan nyaman juga menjadi salah satu faktor penunjang percepatan ekonomi daerah yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Dishub, 2022). Maka salah satu langkah melakukan reformasi terhadap sistem layanan angkutan umum adalah dengan menerapkan sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) (Poku-Boansi dan Marsden, 2018). Menurut Wright (2007), *Bus Rapid Transit* (BRT) adalah sistem angkutan berbasis bus berkualitas tinggi, yang bergerak dengan cepat, nyaman dan efektif pada suatu infrastruktur jalur jalan yang terpisah, mempunyai karakteristik operasional yang cepat dengan frekuensi tertentu, serta mempunyai sistem pemasaran dan layanan pelanggan yang prima. *Bus Rapid Transit* (BRT) sebagai sistem transportasi yang menggunakan moda bus dengan kualitas layanan yang baik dan biaya tarif yang rendah serta memiliki kapasitas dan efektifitas waktu (ITDP, 2016). Penerapan *Bus Rapid Transit* (BRT) di suatu kota mempunyai efek strategis dengan biaya yang jauh lebih rendah dibandingkan moda transportasi umum lainnya.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur bersama Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur tengah berupaya untuk mewujudkan dan menyediakan pelayanan pada sektor transportasi umum melalui pengadaan Bus Trans Jatim yang merupakan implementasi dari Perpres Nomor 80 Tahun 2019, untuk mendukung percepatan pembangunan ekonomi pada kawasan Aglomerasi menghubungkan Kota Surabaya dengan Kabupaten Mojokerto dan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Jawa Timur (Almy Aprilia, 2024). Bus Trans Jatim adalah layanan transportasi umum berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT) yang dirancang untuk menghubungkan wilayah strategis Gerbangkertasusila (Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, dan Lamongan) dengan skema pembelian layanan (*buy the service*). Skema ini sama dengan skema Teman Bus yang mana Dinas Provinsi Jawa Timur membeli layanan dari operator umum (Hasib, Hanindiya & Jamal, 2024). Program Bus Trans Jatim yang diresmikan oleh Gubernur Provinsi Jawa Timur pada 19 Agustus 2022, melayani koridor I (Sidoarjo-Surabaya-Gresik). Setahun setelahnya tepat pada 20 Agustus 2023 Bus Trans Jatim koridor II (Mojokerto-Surabaya) diresmikan dan dioperasikan di terminal Kertajaya Mojokerto. Maksud serta tujuan Bus Trans Jatim koridor II untuk menyediakan layanan angkutan umum yang selamat, aman, nyaman, terjangkau, mengurangi kemacetan serta mendorong pengguna kendaraan pribadi beralih ke transportasi umum, dan karena skema pengadaan Bus Trans Jatim koridor II menggunakan proses *scraping* (pembekuan izin trayek) bus mini hijau dengan layanan Surabaya – Mojokerto yang dirasa sudah tidak layak jalan dari segi pelayanan dan wujudnya maka diambil alih pelayanannya oleh Bus Trans Jatim koridor II yang artinya koridor ini seharusnya menggunakan relasi perjalanan yang sama dengan bus hijau, yakni Terminal Kertajaya–Terminal Joyoboyo PP (tidak masuk Terminal Purabaya). (Lovirien dkk., 2024). Bus Trans Jatim “Tribuana Tungga Dewi” koridor II melayani

rute dari Surabaya – Mojokerto, Mojokerto – Surabaya dengan jam operasional pukul 04.00 hingga 21.00 WIB. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa timur menyediakan Bus Trans Jatim koridor II sebanyak 20 armada dan 2 armada sebagai cadangan. Tarif Bus Trans Jatim sebesar Rp. 5.000 digunakan untuk umum dan Rp. 2.500 digunakan untuk pelajar/santri/mahasiswa.

Peresmian Bus Trans Jatim koridor II disambut positif oleh masyarakat, mereka sangat antusias untuk mencoba layanan Bus Trans Jatim. Berdasarkan data yang di laporkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur jumlah penumpang Bus Trans Jatim koridor II mengalami lonjakan jumlah penumpang sejak dirilisnya pada bulan Agustus 2023 hingga bulan April 2024. Data penumpang saat pertama kali beroperasi pada bulan Agustus 2023 sebesar 24.518, data penumpang bulan September 2023 sebesar 54.135, data penumpang bulan Oktober 2023 sebesar 66.670 sampai terus meningkat hingga pada tahun 2024, tercatat bulan Februari 2024 data penumpang sebesar 68.005, data penumpang bulan Maret 2024 sebesar 70.193, data penumpang bulan April 2024 74.204. Sejak awal rilis dan beroperasinya layanan Bus Trans Jatim koridor II rute perjalanan dari Terminal Kertajaya menuju Terminal Purabaya PP. Setelah itu per tanggal 18 November 2023 Dishub Jatim merubah merubah untuk disesuaikan rute dari Terminal Kertajaya - Halte Medaeng PP yang diartikan Bus Trans Jatim koridor II tidak masuk Terminal Purabaya lagi. Pada 1 Januari 2024 Dishub memperpanjang rutenya sampai Halte Dukuh Menanggal, Dampak penyesuaian rute tersebut mengakibatkan sistem perjalanan Bus Trans Jatim koridor II berubah menjadi Terminal Kertajaya - Terminal Kertajaya sekali bus berdinis, penyebabnya karena pemberhentian Halte Dukuh Menanggal sebagai halte terakhir sebagai pemberhentian yang terletak di antara putaran rute perjalanan tidak dapat menyimpan bus untuk memulai perjalanan pulang ke Terminal Kertajaya seperti Terminal Purabaya pada pemberhentian sebelumnya. Disisi lain, dari banyak penumpang beberapa masalah masih dijumpai mengenai layanan Bus Trans Jatim koridor II. Menurut pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti, masih terdapat permasalahan terkait belum memenuhi kebutuhan penumpang layaknya kelengkapan fasilitas pada halte, informasi bus dan rute perjalanan di banyak halte, dan penumpukan penumpang (Widasari dan Rosdiana, 2024). Bus Trans Jatim koridor II tidak memasuki Terminal Purabaya lagi sehingga penumpang dari Bus Trans Jatim II kecewa dan mengeluhkan akan pergeseran halte tempat naik dan juga turun penumpang di Kota Surabaya (Hilda R, 2023)(Panggalih, 2024). Karena skema pengadaan Bus Trans Jatim koridor II menggunakan proses *scraping* (pembekuan izin trayek) bus mini hijau dengan layanan Terminal Kertajaya - Terminal Intermoda Joyoboyo (TIJ), maka artinya koridor II ini seharusnya menggunakan relasi perjalanan yang sama dengan bus hijau, yakni Terminal Kertajaya - Terminal Intermoda Joyoboyo PP (Lovirien dkk., 2024). Tetapi

Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya menolak Bus Trans Jatim masuk ke Terminal Intermoda Joyoboyo (TIJ). Penolakan tersebut dilakukan agar trayek yang sudah ada yaitu Suroboyo Bus, Feeder serta angkot tetap hidup dan tidak tersaingi oleh Trans Jatim (Hasana, 2025).

Melihat kondisi yang terjadi pada kondisi dinamika penerapan Bus Trans Jatim koridor II yang masih kurang maksimal dalam penerapannya untuk menjadikan alat transportasi yang lebih baik dan berkelanjutan tentu diperlukannya evaluasi serta arahan lebih lanjut untuk peningkatan dari kinerja layanan Bus Trans Jatim koridor II dari aspek kinerja layanan yang difasilitasi saat ini, terlepas dari isu tantangan rute koridor II yang masih belum tetap dan belum sesuai dari izin trayek. Maka salah satu cara untuk meningkatkan layanan adalah dengan mendengar langsung kepuasan, keinginan dan harapan dari pengguna. Penelitian ini diharapkan mampu untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pengguna secara komprehensif sehingga dapat diketahui nilai kepuasan dan kepentingan pengguna dari setiap indikator dan mengetahui apa yang perlu ditingkatkan terkait dengan layanan dari Bus Trans Jatim koridor II. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan arahan upaya meningkatkan layanan Bus Trans Jatim Koridor II dari persepsi pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka dapat mengetahui topik dalam penelitian ini adalah seputar layanan moda transportasi publik berupa Bus Trans Jatim. Tingkat penggunaan Bus Trans Jatim yang tinggi menandakan masyarakat antusias dan terbantu dengan adanya layanan ini. Namun terdapat beberapa permasalahan yang membuat kurang maksimal dalam pelayanan Bus Trans Jatim koridor II yang perlu ditingkatkan yaitu terdapat halte belum memenuhi kebutuhan penumpang layaknya kelengkapan fasilitas keamanan, nyaman pada halte, informasi bus dan rute perjalanan di banyak halte, dan penumpukan penumpang (Widasari dan Rosdiana, 2024). dan Bus Trans Jatim koridor II ini tidak lagi memasuki Terminal Purabaya sehingga penumpang dari Bus Trans Jatim kecewa dan resah akan pergeseran shelter tempat naik dan juga turun di Kota Surabaya (Nuraini Faiq, 2023). Ditambah juga koridor II ini seharusnya menggunakan relasi perjalanan yang sama dengan bus hijau, yakni Terminal Kertajaya - Terminal Intermoda Joyoboyo PP (Lovirien dkk., 2024). Tetapi Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya menolak Bus Trans Jatim masuk ke Terminal Intermoda Joyoboyo (TIJ). Penolakan tersebut dilakukan agar trayek yang sudah ada yaitu Suroboyo Bus, Feeder serta angkot tetap hidup dan tidak tersaingi oleh Trans Jatim (Hasana, 2025). Beberapa masalah ini tentu dapat mengakibatkan turunnya kualitas pelayanan Bus Trans Jatim koridor II. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut **“Bagaimana arahan yang bisa diupayakan dalam meningkatkan layanan Bus Trans Jatim koridor II?”**

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan arahan untuk meningkatkan pelayanan Bus Trans Jatim berdasarkan persepsi pengguna dari variabel variabel layanan prioritas yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan Bus Trans Jatim koridor II.

1.3.2 Sasaran Penelitian

Sasaran penelitian ini mengacu pada tujuan penelitian yang sudah dijabarkan sebelumnya adalah sebagai berikut

1. Mengidentifikasi variabel-variabel yang berpengaruh terhadap layanan Bus Trans Jatim koridor II.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Bus Trans Jatim koridor II.
3. Mengidentifikasi variabel prioritas layanan Bus Trans Jatim koridori II.
4. Merumuskan arahan peningkatan layanan Bus Trans Jatim koridor II.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diperoleh melalui penelitian yang akan dilakukan ini terbagi menjadi 2 (dua), yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis. Untuk manfaat teoritis akan berisi manfaat dari penelitian yang akan dilakukan ini terhadap bidang keilmuan perencanaan transportasi. Sedangkan yang kedua yakni manfaat praktis akan berisi manfaat penelitian yang akan didapatkan untuk menghasilkan sebuah alternatif pemecahan masalah yang ada sebagai rekomendasi yang dapat diberikan kepada beberapa stakeholder terkait. Untuk penjelasan lebih detailnya sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memperkaya referensi ilmu pengetahuan seputar transportasi perkotaan dalam upaya meningkatkan layanan jasa Bus Trans Jatim saat ini. Manfaat lainnya adalah memberikan kontribusi pengembangan ilmu perencanaan wilayah dan kota khususnya yang berhubungan dengan transportasi terkait peningkatan layanan *Bus Rapid Transit* pada riset dalam perencanaan dan pemodelan transportasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah. Dengan adanya penelitian ini maka dapat dijadikan bahan masukan dan arahan untuk meningkatkan pelayanan Bus Trans Jatim koridor II. Diharapkan dengan adanya peningkatan pelayanan Bus Trans Jatim dapat

menciptakan layanan transportasi umum yang berkelanjutan dan dapat mengkomodir keinginan masyarakat.

b. **Bagi Akademik**

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian di bidang transportasi publik, khususnya terkait evaluasi dan strategi peningkatan layanan berbasis persepsi penumpang. Dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), penelitian ini dapat menjadi referensi metodologis bagi peneliti yang ingin menganalisis kualitas layanan transportasi publik secara kuantitatif. Selain itu, integrasi teori transportasi dan layanan publik dalam penelitian ini turut memperkaya literatur ilmiah di bidang perencanaan transportasi dan pelayanan publik.

c. **Bagi Masyarakat umum**

Adanya penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi langsung terhadap peningkatan kenyamanan dan kepuasan pengguna Bus Trans Jatim Koridor II. Dengan mengetahui aspek layanan mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki, penyelenggara layanan dapat menyusun strategi yang lebih efektif dan berbasis kebutuhan nyata masyarakat. Secara tidak langsung, hal ini akan meningkatkan minat masyarakat terhadap penggunaan transportasi publik, mengurangi kemacetan, dan mendukung pembangunan sistem transportasi yang berkelanjutan.

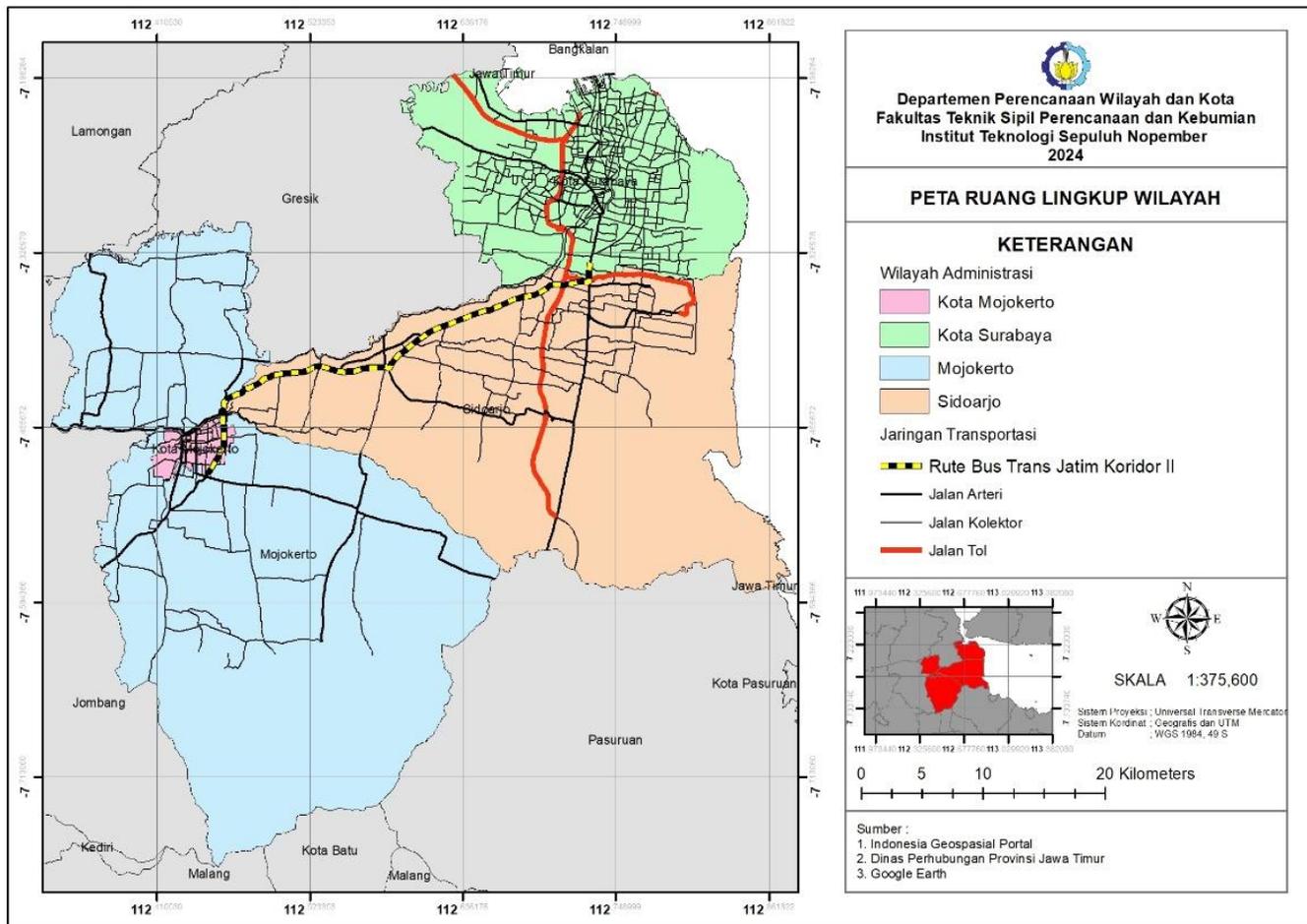
1.5 Ruang Lingkup

1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah

Wilayah Penelitian didasarkan pada wilayah yang dilewati oleh Bus Trans Jatim Koridor II dengan Kota Surabaya – Kabupaten Sidoarjo – Kabupaten Mojokerto – Kota Mojokerto. Keempat wilayah tersebut masuk dalam wilayah penelitian dan memiliki batas – batas wilayah sebagai berikut :

- Utara : Kabupaten Gresik dan Kabupaten Lamongan
- Timur : Selat Madura
- Selatan : Kabupaten Pasuruan dan Kota Batu
- Barat : Kabupaten Jombang

Rute BRT Trans Jatim koridor II ini melewati 2 kecamatan di Kota Surabaya yaitu , Wonocolo dan Gayungan, lalu di Kabupaten Sidoarjo melewati Taman, Krian, Balongbendo, dan melewati 2 Kecamatan di Kabupaten Mojokerto yaitu Jetis, Mojoanyar, dan Kecamatan Magersari di Kota Mojokerto.



Peta 1. 1 Peta Ruang Lingkup Wilayah

Sumber : Penulis, 2024

1.5.2 Ruang Lingkup Subtansi

Lingkup subtansi pada penelitian ini diawali dengan teori transport system management, teori mengenai angkutan umum massal berbasis bus, konsep Bus Rapid Transit, dan teori penilaian kinerja angkutan umum. penelitian ini berfokus pada kinerja pelayanan Bus Trans Jatim koridor II. Hasil penelitian ini adalah arahan peningkatan layanan Bus Trans Jatim koridor II berdasarkan persepsi pengguna.

1.5.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup pembahasan dibutuhkan untuk memberikan batasan berupa lingkup kajian. Penelitian ini dibatasi pada atribut kinerja pelayanan yang mengacu pada aturan penyelenggaraan angkutan penumpang umum, standar pelayanan minimal angkutan massal, dan standar BRT. Selain itu, penilaian kinerja dari tiap variabel tersebut dibatasi oleh persepsi pengguna yang pernah menggunakan jasa layanan angkutan Bus Trans Jatim koridor II. Sebagai tambahan, peneliti memiliki keterbatasan waktu serta kesempatan untuk bertemu dengan penumpang prioritas, sehingga tolak ukur penilaian variabel layanan prioritas diambil dari penumpang umum. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh tetap relevan dan representatif meskipun tidak mencakup seluruh aspek yang diharapkan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan sasaran penelitian, ruang lingkup pembahasan yang diangkat dalam penelitian, manfaat penelitian, sistematika penelitian, dan kerangka berpikir penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan membahas teori yang akan digunakan dalam penyelesaian masalah yang ada berkaitan dengan kriteria pelayanan *bus rapid transit*, kepuasan pengguna terhadap layanan Bus Trans Jatim.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai pendekatan yang digunakan dalam proses penelitian terutama dalam melakukan analisa, alat analisa yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan penentuan responden serta tahapan analisa yang digunakan dalam penelitian sehingga bisa menjawab sasaran - sasaran yang telah ditetapkan.

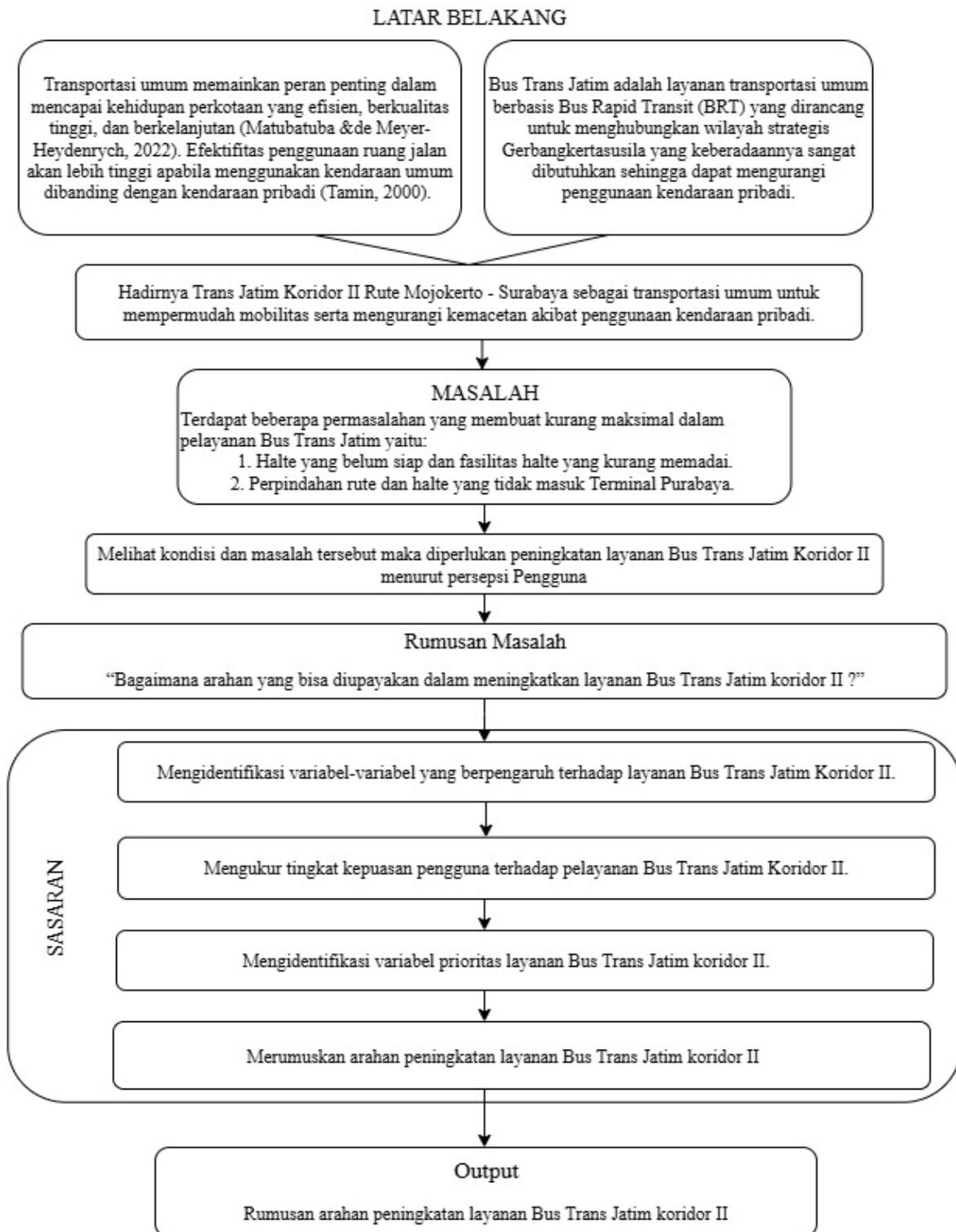
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai gambaran umum kondisi eksisting seputar moda transportasi publik berupa Bus Trans Jatim koridor II, dan berisikan mengenai hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian kali ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, serta berisikan saran berupa hal yang dapat dilakukan setelah adanya penelitian ini.

1.7 Kerangka Berfikir



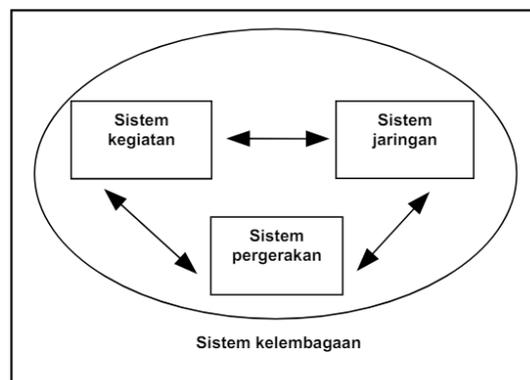
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

Secara sederhana transportasi dapat dikatakan sebagai kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lainnya, dimana terdapat suatu pergerakan atau perpindahan dari satu titik menuju titik lainnya. Sedangkan dalam sudut pandang yang lebih luas, Sebuah sistem transportasi dapat didefinisikan terdiri dari sebuah fasilitas tetap, sebuah entitas yang bersifat dinamis atau mengalir, dan sistem kontrol yang meminimalisir terjadinya gesekan antara manusia dan ruang geografis secara efisien, untuk mewujudkan ketepatan waktu dalam beberapa aktivitas yang diinginkan (Papacostas & Prevedouros, 2001). Fungsi transportasi adalah untuk menggerakkan atau memindahkan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sistem tertentu untuk tujuan tertentu. Transportasi dilakukan karena nilai dari orang atau barang yang diangkut akan menjadi lebih tinggi di tempat lain (tujuan) dibandingkan di tempat asal (Morlok & Edward K, 1998).

2.2 Sistem Transportasi

Sebuah sistem menurut Tamin (2000), merupakan gabungan dari beberapa komponen atau objek yang saling berkaitan antara satu sama lain. Dalam suatu organisasi sistem, perubahan pada salah satu komponen dapat mempengaruhi komponen lainnya. Dalam memahami sebuah sistem tersebut, dan mendapatkan alternatif terbaik dalam penyelesaian masalahnya, maka perlu dilakukan pendekatan secara sistem – sistem transportasi yang dijelaskan dalam bentuk sistem transportasi makro yang mana sistem transportasi makro tersebut terdiri dari beberapa sistem transportasi mikro. Sistem transportasi mikro yang berada didalam sebuah sistem transportasi makro tersebut saling terkait dan saling mempengaruhi (Tamin, 2000). Keterkaitan antara sistem transportasi mikro dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 2. 1 Sistem Transportasi Makro
Sumber : Tamin, 2000

Sistem transportasi mikro terdiri dari sistem pergerakan (traffic flow), sistem kegiatan (demand system), sistem jaringan (supply system). Sistem kegiatan dipengaruhi oleh tata guna lahan yang mempunyai jenis kegiatan tertentu dan mempengaruhi bangkitkan dan tarikan pergerakan. Pergerakan barang atau manusia memerlukan sarana yaitu moda transportasi dan prasarana sebagai tempat Bergeraknya. Sistem jaringan transportasi adalah media tempat sarana transportasi tersebut bergerak seperti jalan raya, stasiun dan jalur kereta api, terminal bus, pelabuhan, dan bandara (Tamin, 2000). Sistem pergerakan transportasi merupakan hasil dari interaksi antara sistem jaringan dengan sistem kegiatan dalam bentuk pergerakan kendaraan maupun pergerakan manusia (pejalan kaki). Sistem pergerakan membutuhkan sebuah manajemen khusus agar dapat menciptakan arus lalu lintas yang cepat, murah, nyaman, handal, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sistem jaringan, sistem kegiatan, dan sistem pergerakan dalam prosesnya akan saling mempengaruhi (Tamin, 2000).

Transportasi memiliki beberapa tujuan diantaranya menciptakan arus lalu lintas yang aman, cepat, dengan menjunjung keselamatan serta ketertiban dan keteraturan. Selain itu, transportasi juga bertujuan untuk menghubungkan seluruh wilayah termasuk di pelosok, sebagai upaya mendukung pemerataan pertumbuhan dan integrasi dalam suatu kesatuan sistem transportasi nasional, serta menjadi penggerak dan pendukung stabilitas pembangunan nasional (Tamin, 2000). Transportasi menjadi alat untuk mencapai suatu tujuan tetapi bukan merupakan tujuan akhir. Adanya transportasi juga merupakan akibat dari pemenuhan kebutuhan atas kegiatan manusia sehingga kemudian timbul permintaan perjalanan (Miro, 2005).

2.3 Transportasi Umum

Transportasi umum merupakan suatu sistem yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan mobilitas manusia dan barang dalam rangka pelayanan kepada masyarakat secara umum. Menurut panduan reformasi transportasi dalam (ITDP, 2019) mengemukakan bahwa transportasi umum merupakan suatu fasilitas yang digunakan oleh warga negara untuk keperluan mobilitasnya, yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Dalam pemenuhan kebutuhan tersebut, terdapat berbagai jenis transportasi yang diklasifikasikan berdasarkan fungsinya, antara lain transportasi umum dan transportasi penumpang, masing-masing dengan fasilitas yang berbeda.

Masalah transportasi umum yang menjadi sorotan di kota-kota besar di Indonesia saat ini tidak dapat diselesaikan hanya dengan pendekatan teknis semata. Perubahan perilaku masyarakat terhadap penggunaan transportasi umum, seperti kereta api, bus, dan angkot, merupakan perubahan yang signifikan dalam memilih moda transportasi. Bagi para pengguna layanan transportasi, adanya transportasi umum berarti terjadi perubahan dalam pola pergerakan penduduk dan perilaku bertransportasi. Sehingga adanya transportasi yang bisa digunakan menuju tempat tujuan akan berdampak secara signifikan untuk mengatasi volume lalu lintas.

Faktor lain yang perlu diperhatikan adalah jangkauan pelayanan transportasi umum. Jarak yang dapat ditempuh oleh masyarakat dalam berjalan kaki akan mempengaruhi jangkauan pelayanan transportasi umum. Oleh karena itu, perencanaan

transportasi umum harus mempertimbangkan faktor-faktor ini untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem transportasi umum.

2.4 Bus Rapid Transit (BRT)

2.4.1 Pengertian BRT

Banyak sekali pengertian dari Bus Rapid Transit (BRT) yang dikemukakan oleh pakar atau para ahli transportasi. Pada dasarnya BRT merupakan salah satu pilihan moda transportasi umum yang dapat dikembangkan untuk mengatasi permasalahan seputar transportasi seperti kemacetan. Bus Rapid Transit (BRT) adalah sistem angkutan berbasis bus dengan kualitas tinggi, yang bergerak cepat, nyaman, dan efektif dengan jalur jalan yang terpisah dari kendaraan lain, yang memiliki karakteristik operasional yang cepat dengan frekuensi tertentu, serta mempunyai sistem pemasaran dan layanan pelanggan yang prima. (Wright, 2003).

Pendapat lain mengatakan bahwa Bus Rapid Transit (BRT) dapat didefinisikan sebagai sebuah angkutan yang cepat dan fleksibel, dimana moda transportasi ini berbentuk bus dengan menggunakan ban karet, dimana secara singkat BRT adalah suatu sistem terpadu dari fasilitas, layanan, dan amenities angkutan berupa bus namun dengan pelayanan, keandalan, kecepatan yang lebih baik dari bus biasa (Levinson, 2003).

Lalu menurut ITDP (2016), Bus Rapid Transit (BRT) adalah sebuah sistem transportasi umum cepat berbasis bus yang dapat mencapai kapasitas, kecepatan, dan kualitas layanan yang tinggi dengan biaya yang relatif rendah dengan menggabungkan jalur bus terpisah, boarding level, prioritas di persimpangan, dan elemen kualitas layanan lainnya, seperti teknologi informasi dan branding yang kuat.

Dengan berbagai pengertian seputar BRT, dapat diketahui secara garis besar bahwa BRT merupakan sebuah sistem pada moda transportasi publik berbasis bus, dimana memadukan penggunaan infrastruktur yang memadai serta bentuk pelayanannya yang fleksibel, yang dinilai dapat dengan mudah mengikuti pertumbuhan kota serta teknologi – teknologi modern yang sedang berkembang. Sehingga BRT dianggap menjadi salah satu moda transportasi publik modern yang cocok untuk diterapkan di banyak negara.

2.4.2 Komponen BRT

Dalam proses pelaksanaan sistem Bus Rapid Transit (BRT), bus bukanlah menjadi satu satunya komponen dalam sistem tersebut. Menurut Levinson (2003), dalam sebuah laporan seputar BRT mengatakan bahwa terdapat beberapa komponen lain dalam sistem BRT, diantaranya adalah:

- a. *Running Ways* (Jalur) Bus pada sistem BRT pada dasarnya beroperasi secara cepat dan sangat mudah diidentifikasi apabila terdapat jalur tersendiri yang digunakan. Namun bus juga dapat beroperasi dengan jalur atau kondisi lalu lintas umum.

- b. *Stations* (Halte) Stasiun BRT atau dapat dikatakan berupa halte/shelter merupakan komponen yang penting dimana itu merupakan tempat masyarakat untuk menunggu ketika bus datang atau bahkan saat turun dari bus, pada dasarnya lokasi tempat stasiun BRT haruslah mudah dijangkau dan terintegrasi dengan kawasan yang ingin dijangkau oleh pelayanan BRT.
- c. *Vehicles* (Armada Bus) Tentunya komponen utama dalam sistem BRT adalah armada bus. Bus yang digunakan harus merupakan bus yang memiliki kenyamanan dan ketenangan untuk dikendarai, serta memiliki kapasitas yang besar untuk membawa penumpang dengan jumlah yang banyak.
- d. *Services* (Pelayanan) Pelayanan yang dimaksudkan disini adalah frekuensi jumlah armada bus yang dapat melayani masyarakat, dengan jumlah armada yang banyak serta jam pelayanan yang panjang, maka tentunya waktu tunggu untuk menggunakan bus juga akan semakin rendah, serta semakin banyak masyarakat yang terlayani oleh bus. Integrasi dengan pelayanan lokal pada suatu kawasan juga dapat mengurangi waktu perjalanan untuk perjalanan yang panjang.
- e. *Route Structure* (Jalur Trayek) Panduan mengenai jalur trayek yang dilewati oleh BRT juga tidak kalah penting. Karena hal ini dapat menjadi pedoman bagi masyarakat yang ingin menggunakan layanan BRT dengan mudah. Biasanya pedoman seputar jalur trayek BRT diberikan warna – warna yang berbeda pada setiap jalurnya, dimana itu menandakan sebuah informasi bagi penumpang, seperti perjalanan langsung, atau perjalanan yang memerlukan adanya perpindahan.
- f. *Fare Collection* (Metode Pembayaran) Metode pembayaran yang mudah dan simpel menjadi salah satu kunci dalam mendukung pelayanan dari BRT itu sendiri. Apabila pembayaran dapat dilakukan dengan instan, cepat, dan mudah bahkan sebelum penumpang menaiki bus, tentunya akan dapat mengurangi waktu pemberhentian bus pada setiap halte/shelter dan membuat perjalanan bus menjadi lebih efektif.
- g. *Intelligent Transportation Systems* Seiring dengan perkembangan teknologi yang beredar, maka penting juga untuk meningkatkan fasilitas yang ada di dalam sistem BRT. Dengan adanya teknologi yang memadai, maka kenyamanan, keamanan serta kualitas pelayanan bagi masyarakat akan juga meningkat.

2.5 Kinerja Pelayanan

Kinerja pelayanan merupakan hal penting yang digunakan sebagai ukuran keberhasilan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kinerja pelayanan dari suatu penyedia jasa. Jika kualitas pelayanannya baik, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanannya juga maksimal. Kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan disebut sebagai kualitas pelayanan (Haryono, 2010). Kualitas layanan dinilai dari perbandingan antara harapan dengan kinerja yang didapatkan oleh pengguna. Penilaian terhadap kualitas pelayanan jasa dilakukan dengan

mempertimbangkan dua variabel yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Apabila pelayanan jasa yang dirasakan tidak sesuai dengan pelayanan jasa yang diharapkan, para pengguna jasa menjadi tidak tertarik menggunakan jasa tersebut. Di sisi lain, apabila pelayanan yang dirasakan jauh melebihi ekspektasi, maka terdapat kemungkinan para pengguna jasa akan kembali menggunakan jasa tersebut,

a) Kinerja Pelayanan Menurut *Transit Cooperative Research Program* (TCRP).

Berdasarkan *Transportation Research Board* oleh *National Research Council* (1999) melalui *A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality* menyebutkan bahwa kualitas pelayanan angkutan dapat ditentukan berdasarkan beberapa faktor, yaitu:

1. *Reliability*, yang dideskripsikan sebagai konsistensi kinerja yang dapat diandalkan.
2. *Responsiveness*, dideskripsikan sebagai kesiapan atau kesediaan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan. Hal ini berkaitan dengan ketepatan waktu layanan.
3. *Competence*, dideskripsikan sebagai pengetahuan maupun keterampilan dalam melakukan layanan.
4. *Access*, yaitu berkaitan dengan kemudahan untuk diakses.
5. *Courtesy*, dideskripsikan sebagai rasa hormat, kesopanan, kepekaan, dan keramahan dari penyedia jasa.
6. *Communication*, dideskripsikan sebagai kemampuan penyedia jasa untuk memberikan informasi kepada pelanggan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dengan menyesuaikan terhadap konsumen yang berbeda. Selain itu juga kemampuan untuk menanggapi dan mendengarkan keluhan dari pelanggan.
7. *Credibility*, dideskripsikan sebagai sifat yang dapat dipercaya, jujur, dan transparan sehingga menciptakan pelanggan setia yang selalu kembali menggunakan jasa tersebut.
8. *Security*, dideskripsikan sebagai rasa aman atau kebebasan dari bahaya, risiko, atau keraguan.
9. *Understanding or Knowing The Customer*, dideskripsikan sebagai kemampuan perusahaan untuk memahami kebutuhan dari pengguna atau pelanggan.
10. *Tangibles* mencakup representasi dari layanan berupa lingkungan fisik.

b) Kinerja Pelayanan Menurut Permenhub Nomor PM 27 Tahun 2015.

Menurut Peraturan Kementerian Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015, pengelolaan BRT harus mengacu pada standar pelayanan minimum angkutan umum yang telah diatur dalam UU Angkutan Jalan. Implementasi Bus Rapid Transit System (BRT) harus memperhatikan standar pelayanan minimal yang ditetapkan dan

memastikan kualitas layanan yang dirasakan oleh setiap penumpang (Permenhub 27 Tahun 2015, 2015). Penelitian ini berfokus pada enam aspek dari Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang memiliki dampak langsung terhadap kepuasan penumpang.

Tabel 2. 1 kriteria Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan

Jenis		Ukuran
Keamanan		
Halte	Lampu Penerangan	Minimal 95% dan sesuai dengan standard teknis
	Petugas keamana	Minimal 1 petugas
	Informasi gangguan keamanan	Minimal 2 stiker
Bus	Identitas kendaraan	Minimal 1
	Tanda pengenalan pengemudi	Minimal 1
	Lampu isyarat tanda bahaya	Minimal 1
	Lampu penerangan	100% berfungsi dan sesuai standard teknis
	Petugas keamanan	Minimal 1
	Kaca film	Maksimal 60%
Keselamatan		
Bus	Kelayakan kendaraan	100% lulus uji layak jalan
	Peralatan keselamatan	100% berfungsi dan sesuai standard operasi
	Fasilitas kesehatan	1 set tersedia di dalam bus
	Informasi tanggap darurat	Minimal 2
	Fasilitas pegangan penumpang berdiri	100% berfungsi dan sesuai standard teknis
	Pintu keluar masuk penumpang	Dapat berfungsi dengan baik
	Ban	Ban depan tidak vulkansir
	Alat pembatas kecepatan	Dapat berfungsi dengan baik
	Pintu keluar masuk pengemudi	Dapat berfungsi dengan baik
	Kelistrikan untuk audio visual	Kabel sesuai SNI
	Sabuk keselamatan	Tersedia
Prasarana	Perlengkapan lalu lintas	Tersedia
	Fasilitas penyimpanan kendaraan	Harus tersedia 100% berfungsi dan sesuai dengan persyaratan teknis
Kenyamanan		
Halte	Fasilitas ventilasi udara	Harus tersedia, suhu ruangan minimal 27°C apabila menggunakan pendingin ruangan

Jenis		Ukuran
	Fasilitas kebersihan	Minimal 1
	Fasilitas kemudahan naik turun penumpang	Tidak ada perbedaan tinggi
	Luas lantai	5 orang/m ² (waktu puncak); 4 orang/m ² (waktu non puncak)
Bus	Kapasitas angkut	Maksimal 100% sesuai kapasitas angkut
	Fasilitas pengatur suhu ruangan	Harus tersedia, suhu antara 27°C-25°C
	Fasilitas kebersihan	Minimal 2
	Luas lantai	5 orang/m ² (waktu puncak); 4 orang/m ² (waktu non puncak)
Kesetaraan		
Kursi khusus prioritas		Minimal 4 kursi tersedia
Ruang khusus untuk kursi roda		Harus tersedia
Kemiringan lantai dan tekstur khusus (di halte)		Harus tersedia
Keteraturan		
Waktu tunggu		Max 7 menit (waktu puncak); max 15 menit (waktu non puncak)
Kecepatan perjalanan		Max. 30km/jam (waktu puncak); max. 50km.jam (waktu non puncak)
Waktu berhenti di halte		Max. 45 detik (waktu puncak); max. 60 detik (waktu non puncak)

Sumber : Permenhub RI Nomor PM 27 Tahun 2015, 2015

2.6 Konsep Pelayanan BRT

Konsep pelayanan BRT merujuk pada indikator penilaian kinerja bus rapid transit yang dikeluarkan oleh ITDP (*Institute for Transportation and Development Policy*) pada tahun 2016. ITDP merupakan Lembaga nonprofit yang berfokus pada transportasi perkotaan. Standar yang dikeluarkan oleh ITDP ini merupakan standar internasional yang banyak digunakan di banyak negara sebagai dasar pengembangan moda transportasi publik berupa BRT. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan standar pelayanan pada koridor BRT lebih seragam dan memberikan pengalaman penumpang kelas dunia, manfaat ekonomi yang signifikan, dan dampak lingkungan yang positif (ITDP, 2016). Dalam standar BRT yang dikeluarkannya, ITDP membaginya kedalam beberapa kategori.

Tabel 2. 2 Kriteria Penilaian BRT menurut ITDP

Kategori	Sub Kategori
Layanan BRT Dasar	Pengaturan Simpang
	Platform-level Boarding
	Pemungutan Tarif Off Board
	Penempatan Jalur Bus (Busway Alignment)
	Jalur Khusus Bus (Dedicated Right-of-way)
Rencana Pelayanan	Profil permintaan
	Jam operasional
	Jaringan multi koridor
	Rute Bertumpuk
	Menempatkan sepuluh koridor terbaik
	Adanya pusat kendali
	Layanan cepat (ekspres), Pemberhentian terbatas, layanan lokal
Insfratraktur	Jarak halte dengan persimpangan
	Kualitas perkerasan jalan
	Jalur menyusuk pada halte
	Meminimalisir emisi pada armada bus
	Halte di median jalan
Halte	Jarak Antar halte
	Jumlah pintu pada bus
	Pintu geser pasa halte
	Halte aman dan nyaman
	Docking bays dan Sub-stop
Komunikasi	Branding
	Informasi penumpang
Akses dan Integrasi	Akses Umum
	Jalur sepeda
	Integrasi Bike-sharing
	Akses dan keselamatan pejalan kaki
	Keamanan parkir sepeda
	Integrasi moda transportasi umum lain

Sumber : ITDP, 2016

2.7 Kepuasan Pengguna

Menurut Supranto (2006), kepuasan seseorang dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti ketanggapan layanan, kecepatan transaksi, ketersediaan layanan, profesionalisme, dan kepuasan secara menyeluruh. Penentuan kepuasan akan dilakukan oleh konsumen dengan cara menilai kualitas layanan berdasarkan persepsi

masing-masing. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Lupiyoadi (2001), yaitu:

1. Kualitas produk merupakan faktor dimana konsumen akan merasa puas apabila kenyataan berupa produk menunjukkan kualitas yang baik.
2. Kualitas pelayanan adalah perasaan puas pelanggan karena pelayanan yang didapatkan baik dan sesuai dengan harapannya.
3. Faktor emosi, kepuasan konsumen didasari atas dasar bangga dan perasaan percaya diri, dan yakin bahwa orang lain akan kagum jika menggunakan produk atau jasa tertentu. Kepuasan ini berkaitan erat dengan gaya hidup seseorang.
4. Harga, faktor ini sangat penting dalam menentukan kepuasan konsumen dimana harga yang murah dengan kualitas bagus akan meningkatkan kepuasan konsumen.
5. Kemudahan terkait biaya, yaitu konsumen akan merasa puas jika biaya yang dibayarkan relatif terjangkau dan murah. Lalu terdapat perasaan efisien dan nyaman dalam memperoleh produk atau layanan.

Faktor untuk menilai kepuasan konsumen juga dapat menggunakan atribut layanan dari suatu jasa. Penelitian terkait kepuasan pengguna atau konsumen banyak digunakan untuk mengevaluasi suatu perusahaan penyedia produk maupun jasa. Fatmawati & Susanty (2016) mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan BRT di Semarang. Dengan menggunakan pengukuran likert pada kuesionernya lalu menggunakan metode CSI, didapatkan hasil bahwa masih ada kepentingan dan harapan dari pengguna yang belum terpenuhi sehingga termasuk dalam kategori kurang puas. Dari sini dapat diketahui variabel yang menjadi prioritas untuk diperbaiki karena mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu kebisingan bus, ruang tunggu di pemberhentian, kebersihan, dan tingkat polusi kendaraan.

2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian untuk mengevaluasi kinerja pelayanan pernah dilakukan sebelumnya di beberapa lokasi menggunakan berbagai metode. Selain itu, terdapat penelitian yang menilai kepuasan penumpang berdasarkan kualitas pelayanan Bus Trans Jatim. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu terkait evaluasi kinerja pelayanan pada moda transportasi angkutan darat khususnya BRT yang menjadi dasar, gambaran, dan masukan dalam penelitian ini.

"Analisis Kepuasan Penumpang Bus Trans Jatim Koridor I Ditinjau dari Kualitas Pelayanan" merupakan penelitian yang dilakukan oleh (Faidah, 2023) dengan tujuan menganalisis kepuasan penumpang berdasarkan kualitas pelayanan dari aspek keamanan, kenyamanan, keselamatan, kesetaraan, keterjangkauan, serta keteraturan. Data penelitian didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna dengan teknik accidental sampling. Analisa menggunakan skoring skala likert dari skor 4 sangat baik sampai skor 1 sangat buruk. Hasil penelitian yaitu nilai kepuasan sebesar

349,15 dan masuk dalam kategori sangat baik. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh seluruh aspek yang dinilai sangat baik oleh responden.

"Evaluasi Penyediaan Layanan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto - Purbalingga Berdasarkan Kepuasan Pengguna" merupakan penelitian yang dilakukan oleh Azka & Handayani (2021) terhadap pengguna BRT Trans Jateng Koridor I. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan penumpang berdasarkan hasil identifikasi terhadap atribut pelayanannya sehingga didapati indikator apa saja yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Untuk memperoleh data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dengan menggunakan skala likert 1 – 10 untuk mengetahui persepsi pengguna terkait kepuasan terhadap layanan BRT Trans Jateng. Metode yang digunakan adalah SEM (Structural Equation Modelling) dengan 4 indikator yaitu operasional, kenyamanan dan keamanan, akses dan integrasi, serta komunikasi dan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah operasional, serta komunikasi dan informasi.

"Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Rute Semarang–Kendal" merupakan penelitian yang dilakukan oleh Purnomo & Herijanto (2021). menganalisis BRT Trans Jateng berangkat dari Semarang hingga Kendal. Untuk lebih memahami dan menilai kinerja BRT Trans Jateng pada jalur Semarang – Kendal menjadi tujuan penelitian yang dilakukan. Dengan menggunakan standar kinerja, seperti Standar BRT 2016 dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2015, Maruf Tsaghani Purnomo dan Wahyu Herijanto melakukan evaluasi kinerja yang diperoleh dari perhitungan kinerja, survei lapangan, dan instansi terkait. Mereka kemudian menggunakan metode important performance analysis (IPA) untuk membandingkan hasil penilaian dan perhitungan kinerja dengan kepuasan dan harapan penumpang mengenai kinerja tersebut. Dengan skor kinerja 11 berdasarkan Standar BRT dan 73 berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan, maka Temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat kenyamanan berdiri dan duduk belum memenuhi norma. Kenyamanan halte, jarak antar halte, informasi yang tersedia di halte, aksesibilitas bagi lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas harus menjadi tujuan utama peningkatan kinerja.jam operasional yang sesuai, serta integrasi dengan transportasi umum lainnya.

"Persepsi Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo-Surabaya-Gresik) Sebagai Transportasi Publik di Jawa Timur", penelitian ini dilakukan oleh Siti Kasiani dan Agus Widiyarta (2023). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi masyarakat pengguna layanan Bus Trans Jatim koridor I (Sidoarjo-Surabaya-Gresik). Metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini, dengan 100 responden yang menjadi sampel. Persepsi masyarakat diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut model Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry dan standard pelayanan minimal (SPM) dari Peraturan Menteri Nomor 27 Tahun 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna pada dimensi tangibles, reliability, assurance, dan empathy dikategorikan sebagai puas, sementara dimensi responsiveness dikategorikan sebagai sangat puas. Secara

keseluruhan, persepsi pengguna terhadap layanan Bus Trans Jatim Koridor I dapat disimpulkan sebagai puas dengan persentase nilai 85%.

“Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan BRT Trans Jogja Trayek 2A (Terminal Condongcatur – Gembiraloka). Merupakan penelitian yang dilakukan oleh Modammad Ferryan Yusufi dkk, (2023). Menganalisis trayek 2A yang sering digunakan untuk tujuan pendidikan dan rekreasi, namun pada faktanya masih terdapat permasalahan pada kinerja operasionalnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja operasional dan pelayanan serta merumuskan prioritas arahan peningkatan kinerja operasional dan kinerja pelayanan BRT Trans Jogja Trayek 2A. Data-data pada penelitian ini diperoleh dari kuesioner dan observasi yang kemudian dianalisis menggunakan analisis kinerja operasional, analisis IPA (Importance Performance Analysis), dan QFD (Quality Function Deployment). Hasil dari penelitian ini berupa prioritas arahan peningkatan kinerja yang berdasarkan analisis Quality Function Deployment diantaranya untuk kinerja operasional adalah perawatan dan pemeriksaan sarana dan prasarana secara berkala dan untuk kinerja pelayanan adalah pengadaan informasi visual berupa *Passenger Information Display* (PID) di dalam armada Trans Jogja Trayek 2A.

Tabel 2. 3 Hasil Sintesa Penelitian Terdahulu

Tujuan	Metode	Hasil
"Analisis Kepuasan Penumpang Bus Trans Jatim Koridor I Ditinjau dari Kualitas Pelayanan" (Faidah, 2023)		
1. Menganalisis kepuasan penumpang Bus Trans Jatim Koridor I berdasarkan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan, 2. Menganalisis kepuasan penumpang Bus Trans Jatim Koridor I berdasarkan kualitas pelayanan.	Metode yang digunakan adalah teknik skoring skala likert dengan empat klasifikasi penskoran data. Variabel yang digunakan terdiri dari keamanan, cara mengemudi sopir, kelayakan badan bus, kebersihan, fasilitas kenyamanan, pelayanan petugas, tarif, penempatan halte, kemudahan mendapatkan transportasi pengumpan, ketersediaan dan penggunaan kursi prioritas, perlakuan sopir kepada kelompok rentan, dan keteraturan jadwal.	Hasil perhitungan rata-rata skor dari keseluruhan layanan adalah 349,15 yang masuk dalam kelas pertama atau sangat baik. Aspek yang memiliki nilai paling tinggi adalah keamanan, sedangkan yang nilainya paling rendah adalah kesetaraan.
"Evaluasi Penyediaan Layanan BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto - Purbalingga Berdasarkan Kepuasan Pengguna" (Azka & Handayeni, 2021)		
1. Mengidentifikasi atribut pelayanan dan	Penelitian ini menggunakan teknik pemodelan SEM	Hasil penelitian menunjukkan persepsi

<p>kinerja BRT Trans Jateng Koridor 1 berdasarkan persepsi pengguna</p> <p>2. Menganalisis tingkat kepuasan BRT Trans Jateng Koridor berdasarkan tingkat persepsi dan harapan pengguna</p> <p>3. Mengevaluasi layanan BRT Trans Jateng Koridor 1 berdasarkan kepuasan pengguna.</p>	<p>(Structural Equation Modelling). Variabel yang digunakan adalah jam operasional, sistem pembayaran, keandalan jadwal, frekuensi layanan, dan kecepatan bus yang masuk dalam indikator operasional. Lalu variabel kenyamanan dan keamanan di dalam bus serta di halte. Kemudian variabel akses jalan kaki dari tempat asal ke halte dan dari halte ketujuan serta integrasi angkutan umum yang termasuk dalam indikator akses dan integrasi. Terakhir variabel promosi dan informasi penumpang yang masuk dalam indikator komunikasi dan informasi.</p>	<p>pengguna terhadap pelayanannya cukup baik. Sebanyak 66% responden menilai baik, 29% responden menilai sangat baik. Structural Equation Modelling (SEM) menunjukkan hasil bahwa terdapat dua indikator yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu indikator operasional dan informasi & komunikasi.</p>
<p>“Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Rute Semarang–Kendal” (Purnomo & Herijanto, 2021)</p>		
<p>Melakukan evaluasi dan pendalaman terhadap kinerja BRT Trans Jateng rute Semarang - Kendal</p>	<p>Menggunakan metode important performance analysis (IPA) untuk membandingkan hasil penilaian dan perhitungan kinerja dengan kepuasan dan harapan penumpang mengenai kinerja tersebut.</p>	<p>Tingkat kenyamanan yang belum memenuhi standar kenyamanan ialah Tingkat kenyamanan tempat duduk dan tingkat kenyamanan tempat berdiri berdasarkan kapasitas aktual. berdasarkan tingkat kepuasan dan harapan penumpang adalah kenyamanan halte, jarak antar halte, ketersediaan media informasi pelayanan di halte, kemudahan penyandang disabilitas, lanjut usia, dan</p>

		wanita hamil dalam mengakses halte, kelayakan jam operasional, dan integrasi dengan transportasi umum lain.
<p>“Persepsi Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo-Surabaya-Gresik) Sebagai Transportasi Publik di Jawa Timur”, (Siti Kasiani dan Agus Widiyarta, 2023).</p>		
<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi masyarakat pengguna layanan Bus Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo-Surabaya-Gresik).</p>	<p>Metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel melalui teknik sampling yaitu simple random sampling. Sedangkan untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan pendekatan rumus Slovin,</p>	<p>Dari analisis yang telah dilakukan Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna pada dimensi tangibles, reliability, assurance, dan empathy dikategorikan sebagai puas, sementara dimensi responsiveness dikategorikan sebagai sangat puas. Secara keseluruhan, persepsi pengguna terhadap layanan Bus Trans Jatim Koridor I dapat disimpulkan sebagai puas dengan persentase nilai 85%.</p>
<p>“Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan BRT Trans Jogja Trayek 2A (Terminal Condongcatur – Gembiraloka). (Modammad Ferryan Yusufi dkk, 2023).</p>		
<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja operasional dan pelayanan serta merumuskan prioritas arahan peningkatan kinerja operasional dan kinerja pelayanan BRT Trans Jogja Trayek 2A.</p>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan kualitatif. Pada penelitian ini, untuk mengetahui karakteristik BRT digunakan analisis deskriptif dan untuk mengetahui karakteristik pengguna digunakan analisis distribusi frekuensi. Untuk mengetahui kinerja operasional terdapat 4 variabel yang diteliti yaitu</p>	<p>berupa prioritas arahan peningkatan kinerja yang berdasarkan analisis Quality Function Deployment diantaranya untuk kinerja operasional adalah perawatan dan pemeriksaan sarana dan prasarana secara berkala dan untuk kinerja pelayanan adalah pengadaan informasi visual berupa Passenger Information Display (PID)</p>

	load factor, headway, travel time, dan waktutunggu	di dalam armada Trans Jogja Trayek 2A.
--	--	--

Sumber : Analisa Penulis, 2025

Keterbaruan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian yaitu Bus Trans Jatim dengan menggabungkan metode kualitatif dengan teknik analisis delphi untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dalam kepuasan dan menggabungkan variabel dari SPM dan BRT Standart menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode CSI untuk mengetahui kondisi eksisting kepuasan pengguna terhadap layanan yang dirasakan saat ini ditunjukkan oleh nilai indeks kepuasan dan dilengkapi dengan metode IPA untuk mengetahui atribut priotitas yang perlu ditingkatkan kinerjanya.

Tabel 2. 4 Hasil Sintesa Variabel

Indikator	Variabel	Sumber
Keandalan	Waktu tunggu	Azka & Handayeni (2021) Zahra (2020), Dwiryanti & Rakhmatulloh (2013) Handiansyah (2021), Faidah (2023)
	Ketepatan waktu berangkat bus	
	Ketepatan waktu tiba bus	
	Waktu perjalanan	
Keamanan	Keamanan di halte	ITDP (2016), Permenhub PM Nomor 10 Tahun 2012, Faidah (2023)
	Keamanan di dalam bus	
Kenyamanan	Tempat duduk	ITDP (2016), Permenhub PM Nomor 10 Tahun 2012, National Councill Researsch (1998), Azka (2020), Zahra (2020), Faidah (2023)
	Ruang gerak penumpang berdiri	
	Rak penyimpanan	
	Fasilitas Kebersihan	
	Halte yang nyaman dan terlindung	
Keterjangkaun	Tarif tiket	ITDP (2016), Permenhub PM Nomor 10 Tahun 2012, National Councill Researsch (1998), Azka, (2020), Faidah (2023)
	Sistem Pembayaran	
	Jarak antar halte	
	Integrasi dengan moda transportasi lain	
Kesetaraan	Pelayanan prioritas	ITDP (2016), Permenhub Nomor PM 10 Tahun 2012, Faidah (2023)
	Akses umum	
	Informasi pelayanan	
	Informasi gangguan perjalanan bus	

Sumber : Analisis Penulis, 2025

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deduktif, yaitu pendekatan yang mengambil kesimpulan dari sesuatu hal yang umum menjadi lebih khusus, dan penelitian ini dilandaskan pada paradigma positivisme, dimana pendekatan yang digunakan tersebut bersifat logis dan masuk akal sehingga penarikan kesimpulan yang nantinya akan dilakukan pada penelitian ini berlandaskan pada fakta lapangan yang ada dan berpedoman pada hasil yang didapat nantinya. Alasan mengapa pendekatan penelitian yang berupa paradigma positivisme, yakni karena berkaitan dengan jenis penelitian yang akan dilakukan. Paradigma positivisme atau paradigma tradisional merupakan bagian dari jenis penelitian secara kuantitatif, karena pada pengujian teori – teori yang selanjutnya dilakukan, akan melalui pengukuran variabel – variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik (Radjab & Jam'an, 2017).

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasional deskriptif dengan memberikan gambaran atas suatu fenomena tanpa mengintervensi objek yang diteliti. Jenis penelitian deskriptif yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk memberikan uraian keadaan di masa sekarang dengan deskripsi faktual, akurat, dan sistematis tentang fenomena atau fakta secara rinci (Lehman, 1979 dalam Yusuf, 2017). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Penelitian kualitatif yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode Delphi untuk menentukan indikator dan variabel yang dipakai dalam menentukan instrument kuesioner yang dipakai dalam mengukur kepuasan (Heritasari dan Setiawan, 2016). Sedangkan penelitian kuantitatif dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna dari variabel yang telah disepakati dari metode delphi. Perhitungan dilakukan secara matematis dalam menentukan kepuasan pengguna, penilaian kinerja dan kepentingan dari variabel pelayanan BRT Trans Jatim berdasarkan persepsi pengguna yang dianalisis menggunakan skala likert.

3.3 Variabel Penelitian

Dalam mencapai sasaran penelitian, variabel dan sub-variabel penelitian diidentifikasi berdasarkan sintesa pustaka/literatur yang dilakukan pada bab tinjauan pustaka sebelumnya. Peneliti melakukan kajian pustaka untuk menentukan indikator dan variabel yang dipakai untuk pengukuran kepuasan. Menurut Arikunto (2006), variabel adalah subjek atau objek yang diamati dan menjadi titik fokus dalam

penelitian. Selanjutnya, peneliti membuat definisi operasional untuk variabel dan subvariabel penelitian. Menurut Azwar (2013), definisi operasional adalah penjelasan suatu variabel yang dibuat berdasarkan karakteristiknya sehingga dapat dipahami dan diterima oleh orang lain. Berikut merupakan indikator dan variabel yang terpilih beserta definisi operasionalnya yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Parameter
1.	Keandalan	Waktu tunggu	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan waktu tunggu penumpang di halte.	Waktu tunggu max. 10 menit di jam puncak dan 20 menit waktu non puncak.
2.		Ketepatan waktu berangkat	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada ketepatan waktu berangkat bus sesuai jadwal.	Keterlambatan waktu berangkat maksimal 10 menit dari jadwal yang ditetapkan.
3.		Ketepatan waktu tiba	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada ketepatan waktu kedatangan bus sesuai jadwal.	Keterlambatan waktu tiba maksimal 10 menit dari jadwal yang ditetapkan.
4.		Waktu perjalanan	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna waktu perjalanan yang dibutuhkan untuk melewati rute perjalanan termasuk waktu pemberhentian.	Waktu perjalanan 60 menit di waktu non puncak dan 90 menit di waktu puncak.
5.	Keamanan	Keamanan di halte	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada keamanan di halte.	Kondisi halte yang memberikan rasa aman terhadap penumpang, seperti memiliki ruang pembatas yang aman dari tepi jalan, terdapat kamera pengawas CCTV, terdapat lampu penerangan, dan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari halte ke dalam bus atau sebaliknya.
6.		Keamanan di dalam bus	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada keamanan di bus.	Terdapat petugas dan fasilitas yang memberikan rasa keamanan di dalam bus, seperti terdapat minimal 2 kamera pengawas, alat pemecah kaca, alat pemadam api ringan, dan terdapat pintu darurat.
7.	Kenyamanan	Tempat duduk	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada tempat duduk di bus.	Tersedianya tempat duduk di dalam bus yang memberikan kenyamanan kepada penumpang dengan kondisi yang baik, seperti tempat duduk yang

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Parameter
				berbahan busa tertutup kulit, terdapat fasilitas sabuk pengaman penumpang di setiap kursinya.
8.		Ruang gerak	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada ruang gerak di bus.	Terdapat ruang gerak penumpang berdiri yang leluasa dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang, membatasi kapasitas angkut, 20 penumpang berdiri di waktu puncak.
9.		Rak penyimpanan	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada rak penyimpanan di bus.	Tersedianya tempat atau rak penyimpanan khusus untuk menaruh barang bawaan di dalam bus yang aman dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang.
10		Fasilitas kebersihan	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada fasilitas kebersihan.	Tersedianya tempat sampah di halte dan minimal terdapat 2 di dalam bus.
11.		Halte nyaman dan melindungi	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada hate yang nyaman dan melindungi.	Kondisi kemampuan halte yang nyaman tersedianya kursi tunggu penumpang, informasi pelayanan bus, fasilitas keamanan dan halte beratap dan tertutup melindungi penumpang dari cuaca ataupun kendaraan
12.		Tarif tiket	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada tarif tiket bus.	Biaya yang dikeluarkan untuk sekali perjalanan lebih terjangkau bila dibandingkan dengan bus AKDP/AKAP.
13.	Keterjangkauan	Sistem pembayaran	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada sistem pembayaran bus.	Metode pembayaran yang mudah (tunai/non tunai) dan cepat, terdapat bukti transaksi pembayaran tiket bus.
14.		Jarak antar halte	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada jarak antar halte.	Kondisi jarak antara halte dengan halte lainnya tidak terlalu berjauhan min.200 meter dan max. 800 meter.

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Parameter
15.		Integrasi dengan moda transportasi lain	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada integrasi dengan moda transportasi lainnya.	Terdapat sistem fisik dan sistem operasional yang terkoneksi dengan moda transportasi lainnya, guna memberikan pengalaman perjalanan yang efisien, nyaman, dan terkoordinasi bagi penumpang. Integrasi fisik seperti halte yang terhubung dengan transportasi lainnya terhubung pada halte atau terminal terpadu sebagai simpul mobilitas. Integrasi sistem operasional seperti terhubungnya tiket dengan Trans Jatim dan Suroboyo Bus, selain itu terhubungnya layanan satu aplikasi antara Trans Jatim dan Suroboyo Bus.
16.	Kesetaraan	Pelayanan prioritas	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada pelayanan prioritas.	Tersedianya fasilitas pelayanan prioritas berupa kursi prioritas dalam bus bagi penumpang berkebutuhan khusus (wanita hamil, manusia lanjut usia, dan disabilitas) dan pelayanan yang ramah dari petugas di dalam bus.
17.		Akses umum	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada akses umum.	Tersedianya halte dan kendaraan bus yang dapat diakses oleh penumpang dengan kursi roda seperti terdapat ramp di halte dan penumpang disabilitas audiovisual seperti fasilitas bantu audio informasi perjalanan.
18.		Informasi pelayanan	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada informasi pelayanan.	Terdapat informasi terkait layanan operasional yang di beritahukan kepada calon penumpang dengan jelas dan mudah, informasi mencakup jadwal kedatangan dan keberangkatan bus, tarif, rute perjalanan, nama halte dan trayeknya dengan jelas dan mudah.

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Parameter
19.		Informasi gangguan perjalanan bus	Respon tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna pada informasi gangguan perjalanan bus.	Adanya layanan informasi terkait gangguan operasional yang di beritahukan kepada penumpang dengan cepat, jelas dan mudah didalam bus dan di media sosial.

Sumber : Hasil Sintesa, 2025

3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk definisinya sendiri, metode pengumpulan data merupakan upaya yang akan dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan serta kondisi yang telah ada (*Existing*) yang terdapat di masyarakat dan dibutuhkan sebagai bahan penelitian. Dalam penelitian ini, akan terdapat beberapa kombinasi metode dalam melakukan pengumpulan data untuk mencapai tujuan dan sasaran penelitian yang telah dirumuskan. Metode pengumpulan dilakukan dengan dua metode berikut.

3.4.1 Metode Pengumpulan Data Primer

Metode pengumpulan data primer merupakan metode yang akan digunakan untuk memperoleh data secara langsung dari objek penelitian. Metode pengumpulan data survei dilakukan dengan cara:

A. Observasi

Observasi dilakukan pada penelitian ini untuk melihat kondisi eksisting pelayanan dari BRT Bus Trans Jatim koridor II secara langsung dari perspektif masyarakat yang telah memiliki pengalaman sebagai pengguna dari Bus Trans Jatim koridor II. Hal ini dilakukan guna memverifikasi data terkait yang berasal dari hasil studi literatur. Selain itu, observasi juga dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum terkait kondisi operasional dan pelayanan Bus Trans Jatim secara eksisting.

B. Wawancara dengan Kuesioner

Dalam mengetahui penggunaan Bus Trans Jatim koridor II, akan dilakukan proses penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner yang disebar akan berisikan variabel – variabel yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti, variabel variabel yang digunakan adalah berdasarkan hasil metode Delphi di tahap kualitatif yang dilakukan sebelumnya. Kemudian Survei kuantitatif dilakukan secara *on board*, yakni dengan wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada pengguna Bus Trans Jatim di dalam bus dan pada halte – halte yang ada untuk trayek Bus Trans Jatim koridor II Mojokerto - Surabaya. Setiap variabel penelitian diukur dengan menggunakan skala likert dalam suatu kuesioner. Skala likert berfungsi untuk mengukur pandangan, persepsi, dan pendapat seseorang tentang fenomena sosial yang jawaban dari setiap instrumennya mempunyai ukuran nilai tertentu dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2001). Range skala likert untuk menilai kepuasan dan kepentingan menggunakan rentang 1 - 4 tanpa memasukkan nilai tengah sehingga dapat menghindari keragu-raguan (Retnoningtyas, 2020). Responden menilai kepuasan setiap variabel dengan memilih skala dari sangat tidak puas sampai sangat puas. Kemudian setiap variabel juga dinilai kepentingannya melalui pilihan sangat tidak penting, tidak penting, penting dan sangat penting.

Selain itu, untuk mengetahui kondisi eksisting layanan yang dirasakan oleh pengguna, terdapat pertanyaan yang memiliki parameternya sendiri, sehingga jawaban dari responden diupayakan agar lebih objektif. Data dari kuesioner akan digunakan dalam proses analisis menggunakan CSI dan IPA.

C. Dokumentasi

Metode pengumpulan data primer melalui dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengidentifikasi, dan menganalisis berbagai dokumen atau arsip yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Dokumentasi sebagai sumber data primer digunakan ketika dokumen yang ditelaah merupakan hasil pencatatan. Dengan metode ini, peneliti dapat memperoleh data faktual dan autentik yang merekam kejadian atau kondisi secara aktual pada waktu tertentu. Selain itu, dokumen tersebut digunakan sebagai dasar untuk mendukung temuan lapangan atau memperkuat hasil dari wawancara dan observasi, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif terhadap fenomena yang diteliti. Dokumentasi sebagai metode pengumpulan data primer sangat berguna terutama dalam penelitian yang menuntut bukti tertulis atau visual atas peristiwa atau kebijakan yang sedang dianalisis.

Tabel 3. 2 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

No	Indikator	Variabel	Data yang Dibutuhkan	Metode Memperoleh Data	Teknik Memperoleh Data	Sumber Data
1.	Keandalan	Waktu tunggu	Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap waktu tunggu dengan skala nilai 1-4. (sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting).	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara dan Penyebaran Kuesioner	Responden
2.		Ketepatan waktu berangkat	Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap ketepatan waktu berangkat bus dengan skala nilai 1-4. (sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting).	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara dan Penyebaran Kuesioner	Responden
3.		Ketepatan waktu tiba	Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap ketepatan waktu tiba bus dengan skala nilai 1-4. (sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting).	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara dan Penyebaran Kuesioner	Responden
4.		Waktu perjalanan	Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap waktu perjalanan dengan skala nilai 1-4. (sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting).	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara dan Penyebaran Kuesioner	Responden
5.	Keamanan	Keamanan di halte	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap keamanan di halte dengan skala nilai 1-4. 	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara, Penyebaran	Responden

No	Indikator	Variabel	Data yang Dibutuhkan	Metode Memperoleh Data	Teknik Memperoleh Data	Sumber Data
			(sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting). • Dokumentasi fasilitas keamanan di halte		Kuesioner dan Dokumentasi	
6.		Keamanan di dalam bus	• Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap keamanan di dalam bus dengan skala nilai 1-4. (sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting). • Dokumentasi fasilitas keamanan di bus	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara, Penyebaran Kuesioner dan Dokumentasi	Responden
7.	Kenyamanan	Tempat duduk	• Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap tempat duduk dengan skala nilai 1-4. (sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting). • Dokumentasi fasilitas tempat duduk di bus	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara, Penyebaran Kuesioner dan Dokumentasi	Responden
8.		Ruang gerak	• Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap ruang gerak dengan skala nilai 1-4. (sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting). • Dokumentasi ruang gerak di bus	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara, Penyebaran Kuesioner dan Dokumentasi	Responden
9.		Rak penyimpanan	• Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap rak penyimpanan dengan skala nilai 1-4.	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara, Penyebaran	Responden

No	Indikator	Variabel	Data yang Dibutuhkan	Metode Memperoleh Data	Teknik Memperoleh Data	Sumber Data
			(sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting). <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentasi fasilitas rak penyimpanan di bus 		Kuesioner dan Dokumentasi	
10.		Fasilitas kebersihan	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap fasilitas kebersihan dengan skala nilai 1-4. (sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting). • Dokumentasi fasilitas kebersihan di bus 	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara, Penyebaran Kuesioner dan Dokumentasi	Responden
11.		Halte nyaman dan melindungi	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap halte yang nyaman dan melindungi dengan skala nilai 1-4. (sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting). • Dokumentasi tiap halte di koridor II 	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara, Penyebaran Kuesioner dan Dokumentasi	Responden
12.	Keterjangkauan	Tarif tiket	Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap tarif tiket dengan skala nilai 1-4. (sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting).	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara dan Penyebaran Kuesioner	Responden
13,		Sistem pembayaran	Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap sistem pembayaran dengan skala nilai 1-4. (sangat	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara dan Penyebaran Kuesioner	Responden

No	Indikator	Variabel	Data yang Dibutuhkan	Metode Memperoleh Data	Teknik Memperoleh Data	Sumber Data
			tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting).			
14.		Jarak antar halte	Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap jarak antar halte dengan skala nilai 1-4. (sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting).	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara dan Penyebaran Kuesioner	Responden
15.		Integrasi dengan moda transportasi lain	Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap integrasi dengan moda transportasi lain dengan skala nilai 1-4. (sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting).	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara dan Penyebaran Kuesioner	Responden
16.	Kesetaraan	Pelayanan prioritas	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap pelayanan prioritas dengan skala nilai 1-4. (sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting). • Dokumentasi fasilitas pelayanan prioritas di bus 	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara, Penyebaran Kuesioner dan Dokumentasi	Responden
17.		Akses umum	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap akses umum dengan skala nilai 1-4. (sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting). • Dokumentasi fasilitas akses umum di bus 	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara, Penyebaran Kuesioner dan Dokumentasi	Responden

No	Indikator	Variabel	Data yang Dibutuhkan	Metode Memperoleh Data	Teknik Memperoleh Data	Sumber Data
18.		Informasi pelayanan	Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap informasi pelayanan dengan skala nilai 1-4. (sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting).	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara dan Penyebaran Kuesioner	Responden
19.		Informasi gangguan perjalanan bus	Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna bus terhadap informasi gangguan perjalanan bus dengan skala nilai 1-4. (sangat tidak puas/sangat tidak penting – sangat puas/sangat penting).	Metode Pengumpulan Data Primer	Observasi, Wawancara dan Penyebaran Kuesioner	Responden

Sumber : Analisis Penulis, 2025

3.4.2 Metode Pengumpulan Data Sekunder

Dalam mendukung proses analisis yang akan dilakukan kedepannya, maka data yang dikumpulkan tidak hanya data yang didapatkan secara langsung atau melalui survei primer, namun diperlukan juga data yang diperoleh secara sekunder. Data sekunder yang dibutuhkan, akan diperoleh melalui survei instansional dan survei literatur.

A. Survei Instansi

Pengumpulan data sekunder yang pertama ditempuh menggunakan metode survei instansional. Dimana survei instansional yang akan dilakukan ini untuk mencari data pelengkap dari instansi pelaksana terkait dari Bus Trans Jatim koridor II. Dinas atau instansi terkait tersebut adalah Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.

B. Survei Literatur

Selain pengumpulan data sekunder yang dilakukan melalui survei instansional, pengumpulan data sekunder juga ditempuh dengan mengkaji serta menelaah substansi literatur berupa publikasi instansi, jurnal, buku serta penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian.

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi merujuk pada area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik khusus yang ditetapkan oleh peneliti untuk studi, dan dari situ peneliti kemudian dapat menarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Dapat didefinisikan populasi adalah seluruh kelompok orang (atau lembaga, peristiwa, daerah atau objek studi lainnya) yang ingin digambarkan dan dipahami, karena populasi adalah kelompok sasaran besar yang peneliti harapkan untuk digeneralisasi (Firmansyah & Dede, 2022). Ukuran sebuah populasi selalu lebih besar dari sebuah sampel dalam penelitian. Pemahaman mengenai populasi dalam suatu penelitian memegang peranan yang sangat penting, karena dari populasi tersebut akan diambil sampel yang representatif untuk menggambarkan keseluruhan karakteristik yang diteliti.

Sampel adalah sekelompok elemen yang dipilih dari kelompok yang lebih besar dengan harapan mempelajari kelompok yang lebih kecil akan mengungkapkan informasi penting tentang kelompok yang lebih besar (Firmansyah & Dede, 2022). Pengambilan sampel dibutuhkan karena terdapat populasi yang besar sehingga tidak memungkinkan bagi peneliti untuk memahami seluruh populasi. Selain itu, penentuan sampel dibutuhkan karena adanya keterbatasan dana, tenaga dan waktu dalam penelitian. Sampel diharapkan dapat merepresentasikan dan mewakili populasi, sehingga dapat menghasilkan seluruh gambaran atau representatif dari populasi secara optimal.

3.5.1 Teknik Sampling Mengidentifikasi Variabel-variabel yang Berpengaruh Terhadap Layanan Bus Trans Jatim koridor II

Dalam menjawab sasaran 1 yaitu mengidentifikasi variabel-variabel yang berpengaruh terhadap layanan bus trans jatim koridor II, dipakai populasi dari seluruh pakar terkait peningkatan layanan bus trans jatim. Pakar merupakan individu dengan pemahaman lebih terkait ilmu suatu bidang, kepakaran tersebut didapatkan melalui penerimaan informasi, pendidikan atau pelatihan, hingga pengalaman yang dialami (Rahman, 2024). Teknik sampling yang digunakan adalah jenis *non-probability sampling*. Teknik ini digunakan untuk memilih sampel, dimana populasi yang terpilih tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Menentukan sampel menggunakan *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang telah dipilih oleh peneliti. Dalam *purposive sampling* ini, peneliti menggunakan analisis *stakeholder*, dengan memilih *stakeholder* yang memiliki kompetensi dengan topik penelitian. Nantinya sampel dari beberapa *stakeholder* akan dianalisis untuk memberikan informasi yang penting dalam pengidentifikasian variabel-variabel berpengaruh terhadap layanan bus trans jatim koridor II dengan tahapan sebagai berikut.

1. Melakukan analisis *stakeholder* berdasarkan posisi, peran, kepentingan, dan pengaruh melalui konsep analisis sebagai berikut (Tomyagistyawan, 2023):
 - a) Menentukan alasan memilih *stakeholder* yang akan dilibatkan dalam penelitian
 - b) Melakukan identifikasi kepentingan dari *stakeholder*, apabila memiliki kepentingan positif maka nilainya (+1) sementara kepentingan negatif bernilai (-1)
 - c) Melakukan pengukuran pengaruh dari masing-masing *stakeholder* ke dalam skala 0 - 5, semakin besar pengaruh *stakeholder* terhadap penentuan variabel yang berpengaruh maka nilainya makin besar nilainya
 - d) Melakukan penentuan peran dari masing-masing *stakeholder*
 - e) Melakukan penentuan objektif (fungsi) dari *stakeholder*
2. Melakukan identifikasi *stakeholder* penentuan variabel yang berpengaruh terhadap layanan bus trans jatim koridor II ke dalam klasifikasi yang digunakan terdiri dari :
 - a) *Stakeholder* primer (utama) : merupakan pihak yang akan terkena dampak baik dampak positif maupun negatif dari penentuan strategi, dan memiliki kepentingan langsung dalam kegiatan tersebut.
 - b) *Stakeholder* kunci : merupakan pihak yang memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan dimana stakeholder ini dapat memberikan pengaruh terhadap penentuan strategi pengembangan.
 - c) *Stakeholder* pendukung : pihak yang memiliki kepedulian besar terhadap sebuah rencana namun tidak memiliki kepentingan secara langsung.

- d) Kelompok-kelompok yang perlu dilibatkan dalam penentuan strategi dalam penelitian.

Dalam analisis stakeholder digunakan untuk mengidentifikasi stakeholder kunci guna mendapatkan informasi khusus yang berkaitan dengan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap layanan bus trans jatim koridor II.

Tabel 3. 3 Analisis Stakeholder

Kelompok Stakeholder	Instansi	Alasan Dipilih	Kepentingan Stakeholder	Pengaruh Stakeholder	Peran Stakeholder	Fungsi Stakeholder
Pemerintah	Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur	Karena memiliki kewenangan dan tupoksi dalam menjalankan seluruh pelaksanaan kegiatan pengelolaan, pengembangan, dan evaluasi di bidang perhubungan termasuk layanan bus trans jatim.	+1	5	Sebagai pihak yang bertanggung jawab secara keseluruhan atas realisasi kebijakan dan rencana pengelolaan, pengembangan dan evaluasi layanan bus trans jatim.	Pihak yang menangani pelaksanaan, pengelolaan, pengembangan dan evaluasi layanan bus trans jatim.
	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Timur	Karena memiliki kewenangan dalam melaksanakan koordinasi penyusunan, dan evaluasi perencanaan pembangunan daerah dalam aspek infrastruktur wilayah bidang perhubungan.	+1	5	Sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap perumusan kebijakan perencanaan Pembangunan di Provinsi Jawa Timur aspek infrastruktur wilayah bidang perhubungan.	Menangani perihal merencanakan dan mengkoordinasikan kegiatan perhubungan, termasuk penyusunan rencana strategis dan rencana kerja serta memfasilitasi sinergi antar instansi.

Kelompok Stakeholder	Instansi	Alasan Dipilih	Kepentingan Stakeholder	Pengaruh Stakeholder	Peran Stakeholder	Fungsi Stakeholder
Akademisi	Perguruan Tinggi	Karena ahli dalam bidang transportasi.	+1	3	Sebagai pihak yang memiliki kepakaran ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam bidang transportasi.	Pihak yang berpengalaman dalam akademik bidang transportasi, pengamat, dan pengguna transportasi umum.
Operator Bus	Perusahaan Otobus	Karena sebagai pelaksana operasional dari koridor II bus trans jatim.	+1	4	Sebagai pihak yang menjalankan program operasional mengetahui gambaran potensi dan permasalahan serta kondisi eksisting di lapangan.	Membantu menjalankan program operasional bus trans jatim koridor II dan melakukan perawatan.

Sumber : Penulis, 2025

Keterangan:

Nilai Pengaruh Stakeholder

1 : Kecil/tidak ada pengaruh

2 : Agak berpengaruh

3 : Berpengaruh

4 : Sangat berpengaruh

5 : Sangat bergantung kepada Stakeholder

Selanjutnya, Stakeholder akan diklasifikasikan berdasarkan pembagian jenis Stakeholder yang terdiri dari Stakeholder utama, kunci, pendukung dan kelompok yang dilibatkan dalam penelitian.

Tabel 3. 4 Identifikasi Jenis Stakeholder

No	Kelompok <i>Stakeholder</i>	Instansi	Jenis <i>Stakeholder</i>
1	Pemerintah	Dinas Pehubungan Provinsi Jawa Timur	<i>Stakeholder</i> Utama
2		Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Timur	<i>Stakeholder</i> Kunci
3	Akademisi	Perguruan Tinggi	<i>Stakeholder</i> Pendukung
4	Operator Bus	Perusahaan Otobus	<i>Stakeholder</i> Pendukung

Sumber : Penulis, 2025

3.5.2 Teknik Sampling Mengukur Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Penumpang Terhadap Layanan Bus Trans Jatim Koridor II

Populasi yang digunakan dalam sasaran ini adalah penumpang Bus Trans Jatim koridor II. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi (Sugiyono, 2011). Untuk mencari sampel dalam mengukur tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang bus trans jatim koridor II, yaitu dengan menggunakan teknik teknik yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* yaitu dengan menggunakan *purposive sampling*. pengambilan sampel dilakukan secara acak namun tetap memenuhi dari kriteria responden penelitian penumpang Bus Trans Jatim koridor II antara lain;

1. Pernah menggunakan bus trans jatim koridor II minimal sebanyak 2x
2. Usia minimal 16 tahun

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini dihitung berdasarkan pada data penumpang bus trans jatim koridor II dari Dinas Perhubungan Provinsi Jatim dengan jumlah penumpang bulan Juli 2024 adalah 92.400 orang. Untuk perhitungan sampel yang digunakan pada sasaran ini menggunakan rumus Slovin dengan *margin of eror* 10% dan populasi N=92400 orang. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = Sampel

N = Populasi

e = *margin of eror*

Maka, untuk mengetahui jumlah sampel pada penelitian ini dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{92400}{1 + 92400(0,1)^2}$$

$$n = \frac{92400}{925}$$

$$n = 99,89 \approx 100$$

$n = 99,89$ dibulatkan menjadi 100 responden, maka berdasarkan perhitungan diatas jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini sebanyak 100 orang responden.

3.6 Metode Analisis Data

Data yang telah diperoleh dari survey primer maupun survey sekunder kemudian dilakukan analisis menggunakan metode yang sesuai untuk mendapatkan hasil sasaran dan tujuan penelitian. Metode analisis yang digunakan analisis deskriptif kuantitatif terbagi menjadi dua, berikut metode analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan statistik deskriptif untuk mendapatkan arahan peningkatan layanan Bus Trans Jatim koridor II.

Tabel 3. 5 Metode Analisis Sasaran

Sasaran	Input	Teknik Analisis	Output
Mengidentifikasi variabel-variabel yang berpengaruh terhadap layanan Bus Trans Jatim Koridor II	Penelitian terdahulu, studi literatur, dan wawancara mendalam	Studi literatur, Analisis Delphi	Variabel yang akan digunakan
Mengukur tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna terhadap layanan Bus Trans Jatim Koridor II	Skala penilaian kepuasan dari variabel yang berpengaruh terhadap layanan Bus Trans Jatim koridor II	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	Nilai persentase tingkat kepuasan secara keseluruhan pengguna Bus Trans Jatim Koridor II.
Mengidentifikasi variabel prioritas layanan Bus Trans Jatim koridor II yang perlu di tingkatkan	Skala penilaian kepentingan dari variabel yang berpengaruh terhadap layanan Bus Trans Jatim koridor II	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Gambar Kuadran variabel variabel yang terbagi dalam 4 kuadran.
Merumuskan arahan peningkatan layanan Bus Trans Jatim Koridor II	Variabel yang termasuk dalam kuadran 1 (satu) di analisis sasaran 3.	Deskriptif Kualitatif	Arahan peningkatan layanan Bus Trans Jatim koridor II.

Sumber : Penulis, 2025

3.6.1 Mengidentifikasi Variabel-variabel yang Berpengaruh Terhadap Layanan Bus Trans Jatim Koridor II

Bagian untuk memperoleh variabel-variabel yang berpengaruh dalam layanan Bus Trans Jatim kepada penumpang, digunakan teknik analisis Delphi. Analisis Delphi adalah usaha dalam memperoleh konsensus yang dilakukan secara berulang melalui beberapa iterasi sehingga diperoleh konvergensi opini. Metode ini digunakan untuk menguji variabel-variabel yang telah ditentukan sebelumnya melalui kajian pustaka dan mengeksplorasi variabel baru selain yang telah ditentukan sebelumnya (Efendi, 2017). Metode ini dirancang untuk memfasilitasi diskusi yang mendalam dan analisis yang menyeluruh, serta memberikan kesempatan bagi para ahli untuk merevisi pendapat mereka berdasarkan umpan balik dari rekan-rekan mereka. Dengan demikian, metode Delphi menjadi alat yang sangat berguna dalam pengambilan keputusan yang kompleks dan memerlukan pertimbangan dari berbagai sudut pandang. Mengidentifikasi variabel-variabel yang berpengaruh dalam layanan bus trans jatim koridor II menggunakan analisis Delphi dengan 19 input variabel, nantinya variabel tersebut akan diajukan kepada empat *stakeholder*/pakar untuk dimintai pendapat terkait persetujuan variabel yang berpengaruh terhadap layanan bus trans jatim. Berikut tahapan analisis Delphi.

1) Menyusun Kuesioner

Metode Delphi dilakukan melalui beberapa tahap atau putaran, sehingga peneliti perlu menyusun lebih dari satu kuesioner. Peneliti juga harus menentukan variabel yang akan digunakan pada putaran pertama dan putaran-putaran berikutnya. Kuesioner untuk putaran selanjutnya disusun berdasarkan hasil analisis dari putaran sebelumnya. Namun, apabila pada putaran pertama sudah tercapai kesepakatan atau konsensus di antara para responden, maka putaran kedua tidak perlu dilakukan. Sebelum menyusun pertanyaan dalam kuesioner, peneliti terlebih dahulu mengidentifikasi para *stakeholder* yang relevan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Dari hasil teknik tersebut, diperoleh sejumlah responden yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

- a) Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur
- b) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Timur
- c) Akademisi
- d) Operator Bus

Selanjutnya, kuesioner Delphi akan diisi oleh masing-masing *stakeholder*/pakar.

2) Wawancara Tahap 1

Responden pada wawancara ini berasal dari analisis *stakeholder* yang sudah dilakukan sebelumnya. Pada tahap ini penulis menggunakan prinsip

anonimitas Delphi, yaitu ketika seluruh responden memberikan tanggapan mereka secara rahasia dan tanpa saling mengenal di antara mereka. Pertanyaan yang diberikan berasal dari variabel penelitian untuk mendapatkan variabel-variabel mana yang berpengaruh terhadap layanan bus trans jatim koridor II. Pada proses ini akan dilakukan penghimpunan pendapat dari seluruh *stakeholder* dalam bentuk pendapat berpengaruh (B) atau tidak berpengaruh (TB) serta alasannya untuk mendapatkan konsensus atau kesepakatan variabel yang akan digunakan dalam penelitian.

3) Analisis Hasil Wawancara Tahap 1

Tahap ini terdiri dari beberapa Langkah yang dilakukan, yaitu:

- a) Mengumpulkan dan memverifikasi hasil pendapat responden
- b) Menginterpretasikan adanya kecenderungan persamaan atau perbedaan pendapat dari masing-masing responden
- c) Menganalisis jika adanya perbedaan pendapat dan menyederhanakan transkrip pada tahap berikutnya (iterasi)

Pada tahap ini akan terjadi tiga kemungkinan jawaban dari hasil wawancara tahap pertama, yaitu sebagai berikut:

- Konsensus dan berpengaruh, artinya seluruh responden *stakeholder* secara terpisah dan rahasia saling menyetujui sejumlah variabel yang sama yang dianggap berpengaruh terhadap layanan bus trans jatim koridor II.
- Konsensus dan tidak berpengaruh, artinya hasil ini didapatkan seluruh responden *stakeholder* secara terpisah dan rahasia saling menyetujui tidak berpengaruh (TB) variabel yang sama, sehingga variabel yang tidak disetujui tersebut dianggap tidak berpengaruh terhadap layanan bus trans jatim koridor II,
- Tidak konsensus, artinya pada variabel tertentu, terdapat responden *stakeholder* yang memberikan jawaban berbeda antara berpengaruh (B) dan tidak berpengaruh (TB), sehingga pada variabel tersebut dinyatakan tidak konsensus atau tidak tercapai kesepakatan antara seluruh responden *stakeholder*.

Oleh karena itu, tahapan selanjutnya yang dilakukan untuk menindaklanjuti variabel-variabel yang belum mencapai konsensus adalah melalui proses iteratif dengan mengajukan wawancara pada putaran kedua kepada para pemangku kepentingan, menggunakan kuesioner yang telah diperbarui. Pada tahap ini, terdapat tiga kemungkinan yang dapat terjadi terhadap variabel-variabel penelitian, yaitu:

- a) Variabel penelitian akan bertambah dikarenakan terdapat pendapat tambahan yang berasal dari responden *stakeholder* terkait variabel baru yang mungkin akan berpengaruh terhadap layanan bus trans jatim koridor II di luar dari yang ditetapkan oleh peneliti sebelumnya.

- b) Variabel akan berjumlah tetap sebagaimana yang telah ditetapkan oleh peneliti dalam penelitian dikarenakan stakeholder tidak memberi adanya pendapat atau tambahan usul mengenai variabel baru.
- c) Variabel akan berkurang dikarenakan terdapat konsensus yang menyatakan bahwa seluruh *stakeholder* hanya menyetujui atau berpendapat bahwa beberapa variabel dari total variabel yang ditetapkan oleh penulis yang dianggap berpengaruh oleh responden *stakeholder*.

4) Iterasi dan Penarikan Kesimpulan

Dalam metode analisis Delphi, proses iterasi dilakukan untuk memastikan kesesuaian antara variabel-variabel hasil rangkuman wawancara dengan maksud dan pandangan yang telah disampaikan oleh masing-masing responden yang berasal dari kalangan stakeholder. Variabel-variabel yang diidentifikasi berdasarkan opini para responden kemudian disederhanakan atau dikelompokkan secara substansial agar lebih terstruktur. Pada tahap iterasi ini, penyusunan ulang pertanyaan dalam kuesioner dilakukan dengan merujuk pada catatan hasil wawancara sebelumnya sebagai landasan. Sementara itu, variabel-variabel yang belum memperoleh kesepakatan akan dikaji ulang melalui konfirmasi kepada responden lainnya. Proses iterasi akan terus dilakukan hingga tercapai konsensus di antara seluruh responden. Setelah konsensus diperoleh, dapat disimpulkan variabel-variabel apa saja yang memengaruhi kualitas layanan Bus Trans Jatim Koridor II pada rute Mojokerto–Surabaya.

3.6.2 Mengukur Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Terhadap Layanan Bus Trans Jatim Koridor II

Pada sasaran ini, tingkat kepuasan penumpang digunakan untuk menilai kondisi eksisting dari kinerja pelayanan sehingga dapat menjabarkan keseluruhan evaluasi layanan Bus Trans Jatim. Dengan mengetahui seberapa puas pengguna terhadap kinerja pelayanan Bus Trans Jatim, penelitian akan lebih komprehensif karena dapat mendeskripsikan nilai persentase kepuasan yang dirasakan oleh pengguna saat ini. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI). Metode ini diperlukan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari berbagai atribut yang diukur. Skala likert dapat digunakan untuk menyatakan tingkat harapan dan kepuasan penumpang (Zahra, 2020).

Data yang dianalisis merupakan hasil dari kuesioner menggunakan skala likert. Responden menilai kepuasan dan kepentingan dari setiap variabel sehingga dapat diketahui nilai rata-rata atau mean importance score dan mean satisfaction score untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan CSI dan menghasilkan nilai indeks kepuasan.

langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengetahui besarnya indeks kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

1. Mencari *mean satisfaction score* (MSS) atau rata-rata skor tingkat kepuasan setiap variabel pelayanan berdasarkan penilaian dari pengguna.

$$MSS = \frac{\sum Xi}{n}$$

Dimana :

X_i = nilai kepuasan variabel ke-1

n = jumlah responden

2. Mencari rata-rata skor atau *mean importance score* (MIS) pada setiap variabel pelayanan berdasarkan penilaian dari pengguna.

$$MIS = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

Y_i = nilai kepentingan variabel ke-1

n = jumlah responden

3. Menghitung nilai *Weighted Factor* (WF) merupakan persentase nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variabel.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Dimana :

MIS_i = nilai rata-rata kepentingan ke-1

\sum = total rata-rata kepentingan dari i ke p

4. Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana :

\sum = total rata-rata kepentingan dari i ke p

HS = Skala maksimum yang digunakan (*Higest Scale*)

Nilai hasil dari CSI dalam penelitian ini dibagi menjadi empat kriteria dari sangat pusa hingga sangat tidak puas, seperti tabel berikut;

Tabel 3. 6 Kriteria Nilai CSI

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	82% - 100%	Sangat Puas
2	64% - 81%	Puas
3	44% - 63%	Tidak Puas
4	<44%	Sangat Tidak Puas

Sumber : Yunan, 2023

3.6.3 Mengidentifikasi Variabel Prioritas Layanan Bus Trans Jatim Koridor II yang perlu Ditingkatkan

Sasaran 3 (tiga) ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pendekatan ini bersifat membandingkan antara kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa dengan kepentingan atau harapan dari setiap variabelnya. IPA dapat menghasilkan pengertian mendalam terkait variabel layanan mana yang harus diperhatikan untuk ditingkatkan pelayanannya oleh penyedia jasa. Kuadran lain dapat diketahui variabel apa yang perlu diperbaiki dan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari persepsi pengguna.

Penelitian ini memberikan panduan mengenai urutan prioritas perbaikan dengan mengkaji hubungan antara persepsi pengguna terhadap kualitas produk atau layanan dan perbaikan (Martilla & James, 1977). Perhitungan diawali dengan mencari rata-rata kinerja dan rata-rata kepentingan seluruh pengguna menggunakan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

\bar{X} = nilai rata-rata kepuasan/kinerja

\bar{Y} = nilai rata-rata kepentingan

$\sum Xi$ = jumlah skor tingkat kepuasan ke-1

$\sum Yi$ = jumlah skor tingkat kepentingan ke-1

n = jumlah responden

Setelah melakukan penilaian persepsi kinerja dan tingkat kepentingan setiap variabel, maka akan dihitung terkait tingkat kesesuaiannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perhitungan skor kinerja yang dibagi dengan skor tingkat kepentingan. Dengan menghitung tingkat kesesuaian, maka dapat diketahui urutan yang diprioritaskan dalam pengembangan pelayanan Bus Trans Jatim.

$$TK = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

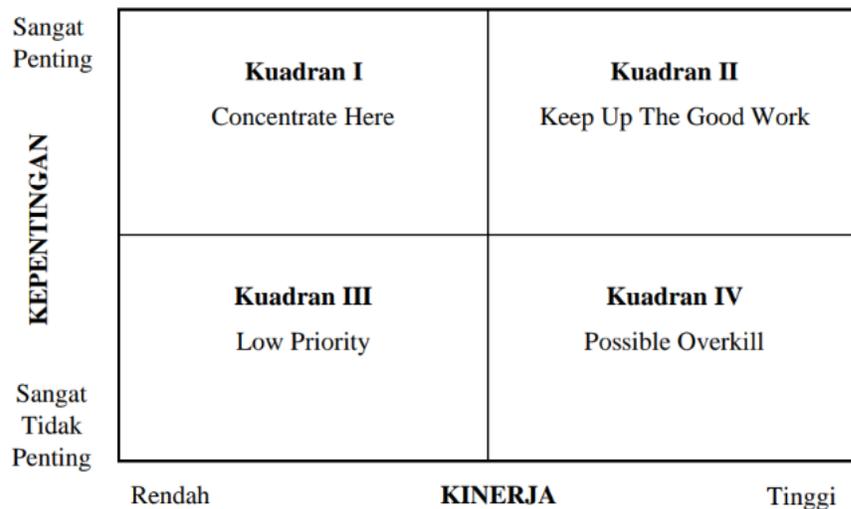
Dimana :

TK : tingkat kesesuaian

Xi : tingkat kepuasan ke-1

Yi : tingkat kepentingan ke-1

Selanjutnya, untuk mengetahui tingkat prioritas setiap variabelnya, perlu dilakukan pemetaan dalam diagram kartesius dengan garis tegak lurus pada titik-titik (X, Y) membentuk empat kotak seperti gambar dibawah ini.



Gambar 3. 1 Diagram Kartesius IPA

Sumber : Yunan, 2023

Dari gambar tersebut maka dapat dideskripsikan dari setiap kuadran adalah sebagai berikut:

a. Kuadran I (*Concentrate Here*)

Kuadran ini berisi variabel pelayanan Bus Trans Jatim yang memiliki kepentingan tinggi berdasarkan persepsi pengguna tetapi nilai kinerja yang masih rendah sehingga dapat menjadi prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya karena sangat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kuadran 1 akan menjadi rumusan arahan peningkatan layanan Bus Trans Jatim koridor II.

b. Kuadran II (*Keep Up with the Good Work*)

Pada kuadran ini variabel pelayanan Bus Trans Jatim dianggap penting oleh pengguna dan memiliki kinerja yang sudah baik sehingga harus tetap dipertahankan dan terus dikelola dengan baik karena variabel-variabel tersebut yang menjadi pelayanan Bus Trans Jatim unggul di mata pengguna.

c. Kuadran III (*Second Priority*)

Pada kuadran ini variabel pelayanan dianggap kurang penting oleh pengguna dan mempunyai tingkat kinerja yang rendah. Variabel di kuadran ini memiliki prioritas yang rendah untuk diperhatikan tetapi masih perlu ditingkatkan karena kepuasan responden rendah.

d. Kuadran IV (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran ini variabel pelayanan Bus Trans Jatim memiliki pelayanan yang memuaskan tapi dianggap tidak penting oleh pengguna sehingga bukan merupakan prioritas peningkatan bagi pihak pengelola.

Dari hasil analisis ini akan didapatkan 4 kuadran. Output sasaran 3 nantinya hanya menggunakan faktor dari kuadran 1 (satu) untuk menjadi input pada sasaran 4 (perumusan arahan peningkatan layanan Bus Trans Jatim koridor II).

3.6.4 Merumuskan arahan peningkatan layanan Bus Trans Jatim Koridor II

Metode analisis data deskriptif kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk memahami fenomena sosial dengan cara menggambarkan dan menganalisis data yang diperoleh dari wawancara, observasi, atau dokumen. Tujuan dari analisis deskriptif kualitatif adalah untuk memberikan pemahaman secara menyeluruh tentang data yang ada dari beberapa sudut pandang untuk mendapatkan sebuah keputusan dalam merumuskan arahan peningkatan layanan Bus Trans Jatim koridor II. Dalam penelitian ini terdapat output variabel prioritas pada analisis sasaran 3 yang diperlukan peningkatan maka variabel yang dikembangkan untuk dirumuskan arahan peningkatannya adalah variabel yang berada pada kuadran 1 atau variabel prioritas pada hasil sasaran 3.

Hasil dari analisis ini akan memberikan wawasan yang mendalam tentang fenomena yang diteliti, serta merumuskan arahan yang jelas dan terfokus berdasarkan pemahaman yang diperoleh. Arahan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan dan aplikatif untuk mencapai sasaran yang diinginkan.

3.7 Tahapan Penelitian

Pada sub bab ini menguraikan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian ini untuk menyelesaikan masalah yang ada.

1. Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini diawali dengan sebuah proses mencari dan mengidentifikasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Perumusan masalah dilakukan sebelum melakukan penelitian yang lebih lanjut. Melihat dengan kondisi eksisting pada lingkup studi peneliti mengidentifikasi masalah yang ada dalam lokasi studi. Bus Trans Jatim koridor II ini resmi

berjalan operasionalnya pada 20 Agustus 2023 lalu, yang beroperasi trayek Surabaya-Mojokerto. Namun disisi lain dan pada bulan November 2023 Bus Trans Jatim ini tidak lagi memasuki Terminal Purabaya sehingga penumpang dari Bus Trans Jatim ini meresahkan akan pergeseran halte dan juga terdapat sebagian lokasi terdapat beberapa keluhan seperti terjadinya penumpukan penumpang, halte yang belum siap, hal ini menjadi kondisi dan masalah maka diperlukan penelitian untuk mengetahui kinerja Bus Trans Jatim melalui evaluasi kinerja pelayanannya sehingga dapat meningkatkan layanan operasionalnya berdasarkan persepsi pengguna Bus Trans Jatim koridor II.

2. Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka Untuk mengetahui referensi yang akan digunakan sebagai landasan, maka dilakukan proses pencarian sumber – sumber lain yang berasal dari penelitian terdahulu, pedoman standar, jurnal, laporan, dan publikasi dengan topik yang berkaitan dengan tema penelitian ini.

3. Penentuan Jenis Penelitian

Variabel ditentukan dengan cara mengelaborasi variabel – variabel pada penelitian terdahulu serta buku, pedoman standar, dan sumber literatur lain dengan topik yang berkaitan dengan tema penelitian ini. Lalu dilakukannya analisis delphi untuk menentukan variabel yang berpengaruh sebelum nantinya mengambil data dan analisis selanjutnya

4. Pengumpulan Data

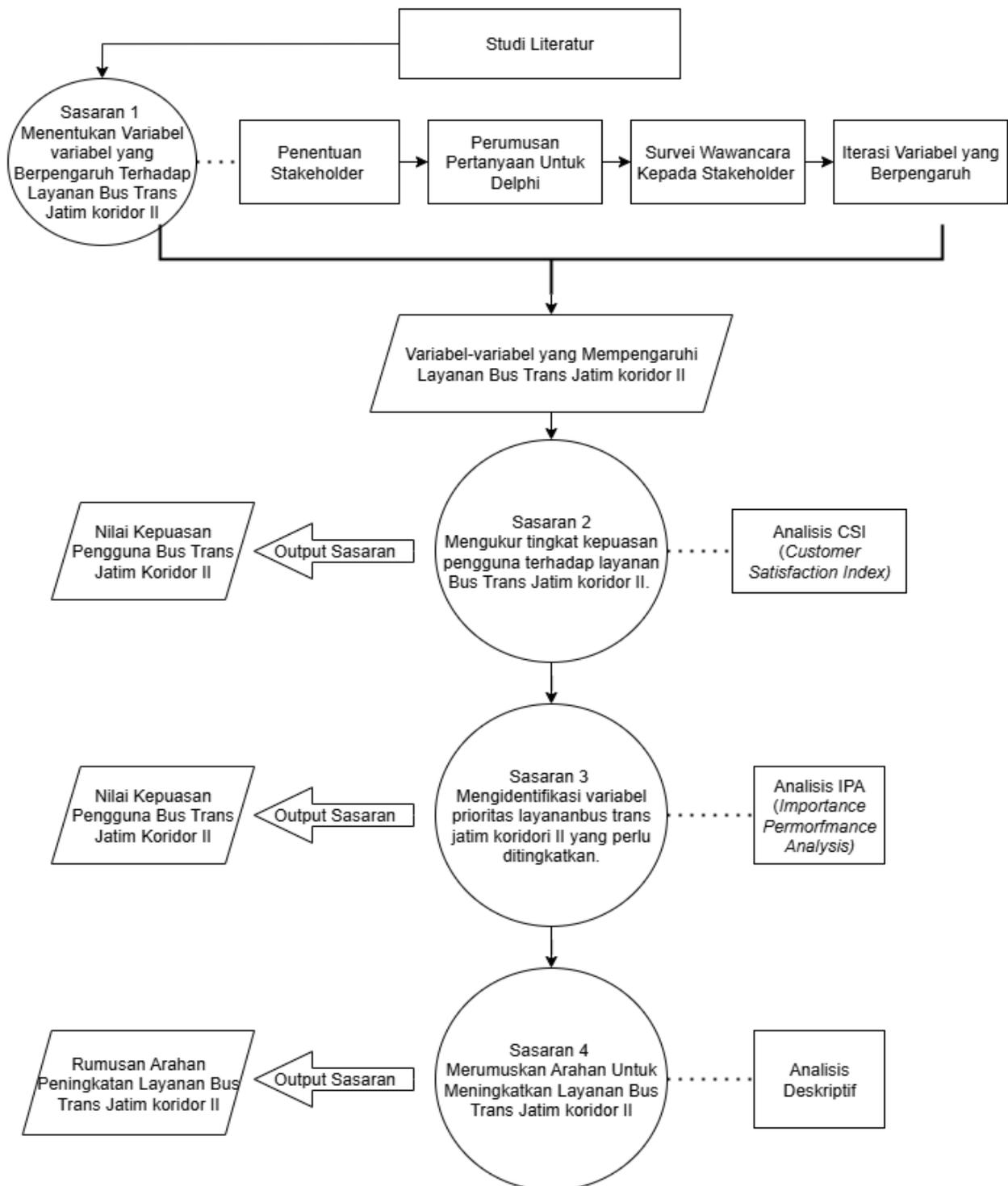
Pada tahapan pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer terdiri atas wawancara Delphi dan observasi lapangan, serta pengisian kuisisioner kepada responden terpilih. Kemudian untuk pengumpulan data sekunder dilakukan melalui survei instansi dan survei literatur.

5. Analisis Data

Setelah data berhasil dikumpulkan, maka proses dilanjutkan menuju tahap analisis. Metode analisis yang akan digunakan pada penelitian ini adalah analisis Delphi untuk menentukan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap layanan Bus Trans Jatim koridor II yang nantinya akan digunakan instrumen kuesioner. Lalu hasil pengisian kuesioner dianalisis dengan statistik deskriptif, scoring skala likert, melakukan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mendapatkan hasil sasaran 2, melakukan analisis *Importance Performance Analysis*(IPA) untuk mendapatkan hasil sasaran 3 terdapat 4 kuadran, yang kuadran pertama akan menjadi input di sasaran 4, dan analisis deskriptif dari input sasaran 3 kuadran 1 untuk merumuskan arahan peningkatan layanan Bus Trans Jatim koridor II sebagai sasaran 4.

6. Penarikan Kesimpulan

Setelah proses analisis terhadap semua sasaran pada penelitian telah selesai, maka tahap terakhir penarikan Kesimpulan atau rangkuman untuk menghasilkan jawaban dari rumusan permasalahan pada penelitian ini.



Gambar 3. 2 Tahapan Alur Penelitian

Sumber : Penulis, 2025

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

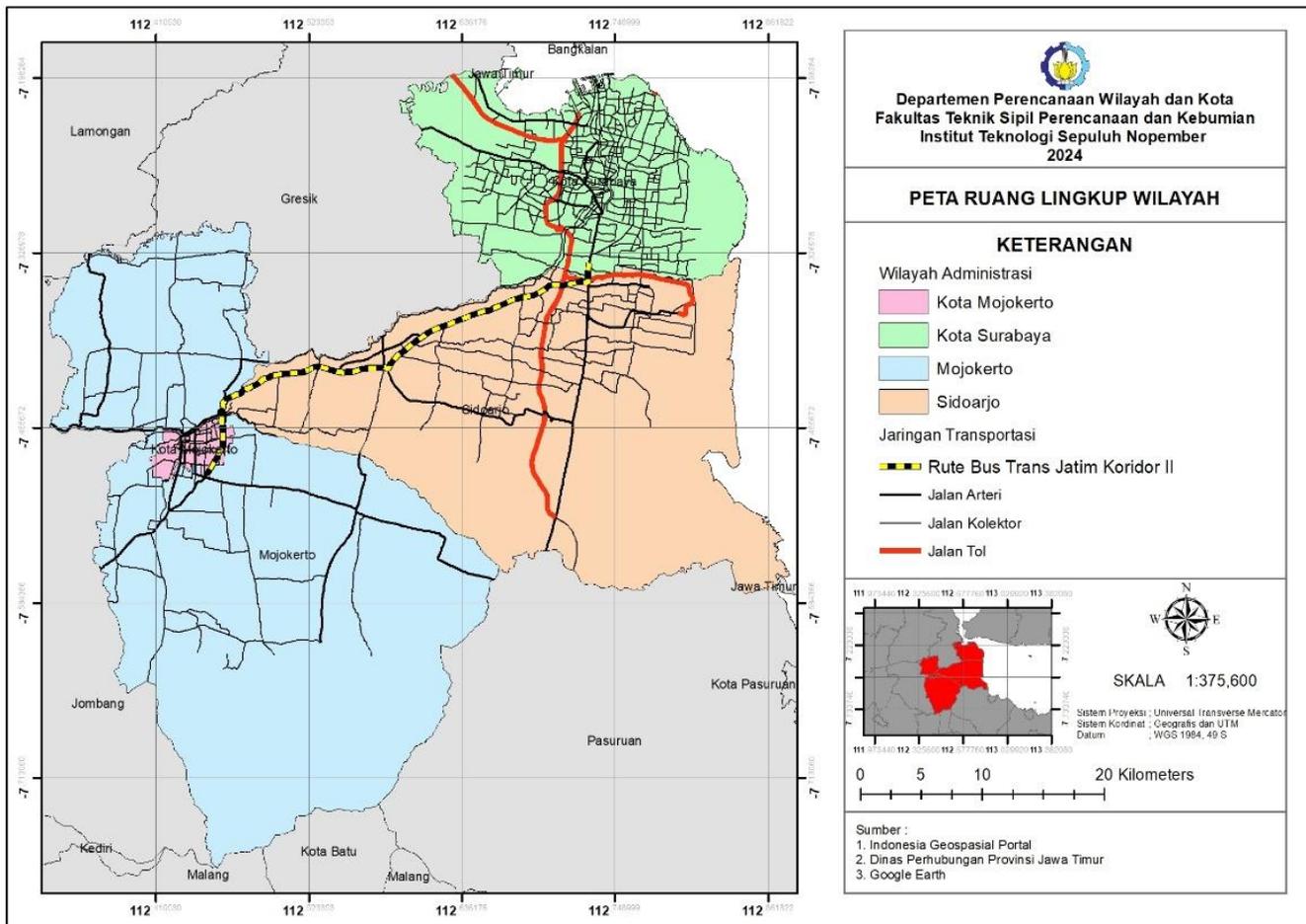
4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Wilayah Penelitian

Wilayah Penelitian didasarkan pada wilayah yang dilewati oleh Bus Trans Jatim Koridor II dengan Kota Surabaya – Kabupaten Sidoarjo – Kabupaten Mojokerto. Ketiga wilayah tersebut masuk dalam wilayah penelitian dan memiliki batas – batas wilayah sebagai berikut :

- Utara : Kabupaten Gresik
- Timur : Selat Madura
- Selatan : Kabupaten Pasuruan
- Barat : Kabupaten Jombang

Rute BRT Trans Jatim koridor II ini melewati 2 kecamatan di Kota Surabaya yaitu , Wonocolo dan Gayungan, lalu di Kabupaten Sidoarjo melewati Taman, Krian, Balongbendo, dan melewati 3 Kecamatan di Kabupaten Mojokerto yaitu Jetis, Mojoanyar, dan Magersari.



Peta 4. 1 Peta Ruang Lingkup Wilayah

Sumber : Analisis Penulis, 2024

4.1.2 Bus Trans Jatim Koridor II

Bus Trans Jatim merupakan salah satu bentuk upaya pengembangan angkutan umum berbasis jalan dengan konsep BRT yang ada di Jawa Timur. Bus Trans Jatim merupakan bentuk kerjasama antara Pemerintah Provinsi Jawa Timur yakni Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, dengan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu DAMRI yang di operator oleh PT. Bagong Dekaka Makmur pada bus trans jatim koridor II. Bus Trans Jatim telah resmi beroperasi sejak diresmikan pada tanggal 20 Agustus 2023 yang melayani sejauh 42 kilometer. Bus dalam koridor ini memiliki 22 armada bus yang melewati 35 halte yang tersebar di sepanjang koridor dari Dukuh menanggal di Surabaya sampai Terminal kertajaya di Mojokerto. Jenis Bus yang digunakan adalah bus berukuran sedang dengan jumlah bangku duduk 20 buah. Tarif dalam satu kali perjalanan dikenakan biaya sebesar Rp5.000 untuk umum dan Rp2.500 untuk pelajar, mahasiswa dan santri. Bus Trans Jatim koridor II memiliki jam operasional yaitu mulai jam 04.00 – 21.00 WIB.



Gambar 4. 1 Bus Trans Jatim Koridor II

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025



Gambar 4. 2 Interior Bus Trans Jatim

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025

Halte bus atau shelter adalah tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang bus, biasanya ditempatkan pada jaringan pelayanan angkutan bus.

Antara lain fungsi dari halte adalah menjadi alat transit untuk sebuah perjalanan, memudahkan penumpang menemukan alat transportasi untuk menuju suatu tujuan. Bus Trans Jatim koridor II memiliki halte yang menunjang operasional BRT.

Tabel 4. 1 Nama Halte Pada Rute Bus Trans Jatim koridor II

No	Rute Mojokerto - Surabaya	Rute Surabaya - Mojokerto
1	Terminal Kertajaya	Halte Siwalankerto
2	Halte Gunung Gedangan 1	Halte Medaeng
3	Halte Sekarputih 1	Halte Kemendung 2
4	Halte Mertex 1	Halte Trosobo 2
5	Halte Mlirip 1	Halte Bypass Timur 2
6	Halte Singkalan 1	Halte Terminal Krian
7	Halte Ciro 1	Halte Klenteng Krian
8	Halte Bakung 1	Halte Jabaran 2
9	Halte Balongbendo	Halte Bypass Barat 2
10	Halte Bakalan	Halte Bakung 2
11	Halte Bypass Barat 1	Halte Ciro 2
12	Halte Jabaran 1	Halte Singkalan 2
13	Halte Terminal Krian	Halte Mlirip 2
14	Halte Bypass Timur 1	Halte Mertex 2
15	Halte Trosobo 1	Halte Sekarputih 2
16	Halte Kemendung 1	Halte Gunung Gedangan 2
17	Halte Dukuh Menanggal	Terminal Kertajaya

Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, 2024

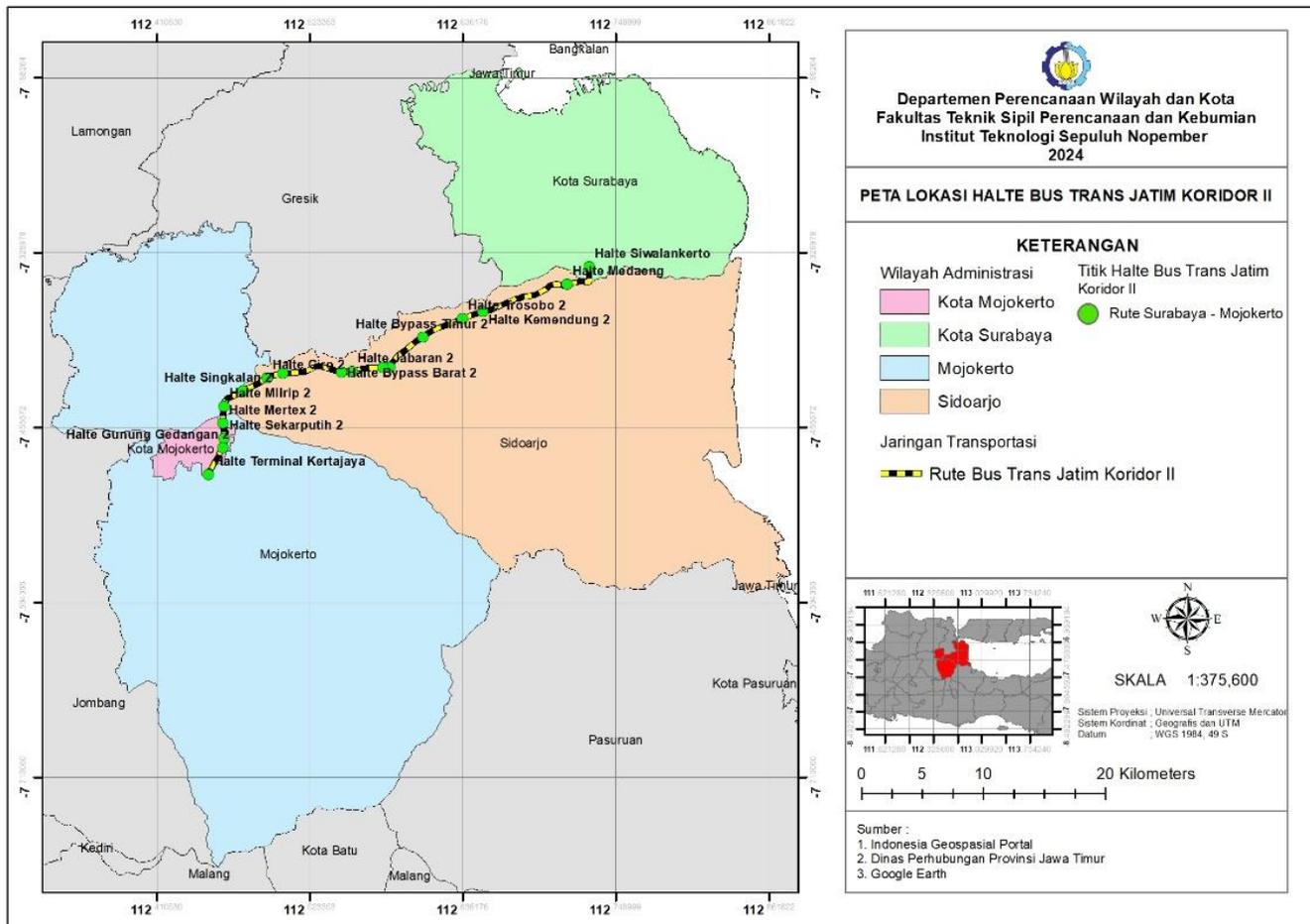


Gambar 4. 3 Halte Kertajaya Bus Trans Jatim koridor II



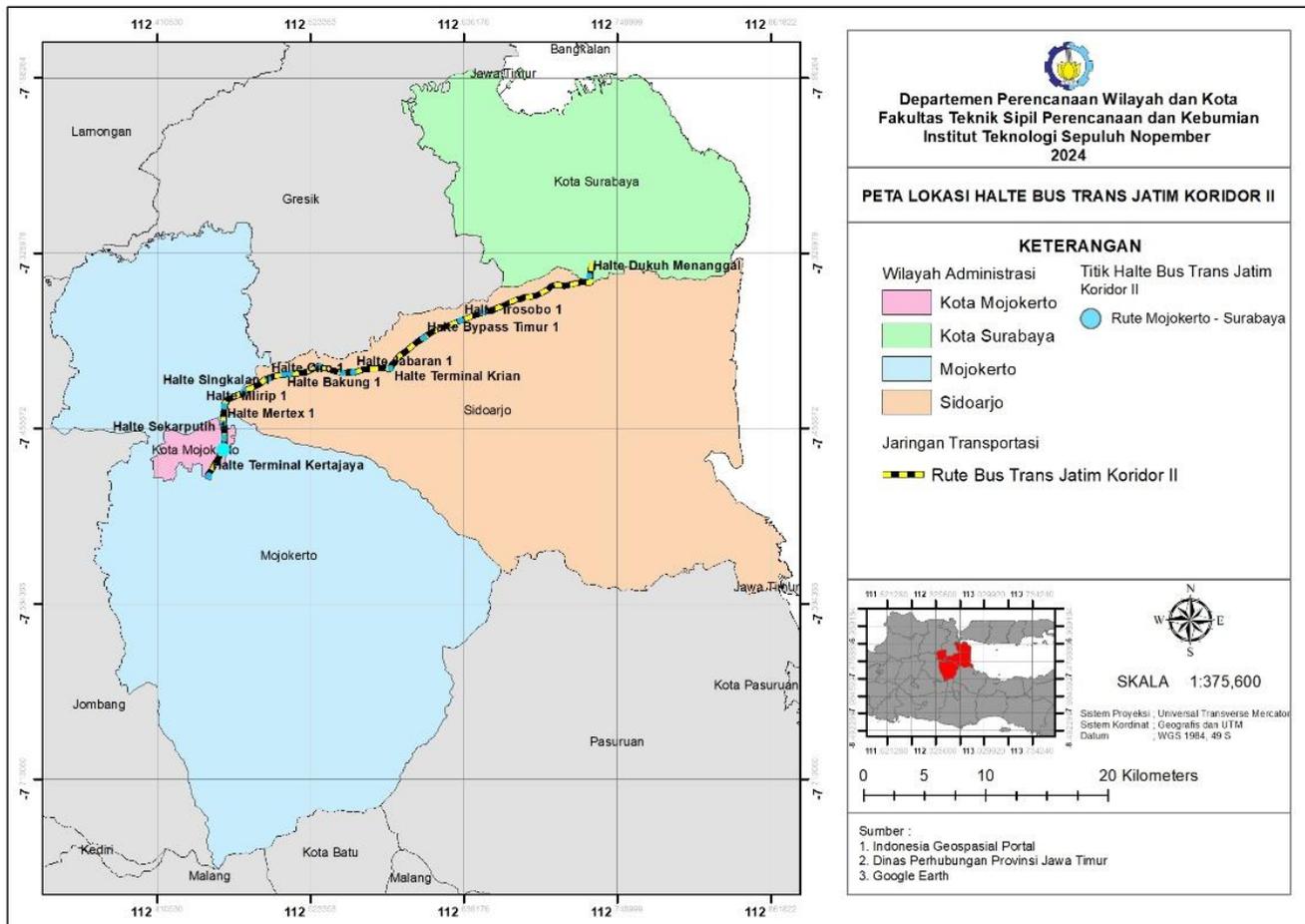
Gambar 4. 4 Halte Dukuhmenanggal Bus Trans Jatim koridor II

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025



Peta 4. 2 Halte Trans Jatim Koridor II Rute Surabaya-Mojokerto

Sumber : Penulis, 2024



Peta 4.3 Halte Trans Jatim Koridor II Rute Mojokerto – Surabaya
Sumber : Penulis, 2024

4.1.3 Jumlah dan Kepadatan Penduduk

a. Jumlah Penduduk

Data demografi jumlah penduduk dibutuhkan karena penduduk merupakan salah satu indikator perkembangan dan pertumbuhan suatu wilayah, selain itu data penduduk juga menjadi cara analisis penelitian kedepannya seperti pengukuran kepuasan dan kebutuhan serta evaluasi program peningkatan dari BRT Trans Jatim koridor II. Data jumlah penduduk didapatkan dari dokumen yang diterbitkan Badan Pusat Statistik Kabupaten/Kota dalam angka tahun 2024. Tabel dibawah menunjukkan data jumlah penduduk di setiap kecamatan yang dilalui BRT Trans Jatim koridor II.

Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Per-kecamatan yang Dilalui Bus Trans Jatim

Kota/Kabupaten	Kecamatan	Jumlah Penduduk
Surabaya	Wonocolo	79.986
	Gayungan	43.999
Sidoarjo	Taman	200.405
	Krian	130.412
	Balongsendo	73.933
Mojokerto	Jetis	87.894
	Mojoanyar	50.045
	Magersari	60.439

Sumber : Kota Surabaya Dalam Angka 2024, Kabupaten Sidoarjo Dalam Angka 2024, Kota Mojokerto Dalam Angka 2024, dan Kabupaten Mojokerto Dalam Angka 2024

b. Kepadatan Penduduk

Kepadatan penduduk disa dihitung berdasarkan perbandingan antara jumlah penduduk dengan luas wilayah. Berikut hasil dari kepadatan penduduk di wilayah penelitian.

Tabel 4. 3 Kepadatan Penduduk Per-kecamatan yang Dilalui Bus Trans Jatim

Kota/Kabupaten	Kecamatan	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km ²)
Surabaya	Wonocolo	12.249
	Gayungan	7.470
Sidoarjo	Taman	6.390,47
	Krian	5.037,16
	Balongsendo	1.667,41
Mojokerto	Jetis	1.657
	Mojoanyar	2.141
	Magersari	7.477

Sumber : Kota Surabaya Dalam Angka 2024, Kabupaten Sidoarjo Dalam Angka 2024, Kota Mojokerto Dalam Angka 2024, dan Kabupaten Mojokerto Dalam Angka 2024

4.2 Kondisi Operasional Bus Trans Jatim

4.2.1 Jumlah Penumpang

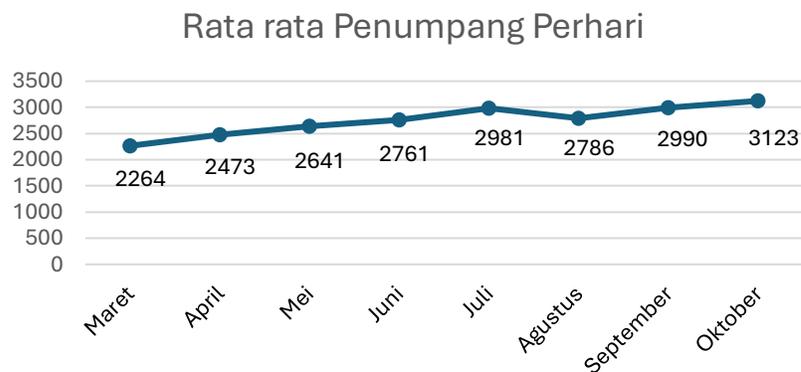
Berdasarkan data sekunder yang didapatkan dari survei instasional di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, jumlah penumpang Bus Trans Jatim dapat dilihat pada gambar



Gambar 4. 5 Diagram Jumlah Penumpang Bus Trans Jatim koridor II

Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, 2024

Jumlah penumpang Bus Trans Jatim selama 8 bulan terakhir beroperasi sebanyak 674.369 orang sehingga rata rata perbulannya mencapai 84.296 penumpang. Bulan Oktober 2024 menjadi bulan dengan jumlah penumpang terbanyak yaitu 96.820 penumpang. Rata-rata penumpang per hari sebesar 3.123 orang.



Gambar 4. 6 Grafik Rata-rata Penumpang Bus Trans Jatim koridor II Perhari

Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, 2024

4.3 Mengidentifikasi Variable-variable yang Berpengaruh Terhadap Layanan Bus Trans Jatim Koridor II

Pada tahap sasaran satu ini mengidentifikasi variabel-variabel yang berpengaruh terhadap layanan Bus Trans Jatim koridor II untuk digunakan dalam survey kepuasan pengguna bus Trans Jatim koridor II didasarkan dari kajian Pustaka peneliti kemudian dilakukan analisis Delphi. Analisis ini melibatkan empat orang pakar atau responden ahli dalam penelitian ini. Empat orang tersebut dipilih berdasarkan kompetensi dan bidang yang sesuai dengan topik penelitian ini yaitu dua pakar dari masing-masing *stakeholder* jenis Pemerintah yaitu dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur yang kompeten membidangi layanan BRT Bus Trans Jatim koridor II dan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Timur. Satu pakar dari pihak operator Bus Trans Jatim koridor II dan satu pakar dari pihak akademisi. Nama nama pakar Identitas dari ke-empat responden ahli tersebut adalah sebagai berikut:

- **Ekky Anugrah Putra, S.Kom.**, koordinator layanan bus trans jatim, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur yang diwawancarai peneliti pada tanggal 8 Mei 2025
- **Arimudin Nurtata, S.T.**, staff kebinamargaan dan perhubungan, Badan Perencanaan Pembangunan Provinsi Jawa Timur yang diwawancarai peneliti pada tanggal 3 Juni 2025
- **Abdiyah Amudi S.T., M.T.**, dosen jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Negeri Surabaya (Unesa) yang diwawancarai peneliti pada tanggal 22 Mei 2025 .
- **Aditya Ramon Azwar**, koordinator operator layanan bus trans jatim koridor II, PT. Bagong Dekaka Makmur yang diwawancarai responden tanggal 28 Mei 2025

Analisis Delphi dilakukan oleh peneliti dengan cara wawancara mendalam pada pakar atau narasumber ahli tersebut, disajikan dengan beberapa pertanyaan tertulis dari masing-masing variabel amatan oleh peneliti, kemudian narasumber menjawab dengan pernyataan berpengaruh (B) atau tidak berpengaruh (TB) disertai dengan alasannya. Pada saat proses wawancara dilakukan perekaman suara proses diskusi dengan izin dari narasumber. Hasil wawancara yang telah dikroscek dengan hasil rekaman ditulis dalam bentuk transkrip word (transcript terdapat dalam lampiran) dan disimpulkan oleh peneliti Rincian hasil simpulan Delphi sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Analisis Delphi Tiap Narasumber

No	Indikator	Variable	Keterangan
1	Keandalan	Waktu tunggu	<p>R1: Berpengaruh, karena waktu tunggu ini berkaitan dengan jadwal keberangkatan bus kita, jika kita melebihi jadwal keberangkatan maka waktu tunggu akan berpengaruh, juga akan berpengaruh terhadap kepuasan waktu tunggu penumpang.</p> <p>R2: Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat layanan bus karena sebagai kepastian penumpang mempersiapkan waktu tenggunya.</p> <p>R3: Berpengaruh kepada kepuasan pengguna karena memang kadang kadang habis di waktu tunggu, tapi dengan batasan dari 7 sampai 15 menit oke sebenarnya, karena ga terlalu lama nunggu 7-15 menunggu bus trans jatim, kalo 30 menit sudah terlalu lama nanti untuk perpindahan dari halte ke halte lainnya bikin kepuasan pelanggan pasti turun, kelamaan bisa buat penumpang mengambil opsi transportasi yang lain.</p> <p>R4: Berpengaruh, pihak kita sudah sesuai jadwal keberangkatan ya, di jadwal kita pada saat jam kerja atau jam sibuk intervalnya agak di rapatkan, jika <i>weekend</i> jadwal kita 20 menit sekali itu di jam sepi, nanti kalo saat banyak aktivitas orang kita sesuaikan dirapatkan lagi jadwal keberangkatannya yang otomatis waktu tunggu penumpang di halte juga semakin cepat.</p>
2		Ketepatan waktu berangkat	<p>R1: Berpengaruh, karena ketika keterlambatan lebih dari 10 menit maka para pengguna jasa atau penumpang itu semua sudah complaint, bahkan kita pernah telat 2 menit penumpang juga sudah ada keluhan. Jika keterlambatan kita lebih dari 15 menit pasti terdapat penumpukan penumpang dan banyak keluhan dari penumpang pengguna jasa Bus Trans Jatim.</p> <p>R2: Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat layanan bus, dari jadwal yang ditetapkan hukumnya harus sesuai dengan yang terjadi, jika waktunya bus berangkat maka bus harus berangkat.</p> <p>R3: Berpengaruh, karena memang penumpang sudahantisipasi waktu dengan melihat jadwal keberangkatan bus, sehingga waktunya kita sampai di halte pas juga</p>

No	Indikator	Variable	Keterangan
			sampai pas busnya akan berangkat, kalo busnya tepat waktu berangkatnya tepat waktu berartikan puas yaa. Kalo molor molor kita sebagai penumpang juga malas dan pasti mencari alternatif transportasi yang lainnya. R4: Berpengaruh , kalo dari kita operator bus gabisa telat jadi harus <i>ontime</i> sesuai jadwal yang ada, jika ada atau bermasalah pada bus yang mau berangkat akan segera digantikan dulu dengan bus yang ada di belakangnya.
3		Ketepatan waktu tiba	R1: Menilai Berpengaruh , jika kita datang di halte selanjutnya sudah terlambat otomatis di halte-halte setelahnya juga akan terlambat, jadi akan membuat jadwal waktu tiba mundur, itu akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa Bus Trans Jatim. Karena 10 menit itu lama bagi orang yang memburu waktu untuk masuk bekerja. kita molor 10 menit, akan menyebabkan penumpukan penumpang pada halte. R2: Menilai Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat layanan bus. R3: Menilai Berpengaruh , kalo berangkatnya terlambat pasti nyampainya juga akan telat, akan molor terus sampai terakhir. R4: Menilai Berpengaruh , pihak kami mengusahakan karena berangkat dari poin halte pertama di Mojokerto selalu tepat waktu harapannya di halte setelahnya tepat waktu juga.
4		Waktu perjalanan	R1: Berpendapat Berpengaruh , pasti berpengaruh semakin kita terlambat dari waktu yang telah ditentukan tadi maka penumpang semakin mengeluh. kita maksimalkan kecepatan di 65 km/jam, jadi rata-rata waktu perjalanan dengan panjang rute koridor II itu sekitar 60 hingga 70 menit di waktu non sibuk, kalau di waktu sibuk 80 atau 90 menit. R2: Berpendapat Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat layanan bus. Dengan adanya estimasi waktu perjalanan merupakan hal penting karena, penumpang bisa menkira-kira waktu sampai tujuan dengan waktu perjalanan yang sudah tetap. R3: Berpendapat kalo dibandingkan dengan kereta api lebih cepat kereta. Iya termasuk Berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Kalo lebih dari 90

No	Indikator	Variable	Keterangan
			<p>menit mungkin ada kendala di jalan sehingga molor waktu perjalanannya.</p> <p>R4: Berpengaruh, kita waktu perjalanan sekali jalan satu jam kalau pulang pergi dari Mojokerto ke Surabaya trus ke Mojokerto lagi itu dua jam, maksimal kalo lagi macet dua jam setengah. Jadi kalo sekali jalan pas lagi macet 1 jam 15 menit aja.</p>
5	Keamanan	Keamanan di halte	<p>R1: Berpengaruh, jadi dari keamanan di halte itu juga termasuk untuk keamanan operasional, CCTV di setiap halte kita sudah terpasang. Tambahan juga kita sudah menyediakan di beberapa halte yang disediakan <i>warning light</i> berdekatan dengan halte, sehingga pramudi dan kendaraan lain tahu adanya halte agar memperlambat laju kendaraannya.</p> <p>R2: Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat layanan bus juga karena bisa meminimalisir tindak kejahatan atau kejadian merugikan di area halte.</p> <p>R3: Berpengaruh ini memang harus aman. Mungkin juga lebih luas kapasitasnya lebih mencukupi untuk penumpang juga, keamanan dari pencuri dan keselamatan diri kita sebagai penumpang.</p> <p>R4: Berpengaruh, ini penting sekali CCTV di halte sudah tersedia, serta tangga dan pembatas juga telah kita siapkan penumpang menunggu di halte ada jaraknya aman.</p>
6		Keamanan di dalam bus	<p>R1: Berpengaruh, menurut saya ini atribut yang sangat berpengaruh untuk kinerja kami terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim di dalam bus kita sudah lengkapi semua CCTV, alat pemadam, alat pemecah kaca dan pintu darurat. Atribut utamanya itu CCTV di dalam kabin bus. Karena kamera pengawas ini adalah sebagai alat bukti yang terjadi di dalam bus kita.</p> <p>R2: Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung kepuasan tingkat layanan bus juga karena bisa meminimalisir tindak kejahatan atau kejadian yang merugikan di dalam bus.</p> <p>R3: Berpengaruh, soalnya dulu pernah kejadian yang tidak ada untuk palu pemecah kaca, dan itu menyulitkan evakuasi saat kebakaran. Semua kendaraan umum, transportasi public harus ada seperti</p>

No	Indikator	Variable	Keterangan
			<p>ini CCTV untuk pengawas, palu pemecah kaca, alat pemadam api, sudah bagus.</p> <p>R4: Berpengaruh, karena kita juga mencegah aksi-aksi kejahatan pencopetan atau juga kejahatan seksual, jadi dengan adanya CCTV membuat rasa aman kepada penumpang di dalam bus, lebih tepatnya jika ada masalah atau kejadian kita lebih mudah mendeteksi kronologinya seperti apa.</p>
7	Kenyamanan	Tempat duduk	<p>R1: Berpengaruh, Untuk kursi penumpang di koridor II overall kita tidak ada complaint, apalagi sudah disediakan khusus kursi untuk penumpang prioritas</p> <p>R2: Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus, tempat duduk adalah sarana yang ada dalam transportasi umum manapun.</p> <p>R3: Fasilitas tempat duduk itu sangat Berpengaruh, mungkin juga bisa ditambahkan dalam definisinya jumlah total kursi yang tersedia, kalo penumpang merasa tidak nyaman juga rasanya agak gimana gitu ya, jadi capek di jalan. Kalo misal tempat duduk ini kurang bahkan tidak proper bakal banyak penumpang berdiri dan pengaruh ke kepuasan bisa jadi penumpang akan memilih transportasi lainnya.</p> <p>R4: Berpengaruh, kenyamanan di dalam bus termasuk tempat duduk penumpang sudah sesuai standart, selain itu jika bus setelah selesai beroperasi di hari itu, pihak operator selalu mengecek perawatan unit bus.</p>
8		Ruang gerak	<p>R1: Berpengaruh, atribut ini juga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, Saat ini kita maksimalkan hingga itu 40 bahkan sampai 45 orang dalam 1 bus. kalau dari segi kenyamanan ruang gerak itu sangat berpengaruh karna siapa yang mau berdesak-desakan. Kita tetap berusaha memberikan terbaik untuk kenyamanan.</p> <p>R2: Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus, jumlah penumpang perlu ada pembatasan sehingga tidak menyebabkan overload penumpang yang membuat tidak nyaman</p> <p>R3: Berpengaruh, kalo kita berdiri berdesakan menyebabkan penumpang menjadi was was keamanan barang yang dibawanya. Apalagi kalo Perempuan</p>

No	Indikator	Variable	Keterangan
			<p>takutnya disenggol senggol pelecehan. Lebih baik dibatasi penumpangnya jika sudah penuh batas maksimal kapasitas maka tidak menaikkan penumpang lagi.</p> <p>R4: Berpengaruh, iya namanya segi kenyamanan semakin seluas akan semakin enak, itu pengaruh terhadap kepuasan penumpang, dan sesuai standard uji kir yang telah dilakukan penumpang berdiri itu maksimalnya 20 orang, dan penumpang duduk juga 20 orang, jadi 40 orang bisa diangkut dalam satu bus.</p>
9		Rak penyimpanan	<p>Kompilasi Penilaian:</p> <p>R1: Berpengaruh, Kebanyakan memang kami melihat masih banyak yang membawa barang bawaan tetapi kami juga sudah menghimbau jangan membawa barang bawaan yang berlebihan. Ketika kita sediakan rak penyimpanan memang betul para penumpang itu merasa senang karena bisa menaruh barang bawasanya dan itu juga berpengaruh dengan kepuasan pengguna Bus Trans Jatim koridor II, tetapi tanggung jawab tetap pada masing masing.</p> <p>R2: Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus.</p> <p>R3: Berpengaruh, karena bisa jadi penumpang membawa barang yang banyak, jadi kalo di pangku atau di taruh di bawah bisa mengganggu kenyamanan penumpang lainnya.</p> <p>R4: Berpengaruh, terhadap kepuasan penumpang, karena setahu kami, jika penumpang membawa barang bawaan yang banyak akan dikenakan biaya dua tiket. Kalo tidak ada akan mengurangi ruang gerak dan kenyamanan penumpang lainnya, kapasitas angkutnya mungkin saja bisa berkurang juga.</p>
10		Fasilitas kebersihan	<p>R1: Berpengaruh, Jika kita tidak sediakan tempat sampah, seringkali dijumpai nanti dibuang pada selah-selah kursi penumpang, dan akibatnya akan menyulitkan petugas saat membersihkan armada bus, oleh sebab itu kita tetap menyediakan tempat sampah.</p> <p>R2: Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus, bisa memfasilitasi penumpang buang sampah sehingga area dalam bus yang bersih dan nyaman.</p>

No	Indikator	Variable	Keterangan
			<p>R3: Berpengaruh, kalo tidak ada fasilitas kebersihan kaya tempat sampah ini penumpang merasa ga nyaman, apalagi ini perjalanan agak jauh 60 menit lumayan yaa, jika kita memakai tissue atau sampah yang kita hasilkan apakah harus dikantongin, kalo ga langsung dibuang ke tempat sampah kan jadi ga nyaman,</p> <p>R4: Berpengaruh, di koridor II tersedia dua tempat sampah di bagian tengah dan belakang dalam bus, penumpang bisa membuang sampah disitu ga mengotori atau buang sampah di dalam bus.</p>
11		Kenyamanan halte	<p>Kompilasi Penilaian:</p> <p>R1: Berpengaruh, karena kenyamanan di halte ini sering kali yang dikeluhkan oleh pengguna bus terutama tempat duduk tunggu penumpang di halte.</p> <p>R2: Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus, hal yang penting dalam layanan infrastruktur, halte yang nyaman dapat memberikan tingkat dari nilai kepuasan penumpang</p> <p>R3: penting sekali dan Berpengaruh, karena kita kalo nunggu ga nyaman ya gamaukan, kalo pas hujan kita kena cipratan hujan.</p> <p>R4: Berpengaruh, sekarang kalo gaada halte yang nyaman beratap, seperti hanya tiang bus stop, jika siang hari penumpang akan kepanasan, jika penumpang merasa nyaman dan menaikkan tingkat kepuasan secara alami, apalagi kursi tunggu penumpang di halte dengan interval 15-20 menit antar bus, duduk sambil menunggu bus di halte lumayan membantu.</p>
12	Keterjangkauan	Tarif tiket	<p>R1: Berpengaruh, Tarif tiket ini termasuk kategori sangat berpengaruh, jika dibayangkan moda transportasi apa yang tarifnya Rp. 5000 dari Mojokerto ke Surabaya atau sebaliknya. Saya rasa hanya Trans Jatim aja yang bisa melakukan. Bus kita sudah nyaman, aman, cepat dan murah.</p> <p>R2: Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus, karena bus trans jatim adalah transportasi publik selayaknya tarif yang dikenakan itu terjangkau.</p>

No	Indikator	Variable	Keterangan
			<p>R3: Sudah murah terjangkau dan dengan fasilitas bus yang sudah lumayan nyaman jadi sesuai murah, jadi sangat Berpengaruh untuk kepuasan penumpang.</p> <p>R4: Jelas Berpengaruh, 5.000 sudah sangat terjangkau dari Mojokerto ke Surabaya sengan fasilitas yang bisa dinikmati.</p>
13		Integrasi dengan moda transportasi lain	<p>R1: Berpendapat Berpengaruh, integrasi dengan moda lainnya akan berpengaruh dengan kepuasan pengguna, menurut saya ini adalah faktor utama untuk kepuasan dikarenakan orang bisa berpindah moda dengan cepat dan tidak perlu kerepotan.</p> <p>R2: Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus, untuk mencapai tujuan bersama provinsi jatim ingin menciptakan transportasi yang berkelanjutan dengan menghubungkan/ mengoneksikan antar wilayah, jadi integrasi antar moda yang mudah, aman, adalah upaya efektif untuk mewujudkan tujuan tersebut.</p> <p>R3: Jika ada angkutan yang terkoneksi jadi penumpang bisa meneruskan perjalanan ke tempat tujuan, Berpengaruh jika ga ada koneksi maka penumpang bingung untuk melanjutkan perjalanan dan akhirnya lebih memilih kendaraan pribadi.</p> <p>R4: Iya Berpengaruh, iya ini penting perpaduan agar bisa terintegrasi dengan baik, penumpang akan dimudahkan dalam mobilitas perpindahan juga mas, tapi sayangnya koridor II ini belum masuk ke dalam terminal bungurasih, bisa tetapi harus oper dulu sama suroboyo bus di halte siwalan atau sama trans jatim koridor V di halte medaeng.</p>
14		Jarak antar halte	<p>R1: Berpengaruh, karena maksimal orang jalan untuk transit dari titik ke titik itu 500 meter. Halte Medaeng itu langsung ke Halte Kemendung dengan jarak antar keduanya 9 kilometer, padahal di tengah menjadi potensi penumpang naik atau turun.</p> <p>R2: Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus jika jumlah halte semakin banyak akan meningkatkan keterjangkaun layanan bus trans jatim.</p> <p>R3: Berpengaruh, intinya ya, halte di tempat terikan lebih diperbanyak karena lebih oke misalnya di pasar,</p>

No	Indikator	Variable	Keterangan
			<p>pusat perbelanjaan, perkantoran, sekolah, bisa juga di tempat fasilitas umum taman, balai kota gitu.</p> <p>R4: Berpengaruh, semakin banyak halte penumpang semakin mudah untuk mengakses trans jatim, tapi tidak bisa semua difasilitasi, paling di titik-titik rame akan aktifitas masyarakat disitu ada halte, sayangnya di daerah lepas halte medaeng hingga halte kemendung.</p>
15		Sistem pembayaran	<p>R1: Berpengaruh, sistem pembayaran juga berpengaruh seperti yang sudah diketahui kita memiliki dua metode pembayaran yaitu tunai, dan <i>non</i>-tunai. Semua metode pembayaran ini menurut saya sudah mengakomodir semua kalangan semisal yang lanjut usia atau yang kurang mengerti teknologi masa kini bisa tetap menggunakan tunai,</p> <p>R2: Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus.</p> <p>R3: Berpengaruh ini, karena ada banyak pilihan bisa QRIS dan tunai, jadi bisa melingkupi semua golongan usia. Jadi orang yang tidak mempunyai handphone atau tidak punya fasilitas QRIS itu masih bisa dimudahkan pakai tunai.</p> <p>R4: Berpengaruh, Metode pembayaran bisa mempengaruhi, karena tunai bisa dan non tunai juga bisa.</p>
16	Kesetaraan	Pelayanan prioritas	<p>R1: Berpengaruh, dengan adanya layanan untuk penumpang prioritas, menurut saya semua yang berada di dalam bus berhak untuk mendapatkan tempat duduk, nah adanya kursi untuk prioritas ini di khususkan untuk penumpang prioritas tersebut. Jadi dengan adanya peng khususan ini jelas peruntukannya untuk siapa.</p> <p>R2: Berpengaruh, kepuasan pengguna utamanya yang membutuhkan layanan prioritas ini, karena dengan adanya layanan prioritas ini berprinsip kepada keadilan sosial.</p> <p>R3: Berpengaruh, dua kursi prioritas ini cukup dan alhamdulillah orang-orang disini masih mempedulikan orang yang membutuhkan. Nah layanan ini juga mungkin bisa ditambahkan bantuan dari petugas yang berjaga ya misal naik dan turun bus dibantu, dicarikan tempat kursi prioritas.</p>

No	Indikator	Variable	Keterangan
			R4: Berpengaruh , iya di dalam bus koridor II sudah disediakan kursi khusus berwarna biru untuk penumpang yang dirasa layak membutuhkan perlakuan khusus, akan dibantu dengan pramugari dalam bus juga.
17		Akses umum	<p>R1: Berpengaruh, semua bisa naik Bus Trans Jatim, terkait kesetaraan juga kita sudah menyiapkan halte yang ada jalur ramp untuk mempermudah penumpang yang membawa kursi roda. Meskipun belum ada pengamatan saya untuk penumpang yang menggunakan kursi roda, kita tetap menyediakan hak calon penumpang tersebut.</p> <p>R2: Berpengaruh, ada beberapa jenis disabilitas tidak hanya fisik, tetapi memang yang paling terlihat orang yang memiliki disabilitas fisik, namun untuk kesetaraan bisa di tambahkan untuk visual dan audio.</p> <p>R3: Berpengaruh, karena banyak sekarang itu orang yang memakai kursi roda atau orang disabilitas lain. Namanya juga transportasi publik kita gaboleh membeda bedakan dan mengenyampingkan orang disabilitas karena mereka juga berhak mendapatkan fasilitas pelayanan publik yang baik.</p> <p>R4: Berpengaruh, untuk mengakomodir semua golongan bisa naik transportasi umum di halte koridor II sudah disediakan jalan naik kursi roda.</p>
18		Informasi pelayanan	<p>R1: Berpengaruh, layanan informasi ini juga menjadikan sarana komunikasi pihak Bus Trans Jatim dengan penumpang, dengan adanya informasi yang jelas dan aktual maka penumpang bisa tau informasi terkait Bus Trans Jatim, mulai dari jadwal bus, keberadaan bus, posisi halte.</p> <p>R2: Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus, karena informasi akan memudahkan penumpang untuk mendapatkan layanan dari bus trans jatim dan sebagai media promosi.</p> <p>R3: Berpengaruh kepuasan penumpang, semakin jelas dan lengkap informasi yang diberikan jadi semakin mudah penumpang itu tau layanan yang diberikan kapan bus akan datang rutenya kemana aja, mungkin bisa ditambahkan rute koridor lain untuk integrasinya.</p>

No	Indikator	Variable	Keterangan
19		Informasi gangguan perjalanan bus	<p>R4: Berpengaruh, ini untuk memberi tahu kepada penumpang terkait operasional dari bus trans jatim koridor II.</p> <p>R1: Berpengaruh, karena gangguan perjalanan ini adalah kondisional, semisal ada gangguan di jalan kecelakaan lalu lintas atau macet biasanya kita ada perubahan rute, dan informasi perubahan ini sangat penting dan berpengaruh.</p> <p>R2: Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus.</p> <p>R3: berpengaruh. nah kalo di bus ini sebenarnya juga butuh karena kan penumpang kadang-kadang kalo terlalu lama menunggu juga membuang waktu, penumpang jadinya merasa tidak ada kepastian karena gaada pemberitahuan, jika ada informasi kendala sebelumnya atau dari awal penumpang akan mengerti dan mencari alternatif kendaraan yang lain, jadi penting sekali informasi gangguan ini.</p> <p>R4: Berpengaruh, ini apabila ada masalah pada unit bus di tengah perjalanan maka pramugara/gari bisa memberitahukan masalah yang dihadapi dan segera memohon untuk bisa pindah ke armada lainnya.</p>

Sumber :Transkrip Jawaban Wawancara Delphi, 2025

Tabel 4. 5 Keterangan Narasumber dan Dokumentasi

Kode	Nama Narasumber	Jabatan Narasumber	Dokumentasi
R1	Ekky Anugrah Putra, S.Kom.	Koordinator Layanan Bus Trans Jatim, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.	

R2	Arimudin Nurtata, S.T.	Staff kebinamargaan dan perhubungan, Badan Perencanaan Pembangunan Provinsi Jawa Timur.	
R3	Abdiyah Amudi S.T., M.T.	Dosen jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Negeri Surabaya (Unesa).	
R4	Aditya Ramon Azwar	koordinador operator layanan bus trans jatim koridor II, PT. Bagong Dekaka Makmur.	

Gambar 4. 7 Dokumentasi Bersama Narasumber

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

Data hasil analisis Delphi dapat dilihat dengan tabel jawaban Berpengaruh (B) atau Tidak Berpengaruh (TB) tiap masing-masing narasumber ahli, sebagai berikut

Tabel 4. 6 Rangkuman Jawaban Analisis Delphi Tiap Narasumber

No	Indikator	Variabel	Jabawan analisis Delphi dari Responden ahli			
			R1	R2	R3	R4
1	Keandalan	Waktu Tunggu	B	B	B	B
2		Ketepatan Waktu Berangkat	B	B	B	B
3		Ketepatan Waktu Tiba	B	B	B	B
4		Waktu Perjalanan	B	B	B	B
5	Keamanan	Keamanan di Halte	B	B	B	B
6		Keamanan di Dalam Bus	B	B	B	B
7	Kenyamanan	Tempat Duduk	B	B	B	B

No	Indikator	Variabel	Jabawan analisis Delphi dari Responden ahli			
			R1	R2	R3	R4
8		Ruang Gerak	B	B	B	B
9		Rak Penyimpanan	B	B	B	B
10		Fasilitas Kebersihan	B	B	B	B
11		Halte Nyaman dan Terlindungi	B	B	B	B
12	Keterjangkauan	Tarif tiket	B	B	B	B
13		Sistem Pembayaran	B	B	B	B
14		Jarak Antar Halte	B	B	B	B
15		Integrasi dengan Moda Transportasi Lain	B	B	B	B
16	Kesetaraan	Pelayanan Prioritas	B	B	B	B
17		Akses Umum	B	B	B	B
18		Informasi Pelayanan	B	B	B	B
19		Informasi Gangguan Perjalanan	B	B	B	B

Sumber : Analisis Penulis, 2025

Keterangan:

B = Berpengaruh

TB = Tidak Berpengaruh

R1 = **Ekky Anugrah Putra, S.Kom.**, Koordinator Layanan Bus Trans Jatim, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.

R2 = **Arimudin Nurtata, S.T.**, staff kebinamargaan dan perhubungan, Badan Perencanaan Pembangunan Provinsi Jawa Timur.

R3 = **Abdiyah Amudi S.T., M.T.**, dosen jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Negeri Surabaya (Unesa).

R4 = **Aditya Ramon Azwar**, koordinator operator layanan bus trans jatim koridor II, PT. Bagong Dekaka Makmur.

Eksplorasi wawancara menggunakan metode Delphi yang melibatkan empat narasumber ahli menunjukkan bahwa seluruh narasumber memberikan respons yang sejalan, yaitu menyetujui keberadaan masing-masing variabel yang dianggap berpengaruh terhadap layanan Bus Trans Jatim Koridor II. Apabila semua narasumber menyatakan persetujuan terhadap suatu variabel, maka variabel tersebut dianggap telah mencapai konsensus dan dinyatakan sebagai faktor yang memengaruhi kualitas layanan.

Dalam tahap wawancara Delphi ini peneliti juga menambahkan untuk menanyakan pendapat narasumber terkait ketiadaan halte terpadu di terminal Purabaya Surabaya di Bungurasih berdasarkan identifikasi masalah peneliti. Dari keempat narasumber semuanya menyatakan bahwa variabel ketiadaan halte terpadu Purabaya biasa mempengaruhi kepuasan, hanya saja ada sedikit perbedaan pendapat dalam penempatan indikatornya. Responden R1 dan R4 menyatakan variabel tersebut masuk dalam indikator keterjangkauan (variabel keempat integrasi antar moda), sedangkan R2 dan R3 menyatakan masuk dalam kenyamanan penumpang terkait jarak antar halte sehingga mempengaruhi hubungan dengan transportasi lainnya. Untuk mencapai kesepakatan, peneliti menanyakan ulang pada masing masing narasumber dan akhirnya disepakati bahwa indikator ketiadaan halte Purabaya di Bungurasih masuk dalam Indikator Keterjangkauan dengan variabel integrasi antar moda.

Hasil analisis delphi menunjukkan ada 19 variabel yang telah konsensus dan disepakati yang akan dipakai dalam menentukan kepuasan pengguna Bus Trans Jatim koridor II dalam penelitian ini. Indikator dan variabel-variabel telah mencapai konsensus pada proses ini selanjutnya langsung digunakan dalam analisis pada sasaran penelitian tahap kedua, yaitu proses wawancara penumpang. Hal ini dapat diartikan bahwa indikator dan variabel bisa untuk dilanjutkan analisis selanjutnya kepuasan penumpang Bus Trans Jatim koridor II.

4.4 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas dapat diartikan tolak ukur untuk menghitung dan mengetahui tingkat keakuratan atau kecermatan, bertujuan untuk menguji ketepatan instrumen penelitian dalam memberikan hasil. Bila nilai r hitung $>$ r tabel maka instrument dari data tersebut tersebut dapat di nyatakan valid. Pengujian validitas dilakukan pada masing-masing butir variabel kepuasan dan kepentingan dengan bantuan *software* SPSS yang dapat menunjukkan nilai r hitung pada baris *Pearson Correlation*. Berdasarkan rekapitulasi hasil uji validitas, seluruh variabel dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel (0,196). Oleh karena itu, seluruh data kuesioner dinyatakan valid dan sah sebagai instrumen penelitian yang dapat menginterpretasi tujuan pengukurannya, sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut. Berikut dibawah ini merupakan hasil uji validitas.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Tiap Variabel

No	Variabel	Nilai r Tabel	Kepuasan		Kepentingan	
			Koofisien Korelasi	Keterangan	Koofisien Korelasi	Keterangan
1	Waktu Tunggu	0,196	0,471	Valid	0,597	Valid
2	Ketepatan Waktu Berangkat	0,196	0,370	Valid	0,636	Valid
3	Ketepatan Waktu Tiba	0,196	0,524	Valid	0,653	Valid
4	Waktu Perjalanan	0,196	0,487	Valid	0,682	Valid
5	Keamanan di Halte	0,196	0,381	Valid	0,680	Valid
6	Keamanan di Dalam Bus	0,196	0,425	Valid	0,761	Valid
7	Tempat Duduk	0,196	0,563	Valid	0,770	Valid
8	Ruang Gerak	0,196	0,322	Valid	0,723	Valid
9	Rak Penyimpanan	0,196	0,554	Valid	0,711	Valid
10	Fasilitas Kebersihan	0,196	0,561	Valid	0,735	Valid
11	Halte Nyaman dan Terlindungi	0,196	0,334	Valid	0,675	Valid
12	Tarif Tiket	0,196	0,467	Valid	0,525	Valid
13	Sistem Pembayaran	0,196	0,490	Valid	0,564	Valid
14	Jarak Antar Halte	0,196	0,316	Valid	0,601	Valid
15	Integrasi dengan Moda Transportasi Lain	0,196	0,334	Valid	0,539	Valid
16	Pelayanan Prioritas	0,196	0,367	Valid	0,671	Valid
17	Akses Umum	0,196	0,571	Valid	0,716	Valid
18	Informasi Pelayanan	0,196	0,482	Valid	0,699	Valid
19	Informasi Gangguan Perjalanan	0,196	0,552	Valid	0,680	Valid

Sumber : Analisis Penulis, 2025

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji konsistensi instrumen penelitian ketika digunakan secara berulang. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* dengan menghitung rata-rata interkorelasi diantara butir-butir pernyataan dalam kuesioner. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* >0,60. Berikut adalah hasil uji reliabilitas pada tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas

Kepuasan <i>Cronbach's Alpha</i>	Kepentingan <i>Cronbach's Alpha</i>	Standart Reliabilitas	Keterangan
0,776	0,929	0,60	Valid

Sumber : Analisis Penulis, 2025

4.5 Karakteristik Penumpang Bus Trans Jatim

Karakteristik penumpang Bus Trans Jatim merupakan gambaran informasi dari identitas pengguna seperti data jenis kelamin, usia, pendidikan, domisili, pekerjaan, dan pendapatan, serta perilaku perjalanan berupa maksud perjalanan, jam melakukan perjalanan, sistem pembayaran. Jumlah sampel yang ditetapkan yang memenuhi kriteria adalah sebanyak 100 responden.

Data karakteristik dan kepuasan pada sampel penumpang bus trans Jatim dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara online pada tanggal 7-14 Juni 2025. Meskipun pengambilan data secara online, namun peneliti sudah pernah melakukan wawancara tatap muka dengan responden di dalam bus pada bulan Juli 2024 yang kemudian difollow up wawancara ulang di awal bulan Juni 2025 ini. Foto wawancara terdapat pada lampiran. Gambaran umum dari data yang didapatkan berdasarkan survei di lapangan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik.



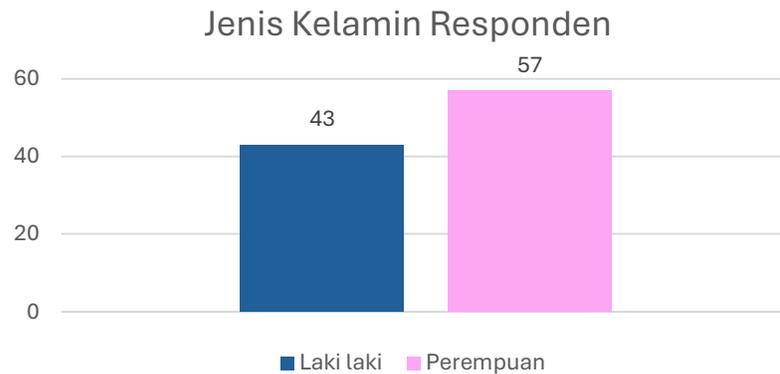
Gambar 4. 8 Dokumentasi Wawancara dan Penyebaran Koesioner Kepada Penumpang Bus

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

4.5.1 Identitas Responden

a. Jenis Kelamin

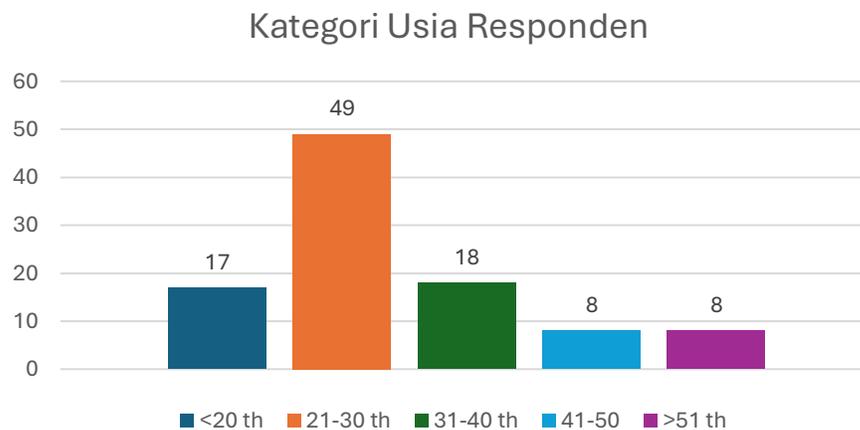
Berdasarkan hasil pengisian kuesioner diperoleh distribusi jumlah penumpang laki laki sebanyak 43 orang dan perempuan sebanyak 57 orang.



Gambar 4. 9 Diagram Jenis Kelamin Responden
Sumber : Analisis Penulis, 2025

b. Kategori Usia Responden

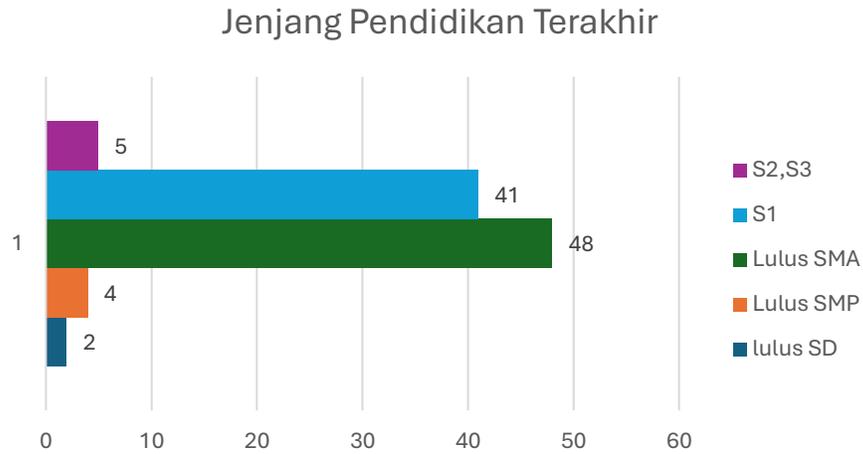
Hasil pengisian pada kuesioner diperoleh distribusi usia dari 100 orang responden, yaitu di bawah 20 tahun sebanyak 17 orang, 21-30 tahun sebanyak 49 orang, 31-40 sebanyak 18 orang, dan 41-50 tahun serta >50 tahun masing masing sebanyak 8 orang.



Gambar 4. 10 Diagram Kategori Usia Responden
Sumber : Analisis Penulis, 2025

c. Jenjang Pendidikan Responden

Dari jawaban kuesioner yang diperoleh hasil jenjang pendidikan terakhir yang di selesaikan oleh responden yaitu 2 orang lulusan Sekolah Dasar, 4 orang lulusan Sekolah Menengah Pertama, 48 orang Lulusan Sekolah Menengah Atas, lulusan Strata 1 (S1) sebanyak 41 orang, dan lulusan pascasarjana sebanyak 5 orang.

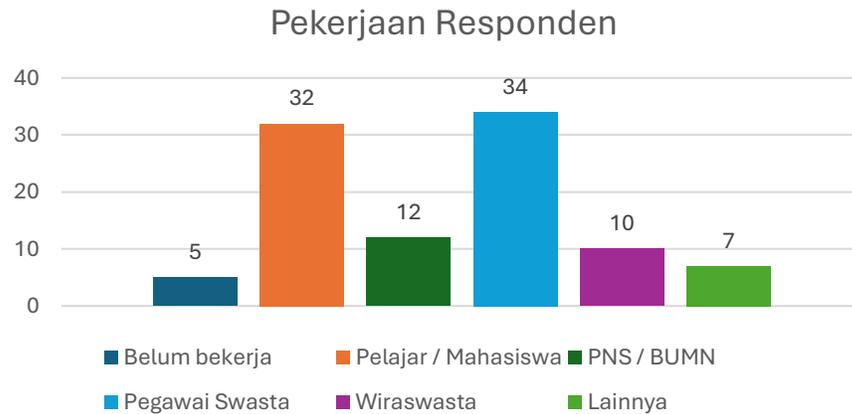


Gambar 4. 11 Diagram Jenjang Pendidikan Terakhir Responden

Sumber : Analisis Penulis, 2025

d. Pekerjaan Resnponden

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner diperoleh distribusi pekerjaan dari 100 orang responden, yaitu pelajar/mahasiswa sebanyak 32 orang, PNS / pegawai BUMN sebanyak 12 orang, wiraswasta sebanyak 10 orang, pegawai swasta sebanyak 34 orang, belum bekerja sebanyak 5 orang, dan pekerjaan lainnya sebanyak 7 orang.



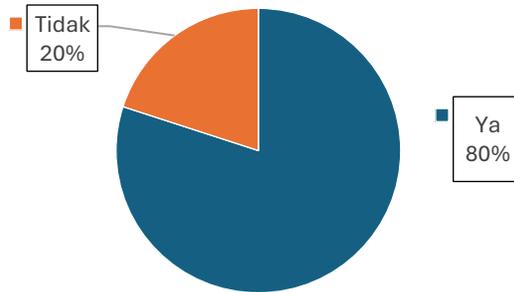
Gambar 4. 12 Diagram Jenis Pekerjaan Responden

Sumber : Analisis Penulis, 2025

e. Pengguna Tetap Bus Trans Jatim

Hasil dari kuesioner yang disebarkan kepada 100 penumpang Bus Trans Jatim Koridor II secara acak diketahui ternyata terdapat pengguna tidak tetap sebanyak 20%. Dan penumpang tetap Bus Trans Jatim K2 80% atau 80 orang.

Pengguna Tetap Trans Jatim



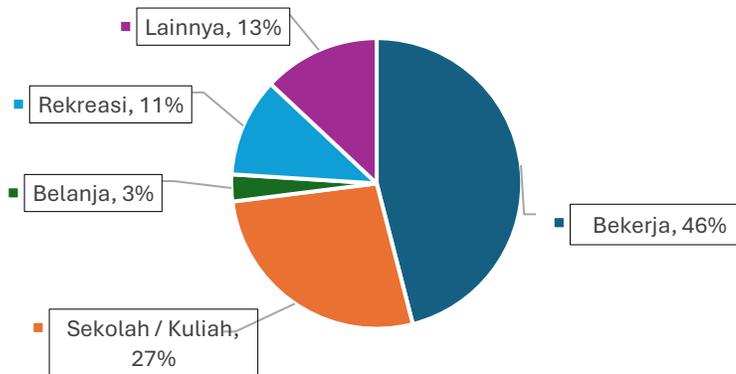
Gambar 4. 13 Grafik Responden Tetap Menggunakan Bus Trans Jatim

Sumber : Analisis Penulis, 2025

f. Maksud Melakukan Perjalanan

Berdasarkan data kuesioner dapat diketahui maksud perjalanan responden memiliki sebaran yaitu 46% responden dalam rangka bekerja, 27% responden dalam rangka bersekolah/kuliah, 11% responden dalam rangka rekreasi, 3% responden dalam rangka belanja, dan 13% responden dalam rangka maksud lainnya yang didominasi oleh jawaban pulang ke kampung halaman serta keperluan keluarga.

Tujuan Perjalanan

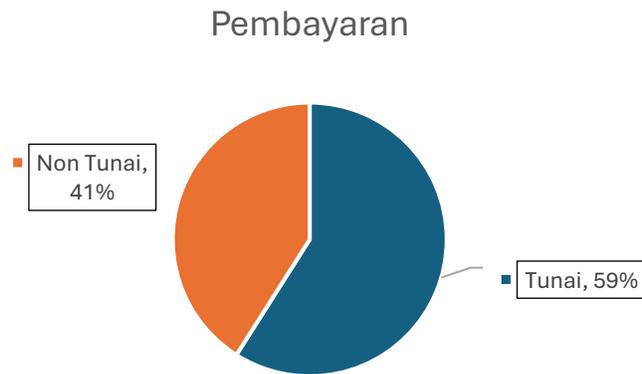


Gambar 4. 14 Grafik Maksud Responden Melakukan Perjalanan

Sumber : Analisis Penulis, 2025

g. Sistem Pembayaran

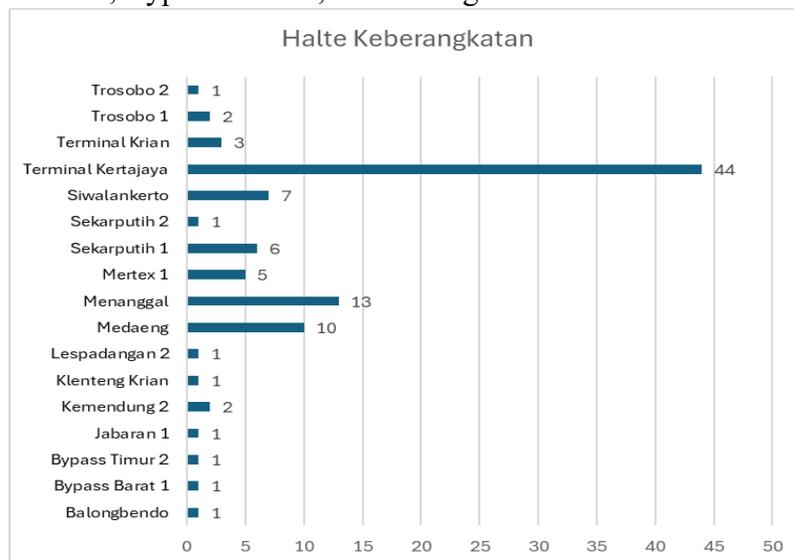
Berdasarkan data kuesioner terkait sistem pembayaran, sebesar 59% responden membayar dengan sistem tunai, sedangkan 41% lainnya membayar dengan sistem non tunai berupa QRIS, atau e-wallet.



Gambar 4. 15 Grafik Metode Pembayaran oleh Responden
Sumber : Analisis Penulis, 2025

h. Halte Keberangkatan Responden

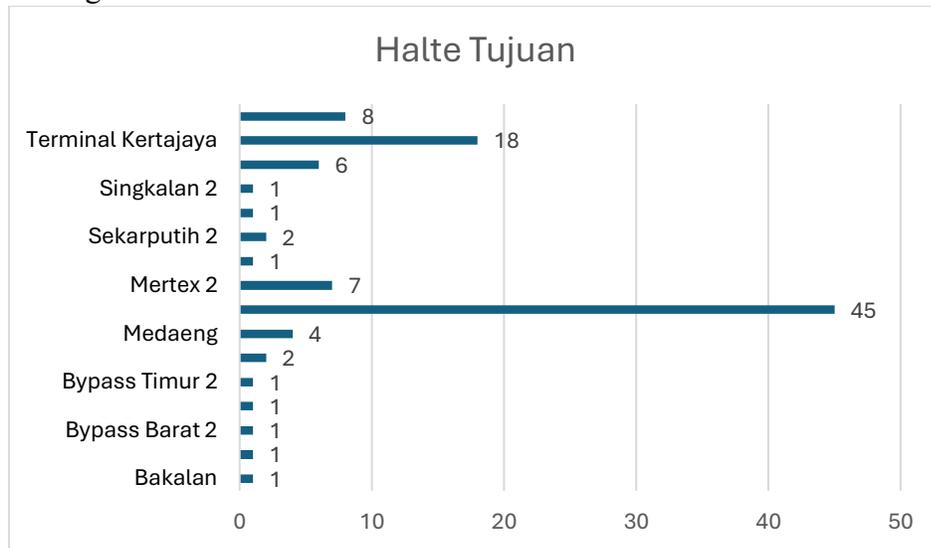
Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh distribusi halte Trans Jatim koridor II sebagai asal perjalanan dari 100 responden yaitu 44% responden dari halte Terminal Kertajaya, 13% dari halte Menanggal, 10% responden dari halte Medaeng, 7% dari halte Siwalankerto, 6% dari halte Sekarputih 1, 5% responden dari halte Mertex 1, 3% responden dari halte Terminal Krian, 2% dari halte Trosobo 1 dan Kemendung 2, dan terakhir masing-masing 1% dari halte Trosobo 2, Sekarputih 2, Lespadangan 2, Klenteng Krian, Jabaran 1, Bypass Timur 2, Bypass Barat 1, dan Balongbendo.



Gambar 4. 16 Diagram Halte Keberangkatan Pengguna
Sumber : Analisis Penulis, 2025

i. Halte Tujuan Responden

halte tujuan saat melakukan perjalanan yaitu 45% responden memilih tujuan pada halte Menanggal, disusul 18% responden bertujuan halte Terminal Kertajaya, 8% responden ke halte Terminal Krian, 7% di halte Mertex 2, halte Siwalankerto dengan 6% responden, 4% tujuan ke halte Medaeng, 2% responden masing masing tujuan ke halte Sekarputih 2 dan halte Kemendung 1, paling kecil mendapatkan 1% responden tujuan ke halte Singkalan 2, halte Sidoarjo, halte Mlirip 2, halte Bypass Timur 1 dan 2, halte Bypass Barat 2, halte Balongbendo serta halte Bakalan.



Gambar 4. 17 Diagram Halte Keberangkatan Pengguna

Sumber : Analisis Penulis, 2025

4.5 Mengukur Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Terhadap Pelayanan Bus Trans Jatim koridor II

Analisis pada sasaran ini menggunakan *Customer Satisfication Index (CSI)*. Data untuk analisis diambil dari hasil kuesioner pengukuran kepuasan dan kepentingan berdasarkan persepsi pengguna terhadap layanan Bus Trans Jatim. Analisis CSI digunakan untuk mengetahui kondisi eksisting dari tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pengguna secara keseluruhan dalam penilaian. Nilai tersebut dapat menunjukkan persentase kepuasan pengguna yang akan dijadikan acuan bagi pihak penyelenggara jasa transportasi untuk meningkatkan kepuasan konsumen di masa yang akan datang. Berikut merupakan rekapitulasi nilai yang berasal dari rata rata tingkat kepuasan (MSS) dan tingkat kepentingan (MIS) pada masing-masing variabel:

$$MSS = \frac{\sum Xi}{n} = \frac{\text{nilai kepuasan variabel ke - 1}}{\text{jumlah responden}} = \frac{293}{100} = 2,93$$

$$MIS = \frac{\sum Y_i}{n} = \frac{\text{nilai kepentingan variabel ke - 1}}{\text{jumlah responden}} = \frac{339}{100} = 3,39$$

Tabel 4. 9 Rekapitulasi Hasil *Mean Satisfaction Score* (MSS) dan *Mean Importance Score* (MIS)

No	Variabel	<i>Mean Satisfaction Score</i>	<i>Mean Importance Score</i>
1	Waktu tunggu	2,93	3,39
2	Ketepatan waktu berangkat	3,04	3,49
3	Ketepatan waktu tiba	3,04	3,44
4	Waktu perjalanan	3,02	3,41
5	Keamanan di halte	2,75	3,48
6	Keamanan di dalam bus	3,28	3,61
7	Tempat duduk	3,3	3,53
8	Ruang gerak	2,76	3,42
9	Rak penyimpanan	2,65	3,27
10	Fasilitas kebersihan	3,15	3,48
11	Halte nyaman dan terlindungi	2,89	3,55
12	Tarif tiket	3,69	3,67
13	Sistem pembayaran	3,66	3,67
14	Jarak antar halte	2,95	3,26
15	Integrasi dengan moda transportasi lain	2,75	3,59
16	Pelayanan prioritas	3,08	3,51
17	Akses umum	3,1	3,51
18	Informasi pelayanan	3,2	3,53
19	Informasi gangguan perjalanan bus	2,87	3,51
Total		58,11	66,32

Sumber : Analisis Penulis, 2025

Setelah menemukan nilai MMS dan MIS selanjutnya dilanjutkan dengan menghitung nilai *weighted factors* (WF), dimana WF merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Berikut merupakan contoh perhitungan nilai WF:

$$WF = \frac{\text{nilai MIS ke - 1}}{\text{total nilai MIS}} \times 100\% = \frac{3,39}{66,21} \times 100\% = 5,12$$

Tabel 4. 10 Rekapitulasi Hasil *Weight Factor*

No	Variabel	<i>Mean Importance Score</i>	<i>Weight Factor</i>
1	Waktu tunggu	3,39	5,12
2	Ketepatan waktu berangkat	3,49	5,27
3	Ketepatan waktu tiba	3,44	5,20
4	Waktu perjalanan	3,41	5,15
5	Keamanan di halte	3,48	5,26
6	Keamanan di dalam bus	3,61	5,45
7	Tempat duduk	3,53	5,33
8	Ruang gerak	3,42	5,17
9	Rak penyimpanan	3,27	4,94
10	Fasilitas kebersihan	3,48	5,26
11	Halte nyaman dan terlindungi	3,55	5,36
12	Tarif tiket	3,67	5,54
13	Sistem pembayaran	3,67	5,54
14	Jarak antar halte	3,26	4,92
15	Integrasi dengan moda transportasi lain	3,59	5,42
16	Pelayanan prioritas	3,51	5,30
17	Akses umum	3,51	5,30
18	Informasi pelayanan	3,53	5,33
19	Informasi gangguan perjalanan bus	3,51	5,30
Total		66,21	100

Sumber : Analisis Penulis, 2025

Langkah selanjutnya adalah menghitung nilai WS yang merupakan hasil perkalian antara nilai WF dengan nilai MSS.

$$WS = WF \times MSS = 5,12 \times 2,93 = 15,00$$

Tabel 4. 11 Rekapitulasi Hasil *Wight Score*

No	Variabel	<i>Weight Factor</i>	<i>Mean Satisfaction Score</i>	<i>Weight Score</i>
1	Waktu tunggu	5,12	2,93	15,00
2	Ketepatan waktu berangkat	5,27	3,04	16,02
3	Ketepatan waktu tiba	5,20	3,04	15,79
4	Waktu perjalanan	5,15	3,02	15,55
5	Keamanan di halte	5,26	2,75	14,45
6	Keamanan di dalam bus	5,45	3,28	17,88

No	Variabel	Weight Factor	Mean Satisfaction Score	Weight Score
7	Tempat duduk	5,33	3,3	17,59
8	Ruang gerak	5,17	2,76	14,26
9	Rak penyimpanan	4,94	2,65	13,09
10	Fasilitas kebersihan	5,26	3,15	16,56
11	Halte nyaman dan terlindungi	5,36	2,89	15,50
12	Tarif tiket	5,54	3,69	20,45
13	Sistem pembayaran	5,54	3,66	20,29
14	Jarak antar halte	4,92	2,95	14,91
15	Integrasi dengan moda transportasi lain	5,42	2,75	14,72
16	Pelayanan prioritas	5,30	3,08	16,33
17	Akses umum	5,30	3,1	16,43
18	Informasi pelayanan	5,33	3,2	17,06
19	Informasi gangguan perjalanan bus	5,30	2,87	15,21
Total		100	58,11	306,92

Sumber : Analisis Penulis, 2025

Nilai CSI bisa didapatkan dengan cara perhitungan total nilai WS dibagi dengan nilai skala maksimum. Berdasarkan tabel di atas, hasil rekapitulasi total nilai WS pada kuesioner dalam penelitian ini adalah 315,83. Sehingga dapat kita ketahui nilai CSI dengan perhitungan berikut.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{\text{total nilai WS}}{\text{jumlah skala}} \times 100\% = \frac{306,92}{4} \times 100\% = 76,73\%$$

Tabel 4. 12 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Variabel	Mean Satisfaction Score	Mean Importance Score	Weight Factor	Weight Score
1	Waktu tunggu	2,93	3,39	5,12	15,00
2	Ketepatan waktu berangkat	3,04	3,49	5,27	16,02
3	Ketepatan waktu tiba	3,04	3,44	5,20	15,79
4	Waktu perjalanan	3,02	3,41	5,15	15,55
5	Keamanan di halte	2,75	3,48	5,26	14,45
6	Keamanan di dalam bus	3,28	3,61	5,45	17,88
7	Tempat duduk	3,3	3,53	5,33	17,59
8	Ruang gerak	2,76	3,42	5,17	14,26

No	Variabel	Mean Satisfaction Score	Mean Importance Score	Weight Factor	Weight Score
9	Rak penyimpanan	2,65	3,27	4,94	13,09
10	Fasilitas kebersihan	3,15	3,48	5,26	16,56
11	Halte nyaman dan terlindungi	2,89	3,55	5,36	15,50
12	Tarif tiket	3,69	3,67	5,54	20,45
13	Sistem pembayaran	3,66	3,67	5,54	20,29
14	Jarak antar halte	2,95	3,26	4,92	14,52
15	Integrasi dengan moda transportasi lain	2,75	3,59	5,42	14,72
16	Pelayanan prioritas	3,08	3,51	5,30	16,33
17	Akses umum	3,1	3,51	5,30	16,43
18	Informasi pelayanan	3,2	3,53	5,33	17,06
19	Informasi gangguan perjalanan bus	2,87	3,51	5,30	15,21
Total		58,16	66,21	100,00	306,72
Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) = $(\sum WS / 4) * 100\%$					76,73%

Sumber : Analisis Penulis, 2025

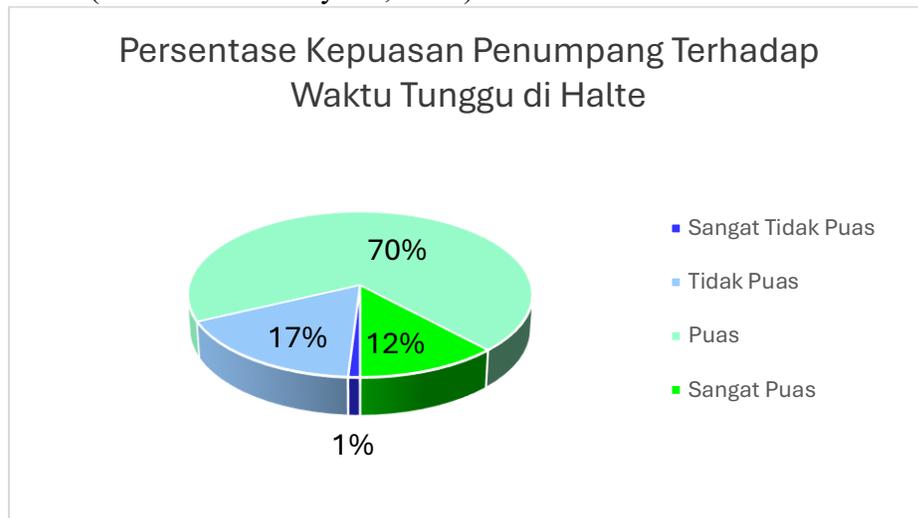
Pada tabel perhitungan didapatkan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 76,73%. Berdasarkan skala kriteria kepuasan, nilai tersebut berada pada interval 64% - 81% yang berarti “puas”. Nilai CSI menandakan bahwa secara keseluruhan dari variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dirasa puas dengan layanan Bus Trans Jatim koridor II yang diberikan selama ini. Namun demikian ada beberapa variabel yang masih menunjukkan hasil ketidakpuasan dari penumpang. Secara rinci, penilaian kepuasan pelayanan per variabel dijelaskan sebagai berikut.

1. Waktu Tunggu

Berdasarkan penilaian yang diberikan responden, sebanyak 1% responden menilai sangat tidak puas terhadap kinerja waktu tunggu, 17% responden menilai tidak puas, 70% menilai puas, dan 12% menilai sangat puas. Dari hasil wawancara pada 18% responden yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas menyatakan karena waktu tunggu yang terlalu lama yaitu sekitar 10-15 menit, bahkan di atas 20 menit, Sebagian responden mengatakan bahwa puas terhadap waktu tunggu bus di halte dengan lama waktu 5-10 menit

Ketidakpuasan terhadap waktu tunggu beberapa penumpang yang diresahkan karena waktu yang cukup lama ini kemudian dilihat oleh peneliti dengan observasi atau pengamatan lapangan, Dari hasil pengamatan peneliti, penumpukan penumpang pada sore hari khususnya jam pulang kerja di halte Dukuh Menanggal, halte Siwalankerto dan halte Medaeng. Selain itu, beberapa responden menambahkan bahwa jarak antar bus (headway) perlu dipersingkat sejak pukul 15.00 WIB terutama saat peak hour pulang kantor sehingga

mengurangi waktu tunggu dan penumpukan penumpang yang sering terjadi di Halte Dukuh Menanggal, Siwalankerto dan Medaeng. Terjadinya penumpukan penumpang pada tiga halte tersebut menyebabkan tidak semua calon penumpang yang sedang menunggu di halte bisa terangkut naik dengan kapasitas maksimal 20 penumpang duduk di dalam bus membuat calon penumpang lebih lama menunggu. Secara umum memang sebagian besar responden menyatakan puas dan sangat puas, dan sebanyak 18% yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Hal ini hendaknya tetap harus menjadi perhatian dan evaluasi. Hal ini senada bahwa waktu tunggu juga menjadi hal yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna bus Trans Jatim koridor I (Kasiani dan Widiyarta, 2023).



Gambar 4. 18 Diagram Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Waktu Tunggu di Halte

Sumber : Analisis Penulis, 2025

Dari gambar 4.18, 82% responden merasa puas karena Waktu tunggu di halte yang mereka butuhkan untuk menunggu bus datang sekitar 10-15 menit. Namun 18% pengguna merasa tidak puas karena waktu tunggu yang terlalu lama yaitu sekitar 10-15 menit di jam tidak sibuk. Jika jam sibuk bahkan di atas 25 menit. Waktu tunggu sangat dipengaruhi dengan kondisi penumpang di dalam bus, serta kondisi lalu lintas yang dilalui bus. *Headway* bus antara 10-20 menit. Beberapa responden menambahkan bahwa jarak antar bus (*headway*) perlu dipersingkat sejak pukul 05.00 dan 15.00 WIB terutama saat *peak hour* pulang kantor sehingga mengurangi waktu tunggu dan penumpukan penumpang. Berikut adalah kondisi pengguna menunggu di halte Dukuh Menanggal dan halte Siwalankerto pada waktu sore hari jam pulang kerja.



Gambar 4. 19 Penumpang Menunggu di Halte Dukuhmenanggal



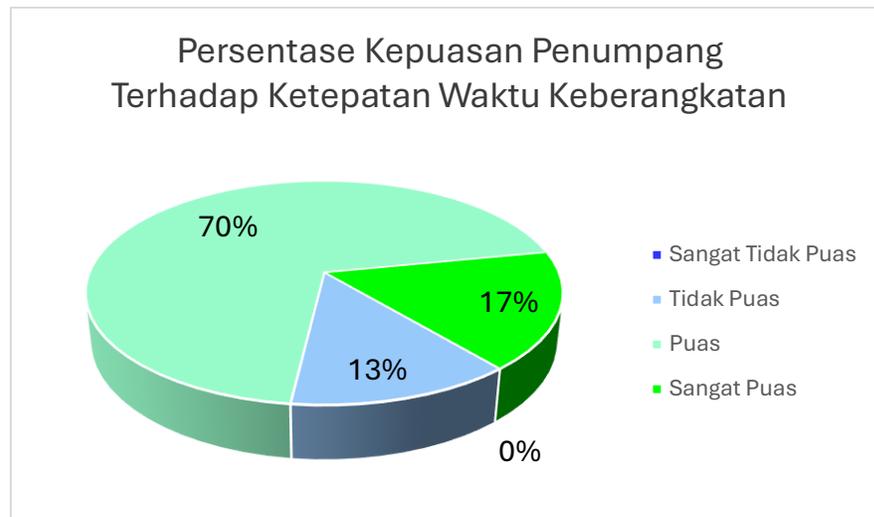
Gambar 4. 20 Penumpang Menunggu di Halte Siwalankerto

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

2. Ketepatan Waktu Keberangkatan Bus

Berdasarkan penilaian responden terhadap ketepatan waktu saat bus berangkat, sebanyak, 13% responden menilai tidak puas, 70% responden menilai puas, dan 17% menilai sangat puas. Ketepatan waktu bus berangkat berkaitan erat dengan keteraturan jadwal *time table*. Bus Trans Jatim Koridor II mulai beroperasi tiap harinya pukul 04.00 WIB dan berakhir di pukul 21.00 WIB, semua keberangkatan Bus dimulai dari halte Terminal Kertajaya. Saat ini Bus Trans Jatim Koridor II memiliki *headway* rata rata 10 menit pada jam puncak pagi hari dan sore hari, sedangkan di waktu siang hari atau waktu non puncak berkisar 20 menit. Selain itu, beberapa responden menambahkan bahwa jarak antar bus (*headway*) perlu dipersingkat sejak pukul 15.00 WIB terutama saat *peak hour* pulang kantor sehingga mengurangi waktu tunggu dan penumpukan penumpang yang sering terjadi di Halte Dukuh Menanggal, Siwalankerto dan Medaeng.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu tunggu dan ketepatan waktu keberangkatan bus menjadi salah satu variabel yang bisa menjadi parameter kepuasan pengguna Bus Trans Jatim koridor II.



Gambar 4. 21 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Ketepatan Waktu Berangkat
Sumber : Analisis Penulis, 2025

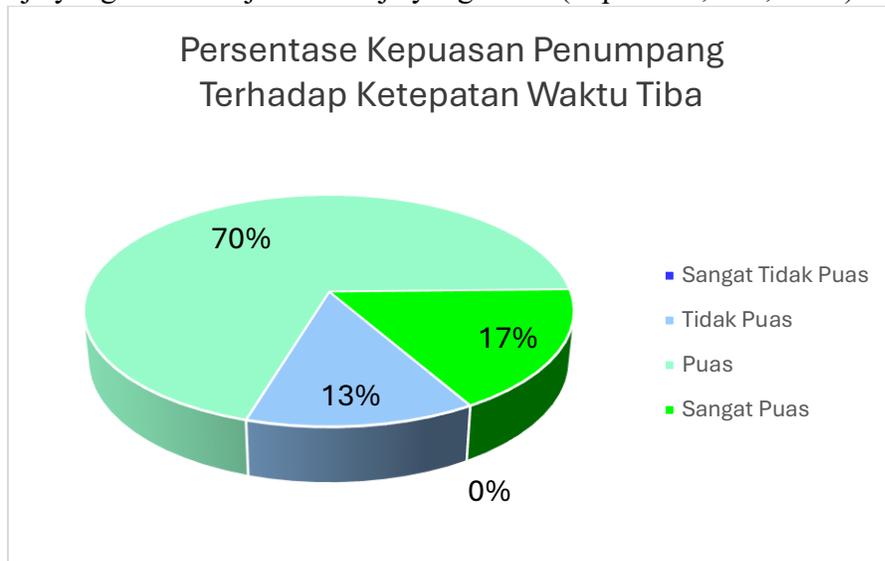
Pembuktian sebanyak 70% penumpang merasa puas dikarenakan ketepatan waktu berangkat bus pada halte keberangkatan pertama bisa di pastikan selalu *ontime*, alasan beberapa responden menilai tidak puas dikarenakan responden naik dari halte setelahnya sehingga terdapat kemungkinan bus terlambat yang dipengaruhi oleh kondisi lalu lintas. Berikut adalah gambar dari tabel jadwal keberangkatan Bus Trans Jatim koridor II. 13% penumpang merasa tidak puas karena mereka naik bus dari halte di tengah rute perjalanan Bus Trans Jatim koridor II.

URUTAN BUS	JADWAL KEBERANGKATAN DARI TERMINAL KERTAJAYA						
	TERM. KERTAJAYA		TERM. KERTAJAYA		TERM. KERTAJAYA		TERM. KERTAJAYA SELESAI OPERASIONAL
	STAY	BERANGKAT	TIBA	BERANGKAT	TIBA	BERANGKAT	
1	3:45	4:00	6:40	8:45	11:25	14:10	16:50
2	4:00	4:20	7:00	9:00	11:40	14:20	17:00
3	4:15	4:40	7:20	9:15	11:55	14:30	17:10
4	4:30	5:00	7:40	9:30	12:10	14:40	17:20
5	4:40	5:10	7:50	9:45	12:25	14:50	17:30
6	4:50	5:20	8:00	10:00	12:40	15:00	17:40
7	5:00	5:30	8:10	10:15	12:55	15:15	17:55
8	5:15	5:40	8:20	10:30	13:10	15:30	18:10
9	5:30	5:50	8:30	10:45	13:25	15:45	18:25
10	5:40	6:00	8:40	11:00	13:40	16:00	18:40
11	5:50	6:15	8:55	11:15	13:55	16:15	18:55
12	6:00	6:30	9:10	11:30	14:10	16:30	19:10
13	6:10	6:45	9:25	11:45	14:25	16:45	19:25
14	6:20	7:00	9:40	12:00	14:40	17:00	19:40
15	6:30	7:15	9:55	12:20	15:00	17:20	20:00
16	6:40	7:30	10:10	12:40	15:20	17:40	20:20
17	6:50	7:45	10:25	13:00	15:40	18:00	20:40
18	7:20	8:00	10:40	13:20	16:00	18:20	21:00
19	7:40	8:15	10:55	13:40	16:20	18:40	21:20
20	8:10	8:30	11:10	14:00	16:40	19:00	21:40

Gambar 4. 22 Tabel Jadwal Keberangkatan Bus Dari Terminal Kertajaya
Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Jatim, 2025

3. Ketepatan Waktu Tiba Bus

Berdasarkan pilihan responden, 13% menilai tidak puas, 70% responden menilai puas, 17% menilai sangat puas, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak puas terhadap kinerja layanan ketepatan waktu saat tiba. Ketepatan waktu saat bus tiba berkaitan dengan waktu tempuh perjalanan yang dipengaruhi oleh kondisi lalu lintas di jalan. Ketepatan waktu bus datang merupakan hal yang penting yang menjadi perhatian para penumpang, terutama penumpang yang mengandalkan bus ini sebagai transportasi utama ke tempat kerja yang memiliki jadwal kerja yang ketat. (Septrianto, dkk, 2023).



Gambar 4. 23 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Ketepatan Waktu Tiba

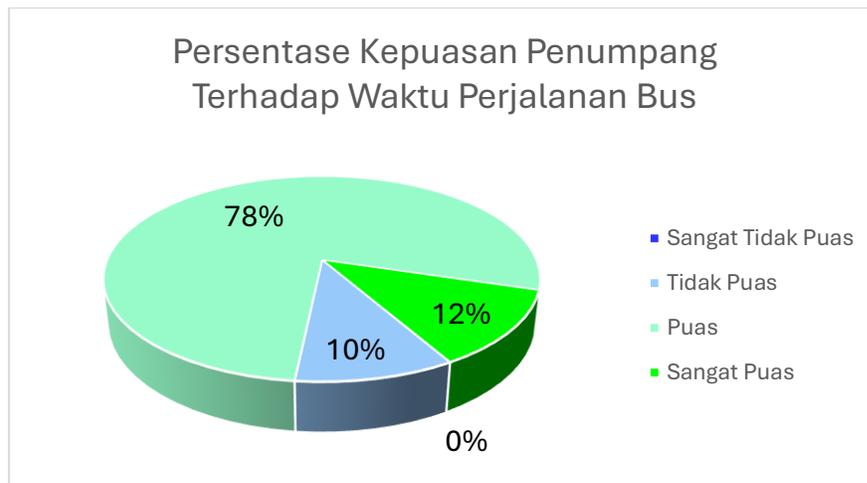
Sumber : Analisis Penulis, 2025

Ketepatan waktu saat bus tiba berkaitan dengan waktu tempuh perjalanan yang dipengaruhi oleh kondisi lalu lintas di jalan. Ketepatan waktu bus datang merupakan hal yang penting yang menjadi perhatian para penumpang, terutama penumpang yang mengandalkan bus ini sebagai transportasi utama ke tempat kerja sebanyak 70% merasa puas karena waktu tiba bus sesuai dengan jadwal dan pergerakan bus yang terdapat didalam aplikasi sehingga penumpang dapat melihat dan naik bus secara tepat. 13% merasa tidak puas dikarenakan bus yang terlambat datang, namun keterlambatan tersebut dipengaruhi oleh kondisi lalu lintas yang dilintasi bus.

4. Waktu Perjalanan

Berdasarkan penilaian responden sebanyak 10% responden menilai tidak puas, 78% responden menilai puas, dan 12% menilai sangat puas terhadap kinerja layanan waktu perjalanan. Kepuasan responden terhadap kinerja waktu perjalanan berkaitan dengan perhitungan waktu tempuh perjalanan, hasil data

dari responden menunjukkan waktu tempuh bahwa ada 1 penumpang melakukan perjalanan dengan waktu 5-15 menit, 6 penumpang melakukan perjalanan dengan waktu 15-30 menit, 43 penumpang melakukan perjalanan dengan waktu 30-60 menit dan 50 penumpang lainnya berdurasi >60 menit untuk melakukan perjalanan. Berdasarkan gambar di bawah menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan puas dengan waktu perjalanan bus Trans Jatim koridor II ini, hal ini senada dengan hasil evaluasi layanan bus serupa di Jawa Timur yaitu Trans Jatim koridor I yang menyatakan sebagian besar juga puas (Fani Lailatul Fitri, 2023).



Gambar 4. 24 Diagram Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Waktu Perjalanan

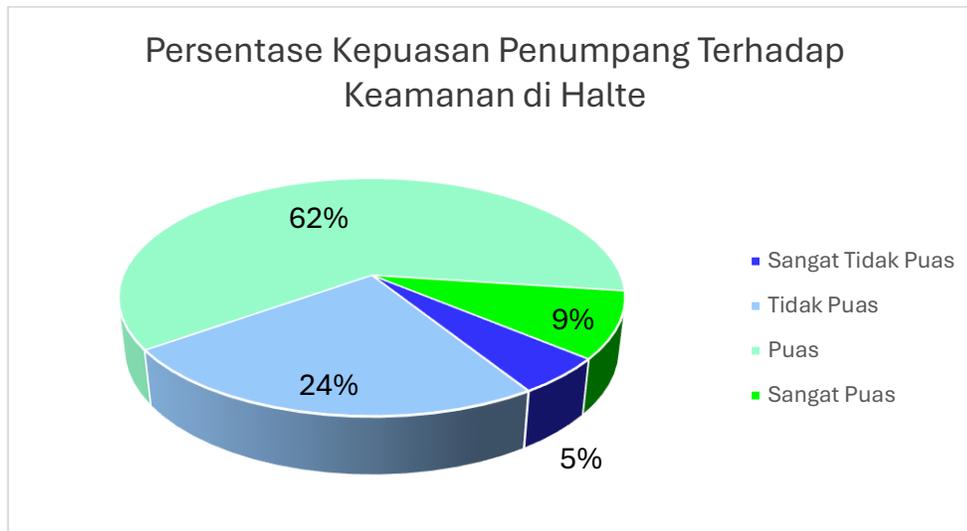
Sumber : Analisis Penulis, 2025

Variabel waktu perjalanan sangat dipengaruhi oleh kondisi lalu lintas dan mempengaruhi minat pengguna naik menggunakan Bus Trans Jatim koridor II. Gambar 4. 24 sebanyak 78% pengguna merasa puas karena pada umumnya waktu Mojokerto – Surabaya ditempuh 60 menit dengan kendaraan pribadi, waktu itu tidak terlalu jauh berbeda jika menggunakan Bus Trans Jatim koridor II dengan total 75 menit.

5. Keamanan di Halte

Keamanan di halte mendapatkan penilaian yaitu sebanyak 5% sangat tidak puas, 24% responden menilai tidak puas, 62% menilai puas, dan 9% menilai sangat puas. Halte dinilai menciptakan rasa aman jika memiliki fasilitas lampu penerangan, petugas keamanan dan atau CCTV. Berdasarkan hasil survey, terdapat 6 responden menilai tidak terdapat fasilitas keamanan di halte yang membuat rasa aman, 29 responden menilai hanya terdapat fasilitas lampu penerangan, dan 45 responden menilai kinerja keamanan halte terdapat lampu penerangan, kamera pengawas atau CCTV, dan 20 responden lainnya menilai

terdapat lampu penerangan, kamera pengawas atau CCTV dan petugas yang berada di halte.



Gambar 4. 25 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Keamanan di halte

Sumber : Analisis Penulis, 2025

Secara umum kewanan di halte dinyatakan oleh sebagian besar responden adalah puas karena telah memenuhi fasilitas keamanan meskipun ada 29% yang menyatakan tidak puas karena alasan fasilitas keamanan yang kurang mendukung terutama perlu ditambahkan CCTV, Pembatas dan pegangan tangan di tangga halte, dan jarak aman antara halte ke bus saat masuk bus juga kadang-kadang kurang dekat, sehingga ada peluang untuk terjatuh sehingga mejadi perhatian. Di beberapa halte, salah satu contoh pada Halte Dukuh Menanggal, halte Sekar Putih 1 tidak terlihat fasilitas keamanan seperti CCTV, Pembatas dan pegangan tangan di tangga halte, dan jarak aman antara halte ke bus saat masuk bus juga kadang-kadang kurang dekat, sehingga ada peluang untuk terjatuh.



Gambar 4. 26 Halte yang Terdapat Fasilitas Keamanan

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025



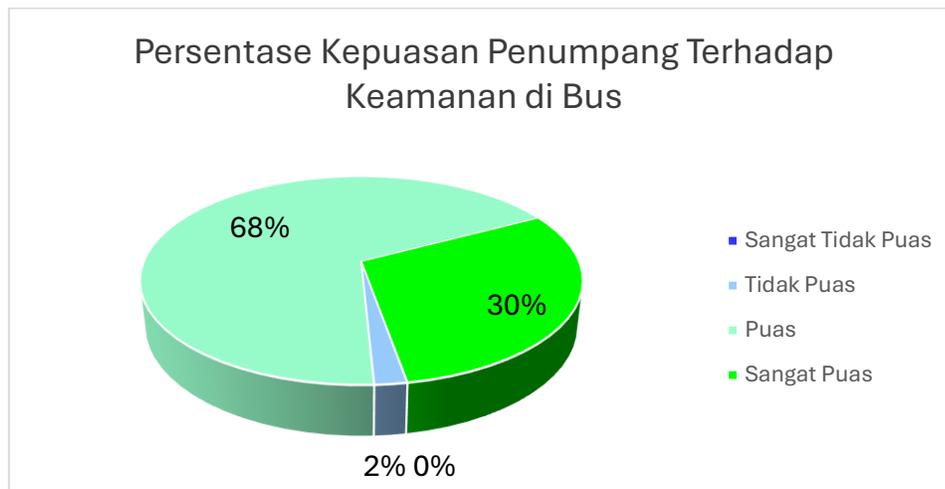
Gambar 4. 27 Halte yang Tidak Terdapat Fasilitas Keamanan

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

6. Keamanan di Dalam Bus

Berdasarkan persentase pilihan responden, menilai, 2% responden menilai tidak puas, 68% menilai puas, 30% menilai sangat puas dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas terhadap kinerja layanan keamanan di dalam bus. Keamanan di dalam bus dilihat dari adanya identitas kendaraan (nomor dan nama trayek), lampu penerangan kabin, kamera pengawas atau CCTV alat pemadam api ringan, palu pemecah kaca dan petugas yang sedia di dalam bus. Berdasarkan data observasi untuk melihat kondisi eksisting, seluruh bus saat ini

sudah dilengkapi dengan fasilitas alat keamanan didalamnya. Pada setiap bus juga terdapat pramujasa (pramugari/pramugara) yang bertugas untuk menjaga keamanan di dalam bus sekaligus mengumpulkan pembayaran tiket penumpang. Berdasarkan hasil survey tersebut dapat disampaikan bahwa sebagian besar responden menyatakan aman di dalam bis, tidak ada yang menyatakan tidak aman terkait kepuasan kemanan di dalam bis. Hal ini senada dengan penelitian Azka dan Handayeni yang menyatakan hal sama dalam kepuasan layanan keamanan dalam bis di BRT Ttrans Jateng Koridor I (Azka dan Handayeni, 2021).



Gambar 4. 28 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Keamanan di Bus

Sumber : Analisis Penulis, 2025

Berdasarkan gambar diatas, 98% penumpang puas karena seluruh bus saat ini sudah dilengkapi dengan fasilitas alat keamanan didalamnya pada gambar 4. 29. Pada setiap bus juga terdapat pramujasa (pramugari/pramugara) yang bertugas untuk menjaga keamanan di dalam bus.

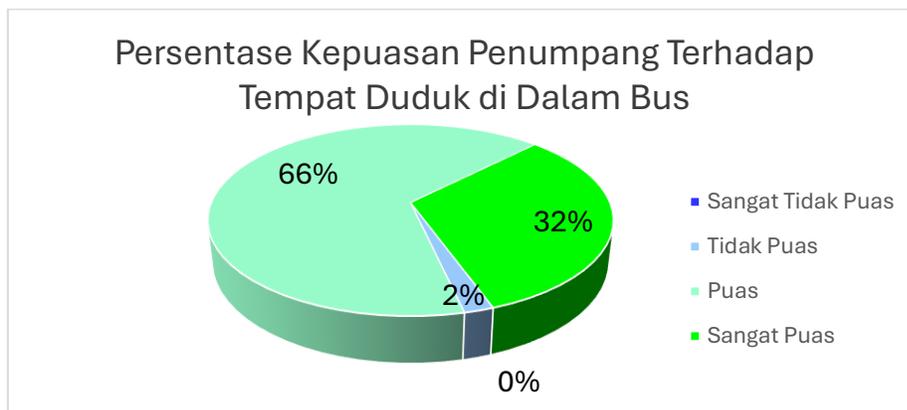


Gambar 4. 29 Fasilitas Keamanan di Dalam Bus

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

7. Kenyamanan Tempat Duduk di Dalam Bus

Berdasarkan penilaian responden, tidak terdapat responden yang menilai sangat tidak puas, lalu 2% responden menilai tidak puas, 66% menilai puas, dan 32% menilai sangat puas terhadap kinerja kenyamanan tempat duduk di dalam bus. Kenyamanan tempat duduk di dalam bus dinilai dari tempat duduk yang berbahan busa dengan kondisi baik. Saat ini di dalam bus Bus Trans Jatim telah tersedia tempat duduk berbahan busa dilengkapi dengan sabuk pengaman penumpang. Kenyamanan ini juga dirasakan oleh penumpang prioritas yang memiliki hak tempat duduk khusus yang nyaman dilengkapi sabuk pengaman.



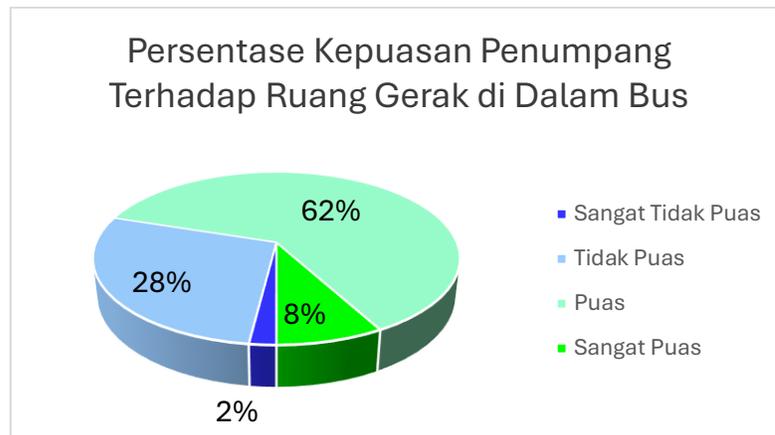
Gambar 4. 30 Diagram Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Tempat Duduk Penumpang

Sumber : Analisis Penulis, 2025

Hasil observasi dan perhitungan kepuasan pada tempat duduk 98% pengguna merasa puas dengan variabel ini. Karena telah tersedia tempat duduk berbahan busa dilapisi dengan bahan kulit dan dilengkapi dengan sabuk pengaman pada setiap tempat duduk penumpang.

8. Ruang Gerak Penumpang Berdiri

Berdasarkan penilaian responden terhadap ruang gerak penumpang berdiri, 2% responden menilai sangat tidak puas, 28% responden menilai tidak puas, 62% menilai puas, dan 8% menilai sangat puas. Sebanyak 14 responden menilai ruang gerak sempit pada saat jam sibuk maupun tidak sibuk, dan 53 responden menilai bahwa kondisi ruang gerak penumpang berdiri pada saat jam sibuk sempit dan berdesakan menyebabkan susah bergerak dan berdempetan, tetapi cukup leluasa pada saat jam tidak sibuk.



Gambar 4. 31 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Ruang Gerak Penumpang Berdiri
Sumber : Analisis Penulis, 2025

30% ketidakpuasan pengguna pada ruang gerak penumpang berdiri ini disebabkan karena pada waktu sibuk jam pergi atau pulang kerja kondisi ruang gerak penumpang berdiri sempit dan bersedakan menyebabkan susah bergerak dan berdempetan. 70% merasa puas dikarenakan menurut mereka ruang gerak di dalam bus leluasa dan tidak mengganggu penumpang lain. Berikut terdapat dokumentasi ruang gerak saat waktu jam sibuk sehingga situasinya penuh penumpang dan saat lenggang pada waktu jam tidak sibuk.



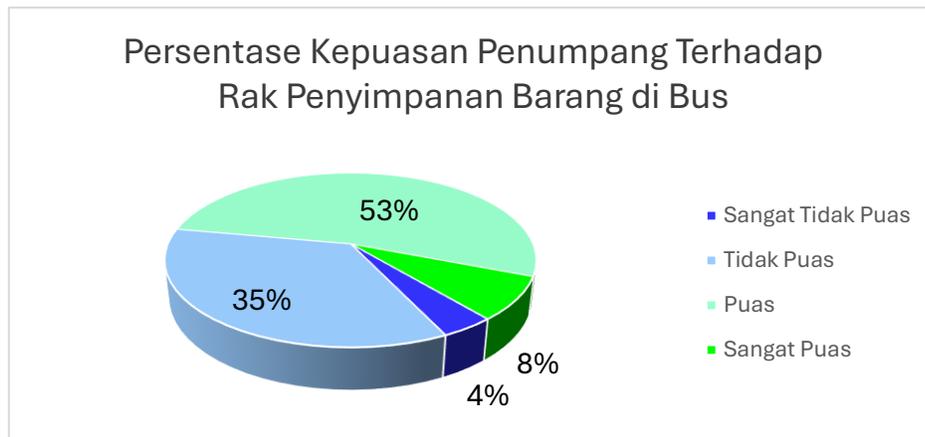
Gambar 4. 32 Kondisi Ruang Gerak Penumpang berdiri
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

9. Rak Penyimpanan Barang

Berdasarkan penilaian responden rak bagasi memiliki nilai persentase dari responden yaitu sebanyak 4% sangat tidak puas, 35% responden menilai tidak puas, 53% menilai puas, dan 8% menilai sangat puas. Dari hasil data yang diisi oleh 47 responden menilai bahwa tidak terdapat tempat atau rak

penyimpanan untuk menaruh barang bawaan penumpang, 23 responden menilai terdapat tempat atau rak penyimpanan untuk barang penumpang tetapi terbatas, 9 responden menilai terdapat rak penyimpanan yang luas dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang, dan 21 responden lainnya menilai bahwa terdapat rak penyimpanan barang namun mengganggu kenyamanan penumpang. Dari hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa tidak tersedianya tempat rak penyimpanan di dalam bus untuk barang bawaan penumpang.

Hasil dari pengamatan secara langsung memang tidak ada tempat khusus untuk dijadikan rak penyimpanan bagi barang bawaan penumpang, hal ini sangat penting karena pengguna saat membawa barang banyak lebih aman dan nyaman jika di tempakan pada rak penyimpanan, seperti barang belanja dari pasar, atau tas besar. penumpang hanya bisa membawanya jika tidak mendapatkan tempat duduk hal ini tentu saja akan menyulitkan penumpang yang membawa barangnya, membuat tidak nyaman dirinya ataupun penumpang yang lainnya, sehingga apabila di sediakan fasilitas rak penyimpanan barang akan mempermudah dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang Bus Trans Jatim. Apabila penumpang mendapatkan tempat duduk penumpang bisa menaruh barangnya di depan atau di bawah tempat duduknya. Akan tetapi jika penumpang ingin mendapatkan fasilitas penyimpanan sementara, bisa menginformasikan kepada pramujasa yang bertugas.



Gambar 4. 33 Diagram Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Rak Penyimpanan Barang
Sumber : Analisis Penulis, 2025

Banyak pengguna 39% yang merasa tidak puas dikarenakan tidak mendapati tempat khusus yang disediakan sebagai rak penyimpanan bagi barang bawaan penumpang di dalam bus, hal ini sangat penting karena

pengguna saat membawa barang banyak lebih, akan merasa aman dan nyaman jika di tempakan pada rak penyimpanan, seperti barang belanja dari pasar, atau tas besar. Berikut dokumentasi penumpang yang membawa barang bawaan yang besar yang berpotensi mengganggu kenyamanan penumpang lainnya.

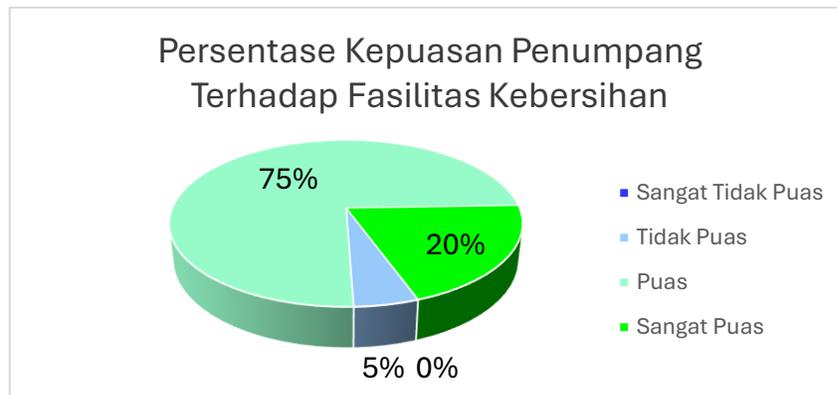


Gambar 4. 34 Kondisi Barang Bawaan Penumpang yang Ditaruh Dibawah

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

10. Fasilitas Kebersihan

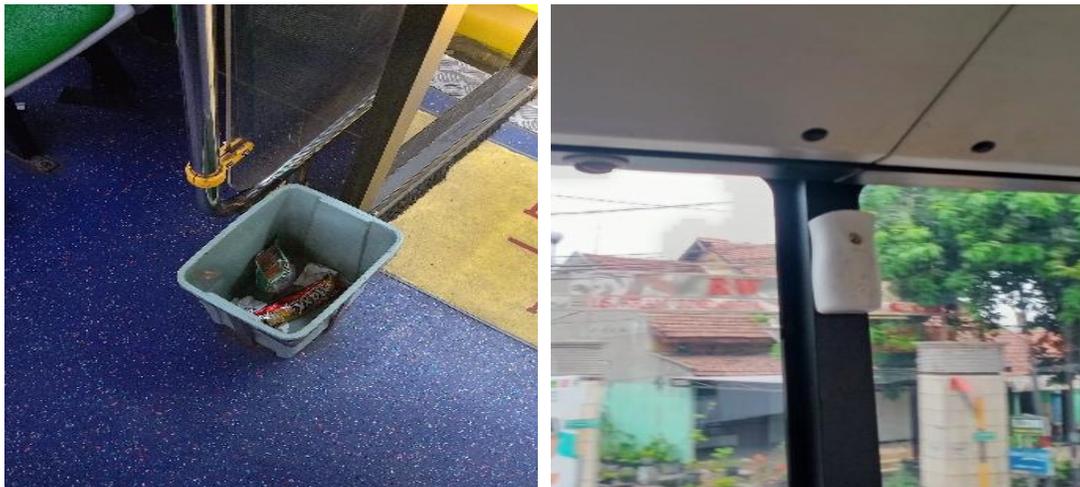
Berdasarkan nilai kepuasan dari hasil olah data responden nilai persentase fasilitas kebersihan dari responden tidak ada yang memberikan nilai sangat tidak puas, lalu 5% responden menilai tidak puas, 75% menilai puas, dan 20% menilai sangat puas. Berdasarkan PM 10 Tahun 2012, setiap bus memiliki tempat sampah minimal dua buah, mengikuti dengan Peraturan Menteri tersebut tempat sampah di dalam Bus Trans Jatim Koridor II berjumlah dua buah. Berdasarkan observasi, Bus Trans Jatim selalu beroperasi dalam keadaan bersih, bebas dari adanya sampah, dan tempat sampah yang tersedia berfungsi dengan baik yang berada di bagian tengah dan belakang. Selain itu, terdapat aturan yang melarang penumpang untuk makan dan minum di dalam bus yang berpotensi menghasilkan sampah.



Gambar 4. 35 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Kebersihan

Sumber : Analisis Penulis, 2025

75% menilai puas Bus Trans Jatim selalu beroperasi dalam keadaan bersih, bebas dari adanya sampah, dan tempat sampah yang tersedia berfungsi dengan baik yang berada di bagian tengah dan belakang. Selain itu, terdapat aturan yang melarang penumpang untuk makan dan minum di dalam bus yang berpotensi menghasilkan sampah.



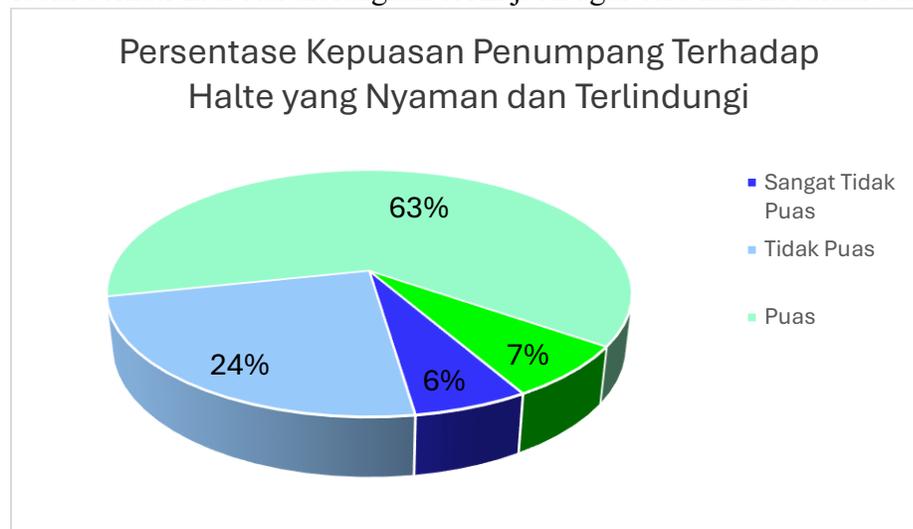
Gambar 4. 36 Fasilitas Kebersihan

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

11. Kenyamanan di Halte

Berdasarkan penilaian responden terhadap kenyamanan di halte memiliki nilai persentase dari responden yaitu 6% responden yang menilai sangat tidak puas, 24% responden menilai tidak puas, 63% menilai puas, dan 17% menilai sangat puas. Jika dilihat dari tingkat ketidakpuasannya lumayan besar responden penumpang Bus Trans Jatim Koridor II sehingga perlu adanya peningkatan pada kenyamanan di halte.

Fasilitas halte yang menunjang kenyamanan berdasarkan SPM terdiri dari tempat duduk, fasilitas kebersihan, dan fasilitas kemudahan naik turun penumpang dan halte yang tertutup dan melindungi dari cuaca. Berdasarkan observasi, hampir seluruh halte bus trans jatim sudah memiliki fasilitas untuk melindungi calon penumpang dari hujan/panas kecuali Pada halte utama di Kota Surabaya yaitu halte Dukuh Menggal dan Siwalankerto tidak memiliki standart halte yang tertutup dan melindungi seperti halte yang lain, padahal kedua halte di Kota Surabaya merupakan halte yang paling banyak menaikkan dan menurunkan pengguna Bus Trans Jatim koridor II. Semua halte terdapat fasilitas kebersihan berupa tempat sampah, tidak semua halte dilengkapi kamera pengawas, kekurangan pada kenyamanan halte terletak pada setiap halte bus trans jatim koridor II tidak dilengkapi dengan bangku kursi sebagai tempat duduk bagi calon pengguna menunggu bus di halte, hanya halte di terminal Kertajaya Mojokerto dan halte Terminal Krian yang mendapatkan kursi tunggu penumpang. Selain itu, halte bus trans jatim koridor II dilengkapi dengan fasilitas tangga yang memudahkan naik atau turun penumpang, namun semua jarak antara lantai halte atau tangga dengan bus sehingga pengguna harus lebih berhati-hati dan melangkah lebih jauh agar bisa naik kedalam bus.



Gambar 4. 37 Diagram Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Halte yang Nyaman dan Melindungi

Sumber : Analisis Penulis, 2025

Sebanyak 70% responden menilai puas karena penilaian mereka pada halte yang sudah dilengkapi fasilitas nyaman di halte, halte yang tertutup seperti halte Kertajaya, namun 30% responden menilai tidak puas karena pada halte yang terletak di Kota Surabaya halte Dukuh Menggal dan Siwalankerto tidak memiliki bangunan halte yang tertutup dan melindungi seperti halte yang lain pada umumnya di koridor II, padahal kedua halte di Kota Surabaya ini

merupakan halte yang paling banyak menaikkan dan menurunkan pengguna Bus Trans Jatim koridor II. Tidak adanya tempat duduk di halte untuk menunggu bus membuat pengguna menunggu bus dengan antri berdiri di trotoar jalan A.Yani Surabaya. Berikut adalah tabel kelengkapan fasilitas keamanan dan kenyamanan tiap halte di koridor II.

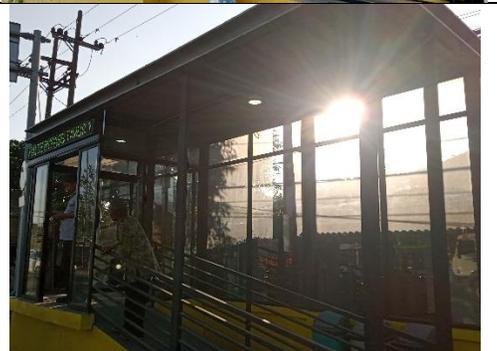
Tabel 4. 13 Kelengkapan Fasilitas Keamanan dan Kenyamanan Pada Tiap Halte Rute Mojokerto - Surabaya

Rute Mojokerto - Surabaya								
No	Nama Halte	Fasilitas Keamanan			Fasilitas Kenyamanan			Gambar
		Ruang Pembatas	Kamera Pengawas (CCTV)/ Petugas	Lampu Penerangan	Kursi Tunggu Penumpang	Tertutup dan Melindungi	Informasi Pelayanan	
1.	Terminal Kertajaya	Ada Pembatas	Ada CCTV dan ada Petugas	Ada 2 Lampu	Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
2.	Halte Gunung Gedangan 1	Ada Pembatas	Ada CCTV, Tidak Ada Petugas	Ada 2 Lampu	Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	

3.	Halte Sekarputih 1	Ada Pembatas	Ada CCTV, Tidak Ada Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
4.	Halte Mertex 1	Ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Ada Informasi Rute	
5.	Halte Mlirip 1	Ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	

6.	Halte Singkalan 1	Ada Pembatas	Ada CCTV, Tidak ada Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
7.	Halte Ciro 1	Ada Pembatas	Ada CCTV, Tidak ada Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
8.	Halte Bakung 1	Ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	

9.	Halte Balongbendo	Ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
10.	Halte Bakalan	Ada Pembatas	Ada CCTV, Tidak Ada Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Ada Informasi Rute	
11.	Halte Bypass Barat 1	Ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	

12.	Halte Jabaran 1	Ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
13.	Halte Terminal Krian	Ada Pembatas	Ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
14.	Halte Bypass Timur 1	Ada Pembatas	Ada CCTV tetapi tidak ada petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Ada Informasi Rute	

15.	Halte Trosobo 1	Ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
16.	Halte Kemendung 1	Ada Pembatas	Ada CCTV, Tidak Ada Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
17.	Halte Dukuh Menanggal	Tidak ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Tidak Ada Lampu	Tidak Ada Kursi	Tidak Tertutup dan Tidak Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	

Sumber : Analisis dan Dokumentasi Penulis, 2025

Tabel 4. 14 Kelengkapan Fasilitas Keamanan dan Kenyamanan Pada Tiap Halte Rute Surabaya - Mojokerto

Rute Surabaya - Mojokerto

No	Nama Halte	Fasilitas Keamanan			Fasilitas Kenyamanan			Gambar
		Ruang Pembatas	Kamera Pengawas (CCTV)/ Petugas	Lampu Penerangan	Kursi Tunggu Penumpang	Tertutup dan Melindungi	Informasi Pelayanan	
1.	Halte Siwalankerto	Tidak ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Ada	Ada Kursi	Hanya sebagian	Tidak ada	
2.	Halte Medaeng	Ada Pembatas	Ada CCTV, Tidak Ada Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Ada Informasi Rute	

3.	Halte Kemendung 2	Ada Pembatas	Ada CCTV, Tidak Ada Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
4.	Halte Trosobo 2	Ada Pembatas	Ada CCTV, Tidak Ada Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
5.	Halte Bypass Timur 2	Ada Pembatas	Ada CCTV, Tidak Ada Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	

6.	Halte Terminal Krian	Ada Pembatas	Ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
7.	Halte Klenteng Krian	Ada Pembatas	Ada CCTV, Tidak Ada Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
8.	Halte Jabaran 2	Ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	

9.	Halte Bypass Barat 2	Ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
10.	Halte Bakung 2	Ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
11.	Halte Ciro 2	Ada Pembatas	Ada CCTV, Tidak Ada Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	

12.	Halte Singkalan 2	Ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
13.	Halte Mlirip 2	Ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
14.	Halte Mertex 2	Ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Ada Informasi Rute	

15.	Halte Sekarputih 2	Ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
16.	Halte Gunung Gedangan 2	Ada Pembatas	Tidak ada CCTV dan Petugas	Ada 2 Lampu	Tidak Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	
17.	Terminal Kertajaya	Ada Pembatas	Ada CCTV dan ada Petugas	Ada 2 Lampu	Ada Kursi	Tertutup dan Melindungi	Tidak ada Informasi Rute	

Sumber : Analisis dan Dokumentasi Penulis, 2025



Gambar 4. 38 Halte Terminal kertajaya

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025



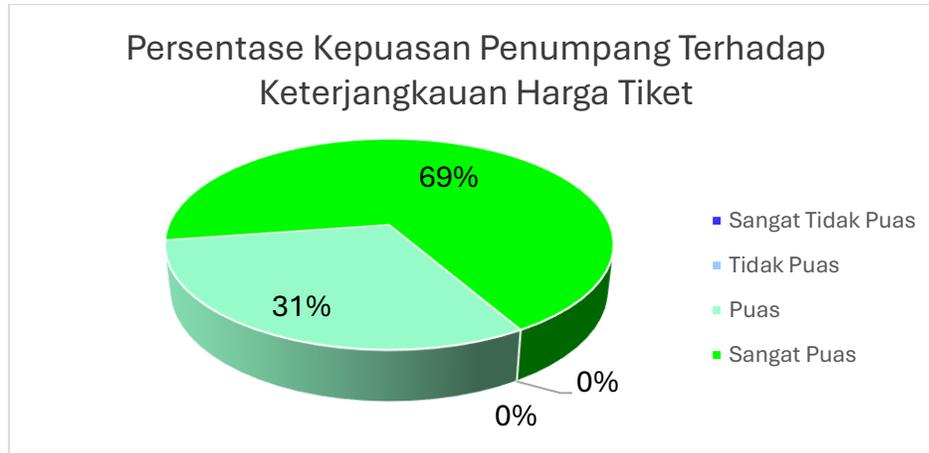
Gambar 4. 39 Halte Dukuhmenanggal

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

12. Tarif Tiket

Berdasarkan persentase pilihan responden, 69% responden menilai puas, 31% menilai sangat puas, dan tidak ada responden yang memilih tidak puas juga sangat tidak puas terhadap kinerja layanan tarif tiket. Tarif tiket Bus Trans Jatim terbagi menjadi dua kategori yaitu Rp 5.000 untuk umum dan Rp 2.500 untuk santri dan pelajar. Tarif tersebut berlaku sama untuk jarak dekat maupun jarak jauh dalam sekali trip. Sebanyak 74 responden merasa jika tarif tiket layanan Bus Trans Jatim Koridor II sangat terjangkau, 24 responden tarif tiket terjangkau dan 2 lainnya menilai cukup terjangkau. Penilaian ini bisa di

validasi karena jika melihat tarif tiket untuk menuju dari atau ke Surabaya ataupun ke Mojokerto menggunakan layanan Bus Trans Jatim lebih murah jika dibandingkan dengan bus AKAP/AKDP yang dikenakan biaya Rp 9.000.



Gambar 4. 40 Diagram Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Harga Tiket

Sumber : Analisis Penulis, 2025



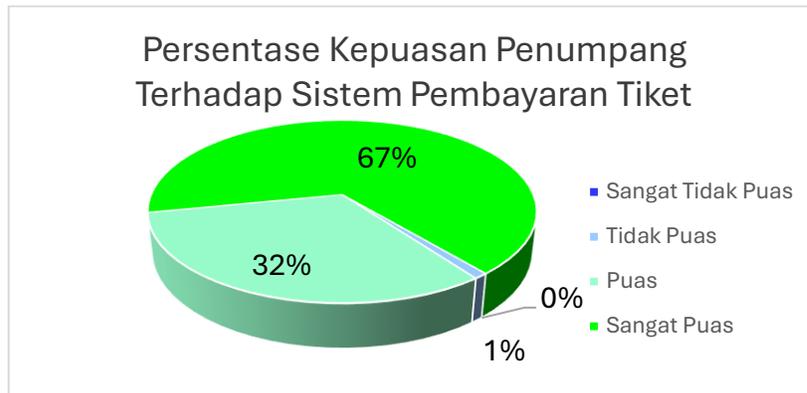
Gambar 4. 41 Bukti Transaksi Tiket

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

13. Sistem Pembayaran

Berdasarkan persentase pilihan responden, 1% tidak puas terhadap atribut sistem pembayaran, 32% responden menilai puas, dan 67% menilai sangat puas. Kinerja layanan sistem pembayaran dinilai dari kemudahan pemungutan tarif yang dapat menerima semua jenis sistem pembayaran tunai dan non tunai seperti QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Berdasarkan observasi, saat ini bus trans jatim sudah melayani pembayaran dengan tunai, kartu *e-money* dan melalui *scan barcode* QRIS. Dinas

Perhubungan Provinsi Jawa Timur juga merilis kartu pelanggan Bus Trans Jatim guna identitas penumpang setia juga sebagai alat transaksi pembayaran. Tingginya nilai kepuasan responden terhadap sistem pembayaran 69 responden menilai sangat mudah, 30 responden mudah, dan 1 lainnya menilai cukup mudah.



Gambar 4. 42 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Sistem Pembayaran Tiket

Sumber : Analisis Penulis, 2025



Gambar 4. 43 Kartu Pelanggan Trans Jatim Sebagai e-money

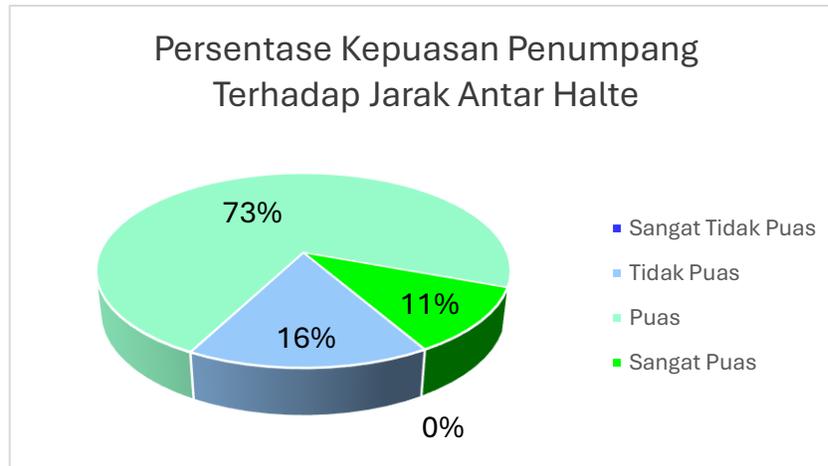
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

14. Jarak Antar Halte

Nilai kepuasan responden terhadap variabel jarak antar halte 16% menilai tidak puas terhadap jarak antar halte, 73% responden menilai puas, dan responden menilai 11% sangat puas terhadap jarak antar halte. Namun dari persentase kepuasan responden juga menilai bahwa jarak antar halte bus trans jatim koridor II ini jauh dengan jumlah sebanyak 50 responden yang menilai, 29 responden menilai cukup dekat jarak antar halte, dan 11 responden lainnya menilai dekat.

Berdasarkan kriteria jarak antar halte menurut The BRT Standart 2016 yaitu 0,3 km sampai 0,8 km, namun fakta yang telah di hitung rata-rata jarak antar halte Bus Trans Jatim Koridor II rute Mojokerto – Surabaya sebesar 3,0

Km dan untuk rute Surabaya – Mojokerto sebesar 2,8 Km. Oleh karena itu jarak antar halte BRT Trans Jatim belum memenuhi standar. Jarak halte yang jauh menyebabkan penumpang harus berjalan lebih jauh untuk menuju ke halte terdekat.



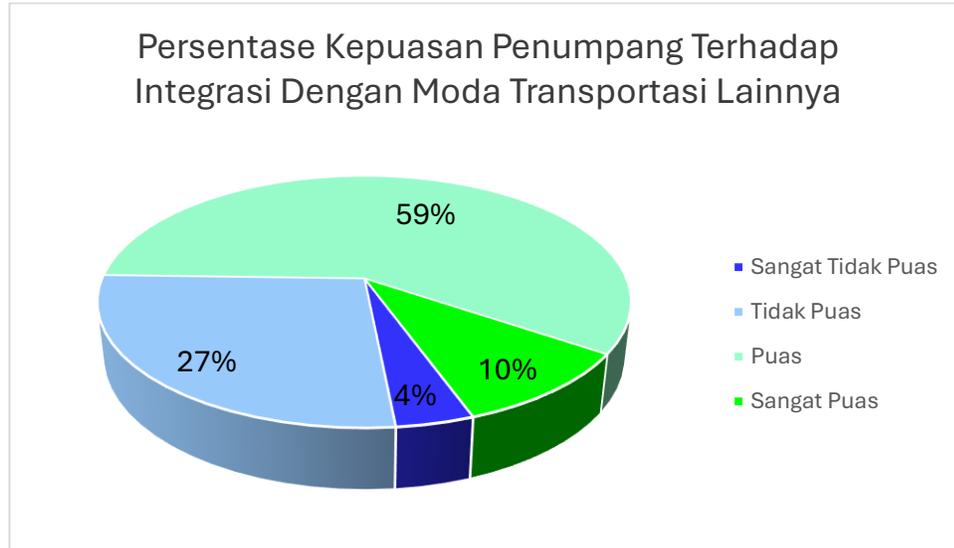
Gambar 4. 44 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Jarak Antar halte

Sumber : Analisis Penulis, 2025

73% responden menilai puas karena jarak antar halte sudah cukup membanru mereka untuk bisa naik bus trans jatim. Namun 16% responden menilai tidak puas karena terlalu jauh jarak antar halte. Jarak antar halte Bus Trans Jatim koridor II jika dihitung rata-rata rute Mojokerto – Surabaya sebesar 3,0 Km dan untuk rute Surabaya – Mojokerto sebesar 2,8 Km. hal ini membuat daerah yang memiliki potensi *demand* tarikan dan bangkitan menjadi tempat naik dan turun pengguna ini terlewatkan seperti pada ruas di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.

15. Integrasi dengan Moda Transportasi Lain

Integrasi dengan moda transportasi lain dalam penelitian ini yang dimaksudkan adalah Integrasi fisik dan operasional yaitu sistem yang terkoneksi dengan berbagai moda transportasi lainnya guna memberikan pengalaman perjalanan yang efisien, nyaman dan aman serta terintegrasi bagi penumpang. Integrasi fisik seperti halte yang terhubung dengan halte atau terminal terpadu yang terdapat transpostasi pengumpan. Integrasi operasional seperti tiket perjalanan yang Secara umum, dari hasil jejak pendapat dari responden penumpang terdapat sebanyak 4% sangat tidak puas, dan 27% responden menilai tidak puas, sedangkan 69% menilai puas, dan 10% responden menilai sangat puas karena adanya integrasi dengan moda transportasi lainnya.



Gambar 4. 45 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Integrasi dengan Moda Transportasi Lainnya

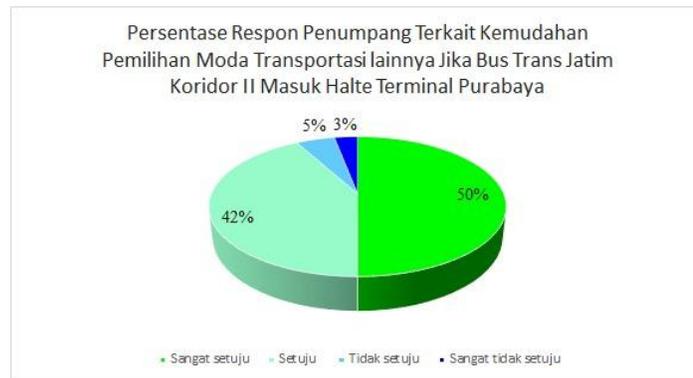
Sumber : Analisis Penulis, 2025

Sebanyak 69% responden menilai puas karena Bus Trans Jatim Koridor II memiliki titik integrasi fisik berupa pertemuan halte dengan moda transportasi lain diantaranya, Terminal Kertajaya menjadi titik awal keberangkatan dan titik akhir perjalanan Bus Trans Jatim koridor II, halte Terminal Kertajaya juga menjadi tempat transit koridor II (Mojokerto – Surabaya), koridor III (Mojokerto – Gresik), dan koridor VI (Mojokerto – Porong) dan angkutan feeder elf (Mojokerto – Batu). Titik integrasi pertemuan dengan halte bus trans jatim lain berada di Halte Medaeng titik transit dengan bus trans jatim Koridor V. Sedangkan transit dengan Suroboyo Bus berada pada Halte Dukuh Menanggal dan Halte Siwalankerto. Namun 27% responden menilai tidak puas karena yang menjadi perhatian pada integrasi fisik yaitu antara Bus Trans Jatim koridor I pada menaikkan dan menurunkan penumpang tidak terhubung dengan koridor II, dimana potensi besar permindahan penumpang apabila kedua koridor ini di hubungkan. Integrasi Bus Trans Jatim koridor II dengan transportasi lainnya akan lebih maksimal apabila koridor II masuk Kota Surabaya di pemberhentian halte Terminal Purabaya Surabaya yang menghubungkan Bus Trans Jatim koridor I, koridor V, Suroboyo Bus, Trans Semanggi Suroboyo, serta bus antar kota dalam provinsi dan antar provinsi.

Integrasi operasional yang masih belum terhubung seperti pembayaran tarif tiket hanya bisa dilakukan pada sesama Bus Trans Jatim, sehingga tanpa melakukan pembayaran tarif tiket baru masih dapat menaiki Bus Trans Jarim

koridor lainnya dalam waktu masa aktif tiket selama dua jam. Selain sesama Trans Jatim masih harus membayar tiket baru seperti pada Suroboyo Bus dan Trans Semanggi Suroboyo. Selain itu integrasi lainnya seperti layanan dalam satu aplikasi dengan Suroboyo Bus masih belum terjadi, untuk saat ini Bus Trans Jatim memiliki aplikasi sendiri bernama TRANSJATIM-AJAIB sedangkan Suroboyo Bus dengan aplikasi bernama GOBIS Suroboyo, kurangnya integrasi operasional dan sistem ini perlu ditingkatkan lagi agar menjadi sistem transportasi yang lebih mudah, nyaman dan berkelanjutan.

Peneliti juga melakukan pengumpulan data untuk mendengar pendapat penumpang terkait keterpaduan Bus Trans Jatim koridor II dengan halte yang ada di Terminal Terpadu Purabaya Surabaya di Bungurasih. Responden ditanyakan terkait kebijakan jika halte Bungurasih dipergunakan lagi sebagai simpul transit yang mempermudah aksesibilitas, mobilitas dan pemilihan antar moda transportasi, dengan hasil sebagai berikut.



Gambar 4. 46 Diagram Persentase Respon Penumpang Terkait Kemudahan Pemilihan Moda Transportasi jika Berada di Teminal Purabaya

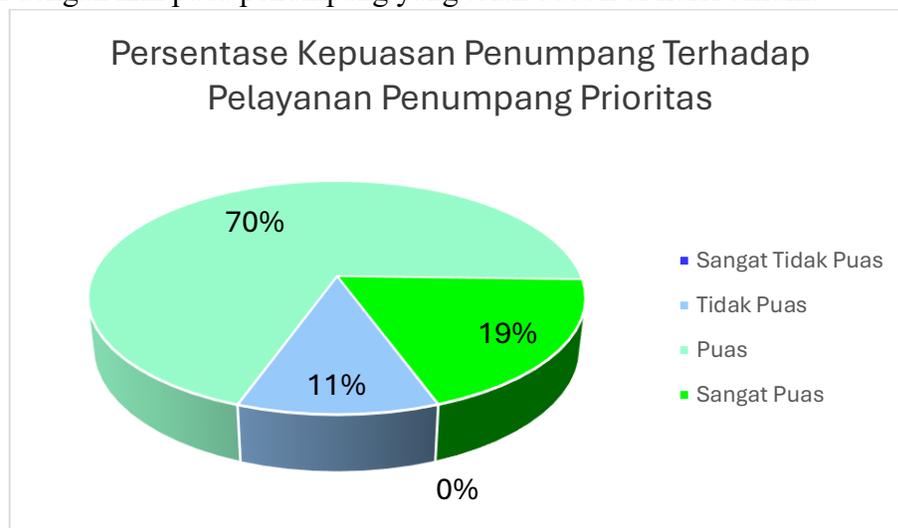
Sumber : Analisis Penulis, 2025

Berdasarkan grafik tersebut, ditemukan bahwa sebesar 92% penumpang setuju yang setuju dan hanya 8% pengguna Bus Trans Jatim koridor II tidak setuju dari pertanyaan yang di ajukan. Berdasarkan hasil ini maka dapat disimpulkan halte Terminal Purabaya Surabaya bisa menjadi andalan untuk kemudahan pemilihan antar moda transportasi. Apabila Bus Trans Jatim koridor II masuk ke halte Terminal Purabaya makin meningkatkan potensi penumpang yang menggunakan layanan bus tersebut di rute Surabaya – Mojokerto dan keluhan dari banyak pengguna mendapati solusi serta keinginan dan harapan sebagian banyak pengguna Bus Trans Jatim koridor II terlah di fasilitasi.

16. Pelayanan Prioritas

Berdasarkan penilaian responden terhadap pelayanan prioritas memiliki nilai persentase dari responden yaitu tidak ada responden yang menilai sangat

tidak puas, 11% responden menilai tidak puas, 70% menilai puas, dan 19% menilai sangat puas. Berdasarkan PM 10 Tahun 2012 pelayanan prioritas dinilai dari ketersediaan minimal 4 kursi prioritas yang berfungsi dengan baik. Namun, Bus Trans Jatim koridor II memiliki 2 kursi khusus bagi penumpang prioritas yaitu orangtua, ibu hamil, orang tua yang membawa anak, dan penyandang disabilitas. Jumlah tersebut termasuk dalam kapasitas total bagi penumpang duduk yaitu 20 orang. Ketidakpuasan terjadi pada saat kondisi yang ramai lalu petugas tidak memungkinkan membantu mengarahkan penumpang prioritas untuk duduk di kursi prioritas yang sudah terisi, maka pengguna memberi saran untuk petugas di dalam bus agar bisa mengkondisikan penumpang prioritas terlebih dahulu, jika kursi prioritas telah penuh maka bisa diarahkan ke kursi lain dengan izin pada penumpang yang telah duduk di kursi umum.



Gambar 4. 47 Diagram Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Prioritas Penumpang Prioritas

Sumber : Analisis Penulis, 2025

Sebanyak 70% responden menilai puas dan 19% menilai sangat puas karena didalam bus terdapat kursi khusus penumpang prioritas diperuntukkan penumpang prioritas. Dan 11% menilai tidak puas dikarenakan pelayanan dari petugas yang berada di dalam bus tidak terlalu responsif untuk membantu dan mengarahkan penumpang.

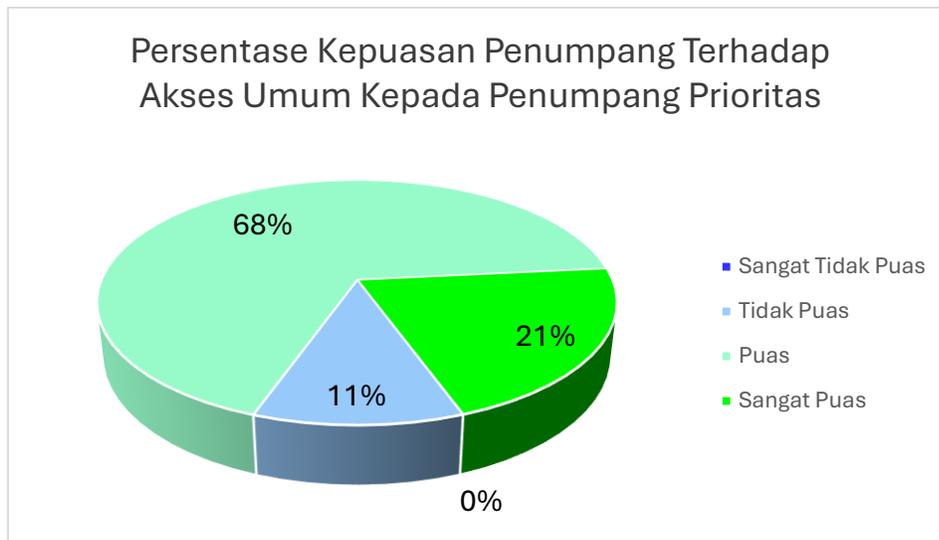


Gambar 4. 48 Fasilitas dan Himbauan untuk Penumpang Prioritas

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

17. Akses Umum

Berdasarkan persentase pilihan responden, 11% responden menilai tidak puas, 68% menilai puas, dan 21% menilai sangat puas terhadap kinerja akses umum. Penilaian akses umum dari adanya aksesibilitas fisik yaitu kemudahan menggunakan kursi roda di halte dan di dalam bus, serta aksesibilitas audiovisual berupa tulisan Braille. Di dalam Bus Trans Jatim tidak ada ruang khusus kursi roda, tetapi halte memiliki kemiringan lantai atau ramp yang memudahkan penumpang prioritas untuk naik kecuali di halte Dukuhmenanggal dan Siwalankerto, ditambahlagi masih belum ada aksesibilitas audiovisual berupa informasi layanan dengan tulisan Braille di halte maupun di dalam bus.



Gambar 4. 49 Diagram Persentase Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Akses Umum Penumpang
Sumber : Analisis Penulis, 2025

Persentase menampilkan ada pengguna 11% yang merasa tidak puas dikarenakan di dalam Bus Trans Jatim koridor II tidak menyediakan ruang khusus kursi roda, selain itu pada halte Dukuh Menanggal dan Siwalankerto tidak terdapat *ramp* yang memudahkan penumpang kursi roda dapat mengakses naik ke dalam bus. Berikut dokumentasi halte yang terdapat *ramp* dan yang tidak terdapat *ramp* untuk akses kursi roda. 68% menilai puas karena hampir keseluruhan halte Bus Trans Jatim koridor II terdapat *ramp* yang memudahkan penumpang disabilitas dan lansia untuk naik ke dalam bus.



Gambar 4. 50 Halte yang Terdapat Jalan Miring (Ramp)



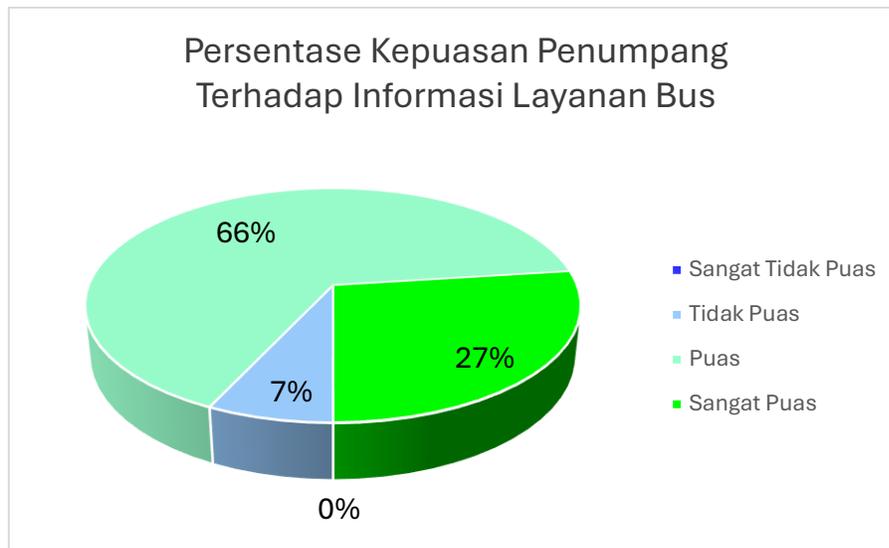
Gambar 4. 51 Halte yang Tidak Terdapat Jalan Miring (Ramp)

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

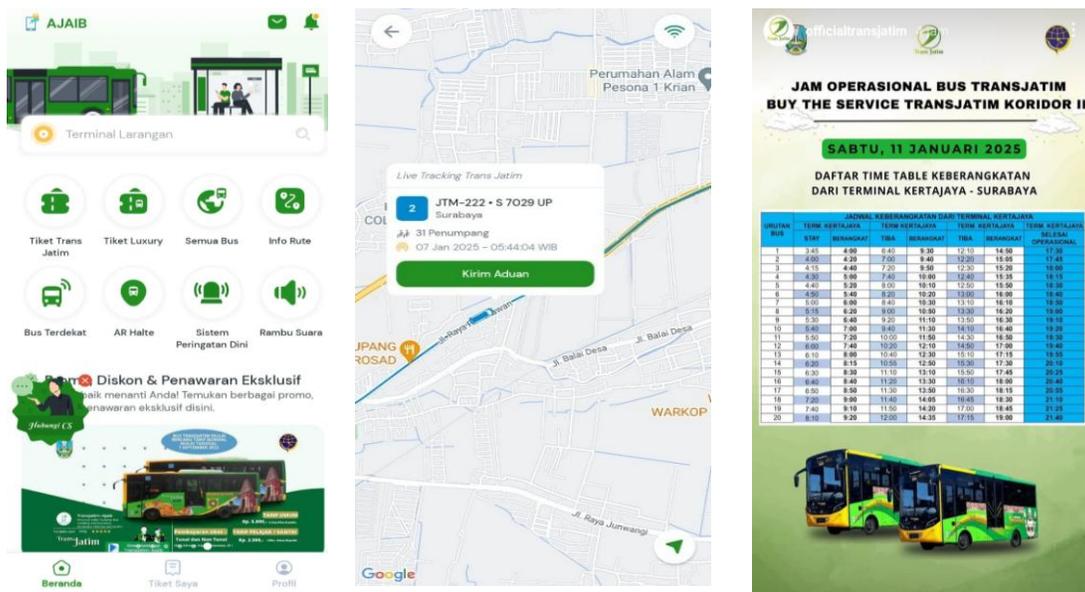
18. Informasi Pelayanan

Penilaian responden terhadap informasi pelayanan dari Bus Trans Jatim dinilai oleh responden yaitu sebanyak 7% responden menilai tidak puas, 66% menilai puas, 27% responden menilai sangat puas, dan tidak ada responden yang menilai variabel informasi pelayanan sangat tidak puas.

Bus Trans Jatim memiliki aplikasi TRANSJATIM-AJAIB yang memberikan informasi pelayanan kepada penumpang berupa nama halte, rute, koridor, peta jaringan, jadwal keberangkatan, dan dilengkapi dengan lokasi *real time* dari armada bus yang beroperasi disertai dengan jumlah penumpang yang ada didalamnya. Pemberian informasi *real time* ini berguna dan sangat membantu calon penumpang untuk mengetahui posisi bus trans jatim yang terdekat. Selain itu setiap hari akun resmi instagram bus trans jatim @officialtransjatim selalu mempublikasikan jam dan jadwal dari setiap koridor bus trans jatim cara ini dirasa memudahkan penumpang untuk mengetahui jam dan informasi pelayanan bus trans jatim. Namun perlu ditingkatkan pada fasilitas informasi pelayanan secara fisik karena tidak tersedia, seperti pamflet, poster berupa nama halte, rute, koridor, peta jaringan pada tiap halte trans jatim.



Gambar 4. 52 Diagram Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Informasi Layanan Bus
Sumber : Analisis Penulis, 2025



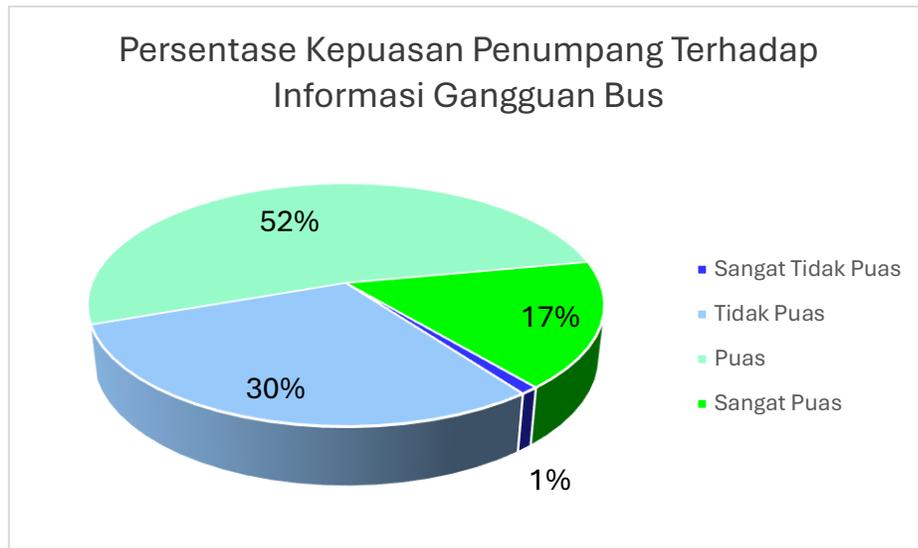
Gambar 4. 53 Informasi Pelayanan Melalui Sosial Media dan Aplikasi Bus Trans Jatim
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

19. nformasi Gangguan Perjalanan Bus

Berdasarkan persentase pilihan responden, 1% responden menilai sangat tidak puas, 30% responden menilai tidak puas, 52% menilai puas, dan 17% menilai sangat puas terhadap kinerja informasi gangguan perjalanan bus.

Bisa dikatakan 69 responden sudah puas terhadap kinerja layanan pemberitahuan gangguan perjalanan bus terdapat 69 responden juga menyatakan bahwa pemberitahuan terhadap gangguan informasi ini mudah didapatkan dan jelas informasi yang di munculkan, adapun 31 responden lainnya menyatakan bahwa tidak mudah untuk mendapatkan informasi adanya gangguan perjalanan.

Meskipun pemberitahuan terhadap gangguan Bus Trans Jatim telah dilakukan secara baik, informasi ini biasanya disebarakan melalui media sosial official bus trans jatim seperti instagram @officialtransjatim, namun belum terdapat di aplikasi TRANSJATIM-AJAIB, mengingat gangguan perjalanan adalah kejadian yang kondisional yang mendadak, maka pemberitahuan akan cepat terinformasikan kepada pengguna bus trans jatim melalui sosial media Instagram lebih baik lagi jika pramugara/i menyampaikan langsung kepada penumpang agar tidak membuat kebingungan dan kekhawatiran. Perlunya juga peningkatan integrasi informasi gangguan perjalanan antara di sosial media dengan aplikasi TRANSJATIM AJAIB, sehingga informasi gangguan tersampaikan dalam aplikasi Bus Trans Jatim yang bisa diakses dalam satu aplikasi oleh pengguna bus.

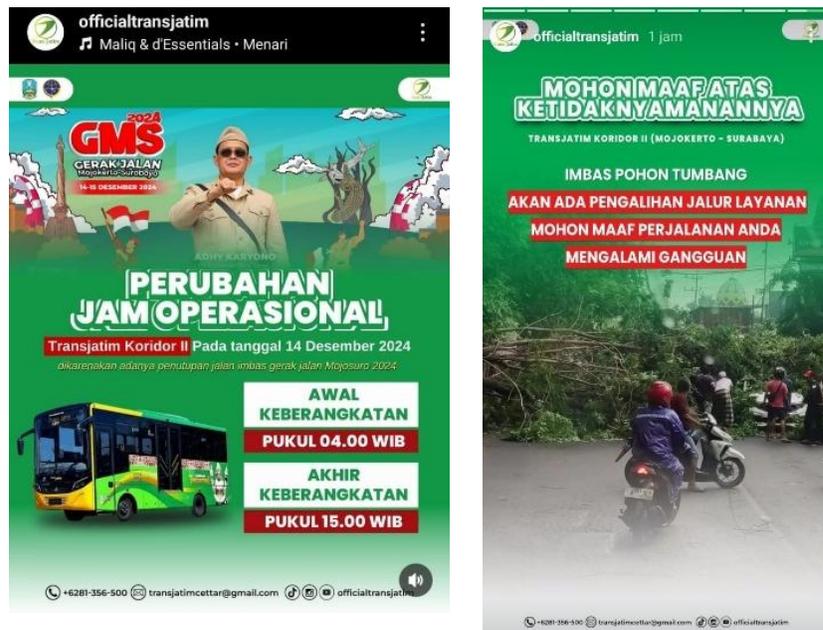


Gambar 4. 54 Diagram Persentase Kepuasan Penumpang Terhadap Informasi Gangguan Bus

Sumber : Analisis Penulis, 2025

Terlihat sebanyak 31% pengguna merasa tidak puas terhadap informasi gangguan perjalanan bus dikarenakan belum adanya informasi secara langsung yang disampaikan petugas didalam bus dan yang terhubung dengan aplikasi bus. Maka pemberitahuan gangguan perjalanan akan cepat terinformasikan kepada pengguna bus trans jatim melalui sosial media. Lebih baik lagi jika

petugas di dalam bus menyampaikan langsung kepada penumpang yang berada di dalam bus, agar informasi gangguan tersebut lebih cepat tersampaikan dan tidak membuat kebingungan dan kekhawatiran. Perlunya juga peningkatan integrasi informasi gangguan perjalanan antara di sosial media dengan aplikasi Bus Trans Jatim, sehingga informasi gangguan tersampaikan dalam aplikasi TRANSJATIM-AJAIB.



Gambar 4. 55 Informasi Gangguan Bus Melalui Sosial Media
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

4.6 Mengidentifikasi Variabel Prioritas Layanan Bus Trans Jatim Koridor II yang Perlu Ditingkatkan

Setelah mendapatkan hasil CSI, Penentuan hasil pada sasaran ini menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui variabel prioritas dari layanan yang perlu ditingkatkan. Analisis IPA digunakan untuk menentukan tingkat kepentingan layanan Bus Trans Jatim koridor II dari pertanyaan kuisisioner yang harus diperbaiki, dipertahankan atau dikurangi. Nanti akan terbentuk 4 kuadran kartesius (kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3, kuadran 4) yang perlu diperhatikan dan dibentuk menjadi rumusan arahan adalah kuadran 1 (satu). Langkah pertama adalah, dengan mengetahui total nilai dari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

Tabel 4. 15 Rekapitulasi Nilai Kepuasan dan Kepentingan

No	Variabel	Total Nilai Kepuasan	Total Nilai Kepentingan
1	Waktu tunggu	293	339
2	Ketepatan waktu berangkat	304	349
3	Ketepatan waktu tiba	304	344
4	Waktu perjalanan	302	341
5	Keamanan di halte	275	348
6	Keamanan di dalam bus	328	361
7	Tempat duduk	330	353
8	Ruang gerak	276	342
9	Rak penyimpanan	265	327
10	Fasilitas kebersihan	315	348
11	Halte nyaman dan terlindungi	289	355
12	Tarif tiket	369	367
13	Sistem pembayaran	366	367
14	Jarak antar halte	295	326
15	Integrasi dengan moda transportasi lain	275	359
16	Pelayanan prioritas	308	351
17	Akses umum	310	351
18	Informasi pelayanan	320	353
19	Informasi gangguan perjalanan bus	287	351
Total		5811	6632

Sumber : Analisis Penulis, 2025

Setelah mendapatkan nilai total dari setiap variabel kepuasan dan kepentingan. Langkah selanjutnya adalah dengan menghitung tingkat kesesuaian masing-masing atribut dan tingkat kesesuaian total, berikut sebagai contoh perhitungan.

$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$TKi = \frac{293}{339} \times 100\% = 86,4\%$$

Tabel 4. 16 Rekapitulasi Nilai Tingkat Kesesuaian

No	Variabel	Total Nilai Kepuasan	Total Nilai Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Waktu tunggu	293	339	86,4%
2	Ketepatan waktu berangkat	304	349	87,1%

No	Variabel	Total Nilai Kepuasan	Total Nilai Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
3	Ketepatan waktu tiba	304	344	88,4%
4	Waktu perjalanan	302	341	88,6%
5	Keamanan di halte	275	348	79,0%
6	Keamanan di dalam bus	328	361	90,9%
7	Tempat duduk	330	353	93,5%
8	Ruang gerak	276	342	80,7%
9	Rak penyimpanan	265	327	81,0%
10	Fasilitas kebersihan	315	348	90,5%
11	Halte nyaman dan terlindungi	289	355	81,4%
12	Tarif tiket	369	367	100,5%
13	Sistem pembayaran	366	367	99,7%
14	Jarak antar halte	295	326	90,5%
15	Integrasi dengan moda transportasi lain	275	359	76,6%
16	Pelayanan prioritas	308	351	87,7%
17	Akses umum	310	351	88,3%
18	Informasi pelayanan	320	353	90,7%
19	Informasi gangguan perjalanan bus	287	351	81,8%
Total		5816	6621	87,6%

Sumber : Analisis Penulis, 2025

Dari tabel di atas diketahui bahwa tingkat kesesuaian total sebesar 87,6% dimana angka ini belum mencapai 100%. Sehingga secara keseluruhan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan belum memenuhi keinginan pengguna Bus Trans Jatim koridor II. Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian diketahui bahwa sebagian besar variabel memiliki tingkat kesesuaian dibawah 100%, hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan atau keinginan pengguna, kecuali variabel tarif tiket. Hal ini dibuktikan dengan 74 responden menilai bahwa tarif tiker bus trans jatim sangat terjangkau, 24 responden menilai terjangkau, dan 2 lainnya menilai cukup terjangkau. Selanjutnya akan diurutkan tingkat kesesuaian berdasarkan persentase tiap variabel yang memiliki persentase paling besar ke persentase paling kecil.

Tabel 4. 17 Rekapitulasi Urutan Nilai Tingkat Kesesuaian

No	Variabel	Tingkat Kesesuaian
1	Tarif tiket	100,5%
2	Sistem pembayaran	99,7%
3	Tempat duduk	93,5%

No	Variabel	Tingkat Kesesuaian
4	Keamanan di dalam bus	90,9%
5	Informasi pelayanan	90,7%
6	Fasilitas kebersihan	90,5%
7	Jarak antar halte	90,5%
8	Waktu perjalanan	88,6%
9	Ketepatan waktu tiba	88,4%
10	Akses umum	88,3%
11	Pelayanan prioritas	87,7%
12	Ketepatan waktu berangkat	87,1%
13	Waktu tunggu	86,4%
14	Informasi gangguan perjalanan bus	81,8%
15	Halte nyaman dan terlindungi	81,4%
16	Rak penyimpanan	81,0%
17	Ruang gerak	80,7%
18	Keamanan di halte	79,0%
19	Integrasi dengan moda transportasi lain	76,6%
Total		87,6%

Sumber : Analisis Penulis, 2025

Berdasarkan tabel urutan tingkat kesesuaian tersebut dapat diketahui tingkat kesesuaian total adalah 87,6%. Nilai kesesuaian total akan dibandingkan dengan tingkat kesesuaian tiap variabel untuk melihat urutan kepuasan layanan, apabila nilainya lebih kecil dari tingkat kesesuaian total maka variabel tersebut belum mampu memberikan kepuasan kepada pengguna. Urutan atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaian kurang dari 87,8% adalah ketepatan waktu berangkat (87,1%), waktu tunggu (86,4%), informasi gangguan perjalanan bus (81,8%), halte nyaman dan terlindungi (81,4%), rak penyimpanan (81%), ruang gerak dengan nilai (80,7%), keamanan di halte dengan nilai (79%), dan integrasi dengan moda transportasi lain dengan nilai (76,7%), Langkah analisis IPA selanjutnya adalah menentukan nilai rata-rata dari setiap variabel pada sumbu x yaitu kepuasan dan sumbu y adalah kepentingan dengan rumus berikut.

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{293}{100} = 2,93$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum y_i}{n} = \frac{339}{100} = 3,39 =$$

Kemudian dilanjutkan perhitungan rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan dan kinerja yang menjadi batas dalam diagram kartesius dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i}{k} = \frac{58,11}{19} = 3,06$$

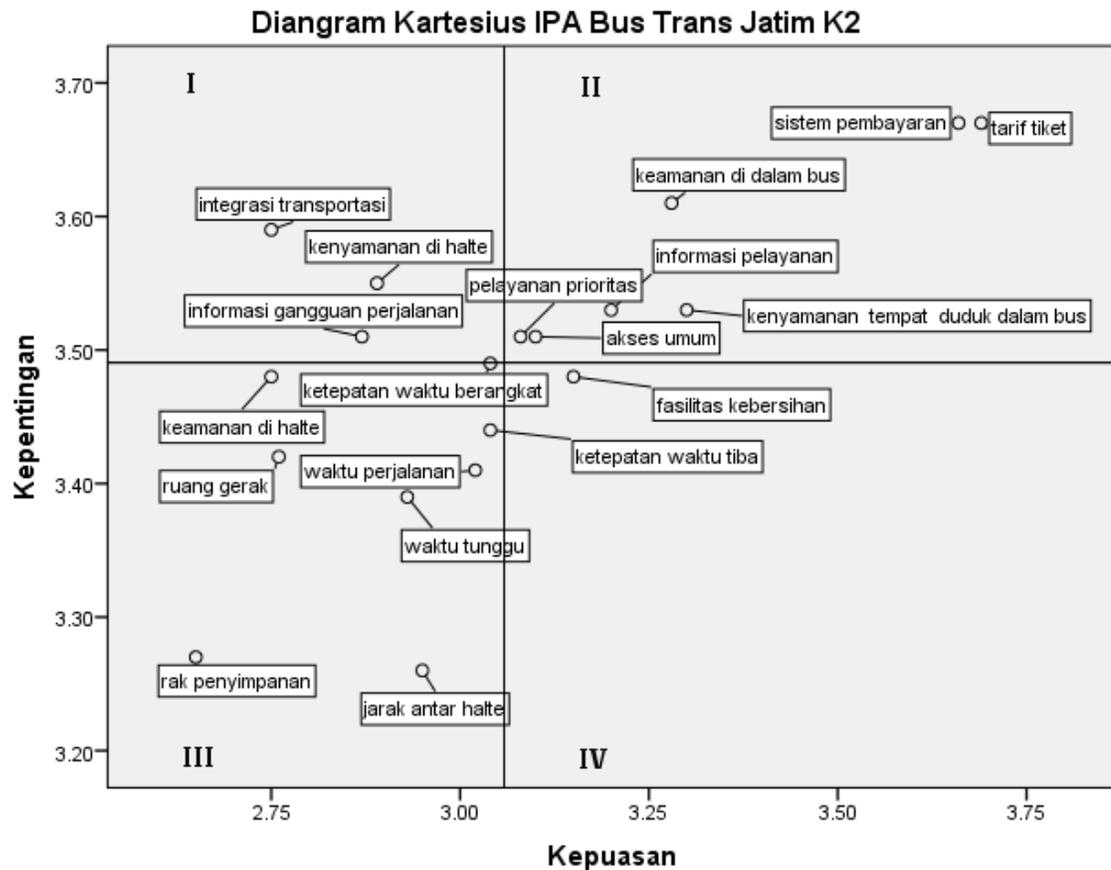
$$\bar{Y}_i = \frac{\sum y_i}{k} = \frac{66,32}{19} = 3,49$$

Tabel 4. 18 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Nilai Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

No	Variabel	Nilai Tingkat kepuasan	Nilai Tingkat Kepentingan	Rata rata Nilai Tingkat kepuasan	Rata rata Nilai Tingkat Kepentingan
1	Waktu tunggu	293	339	2,93	3,39
2	Ketepatan waktu berangkat	304	349	3,04	3,49
3	Ketepatan waktu tiba	304	344	3,04	3,44
4	Waktu perjalanan	302	341	3,02	3,41
5	Keamanan di halte	275	348	2,75	3,48
6	Keamanan di dalam bus	328	361	3,28	3,61
7	Tempat duduk	330	353	3,3	3,53
8	Ruang gerak	276	342	2,76	3,42
9	Rak penyimpanan	265	327	2,65	3,27
10	Fasilitas kebersihan	315	348	3,15	3,48
11	Halte nyaman dan terlindungi	289	355	2,89	3,55
12	Tarif tiket	369	367	3,69	3,67
13	Sistem pembayaran	366	367	3,66	3,67
14	Jarak antar halte	295	326	2,95	3,26
15	Integrasi dengan moda transportasi lain	275	359	2,75	3,59
16	Pelayanan prioritas	308	351	3,08	3,51
17	Akses umum	310	351	3,1	3,51
18	Informasi pelayanan	320	353	3,2	3,53
19	Informasi gangguan perjalanan bus	287	351	2,87	3,51
Jumlah ($\sum X, \sum Y$)				58,11	66,32
Rata- rata (\bar{X}, \bar{Y})				3,06	3,49

Sumber : Analisis Penulis, 2025

Setelah diperoleh nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan untuk masing-masing item serta nilai jumlah dari rata rata kepuasan dan kepentingan sebagai batas diagram, tahap selanjutnya adalah mengolah data-data tersebut menjadi diagram kartesius menggunakan *software* SPSS. Berikut merupakan tampilan diagram IPA dari hasil analisis data menggunakan SPSS.



Gambar 4. 56 Diagram Kartesius IPA

Sumber : Analisis Penulis, 2025

Berdasarkan hasil analisa data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* didapatkan bahwa diagram karterius mengelompokkan 19 variabel layanan Bus Trans Jatim koridor II kedalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepuasan dan kepentingan. Hasil pemetaan sebagai berikut:

1. Kuadran I (*concentrate here*)

Pada kuadran I dianggap sangat penting dan sebagai prioritas namun dari segi kinerja pelayanan tingkat ketidakkepuasan pengguna masih cukup tinggi. Sehingga pengguna jasa mengharapkan peningkatan, perbaikan pelayanan dan pihak penyedia jasa dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Variabel yang termasuk pada kuadran I ini akan menjadi rumusan arahan peningkatan layanan Bus Trans Jatim koridor II. Berikut variabel yang termasuk pada kuadran I yaitu:

- a) Kenyamanan di halte
- b) Integrasi dengan moda transportasi lain
- c) Informasi gangguan pelayanan bus

2. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)

Pada kuadran II , tingkat pelayanan dianggap sangat penting dan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, sehingga penyedia jasa harus mempertimbangkan pelayanan Bus Trans Jatim Koridor II yang diberikan harus tetap terjaga. Berikut variabel yang terletak pada kuadran II yaitu:

- a) Keamanan di dalam bus
- b) Kenyamanan tempat duduk dalam bus
- c) Tarif tiket
- d) Sistem pembayaran
- e) Akses Umum
- f) Informasi pelayanan
- g) Pelayanan prioritas

3. Kuadran III (*Low Priority*)

Pada kuadran III tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dianggap rendah atau kurang memuaskan pengguna jasa, sehingga penyedia jasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Variabel yang masuk dalam kuadran III antara lain:

- a) Ketepatan waktu berangkat
- b) Ketepatan waktu tiba
- c) Waktu tunggu
- d) Waktu perjalanan
- e) Keamanan di halte
- f) Ruang gerak
- g) Rak penyimpanan
- h) Jarak antar halte

4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Pada kuadran IV atribut kinerja pelayanan Bus Trans Jatim dinilai memuaskan oleh pengguna tetapi memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Pencapaian kinerja pelayanan pada atribut ini tetap perlu dipertahankan meskipun tidak dijadikan prioritas. Berikut variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a) Fasilitas kebersihan

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) tersebut diatas dapat diketahui bahwa variabel prioritas layanan Bus Trans Jatim koridor II yang perlu ditingkatkan berada dalam kuadran 1 (satu) diagram kartesius. Kuadran I dianggap sangat penting dan sebagai prioritas namun dari segi kinerja pelayanan

tingkat ketidakpuasan pengguna masih cukup tinggi. Sehingga pengguna jasa mengharapkan adanya peningkatan, perbaikan pelayanan dari pihak penyedia jasa. Maka variabel prioritas tersebut akan dibahas serta penjelasan variabel dari kuadran lainnya, sebagai berikut;

1. Kuadran I

a) Kenyamanan di halte

Kenyamanan halte menjadi salah satu indikator penting dalam menunjang pengalaman pengguna transportasi umum. Identifikasi ketidaknyamanan di halte Bus Trans Jatim koridor II yang didasari nilai kepuasan kenyamanan di halte nilai ketidakpuasan sebesar 30%, angka ini menunjukkan cukup tinggi ketidakpuasan pengguna bus sehingga dapat dilakukan peningkatan. Identifikasi kondisi eksisting seperti tidak adanya tempat duduk, minimnya atap pelindung, atau kurangnya keamanan dapat menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum. Kenyamanan di halte Bus Trans Jatim koridor II memang cenderung kurang memadai dilihat dari segi halte yang tidak terdapat kursi tunggu, karena untuk menunggu Bus Trans Jatim koridor II dengan interval 15-30 menit hampir semua halte tidak difasilitasi dengan kursi tunggu penumpang akhirnya penumpang harus rela menunggu sambil berdiri merujuk pada **Gambar 4. 58** calon pengguna bus harus berdiri mengantri menyambut kedatangan bus di Halte Dukuh Meanggal. Selain itu terdapat halte yang tidak dibangun dengan proposional seperti halte Dukuhmenanggal, Siwalankerto pada **Tabel 4.15** tergambar tidak ada penutup dan dinding yang melindungi calon pengguna bus. Kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik diharuskan lebih mengutamakan kenyamanan dari masyarakat. Hal itu telah diatur dalam UU No.25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Luluk Nafilatur Rizqi dkk., 2023).



Gambar 4. 57 Ketiadaan Kursi Tunggu Penumpang di Halte



Gambar 4. 58 Penumpukan dan Antrian Penumpang Berdiri di Halte Dukuhmenanggal yang Tidak Melindungi

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

b) Integrasi dengan moda transportasi lain

Kurangnya keterpaduan fisik dan sistem operasional antara Bus Trans Jatim dengan moda transportasi lain memiliki nilai ketidakpuasan sebesar 31% yang membuat tingkat ketidakpuasan cukup tinggi yaitu integrasi fisik dan khususnya integrasi sistem operasional seperti tiket, dan aplikasi. Bus Trans Jatim Koridor II telah memiliki titik integrasi fisik berupa pertemuan halte dengan moda transportasi lain diantaranya, Terminal Kertajaya menjadi titik awal keberangkatan dan titik akhir perjalanan Bus Trans Jatim koridor II, halte Terminal Kertajaya juga menjadi tempat transit koridor II (Mojokerto – Surabaya), koridor III (Mojokerto – Gresik), dan koridor VI (Mojokerto – Porong) dan angkutan feeder elf (Mojokerto – Batu). Titik integrasi pertemuan dengan halte bus trans jatim lain berada di Halte Medaeng titik transit dengan bus trans jatim Koridor V pada **Gambar 4. 59**. Sedangkan transit dengan Suroboyo Bus berada pada Halte Dukuh Menanggal dan Halte Siwalankerto. Namun yang menjadi perhatian pada integrasi fisik yaitu antara Bus Trans Jatim koridor I pada menaikkan dan menurunkan penumpang tidak terhubung dengan koridor II, dimana potensi besar permindahan penumpang apabila kedua koridor ini di hubungkan. Integrasi Bus Trans Jatim koridor II dengan transportasi lainnya akan lebih maksimal apabila koridor II masuk Kota Surabaya di pemberhentian halte Terminal Purabaya Surabaya yang menghubungkan Bus Trans Jatim koridor I, koridor V, Suroboyo Bus, Trans Semanggi Suroboyo, serta bus antar kota dalam provinsi dan antar provinsi.

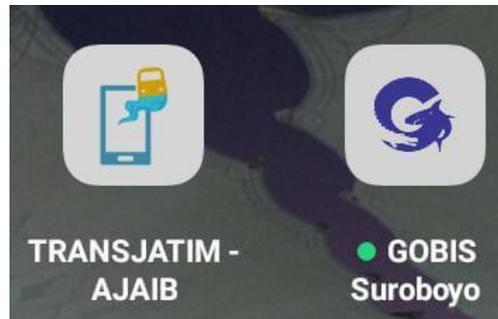
Integrasi operasional yang masih belum terhubung seperti pembayaran tarif tiket hanya bisa dilakukan pada sesama Bus Trans Jatim, sehingga tanpa melakukan pembayaran tarif tiket baru masih dapat menaiki Bus Trans Jatim koridor lainnya dalam waktu masa aktif tiket selama dua jam. Selain sesama Trans Jatim pengguna bus masih harus membayar tiket baru seperti pada

Suroboyo Bus dan Trans Semanggi Suroboyo jika ingin menggunakan transportasi tersebut. Selain itu integrasi lainnya seperti layanan dalam satu aplikasi dengan Suroboyo Bus masih belum terjadi, untuk saat ini Bus Trans Jatim memiliki aplikasi sendiri bernama TRANSJATIM-AJAIB sedangkan Suroboyo Bus dengan aplikasi bernama GOBIS Suroboyo terlihat pada **Gambar 4. 60**, kurangnya integrasi operasional dan sistem ini perlu ditingkatkan lagi agar menjadi sistem transportasi yang lebih mudah, nyaman dan berkelanjutan.



Gambar 4. 59 Rute dan Halte Bus Trans Jatim Koridor II

Sumber : FDTS, 2025



Gambar 4. 60 Aplikasi Trans Jatim dan Suroboyo Bus

c) Informasi gangguan perjalanan bus

Ketersediaan informasi gangguan operasional sangat penting untuk memberikan rasa aman, kepastian, dan kepercayaan kepada pengguna. Ketidakhadiran informasi apabila terjadi gangguan menyebabkan ketidaknyamanan, kecemasan, dan menurunkan kepuasan pengguna. Tingkat ketidakpuasan pengguna pada saasaran 2 Informasi gangguan perjalanan

sebesar 31%, angka ini cukup tinggi sehingga perlu ditingkatkan layanan informasi terkait gangguan layanan Bus Trans Jatim. Walaupun sudah disampaikan melalui media sosial resmi, seperti akun Instagram Bus Trans Jatim @officialtransjatim, namun hingga saat ini pemberitahuan tersebut belum terhubung dan tersedia di dalam aplikasi TRANSJATIM-AJAIB **Gambar 4. 61**. Padahal, gangguan perjalanan seperti keterlambatan, kecelakaan, kerusakan, tidak jalannya armada bus maupun perubahan rute akibat kemacetan merupakan kondisi yang bersifat mendadak dan tidak terduga. Oleh karena itu, media sosial menjadi saluran tercepat untuk menyampaikan informasi kepada pengguna (Putra & Wulandari, 2020). Namun demikian, tidak semua penumpang mengikuti atau aktif memantau media sosial, sehingga potensi terjadinya kesenjangan informasi tetap ada. Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa saat terjadi gangguan, belum terlihat adanya upaya penyampaian informasi langsung dari pramugara atau pramugari kepada penumpang di dalam bus. Hal ini menunjukkan perlunya penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus bagi petugas di dalam bus agar dapat menyampaikan informasi gangguan secara langsung dan cepat kepada seluruh penumpang jika terjadi kasus gangguan. Penyampaian informasi secara langsung kepada pengguna jasa transportasi merupakan bagian penting dari pelayanan prima dan transparansi dalam pelayanan publik (Afandi, 2019). Dengan adanya SOP ini, diharapkan seluruh penumpang tetap mendapatkan informasi yang akurat meskipun tidak mengakses media sosial secara aktif.



Gambar 4. 61 Informasi Gangguan Pelayanan Bus Trans Jatim koridor II

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

2. Kuadran II

a) Keamanan di dalam bus

Selaras dengan hasil CSI 98% responden menyatakan puas pada keamanan di dalam bus, data ini mendukung temuan, di mana telah tersedia fasilitas keamanan seperti palu pemecah kaca, alat pemadam api ringan (APAR), CCTV yang aktif, informasi identitas armada bus dan terdapat petugas di dalam bus. Keberadaan fasilitas-fasilitas ini menunjukkan bahwa operator telah memenuhi sebagian besar komponen yang diatur dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk angkutan umum, khususnya pada aspek keselamatan dan keamanan penumpang. Kelengkapan alat keselamatan sebagai komponen wajib dalam angkutan umum. Konsep Bus Rapid Transit (BRT) turut memperkuat temuan ini dengan menekankan prinsip *safe and secure mobility* sebagai pilar layanan, dimana infrastruktur pendukung keselamatan menjadi penentu kualitas layanan transportasi berbasis massa (ITDP, 2020).



Gambar 4. 62 Fasilitas Keamanan didalam Bus

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

b) Kenyamanan tempat duduk dalam bus

Berdasarkan observasi di lapangan dan hasil CSI 98% yang menyatakan penumpang puas, diketahui bahwa setiap armada bus menyediakan sebanyak 20 kursi penumpang, termasuk 2 kursi khusus bagi penumpang prioritas seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Penyediaan tempat duduk prioritas ini menunjukkan kepatuhan terhadap prinsip inklusivitas dan aspek kenyamanan yang menjadi bagian dari Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012, yang menyatakan bahwa tempat duduk harus disediakan sesuai kapasitas kendaraan dan memperhatikan kelompok rentan.



Gambar 4. 63 Tempat Duduk didalam Bus

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025

c) Tarif tiket

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa tarif yang diberlakukan cukup terjangkau, yakni sebesar Rp5.000 untuk penumpang umum dan Rp2.500 untuk pelajar, membuat 69% sangat puas dan 31% puas terhadap tarif tiket yang dikenakan bus sekali perjalanan. Skema tarif ini dinilai inklusif dan mampu menjangkau berbagai lapisan masyarakat, termasuk pelajar dan pekerja informal, sehingga mendukung mobilitas masyarakat secara ekonomis. Tarif terjangkau ini juga sejalan dengan amanat Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012, yang menyatakan bahwa pelayanan angkutan umum harus mempertimbangkan keterjangkauan dan keadilan dalam menentukan besaran tarif. Skema tarif juga penting secara sederhana, adil, dan tidak membebani pengguna, untuk menciptakan sistem transportasi yang berkelanjutan dan inklusif (ITDP, 2020). Penarikan tarif murah Bus Trans Jatim menciptakan nilai tambah bagi penumpang karena mereka mendapatkan layanan yang nyaman, aman, dan efisien dengan biaya yang sangat ekonomis. Oleh karena itu, menjaga stabilitas tarif dan memperhatikan subsidi silang antar segmen pengguna menjadi strategi penting untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas penumpang dalam jangka panjang.

d) Sistem pembayaran

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa sistem pembayaran yang diterapkan sudah cukup fleksibel dan inklusif, di mana penumpang dapat membayar tiket baik secara tunai maupun non-tunai menggunakan kartu elektronik atau QR code, dikuatkan dengan nilai CSI 32% penumpang puas dan 67% sangat puas terhadap sistem pembayaran. Kemudahan ini memfasilitasi berbagai kalangan pengguna, mulai dari masyarakat umum hingga pelajar, serta mempercepat proses naik turun penumpang di halte. Selain itu, sistem pembayaran ganda ini merupakan bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi digital yang mendukung efisiensi layanan angkutan umum. Dalam

Standar Pelayanan Minimal (SPM) angkutan orang dalam trayek yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012, aspek kemudahan akses pelayanan, termasuk sistem pembayaran yang praktis dan transparan, menjadi bagian penting dalam menjamin mutu pelayanan kepada pengguna.

e) Akses Umum

Hasil observasi di lapangan mengungkapkan bahwa di dalam bus telah tersedia kursi prioritas bagi lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas, dan penumpang dengan kebutuhan khusus lainnya. Dikuatkan dengan hasil CSI 89% menilai puas. Selain itu, beberapa halte telah dilengkapi dengan jalan miring (*ramp*) untuk mempermudah akses kursi roda. Namun, tidak semua halte memiliki fasilitas ini, yang dapat menjadi kendala bagi pengguna disabilitas untuk mengakses layanan secara mandiri dan setara. Standar Pelayanan Minimal (SPM) angkutan umum aksesibilitas bagi penyandang disabilitas harus diperhatikan, termasuk penyediaan fasilitas khusus seperti kursi prioritas, ramp, dan papan informasi yang mudah dibaca. Prinsip ini sejalan dengan konsep pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) yang menekankan inklusivitas sebagai bagian dari pelayanan publik yang adil dan merata.

f) Informasi pelayanan

Hasil observasi menunjukkan bahwa Bus Trans Jatim memiliki akun resmi Instagram yang aktif dalam memberikan informasi penting seperti jadwal keberangkatan, perubahan rute, hingga gangguan operasional. Selain itu, Bus Trans Jatim juga menyediakan aplikasi digital yang mencakup informasi rute, jadwal, posisi bus secara real-time, dan estimasi jumlah penumpang. Dikuatkan dengan hasil CSI 93% merasa puas. Fitur-fitur ini sangat membantu penumpang dalam merencanakan perjalanan secara efisien dan memberikan rasa aman karena informasi yang dibutuhkan tersedia dengan mudah dan transparan.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 menekankan pentingnya penyediaan informasi pelayanan yang akurat, mudah diakses, dan dapat dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. juga mencantumkan bahwa penyediaan informasi yang jelas, baik melalui media digital maupun fisik di halte dan di dalam bus, merupakan elemen penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan efisiensi operasional (ITDP, 2016)

g) Pelayanan prioritas

Hasil observasi menunjukkan bahwa Bus Trans Jatim koridor II memiliki 2 kursi khusus bagi penumpang prioritas yaitu orangtua, ibu hamil, orang tua yang membawa anak, dan penyandang disabilitas. Terdapat tangga miring untuk memudahkan pengguna berkebutuhan khusus mengakses bus secara mudah. Dikuatkan dengan hasil analisis CSI 89% penumpang merasa puas. Selain itu pelayanan dari petugas di dalam bus pun terpantau cukup responsif dalam membantu penumpang prioritas ketika naik dan turun, yang

menunjukkan adanya kesadaran dan pelatihan yang baik dalam menerapkan pelayanan inklusif.

3. Kuadran III

a) Ketepatan waktu berangkat

Hasil observasi menunjukkan bahwa ketepatan waktu keberangkatan dari halte awal di halte Terminal Kertajaya selalu konsisten sesuai jadwal. Namun, pada halte-halte berikutnya, ketepatan waktu sangat dipengaruhi oleh kondisi lalu lintas, sehingga kadangkala terjadi keterlambatan. Ketidakteraturan keberangkatan bus di tiap halte ini bisa menurunkan persepsi keandalan layanan dan menyebabkan ketidakpastian bagi penumpang, terutama yang memiliki waktu perjalanan yang ketat seperti pekerja dan pelajar. Ketepatan waktu keberangkatan merupakan salah satu aspek yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan angkutan umum untuk menjamin kualitas pelayanan (SPM, 2016).

b) Ketepatan waktu tiba

Ketepatan waktu tiba Bus Trans Jatim juga sangat dipengaruhi oleh kondisi lalu lintas dan banyaknya pemberhentian pada halte. Variabel ini merupakan salah satu aspek yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan angkutan umum untuk menjamin kualitas pelayanan.

c) Waktu tunggu

Berdasarkan PM 10 Tahun 2012, waktu tunggu penumpang maksimal dalam kondisi jam puncak dan jam non puncak yaitu masing-masing 7 menit dan 15 menit. Permasalahan di lapangan adalah pengguna menunggu lebih dari 15 menit hingga 25 menit karena bus yang datang sudah dalam keadaan penuh sehingga penumpang perlu menunggu bus selanjutnya. Waktu tunggu penumpang dipengaruhi oleh headway dan frekuensi. Semakin rendah waktu antara, semakin tinggi frekuensi, dan semakin berkurang waktu tunggu penumpang. Agar tidak terlalu lama waktu tunggu penumpang pada jam sibuk seperti jam pulang kerja sebaiknya dimulai pukul 15.00 headway lebih di perketat per 10 menit.

d) Waktu perjalanan

Waktu perjalanan yang dibutuhkan Bus Trans Jatim dalam sekali perjalanan adalah 60 menit dan 90 menit di waktu sibuk. Terjadi perbedaan waktu perjalanan disebabkan oleh kondisi dan situasi lalu lintas. Namun telah disampaikan dengan pasti jika perjalanan pulang dan pergi Bus Trans Jatim koridor II adalah 150 menit sekali putaran pulang pergi dari halte Terminal Kertajaya ke halte Dukuh menanggal kembali lagi ke halte Terminal Kertajaya.

Pembahasan dan identifikasi indikator keandalan pada semua variabelnya masuk ke dalam kuadran 3 kartesius IPA, jika merujuk pada karakteristik tujuan perjalanan pengguna Bus Trans Jatim koridor II pada **Gambar 4. 14**, pengguna paling banyak

menggunakan bus untuk kepentingan bekerja 46%, Sekolah/Kuliah 27%, lainnya 13%, rekreasi 11% dan belanja 3%. Selayaknya untuk maksud perjalanan bekerja dan bersekolah memerlukan waktu, karena penting untuk di perhatikan ketika jam masuk kantor atau sekolah yang pasti di pagi hari. Melihat tingkat kepuasan tiap variabel keandalan **Tabel 4. 13** yaitu ketepatan waktu berangkat 13%, ketepatan waktu tiba 13%, waktu tunggu 17%, dan waktu perjalanan 10%. Melihat persentase tersebut maka alasan indikator keandalan masuk kedalam kuadran 3 adalah karena pengguna yang berkamsud untuk bekerja dan bersekolah lebih meluangkan waktunya lebih cepat saat berangkat ke tempat kegiatan sehingga tidak terlalu mementingkan waktu perjalanan di bus jika pengguna telah mengestimasi waktunya.

e) Keamanan di halte

Menurut SPM fasilitas keaman harus disediakan di setiap halte BRT, maka observasi pada halte Bus Trans Jatim koridor II sebagian besar telah memenuhi fasilitas keamanan seperti terdapat kamera pengawas atau CCTV, lampu penerangan berjumlah dua dan menyala, jarak pembatas untuk melindungi penumpang dari badan jalan. Namun sayangnya belum di halte Dukuhmenanggal dan Siwalankerto tidak tersedia fasilitas keamanan tersebut. Kurangnya sarana penginformasian operasional bus, sebaiknya perlu ditambahkan pamflet juga poster terkait informasi operasional dan layanan pengaduan.

f) Ruang gerak

Kondisi ruang gerak penumpang berdiri sempit menyebabkan susah bergerak dan berdempetan pada saat jam sibuk, tetapi cukup leluasa pada saat jam tidak sibuk. Menandakan bahwa jumlah orang yang diangkut oleh bus pada jam sibuk telah mencapai maksimal jumlah angkut. Pembatasan jumlah angkut penumpang berdiri 5 orang/m² (waktu puncak); 4 orang/m² (waktu non puncak) (SPM, 2016). Pada Bus Trans Jatim koridor II adalah 20 orang saja, namun pada waktu berangkat dan pulang kerja terjadi lonjakan penumpang bertujuan untuk bekerja dengan waktu yang ketat, sehingga penumpang rela bersedakan di dalam bus yang sudah *overload* melebihi batas angkut. Disamping itu peran pramugara/i sudah sepenuhnya menjalankan peran untuk mengatur ketertipan dan keamanan dalam bus, akan tetapi tekanan waktu penumpang yang bekerja membuat mereka tetap memaksa naik Bus Trans Jatim.

g) Rak penyimpanan

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 terdapat jenis pelayanan rak bagasi atau rak penyimpanan, namun kembali pada Bus Trans Jatim koridor II tidak menyediakan fasilitas rak penyimpanan untuk barang bawaan penumpang. Hasil dari pengamatan secara langsung memang tidak ada tempat khusus untuk dijadikan rak penyimpanan bagi barang bawaan penumpang, penumpang hanya bisa membawanya jika tidak mendapatkan tempat duduk hal ini tentu saja akan menyulitkan penumpang yang membawa

barangnya, membuat tidak nyaman dirinya ataupun penumpang yang lainnya, sehingga apabila di sediakan fasilitas rak penyimpanan barang akan mempermudah dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang Bus Trans Jatim.

h) Jarak antar halte

Berdasarkan kriteria jarak antar halte menurut The BRT Standart 2016 yaitu 0,3 km sampai 0,8 km, namun fakta yang telah di hitung rata-rata Jarak antar halte Bus Trans Jatim koridor II jika dihitung rata-rata rute Mojokerto – Surabaya sebesar 3,0 Km dan untuk rute Surabaya – Mojokerto sebesar 2,8 Km. hal ini membuat daerah yang memiliki potensi *demand* tarikan dan bangkitan menjadi tempat naik dan turun pengguna ini terlewatkan seperti pada ruas di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu jarak antar halte Bus Trans Jatim koridor II belum memenuhi standar ITDP.

4. Kuadran IV

a) Fasilitas kebersihan

Berdasarkan SPM dikuatkan dengan observasi, Bus Trans Jatim selalu beroperasi dalam keadaan bersih, bebas dari adanya sampah, dan tempat sampah yang tersedia berfungsi dengan baik yang berada di bagian tengah dan belakang dalam bus, terdapat juga tempat sampah pada tiap halte. Dikuatkan dengan hasil analisis CSI 95% menilai puas. Selain itu, terdapat himbauan yang melarang penumpang untuk makan dan minum di dalam bus yang berpotensi menghasilkan sampah berlebihan. Tersedianya fasilitas kebersihan ini dirasa kecil fungsinya namun berdampak besar kepada kenyamanan pengguna di dalam Bus Trans Jatim. Nilai pada tingkat kepuasan juga dirasa cukup tinggi sehingga fasilitas kebersihan masuk kedalam kuadran 4 yang harus dipertahankan meskipun kurang diperhatikan oleh pengguna.

4.7 Merumuskan Arahan Untuk Meningkatkan Layanan Bus Trans Jatim koridor II

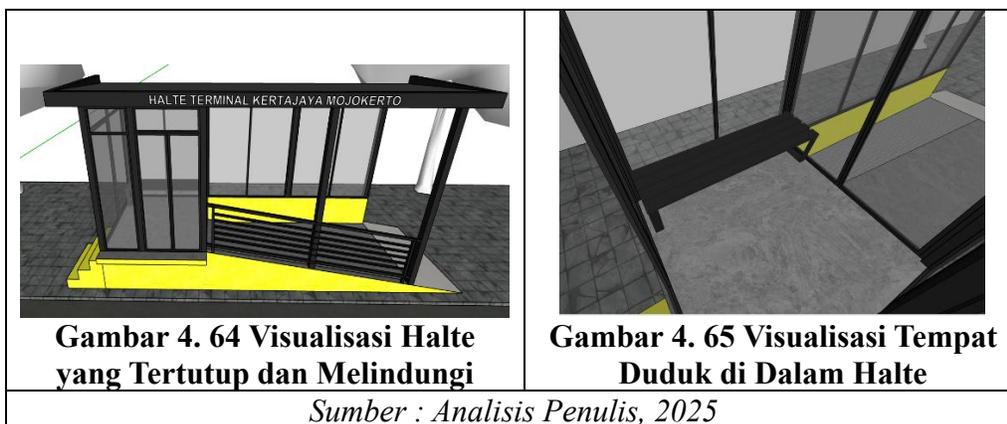
Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), maka dapat dirumuskan arahan peningkatan layanan Bus Trans Jatim koridor II pada variabel kenyamanan halte, integrasi dengan moda transportasi lain, dan informasi gangguan perjalanan bus, karena menempati posisi di dalam kuadran 1 diagram IPA disebagai variabel prioritas utama yang perlu segera mendapatkan peningkatan layanan adalah sebagai berikut;

1. Kenyamanan di halte

Kurangnya fasilitas dasar seperti kursi tunggu penumpang, halte yang melindungi dari cuaca, lampu penerangan, serta aspek keamanan menjadi masalah signifikan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Hal ini sejalan bahwa penyelenggara layanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang kenyamanan pengguna sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Identifikasi kenyamanan di halte pada **Tabel 4. 15 dan 4. 16** dan hasil analisis IPA. Untuk meningkatkan kenyamanan di halte Bus Trans Jatim Koridor II, pemerintah dan pengelola Bus Trans Jatim koridor II disarankan untuk melakukan:

- Menambahkan kursi tunggu penumpang untuk menunggu datang bus 15-30 menit pada halte strategis dengan intensitas penumpang yang tinggi pada halte Dukuh Menanggal, halte Siwalankerto, halte Medaeng, halte Klenteng Krian, halte Sekar Putih 1, halte Mertex 1, halte Bakalan 1.
- Penyediaan bangunan halte yang layak tertutup dan melindungi dari cuaca, pada halte Dukuh Menanggal dan halte Siwalankerto.
- Penyediaan informasi pelayanan operasional Bus Trans Jatim koridor II di setiap halte, dengan memasang atau menempel pamflet poster informasi pelayanan Bus berisikan; (jam jadwal operasional, rute dan halte yang dilalui, nomor telepon informasi layanan dan pengaduan).
- Pemasangan kamera pengawas CCTV pada halte yang belum terpasang seperti halte Dukuh Menanggal, halte Siwalankerto, halte Mertex 1, halte Mlirip 1, halte Bakung 1, halte Balongbendo 1, halte Bypass barat 1, halte Jabaran 1, halte Trosobo 1, halte Jabaran 2, halte Bypass barat 2, halte Bakung 2, halte Singkalan 2, halte Mlirip 2, halte Mertex 2, halte Sekar Putih 2, halte Gunung Gedangan 2.



2. Integrasi dengan moda transportasi lain;

Keterpaduan integrasi antar moda merupakan salah satu variabel prioritas yang perlu segera dibenahi untuk meningkatkan kualitas layanan Bus Trans Jatim Koridor II. Bus ini telah mempunyai koneksi integrasi fisik dengan berbagai moda transportasi lain dengan Trans Jatim koridor lain dan Suroboyo Bus namun belum optimal jika tidak terhubung dengan simpul pusat pergerakan transportasi darat di Terminal Purabaya. Selain itu, tidak adanya integrasi sistem operasional tiket yang dapat digunakan bersama Suroboyo Bus. Kemudahan untuk tersampainya informasi melalui aplikasi kedua layanan transportasi umum tersebut memiliki aplikasi yang saling tidak terkoneksi yaitu Bus Trans Jatim memiliki aplikasi TRANSJATIM-AJAIB dan Suroboyo Bus dengan aplikasinya GOBIS Suroboyo. Maka untuk satu sistem yang terkoneksi sekaligus memudahkan para pengguna layanan transportasi umum diperlukan integrasi sistem operasional pada tiket sekali pakai dan satu aplikasi. Untuk meningkatkan integrasi antar moda transportasi lain pada Bus Trans Jatim Koridor II, pemerintah dan pengelola Bus Trans Jatim koridor II disarankan untuk melakukan:

- Pengembangan integrasi fisik menambahkan pemberhentian pada halte yang menjadi titik simpul pergerakan transportasi darat seperti Terminal Purabaya.
- Pengadaan integrasi sistem operasional yaitu dengan menjadikan tiket perjalanan sekali bayar antara Trans Jatim dengan Suroboyo Bus.
- Penyatuan sistem operasional dalam informasi pelayanan yang menjadi satu aplikasi antara Trans Jatim dengan Suroboyo Bus.

3. Informasi gangguan perjalanan bus;

Temuan penelitian ini mendapati bahwa meskipun informasi gangguan operasional telah disampaikan melalui media sosial resmi, seperti akun Instagram @officialtransjatim, namun belum seluruh penumpang memiliki akses atau kebiasaan untuk memantau platform tersebut secara aktif. Situasi ini mengindikasikan adanya kesenjangan informasi yang berpotensi menurunkan kepuasan dan kenyamanan pengguna layanan. Oleh karena itu, disarankan

adanya pengembangan dan integrasi sistem notifikasi gangguan perjalanan secara langsung di dalam aplikasi resmi TRANSJATIM-AJAIB. Integrasi ini. Selain itu, sistem notifikasi ini harus bersifat real-time dan responsif terhadap perubahan kondisi operasional di lapangan, seperti keterlambatan, perubahan rute, kecelakaan, atau gangguan teknis. Tidak hanya berbasis aplikasi, penyampaian informasi juga perlu dilakukan secara langsung oleh petugas pramugara/pramugari di dalam bus. Untuk meningkatkan integrasi antar moda transportasi lain pada Bus Trans Jatim Koridor II, pemerintah dan pengelola Bus Trans Jatim koridor II disarankan untuk melakukan:

- pengembangan dan integrasi sistem notifikasi yang responsif gangguan perjalanan secara langsung yang diinformasikan pada media sosial dan di dalam aplikasi resmi TRANSJATIM-AJAIB.
- Diberlakukan Standar Operasional Prosedur (SOP) penyampaian informasi gangguan oleh petugas di dalam bus kepada seluruh penumpang secara langsung dan berkala jika terjadi gangguan perjalanan.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Didapatkan dari hasil analisis Delphi menunjukkan bahwa 5 indikator yang didalamnya terdapat 19 variabel yang konsensus dan berpengaruh terhadap layanan bus trans jatim koridor II untuk dipakai dalam instrument kuesioner sebagai pengukuran kepuasan bus trans jatim koridor II. Lima indikator dan variabel tersebut antara lain: (1) Indikator keandalan, dengan 4 variabel yang terdiri dari waktu tunggu, ketepatan waktu berangkat, ketepatan waktu tiba, dan waktu perjalanan; (2) Indikator keamanan dengan 2 variabel yaitu keamanan di halte, dan keamanan di dalam bus; (3) Indikator kenyamanan dengan 5 variabel terdiri dari tempat duduk, ruang gerak, rak penyimpanan, fasilitas kebersihan, dan halte yang nyaman dan melindungi; (4) Indikator keterjangkauan dengan 4 variabel terdiri dari tarif tiket, sistem pembayaran, jarak antar halte, integrasi dengan moda transportasi lain; (5) Indikator kesetaraan terdapat 4 variabel terdiri dari pelayanan prioritas, akses umum, informasi pelayanan bus, dan informasi gangguan perjalanan bus.
2. Hasil yang didapatkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna bus trans jatim koridor II terhadap keseluruhan pelayanannya mendapatkan nilai persentase 76,73%. Hasil yang didapatkan nilai kepuasan berada pada kriteria “puas” diantara nilai 64% - 81%. Variabel yang memiliki penilaian yang sangat banyak memberikan kepuasan kepada pengguna dilihat dari tingginya persentase “puas” adalah atribut tarif tiket sebesar 100% diikuti dengan sistem pembayaran total puas mencapai 99%. Sedangkan nilai “tidak puas” paling banyak adalah variabel keamanan di halte sebesar 29% diikuti bersama variabel integrasi dengan moda transportasi lain 31% dan rak penyimpanan sebesar 39%.
3. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance analysis* (IPA) pada kuadran 1, terdapat tiga variabel menjadi variabel prioritas terdiri dari faktor kenyamanan di halte, integrasi dengan moda transportasi lain, dan informasi gangguan perjalanan bus; kuadran 2 terdapat tujuh keamanan di dalam bus, kenyamanan tempat duduk dalam bus, tarif tiket, sistem pembayaran, akses umum, informasi pelayanan, dan pelayanan prioritas; kuadran 3 terdapat ketepatan waktu berangkat, ketepatan waktu tiba, waktu tunggu, waktu perjalanan, keamanan di halte, ruang gerak, rak penyimpanan, jarak antar halte; kuadran 4 pada variabel fasilitas kebersihan.

4. Dari variabel prioritas yang termasuk dalam kuadran 1 analisis IPA tersebut didapatkan arahan peningkatan layanan Bus Trans Jatim koridor II sebanyak 9 poin rumusan arahan, rumusan arahan tersebut yakni; (1) Menambahkan kursi tunggu penumpang untuk menunggu datang bus 15-30 menit pada halte strategis dengan intensitas penumpang yang tinggi pada halte Dukuh Menanggal, halte Siwalankerto, halte Medaeng, halte Sekar Putih 1, halte Mertex 1.; (2) Penyediaan standart kelayakan halte yang tertutup dan melindungi dari cuaca, pada halte Dukuh Menanggal dan halte Siwalankerto.; (3) Penyediaan informasi pelayanan operasional Bus Trans Jatim koridor II di setiap halte, dengan memasang atau menempel pamflet poster informasi pelayanan Bus terkait, jam jadwal operasional, rute dan halte yang dilalui Nomor telepon informasi layanan dan pengaduan.; (4) Pemasangan kamera pengawas CCTV pada halte yang belum terpasang seperti halte Dukuh Menanggal, halte Siwalankerto, halte Mertex 1, halte Mlirip 1, halte Bakung 1, halte Balongbendo 1, halte Bypass barat 1, halte Jabaran 1, halte Trosobo 1, halte Jabaran 2, halte Bypass barat 2, halte Bakung 2, halte Singkalan 2, halte Mlirip 2, halte Mertex 2, halte Sekar Putih 2, halte Gunung Gedangan 2.; (5) Pengembangan integrasi fisik, menambahkan pemberhentian pada halte yang menjadi titik simpul pergerakan transportasi darat seperti Terminal Purabaya.; (6) Pengadaan integrasi sistem operasional yaitu dengan menjadikan tiket perjalanan sekali bayar antara Trans Jatim dengan Suroboyo Bus.; (7) Penyatuan sistem operasional dalam informasi pelayanan yang menjadi satu aplikasi antara Trans Jatim dengan Suroboyo Bus.; (8) pengembangan dan integrasi sistem notifikasi yang responsif gangguan perjalanan secara langsung yang diinformasikan pada media sosial dan di dalam aplikasi resmi TRANSJATIM-AJAIB.; (9) Diberlakukan Standar Operasional Prosedur (SOP) penyampaian informasi gangguan oleh petugas di dalam bus kepada seluruh penumpang secara langsung dan berkala jika terjadi gangguan perjalanan.

5.2 Saran

Dalam penelitian ini data yang dipertoleh sudah sesuai kebutuhan yang tertera pada metodologi. Begitu pula pada tahapan proses analisa sudah dilakukan sesuai metodologi. Sehingga output yang dihasilkan sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, A. (2019). *Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur (SOP)*. Yogyakarta
- Ajeng, D., Febriyanti, A., Mustofa, A., & Fatah, Z. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Bus Trans Jatim*.
- Aplikasi, J., Publik, K., Bisnis, D., Nuraini, E., & Priambodo, B. (2024). Public Policy. In *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis* (Vol. 5, Issue 2). <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>
- Azka, F. M., & Handayeni, K. D. M. (2021). Pemodelan Kepuasan Pengguna BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto - Purbalingga Dengan Metode Structural Equation Modelling. *JURNAL PENATAAN RUANG*, 16.
- Bertolini, L. (1999). Spatial Development Patterns and Public Transport: The Application of an Analytical Model in the Netherlands. *Planning Practice & Research*
- BPS. (2024a). *BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN SIDOARJO BPS-STATISTICS SIDOARJO REGENCY*.
- BPS. (2024b). *BADAN PUSAT STATISTIK KOTA MOJOKERTO BPS-STATISTICS MOJOKERTO MUNICIPALITY KOTA MOJOKERTO DALAM ANGKA*.
- BPS. (2024c). *BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SURABAYA BPS-STATISTICS SURABAYA MUNICIPALITY KOTA SURABAYA DALAM ANGKA*.
- BPS. (2024d). *Kabupaten Mojokerto Dalam Angka 2024*.
- Dwi Putri Heritasari dan Rulli Pratiwi Setiawan, (2016), Penentuan Variabel Berpengaruh dalam Pengembangan Kawasan Strategis Ekonomi Pesisir Utara pada Bidang Perikanan di Kota Pasuruan, *Jurnal Teknik ITS* Vol. 5, No. 1, (2016) ISSN: 2337-3539 (2301-9271)
- Enggran Eko Budianto. (2023, September 22). *Bus Trans Jatim Koridor II Diminati Penumpang Tapi Banyak Halte Belum Siap* . DetikJatim. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6944333/bus-trans-jatim-koridor-ii-diminati-penumpang-tapi-banyak-halte-belum-siap>
- Fatmawati, Z., & Susanty, A. (2016). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG DENGAN METODE HETEROGENEOUS CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*.
- Fani Lailatul Fitri, (2023) *Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Di Jawa Timur (Studi Kasus Pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik - Surabaya - Sidoarjo)*, [https://: repository.unisma.ac.id](https://repository.unisma.ac.id)

- Firmansyah, D. & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Hafni Sahir, S. (2021). *Metodologi Penelitian*. www.penerbitbukumurah.com
- Hasana, K. (2025, Juli 15). *Eri Bilang Trans Jatim Ditolak Masuk Joyoboyo karena Mengancam Trayek Lain*. IDN Times Jatim. <https://jatim.idntimes.com/news/jawa-timur/eri-bilang-trans-jatim-ditolak-masuk-joyoboyo-karena-mengancam-trayek-lain-00-w15v1-5kcxtj>
- Hilda Rinanda. (2023, October 19). *Bus Trans Jatim Koridor II Kini Sudah Tak Turun di Terminal Bungurasih*. DetikJatim. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-7045377/bus-trans-jatim-koridor-ii-kini-sudah-tak-turun-di-terminal-bungurasih>
- ITDP. (2016). *The BRT Standard 2016 Edition*. www.barrfoundation.org
- ITDP. (2017). *The BRT Planning Guide*. <https://github.com/ITDP/the-online-brt-planning-guide>
- ITDP. (2020). *Bus Rapid Transit: A Guide to the Future of Public Transport*. Institute for Transportation and Development Policy.
- Kemhub RI. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan No.26/2015 tentang SPM Angkutan Umum*
- Levinson, H. (2003). *Bus Rapid Transit Volume 1: Case Studies in Bus Rapid Transit Sponsored by the Federal Transit Administration*. www.TRB.org
- Lovirien, P. W. H., Novaria, R., & Soesiantoro, A. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Jatim (Studi Pada Pengguna Trans Jatim Koridor II Rute Surabaya—Mojokerto*. 4 No 3.
- Luluk Nafilatur Rizqi, Rachmawati Novaria, & Indah Murti. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 2(1), 286–302. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.887>
- Matubatuba, R., & De Meyer-Heydenrych, C. F. (2022). Developing an intention to use amongst non-users of the Bus Rapid Transit (BRT) System: An emerging market perspective. *Research in Transportation Business and Management*, 45. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2022.100858>
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *PM_27_Tahun_2015*.
- National Research Council (U.S.). Transportation Research Board. (1999). *A handbook for measuring customer satisfaction and service quality*. National Academy Press.

- Nur Faishal, & M Lutfi Hermansyah. (2023, September 21). *Bus Trans Jatim Mojokerto-Surabaya Ramai Penumpang, Pengerjaan Halte Dikebut*. Viva Jatim. <https://jatim.viva.co.id/kabar/7352-bus-trans-jatim-mojokerto-surabaya-ramai-penumpang-pengerjaan-halte-dikebut?page=2>
- Nuraini Faiq. (2023, October 21). *Penumpang Bus Trans Jatim Koridor II Banyak yang Kecele, Sebab Sudah Tak Masuk ke Terminal Purabaya*. TribunJatim.Com. <https://jatim.tribunnews.com/2023/11/21/penumpang-bus-trans-jatim-koridor-ii-banyak-yang-kecele-sebab-sudah-tak-masuk-ke-terminal-purabaya>
- Panggalih, B. L. (2024). *ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN MODA TRANSPORTASI UMUM BUS TRANS JATIM KORIDOR 2 (SURABAYA-MOJOKERTO)*. 01.
- Papacostas, C. S., & Prevedouros, P. D. (2001). *Transportation Engineering and Planning Third Edition*. PHI Learning.
- Putra, Y. & Wulandari, F. (2020). Peran Media Sosial dalam Penyebaran Informasi Transportasi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 134–142.
- Riani. (2023, August 20). *RESMI BEROPERASI, TRANS JATIM KORIDOR II MURAH, MUDAH, AMAN DAN NYAMAN*. Gemamedia. <https://gemamedia.mojokertokota.go.id/berita/14860/2023/08/resmi-beroperasi-trans-jatim-koridor-ii-murah-mudah-aman-dan-nyaman>
- Rambat Lupiyoadi, & A. Hamdani. (2006). *Manajemen pemasaran jasa* (2nd ed.). Salemba Empat.
- Rahman, F. S. B (2024) *Evaluasi Kinerja Aplikasi Gobis Suroboyo dalam Menyediakan Layanan Bus Rapid Transit di Kota Surabaya*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Sakinah, A., & Nurlaela, S. (2021). Evaluasi Penentuan Shelter BRT (Bus Rapid Transit) di Kota Serang. *Jurnal Teknik ITS*, 10(2), E195-E200
- Suning, & Pungunt. (2016). *Evaluasi Kesesuaian Jalur Trayek BRT Trans Sidoarjo Terhadap Pengembangan Antar CBD*.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan : untuk menaikkan pangsa pasar* (1st ed.). PT Rineka Cipta.
- Septrianto, Ishak, Gusmulyani, (2023), Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Studi kasus Bus AKDP Bintang Pasaman) Sumatera Barat, *Ensiklopedia Research and Community Service Review* Vol. 3 No.1, <http://jurnal.ensiklopediaku.org>
- Tamin, O. Z. (2000). *Perencanaan dan pemodelan transportasi*. Penerbit ITB.
- Tamin, O. Z (2000). *Perencanaan & Pemodelan Transportasi Edisi Kedua*. Institut Teknologi Bandung.

- Tomyagistyawan, D. (2023). *Strategi Pengembangan Kawasan Pertanian Komoditas Tanaman Pangan Melalui Pengembangan Ekonomi Lokal di Kabupaten Madiun*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Widasari, N. S., & Rosdiana, W. (t.t.). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN BUS TRANS JATIM SEBAGAI MODA TRANSPORTASI PADA WILAYAH GERBANGKERTOSUSILA (STUDI KASUS BUS TRANS JATIM KORIDOR II MOJOKERTO-SURABAYA). 2024.
- Yunan, A. N (2023) *Evaluasi Kinerja Pelayanan Bus Trans Jatim Sebagai Bus Rapid Transit Berdasarkan Kepuasan Pengguna*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Zahra, N. (2020). *Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Desain Survey

Sasaran	Jenis Data	Tahun Data	Penyedia Data	Metode Memperoleh Data	Teknik Analisis	Output Analisis
Sasaran 1 : Mengidentifikasi variabel-variabel yang berpengaruh terhadap layanan Bus Trans Jatim koridor II	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu tunggu • Waktu keberangkatan • Waktu tiba • Waktu perjalanan • Keamanan di Halte • Keamanan di Bus • Tempat duduk • Ruang gerak • Rak penyimpanan • Fasilitas kebersihan • Kenyamanan halte • Tarif tiket • Sistem pembayaran • Jarak antar halte • Integrasi antar moda • Pelayanan prioritas • Akses umum • Informasi pelayanan • Informasi gangguan pelayanan 	Terbaru	<ul style="list-style-type: none"> • Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur • Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Timur • PT. Bagong Dekaka Makmur • Dosen Unesa 	Observasi, dokumentasi kuesioner, dan wawancara mendalam	Analisis Delphi	Variabel-variabel yang mempengaruhi layanan Bus Trans Jatim koridor II rute Mojokerto – Surabaya.
	<ul style="list-style-type: none"> • Masterplan Bus Trans Jatim 					

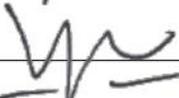
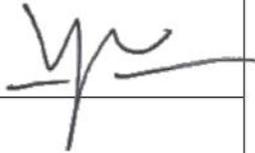
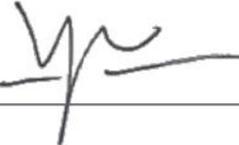
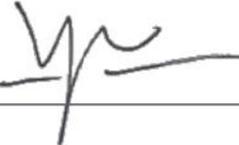
	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah armada Bus Trans Jatim koridor II • Lokasi titik halte Bus Trans Jatim koridor II • Jumlah penumpang Bus Trans Jatim koridor II 					
Sasaran 2 : Mengukur tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna terhadap layanan Bus Trans Jatim koridor II	Data hasil dari sasaran 1 dan observasi	Terbaru	-	Penyebaran koesioner, dokumentasi, dan observasi	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).	Nilai dan kategori kepuasan dan kepentingan pengguna Bus Trans Jatim koridor II
Sasaran 3 : Mengidentifikasi variabel prioritas layanan Bus Trans Jatim koridor II yang perlu ditingkatkan	Data hasil dari sasaran 2	Terbaru	-	Penyebaran koesioner, dokumentasi, dan observasi	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Variabel prioritas layanan Bus Trans Jatim koridor II yang perlu ditingkatkan
Sasaran 4: Merumuskan arahan untuk meningkatkan layanan Bus	Hasil dari analisis sasaran 2 dan 3, serta observasi	Terbaru	-	Hasil Analisis	Analisis Deskriptif	Rumusan arahan peningkatan layanan Bus Trans Jatim koridor II

Trans Jatim koridor II						
---------------------------	--	--	--	--	--	--

Lampiran 2. Lembar Asistensi Tugas Akhir

LEMBAR ASISTENSI TUGAS AKHIR

Nama : Daffa Rahman Hermannas
NRP : 5015201117
Judul TA : Arahan Peningkatan Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans
Jatim Koridor II Rute Mojokerto – Surabaya.
Pembimbing TA : Cahyono Susetyo, S.T., M.Sc., Ph.D.

Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
12 Februari 2025	Pemilihan dan Analisis Stakeholder	
13 Maret 2025	Sasaran 1 identifikasi variabel yang berpengaruh menggunakan analisis Delphi	
7 Mei 2025	Sasaran 2 mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan analisis CSI	
20 Juni 2025	Sasaran 3 mengidentifikasi variabel kuadran 1 yang perlu peningkatan dengan analisis IPA	
24 Juni 2025	Sasaran 4 Merumuskan arahan peningkatan layanan bus dengan analisis deskriptif	
26 Juni 2025	Kesimpulan, Saran dan Finalisasi draft laporan TA	
4 Juli 2025	Perbaikan power point (ppt) untuk sidang TA	

DIREKOMENDASIKAN / ~~TIDAK DIREKOMENDASIKAN~~ UNTUK SIDANG (**)

Keterangan: (**) Coret yang tidak perlu

Lampiran 3. Koesioner Delphi



Kuesioner Penelitian Kepada Ahli (*Expert*)
Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik Sipil, Perencanaan, dan Kebumihan
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Assalamualaikum Wr.Wb.

Bapak/Ibu/ yang saya Hormati.

Saya Daffa Rahman Hermannas, mahasiswa dari departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Sipil, Perencanaan, dan Kebumihan, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Saya sedang melakukan penelitian tugas akhir sehingga memohon untuk kesediaanya Bapak/Ibu untuk menjadi responden ahli dalam penelitian saya yang berjudul “**Arahan Peningkatan Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jatim Koridor II Rute Surabaya – Mojokerto**”. Hal ini bertujuan untuk **mengidentifikasi variabel variabel yang berpengaruh terhadap layanan Bus Trans Jatim Koridor II**.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kinerja Bus Trans Jatim berdasarkan persepsi kepuasan pengguna nantinya dapat diketahui tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna terhadap pelayanan dan apa saja atribut layanan prioritas yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam meningkatkan kinerja pelayanan Bus Trans Jatim Koridor II. Teknik analisis yang akan digunakan adalah analisis delphi. Teknik delphi adalah salah satu metode yang digunakan untuk mencapai konsensus di antara para ahli melalui serangkaian iterasi yang terstruktur. Teknik ini sangat efektif dalam situasi yang membutuhkan pandangan kolektif dari para ahli, diperlukan persepsi objektif dari ahli yang dianggap kaya akan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman terkait layanan *Bus Rapid Transit*.

Tata cara pengisian kuesioner dengan pilih pernyataan variabel yang menurut Bapak/Ibu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna upaya peningkatan pelayanan dari BRT Trans jatim. Beri centang (✓) pada kolom penilaian persetujuan pada faktor

variabel dalam mengevaluasi kinerja pelayanan Bus Trans Jatim Koridor II. Atas bantuan dan kesediaan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Tanggal :

Nama Responden :

Pekerjaan :

Instansi / Organisasi :

Bidang Keahlian :

Pada koesioner ini, Bapak/Ibu dimohon untuk memberikan persepsi jawaban terhadap variabel yang berpengaruh terhadap layanan Bus Trans Jatim Koridor II.

Pertanyaannya, menurut anda variabel apa saja yang berpengaruh terhadap layanan Bus Trans Jatim Koridor II?.

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
1	Keandalan	Waktu tunggu	Jumlah waktu tunggu penumpang di halte max. 7 menit di jam puncak dan 15 menit waktu non puncak.			
2		Ketepatan waktu berangkat	Ketepatan waktu berangkat bus sesuai jadwal, keterlambatan maksimal 10 menit dari jadwal yang ditetapkan.			

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
3		Ketepatan waktu tiba	Ketepatan waktu kedatangan bus sesuai jadwal, keterlambatan maksimal 10 menit dari jadwal yang ditetapkan.			
4		Waktu perjalanan	Waktu perjalanan yang dibutuhkan untuk melewati rute perjalanan termasuk waktu pemberentian, estimasi waktu perjalanan dengan panjang rute adalah 60 menit di waktu non puncak dan 90 menit di waktu puncak.			
5	Keamanan	Keamanan di halte	Kemampuan halte yang memberikan rasa aman terhadap penumpang, seperti memiliki ruang pembatas yang aman dari tepi jalan, terdapat kamera pengawas, kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari halte ke dalam bus atau sebaliknya.			

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
6		Keamanan di dalam bus	Tersedianya fasilitas yang memberikan rasa keamanan di dalam bus, seperti terdapat minimal 2 kamera pengawas, 2 alat pemecah kaca, 1 alat pemadam api sedang, dan terdapat pintu darurat.			
7	Kenyamanan	Tempat duduk	Tersedianya tempat duduk yang memberikan kenyamanan kepada penumpang dengan kondisi yang baik, seperti tempat duduk yang berbahan busa tertutup kulit, terdapat fasilitas sabuk pengaman penumpang di setiap kursinya.			
8		Ruang gerak	Terdapat ruang gerak penumpang berdiri yang leluasa dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang, membatasi kapasitas angkut, 10 penumpang berdiri di waktu puncak.			

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
9		Rak penyimpanan	Tersedianya tempat atau rak penyimpanan khusus untuk menaruh barang bawaan di dalam bus yang aman dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang.			
10		Fasilitas kebersihan	Tersedianya tempat sampah di halte dan di dalam bus.			
11		Kenyamanan halte	Kemampuan halte yang nyaman dan melindungi penumpang dari cuaca, tersedianya kursi tunggu penumpang, dan informasi pelayanan bus.			
12	Keterjangkauan	Tarif tiket	Tarif tiket yang di perlukan untuk sekali perjalanan, tarif yang terjangkau.			

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
13		Integrasi dengan moda transportasi lain	Terdapat sistem yang terkoneksi dengan berbagai moda transportasi lainnya, guna memberikan pengalaman perjalanan yang efisien, nyaman, dan terkoordinasi bagi penumpang. Integrasi fisik seperti halte yang terhubung atau terminal terpadu.			
14		Jarak antar halte	Kondisi jarak antara halte dengan halte lainnya tidak terlalu berjauhan			
15		Sistem pembayaran	Metode pembayaran yang mudah dan cepat, terdapat bukti transaksi pembayaran tiket bus			
16	Kesetaraan	Pelayanan prioritas	Tersedianya fasilitas pelayanan prioritas berupa kursi prioritas dalam bus bagi penumpang berkebutuhan khusus (wanita hamil, manusia lanjut usia, dan disabilitas)			
17		Akses umum	Tersedianya kemampuan halte dan bus yang aman dan nyaman untuk diakses oleh penumpang yang memakai kursi roda			

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
18		Informasi pelayanan	Adanya layanan informasi terkait operasional yang di beritahukan kepada calon penumpang dengan jelas dan mudah			
19		Informasi gangguan perjalanan bus	Adanya layanan informasi terkait gangguan operasional yang di beritahukan kepada calon penumpang			

20. Berkenaan dengan perpindahan halte BTJ II yang tidak lagi masuk ke halte Terminal Bungurasih apakah menurut bapak/ibu mempengaruhi kepuasan ke pemunpang?.

Alasannya apa bapak/ibu?

Menurut bapak/ibu apakah variabel tersebut (permindahan halte) bisa merupakan indikator sendiri atau masuk sebagai variabel dalam indikator diatas (Keandaan, Keamanan, Kenyamanan, Keterjangkauan dan Kesetaraan) yang mana menurut bapak/ibu?

Apa alasannya pak/bu?

Lampiran 4. Transkrip Wawancara Koesioner Delphi

Nama	Bapak Ekky Anugrah Putra, S. Kom	Dokumentasi 
Instansi	Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur	
Bidang Keahlian	Operasional dan layanan	
Jabatan	Koordinator layanan bus trans jatim, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur	

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
1	Keandalan	Waktu tunggu	Jumlah waktu tunggu penumpang di halte max. 7 menit di jam puncak dan 15 menit waktu non puncak.	✓		Iya setuju , karena waktu tunggu ini berkaitan dengan jadwal keberangkatan bus kita, jika kita melebihi jadwal keberangkatan maka waktu tunggu akan berpengaruh, juga akan berpengaruh terhadap kepuasan waktu tunggu penumpang.

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
2		Ketepatan waktu berangkat	Ketepatan waktu berangkat bus sesuai jadwal, keterlambatan maksimal 10 menit dari jadwal yang ditetapkan.	✓		Iya setuju , karena ketika keterlambatan lebih dari 10 menit maka para pengguna jasa atau penumpang itu semua sudah <i>complaint</i> , bahkan kita pernah telah 2 menit penumpang juga sudah keluhan. Jika keterlambatan kita lebih dari 15 menit pasti terdapat penumpukan penumpang dan banyak keluhan dari penumpang pengguna jasa Bus Trans Jatim.
3		Ketepatan waktu tiba	Ketepatan waktu kedatangan bus sesuai jadwal, keterlambatan maksimal 10 menit dari jadwal yang ditetapkan.	✓		Iya setuju , jika kita datang di halte selanjutnya sudah terlambat otomatis di halte-halte setelahnya juga akan terlambat, jadi akan membuat jadwal waktu tiba mundur, itu akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa Bus Trans Jatim. Karena 10 menit itu lama bagi orang yang memburu waktu untuk masuk bekerja. Kita molor 10 menit, akan menyebabkan penumpukan penumpang pada halte.

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
4		Waktu perjalanan	Waktu perjalanan yang dibutuhkan untuk melewati rute perjalanan termasuk waktu pemberentian, estimasi waktu perjalanan dengan panjang rute adalah 60 menit di waktu non puncak dan 90 menit di waktu puncak.	✓		Iya setuju , pasti berpengaruh semakin kita terlambat dari waktu yang telah ditentukan tadi maka penumpang semakin mengeluh. kita maksimalkan kecepatan di 65 km/jam, jadi rata-rata waktu perjalanan dengan panjang rute koridor II itu sekitar 60 hingga 70 menit di waktu non sibuk, kalau di waktu sibuk 80 atau 90 menit. Tetapi waktu perjalanan dipengaruhi oleh kondisi dan situasi di jalan, agar menghindari itu maka interval di waktu jam sibuk kita persingkat supaya jika terkena macet, keberadaan bus berdekatan dan siap mengakomodasi penumpang yang telah menunggu.

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
5	Keamanan	Keamanan di halte	Kemampuan halte yang memberikan rasa aman terhadap penumpang, seperti memiliki ruang pembatas yang aman dari tepi jalan, terdapat kamera pengawas, kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari halte ke dalam bus atau sebaliknya.	✓		Iya setuju , jadi dari keselamatan di halte itu juga termasuk untuk keselamatan operasional, CCTV di setiap halte kita sudah terpasang. Tambahan juga kita sudah menyediakan di beberapa halte yang rawan yaitu <i>warning light</i> berdekatan dengan halte, sehingga pramudi dan kendaraan lain tahu adanya halte agar memperlambat laju kendaraannya. ini membantu pengendara lain jika ada bus yang lagi berhenti, ada orang yang mau menyebrang. Bus kita di koridor II itu tipe <i>high deck</i> kita juga sediakan di beberapa halte terdapat naik penumpang yaitu tangga <i>portable</i> seperti di halte dukuh menangga dan siwalankerto.

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
6		Keamanan di dalam bus	Tersedianya fasilitas yang memberikan rasa keamanan di dalam bus, seperti terdapat minimal 2 kamera pengawas, 2 alat pemecah kaca, 1 alat pemadam api sedang, dan terdapat pintu darurat.	✓		Iya setuju , menurut saya ini atribut yang sangat berpengaruh untuk kinerja kami terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Jatim di dalam bus kita sudah lengkapi semua CCTV, alat pemadam, alat pemecah kaca dan pintu darurat. Atribut utamanya itu CCTV di dalam kabin bus. Karena kamera pengawas ini adalah sebagai alat bukti yang terjadi di dalam bus kita. Contohnya kebanyakan penumpang barangnya ketinggalan, ketika ketinggal itu mereka mengadu ke kami, dan setelah kami cek lewat CCTV ternyata benar jadi kita kirim fotonya kepada penumpang tersebut, kalau tidak menemukan kita cek juga apakah penumpang ini turun dengan membawa barang bawaannya dan ternyata penumpang ini turun dengan membawa barang bawaannya, sehingga bisa kita konfirmasi bahwa barang yang hilang dari

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
						penumpang tersebut tidak hilang di dalam Bus Trans Jatim.
7	Kenyamanan	Tempat duduk	Tersedianya tempat duduk yang memberikan kenyamanan kepada penumpang dengan kondisi yang baik, seperti tempat duduk yang berbahan busa tertutup kulit, terdapat fasilitas sabuk pengaman penumpang di setiap kursinya.	✓		Iya setuju , dari kriteria atribut yang disebutkan itu di bus kita ada semua, kita fasilitasi tempat duduk yang nyaman untuk penumpang kita. Untuk kursi penumpang di koridor II <i>overall</i> kita tidak ada <i>complaint</i> , tetapi untuk kursi prioritas itu ada juga yang mengeluhkan kenapa kursi prioritas ini goyang-goyang. perlu di ketahui oleh pengguna prioritas kursi itu memang tidak paten, artinya kursi tersebut bisa di lipat jika memang tidak ada yang berhak menggunakan kursi tersebut.

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
8		Ruang gerak	Terdapat ruang gerak penumpang berdiri yang leluasa dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang, membatasi kapasitas angkut, 10 penumpang berdiri di waktu puncak.	✓		Iya setuju , menurut saya atribut ini juga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kami, cuma dari kami pengelola Bus Trans Jatim jika batas angkut penumpang berdiri hanya 10 orang dan terbatasnya armada bus jika di jam puncak atau sibuk otomatis banyak penumpang yang menunggu lebih lama karna jika begitu hanya bisa mengangkut 30 orang. Saat ini kita maksimalkan hingga itu 40 bahkan sampai 45 orang dalam 1 bus. kalau dari segi kenyamanan ruang gerak itu sangat berpengaruh karna siapa yang mau berdesak-desakan. Kita tetap berusaha memberikan terbaik untuk kenyamanan, memaksimalkan komponen lain seperti penggunaan air conditioner, pengharum ruangan.

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
9		Rak penyimpanan	Tersedianya tempat atau rak penyimpanan khusus untuk menaruh barang bawaan di dalam bus yang aman dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang.	✓		Iya setuju , Kebanyakan memang kami melihat masih banyak yang membawa barang bawaan tetapi kami juga sudah menghimbau jangan membawa barang bawaan yang berlebihan. Ketika kita sediakan rak penyimpanan memang betul para penumpang itu merasa senang karena bisa menaruh barang bawannya dan itu juga berpengaruh dengan kepuasan pengguna Bus Trans Jatim koridor II, tetapi tanggung jawab tetap pada masing masing.
10		Fasilitas kebersihan	Tersedianya tempat sampah di halte dan di dalam bus.	✓		Iya saya setuju , sebetulnya kita tidak menyediakan tempat sampah karena di dalam bus tidak boleh makan. Tetapi kami menyediakan tempat sampah itu karena kami masih sering melihat para penumpang suka memakan makanan ringan (<i>nyemil</i>), permen, atau tisu. Jika kita tidak sediakan tempat sampah, seringkali dijumpai nanti dibuang pada selah-selah kursi penumpang, dan

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
						akibatnya akan menyulitkan petugas saat membersihkan armada bus, oleh sebab itu kita tetap menyediakan tempat sampah.
11		Kenyamanan halte	Kemampuan halte yang nyaman dan melindungi penumpang dari cuaca, tersedianya kursi tunggu penumpang, dan informasi pelayanan bus.	✓		Menurut saya sangat setuju , meskipun ini bukan sebagai komponen utama tapi tetap berpengaruh, karena kenyamanan di halte ini sering kali yang dikeluhkan oleh pengguna bus terutama tempat duduk tunggu penumpang di halte.
12	Keterjangkauan	Tarif tiket	Tarif tiket yang di perlukan untuk sekali perjalanan, tarif yang terjangkau.	✓		Sudah jelas ini saya sangat setuju , Tarif tiket ini termasuk kategori sangat berpengaruh, jika dibayangkan moda transportasi apa yang tarifnya Rp. 5000 dari Mojokerto ke Surabaya atau sebaliknya. Saya rasa hanya Trans Jatim aja yang bisa melakukan. Bus kita sudah nyaman, aman, cepat dan murah.

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
13		Integrasi dengan moda transportasi lain	Terdapat sistem yang terkoneksi dengan berbagai moda transportasi lainnya, guna memberikan pengalaman perjalanan yang efisien, nyaman, dan terkoordinasi bagi penumpang. Integrasi fisik seperti halte yang terhubung atau terminal terpadu.	✓		Iya setuju , iya integrasi dengan moda lainnya akan berpengaruh dengan kepuasan pengguna, menurut saya ini adalah faktor utama untuk kepuasan dikarenakan orang bisa berpindah moda dengan cepat dan tidak perlu kerepotan. Sejauh ini Bus Trans Jatim Koridor II sudah ada beberapa titik yang terintegrasi di Halte Dukuh Menanggal, Halte Siwalankerto, Halte Medaeng, Halte Terminal Krian dan Halte Terminal Kertajaya.
14		Jarak antar halte	Kondisi jarak antara halte dengan halte lainnya tidak terlalu berjauhan	✓		Menurut saya ini berpengaruh, jadi setuju , karena maksimal orang jalan untuk transit dari titik ke titik itu 500 meter. Saya sendiri sejujurnya untuk jarak antar halte di Bus Trans Jatim khususnya koridor II belum maksimal karena jaraknya masih jauh jauh, seperti contoh dari Halte Medaeng itu langsung ke Halte Kemendung 2 dengan jarak antar keduanya 9 kilometer, padahal di tengah jarak

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
						situ banyak yang menantikan halte Bus Trans Jatim koridor II ini ada seperti di Taman, Keletek.
15		Sistem pembayaran	Metode pembayaran yang mudah dan cepat, terdapat bukti transaksi pembayaran tiket bus	✓		Iya betul, setuju sistem pembayaran juga berpengaruh seperti yang sudah diketahui kita memiliki dua metode pembayaran yaitu tunai, dan <i>non</i> -tunai. Semua metode pembayaran ini menurut saya sudah mengakomodir semua kalangan semisal yang lanjut usia atau yang kurang mengerti teknologi masa kini bisa tetap menggunakan tunai, begitupun yang tahu metode pembayaran digital, kita juga telah menyiapkan QR kode yaitu QRIS yang mempermudah penumpang serta pramujasa kita. Tentu juga kita melampirkan bukti pembayaran sebagai bukti penumpang.

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
16	Kesetaraan	Pelayanan prioritas	Tersedianya fasilitas pelayanan prioritas berupa kursi prioritas dalam bus bagi penumpang berkebutuhan khusus (wanita hamil, manusia lanjut usia, dan disabilitas)	✓		Berpengaruh, jadi setuju dengan adanya layanan untuk penumpang prioritas, menurut saya semua yang berada di dalam bus berhak untuk mendapatkan tempat duduk, nah adanya kursi untuk prioritas ini di khususkan untuk penumpang prioritas tersebut. Jadi dengan adanya peng khususan ini jelas peruntukannya untuk siapa.
17		Akses umum	Tersedianya kemampuan halte dan bus yang aman dan nyaman untuk diakses oleh penumpang yang memakai kursi roda	✓		Iya setuju , semua bisa naik Bus Trans Jatim, terkait kesetaraan juga kita sudah menyiapkan halte yang ada jalur <i>ramp</i> untuk mempermudah penumpang yang membawa kursi roda. Meskipun belum ada pengamatan saya untuk penumpang yang menggunakan kursi roda, kita tetap menyediakan hak calon penumpang tersebut.
18		Informasi pelayanan	Adanya layanan informasi terkait operasional yang di beritahukan kepada calon penumpang dengan jelas dan mudah	✓		Berpengaruh, saya setuju , pelayanan informasi ini juga menjadikan sarana komunikasi pihak Bus Trans Jatim dengan penumpang, dengan adanya informasi yang jelas dan aktual

No	Indikator	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
				Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
						maka penumpang bisa tau informasi terkait Bus Trans Jatim, mulai dari jadwal bus, keberadaan bus, posisi halte. Bukan hanya pada informasi di aplikasi, pramujasa di dalam bus juga bisa memberikan informasi yang di tanyakan penumpang, seperti halte mana yang terdekat jika tujuannya di sini, sehingga pramujasa harus mengenal lokasi sekitar halte.
19		Informasi gangguan perjalanan bus	Adanya layanan informasi terkait gangguan operasional yang di beritahukan kepada calon penumpang	✓		Iya setuju , karena gangguan perjalanan ini adalah kondisional, semisal ada gangguan di jalan kecelakaan lalu lintas atau macet biasanya kita ada perubahan rute, dan informasi perubahan ini sangat penting dan berpengaruh.

Nama	Bapak Arimudin Nurtata, S.T.	Dokumentasi
Instansi	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	
Bidang Keahlian	Kebinamargaan dan Perhubungan	
Jabatan	Perencana Ahli Pertama di Kelompok Kerja Kebinamargaan dan Perhubungan	

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
Keandalan					
1	Waktu tunggu	Jumlah waktu tunggu penumpang di halte max. 7 menit di jam puncak dan 15 menit waktu non puncak.	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat layanan bus karena sebagai kepastian penumpang mempersiapkan waktu tunggu.
2	Ketepatan waktu berangkat	Ketepatan waktu berangkat bus sesuai jadwal, keterlambatan maksimal 10 menit dari jadwal yang ditetapkan.	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat layanan bus, dari jadwal yang ditetapkan hukumnya harus sesuai dengan yang terjadi, jika waktunya bus berangkat maka bus harus berangkat.

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
3	Ketepatan waktu tiba	Ketepatan waktu kedatangan bus sesuai jadwal, keterlambatan maksimal 10 menit dari jadwal yang ditetapkan.	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat layanan bus.
4	Waktu perjalanan	Waktu perjalanan yang dibutuhkan untuk melewati rute perjalanan termasuk waktu pemberentian, estimasi waktu perjalanan dengan panjang rute adalah 60 menit di waktu non puncak dan 90 menit di waktu puncak.	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat layanan bus. Dengan adanya estimasi waktu perjalanan merupakan hal penting karena, penumpang bisa menkira-kira waktu sampai tujuan dengan waktu perjalanan yang sudah tetap.
Keamanan					

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
5	Keamanan di halte	Kemampuan halte yang memberikan rasa aman terhadap penumpang, seperti memiliki ruang pembatas yang aman dari tepi jalan, terdapat kamera pengawas, kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari halte ke dalam bus atau sebaliknya.	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat layanan bus juga karena bisa meminimalisir tindak kejahatan atau kejadian merugikan di area halte.
6	Keamanan di dalam bus	Tersedianya fasilitas yang memberikan rasa keamanan di dalam bus, seperti terdapat minimal 2 kamera pengawas, 2 alat pemecah kaca, 1 alat pemadam api sedang, dan terdapat pintu darurat.	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung kepuasan tingkat layanan bus juga karena bisa meminimalisir tindak kejahatan atau kejadian yang merugikan di dalam bus.
Kenyamanan					
7	Tempat duduk	Tersedianya tempat duduk yang memberikan kenyamanan kepada penumpang dengan kondisi yang baik, seperti tempat duduk yang berbahan busa tertutup kulit, terdapat fasilitas sabuk pengaman penumpang di setiap kursinya.	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus, tempat duduk adalah sarana yang ada dalam transportasi umum manapun.

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
8	Ruang gerak	Terdapat ruang gerak penumpang berdiri yang leluasa dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang, membatasi kapasitas angkut, 20 penumpang berdiri di waktu puncak.	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus, jumlah penumpang perlu ada pembatasan sehingga tidak menyebabkan overload penumpang yang membuat tidak nyaman.
9	Rak penyimpanan	Tersedianya tempat atau rak penyimpanan khusus untuk menaruh barang bawaan di dalam bus yang aman dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang.	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus.
10	Fasilitas kebersihan	Tersedianya tempat sampah di halte dan di dalam bus.	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus, bisa memfasilitasi penumpang buang sampah sehingga area dalam bus yang bersih dan nyaman.
11	Kenyamanan halte	Kemampuan halte yang nyaman dan melindungi penumpang dari cuaca, tersedianya kursi tunggu penumpang, dan informasi pelayanan bus.	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus, hal yang penting dalam layanan infrastruktur, halte yang

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
					nyaman dapat memberikan tingkat dari nilai kepuasan penumpang.
Keterjangkauan					
12	Tarif tiket	Tarif tiket yang di perlukan untuk sekali perjalanan, tarif yang terjangkau.	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus, karena bus trans jatim adalah transportasi publik selayaknya tarif yang dikenakan itu terjangkau.
13	Integrasi dengan moda transportasi lain	Terdapat sistem yang terkoneksi dengan berbagai moda transportasi lainnya, guna memberikan pengalaman perjalanan yang efisien, nyaman, dan terkoordinasi bagi penumpang. Integrasi fisik seperti halte yang terhubung atau terminal terpadu.	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus, untuk mencapai tujuan bersama provinsi jatim ingin menciptakan transportasi yang berkelanjutan dengan menghubungkan/ mengoneksikan antar wilayah, jadi integrasi antar moda yang mudah, aman, adalah upaya efektif untuk mewujudkan tujuan tersebut.

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
14	Jarak antar halte	Kondisi jarak antara halte dengan halte lainnya tidak terlalu berjauhan	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus jika jumlah halte semakin banyak akan meningkatkan keterjangkaun layanan bus.
15	Sistem pembayaran	Metode pembayaran yang mudah dan cepat, terdapat bukti transaksi pembayaran tiket bus	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus.
Kesetaraan					
16	Pelayanan prioritas	Tersedianya fasilitas pelayanan prioritas berupa kursi prioritas dalam bus bagi penumpang berkebutuhan khusus (wanita hamil, manusia lanjut usia, dan disabilitas)	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus.
17	Akses umum	Tersedianya kemampuan halte dan bus yang aman dan nyaman untuk diakses oleh penumpang yang memakai kursi roda	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus. ada beberapa jenis disabilitas tidak hanya fisik, tetapi memang yang paling terlihat orang yang memiliki disabilitas fisik, namun untuk kesetaraan bisa di tambahkan untuk visual dan audio.

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
18	Informasi pelayanan	Adanya layanan informasi terkait operasional yang di beritahukan kepada calon penumpang dengan jelas dan mudah	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus, karena informasi akan memudahkan penumpang untuk mendapatkan layanan dari bus trans jatim dan sebagai media promosi.
19	Informasi gangguan perjalanan bus	Adanya layanan informasi terkait gangguan operasional yang di beritahukan kepada calon penumpang	✓		Berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, salah satu indikator dalam menghitung tingkat kepuasan layanan bus.

20. Berkenaan dengan perpindahan halte BTJ II yang tidak lagi masuk ke halte Terminal Bungurasih apakah menurut bapak/ibu mempengaruhi kepuasan ke pemunpang?.

Alasannya apa bapak/ibu?

Perpindahan halte BTJ II di luar Terminal Bungurasih berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Halte Bungurasih dapat memudahkan akses pengguna untuk melakukan perpindahan moda atau sebagai simpul transit, dan saat ini menjadi perhatian dalam pengembangan layanan bus transjatim koridor II. Namun, perlu mempertimbangkan kondisi jalan dan arus lalu lintas menuju terminal bungurasih yang saat ini masih mengalami kemacetan dan dapat menjadi faktor penghambat dalam memenuhi kepuasan pengguna. Diperlukan adanya kordinasi dalam penyelarasan pengembangan layanan bus transjatim, pengembangan terminal bungurasih serta perbaikan kapasitas jalan sekitar terminal bungurasih sehingga pengguna mendapatkan layanan optimal.

Menurut bapak/ibu apakah variabel tersebut (permindahan halte) bisa merupakan indikator sendiri atau masuk sebagai variabel dalam indikator diatas (Keandaan, Keamanan, Kenyamanan, Keterjangkauan dan Kesetaraan) yang mana menurut bapak/ibu?

Apa alasannya pak/bu?

Permindahan halte dapat dimasukkan kedalam indikator keterjangkauan pada variabel jarak antar halte. Variabel Jarak antar halte bila dilihat dalam definisi operasional variabel bahwa kondisi jarak antara halte dengan halte lainnya tidak terlalu berjauhan dapat dipenuhi dengan pengaturan lokasi halte dimana salah satu usahanya berupa permindahan halte. Permindahan halte juga perlu diperhatikan kembali terhadap beberapa faktor lainnya sehingga permindahan halte dapat meningkatkan keterjangkaun layanan bus.

Apabila pemindahan halte merupakan variabel sendiri, dapat dicantumkan pada indikator keterjangkauan. Pemindahan halte mempertimbangkan perlu potensi demand, titik strategis/ pusat kegiatan, kewenangan jalan, dan kondisi sosial ekonomi di sekitar titik halte.

Nama	Ibu Abdiyah Amudi S.T., M.T.	Dokumentasi
Instansi	Universitas Negeri Surabaya	
Bidang Keahlian	Transportasi Perkotaan	
Jabatan	Dosen Perencanaan Wilayah dan Kota, Unesa	

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
Keandalan					
1	Waktu tunggu	Jumlah waktu tunggu penumpang di halte max. 10 menit di jam puncak dan 15 menit waktu non puncak.	✓		Pasti ya, kalo waktu tunggu pasti berpengaruh kepada kepuasan pengguna karena memang kadang kadang habis di waktu tunggu, tapi dengan batasan dari 7 sampai 15 menit oke sebenarnya, karena ga terlalu lama nunggu 7-15 menunggu bus trans jatim, kalo 30 menit sudah terlalu lama nanti untuk perpindahan dari halte ke halte lainnya bikin kepuasan pelanggan pasti turun, dari pada kelamaan bisa mengambil opsi transportasi yang lain seperti ojek online.

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
2	Ketepatan waktu berangkat	Ketepatan waktu berangkat bus sesuai jadwal, keterlambatan maksimal 10 menit dari jadwal yang ditetapkan.	✓		Sangat berpengaruh , karena memang kita penumpang sudah antisipasi waktu dengan melihat jadwal keberangkatan bus, sehingga waktunya kita sampai di halte pas juga sampai pas busnya akan berangkat, kalo busnya tepat waktu berangkatnya tepat waktu berartikan puas yaa. Kalo molor molor kita sebagai penumpang juga malas dan pasti mencari alternatif transportasi yang lainnya.
3	Ketepatan waktu tiba	Ketepatan waktu kedatangan bus sesuai jadwal, keterlambatan maksimal 10 menit dari jadwal yang ditetapkan.	✓		Sama kaya yang tadi ya jadi sangat berpengaruh , kalo berangkatnya terlambat pasti nyampainya juga akan telat, akan molor terus sampai terakhir.
4	Waktu perjalanan	Waktu perjalanan yang dibutuhkan untuk melewati rute perjalanan termasuk waktu pemberhentian, estimasi waktu perjalanan dengan panjang rute adalah 60 menit di waktu non puncak dan 90 menit di waktu puncak.	✓		Saya mungkin akan bandingkan dengan transportasi lainnya kaya kereta api, saingan dari Mojokerto ke Surabaya. Nah kalo saya lihat 60 sampai 90 menit itu cukup bagus ga signifikan bedanya. Jadi mungkin bagus sih 60 menit, karena kalo 90 menit terlalu lama mungkin ya kalo dibandingkan dengan kereta api lebih cepat kereta. Iya termasuk pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Kalo lebih dari 60 menit mungkin ada kendala di jalan sehingga molor waktu perjalanannya.

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
Keamanan					
5	Keamanan di halte	Kemampuan halte yang memberikan rasa aman terhadap penumpang, seperti memiliki ruang pembatas yang aman dari tepi jalan, terdapat kamera pengawas, kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari halte ke dalam bus atau sebaliknya.	✓		Iya pengaruh ini , soalnya saya lihat ada beberapa halte yang fasilitasnya itu kurang aman. Di beberapa halte itu tinggi dan tidak ada pengamanan pagar yang bisa dibuka tutup itu dan kenyataannya penumpang berdesakan atau kedorong dan mungkin juga kurang fokus sehingga beresiko jatuh. Berpengaruh ini memang harus aman. Mungkin juga lebih luas kapasitasnya lebih mencukupi untuk penumpang juga, keamanan dari pencuri dan keselamatan diri kita sebagai penumpang.
6	Keamanan di dalam bus	Tersedianya fasilitas yang memberikan rasa keamanan di dalam bus, seperti terdapat minimal 2 kamera pengawas, 2 alat pemecah kaca, 1 alat pemadam api sedang, dan terdapat pintu darurat.	✓		Sudah bagus berarti yaa, maksudnya didalam bus sudah tersedia fasilitas seperti ini ya. Iya berpengaruh , soalnya dulu pernah kejadian yang tidak ada untuk palu pemecah kaca, dan itu menyulitkan evakuasi saat kebakaran. Semua kendaraan umum, transportasi public harus ada seperti ini CCTV untuk pengawas, palu pemecah kaca, alat pemadam api, sudah bagus.
Kenyamanan					

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
7	Tempat duduk	Tersedianya tempat duduk yang memberikan kenyamanan kepada penumpang berjumlah 20 kursi dengan kondisi yang baik, seperti tempat duduk yang berbahan busa tertutup kulit, terdapat fasilitas sabuk pengaman penumpang di setiap kursinya.	✓		Iya berpengaruh , fasilitas tempat duduk itu sangat berpengaruh, mungkin juga bisa ditambahkan dalam definisinya jumlah total kursi yang tersedia, kalo penumpang merasa tidak nyaman juga rasanya agak gimana gitu ya, jadi capek di jalan. Kalo misal tempat duduk ini kurang bahkan tidak proper bakal banyak penumpang berdiri dan pengaruh ke kepuasan bisa jadi penumpang akan memilih transportasi lainnya.
8	Ruang gerak	Terdapat ruang gerak penumpang berdiri yang leluasa dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang, terdapat fasilitas pegangan tangan (<i>handgrip</i>) membatasi kapasitas angkut, 20 penumpang berdiri di waktu puncak.	✓		Iya ini sambung tadi ya misal kursinyakan terbatas dan banyak penumpang yang berdiri, biarpun penumpang berdiri harus dikasih fasilitas pegangan tangan atau <i>handgrip</i> sehingga masih terasanya nyaman. Iya ini berpengaruh , kalo kita berdiri berdesakan menyebabkan penumpang menjadi was was keamanan barang yang dibawanya. Apalagi kalo Perempuan takutnya disenggol senggol pelecehan, mungkin kedepannya bisa di tingkatkan bisa dipisah bus khusus Perempuan. Lebih baik dibatasi penumpangnya jika sudah penuh batas maksimal kapasitas maka tidak menaikkan penumpang lagi.

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
9	Rak penyimpanan	Tersedianya tempat atau rak penyimpanan khusus untuk menaruh barang bawaan di dalam bus yang aman dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang.	✓		Nah jika sekarang kondisinya tidak ada, mungkin bisa ditambahkan, karena bisa jadi penumpang membawa barang yang banyak, jadi kalo di pangku atau di taruh di bawah bisa mengganggu lalu lalang penumpang lainnya. Jadi pengaruh ya ini bisa dibuat masukin untuk tersedianya tempat penyimpanan barang.
10	Fasilitas kebersihan	Tersedianya tempat sampah di halte dan di dalam bus.	✓		Ini juga berpengaruh , kalo tidak ada fasilitas kebersihan kaya tempat sampah ini penumpang merasa ga nyaman, apalagi ini perjalanan agak jauh 60 menit lumayan yaa, jika kita memakai tissue atau sampah yang kita hasilkan apakah harus dikantongin, kalo ga langsung dibuang ke tempat sampah kan jadi ga nyaman, tempah sampahnya harus propernya ada tempat penyangganya.
11	Kenyamanan halte	Kemampuan halte yang nyaman dan melindungi penumpang dari cuaca, tersedianya kursi tunggu penumpang, dan informasi pelayanan bus.	✓		Banyak sekali yang tidak seperti ini, tidak ada atap di haltenya, tidak ada temboknya atau pembatas, tempat duduknya ga ada buat nunggu bus, itu padahal penting banget, karena kita kalo nunggu ga nyaman ya gamaukan, kalo pas hujan kita kena cipratan hujan. Saya sendiri pernah mengalaminya jadi ini penting sekali dan berpengaruh . Kenyamanan juga bisa di tambahkan informasi terkait jadwal (<i>timetable</i>) dan informasinya rute.

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
Keterjangkauan					
12	Tarif tiket	Tarif tiket yang di perlukan untuk sekali perjalanan, tarif yang terjangkau.	✓		Aman si menurut saya, udah bagus maksudnya sudah oke untuk tarif tiket, sudah murah terjangkau dan dengan fasilitas bus yang sudah lumayan nyaman jadi sesuai murah, jadi sangat berpengaruh untuk kepuasan penumpang.
13	Integrasi dengan moda transportasi lain	Terdapat sistem yang terkoneksi dengan berbagai moda transportasi lainnya, guna memberikan pengalaman perjalanan yang efisien, nyaman, dan terkoordinasi bagi penumpang. Integrasi fisik seperti halte yang terhubung atau terminal terpadu.	✓		Variabel koneksi juga penting kalo habis turun dari bus atau transportasi publik kalo ga ada koneksi lagi pengumpannya juga bingung naik apa. jika ada angkutan yang terkoneksi jadi penumpang bisa meneruskan perjalanan ke tempat tujuan, berpengaruh kalo ga ada koneksi penumpang bingung untuk melanjutkan dan akhirnya lebih memilih kendaraan pribadi.
14	Jarak antar halte	Kondisi jarak antara halte dengan halte lainnya tidak terlalu berjauhan	✓		Sebenarnya banyaknya halte sama pengaruhnya disini itu sangat berpengaruh ya, kenapa kalo orang orang malas menggunakan transportasi publik karena orang orang gabisa turun di tempat yang seharusnya dia turun. Jadikan jika jaraknya semakin rapat semakin orang orang itu dekat dengan titik turun mereka, cuman tidak enak nya waktu perjalanan bus akan semakin lama karena banyak titik pemberhentian. Intinya ya, halte di tempat terikan lebih diperbanyak karena lebih oke

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
					misalnya di pasar, pusat perbelanjaan, perkantoran, sekolah, bisa juga di tempat fasilitas umum taman, balai kota gitu.
15	Sistem pembayaran	Metode pembayaran yang mudah dan cepat, terdapat bukti transaksi pembayaran tiket bus	✓		Iya berpengaruh ini, karena ada banyak pilihan bisa QRIS dan tunai, jadi bisa melingkupi semua golongan usia. Jadi orang yang tidak mempunyai handphone atau ga punya fasilitas QRIS itu masih bisa dimudahkan pakai tunai.
Kesetaraan					
16	Pelayanan prioritas	Tersedianya fasilitas pelayanan prioritas berupa kursi prioritas dalam bus bagi penumpang berkebutuhan khusus (wanita hamil, manusia lanjut usia, dan disabilitas)	✓		Iya ini berpengaruh , sebetulnya sih kalo dua kursi prioritas ini kurang tapi alhamdulillah orang-orang disini masih mempedulikan orang yang membutuhkan. Nah layanan ini juga mungkin bisa ditambahkan bantuan dari petugas yang berjaga ya misal naik dan turun bus dibantu, dicarikan tempat kursi prioritas.
17	Akses umum	Tersedianya kemampuan halte dan bus yang aman dan nyaman untuk diakses oleh penumpang yang memakai kursi roda	✓		Untuk fasilitas ini itu penting sih dan pengaruh , karena banyak sekarang itu orang yang memakai kursi roda atau orang disabilitas lain. Namanya juga transportasi publik kita gaboleh membeda-bedakan dan mengenyampingkan orang disabilitas karena mereka juga berhak mendapatkan fasilitas pelayanan publik yang baik.

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
18	Informasi pelayanan	Adanya layanan informasi terkait operasional yang di beritahukan kepada calon penumpang dengan jelas dan mudah	✓		Harus ada papan informasi untuk rute maupun jadwal itu penting sekali, dan pastinya pengaruh kepuasan penumpang, semakin jelas dan lengkap informasi yang diberikan jadi semakin mudah penumpang itu tau layanan yang diberikan kapan bus akan datang rutanya kemana aja, mungkin bisa ditambahkan rute koridor lain untuk integrasinya.
19	Informasi gangguan perjalanan bus	Adanya layanan informasi terkait gangguan operasional yang di beritahukan kepada calon penumpang	✓		Iya ini berpengaruh tapi kayanya gaada ya, karena di halte halte itu gaada microphone, kalo misalnya kalo di kereta ada pusat informasi yang bisa diumumkan kepada penumpang kalau terjadi masalah. Nah kalo di bus ini sebenarnya juga butuh karena kan penumpang kadang kadang kalo terlalu lama menunggu juga membuang waktu, penumpang jadinya merasa tidak ada kepastian karena gaada pemberitahuan, jika ada informasi kendala sebelumnya atau dari awal penumpang akan mengerti dan mencari alternatif kendaraan yang lain, jadi penting sekali informasi gangguan ini.

20. Berkenaan dengan perpindahan halte BTJ II yang tidak lagi masuk ke halte Terminal Bungurasih apakah menurut bapak/ibu mempengaruhi kepuasan ke penumpang?.

Sangat mempengaruhi, ya terkait koneksi/integrasi tadi, kalo penumpang turunnya didepan atau di halte menanggal jika mau melanjutkan perjalanan menggunakan bus luar kota mau ga mau naik transportasi lagi menuju ke terminal bungurasi dan itu lumayan jauh kan. Makanya itu orang-orang kalo gaada koneksi antar moda dari moda transportasi publik dengan yang lainnya publik maupun pribadi ini agak mengganggu. Dan di halte menanggal juga jauh dari tempat penitipan motor atau tempat parkir.

Iya harusnya tetep ada yang harus masuk ke halte terminal, minimal kalo ga masuk itu radius halte terdekat itu beberapa ratus meter dari terminal biar ga terlalu jauh dari terminal. Sebenarnya penumpang bus ini kecenderungannya turun di mana?, tapi kalo kata saya kebanyakan akan turun di bungurasih, karena lokasinya agak tengah-tengah yaa. Bisa dikatakan ini bagus masuk di bungurasih, karena bisa jadi penumpang bus trans jatim koridor II ini mau melanjutkan perjalanan ke daerah lain, malang, bali. Memudahkan penumpang untuk transit dan integrasi antar moda, agar bisa terkoneksi jaringan transportasi lainnya.

- Menurut bapak/ibu apakah variabel tersebut (permindahan halte) bisa merupakan indikator sendiri atau masuk sebagai variabel dalam indikator diatas (Keandaan, Keamanan, Kenyamanan, Keterjangkauan dan Kesetaraan) yang mana menurut bapak/ibu?

Kenyamanan, dalam arti jika halte masuk di terminal purabaya ini, calon penumpang yang akan naik bus trans jatim koridor II ataupun penumpang yang akan turun

Nama	Bapak Aditya Ramon azwar	Dokumentasi
Instansi	PT. Bagong Dekaka Makmur	
Bidang Keahlian	Transportasi	
Jabatan	Koordinator Operator Bus Trans Jatim koridor II	

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
Keandalan					
1	Waktu tunggu	Jumlah waktu tunggu penumpang di halte max. 10 menit di jam puncak dan 15 menit waktu non puncak.	✓		Iya berpengaruh , kita sendiri sudah sesuai jadwal keberangkatan ya, bus itu cepet atau tidaknya juga tergantung pada situasi dan kondisi di jalan, tetapi kalo di jadwal kita pada saat jam kerja atau jam sibuk intervalnya agak di rapetin, jika weekend jadwal kita 20 menit sekali itu di jam sepi, nanti kalo saat banyak aktivitas orang kita sesuaikan dirapatkan lagi jadwal keberangkatannya yang otomatis waktu tunggu penumpang di halte juga semakin cepat.

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
2	Ketepatan waktu berangkat	Ketepatan waktu berangkat bus sesuai jadwal, keterlambatan maksimal 10 menit dari jadwal yang ditetapkan.	✓		Iya, setuju berpengaruh , kalo dari kita operator bus gabisa telat jadi harus <i>ontime</i> sesuai jadwal yang ada, jika ada atau bermasalah pada bus yang mau berangkat akan segera digantikan dulu dengan bus yang ada di belakangnya.
3	Ketepatan waktu tiba	Ketepatan waktu kedatangan bus sesuai jadwal, keterlambatan maksimal 10 menit dari jadwal yang ditetapkan.	✓		Iya itu berpengaruh , kami mengusahakan karena berangkat dari poin halte pertama di Mojokerto selalu tepat waktu harapannya di halte setelahnya tepat waktu juga, kami gabisa memaksimalkan waktu terlambat berapa menit karena waktu itu juga dipengaruhi sama kondisi di jalan.
4	Waktu perjalanan	Waktu perjalanan yang dibutuhkan untuk melewati rute perjalanan termasuk waktu pemberentian, estimasi waktu perjalanan dengan panjang rute adalah 60 menit di waktu non puncak dan 90 menit di waktu puncak.	✓		Iya berpengaruh , kita waktu perjalanan sekali jalan satu jam kalau pulang pergi dari Mojokerto ke Surabaya trus ke Mojokerto lagi itu dua jam, maksimal kalo lagi macet dua jam setengah. Jadi kalo sekali jalan pas lagi macet 1 jam 15 menit aja.
Keamanan					

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
5	Keamanan di halte	Kemampuan halte yang memberikan rasa aman terhadap penumpang, seperti memiliki ruang pembatas yang aman dari tepi jalan, terdapat kamera pengawas, kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari halte ke dalam bus atau sebaliknya.	✓		Iya berpengaruh , ini penting sekali CCTV di halte sudah tersedia, serta tangga dan pembatas juga telah kita siapkan penumpang menunggu di halte ada jaraknya aman.
6	Keamanan di dalam bus	Tersedianya fasilitas yang memberikan rasa keamanan di dalam bus, seperti terdapat minimal 2 kamera pengawas, 2 alat pemecah kaca, 1 alat pemadam api sedang, dan terdapat pintu darurat.	✓		Iya berpengaruh , karena kita juga mencegah aksi-aksi kejahatan pencopetan atau juga kejahatan seksual, jadi dengan adanya CCTV membuat rasa aman kepada penumpang di dalam bus, lebih tepatnya jika ada masalah atau kejadian kita lebih mudah mendeteksi kronologinya seperti apa.
Kenyamanan					
7	Tempat duduk	Tersedianya tempat duduk yang memberikan kenyamanan kepada penumpang dengan kondisi yang baik, seperti tempat duduk yang berbahan busa tertutup kulit, terdapat fasilitas sabuk pengaman penumpang di setiap kursinya.	✓		Iya berpengaruh , kenyamanan di dalam bus termasuk tempat duduk penumpang sudah sesuai standart, selain itu jika bus setelah selesai beroperasi di hari itu, pihak operator selalu mengecek perawatan unit bus.

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
8	Ruang gerak	Terdapat ruang gerak penumpang berdiri yang leluasa dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang, membatasi kapasitas angkut, 20 penumpang berdiri di waktu puncak.	✓		Iya berpengaruh , iya namanya segi kenyamanan semakin seluas akan semakin enak, itu pengaruh terhadap kepuasan penumpang, dan sesuai standard uji kir yang telah dilakukan penumpang berdiri itu maksimalnya 20 orang, dan penumpang duduk juga 20 orang, jadi 40 orang bisa diangkut dalam satu bus.
9	Rak penyimpanan	Tersedianya tempat atau rak penyimpanan khusus untuk menaruh barang bawaan di dalam bus yang aman dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang.	✓		Iya berpengaruh , iya pengaruh terhadap kepuasan penumpang, karena setahu kami, jika penumpang membawa barang bawaan yang banyak akan dikenakan biaya dua tiket. Kalo gaada akan mengurangi ruang gerak dan kenyamanan penumpang lainnya, kapasitas angkutnya mungkin saja bisa berkurang juga.
10	Fasilitas kebersihan	Tersedianya tempat sampah di halte dan di dalam bus.	✓		Berpengaruh , di koridor II tersedia dua tempat sampah di bagian tengah dan belakang dalam bus, penumpang bisa membuang sampah disitu ga mengotori atau buang sampah di dalam bus.

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
11	Kenyamanan halte	Kemampuan halte yang nyaman dan melindungi penumpang dari cuaca, tersedianya kursi tunggu penumpang, dan informasi pelayanan bus.	✓		Iya berpengaruh , sekarang kalo gaada halte yang nyaman beratap, seperti hanya tiang bus stop, jika siang hari penumpang akan kepanasan, jika penumpang merasa nyaman dan menaikkan tingkat kepuasan secara alami, apalagi kursi tunggu penumpang di halte dengan interval 15-20 menit antar bus, duduk sambil menunggu bus di halte lumayan membantu. Meskipun ga semua halte ada, tapi tetepa menjadi nilai pengaruh kepuasan.
Keterjangkauan					
12	Tarif tiket	Tarif tiket yang di perlukan untuk sekali perjalanan, tarif yang terjangkau.	✓		Jelas berpengaruh , 5.000 sudah sangat terjangkau dari Mojokerto ke Surabaya sengan fasilitas yang bisa dinikmati.
13	Integrasi dengan moda transportasi lain	Terdapat sistem yang terkoneksi dengan berbagai moda transportasi lainnya, guna memberikan pengalaman perjalanan yang efisien, nyaman, dan terkoordinasi bagi penumpang. Integrasi fisik seperti halte yang terhubung atau terminal terpadu.	✓		Iya berpangaruh , iya ini penting perpaduan agar bisa terintegrasi dengan baik, penumpang akan dimudahkan dalam mobilitas perpindahan juga mas, tapi sayangnya koridor II ini belum masuk ke dalam terminal bungurasih, bisa tetapi harus oper dulu sama suroboyo bus di halte siwalan atau sama trans jatim koridor V di halte medaeng.

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
14	Jarak antar halte	Kondisi jarak antara halte dengan halte lainnya tidak terlalu berjauhan	✓		Iya pengaruh , semakin banyak halte penumpang semakin mudah untuk mengakses trans jatim, tapi gabisa semua difasilitasi, paling di titik-titik rame akan aktifitas masyarakat disitu ada halte, sayangnya di daerah lepas halte medaeng hingga halte kemendung
15	Sistem pembayaran	Metode pembayaran yang mudah dan cepat, terdapat bukti transaksi pembayaran tiket bus	✓		Iya berpengaruh , karena tunai bisa dan non tunai juga bisa.
Kesetaraan					
16	Pelayanan prioritas	Tersedianya fasilitas pelayanan prioritas berupa kursi prioritas dalam bus bagi penumpang berkebutuhan khusus (wanita hamil, manusia lanjut usia, dan disabilitas)	✓		Pengaruh , iya di dalam bus koridor II sudah disediakan kursi khusus berwarna biru untuk penumpang yang dirasa layak membutuhkan perlakuan khusus, akan dibantu dengan pramugari dalam bus juga.
17	Akses umum	Tersedianya kemampuan halte dan bus yang aman dan nyaman untuk diakses oleh penumpang yang memakai kursi roda	✓		Iya pengaruh , untuk mengakomodir semua golongan bisa naik transportasi umum di halte koridor II sudah disediakan jalan naik kursi roda.

No	Variabel	Definisi Operasional	Penilaian Ahli		Keterangan
			Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	
18	Informasi pelayanan	Adanya layanan informasi terkait operasional yang di beritahukan kepada calon penumpang dengan jelas dan mudah	✓		Iya berpengaruh , ini buat memberi tahu kepada penumpang terkait operasional dari bus trans jatim koridor II.
19	Informasi gangguan perjalanan bus	Adanya layanan informasi terkait gangguan operasional yang di beritahukan kepada calon penumpang	✓		Berpengaruh , ini apabila ada masalah pada unit bus di tengah perjalanan maka pramugara/gari bisa memberitahukan masalah yang dihadapi dan segera memohon untuk bisa pindah ke armada lainnya.

20. Berkenaan dengan perpindahan halte BTJ II yang tidak lagi masuk ke halte Terminal Bungurasih apakah menurut bapak/ibu mempengaruhi kepuasan ke penumpang?.

Alasannya apa bapak/ibu?

Iya sangat pengaruh sekali, karena terminal bungurasih ini pusatnya atau centralnya orang yang akan berpergian menggunakan armada bus dari Surabaya ke luar Kota Surabaya. Jadi penumpang ga kebingunan akan perjalanannya, mau kemana aja tujuannya di terminal purabaya ada berbagai macam tujuan bus.

Menurut bapak/ibu apakah variabel tersebut (permindahan halte) bisa merupakan indikator sendiri atau masuk sebagai variabel dalam indikator diatas (Keandaan, Keamanan, Kenyamanan, Keterjangkauan dan Kesetaraan) yang mana menurut bapak/ibu?

Apa alasannya pak/bu?

Kemananan juga bisa karena kalau masuk ke halte terminal bungurasih penumpang akan lebih aman ditempat khusus datang dan tiba bus. Keterjangkauan di variabel integrasi antar moda, agar memudahkan penumpang untuk beralih atau turun dan melanjutkan perjalanannya.

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian Kepada Responden



Kuesioner Penelitian
Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Assalamualaikum Wr.Wb.

Bapak/Ibu/Saudara/I yang saya Hormati

Saya Daffa Rahman Hermannas, mahasiswa dari departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Sipil, Perencanaan, dan Kebumihan, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Saya sedang melakukan penelitian tugas akhir memohon untuk kesediaanya Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjadi responden dalam penelitian saya yang berjudul “Peningkatan Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jatim Koridor II Rute Surabaya – Mojokerto”. Hal ini bertujuan untuk mengetahui penilaian bobot tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, sehingga dapat menemukan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Segala informasi data pribadi yang anda berikan akan terjamin kerahasiaanya dan hanya digunakan hanya untuk keperluan penelitian ini.

Atas bantuan dan kesediaan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Hari/tanggal:

Profil Responden

1. Nama :

.....

2. Usia : Tahun

3. Jenis Kelamin

Laki - laki Perempuan

4. Pendidikan terakhir :

Lulus SD Lulus SMP Lulus SMA S1 S2/ S3

5. Apa pekerjaan anda :

- Belum Bekerja Pelajar/Mahasiswa/santri PNS / BUMN
 Pegawai Swasta Wiraswasta Lainnya,
sebutkan.....

6. Berapa penghasilan anda dalam satu bulan :

- Belum Berpenghasilan < Rp 1.000.000
 Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000
 Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000 > Rp 4.000.000

7. Alamat tempat tinggal anda (kecamatan dan kota/Kabupaten)

.....
.....
.....

8. No Handphone yang terhubung dengan WhatsApp

.....

Karakteristik Penggunaan Bus Trans Jatim

1. Apakah anda **pengguna tetap** Bus Trans Jatim?

- Ya Tidak

2. Bagaimana anda **mengetahui adanya** Bus Trans Jatim?

- Teman Kerja Saudara / tetangga Media Sosial Lainnya:
.....

3. **Berapa kali** anda melakukan perjalanan menggunakan Bus Trans Jatim selama seminggu?, *sebutkan dalam jumlah angka*

Jawab : kali

4. Apa **tujuan perjalanan** anda saat menggunakan Bus Trans Jatim?

- Bekerja Bersekolah / Kuliah Belanja Rekreasi
 Lainnya:

5. Bagaimana anda **melakukan pembayaran** Bus Trans Jatim?

Tunai Non tunai (QRIS)

6. Pada **jam berapa** anda melakukan perjalanan menggunakan Bus Trans Jatim?
(boleh memilih lebih dari 1)

04.00 – 06.00 06.00 – 08.00 08.00 – 10.00 10.00 – 14.00

14.00 – 16.00 16.00 – 18.00 18.00 – 20.00 20.00 – 21.00

7. **Berangkat dari halte mana** yang menjadi awal perjalanan anda?

Jawab: Halte

8. Berapa jauh **jarak dari tempat anda ke halte**?

Jawab: meter

9. Moda Transportasi apa yang anda gunakan **untuk menuju ke halte**?

Jalan kaki Sepeda Sepeda motor Mobil Ojek online

Lainnya:

10. **Halte mana yang menjadi tujuan** akhir perjalanan anda?

Jawab: Halte

11. **Darimana anda tahu jadwal** keberangkatan Bus Trans Jatim?

Aplikasi TransJatimAjaib Media Sosial Petugas Papan Informasi

Lainnya:.....

12. **Darimana anda tahu rute** perjalanan Bus Trans Jatim?

Aplikasi TransJatimAjaib Media Sosial Petugas Papan Informasi

Lainnya:.....

13. Apakah anda **pernah mendapatkan informasi mengenai gangguan pelayanan** dari Bus Trans Jatim?

Ya, (Dari mana anda tahu: Media Sosial Aplikasi TransJatimAjaib Petugas)

Tidak pernah

14. Bagaimana **kepuasan anda secara menyeluruh** terhadap pelayanan Bus Trans Jatim?

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Netral Puas Sangat

Puas

15. **Seberapa penting hadirnya Bus Trans Jatim bagi anda?**

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Netral Penting Sangat Penting

Pengukuran kinerja dan kepentingan pelayanan Bus Trans Jatim Koridor
II

Keandalan

1. **Berapa lama waktu yang anda butuhkan** untuk menunggu bus di halte?

<5 menit 5 – 10 menit 10 – 15 menit >15 menit

2. **Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap kinerja waktu tunggu** penumpang di halte??

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

◆Jika anda menjawab **sangat tidak puas pertanyaan diatas**, tolong berikan alasannya

Jawab:

.....

3. **Seberapa penting waktu tunggu penumpang** di halte mempengaruhi kepuasan anda?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

4. **Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap ketepatan waktu** sesuai jadwal keberangkatan bus?

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

◆Jika anda menjawab **sangat tidak puas pertanyaan diatas**, tolong berikan alasannya

Jawab:

.....

5. **Seberapa penting ketepatan waktu keberangkatan** bus sesuai jadwal mempengaruhi kepuasan anda?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

6. Bagaimana **penilaian kepuasan anda terhadap ketepatan waktu** sesuai jadwal **kedatangan bus**?

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

◆ Jika anda menjawab **sangat tidak puas pertanyaan diatas**, tolong berikan alasannya

Jawab:

.....

7. **Seberapa penting ketepatan waktu kedatangan bus** sesuai jadwal mempengaruhi kepuasan anda?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

8. Butuh waktu **berapa lama dalam perjalanan** anda menggunakan bus?

5 - 15 menit 15 – 30 menit 30 – 60 menit >60 menit

9. Bagaimana **penilaian kepuasan anda terhadap waktu perjalanan bus**?

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

◆ Jika anda menjawab **sangat tidak puas pertanyaan diatas**, tolong berikan alasannya

Jawab:

.....

10. **Seberapa penting waktu perjalanan bus** mempengaruhi kepuasan anda?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

Keamanan

11. Bagaimana kondisi **keamanan di halte**?

Tidak ada fasilitas keamanan yang membuat rasa aman

Hanya terdapat fasilitas lampu penerangan halte

Terdapat lampu penerangan halte, kamera pengawas atau CCTV

Terdapat lampu penerangan halte, kamera pengawas atau CCTV dan petugas

12. Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap **keamanan di halte**?

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

13. **Seberapa penting keamanan di halte** mempengaruhi kepuasan anda?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

14. Bagaimana kondisi **keamanan di dalam bus**?

Tidak ada fasilitas keamanan yang membuat rasa aman

Terdapat fasilitas lampu penerangan, identitas kendaraan, kamera pengawas atau CCTV

Terdapat fasilitas lampu penerangan, identitas kendaraan, kamera pengawas atau CCTV, alat keamanan riangan (APAR, Palu pemecah kaca)

Terdapat fasilitas lampu penerangan, identitas kendaraan, kamera pengawas atau CCTV, alat keamanan riangan (APAR, Palu pemecah kaca) dan petugas

15. Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap **keamanan di dalam bus**?

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

16. **Seberapa penting keamanan di dalam bus** mempengaruhi kepuasan anda?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

Kenyamanan

17. Bagaimana kondisi **kenyamanan tempat duduk penumpang** di dalam bus?

Tempat duduk tidak berlapis busa dan kondisi rusak

Tempat duduk tidak berlapis busa tapi kondisi baik

Tempat duduk berlapis busa tapi kondisi rusak

Tempat duduk berlapis busa dan kondisi baik

18. Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap **kenyamanan tempat duduk penumpang** di dalam bus?

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

19. **Seberapa penting kenyamanan tempat duduk** penumpang dalam bus mempengaruhi kepuasan anda?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

20. Bagaimana **ruang gerak penumpang** berdiri di dalam bus?

- Sempit, susah gerak dan berdempetan saat jam sibuk maupun jam tidak sibuk
- Sempit, susah gerak dan berdempetan saat jam sibuk tapi seluas saat jam tidak sibuk
- Cukup leluasa saat jam sibuk maupun jam tidak sibuk
- Sangat leluasa saat jam sibuk maupun jam tidak sibuk

21. Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap **ruang gerak penumpang berdiri** di dalam bus?

- Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

22. **Seberapa penting ruang gerak penumpang berdiri** dalam bus mempengaruhi kepuasan anda?

- Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

23. Bagaimana **kondisi rak bagasi atau penyimpanan barang** di dalam bus?

- Tidak terdapat tempat untuk menaruh barang bawaan penumpang
- Terdapat tempat untuk menaruh barang bawaan penumpang tetapi terbatas
- Terdapat tempat untuk menaruh barang bawaan penumpang yang luas tetapi mengganggu kenyamanan penumpang
- Terdapat tempat untuk menaruh barang bawaan penumpang yang luas dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang

24. Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap **kondisi rak penyimpanan barang** di dalam bus?

- Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

25. **Seberapa penting kondisi rak penyimpanan barang** dalam bus mempengaruhi kepuasan anda?

- Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

26. Bagaimana ketersediaan fasilitas **kebersihan seperti tempat sampah** di dalam bus

- Tidak terdapat tempat sampah
- Terdapat 1 tempat sampah berfungsi dengan baik

Terdapat 2 tempat sampah tetapi salah satu atau keduanya tidak berfungsi dengan baik

Terdapat 2 tempat sampah dan semua berfungsi dengan baik

27. Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap ketersediaan fasilitas **kebersihan seperti tempat sampah** di dalam bus?

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

28. **Seberapa penting** ketersediaan fasilitas **kebersihan seperti tempat sampah** dalam bus mempengaruhi kepuasan anda?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

29. Bagaimana kondisi **halte yang nyaman dan dapat melindungi** dari cuaca buruk?

Fasilitas halte tidak ada kursi, lampu penerangan dan tidak melindungi dari cuaca panas atau hujan

Fasilitas halte tidak da kursi, lampu penerangan tetapi melindungi dari cuaca panas atau hujan

Fasilitas halte lengkap terdapat kursi dan lampu peneranga tapi tidak melindungi dari cuaca panas atau hujan

Fasilitas halte lengkap terdapat kursi dan lampu penerangan dan melindungi dari cuaca panas atau hujan

30. Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap **halte yang nyaman dan dapat melindungi** dari cuaca buruk?

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

31. **Seberapa penting halte yang nyaman dan dapat melindungi** dari cuaca buruk mempengaruhi kepuasan anda?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

Keterjangkauan

32. Bagaimana **harga tiket** bus?

Tidak terjangkau Cukup terjangkau Terjangkau Sangat Terjangkau

33. Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap **harga tiket bus trans jatim?**

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

34. **Seberapa penting harga tiket bus trans jatim** mempengaruhi kepuasan anda terhadap layanan bus?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

35. Bagaimana **kemudahan sistem pembayaran** bus trans jatim?

Sulit Cukup mudah Mudah Sangat Mudah (QRIS)

36. Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap **kemudahan sistem pembayaran bus?**

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

37. **Seberapa penting kemudahan sistem pembayaran bus trans jatim** mempengaruhi kepuasan anda terhadap layanan bus?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

38. Bagaimana **kondisi jarak antar halte?**

Jauh (>500 meter) Cukup jauh (300 – 500 meter)

Cukup dekat (100 – 300 meter) Dekat (\leq 100 meter)

39. Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap **kondisi jarak antar halte?**

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

40. **Seberapa penting kondisi jarak antar halte** bus trans jatim mempengaruhi kepuasan anda terhadap layanan bus?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

41. Bagaimana kondisi **integrasi dengan moda transportasi** lainnya?

Tidak ada integrasi dengan moda transportasi umum lainnya

Harus berpindah dari halte dan sulit mendapatkan transportasi umum lainnya

Harus berpindah dari halte tapi mudah mendapatkan transportasi umum lainnya

Sudah terintegrasi dengan transportasi umum serta mudah untuk mendapatkannya

42. Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap **kondisi integrasi dengan moda transportasi umum lainnya?**

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

43. **Seberapa penting kondisi integrasi dengan moda transportasi umum lainnya** mempengaruhi kepuasan anda terhadap layanan bus?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

Kesetaraan

44. Bagaimana kondisi **fasilitas khusus untuk penumpang prioritas** (ibu hamil, lansia, dan penyandang disabilitas)?

Tidak terdapat kursi khusus, pegangan tangan, dan akses kursi roda

Terdapat kursi khusus, pegangan tangan, dan akses kursi roda tetapi kondisinya rusak

Terdapat kursi khusus, pegangan tangan, dan akses kursi roda yang kondisinya baik tetapi digunakan oleh penumpang non prioritas

Terdapat kursi khusus, pegangan tangan, dan akses kursi roda yang kondisinya baik dan penggunaannya tepat untuk penumpang prioritas

45. Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap **kondisi fasilitas khusus untuk penumpang prioritas** di dalam bus?

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

46. **Seberapa penting kondisi fasilitas khusus untuk penumpang prioritas** di dalam bus mempengaruhi kepuasan anda terhadap layanan bus?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

47. Bagaimana **kondisi akses penumpang prioritas** di halte dan dalam bus?

Tidak ada aksesibilitas yang ramah dan layak

Hanya ada aksesibilitas audiovisual

Hanya ada aksesibilitas fisik seperti handrail dan ramp

Ada aksesibilitas audiovisual dan fisik seperti handrail dan ramp

48. Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap **kondisi akses penumpang prioritas** di halte dan dalam bus?

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

49. **Seberapa penting kondisi akses penumpang prioritas** di halte dan dalam bus mempengaruhi kepuasan anda terhadap layanan bus?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

Media informasi dan komunikasi

50. Bagaimana **penyampaian informasi pelayanan** berupa tarif, rute dan jadwal dari Bus Transn Jatim?

- Tidak ada informasi
- Informasi tidak mudah didapatkan dan tidak jelas
- Informasi mudah didapatkan namun tidak jelas
- Informasi mudah didapatkan dan jelas

51. Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap **penyampaian informasi pelayanan** Bus Trans Jatim?

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

52. **Seberapa penting penyampaian informasi pelayanan** Bus Trans Jatim mempengaruhi kepuasan anda terhadap layanan bus?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

53. Bagaimana **penyampaian informasi ketika terdapat gangguan** perjalanan Bus Trans Jatim?

- Tidak ada informasi
- Ada informasi tapi terlambat dan kurang jelas
- Ada informasi tepat waktu dan kurang jelas
- Ada informasi tepat waktu dan jelas

54. Bagaimana penilaian kepuasan anda terhadap **penyampaian informasi ketika terdapat gangguan** pada Bus Trans Jatim?

Sangat Tidak Puas Tidak Puas Puas Sangat Puas

55. **Seberapa penting penyampaian informasi ketika terdapat gangguan** pada Bus Trans Jatim?

Sangat Tidak Penting Tidak Penting Penting Sangat Penting

Mohon **Berikan Kritik, Saran dan Masukan untuk Peningkatan Pelayanan** dari Bus Trans Jatim K2

Jawab:

.....
.....
.....
.....

Lampiran 6.

• **Rekap Hasil Penilaian Tiap Variabel Dari Responden Pada Nilai Kepuasan**

Responden	Variabel																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	2	4	4	2	3	3	3	3	2
2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2
5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3
7	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
9	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
13	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
16	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2
17	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
18	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
19	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4
22	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4

23	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3
25	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4
27	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
30	3	2	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2
31	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4
34	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
35	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2
36	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3
37	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2
40	2	2	2	3	1	3	3	1	3	3	3	4	4	3	1	4	3	3	2
41	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4
44	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2
45	3	3	2	2	3	3	3	2	1	4	2	3	4	4	2	3	2	4	4
46	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2
47	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
48	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	2	4	3	3	3
49	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4

50	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
52	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
53	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3
54	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3
55	2	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
56	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
58	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2
59	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2
60	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3
61	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2
62	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3
63	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2
64	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4
68	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
69	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4
70	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2
71	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	3	4	4	3	1	3	3	2	3
72	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
73	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
74	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2
75	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

77	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2
78	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
79	4	3	4	3	1	4	4	4	2	3	4	4	4	2	1	4	3	4	2
80	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3
81	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3
82	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
83	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
84	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
85	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
86	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
87	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
88	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
89	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3
90	2	2	2	2	2	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
91	3	3	2	3	1	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
92	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
94	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	2	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
96	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
98	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
99	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
100	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3

- **Rekap Hasil Penilaian Tiap Variabel Dari Responden Pada Nilai Kepentingan**

Responden	Variabel																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
5	2	4	4	3	2	3	4	4	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
7	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
8	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
13	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3
14	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

23	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
31	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
32	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2
36	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
38	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	3
39	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4
42	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
43	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
47	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3

48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
50	4	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
51	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
52	3	1	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
55	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
58	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
59	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
60	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
61	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
62	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
68	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3

73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3
75	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
80	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
82	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
89	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
95	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4

98	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

Lampiran 7.

- Perhitungan Uji Validitas
1. Kepuasan

		Correlations																			TOTAL
		XP1	XP2	XP3	XP4	XP5	XP6	XP7	XP8	XP9	XP10	XP11	XP12	XP13	XP14	XP15	XP16	XP17	XP18	XP19	
XP1	Pearson Correlation	1																			
	Sig. (2-tailed)																				
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP2	Pearson Correlation	.305**	1																		
	Sig. (2-tailed)	.003																			
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP3	Pearson Correlation	.230	.746**	1																	
	Sig. (2-tailed)	.029	.000																		
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP4	Pearson Correlation	.170	.433**	.476**	1																
	Sig. (2-tailed)	.108	.000	.000																	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP5	Pearson Correlation	.320**	.256*	.229	.082	1															
	Sig. (2-tailed)	.002	.015	.030	.444																
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP6	Pearson Correlation	.331**	.323*	.358**	.286*	.256*	1														
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.001	.006	.015															
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP7	Pearson Correlation	.354**	.110	.258*	.339**	.310**	.297**	1													
	Sig. (2-tailed)	.001	.301	.014	.001	.003	.004														
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP8	Pearson Correlation	.249*	.244*	.263*	.334**	.219*	.214*	.228*	1												
	Sig. (2-tailed)	.018	.020	.012	.001	.038	.043	.030													
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP9	Pearson Correlation	.201	.277**	.326**	.295**	.191	.235*	.133	.162	1											
	Sig. (2-tailed)	.057	.008	.002	.005	.071	.026	.213	.127												
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP10	Pearson Correlation	.147	.160	.221*	.307**	.308**	.483**	.381**	.207*	.253**	1										
	Sig. (2-tailed)	.166	.131	.037	.003	.003	.000	.000	.050	.016											
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP11	Pearson Correlation	.299**	.268*	.389**	.289**	.175	.410**	.332**	.211*	.408**	.284**	1									
	Sig. (2-tailed)	.004	.011	.000	.006	.100	.000	.001	.046	.000	.007										
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP12	Pearson Correlation	.235*	.100	.198	.263*	-.030	.195	.400**	.083	.123	.247*	.231*	1								
	Sig. (2-tailed)	.026	.349	.061	.012	.778	.066	.000	.439	.249	.019	.029									
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP13	Pearson Correlation	.178	.172	.213*	.217*	.055	.228*	.367**	-.019	.074	.341**	.303**	.451**	1							
	Sig. (2-tailed)	.093	.105	.044	.040	.608	.031	.000	.861	.489	.001	.004	.000								
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP14	Pearson Correlation	.181	.111	.098	.227*	.301**	.114	.319**	.149	.181	.149	.068	.217*	.208*	1						
	Sig. (2-tailed)	.087	.297	.360	.031	.004	.285	.002	.161	.129	.160	.523	.040	.049							
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP15	Pearson Correlation	.256*	.188	.203	.207	.207	.197	.375**	.235*	.165	.322**	.147	.172	.131	.313**	1					
	Sig. (2-tailed)	.015	.076	.055	.051	.051	.062	.000	.026	.121	.002	.168	.104	.219	.003						
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP16	Pearson Correlation	.103	.143	.242**	.357**	.069	.278**	.245*	.138	.188	.336**	.314**	.308**	.223*	.191	.139	1				
	Sig. (2-tailed)	.334	.177	.022	.001	.521	.008	.020	.195	.075	.001	.003	.003	.035	.072	.192					
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP17	Pearson Correlation	.111	.119	.340**	.267*	.181	.259*	.247*	.031	.249*	.385**	.263*	.124	.285	-.011	.156	.590**	1			
	Sig. (2-tailed)	.296	.262	.001	.011	.088	.014	.019	.775	.018	.000	.012	.243	.007	.915	.141	.000				
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP18	Pearson Correlation	.156	.192	.159	.194	.168	.400**	.263*	.017	.254*	.352**	.286**	.199	.266*	.068	.122	.452**	.320**	1		
	Sig. (2-tailed)	.143	.070	.134	.066	.113	.000	.012	.876	.016	.001	.006	.060	.011	.521	.251	.000	.002			
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XP19	Pearson Correlation	.198	.314**	.315**	.268*	.329**	.355**	.297**	.155	.367**	.404**	.353**	.167	.151	.388**	.345**	.403**	.302**	.447**	1	
	Sig. (2-tailed)	.061	.003	.002	.011	.002	.001	.004	.144	.000	.000	.001	.115	.155	.000	.001	.000	.004	.000		
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
TOTAL	Pearson Correlation	.488**	.528**	.609**	.579**	.461**	.612**	.606**	.407**	.524**	.622**	.603**	.442**	.460**	.412**	.486**	.567**	.522**	.534**	.668**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Kepentingan

		Correlations																			
		XI1	XI2	XI3	XI4	XI5	XI6	XI7	XI8	XI9	XI10	XI11	XI12	XI13	XI14	XI15	XI16	XI17	XI18	XI19	TOTAL
XI1	Pearson Correlation	1	.490**	.406*	.585**	.413*	.428*	.363*	.226*	.333*	.395**	.333*	.252*	.275**	.349**	.411**	.223*	.319**	.264*	.270**	.585**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.032	.001	.000	.001	.016	.009	.001	.000	.035	.002	.012	.010	.010	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI2	Pearson Correlation	.490**	1	.633**	.546**	.343**	.479**	.512**	.349**	.303**	.454**	.508**	.256**	.279**	.170	.226**	.305**	.270**	.275**	.224	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.001	.004	.000	.000	.015	.008	.110	.033	.004	.010	.009	.034	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI3	Pearson Correlation	.406**	.633**	1	.571**	.277**	.394**	.484**	.405**	.324**	.418**	.434**	.185	.319**	.270**	.382**	.313**	.382**	.323**	.333**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.008	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.080	.002	.010	.000	.003	.000	.002	.001	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI4	Pearson Correlation	.585**	.546**	.571**	1	.466**	.540**	.520**	.508**	.308**	.484**	.418**	.338**	.504**	.353**	.442**	.401**	.359**	.374**	.345**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.001	.000	.001	.001	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI5	Pearson Correlation	.413**	.343**	.277**	.466**	1	.567**	.412**	.343**	.455**	.634**	.471**	.317**	.230	.289**	.499**	.345**	.383**	.465**	.334**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.008	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.002	.029	.029	.006	.000	.001	.000	.000	.001	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI6	Pearson Correlation	.428**	.479**	.394**	.540**	.567**	1	.617**	.497**	.533**	.576**	.602**	.429**	.378**	.415**	.510**	.464**	.410**	.476**	.434**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI7	Pearson Correlation	.363**	.512**	.484**	.520**	.412**	.617**	1	.730**	.458**	.611**	.632**	.448**	.404**	.378**	.425**	.582**	.453**	.491**	.396**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI8	Pearson Correlation	.226**	.349**	.405**	.508**	.343**	.497**	.730**	1	.463**	.585**	.522**	.352**	.384**	.428**	.412**	.537**	.468**	.487**	.450**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.032	.001	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI9	Pearson Correlation	.333**	.303**	.324**	.308**	.455**	.533**	.458**	.463**	1	.536**	.444**	.236**	.222	.494**	.444**	.417**	.536**	.378**	.484**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.002	.003	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.025	.036	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI10	Pearson Correlation	.395**	.454**	.418**	.484**	.634**	.576**	.611**	.585**	.536**	1	.609**	.326**	.356**	.268	.413**	.492**	.466**	.471**	.447**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.002	.001	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI11	Pearson Correlation	.333**	.508**	.434**	.418**	.471**	.602**	.632**	.522**	.444**	.609**	1	.312**	.430**	.237	.426**	.474**	.444**	.493**	.387**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.003	.000	.024	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI12	Pearson Correlation	.252**	.256**	.185	.338**	.317**	.429**	.448**	.352**	.236**	.326**	.312**	1	.302**	.218	.329**	.343**	.286**	.304**	.275**	.512**
	Sig. (2-tailed)	.016	.015	.080	.001	.002	.000	.000	.001	.025	.002	.003		.004	.039	.002	.001	.006	.004	.009	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI13	Pearson Correlation	.275**	.279**	.319**	.504**	.230	.378**	.404**	.384**	.222	.356**	.430**	.302**	1	.111	.273**	.374**	.356**	.376**	.385**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.009	.008	.002	.000	.029	.000	.000	.000	.036	.001	.000	.004		.299	.009	.000	.001	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI14	Pearson Correlation	.349**	.170	.270**	.353**	.289**	.415**	.378**	.428**	.494**	.268**	.237**	.218**	1	.111	.325**	.335**	.426**	.354**	.486**	.551**
	Sig. (2-tailed)	.001	.110	.010	.001	.006	.000	.000	.000	.000	.011	.024	.039		.299	.002	.001	.000	.001	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI15	Pearson Correlation	.411**	.226**	.382**	.442**	.499**	.510**	.425**	.412**	.444**	.413**	.426**	.329**	.273**	.325**	1	.310**	.373**	.442**	.356**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.033	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.009	.002	.002		.003	.000	.000	.001	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI16	Pearson Correlation	.223**	.305**	.313**	.401**	.345**	.464**	.582**	.537**	.417**	.492**	.474**	.343**	.374**	.335**	.310**	1	.566**	.606**	.510**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.035	.004	.003	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.003		.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI17	Pearson Correlation	.319**	.270**	.382**	.359**	.383**	.410**	.453**	.468**	.536**	.466**	.444**	.286**	.356**	.426**	.373**	.568**	1	.594**	.566**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.002	.010	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI18	Pearson Correlation	.264**	.275**	.323**	.374**	.465**	.476**	.491**	.487**	.378**	.471**	.493**	.304**	.376**	.354**	.442**	.606**	.594**	1	.610**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.012	.009	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
XI19	Pearson Correlation	.270**	.224**	.333**	.345**	.334**	.434**	.398**	.450**	.484**	.447**	.387**	.275**	.385**	.486**	.358**	.510**	.566**	.610**	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	.010	.034	.001	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.009	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
TOTAL	Pearson Correlation	.585**	.609**	.628**	.717**	.658**	.773**	.786**	.724**	.674**	.758**	.726**	.512**	.542**	.551**	.635**	.681**	.687**	.693**	.657**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- **Perhitungan Realibilitas**
 - 1. Kepuasan**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	19

2. Kepentingan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	19

Lampiran 8. Hasil Cek Similarity Ithenticate

The screenshot displays the iThenticate interface with the following details:

- Document Title:** TUGAS AKHIR - CP 234856
- Author:** DAFFA RAHMAN HERMANNAS, NRP 5015201117
- Overall Similarity:** 23%
- Document Statistics:** Page 1 of 164, 34921 words, 176% search progress.
- Similarity Sources:**
 - 1 Internet: repository.its.ac.id (6% similarity, 175 text blocks, 2260 matched words)
 - 2 Internet: repository.ub.ac.id (2% similarity, 64 text blocks, 618 matched words)
 - 3 Internet: id.wikipedia.org (<1% similarity, 21 text blocks, 276 matched words)

BIODATA PENULIS



Penulis dari penelitian ini bernama lengkap Daffa Rahman Hermannas yang biasa di panggil Daffa atau Ciping, dilahirkan di Kota Mojokerto, 28 September 2001, merupakan anak pertama dari empat bersaudara pasangan Ayah Hermanto dan Mama Annas Buanasita. Penulis telah menempuh pendidikan formal yaitu di TKIT Bina Insan, SDIT Al-Uswah Surabaya, SMPIT Al-Kahfi Sidoarjo, SMAIT Al-Uswah Surabaya, dan melanjutkan pendidikan tinggi pada jenjang sarjana di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Tahun 2020, terdaftar dengan NRP 5015201117.

Selama menjalani perkuliahan di departemen Perencanaan Wilayah dan Kota ITS, selain melaksanakan kegiatan akademis penulis juga turut aktif dalam kegiatan organisasi seperti Himpunan Mahasiswa Planologi ITS (HMPL ITS) sebagai staff departemen sosial masyarakat, serta menjadi Staff Ahli Sosmas HMPL ITS dan menjadi ketua pelaksana program kampung binaan 2023. Penulis juga pernah menempuh kegiatan magang MSIB (*inspiring Batch IV*) di Kementerian ATR/BPN yang ditempatkan pada Kabupaten Pamekasan dalam program penyusunan Dokumen RDTR Kawasan Pamekasan Utara. Selain itu program KKN MBKM Desa Emas penempatan di Kecamatan Tegalombo, Kabupaten Pacitan. Untuk mengenai hal lain yang perlu diketahui atau untuk berdiskusi dengan penulis dapat menghubungi melalui email: daffahermannas@gmail.com