

EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
BATIK SOLO TRANS KOTA SURAKARTA
(STUDI KASUS: SUB TERMINAL KERTEN – TERMINAL PALUR)

TUGAS AKHIR
TP611009



Disusun Oleh :

DHIMAS PRATIKA YUDHA

31201700015

PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2021

**EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
BATIK SOLO TRANS KOTA SURAKARTA
(STUDI KASUS: SUB TERMINAL KERTEN – TERMINAL PALUR)**

**TUGAS AKHIR
TP611009**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota**



Disusun Oleh :

DHIMAS PRATIKA YUDHA

31201700015

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2021**

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dhimas Pratika Yudha

NIM : 31201700015

**Status : Mahasiswa Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota,
Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung**

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir/Skripsi saya yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans Kota Solo (Studi Kasus : Koridor 2 Sub Terminal Kerten – Terminal Palur)” adalah karya ilmiah yang bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti terdapat plagiasi dalam Tugas Akhir/Skripsi saya, maka saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



H. Rachmat Mudiyo, M.T., Ph.d.
NIK. 210293018

Dr. Hj. Mila Karmilah, S.T., M.T.
NIK. 210298024

HALAMAN PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
BATIK SOLO TRANS KOTA SURAKARTA**

Tugas Akhir diajukan kepada:
Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik
Universitas Islam Sultan Agung



Oleh :
Dhimas Pratika Yudha
31201700015

Tugas Akhir ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota pada tanggal 22 Desember 2021

DEWAN PENGUJI

- | | | |
|---|---------------|---|
| 1. Ir. H. Rachmat Mudyono, M.T, Ph.D.
NIK. 210293018 | Pembimbing I |  |
| 2. Dr. Hj. Mila Karmilah, S.T., M.T.
NIK. 210298024 | Pembimbing II |  |
| 3. Bobby Rahman, S.T., M.T.
NIK. 210217093 | Penguji |  |

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik Unissula


Ir. H. Rachmat Mudyono, M.T, Ph.D
NIK. 210293018

Ketua Program Studi
Perencanaan Wilayah dan Kota


Dr. Hj. Mila Karmilah, S.T, M.T
NIK. 210298024

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbilalamin, penulis memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu mencurahkan nikmat, rahmat serta hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir penulis yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans Kota Solo (Studi Kasus : Koridor 2 Sub Terminal Kerten – Terminal Palur)”** dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini sebagai syarat wajib untuk mendapatkan Gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota di Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Islam Sultan Agung. Pada kesempatan yang penuh rasa syukur, penulis bermaksud menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang selalu memotivasi, membimbing, memberi dukungan dan bantuan tak henti-hentinya hingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini kepada :

1. Ir. H. Rachmat Mudiyo, M.T, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung;
2. Dr. Hj. Mila Karmilah, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung sekaligus Dosen Pengampu Tugas Akhir;
3. Dr. Ir. Mohammad Agung Ridlo, M.T selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang selalu memberikan ilmu dan wawasan serta terus memotivasi penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir;
4. Ir. H. Rachmat Mudiyo, M.T, Ph.D selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir yang sudah membimbing, menyempatkan waktu, tenaga, pikiran, serta mendukung penulis menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini;
5. Dr. Hj. Mila Karmilah, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir yang sudah membimbing, menyempatkan waktu, tenaga, pikiran, serta mendukung penulis menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini;
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung yang sudah memberikan ilmu

pengetahuan saat masa belajar mengajar;

7. Keluarga Besar PWK Angkatan 2017, teman seperjuangan yang saling memberikan semangat satu sama lain dan memberikan pengalaman berharga selama masa kuliah;
8. Bapak dan Ibu Staff Bagian Administrasi Pengajaran (BAP) Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung yang sudah memberikan pelayanan administrasi serta perijinan pelaksanaan Tugas Akhir dengan baik;
9. Berbagai pihak yang memberikan bantuan penulisan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir;
10. Teman-Teman BEPEDE dan Kos Alim Semarang yang memberikan dukungan, bantuan dan doa dalam pembuatan Tugas Akhir ini;
11. *Last but not least*, Alm. Bapak Purwoto, Mama Budi Astuti, Adik Elang Satria Yudha, Adik Yeza Bramantya Yudha, Mbah Yayi Laksmi Widayati, Tante Nana, Om Ady, dan Om Triyana serta Ariestiani Rokhimatu Nikmah yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta mencurahkan doanya untuk peneliti.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran untuk perbaikan dalam penulisan dimasa mendatang. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan membawa berkah bagi berbagai pihak.

Wassalamu"alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semarang, 28 Desember 2021

Dhimas Pratika Yudha

31201700015

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ
عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ
خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿١١٠﴾

Artinya:

“Kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, (karena kamu) menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka. Di antara mereka ada yang beriman, namun kebanyakan mereka adalah orang-orang fasik” (Q.S.Ali Imran: 110)

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

Artinya:

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”(QS. Al Insyirah 6-8)

Tugas Akhir ini saya persembahkanteruntuk:

- AllahSWT,yang sudah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya
- Orang tua tersayang, Papa Alm. Purwoto dan Mama Budi Astuti, terimakasih untuk segala bentuk motivasi, dukungan, kasih sayang, dan tentunya doa yang tak ada habisnya untuk Dhimas
- Adikku tersayang, Elang Satria Yudha dan Yeza Bramantya Yudha yang sudah mendoakan dan selalu member semangat ketika Dhimas berproses
- Teman-temanku, yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih banyak sudah menjadi teman yang baik, saling mendukung dalam hal kebaikan khususnya dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: DHIMAS PRATIKA YUDHA
NIM	: 31201700015
Program Studi	: PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
Fakultas	: TEKNIK

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul :

Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans Kota Surakarta (Studi Kasus Sub Terminal Kerten – Terminal Palur)

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 31 Desember 2021

Yang menyatakan,


Dhimas Pratika Yudha

Abstrak

Masalah utama dalam pergerakan penduduk di Kota Solo adalah tingginya pertumbuhan kendaraan pribadi setiap tahunnya. Hal tersebut juga tidak dibarengi dengan pertumbuhan kapasitas jalan yang berada di kota tersebut. Masalah tersebut merupakan masalah umum yang terjadi di kota-kota besar di Indonesia. Kota Solo telah memberi solusi untuk mengatasinya yaitu dengan menyediakan BRT (Bus Rapid Transit) yang diberi nama Batik Solo Trans (BST) sehingga diharapkan pengguna kendaraan pribadi beralih ke angkutan publik. Adanya BRT (Bus Rapid Transit) diharapkan segera dapat memecahkan kebutuhan masyarakat Solo akan angkutan yang murah, aman, nyaman, dan cepat dengan pelayanan yang prima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan transportasi publik studi kasus Batik Solo Trans di Koridor 2 (Sub Terminal Kerten-Palur). Metode yang digunakan adalah kuantitatif rasionalistik dengan menggunakan analisis statistik sederhana. Hasil dari penelitian ini dengan melihat 8 indikator yaitu aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, harga tiket, karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, praktik manajemen mendapatkan nilai presentase rata-rata sebesar 82,72% dan tergolong kategori sangat efektif

Kata Kunci : Efektivitas, transportasi, pelayanan publik

Abstract

The main problem in population movement in Solo City is the high growth of private vehicles every year. This is also not accompanied by the growth of road capacity in the city. This problem is a common problem that occurs in big cities in Indonesia. The city of Solo has provided a solution to overcome this, namely by providing BRT (Bus Rapid Transit) which is named Batik Solo Trans (BST) so that private vehicle users are expected to switch to public transportation. The existence of BRT (Bus Rapid Transit) is expected to soon be able to solve the needs of the people of Solo for cheap, safe, comfortable, and fast transportation with excellent service. This study aims to determine the effectiveness of public transportation services in the case study of Batik Solo Trans in Corridor 2 (Kerten-Palur Sub-Terminal). The method used is rationalistic quantitative using simple statistical analysis. The results of this study by looking at 8 indicators, namely accessibility, capacity, punctuality, ticket prices, organizational characteristics, environmental characteristics, worker characteristics, management practices get an average percentage value of 82.72% and is classified as very effective category.

Keywords: Effectiveness, transportation, public service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR BEBAS PLAGIASI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	viii
ABSTRAK	ix
BAB I	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Sasaran	2
1.3.1 Tujuan.....	2
1.3.2 Sasaran.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	3
1.5 Ruang Lingkup.....	3
1.5.1 Ruang Lingkup Materi.....	3
1.5.2 Ruang Lingkup Wilayah	4
1.6 Keaslian Penelitian	6
1.7 Kerangka Pikir	11
1.8 Metodologi Penelitian	12
1.8.1 Metode Pendekatan Penelitian	12
1.8.2 Metode Pelaksanaan Studi.....	12
1.9 Sistematika Penulisan	23
BAB II.....	24
2.1 Konsep Efektivitas	24
2.1.1 Pengertian Efektivitas.....	24
2.1.2 Ukuran Efektivitas.....	24
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	26

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	26
2.2.2 Asas Pelayanan Publik	27
2.2.3 Unsur Pelayanan Publik	28
2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	29
2.3 Konsep Transportasi.....	29
2.3.1 Pengertian Transportasi	29
2.3.2 Sistem Transportasi Perkotaan	31
2.3.3 Moda Transportasi	31
2.3.4 Angkutan Umum	32
2.3.5 Peranan Angkutan Umum	33
2.3.6 Prasyarat Pelayanan.....	33
2.3.7 Standar Pelayanan Transportasi.....	34
2.4 Pengertian BRT.....	36
2.5 Variabel Penelitian	36
BAB III	38
3.1 Kondisi Eksisting Kota Solo	38
3.1.1 Kondisi Geografis dan Administratif Kota Solo	38
3.1.2 Kependudukan Kota Solo.....	39
3.2 Gambaran Umum <i>Bus Rapid Transit</i> Kota Surakarta.....	39
3.2.1 Rute BRT Batik Solo Trans.....	41
3.2.2 Fasilitas BRT Batik Solo Trans	42
3.2.3 Jumlah Penumpang BRT	43
3.2.4 Karakteristik Responden.....	44
3.2.5 Kondisi terminal	49
4.1 Analisis Efektivitas Transportasi Publik Batik Solo Trans.....	52
4.1.1 Indikator Aksesibilitas	57
4.1.2 Indikator Kapasitas	57
4.1.3 Indikator Ketepatan Waktu	58
4.1.4 Indikator Harga Tiket	59
4.1.5 Indikator Karakteristik Organisasi.....	60
4.1.6 Indikator Karakteristik Lingkungan	60

4.1.6 Indikator Karakteristik Pekerja.....	62
4.1.8 Indikator Praktik Manajemen.....	62
4.3 Temuan Studi	64
BAB V.....	72
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Rekomendasi	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rute Batik Solo Trans	5
Gambar 1. 2 Kerangka Pikir.....	11
Gambar 1. 3 Diagram Penelitian.....	22
Gambar 2. 1 Sistem Transportasi Makro.....	31
Gambar 3. 1 Armada Batik Solo Trans.....	40
Gambar 3. 2 Peta Rute BRT Solo	42
Gambar 3. 3 Fasilitas BRT Batik Solo Trans.....	43
Gambar 3. 4 Pengguna Batik Solo Trans menurut jenis kelamin	44
Gambar 3. 5 Pengguna Batik Solo Trans menurut usia	45
Gambar 3. 6 Pengguna Batik Solo Trans menurut Pekerjaan.....	46
Gambar 3. 7 Kondisi di Terminal Palur	50
Gambar 3. 8 Kondisi Sub Terminal Kerten	50
Gambar 4. 1 Kapasitas Batik Solo Trans	58
Gambar 4. 2 Fasilitas didalam Bus	60
Gambar 4. 3 Karakteristik Lingkungan.....	61
Gambar 4. 4 Peta Jarak Halte Batik Solo Trans Koridor 2	61
Gambar 4. 5 Karakteristik Pekerja	62
Gambar 4. 6 Praktik Manajemen	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 1. 2 Kebutuhan Data Primer.....	16
Tabel 1. 3 Kebutuhan Data Sekunder	16
Tabel II. 1 Variabel Penelitian.....	36
Tabel III 1 Luas Wilayah Kecamatan di Kota Solo.....	38
Tabel III 2 Jumlah Penduduk Kota Solo Tahun 2019.....	39
Tabel IV. 1 Skoring Skala Guttman.....	53
Tabel IV. 2 Hasil Rata-rata Skor Indikator Angket Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik	53
Tabel IV. 3 Temuan Studi.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan terhadap transportasi pada suatu wilayah merupakan sebuah akses pelayanan kota. Selain dipengaruhi oleh karakteristik masyarakat juga dipengaruhi oleh keadaan infrastruktur seperti sarana dan prasaranayang ada di wilayahnya. Untuk masyarakat yang tidak mempunyai akses untuk berkendara karena tidak tersedianya kendaraan pribadi, tidak memiliki syarat untuk mengendarai kendaraan, ataupun akses kendaraan pribadinya terbatas (tidak sesuai kebutuhan, seperti tidak dapat menampung semua anggota keluarga dan tidak mampu membawa barang bawaan), kendaraan umum menjadi pilihan untuk memenuhi kebutuhan berkendara. Ketersediaan ini merupakan peran pemerintah untuk melayani transportasi pada masyarakat. Namun pada kenyataannya, kepemilikan kendaraan pribadi di Indonesia sangat tinggi. Hal tersebut menjadikan penggunaan kendaraan umum di Indonesia tidaklah terlalu populer.(Rizky Fajar Muhammad 2016)

Dalam isu kendaraan pribadi di Indonesia, penggunaan kendaraan pribadi lebih tinggi pada kendaraan roda dua dibandingkan kendaraan roda empat dilihat dari kepemilikan kendaraan roda dua mempunyai presentasi sebesar 84,31% dibandingkan kendaraan roda empat sebesar 11,75% pada tahun 2017 (Badan Pusat Statistik, 2018) dan 84,40% untuk kendaraan roda 2 dan 11,67% untuk kendaraan roda 4 pada tahun 2019 (Badan Pusat Statistik, 2020). Penelitian terkait juga pernah dilakukan oleh Anggita Adeliyani dengan fokus penelitian yang samapada tahun 2018. Pada penelitian tersebut, peneliti menghitung efektivitas transportasi umum dan mendapatkan hasil bahwa sebesar 73% dan masuk dalam kategori efektif. Penelitian lainnya juga pernah dilakukan oleh Gilang Pradipta Endhar pada tahun 2014 dengan tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas BRT Trans-Semarang sebagai moda transportasi di Kota Semarang dan mendapatkan hasil moda transportasi BRT yang ada di Kota Semarang dinyatakan efektif. karena BRT di Kota Semarang mampu

mengurangi angka pertumbuhan kendaraan pribadi di wilayah yang dilewati/ menjadi rute BRT Koridor 1 dan 2. Keefektifan BRT itu karena BRT sudah terintegrasi, memiliki tempat pemberhentian khusus yang nyaman

Masalah utama dalam pergerakan penduduk di Kota Surakarta adalah tingginya pertumbuhan kendaraan pribadi. Menurut Damianus Bram Radar Solo 2021, Saat ini jumlah kendaraan pribadi masyarakat Kota Surakarta sebanyak 850 ribu unit. Hal tersebut juga tidak dibarengi dengan pertumbuhan kapasitas jalan yang berada di kota Surakarta. Masalah tersebut merupakan masalah umum yang terjadi di kota-kota besar di Indonesia.

Kota Surakarta telah memberi solusi untuk mengatasinya yaitu dengan menyediakan BRT (*Bus Rapid Transit*) yang diberi nama Batik Solo Trans (BST) sehingga diharapkan pengguna kendaraan pribadi beralih ke angkutan publik. Adanya BRT (*Bus Rapid Transit*) diharapkan segera dapat memecahkan kebutuhan masyarakat Surakarta akan angkutan yang murah, aman, nyaman, dan cepat dengan pelayanan yang prima. Namun pada kenyataan dari 2014 berjalan, kehadiran Batik Solo Trans tidak mengurangi pertumbuhan kendaraan pribadi di kota tersebut. Berdasarkan data Transpologi Lingkar Studi Transportasi pengguna bus turun dari 55 ribu di tahun 2013 menjadi 45 ribu di 2017. Sementara angkot (angkutan kota) turun dari 6.000 ribu di 2013 menjadi 2.000 di tahun 2017 kemudian untuk jumlah pengguna roda dua di Kota Solo meningkat tajam, dari 50 ribu orang di 2012 menjadi 73 ribu orang di 2017. Oleh karena itu penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul “**Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans (Studi Kasus Koridor 2 Sub Terminal Kerten-Palur)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu bagaimana efektivitas pelayanan transportasi studi kasus Batik Solo Trans?

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan transportasi studi kasus Batik Solo Trans di Koridor 2 (Sub Terminal Kerten-Palur)

1.3.2 Sasaran

Beberapa sasaran yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam studi ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui seberapa besar efektivitas Batik Solo Trans
- b. Mengidentifikasi seberapa besar efektivitas Batik Solo Trans dalam hal aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, harga, karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja dan praktik manajemen.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dalam melakukan penelitian ini, diharapkan penulis memberikan manfaat secara teoritis bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam mengkaji efektivitas pelayanan transportasi studi kasus Batik Solo Trans di Koridor 2 (Sub Terminal Kerten-Palur). Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan ide atau gagasan kepada pemerintah kota untuk mengetahui efektivitas transportasi publik Batik Solo Trans.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Surakarta untuk dapat mengetahui seberapa besar efektivitas pelayanan transportasi publik Batik Solo Trans Kota Surakarta sehingga, melalui komponen transportasi publik tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan perencanaan transportasi suatu kota, terutama untuk melayani pengguna transportasi publik tersebut.

1.5 Ruang Lingkup

1.5.1 Ruang Lingkup Materi

1.5.1.1 Permasalahan transportasi

Permasalahan transportasi menurut Tamin (1997:5) tidak hanya terbatas pada terbatasnya prasarana transportasi yang ada, namun sudah merambah kepada aspek-aspek lainnya, seperti pendapatan rendah, urbanisasi yang cepat, terbatasnya sumber daya, khususnya dana, kualitas sumber daya manusia, dan lemahnya perencanaan dan pengendalian

1.5.1.2 Peran dan Manfaat Transportasi

prasarana transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu: (1) sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan; dan sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut

1.5.1.3 Ukuran Efektivitas

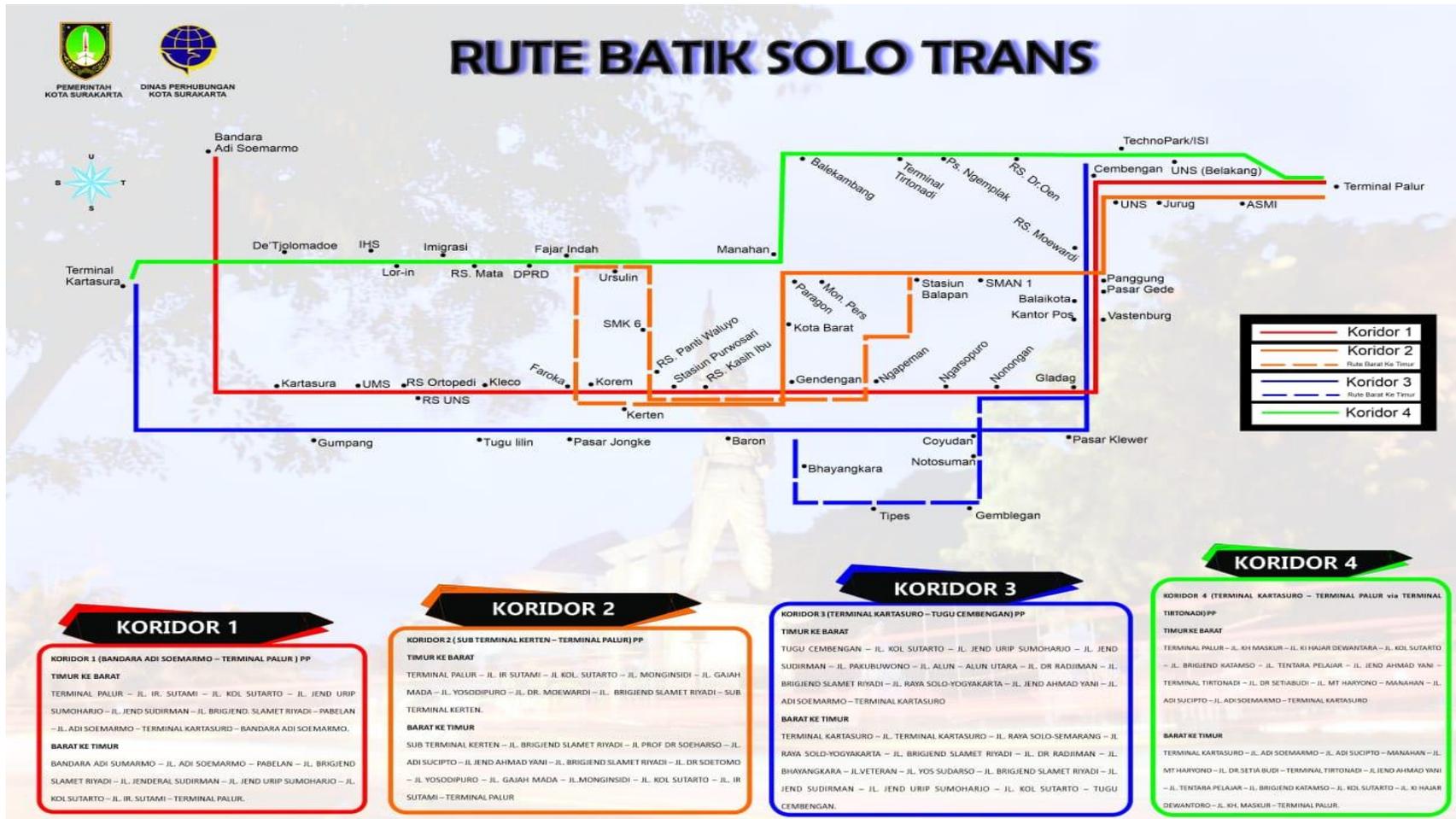
(1) aksesibilitas; (2) kapasitas (3) ketepatan waktu (4) Harga

1.5.2 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup studi yaitu Koridor 2 (Sub Terminal Kerten-Palur)

Rute Koridor 2 (Barat ke Timur) yaitu : Sub Terminal Kerten – Jl. Brigjend. Slamet Riyadi – Jl. Prof. Dr. Soeharso – Jl. Adi Sucipto – Jl. Jend. Ahmad Yani – Jl. Brigjend Slamet Riyadi – Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo – Jl. Yosodipuro – Jl. Gajah Mada – Jl. Monginsidi – Jl. Kol. Sutarto – Jl. Ir. Sutamo – Terminal Palur. Pajang Rute 15,7 km.

Rute Koridor 2 (Timur ke Barat) yaitu : Terminal Palur – Jl. Ir. Sutami – Jl. Kol. Sutarto – Jl. Monginsidi – Kl. Gajah Mada – Jl. Yosodipuro – Jl. Dr. Moewardi – Jl. Brigjend. Slamet Riyadi – Sub Terminal Kerten. Panjang Rute 14 km.



Gambar 1. 1
Rute Batik Solo Trans

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Judul, Tahun, Lokasi Penelitian, Nama Peneliti	Nama Jurnal	Tujuan	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1	Evaluasi Kinerja Batik Solo Trans (Studi Kasus : Koridor 1 Bandara Adi Soemarmo-Palur) 2016, Solo, Nadhia Puspita R, Purnomo Dwi S	Jurnal Transportasi	Untuk mengetahui keinginan masyarakat akan transportasi massal dan mengetahui kinerja Batik Solo Trans ditinjau dari Standar Departemen Perhubungan dan Word Bank.	Kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> Jumlah armada dan frekuensi BST masih kurang untuk memenuhi keinginan masyarakat akan waktu tunggu BST yang cepat, faktor ini mempengaruhi minat masyarakat akan BST. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Load factor BST tidak memenuhi standart word bank, sedangkan headway, kecepatan, waktu tempuh pada hari sabtu dan minggu, dan 67% jarak antar shelter memenuhi standart department perhubungan dan word bank
2	Kajian Tingkat Efektivitas Penggunaan E-ticketing oleh Penumpang Batik Solo Trans di Solo dan sekitarnya, 2017, Solo, Veranita Yulia Manuari Suratno, Andri Kurniawan	Jurnal transportasi	mendeskripsikan karakteristik pengguna e-ticketing, mengukur tingkat kepuasan pengguna e-ticketing, menganalisis tingkat efektivitas penggunaan eticketing terhadap pelayanan transportasi Batik Solo Trans, dan menyusun implikasi kebijakan perbaikan sistem terkait e-ticketing.	penelitian gabungan (mix methods)	E-ticketing merupakan suatu sistem pembayaran transportasi massal yang masih tergolong baru. Pengadaan eticketing pun mendapatkan tanggapan baik dan buruk. Terdapat masing-masing 3% pengguna e-ticketing yang menganggap penggunaan e-ticketing lebih efektif dan lebih simpel. Sebanyak 47% responden pengguna e-ticketing menyatakan lebih praktis. Keuntungan e-ticketing tidak hanya pada pengguna saja, melainkan dapat dirasakan oleh industri transportasi, seperti Perum Damri selaku operasional Batik Solo Trans. Menurut Kasi TU dan Keuangan Perum Damri, transaksi eticketing lebih menguntungkan bagi sistem manajerial Perum Damri karena menghemat waktu dalam hal transfer uang operasional Batik Solo Trans. Uang langsung ditransfer pada saat itu juga oleh masing-masing bank kerekening milik Perum Damri.
3.	Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Bus Rapid Transit	Jurnal administrasi Publik	1. Untuk mengevaluasi pelaksanaan program Kebijakan BRT yang berlangsung di	kualitatif bersifat deskriptif	Pelaksanaan Kebijakan BRT Trans Semarang koridor I jurusan Mangkang Penggaron tersebut, dimana hasil dari kegiatan ini belum dapat mencapai tujuan yaitu menguranni kemacetan dan angka kecelakaan. Dari 6

No	Judul, Tahun, Lokasi Penelitian, Nama Peneliti	Nama Jurnal	Tujuan	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
	Trans Semarang Koridor 1 Jurusan Mangkang-Penggaron , 2015, Semarang, Albertus Yose Satria, Kis Martini, Dyah Lituhayu		kotaSemarang, yang bertujuan mengurangi kemacetan & menekan angka kecelakaan. 2. Untuk mengetahui sejauh mana kebijakan BRT bermanfaat bagi warga kota Semarang.		kriteria evaluasi program ini, secara keseluruhan masih dinilai belum baik yaitu berdasarkan efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan kegiatan. Kinerja dari pelaksanaan kebijakan ini juga belum dapat dikatakan memuaskan dikarenakan masih adanya kekurangan di berbagai kegiatan yang ada
4	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keefektifitasan BRT Terhadap Pendapatan Perusahaan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Study pada PT Trans Bandar Lampung) , 2017, Bandar Lampung, Abriasih Ulfa	Jurnal Ekonomi Islam	Tujuan dari penelitian ini adalah Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keefektifitasan BRT terhadap Pendapatan Perusahaan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Study pada PT Trans Bandar Lampung)	deskriptif	Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa BRT belum bisa dikatakan efektif karena belum bisa meningkatkan pendapatan perusahaan, hal tersebut dikarenakan kurangnya minat konsumen serta banyaknya mode transportasi lain. Serta dalam pandangan Ekonomi Islam pengelolaan BRT belum bisa dipertanggung jawabkan karena dalam pengurusannya masih belum dijalankan dengan baik
5	Analisis Kinerja Batik Solo Trans Menurut Wisatawan Lokal Sebagai Pengguna Moda Di Kota Solo , 2018, Solo, Arif Rizki, Budi Santoso Eko, Susetyo Cahyono	Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Batik Solo Trans sebagai pendukung sektor pariwisata di Kota Solo	metode kuantitatif dengan menggunakan analisis	Berdasarkan hasil analisis, diketahui jika terdapat beberapa prioritas utama dalam memperbaiki kinerja Batik Solo Trans menurut wisatawan lokal terkait bukti langsung, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil yang diperoleh yakni (1) secara umum kinerja Batik Solo Trans telah mencapai tingkat kesesuaian antara kepentingan dan performa diatas 80%, (2) terdapat beberapa variabel yang perlu ditingkatkan seperti keberadaan lampu isyarat tanda bahaya, keberadaan petugas keamanan, kepadatan jalan yang dilalui cukup lancar, tingkat kecelakaan rendah, dan tarif yang sesuai dengan keadaan ekonomi masyarakat.

No	Judul, Tahun, Lokasi Penelitian, Nama Peneliti	Nama Jurnal	Tujuan	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
6	Efektivitas BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang sebagai Moda Trasportasi di Kota Semarang, 2014, Pradipta Endhar Gilang, Suroso, Suharini Erni	Jurnal Unnes Spacial Ecological Regional	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas BRT trans-semarang sebagai moda transportasi di Kota Semarang	survey, observasi dan wawancara kepada penumpang BRT	Dalam hasil penelitian ini, moda transportasi BRT yang ada di Kota Semarang dinyatakan efektif. karena BRT di Kota Semarang mampu mengurangi angka pertumbuhan kendaraan pribadi di wilayah yang dilewati/ menjadi rute BRT Koridor 1 dan 2. Keefektivan BRT itu karena BRT sudah terintegrasi, memiliki tempat pemberhentian khusus yang nyaman, pendapat penumpang yang menyatakan BRT sudah aman, nyaman dan tarifnya terjangkau.
7	Efektivitas Pengelolaan Bus Rapid Transit Trans Tangerang di Kota Tangerang, 2018, Adeliani Anggita	Jurnal Transportasi	Tujuan Penelitian untuk mengukur Efektivitas Pengelolaan Bus Rapid Transit Trans Tangerang di Kota Tangerang	kuantitatif deskriptif	Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah mencapai angka 73% dan masuk dalam kategori efektif. Saran yang dapat direkomendasikan untuk penelitian ini adalah perlu dilaksanakan sosialisasi yang menyeluruh dan intensif, Dinas Perhubungan perlu melakukan pengkajian ulang jam operasional BRT Trans Tangerang, mengkaji ulang letak halte BRT Trans Tangerang dan memperbanyak jumlahnya, serta perlu disediakannya sistem <i>park and ride</i> di sekitar halte BRT TransTangerang.
8	Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit Koridor 1 di Kota Semarang (Dengan Rute Terminal Terboyo Semarang-Terminal Si Semut Ungaran), 2016, Pratitha Maitri Arinha, Sulandari Susi, Rihandoyo	Jurnal Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Bus Rapid Trans Semarang koridor II terhadap masyarakat 2. Untuk mengetahui dimensi yang menghambat kualitas pelayanan BusTransSemarangkoridorII 	kualitatif bersifat deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara kepada beberapa informan yaitu secara keseluruhan, kualitas pelayanan Bus Rapid Trans Semarang koridor II di Kota semarang secara keseluruhan sudah baik jika di identifikasi dari 8 dimensi kualitas pelayanan yang digunakan. Hanya pada dimensi bukti langsung (tangible) dan kehandalan petugas (reability) yang dirasa masih kurang optimal dalam pelaksanaannya. Terdapat juga dimensi yang menghambat dalam pembedrian pelayanan adalah ketidaknyamanan pada halte/shelter dan lamanya waktu kedatangan Bus.
9	Kajian Efektivitas Rute Layanan BRT Koridor Rajabasa-Panjang, 2019, Lampung, Rahmani	Jurnal Teknik	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas dari Rute Layanan Angkutan BRT koridor RajabasaPanjang	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini yaitu kecepatan rata-rata yang dijalani BRT rute Rajabasa-Panjang yaitu 26,25 km/jam, dan dari rute PanjangRajabasa adalah 27,87 km/jam. Untuk nilai rata-rata Load Factor pada rute Rajabasa-Panjang adalah 38,23 % dan pada rute

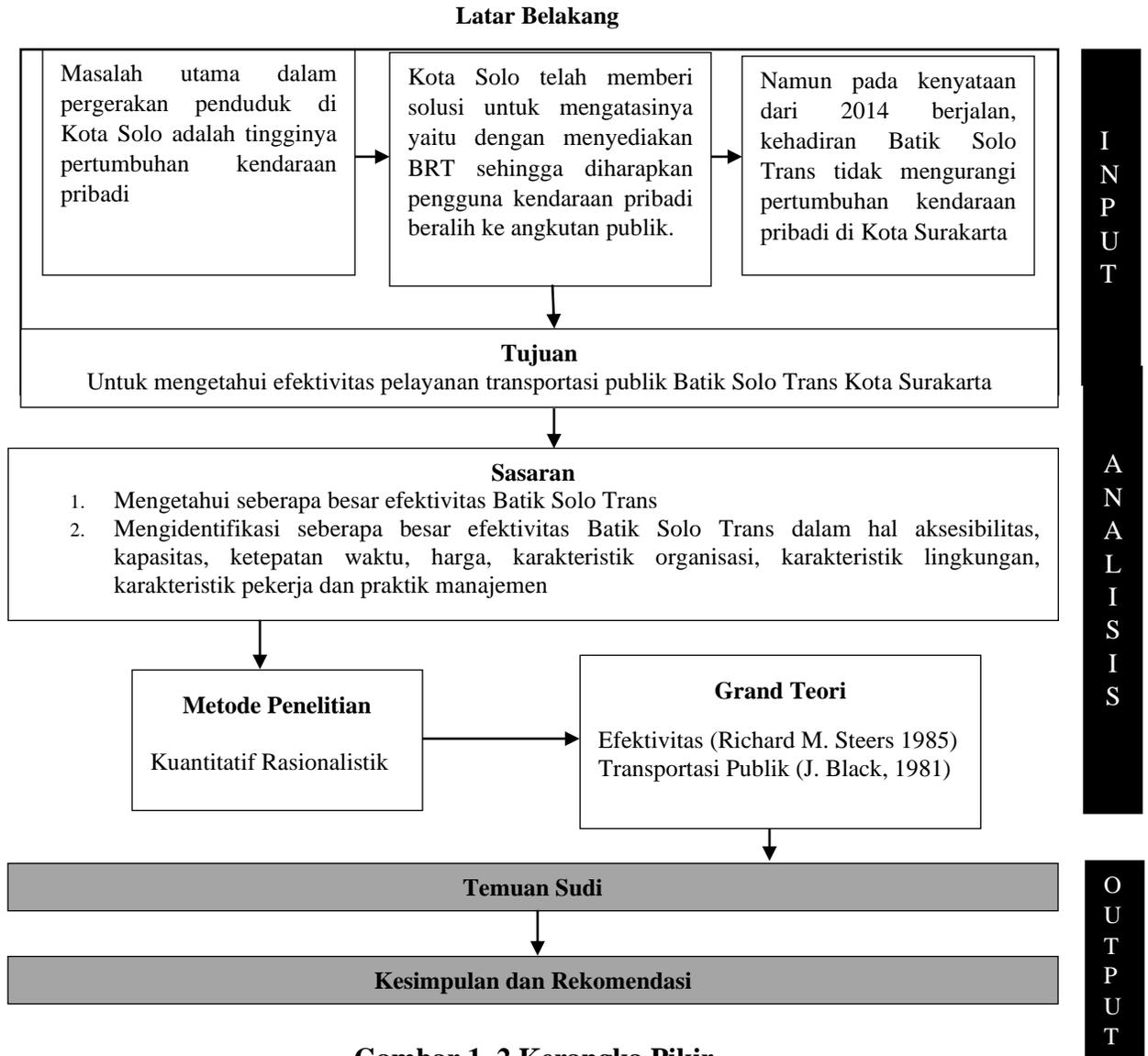
No	Judul, Tahun, Lokasi Penelitian, Nama Peneliti	Nama Jurnal	Tujuan	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
	Siti		dengan pengaruh efektivitas yang diukur berdasarkan frekuensi layanan, load factor, head way, kecepatan perjalanan, dan ketepatan waktu keberangkatan yang telah distandarkan sebagai indikator kinerja pelayanan.		PanjangRajabasa adalah 38,80 %. Dari hasil data yang telah didapatkan yaitu nilai Time Headway didapatkan sebesar 16,5 menit dan nilai frekuensi layanan yaitu sebesar 4 kendaraan/jam. Cycle Time rata-rata pada BRT terdapat pada hari Senin dan Jumat yaitu sebesar 2 jam 49 menit dan untuk hari Sabtu hanya 2 jam 28 menit. Kebutuhan jumlah armada bus didapatkan hasil yaitu 10 unit untuk satu kali siklus.
10	Penilaian Safety Driving pada Bus Rapid Transit (BRT) Koridor 6 di Kota Semarang, 2018, Semarang, Nino Tanayo Birta, Basuki Yudi	Jurnal Pengembangan Kota (2018)	Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat safety driving pada BRT Koridor 6 di Kota Semarang.	metode analisis statistik deskriptif	Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat safety driving koridor 6 termasuk ke kategori sedang. Sebanyak 61% pengemudi tergolong ke tingkat safety driving sedang dan 31% pengemudi tergolong ke tingkat safety driving tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsep safety driving sudah dijalankan seluruh pengemudi, namun pada 11 pengemudi dengan tingkat safety driving sedang masih perlu ditingkatkan lagi dengan mengacu pada pelanggaran indikator. Pelanggaran yang masih terjadi disebabkan oleh faktor internal yakni kondisi lalu lintas dan faktor eksternal yakni karakteristik dari masing-masing pengemudi.
11	Analisis Kelayakan Jumlah Bus Rapid Transit (BRT) Trayek Purwokerto-Purbalingga, 2019, Purwokerto, Rizqi Al Faaiz Ahmad	Jurnal Transportasi	Untuk mengetahui Kelayakan Jumlah Bus Rapid Transit (BRT) Trayek Purwokerto-Purbalingga	Kuantitatif	Hasil perhitungan yang menggunakan metode <i>Fare Box Ratio</i> didapatkan nilai 0,83 pada PO. Lestari Muda; 0,82 pada PO. Teguh; dan 0,81 pada <i>Bus Rapid Transit</i> . Dan dengan penentuan jumlah armada optimum, maka didapatkan hasil paling sedikit 1 unit armada <i>Bus Rapid Transit</i> dapat untuk melayani kebutuhan jumlah penumpang dan paling banyak 4 unit armada <i>Bus Rapid Transit</i> dalam satu kali rit.

No	Judul, Tahun, Lokasi Penelitian, Nama Peneliti	Nama Jurnal	Tujuan	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
					Dengan demikian, dari 14 unit armada <i>Bus Rapid Transit</i> yang disediakan oleh pemerintah/operator sudah mencukupi kelayakan jumlah penumpang. Juga didapatkan hasil Dari perhitungan yang menggunakan metode FBR (<i>Fare Box Ratio</i>) di dapat nilai pada PO. Lestari Muda yaitu 0,83; PO. Teguh Muda 0,82; dan BRT 0,81 bahwa trayek Purwokerto – Purbalingga dan sebaliknya mengalami hasil finansial yang kurang memadai untuk usaha jasa transportasi umum.
12	Implementasi Bus Rapid Transit (BRT) sebagai Transportasi Publik di Kota Bandar Lampung, 2015, Bandar Lampung, Iksan Muhamad	Jurnal Publik	Mengetahui masalah-masalah implementasi Bus Rapid Transit sebagai Transportasi Publik di kota Bandar Lampung.	deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Dalam penelitian ini ditemukan bahwa implementasi Bus Rapid Transit di Kota Bandar Lampung tidak berjalan optimal karena perlu dan perlu direformasi. Selain itu, beberapa kendala dijumpai dalam implementasi kebijakan yang terdiri dari beberapa kendala. Hambatan pertama di antaranya yang tidak fokus dan kurangnya perhatian Pemerintah dalam kebijakan ini, kurangnya armada dan fasilitas yang tidak memadai, komunikasi dan koordinasi yang buruk antara pihak-pihak yang terkait, tidak adanya sterilisasi Transportasi kota di tujuan utama, dan kemudian yang terakhir tidak komitmen yang jelas dalam nota kesepahaman (MoU). Untuk kebutuhan akan peningkatan dalam implementasi kebijakan sehingga masyarakat dapat merasakan transportasi umum yang baik dan nyaman, serta faktor-faktor penghambat pelaksanaan Bus Rapid Transit

Sumber : Analisis Penyusun 2021

1.7 Kerangka Pikir

Studi ini dilakukan berdasarkan fenomena yang terjadi di Kota Surakarta dimana Kota Surakarta memiliki transportasi publik yang bernama Batik Solo Trans. Penelitian ini akan membahas mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Batik Solo Trans Kota Surakarta Studi Kasus Koridor 2. Secara diagramatis studi ini dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 1. 2 Kerangka Pikir

Sumber : Analisis Penyusun 2021

1.8 Metodologi Penelitian

1.8.1 Metode Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deduktif kuantitatif dengan pendekatan rasionalistik. Penelitian yang menggunakan metode deduktif artinya penelitian tersebut menggunakan metode yang didasarkan pada sebuah teori yang dijadikan sebagai alat penelitian dari awal yang kemudian diujikan kekasus dilapangan lalu dicocokkan kembali ke teori sehingga dapat membangun hipotesis hingga hasil analisis data.

Penelitian dengan pendekatan dan metode analisis jenis ini diharapkan mampu mencapai suatu penjabaran berupa uraian dari hasil analisis data yang menjelaskan analisis dari efektivitas pelayanan transportasi publik Batik Solotrans Kota Surakarta

1.8.2 Metode Pelaksanaan Studi

A. Tahap Persiapan

Tahapan persiapan ini menjadi kegiatan awal yang dilakukan dalam sebuah penelitian, dimana segala kebutuhan dipersiapkan terlebih dahulu. Kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini yaitu dimulai dari mengidentifikasi masalah, menentukan lokasi studi, menyusun perizinan, dan melakukan kajian teori atau literature yang akan dipakai dalam mendukung penyusunan awal suatu penelitian. Berikut ini merupakan langkah-langkah yang dilakukan pada tahapan persiapan yang diharapkan dapat mempermudah tahapan proses penelitian selanjutnya meliputi:

1. Merumuskan Masalah Penelitian serta Menentukan Tujuan dan Sasaran.

Permasalahan yang terdapat dalam penelitian “Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans” yaitu berawal dari kemacetan dan naiknya kepemilikan kendaraan pribadi di setiap tahunnya padahal pada kenyataan dari 2014 berjalan, kehadiran BRT Solo tidak mengurangi pertumbuhan kendaraan pribadi di kota tersebut. Fokus Penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelayanan transportasi studi kasus Batik Solo Trans di Koridor 2 (Sub Terminal Kerten-Palur)

2. Penentuan Lokasi Penelitian

Pada saat menentukan lokasi penelitian didasari oleh beberapa faktor yaitu berdasarkan keterjangkauan lokasi dari peneliti, permasalahan yang diangkat, serta ketersediaan referensi berbagai literature. Penelitian ini berlokasi di wilayah Solo tepatnya di rute BRT Koridor 2 Sub Terminal Kerten-Palur

3. Kajian teori serta *literature*

Kajian teori yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu kajian teori transportasi. Sedangkan, kajian literature membahas penelitian terdahulu baik dari lokus maupun fokus penelitian yang sama serta metode analisis yang dipakai pada penelitian serta hal lain sebagainya yang mendukung dalam penelitian ini. Oleh karena itu, dalam mengkaji pustaka peneliti diharuskan untuk mempelajari buku-buku referensi, jurnal, maupun penelitian sebelumnya.

4. Pengumpulan data penelitian

Data primer dan data sekunder menjadi kebutuhan data pada penelitian ini. Dimana data primer didapat secara langsung dari hasil observasi lapangan atau pengamatan dengan melakukan wawancara menggunakan daftar pertanyaan yang sudah di list terlebih dahulu dan disebarakan melalui alat bantu kuesioner melalui google form. Kemudian, untuk data sekunder diperoleh dari studi literature, ataupun data yang diberikan oleh instansi/dinas yang berkaitan dengan penelitian dan bisa juga dari peraturan perundang-undangan yang terkait.

5. Tahapan persiapan akhir berupa tahap penyusunan teknis, persiapan survey ke lapangan yang akan dilaksanakan meliputi pengambilan data yang akan dikumpulkan, mengolah dan menyajikan data, menentukan jumlah dan sasaran responden yang akan dijadikan sampel, menyusun rencana dan rancangan pelaksanaan, melakukan observasi, serta membuat daftar pertanyaan sesuai format yang ditentukan.

B. Teknik Pengumpulan Data dan Informasi

Teknik pengumpulan data yang berguna dalam mendukung proses analisis penelitian, sehingga data-data yang dibutuhkan dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans Kota Surakarta (studi kasus Sub Terminal Kerten-Palur)” membutuhkan data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari pengamatan dan pengambilan data sesuai kondisi yang ada di lapangan, berikut merupakan kegiatan peninjauan yang perlu dilakukan dalam pengumpulan data primer meliputi:

a. Wawancara

Melakukan wawancara kepada responden/narasumber dengan cara bertanya sesuai dengan form pertanyaan yang telah dibuat. Responden merupakan masyarakat setempat. Proses wawancara, peneliti menggunakan kuesioner melalui link google form kepada responden secara online yang pernah menggunakan armada Batik Solo Trans. Respondn merupakan masyarakat yang pernah menggunakan transportasi publik Batik Solo Trans sehingga tidak harus bertempat tinggal di Kota Solo.

b. Observasi

Melakukan kegiatan pengamatan atau observasi di lapangan untuk mengumpulkan data baik fisik maupun non fisik. Observasi dilakukan dengan cara melihat dan mengamati kondisi dan fenomena yang terjadi di lokasi penelitian yang terkait dengan pembahasan. Sehingga dalam melakukan observasi peneliti harus memiliki sifat objektif dan tidak memihak ataupun memberikan data yang tidak ada dilapangan. Peneliti memerlukan data berupa kondisi lingkungan serta aktivitas masyarakat di lokasi penelitian.

c. Teknik Sampling (Pengambilan Sampel)

Pengambilan teknik sampel untuk penelitian berjudul “Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans Kota

Surakarta (studi kasus Sub Terminal Kerten-Palur)” menggunakan jenis *Non Probability Sampling* yaitu *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Penghitungan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut :

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

Dimana n : jumlah sampel
 N : Jumlah populasi
 α : taraf kesalahan

Penghitungan sampel menggunakan rumus di atas pada penelitian ini dan akan menggunakan taraf kesalahan (α) sebesar 5%. Maka, dapat diketahui jumlah sampel minimum yang harus diambil oleh peneliti adalah sebagai berikut :

Dimana :

n : jumlah sampel BRT Solo

N :Jumlah populasi pengguna BRT Solo

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

$$n = \frac{1261}{(1261 \times 0,05^2) + 1}$$

$$n = \frac{1261}{4,152}$$

$$n = 303,672 \sim 304 \text{ responden}$$

d. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian sangat diperlukan seperti foto, video,

jurnal, hasil catatan, dan lain sebagainya sebagai bahan pendukung pengumpulan data serta sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan survey lapangan secara lebih detail dan lebih mendalam

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari melakukan pemahaman dokumen yang bersumber dari instansi/dinas berkaitan dengan judul penelitian. Data sekunder diperoleh dari Dinas Perhubungan sebagai pengelola armada Batik Solo Trans

3. Kebutuhan Data

Berikut adalah tabel kebutuhan data yang dibutuhkan dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans di Kota Surakarta” sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Kebutuhan Data Primer

No	Kebutuhan Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan
1	Aksesibilitas	Survei Lapangan	Kuesioner dengan alat bantu google form, wawancara
2	Kapasitas		
3	Ketepatan Waktu		
4	Harga Tiket		
5	Karakteristik Organisasi		
6	Karakteristik Lingkungan		
7	Karakteristik Pekerja		
8	Praktik Manajemen		

Sumber : Hasil Analisis Penyusun 2021

Tabel 1. 3 Kebutuhan Data Sekunder

No	Kebutuhan Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan
1	Jumlah Armada	Data Dinas Terkait	Wawancara, Studi Literatur
	Jumlah Penumpang	Data Dinas Terkait	Wawancara, Studi Literatur
2	Panjang Lintasan	Data Dinas Terkait	Wawancara, Studi Literatur

3	Jumlah Halte	Data Terkait	Dinas	Wawancara, Studi Literatur
---	--------------	-----------------	-------	----------------------------

Sumber : Hasil Analisis Penyusun 2021

C. Teknik Pengolahan Data dan Penyajian Data

Langkah selanjutnya setelah memperoleh data yaitu melakukan pengolahan data primer dan sekunder dari yang sudah dikumpulkan sebelumnya. Manfaat dari pengolahan data ini untuk meberikan jawaban dan sebagai pemecah suatu permasalahan yang terdapat di lokasi studi sehingga menjadi pertanyaan dalam penelitian. Apabila ingin mempermudah dalam menganalisis maka perlu dilakukan penyusunan pengelompokan data secara sistematis atau runtut menjadi tahapan yang harus tercantum pada pengolahan data dan penyajian data.

1. Teknik Pengolahan Data

Beberapa hal yang perlu dilakukan dalam melakukan pengolahan data pada suatu penelitian yaitu sebagai berikut:

a. Editing data

Editing data merupakan bentuk dari tindakan dalam pengkoreksian kembali dari data-data yang telah didapatkan agar tidak terjadi kesalahan atau meminimalisir jika terjadi kesalahan atau keraguan yang ada sehingga dapat memberi kemudahan dalam menganalisis data selanjutnya.

b. Pengkodean data

Pemberian kode pada data bertujuan untuk memberi tanda pada catatan yang sudah dilakukan wawancara. Pengkodean data bertujuan untuk mengelompokan data dengan lengkap dan detail sehingga dapat menemukan makna dari data yang dikumpulkan.

c. Tabulasi data yaitu tindakan yang bertujuan untuk mempermudah dalam proses analisis dengan cara mengelompokkan data sesuai dengan tiap-tiap kategori.

2. Teknik Penyajian Data

Beberapa bentuk teknik penyajian data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya meliputi:

a. Deskriptif adalah menulis atau menggambarkan dalam bentuk

penyampaian kembali data yang diperoleh ke dalam teks deskripsi atau teks narasi.

- b. Tabel, penyajian data secara sederhana yang disusun untuk memudahkan dalam penyajian data.
- c. Peta merupakan salah satu bentuk penyajian data yang berupa peta/sketsa secara struktural serta dapat mengetahui lokasi dalam skala tematik berasal dari data yang diperoleh. Pengolahan peta pada penelitian ini terdiri dari peta administrasi wilayah, peta rute BRT koridor 2, Peta titik-titik lokasi Halte/shelter.
- d. Foto merupakan bentuk penyajian data berupa tampilan berupa gambar dari hasil survei obyek secara eksisiting.

Selanjutnya data-data yang sudah dikelompokkan tersebut sesuai dengan analisis yang digunakan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

D. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans Kota Surakarta” yaitu dengan analisis statistik dengan cara menggambarkan suatu kondisi menggunakan tabel dan grafik

Untuk mengetahui efektivitas BatikSoloTrans digunakan rasio efektivitas. Menurut Subagyo (2000:26), rasio efektivitas menggunakan metode statistik sederhana dengan formula sebagai berikut:

Efektivitas Batik SoloTrans berdasarkan indikator aksesibilitas dapat diketahui melalui mudahnya masyarakat untuk mencapai halte, dan halte berada pada tempat yang strategis untuk mencapai tempat tujuan maka dapat dihitung sebagai berikut :

$$\text{Aksesibilitas} : \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$$

Dimana :

Realisasi : jumlah responden yang menjawab ya aksesibilitas sudah efektif

Target : jumlah semua responden

Efektivitas Batik SoloTransberdasarkan indikator kapasitas dapat diketahui berdasarkan muat tidaknya Batik SoloTransuntuk menampung penumpang dalam satu bus. Maka dapat dihitung sebagai berikut

$$\text{Kapasitas} : \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$$

Dimana :

Realisasi : jumlah responden yang menjawab ya kapasitas yang tersedia sudah efektif

Target : Jumlah kuisioner

Efektivitas Batik SoloTransberdasarkan indikator ketepatan waktu dapat diketahui berdasarkan tepat tidaknya Batik SoloTransuntuk menjemput penumpang di halte maka dapat di lihat sebagai berikut :

$$\text{Ketepatan Waktu} : \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$$

Dimana :

Realisasi : jumlah responden yang menjawab ya ketepatan waktu Batik Solo Trans sudah efektif

Target : Jumlah kuisioner

Efektivitas Batik Solo Trans berdasarkan indikator harga tiket dapat diketahui berdasarkan kesesuaian harga yang diberikan berdasarkan karcis yang telah diterima penumpang, dan ketetapan yang telah diberlakukan oleh pihak Batik SoloTransmaka dapat dilihat sebagai berikut

$$\text{Harga tiket} : \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$$

Dimana :

Realisasi : jumlah responden yang menjawab ya harga tiket Batik Solo Trans sudah sesuai

Target : Jumlah kuisioner

Efektivitas Batik Solo Trans berdasarkan indikator Karakteristik Organisasi dapat diketahui berdasarkan hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi sehingga dapat dilihat sebagai berikut :

$$\text{Karakteristik Organisasi} : \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$$

Dimana :

Realisasi : jumlah responden yang menjawab ya Karakteristik Organisasi Batik Solo Trans sudah efektif

Target : Jumlah kuisioner

Efektivitas Batik Solo Trans berdasarkan indikator Karakteristik Lingkungan dapat diketahui berdasarkan aspek lingkungan internal maupun eksternal sehingga dapat dilihat sebagai berikut :

$$\text{Karakteristik Lingkungan} : \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$$

Realisasi : jumlah responden yang menjawab ya KarakteristikLingkungan Batik Solo Trans sudah efektif

Target : Jumlah kuisioner

Efektivitas Batik Solo Trans berdasarkan indikator Karakteristik Pekerja dapat diketahui berdasarkan perbedaan yang terjadi di setiap individu sehingga dapat dilihat sebagai berikut :

$$\text{Karakteristik Pekerja} : \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$$

Realisasi : jumlah responden yang menjawab ya KarakteristikPekerja Batik Solo Trans sudah efektif

Target : Jumlah kuisioner

Efektivitas Batik Solo Trans berdasarkan indikator Praktik Manajemen dapat diketahui berdasarkan strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai sehingga dapat dilihat sebagai berikut :

$$\text{Praktik Manajemen} : \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$$

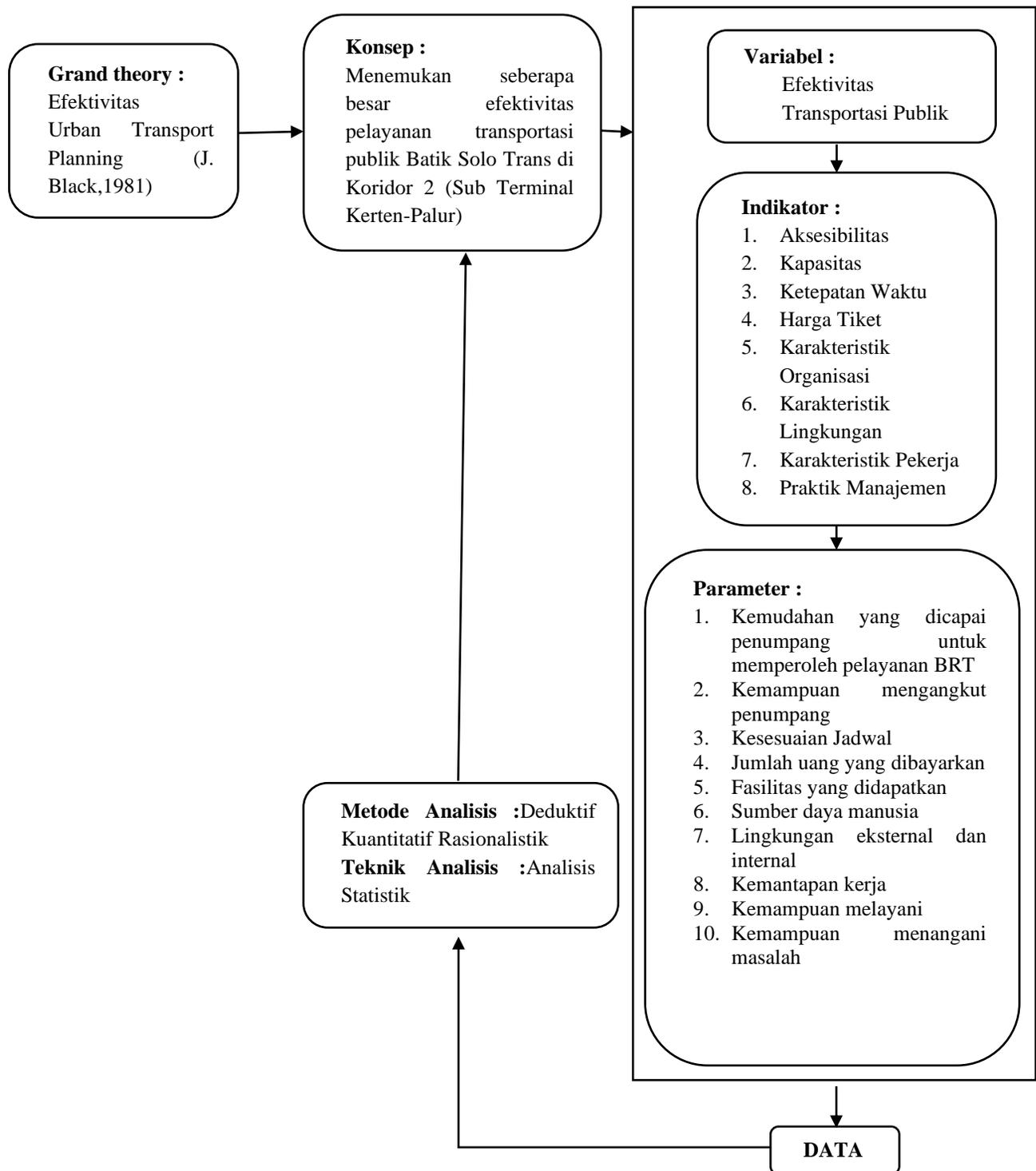
Realisasi : jumlah responden yang menjawab ya Praktik Manajemen Batik Solo Trans sudah efektif

Target : Jumlah kuisisioner

Dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yang dijelaskan menggunakan perhitungan yang berupa angka, seperti: menggunakan aksesibilitas, kapasitas, harga, ketepatan waktu, karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, Karakteristik pekerja, dan praktik manajemen. Data kualitatif, yang berarti data yang tidak dapat dinyatakan dalam bentuk angka dan tidak memiliki satuan hitung. Data yang dikumpulkan adalah data berupa penjelasan dari responden sesuai dengan pertanyaan dalam kuisisioner.

Setelah melakukan penghitungan maka akan di tarik kesimpulan. kesimpulan tersebut yaitu mengelompokkan hasil analisis ke dalam kriteria Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991 sebagai berikut :

1. Rasio efektivitas dibawah 40 persen adalah sangat tidak efektif.
2. Rasio efektivitas antara 40-59,99 persen adalah tidak efektif.
3. Rasio efektivitas antara 60-79,99 persen adalah cukup efektif.
4. Rasio efektivitas diatas 80 persen adalah sangat efektif



Gambar 1. 3 Diagram Penelitian
Sumber : Hasil Analisis Penyusun, 2021

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan pada Tugas Akhir yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans Studi Kasus Koridor 2 Sub Terminal Kerten-Palur” meliputi :

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisikan penjelasan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan serta sasaran, manfaat, ruang lingkup dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti baik materi maupun ruang lingkup wilayah, keaslian penelitian, kerangka pemikiran, metodologi penelitian yang digunakan, dan sistematika penulisan

BAB 2. KAJIAN PUSTAKA

Pada kajian pustaka ini berisi mengkaji teori-teori yang berkaitan dengan efektivitas, konsep transportasi, konsep pelayanan publik.

BAB 3. GAMBARAN UMUM WILAYAH

Pada bab ini menguraikan tentang kondisi eksisting wilayah studi yaitu Kota Solo serta kondisi transportasi publik beserta data-data pendukung dan kondisi eksisting.

BAB 4. ANALISIS DATA

Analisis ini berisi tentang bagaimana proses analisis dalam peneliti melakukan penelitian ini yaitu efektivitas pelayanan transportai publik Batik Solo Trans di Kota Solo.

BAB 5. PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan secara ringkas mengenai hasil penelitia berupa kesimpulan dan rekomendasi

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Konsep Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Dalam kamus lengkap bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti ada pengaruhnya, ada akibatnya, ada efeknya, bisa diartikan sebagai kegiatan yang bisa membuahkan hasil yang memuaskan. Jika dilihat dari asal katanya, efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus Ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Konsep efisiensi dan efektivitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efisiensi lebih menitikberatkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin, sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan.

Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur, (S. Wojowisoto, 1980).

Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki membuahkan hasil yang memuaskan. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif.

2.1.2 Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas,

maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Kemudian ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yang dikemukakan oleh Richard M Steers (1985:8) peneliti uraikan sebagai berikut :

1. Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas
2. Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.
3. Karakteristik Pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi
4. Praktik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan

organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Tingkat efektivitas program mewujudkan kemampuan pemerintah daerah dalam mewujudkan program yang telah direncanakan. Tingkat efektivitas dapat dievaluasi terkait dengan variabel input, proses, dan output. Adapun pengukuran rasio efektivitas menurut kriteria Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991 sebagai berikut:

1. Rasio efektivitas dibawah 40 persen adalah sangat tidak efektif.
2. Rasio efektivitas antara 40-59,99 persen adalah tidak efektif. 3
3. Rasio efektivitas antara 60-79,99 persen adalah cukup efektif.
4. Rasio efektivitas diatas 80 persen adalah sangat efektif

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2009 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi

pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

2.2.2 Asas Pelayanan Publik

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa asas-asas pelayanan publik adalah :

1. Kepentingan umum, yaitu Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan, yaitu Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam

pelayanan.

11. Ketetapan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau

2.2.3 Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur – unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing – masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku dengan tetap berpegangan pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan perundang – undangan yang berlaku.

Alasan mendasar mengapa pelayanan publik harus diberikan adalah adanya public interest atau kepentingan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena memiliki tanggung jawab atau responsibility. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya dan harus mengambil keputusan.

2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 menerangkan bahwa esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK (Cepat, Tepat, Akurat, Berkualitas).

1. Pelayanan harus cepat, artinya pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
2. Pelayanan harus tepat, artinya ketepatan dalam berbagai aspek yaitu aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
3. Pelayanan harus akurat, artinya produk pelayanan tidak boleh salah harus ada kepastian, kekuatan hukum dan tidak meragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas, artinya produk pelayanannya harus sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak dan untuk kepentingan pelanggan.

2.3 Konsep Transportasi

2.3.1 Pengertian Transportasi

Transportasi merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengangkut dan memindahkan barang ataupun penumpang dari suatu tempat ke tempat tujuan oleh karena itu transportasi menjadi komponen utama dalam sistem kehidupan kemasyarakatan dan sistem pemerintahan. Kebutuhan pelayanan akan transportasi publik yang aman, nyaman dan terjangkau, menjadi salah satu kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut guna memudahkan mobilisasi dan menunjang masyarakat dalam menjalankan setiap aktivitas kegiatan yang dilakukan baik di darat, laut, maupun udara. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui. Proses pemindahan dari gerakan tempat asal, dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan diakhiri. Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi

(*the promoting sector*) dan pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan ekonomi (Agus Imam Rifusa, 2010)

Menurut (Tamin 1997 dalam Agus Imam Rifusa 2010) mengungkapkan bahwa, prasarana transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu: (1) sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan dan (2) sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut (Agus Imam Rifusa, 2010).

Dengan melihat dua peran yang di sampaikan di atas, peran pertama sering digunakan oleh perencana pengembang wilayah untuk dapat mengembangkan wilayahnya sesuai dengan rencana. Misalnya saja akan dikembangkan suatu wilayah baru dimana pada wilayah tersebut tidak akan pernah ada peminatnya bila wilayah tersebut tidak disediakan sistem prasarana transportasi. Sehingga pada kondisi tersebut, prasarana transportasi akan menjadi penting untuk aksesibilitas menuju wilayah tersebut dan akan berdampak pada tingginya minat masyarakat untuk menjalankan kegiatan ekonomi. Hal ini merupakan penjelasan peran prasarana transportasi yang kedua, yaitu untuk mendukung pergerakan manusia dan barang.

Kegiatan ekonomi dan transportasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, dimana keduanya dapat saling mempengaruhi. Hal ini seperti yang di ungkapkan oleh (Tamin 1997 dalam Agus Imam Rifusa 2010) bahwa pertumbuhan ekonomi memiliki keterkaitan dengan transportasi, karena akibat pertumbuhan ekonomi maka mobilitas seseorang meningkat dan kebutuhan pergerakannya pun menjadi meningkat melebihi kapasitas prasarana transportasi yang tersedia.

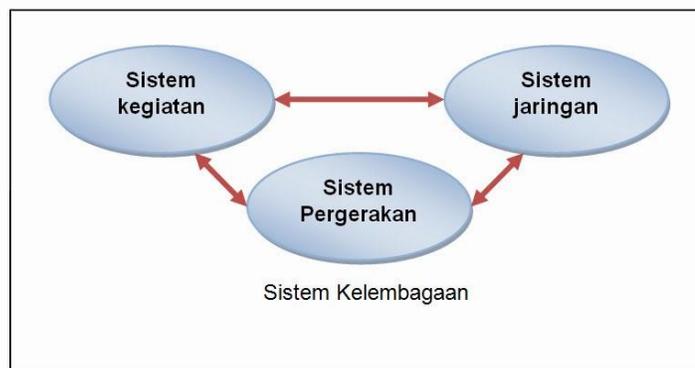
Hal ini dapat disimpulkan bahwa transportasi dan perekonomian memiliki keterkaitan yang erat. Di satu sisi transportasi dapat mendorong peningkatan kegiatan ekonomi suatu daerah, karena dengan adanya infrastruktur transportasi maka suatu daerah dapat meningkat kegiatan ekonominya. Namun di sisi lain, akibat tingginya kegiatan ekonomi dimana pertumbuhan ekonomi meningkat maka akan timbul masalah transportasi, karena terjadinya kemacetan lalu lintas, sehingga perlunya penambahan jalur transportasi untuk mengimbangi tingginya kegiatan

ekonomitersebut.

Pentingnya peran sektor transportasi bagi kegiatan ekonomi mengharuskan adanya sebuah sistem transportasi yang handal, efisien dan efektif. Transportasi yang efektif memiliki arti bahwa sistem transportasi yang memenuhi kapasitas yang angkut, terpadu atau terintegrasi dengan antar moda transportasi, tertib, teratur, lancar, cepat dan tepat, selamat, aman, nyaman dan biaya terjangkau secara ekonomi. Sedangkan efisien dalam arti beban publik sebagai pengguna jasa transportasi menjadi rendah dan memiliki kualitas yang tinggi.

2.3.2 Sistem Transportasi Perkotaan

Sistem transportasi perkotaan dapat diartikan sebagai satu kesatuan menyeluruh yang terdiri dari komponen-komponen yang saling mendukung dan bekerja sama dalam pengadaan transportasi pada wilayah perkotaan. Sistem transportasi secara menyeluruh (makro) dapat dipecahkan menjadi beberapa sistem yang lebih kecil (mikro) yang saling terkait dan saling mempengaruhi. Sedangkan sistem transportasi mikro terdiri dari system kegiatan, sistem jaringan prasarana transportasi, sistem pergerakan lalu lintas dan sistem kelembagaan.



Sistem Transportasi Makro

Sumber: Tamin 1997; 28

Gambar 2. 1 Sistem Transportasi Makro

2.3.3 Moda Transportasi

Menurut Ofyar Z. Tamin (1997), faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan moda dikelompokkan menjadi empat bagian, yaitu :

1. Ciri pengguna jalan yaitu :

Kepemilikan kendaraan pribadi (semakin tinggi kepemilikan kendaraan pribadi akan semakin kecil pula ketergantungan pada angkutan umum), Pemilikan Surat Izin Mengemudi (SIM), struktur rumah tangga (pasangan muda, keluarga dengan anak, pensiunan, bujangan dan lain lain), pendapatan, dan faktor lain misalnya keharusan menggunakan mobil ke tempat bekerja dan keperluan mengantar anak sekolah.

2. Ciri pergerakan yaitu :

Tujuan pergerakan, waktu terjadinya pergerakan, jarak perjalanan, semakin jauh perjalanan maka semakin cenderung memilih angkutan umum dibandingkan dengan angkutan pribadi.

3. Ciri fasilitas moda transportasi yaitu :

a. Faktor kuantitatif

- waktu perjalanan, waktu menunggu di tempat pemberhentian bus, waktu berjalan kaki ke tempat pemberhentian bus, waktu tempuh dan lain-lain;
- biaya transportasi (tarif, biaya bahan bakar dan lain-lain);
- ketersediaan ruang dan tarif parkir.

b. Faktor kualitatif yang cukup sukar menghitungnya, meliputi; kenyamanan dan keamanan, keandalan dan keteraturan, dan lain-lain.

2.3.4 Angkutan Umum

Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Pengangkutan penumpang mempunyai tujuan membantu orang lain atau kelompok orang untuk menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki. Angkutan umum penumpang umumnya dilakukan dengan sarana angkut berupa kendaraan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektif tidaknya suatu angkutan umum sebagai berikut

1. Aksesibilitas : Suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain, dan mudah atau susahnya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi (J. Black, Urban Transport Planning, 1981)

2. Kapasitas: jumlah penumpang yang sesuai atau ideal. Dalam kapasitas angkutan umum sangat penting mengingat hal ini berkaitan dengan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan angkutan umum. Kapasitas ini juga menunjukkan minat masyarakat akan angkutan umum
3. Tarif/harga, harga yang terjangkau dan sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Apabila harga yang ditentukan terjangkau dan sesuai dengan pelayanan yang diberikan, maka tentu akan menarik minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum;
4. Ketepatan waktu. Hal ini berkaitan dengan waktu menunggu di halte, kesesuaian antara waktu keberangkatan/kedatangan angkutan umum dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya

2.3.5 Peranan Angkutan Umum

Dalam pola pengembangan kota, perubahan gaya hidup dan pertumbuhan kepemilikan kendaraan pribadi dapat mengurangi sumbangan angkutan umum bagi mobilitas suatu kota, namun bus dan kereta rel masih memainkan peran yang amat penting dalam kehidupan kota maupun hubungan antar kota. Untuk memenuhi kebutuhan sosial ekonomi, orang memerlukan angkutan untuk mencapai tempat kerja, untuk berbelanja, untuk berwisata dan lain sebagainya. Peranan angkutan umum penumpang amat dirasakan manfaatnya, hal ini disebabkan oleh meningkatnya kesejahteraan masyarakat yang tidak mungkin diikuti terus menerus dengan pembangunan jaringan jalan, oleh sebab itu hal tersebut mendorong banyak kota mengalahkan penggunaan angkutan umum penumpang.

2.3.6 Prasyarat Pelayanan

Dalam mengoperasikan kendaraan angkutan penumpang umum, operator harus memenuhi dua prasyarat minimum pelayanan. Berdasarkan SK Dirjen 687/2002, standar pelayanan angkutan umum di Indonesia adalah sebagai berikut :

- Prasyarat umum
 1. Waktu tunggu di pemberhentian rata-rata 5–10 menit dan maksimum 10–20 menit.
 2. Jarak untuk mencapai perhentian di pusat kota 300–500 m; untuk pinggiran

kota 500–1000 m.

3. Lama perjalanan ke dan dari tempat tujuan setiap hari, rata-rata 1,0–1,5 jam, maksimum 2–3 jam.
 4. Biaya perjalanan, yaitu persentase perjalanan terhadap pendapatan rumah tangga.
- Prasyarat khusus
 1. Faktor layanan
 2. Faktor keamanan penumpang
 3. Faktor kemudahan penumpang mendapatkan bus
 4. Faktor lintasan

2.3.7 Standar Pelayanan Transportasi

Angkutan umum dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila memenuhi kriteria-kriteria yang distandarkan. Berdasarkan Studi Standard Pelayanan Minimal (SPM) BSTP 2009 angkutan umum dibagi atas tiga kepentingan dan besaran kota. Berdasarkan tingkat kepentingan, Standard Pelayanan Minimal (SPM) dibagi dalam kelompok sangat penting, penting dan cukup penting, sedang berdasarkan besaran kota SPM dikelompokkan ke dalam ukuran kota kecil, sedang, besar dan metropolitan. Ukuran dan standar SPM dilakukan dengan melakukan perhitungan yang bersifat kuantitatif dan kualitatif

1. Standar Pelayanan Secara Kuantitatif

Besaran kuantitatif terdiri atas: jarak berjalan kaki, headway, kecepatan, waktu operasi dan pergantian kendaraan.

- a. Jarak Berjalan Kaki. Dibedakan berdasarkan tata guna lahan dan lokasi. Untuk pusat kegiatan yang sangat padat dengan tata guna lahan pasar dan pertokoan, maka jarak tempat henti semakin dekat yaitu sekitar 200-300m. Sebaliknya, untuk lahan campuran jarang yang dikarakteristikkan dengan perumahan, ladang, sawah, tanah kosong yang terletak di pinggiran, maka jarak tempat henti sekitar 500-1000m.
- b. Waktu Antara (Headway). Ditentukan berdasarkan ukuran kota. Semakin besar ukuran kota, semakin cepat waktu antaranya. Kecepatan Perjalanan

dan Waktu Tempuh Perjalanan Penumpang. Kecepatan perjalanan ditentukan sama untuk semua ukuran kota, yaitu ≥ 20 km/jam, dengan waktu tempuh penumpang yang semakin lama untuk kota yang lebih besar.

- c. Rentang Waktu Pelayanan. Semakin besar ukuran kota, maka semakin lama waktu pelayanan
- d. Pergantian Kendaraan (Antar Rute). Diusahakan tidak ada pergantian kendaraan bagi penumpang. Jumlah pergantian kendaraan sebaiknya rata-rata 0-1, dan maksimum 2 kali untuk sekali perjalanan (maksimal 25% penumpang bergantikendaraan sebanyak 2 kali).
- e. Kapasitas Kendaraan. Ditentukan berdasarkan ukuran kota. Semakin besar ukuran kota, semakin besar kapasitas kendaraan yang dibutuhkan.

2. Standar Pelayanan Secara Kualitatif

Hal-hal yang tercakup dalam mengukur pelayanan secara kualitatif meliputi tempat henti, tiket, tarif dan subsidi, informasi dan fasilitas bagi penyandang cacat.

- a. Tempat henti, antara lain tersedia tempat menaikan dan menurunkan penumpang, model halte tertutup atau terbuka tergantung jenis tiket yang digunakan.
- b. Tiket dan Cara Pembayaran, antara lain penggunaan karcis, letak mesin dapat di halte atau bis, untuk kota besar dan metropolitan dan daerah dengan kepadatan tinggi sebaiknya menggunakan mesin tiket yang terletak di halte.
- c. Penetapan Tarif dan Subsidi.
- d. Fasilitas Bagi Penyandang Cacat.

Untuk mengukur tingkat keberhasilan atau kinerja dari sistem operasi transportasi, maka diperlukan beberapa indikator yang dapat dilihat. Terdapat dua indikator, yang pertama menyangkut kuantitatif yang dinyatakan dengan tingkat pelayanan, dan yang kedua lebih bersifat kualitatif dinyatakan dengan mutu pelayanan. (Hendarto, 2001)

2.4 Pengertian BRT

Bus Rapid Transit (BRT) atau busway merupakan bus dengan kualitas tinggi yang berbasis sistem transit yang cepat, nyaman dan biaya murah untuk mobilitas perkotaan dengan menyediakan jalan untuk pejalan kaki, infrastrukturnya, operasi pelayanan yang cepat dan sering, perbedaan dan keunggulan pemasaran dan layanan kepadapellanggan.

Beberapa tulisan yang dapat membantu menjelaskan pengertian BRT, seperti berikut:

1. *Bus Rapid Transit* (BRT) adalah suatu fleksibel, moda dengan roda karet yang mempunyai transit yang cepat dan yang dikombinasikan station (halte), kendaraan, pelayanan, jalan dan elemen *Intelligent Transportation System* (ITS) dalam satu sistem yang terintegrasi dengan identitas yang kuat.
2. *Bus Rapid Transit* (BRT) adalah berkualitas tinggi, transit orientasi klien yang menawarkan kecepatan, nyaman dan harga yang terjangkau.
3. *Bus Rapid Transit* (BRT) adalah suatu moda transportasi yang cepat yang mengkombinasikan kualitas transportasi kereta dan fleksibilitas bus.

2.5 Variabel Penelitian

Berdasarkan kajian teori yang telah dijelaskan diatas, variabel-variabel berikut yang akan digunakan untuk menentukan efektivitas pelayanan transportasi publik BRT Kota Solo.

Tabel II. 1 Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Parameter
1	Efektivitas	Karakteristik Organisasi	Sumber daya manusia
		Karakteristik Lingkungan	Lingkungan eksternal dan internal
		Karakteristik Pekerja	Kemantapan kerja
		Praktik Manajemen	Kemampuan melayani
			Kemampuan menangani masalah
2	Transportasi `Publik	Aksesibilitas	Kemudahan yang dicapai penumpang untuk memperoleh pelayanan BRT
		Kapasitas	Kemampuan megangkut penumpang
		Ketepatan Waktu	Waktu menunggu Bus
			Kesesuaian jadwal
		Harga tiket	Jumlah uang yang dibayarkan
Fasilitas yang didapatkan			

Sumber : Hasil Analisis Penyusun, 2021

BAB III GAMBARAN UMUM

3.1 Kondisi Eksisting Kota Solo

3.1.1 Kondisi Geografis dan Administratif Kota Solo

Kota Surakarta juga disebut Solo terletak antara 110°45'15"-110°45'35" Bujur Timur dan 7° 36"-7° 56" Lintang Selatan dimana merupakan wilayah otonom dengan status kota dibawah Provinsi Jawa tengah, Indonesia. Kota Solo merupakan salah satu kota besar di Jawa tengah yang menunjang kota-kota lainya seperti Kota Semarang maupun Yogyakarta. Kota Solo merupakan dataran rendah dengan ketinggian +92mdpl dengan penduduk berjumlah 575.230 jiwa/tahun 2019 dan luas 44 km².

Kota Solo secara administratif berbatasan dengan:

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Boyolali
- b. Sebelah Barat : Kabupaten Sukoharjo dan Kabupaten Karanganyar
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Sukoharjo
- d. Sebelah Selatan : Kabupaten Sukoharjo dan Kabupaten Karanganyar

Sisi timur kota ini dilewati sungai yang terabadikan dalam salah satu lagu keroncong, Bengawan Solo. Bersama dengan Yogyakarta, Solo merupakan pewaris Kesultanan Mataram yang dipecah melalui Perjanjian Giyanti, pada tahun 1755. Kota Solo terbagi menjadi 5 Kecamatan. Berikut adalah tabel luas Kota Solo berdasarkan kecamatan yang ada :

Tabel III 1 Luas Wilayah Kecamatan di Kota Solo

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas (km ²)
1	Lawean	Penumping	8,64
2	Serengan	Serengan	3,19
3	Pasar Kliwon	Joyosuro	4,18
4	Jebres	Jebres	12,58
5	Banjarsari	Banyuanyar	14,81
Kota Solo			44,04

Sumber : Kota Solo Dalam Angka 2020

Kota Solo terdiri dari 5 kecamatan dan 54 desa dan kelurahan dengan luas wilayah keseluruhan 44,04 km² dengan jumlah penduduk sebanyak 575.230 jiwa.

Kecamatan yang mempunyai wilayah paling luas yaitu Kecamatan Banjarsari dengan luas 14,81 km² dan kecamatan yang memiliki wilayah paling kecil yaitu Kecamatan Serengan dengan luas wilayah 3,19 km². Sebagian besar lahan yang dipakai sebagai permukiman sebesar 65%, sedangkan untuk kegiatan ekonomi memakan ruang yang cukup besar pula yakni berkisar antara 16% dari luas lahan yang ada.

3.1.2 Kependudukan Kota Solo

Jumlah penduduk di Kota Surakarta sebanyak 575.230 jiwa. Menurut data Badan Pusat Statistik Kota Surakarta dalam buku dokumen Kota Surakarta dalam Angka Tahun 2020, berikut jumlah penduduk di Kota Solo Tahun 2019 :

Tabel III 2Jumlah Penduduk Kota Solo Tahun 2019

No	Kecamatan	Penduduk (jiwa)	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2018-2019
1	Lawean	102.524	0,64
2	Serengan	54.671	0,64
3	Pasar Kliwon	86.890	0,63
4	Jebres	147.694	1,12
5	Banjarsari	183.451	1,29
	Kota Solo	575.230	0,97

Sumber : Kota Surakarta Dalam Angka 2020

Dari data diatas, kecamatan yang mempunyai jumlah penduduk terbanyak yaitu Kecamatan Banjarsari dengan jumlah 183.451 jiwa dan kecamatan yang memiliki jumlah penduduk paling sedikit yaitu Kecamatan Serengan dengan jumlah penduduk 54.671 jiwa.

3.2 Gambaran Umum Bus Rapid Transit Kota Surakarta

Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Surakarta diberi nama Batik Solo Trans (BST) adalah sebuah sistem bus dengan menggunakan jalur lalu lintas campuran (*mix traffic*) atau tidak menggunakan jalur khusus yang dikembangkan untuk melayani penumpang umum di wilayah kota Solo yang aman dan tepat. Batik Solo Trans mulai beroperasi pada 25 Februari 2014. Batik Solo Trans (BST) yang semula hanya ada dua koridor, kini telah dioperasikan sampai 8 koridor.



Armada Batik Solo Trans

Gambar 3. 1 Armada Batik Solo Trans

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Solo, 2021

Dengan adanya pertimbangan bahwa bus yang beroperasi di Kota Solo merupakan salah satu ikonik kota ini dengan batiknya sehingga ciri khas dari Kota Solo lebih ditonjolkan. BRT di Solo berwarna dominan merah mempunyai motif sendiri dengan corak batik. Selain itu halte yang dibuat dengan desain yang menarik dan disertai dengan motif batik pula. Pada dasarnya *Bus Rapid Transit* merupakan salah satu Program Peningkatan Sarana Angkutan Umum Massal (SAUM) dan wujud dari kebijakan transportasi perkotaan dengan menekankan pada aspek-aspek antara lain: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan yang dimuat pada Undang-undang No.22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 141 dengan mempunyai visi menciptakan pelayanan angkutan Batik Solo Trans yang profesional, mandiri, dapat diandalkan, berkesinambungan dan terjangkau.

1. Profesional : Pelayanan Batik Solo Trans memiliki armada bus yang dioperasikan dengan alat pendingin serta operasionalnya yang tidak memungkinkan adanya para pedagang dan pengamen dalam kendaraan umum sehingga penumpang dapat menikmati kenyamanan dan keamanan dalam perjalanannya.
2. Mandiri : Pelayanan Batik Solo Trans dengan prinsip otonomi dalam pengelolaan keuangan dan sumber daya manusia.
3. Dapat diandalkan : Pelayanan Batik Solo Trans mendorong keterjaminan layanan bagi para penumpang dengan menyiapkan jadwal operasional dan

menumbuhkan budaya dalam bertransportasi dengan headway 10 s/d 15menit

4. Berkesinambungan: Pelayanan Batik Solo Trans selain merupakan layanan angkutan pada koridor utama juga berperan sebagai angkutan *feeder* yang terintegrasi dengan layanan angkutan lainnya seperti kreta api dan tempat-tempat umum seperti rumah sakit daerah atupun mall-mall sekitar.
5. Terjangkau: Pelayanan Batik Solo Trans memiliki tarif yang relatif murah. Untuk saat ini masih gratis tetapi jika merujuk pada trans Jateng untuk pelajar Rp 2000 dan Rp4500 bagi penumpang umum serta kedepan akan diwujudkan sistem pretiket yang terhubung dengan bank-bank yang terdapat di seluruh Indonesia.

3.2.1 Rute BRT Batik Solo Trans

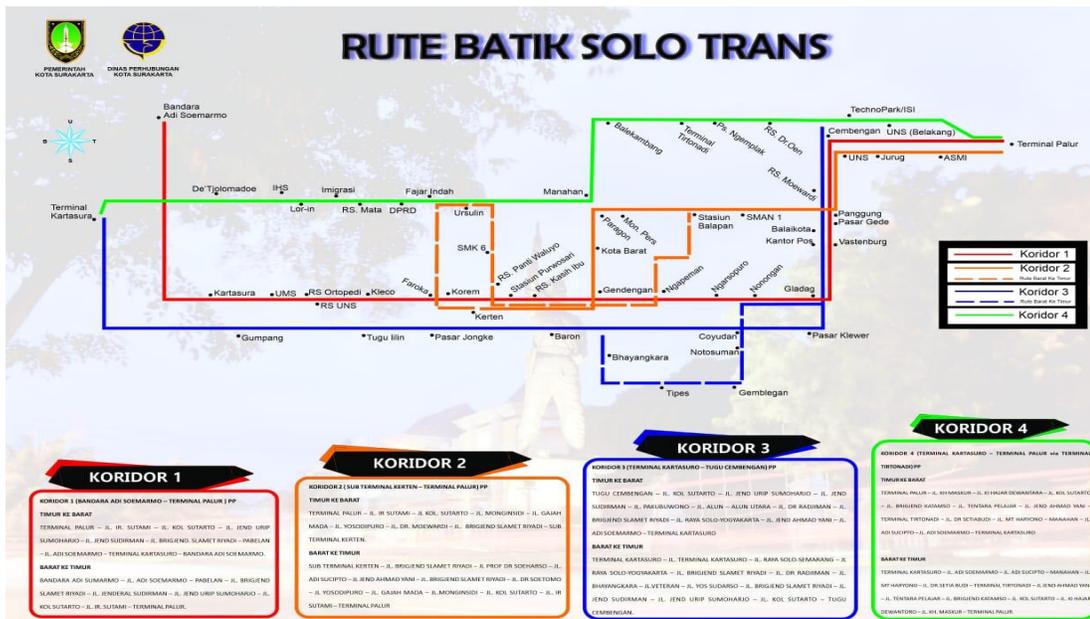
Batik Solo Trans sejakawalpengoperasiannyamemilikitarget&koridor Batik Solo TransyangakanmencakupSoloRayabaikasaranabusmaupun*feeder*. Berikut adalah rute lintasan yang di lalui BRT batik solo trans sebagai berikut:

Tabel III. 1 Rute Batik Solo Trans

Koridor	Rute
1 (Bandara Adisoemarmo- Terminal Palur PP)	Bandara Adisoemarmo – Jl. Adi Soemarmo – Pabelan – Jl. Brigjend. Slamet Riyadi – Jl. Jend Sudirman – Jl. Jend. Urip Sumoharjo – Jl. Kol. Sutarto – Jl. Ir. Sutami – Terminal Palur. Panjang Rute 26,5 km Terminal Palur – Jl. Ir. Sutami – Jl. Kol. Sutarto – Jl. Jend. Urip Sumoharjo – Jl. Jend. Sudirman – Jl. Brigjend. Slamet Riyadi – Pabelan – Jl. Adi Soemarmo – Terminal Kartosuro – Bandara Adi Soemarmo. Panjang Rute 26, 5 km
2 (Kartasura-Palur) via Terminal Tirtonadi	(Barat ke Timur) yaitu : Sub Terminal Kerten – Jl. Brigjend. Slamet Riyadi – Jl. Prof. Dr. Soeharso – Jl. Adi Sucipto – Jl. Jend. Ahmad Yani – Jl. Brigjend Slamet Riyadi – Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo – Jl. Yosodipuro – Jl. Gajah Mada – Jl. Monginsidi – Jl. Kol. Sutarto – Jl. Ir. Sutamo – Terminal Palur. Pajang Rute 15,7 km. Rute Koridor 2 (Timur ke Barat) yaitu : Terminal Palur – Jl. Ir. Sutami – Jl. Kol. Sutarto – Jl. Monginsidi – Jl. Gajah Mada – Jl. Yosodipuro – Jl. Dr. Moewardi – Jl. Brigjend. Slamet Riyadi – Sub Terminal Kerten. Panjang Rute 14 km
3 (Terminal Kartasura – Tugu Cebengan PP)	Terminal Kartosura – Jl. Terminal Kartosura – Jl. Raya Solo-Semarang – Jl. Raya Solo Yogyakarta – Jl. Brigjend. Slamet Riyadi (Gumpang/Sukoharjo) – Jl. Dr. Radjiman – Jl. Bhayangkara – Jl. Veteran – Jl. Yos Sudarso – Jl. Brigjend Slamet Riyadi – Jl. Jend. Sudirman – Jl. Jend. Urip Sumoharjo – Jl. Kol. Sutarto – Tugu Cebengan. Panjang Rute 17,2 km Tugu Cebengan – Jl. Kol. Sutarto – Jl. Jend. Urip Sumoharjo – Jl. Jend.

	Sudirman – Jl. Pakubuwono – Jl. Alun-alun Utara – Jl. Dr. Radjiman – Jl. Brigjend. Slamet Riyadi (Gumpang/Sukoharjo) – Jl. Raya Solo Yogyakarta – Jl. Jend. Ahmad Yani – Jl. Adi Soemarmo – Terminal Kartosura. Panjang rute 17,4 km
4 (Terminal Kartosura-Terminal Palur PP)	Terminal Kartosura – Jl. Adi Soemarmo – Jl. Adi Sucipto – Manahan – Jl. MT. Haryono – Jl. Setiabudi – Terminal Tirtanadi - Jl. A. Yani – Jl. Tentara Pelajar – Jl. Brigjend. Katamso – Jl. Kol. Sutarto – Jl. Ki Hajar Dewantoro – Jl. KH. Maskur – Terminal Palur. Panjang Rute 20,6 km Terminal Palur - Jl. KH. Maskur - Jl. Ki Hajar Dewantoro - Jl. Kol. Sutarto - Jl. Brigjend. Katamso - Jl. Tentara Pelajar - Jl. A. Yani - Terminal Tirtanadi - Jl. Setiabudi - Jl. MT. Haryono – Manahan - Jl. Adi Sucipto - Jl. Adi Soemarmo - Terminal Kartosura. Panjang rute 21,4 km

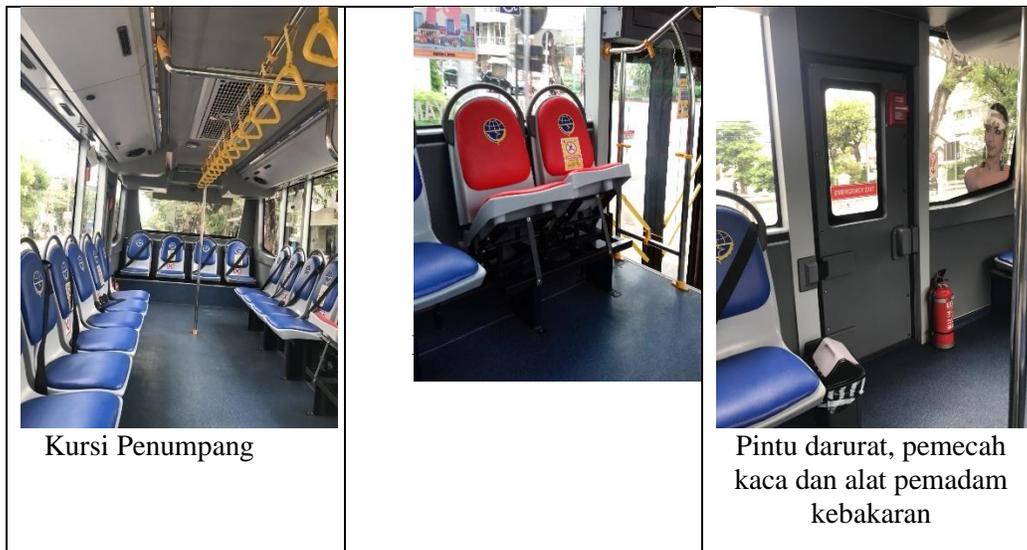
Sumber : Dinas Perhubungan Kota Surakarta, 2021



Gambar 3. 2 Peta Rute BRT Solo
Sumber : Dinas Perhubungan Kota Surakarta, 2021

3.2.2 Fasilitas BRT Batik Solo Trans

Model bus ialah bus penumpang khusus (*single bus*) $\frac{3}{4}$ yang terdiri dari 20 kursi/jok berhadap-hadapan yang terdiri dari satu kursi untuk sopir, dua kursi khusus *priority* untuk kaum difabel yang bisa dilipat, lansia, Bumil dan ibudengan balita. Selain itu, terdapat 20 *handgird* untuk penumpang yang berdiri, koran, CCTV, TV dan Video/Audio, palu pemecah kaca untuk keadaan darurat, kotak PPPK, tempat sampah dan dilengkapi dengan fasilitas full AC (*Air Conditioner*) untuk mendukung kenyamanan bagi penumpang.



Gambar 3. 3 Fasilitas BRT Batik Solo Trans

Sumber : Survei Lapangan, 2021

3.2.3 Jumlah Penumpang BRT

Jumlah Penumpang Batik Solo Trans dibedakan menjadi 2 kategori hari yaitu hari libur dan hari kerja. Hari kerja memiliki kategori lagi yaitu hari kerja jam sibuk (06.30-07.30 WIB) dan hari kerja jam tidak sibuk (09.00-10.00 WIB) serta hari libur juga dibedakan menjadi 2 yaitu hari libur jam sibuk dan hari libur jam tidak sibuk. Berikut tabel jumlah penumpang BRT Solo, jumlah penumpang tersebut merupakan hasil survey lapangan dari 12 armada bus setiap sekali jalan :

Tabel III. 2 Jumlah Penumpang BRT Solo

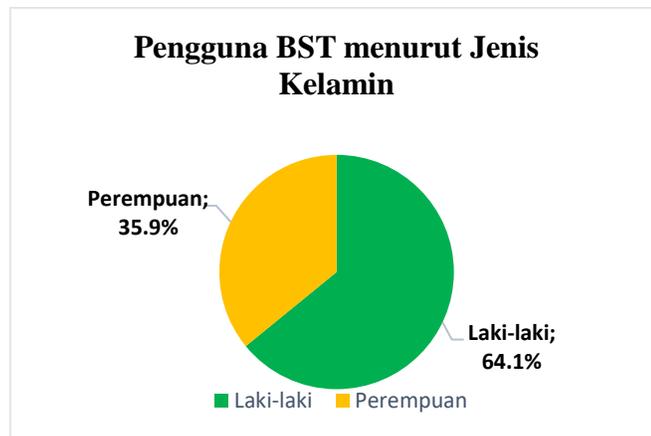
Kategori hari	Kategori Waktu	Jumlah Penumpang (orang)
Kartasura-Palur		
Kerja	Sibuk	199
	Tidak Sibuk	168
Libur	Sibuk	146
	Tidak Sibuk	103
Palur-Kartasura		
Kerja	Sibuk	135
	Tidak Sibuk	133
Libur	Sibuk	206
	Tidak Sibuk	171
Jumlah penumpang Koridor II		1261

Sumber : Gabriella Puspitasari, 2017

3.2.4 Karakteristik Responden

Karakteristik identitas responden adalah profil terhadap obyek penelitian yang dapat memberikan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan transportasi publik Batik Solo Trans di Kota Surakarta. Dimana untuk mengetahui hal tersebut, maka responden dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menggunakan transportasi publik Batik Solo Trans di Kota Surakarta yaitu sebanyak 304 responden. Karakteristik responden dikelompokkan menjadi 6 kelompok berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, tingkat pendapatan, tujuan dan frekuensi sebagai berikut :

- **Berdasarkan Jenis Kelamin**



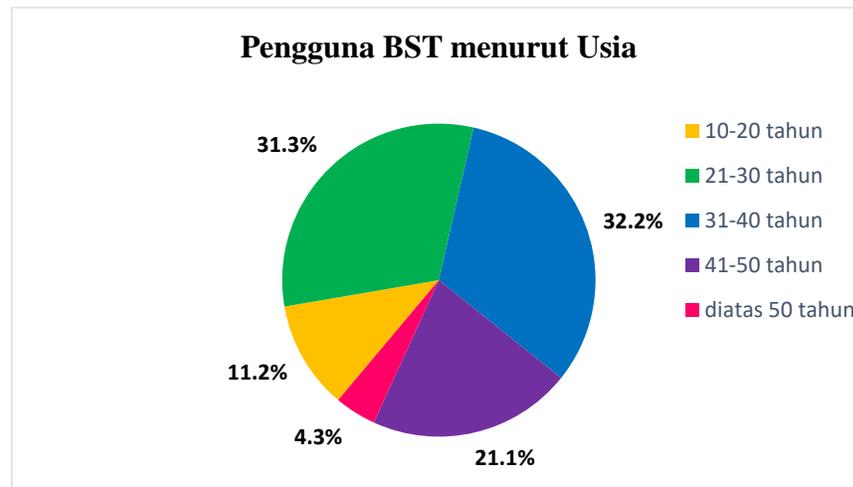
Gambar 3. 4 Pengguna Batik Solo Trans menurut jenis kelamin

Sumber : hasil analisis penyusun, 2021

Berdasarkan jenis kelamin pengguna Batik Solo Trans didominasi dengan penumpang berjenis kelamin laki-laki dengan presentase sebesar 64,1% dan penumpang berjenis kelamin perempuan sebesar 35,9%

- **Berdasarkan Usia**

Usia yang digunakan untuk mengetahui profil pengguna Batik Solo Trans dikelompokkan menjadi 5 kategori yaitu, kategori pengguna yang berusia 10-20 tahun, kategori pengguna 21-30 tahun, kategori pengguna 31-40 tahun, kategori pengguna 41-50 tahun dan diatas 50 tahun. Berikut merupakan diagram pengguna Batik Solo Trans berdasarkan usia :



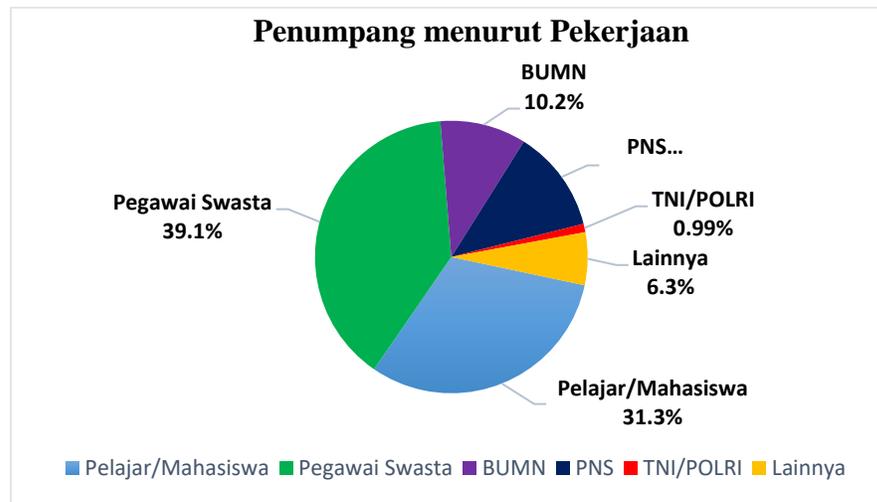
Gambar 3. 5 Pengguna Batik Solo Trans menurut usia

Sumber : hasil analisis penyusun, 2021

Berdasarkan diagram diatas maka dapat dilihat bahwa penumpang Batik Solo Trans didominasi oleh pengguna yang berusia 31-40 tahun dengan jumlah 98 orang dengan presentase sebesar 32,2%. Pengguna yang berusia 21-30 tahun menduduki peringkat kedua dengan jumlah 95 orang dan dengan presentase sebesar 31,3%. Untuk pengguna yang berusia 41-50 tahun sebanyak 64 orang dengan presentase sebesar 21,1%. Kemudian jumlah pengguna di usia 10-20 tahun sebanyak 34 orang dengan presentase sebesar 11,2%. Pengguna yang berusia diatas 50 tahun sebanyak 13 orang dengan presentase 4,3%. Jadi pengguna Batik Solo Trans di dominasi pengguna yang berusia 21-40 tahun

- **Berdasarkan Pekerjaan**

Tingkat pekerjaan akan mempengaruhi seseorang dalam menggunakan moda transportasi. Selain itu pekerjaan juga merupakan salah satu faktor pendorong seseorang untuk memilih dan menggunakan kendaraan sebagai alat untuk menuju ke suatu tempat. Berikut merupakan diagram pengguna Batik Solo Trans berdasarkan jenis pekerjaan :



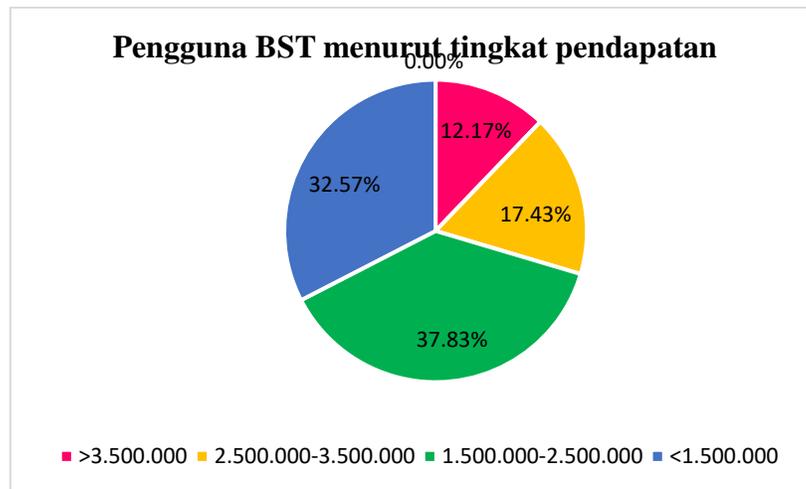
Gambar 3. 6 Pengguna Batik Solo Trans menurut Pekerjaan

Sumber : hasil analisis penyusun, 2021

Dari melihat diagram diatas maka dapat dilihat bahwa pengguna Batik Solo Trans di dominasi oleh pekerja swasta sebanyak 119 orang dengan presentase 39,1%. Kemudian pelajar/mahasiswa dengan jumlah 95 orang dengan presentase sebesar 31,3%. Pengguna yang bekerja sebagai PNS sebanyak 37 orang dengan presentase sebesar 12,2% orang. Untuk pegawai/pekerja BUMN sebanyak 31 orang dengan presentase sebesar 10,2%. Selanjutnya untuk pengguna yang bekerja sebagai TNI/POLRI sebanyak 3 orang dengan presentase sebesar 0,99% dan pengguna dengan pekerjaan lainnya seperti pedagang dan tenaga pendidik sebanyak 19 orang dengan presentase 6,3%

- **Berdasarkan tingkat pendapatan**

Pendapatan yang digunakan untuk mengetahui profil pengguna Batik Solo Trans dikelompokkan menjadi 4 kategori yaitu, kategori pengguna yang memiliki tingkat pendapatan sangat tinggi >Rp.3.500.000,00, kategori pendapatan tinggi Rp.2.500.000,00-Rp.3.500.000,00, kategori pendapatan sedang Rp.1.500.000,00-Rp.2.500.000,00 dan kategori pendapatan rendah yaitu < Rp.1.500.000,00. Berikut merupakan diagram pengguna Batik Solo Trans berdasarkan tingkat pendapatan :



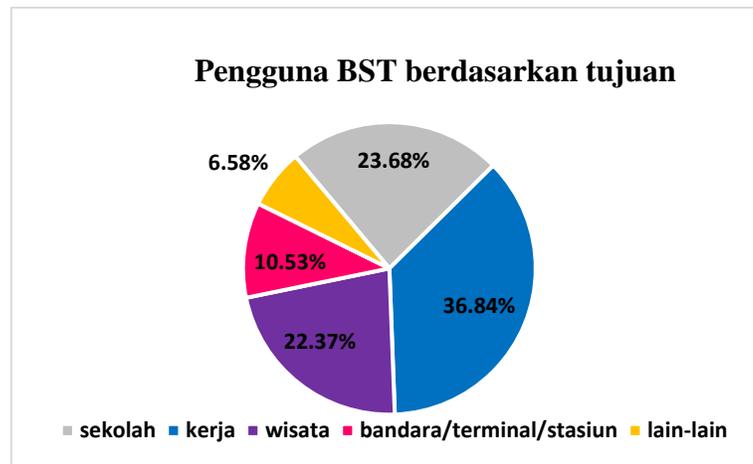
Gambar 3. 7 Pengguna Batik Solo Trans menurut tingkat pendapatan

Sumber : Hasil analisis penyusun

Dari melihat diagram diatas maka dapat diketahui bahwa pengguna Batik Solo Trans yang memiliki tingkat pendapatan sedang sebesar 37,83%, disusul dengan pengguna yang memiliki tingkat pendapatan rendah yaitu sebesar 32,57%. Pengguna yang memiliki tingkat pendapatan tinggi sebesar 17,43% dan pengguna Batik Solo Trans yang memiliki tingkat pendapatan sangat tinggi sebesar 12,17%. Jadi Pengguna Batik Solo Trans didominasi oleh pengguna yang memiliki tingkat pendapatan menengah kebawah.

- **Berdasarkan tujuan**

Tujuan yang digunakan untuk mengetahui profil pengguna Batik Solo Trans dikelompokkan menjadi 5 kategori yaitu, kategori menggunakan Batik Solo Trans untuk ke sekolah, kategori untuk kerja, untuk wisata, bandara/stasiun/terminal, dan kategori untuk tujuan lain-lain. Berikut merupakan diagram pengguna Batik Solo Trans berdasarkan tujuan :



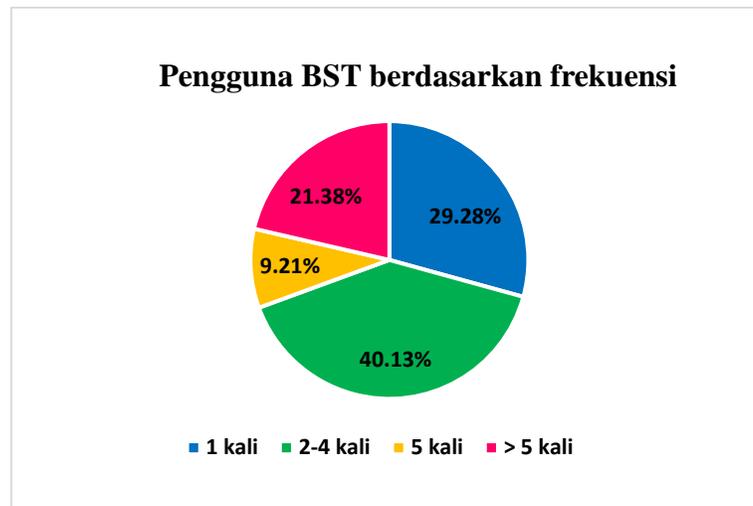
Gambar 3. 8 Pengguna Batik Solo Trans berdasarkan tujuan

Sumber : Hasil analisis penyusun

Berdasarkan diagram diatas maka dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menggunakan Batik Solo Trans untuk tujuan kerja yaitu sebesar 36,84%. Disusul untuk tujuan ke sekolah, yaitu 23,68% dan untuk tujuan wisata sebesar 23,37%. Untuk tujuan ke bandara/terminal/stasiun sebesar 10,53% dan paling rendah menggunakan Batik Solo Trans untuk tujuan lain-lain yaitu sebesar 6,58%.

- **Berdasarkan Frekuensi**

Frekuensi yang digunakan untuk mengetahui profil pengguna Batik Solo Trans dikelompokkan menjadi 4 kategori yaitu, kategori menggunakan Batik Solo 1 kali dalam seminggu, kategori 2-4 kali dalam seminggu, kategori 5 kali dalam seminggu dan >5 kali dalam seminggu. Berikut merupakan diagram pengguna Batik Solo Trans berdasarkan frekuensi :



Gambar 3. 9 Pengguna Batik Solo Trans berdasarkan frekuensi

Sumber : Hasil analisis penyusun

Berdasarkan diagram diatas maka dapat dilihat bahwa frekuensi pengguna Batik Solo Trans 2-4 kali dalam seminggu sebesar 40,13%. Pengguna yang menggunakan 1 kali dalam seminggu sebesar 29,28% dan pengguna yang menggunakan 5 kali dalam seminggu sebesar 9,21% serta lebih dari 5 kali dalam seminggu sebesar 21,38%. Jadi pengguna Batik Solo Trans didominasi oleh pengguna yang menggunakan Batik Solo Trans 2-4 kali dalam seminggu.

3.2.5 Kondisi terminal

Kondisi terminal merupakan keadaan yang ada di terminal di dua lokasi penelitian yaitu di Terminal Palur dan di Sub Terminal Kerten. Kondisi Terminal Palur di dominasi oleh angkutan kotayang parkir di dalam terminal karena sebagian bus AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi) masuk ke terminal hanya sebentar karena hanya untuk menurunkan dan menaikkan penumpang. Terminal Palur mulai ramai pada pukul 06.00-16.00 WIB (Muhammad Effendi, 2017)



Batik Solo Trans yang parkir di Terminal
Palur

Suasana di Terminal Palur

Gambar 3. 10 Kondisi di Terminal Palur

Sumber : Dwi Hantoro dan Suryoms, 2021

Kondisi Sub Terminal Kerten yang ada di tepi Jl. Slamet Riyadi seberang RS Panti Waluyo dibuat Pemerintah Kota Surakarta dengan konsep minimalis. Fasilitas-fasilitas yang ada di Sub Terminal kerten yaitu kantor petugas, mushola, toilet serta dilengkapi dengan *air conditioner*(AC). Selain itu, beberapa bagian tembok bangunan Sub Terminal Kerten berupa kaca sehingga bisa dipastikan cahaya matahari pada siang hari akan dengan mudah masuk ke dalam ruangan. Dalam memanfaatkan bangunan di Sub Terminal Kerten, masyarakat hanya bisa masuk lewat pintu di sisi timur.



Kondisi sub Terminal Kerten

Gambar 3. 11 Kondisi Sub Terminal Kerten

Sumber : Akbar Hari Mukti, 2017

Para calon penumpang harus menaiki ramp untuk menuju ruang tunggu. Jika ingin naik bus Batik Solo Trans (BST), masyarakat mesti tetap berada di ruang tunggu di sisi paling timur bangunan. Tinggi lantai di ruangan itu telah disesuaikan dengan tinggi lantai bus BST. Namun, jika ingin naik angkutan maupun bus reguler,

calon penumpang harus berpindah ke ruang tunggu di bagian tengah bangunan Sub Terminal Kerten karena tinggi lantai di ruangan tersebut dibuat lebih rendah ketimbang ruangan di sisi paling timur yang digunakan sebagai ruang tunggu penumpang bus BST.

BAB IV

ANALISIS EFEKTIVITAS TRASPORTASI PUBLIK

4.1 Analisis Efektivitas Transportasi Publik Batik Solo Trans

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini juga mengkaji bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaannya dengan fenomena lainnya. Dasar pemikiran digunakannya metode ini adalah karena penelitian ini ingin mengetahui tentang fenomena yang ada dan dalam kondisi yang alamiah, bukan dalam kondisi terkendali, labolatoris atau eksperimen. Di samping itu, karena peneliti perlu untuk langsung terjun ke lapangan bersama objek penelitian.

Subjek penelitian ini yaitu pengguna transportasi publik Batik Solo Trans dengan total 304 responden. Alat pengumpulan data yang digunakan yaitu angket/kuesioner. Angket yang digunakan adalah angket tertutup yang nantinya hasilnya akan diolah secara deskriptif untuk menjabarkan hasil penelitian. Angket digunakan untuk melihat sejauhmana Efektivitas Transportasi Publik Batik Solo Trans. Angket diberikan dengan menggunakan google form. Penulis menggunakan kuesioner dengan skala Guttman. Penelitian menggunakan skala guttman dilakukan bila ingin mendapatkan jawaban yang tegas (konsisten) terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan.

Skala Guttman disebut juga skala scalogram yang sangat baik untuk meyakinkan hasil penelitian mengenai kesatuan dimensi dan sikap atau sifat yang diteliti. Menurut Usman dan Abdi (2011) bahwa “skala Guttman sangat baik untuk meyakinkan peneliti tentang kesatuan dimensi dan sikap atau sifat yang diteliti, yang sering disebut dengan atribut universal” Adapun skoring perhitungan responden dalam skala Guttman adalah sebagai berikut

Tabel IV. 1 Skoring Skala Guttman

Alternatif Jawaban	Skor Alternatif Jawaban	
	Positif	Negatif
Ya	1	0
Tidak	0	1

Hasil penelitian Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans tergambar pada tabel IV.2

Tabel IV. 2 Hasil Rata-rata Skor Indikator Angket Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik

No	Indikator	Pertanyaan	Skor Jawaban		F	Presentase (%)	Kategori
			Ya	Tidak			
1.	Aksesibilitas	1. Batik Solo Trans mudah dijangkau?	288	16	288	94,74	Sangat Efektif
		2. Halte Batik Solo Trans mudah dijumpai?	295	9	295	97,04	Sangat Efektif
		3. Apakah transportasi lanjutan setelah naik Batik Solo Trans mudah?	244	60	244	80,26	Sangat Efektif
		Rata-rata	275,67	28,33	275,67	90,68	Sangat Efektif
2.	Kapasitas	4. Apakah jumlah penumpang Batik Solo Trans sudah sesuai dengan jumlah tempat duduknya?	231	73	231	75,99	Cukup Efektif
		5. Apakah Kapasitas Batik Solo Trans sudah memenuhi kebutuhan jumlah penumpang?	228	76	228	75	Cukup Efektif
		6. Apakah kapasitas ruang tunggu sudah sesuai dengan jumlah penumpang?	195	109	195	64,14	Cukup Efektif
		Rata-rata	218	86	218	71,71	Cukup Efektif
3.	Ketepatan Waktu	7. Apakah keberangkatan dan kedatangan armada Batik Solo Trans tepat waktu?	213	91	213	70,07	Cukup Efektif
		8. Apakah anda sebentar dalam menunggu Bus?	105	199	105	34,54	Sangat Tidak Efektif
		9. Apakah ketepatan waktu dalam perjalanan anda menuju tujuan sudah tepat waktu?	200	104	200	65,79	Cukup Efektif
		Rata-rata	172,67	131,33	172,67	56,80	Tidak

No	Indikator	Pertanyaan	Skor Jawaban		F	Presentase (%)	Kategori
			Ya	Tidak			
							Efektif
4.	Harga Tiket	10. Apakah harga tiket Batik Solo Trans Terjangkau?	287	17	287	94,41	Sangat Efektif
		11. Apakah Tiket Batik Solo Trans mudah di dapatkan?	294	10	294	96,71	Sangat Efektif
		12. Apakah fasilitas yang anda dapat sudah sesuai dengan harga tiketnya?	290	14	290	95,39	Sangat Efektif
		13. Apakah pelayanan Batik Surakarta Trans sesuai dengan harga tiketnya?	295	9	295	97,04	Sangat Efektif
		Rata-rata	291,50	12,50	291,50	95,89	Sangat Efektif
5.	Karakteristik Organisasi	14. Apakah pegawai Batik Solo Trans sudah memberikan pelayanan yang baik?	293	11	293	96,38	Sangat Efektif
		15. Apakah pegawai/laryawan Batik Solo Trans sudah memberikan pelayanan yang cepat tanggap?	285	19	285	93,75	Sangat Efektif
		16. Apakah Batik Solo Trans didukung dengan tenaga yang profesional?	270	34	270	88,82	Sangat Efektif
		17. Apakah Anda nyaman dengan Pelayanan Batik Solo Trans	295	9	295	97,04	Sangat Efektif
		Rata-rata	285,75	18,25	285,75	94,00	Sangat Efektif
6.	Karakteristik Lingkungan	18. Apakah kondisi fisik halte Batik Solo Trans sudah baik?	203	101	203	66,78	Cukup Efektif
		19. Apakah Kondisi fisik armada bus Batik Solo Trans baik?	286	18	286	94,03	Sangat Efektif
		20. Apakah Kenyamanan dan kebersihan di halte Batik Solo Trans terjaga?	229	75	229	75,33	Cukup Efektif
		21. Apakah Kenyamanan dan kebersihan di dalam armada bus Batik Solo terjaga?	276	28	276	90,79	Sangat Efektif
		22. Apakah fasilitas (pemadam api, p3K, pemecah kaca) yang ada di armada Batik Solo Trans tersedia dengan Baik?	247	57	247	81,25	Sangat Efektif
		23. Apakah anda merasa aman ketika menunggu	180	124	180	59,21	Tidak Efektif

No	Indikator	Pertanyaan	Skor Jawaban		F	Presentase (%)	Kategori
			Ya	Tidak			
		Bus Batik Solo Trans?					
		24. Apakah anda merasa aman dari kejahatan ketika berada di dalam Bus?	277	27	277	91,12	Sangat Efektif
		Rata-rata	242,57	61,43	242,57	79,79	Cukup Efektif
7.	Karakteristik Pekerja	25. Apakah pegawai Batik Solo Trans datang tepat waktu?	271	33	271	89,14	Sangat Efektif
		26. Apakah Sopir Bus Batik Solo Trans dapat mengemudikan armada bus dengan baik	285	19	285	93,75	Sangat Efektif
		27. Apakah pegawai bagian pelayanan tiket armada Bus Batik Solo Trans melayani pelanggan dengan baik?	294	10	294	96,71	Sangat Efektif
		28. Apakah Pegawai/karyawan Batik Solo Trans teliti dalam bekerja?	275	29	275	90,46	Sangat Efektif
		29. Apakah Pegawai/karyawan Batik Solo Trans ramah dalam bekerja?	295	9	295	97,04	Sangat Efektif
		30. Apakah pegawai Batik Solo Trans menjunjung tinggi kualitas dan profesionalitas?	272	32	272	89,47	Sangat Efektif
		Rata-Rata	282	22	282	92,76	Sangat Efektif
8.	Praktik Manajemen	31. Apakah Batik Solo Trans selalu memberikan informasi/sosialisasi kepada pengguna?	202	102	202	66,45	Cukup Efektif
		32. Apakah Batik Solo Trans memberikan penanganan keluhan pelanggan dengan baik?	244	60	244	80,26	Sangat Efektif
		33. Apakah Pegawai/karyawan Batik Solo Trans melakukan koordinasi kerja dengan baik dan cepat dalam menangani masalah?	285	19	285	93,75	Sangat Efektif
		Rata-Rata	243,67	60,33	243,67	80,15	Sangat Efektif
Rata-Rata			251,48	52,52	251,48	82,72	Sangat

No	Indikator	Pertanyaan	Skor Jawaban		F	Presentase (%)	Kategori
			Ya	Tidak			
							Efektif
		Skor Tertinggi	291,50	12,50	291,50	95,89	Sangat Efektif
		Skor Terendah	172,67	131,33	172,67	56,80	Tidak Efektif

Sumber : Analisis Penyusun, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Tingkat Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans berada pada kategori sangat efektif. Hal ini terlihat dari 82,72% pengguna Batik Solo Trans merasakan Pelayanan Transportasi Batik Solo Trans sangat efektif dengan jumlah responden yang menjawab ya secara rata-rata sebanyak 251,48 dan yang menjawab tidak secara rata-rata sebanyak 52,52 dari total 304 responden. Sementara skor tertinggi terdapat pada indikator harga tiket dengan persentase 95,89% yang menunjukkan bahwa harga tiket sudah termasuk kategori sangat efektif untuk pelayanan transportasi publik Batik Solo Trans. Skor terendah terlihat pada indikator ketepatan waktu yang menunjukkan jumlah persentase sebesar 56,80% yang termasuk dalam kategori tidak efektif yang bermakna bahwa kedatangan dan keberangkatan armada Batik Solo Trans tidak tepat waktu.

Selain itu, pada indikator ketepatan waktu dengan presentase sebanyak 34,54% responden Batik Solo Trans sebentar dalam menunggu bus. Artinya 65,46% responden lama dalam menunggu bus tetapi pada kondisi eksisting, ketepatan waktu sudah sesuai dengan standart, yaitu antara 6-8 menit saja bus akan datang ke halte, kemudian waktu ketika menurunkan penumpang juga sudah sesuai standart, yaitu tidak lebih dari 60 detik/halte. Pada indikator karakteristik lingkungan, sebanyak 66,78% menyatakan bahwa kondisi fisik halte Batik Solo Trans sudah baik dan presentase sebesar 59,21% merasa aman ketika menunggu bus tetapi masih ada halte *portable* yang hanya berupa tangga panggung tidak beratap dan tidak tersedianya tempat duduk. Hal ini yang membuat penumpang kurang nyaman dan aman ketika menunggu kedatangan bus karena harus menunggu dengan berdiri dan tidak terlindungi dari panas maupun hujan. Kemudian bahan bakar bus masih

menggunakan solar sehingga belum ramah lingkungan dan menyebabkan polusi udara, serta masih mengeluarkan asap berwarna hitam yang mengganggu pengendara dibelakangnya

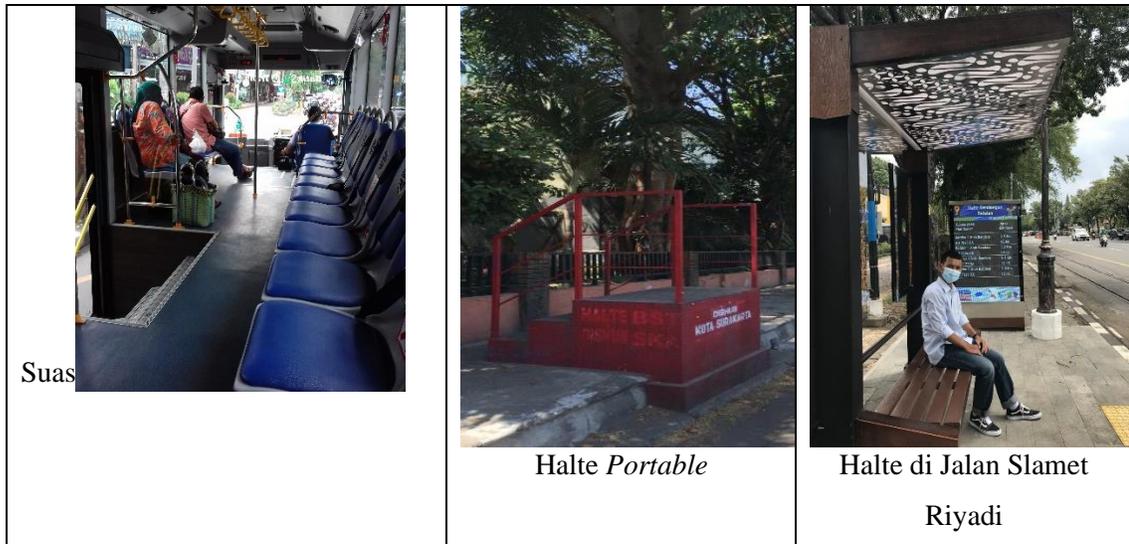
4.1.1 Indikator Aksesibilitas

Indikator pertama yang digunakan untuk mengukur efektivitas adalah aksesibilitas. Secara rata-rata aksesibilitas memperoleh skor sebanyak 275,67 dengan persentase 90,68% yang bermakna bahwa aksesibilitas Batik Solo Trans tergolong sangat efektif. Tingkat aksesibilitas yang sangat efektif ini terlihat pada skor jawaban tertinggi terdapat pada pernyataan halte Batik Solo Trans mudah jumpai dengan capaian skor sebanyak 295 dengan persentase 97,94% yang bermakna sangat efektif. Sementara untuk capaian skor terendah dalam indikator aksesibilitas adalah transportasi lanjutan setelah naik Batik Solo Trans mudah dengan persentase 80,26% yang bermakna kebanyakan pengguna Batik Solo mudah menemukan transportasi lanjutan setelah naik bus Batik Solo Trans. Kemudian pada kondisi eksisting rata-rata pengguna Batik Solo Trans dapat menemukan halte 100-300 m dari berjalan kaki.

4.1.2 Indikator Kapasitas

Indikator kedua yang digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans adalah kapasitas. Presentase kapasitas secara rata-rata sebesar 71,71% dan menunjukkan bahwa tingkat kapasitas masuk kedalam kategori cukup efektif. Tingkat kapasitas yang cukup efektif ini terlihat pada skor jawaban tertinggi pada pernyataan jumlah penumpang Batik Solo Trans sudah sesuai dengan jumlah tempat duduknya dengan capaian skor sebanyak 231 dengan presentase 75,99% yang bermakna cukup efektif. Sementara untuk capaian skor terendah pada indikator kapasitas adalah kapasitas ruang tunggu Batik Solo Trans sudah sesuai dengan jumlah penumpang dengan memperoleh skor sebanyak 195 dengan presentase sebesar 64,14% artinya masih ada sekitar 35,86% kapasitas halte yang belum sesuai dengan jumlah penumpang. Jumlah penumpang yang tidak sesuai dengan jumlah tempat duduknya dikarenakan masih ada pengguna yang berdiri ketika berada di dalam bus kemudian kapasitas ruang tunggu/halte masih

ada yang belum sesuai dengan jumlah penumpang sehingga menyebabkan penumpang ketika menunggu ada yang di tepi halte.



Gambar 4. 1 Kapasitas Batik Solo Trans

Sumber : Hasil Analisis Penyusun dan Dinas Perhubungan Kota Surakarta, 2021

4.1.3 Indikator Ketepatan Waktu

Indikator ketiga yang digunakan untuk mengukur efektivitas adalah ketepatan waktu. Secara rata-rata ketepatan waktu memperoleh skor sebanyak 172,67 dengan persentase 56,80% yang bermakna bahwa aksesibilitas Batik Solo Trans tergolong tidak efektif. Skor jawaban tertinggi pada indikator ketepatan waktu terdapat pada pernyataan keberangkatan dan kedatangan armada Batik Solo Trans tepat waktu dengan capaian skor sebanyak 213 dengan persentase 70,07% yang bermakna cukup efektif, keberangkatan dan kedatangan armada Batik Solo Trans yang tidak tepat waktu dikarenakan kondisi lalu lintas Kota Solo yang padat, terkena *traffic light* di persimpangan, dan terlalu lama ketika menurunkan maupun menaikan penumpang. Sementara untuk capaian skor terendah dalam indikator ketepatan waktu adalah pada pernyataan pengguna batik Solo Trans sebentar dalam menunggu bus dengan rata-rata skor 105 dan persentase 34,54% sehingga tergolong dikategori sangat tidak efektif. Artinya 65,46% pengguna Batik Solo Trans lama dalam menunggu bus, waktu menunggu bus yaitu antara 10-30 menit, pengguna merasa waktu tersebut masih tergolong lama ketika menunggu bus. Tetapi pada kondisi eksisting, waktu

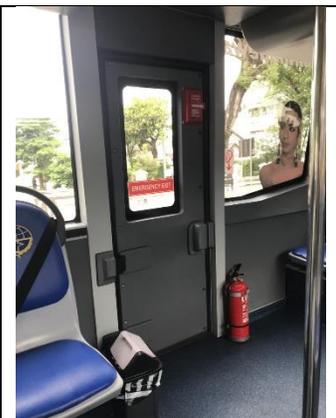
tunggu atau waktu kedatangan armada Batik Solo Transantara 6-8 menit dan masih sesuai dengan standart.

4.1.4 Indikator Harga Tiket

Indikator keempat yang digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans adalah harga tiket. Presentase harga tiket secara rata rata sebesar 95,89% dan menunjukkan bahwa harga tiket masuk kedalam kategori sangat efektif. Harga tiket yang sangat efektif ini terlihat pada skor jawaban tertinggi pada pernyataan pelayanan Batik Solo Trans sesuai dengan harga tiketnya dengan capaian skor sebanyak 295 dengan presentase 97,04% yang bermakna sangat efektif. Hal ini menunjukkan bahwa harga tiket sudah sangat efektif bagi pengguna Batik Solo Trans. Untuk saat ini harga tiketnya masih gratis karena masih menunggu Peraturan Menteri Perhubungan yang menetapkan tarif, setelah ada kajian *ability to pay (ATP)* dan *willingness to pay (WTP)*. Tetapi jika merujuk tarif yang dikenakan Bus Trans Jateng untuk pelajar/mahasiswa yaitu Rp.2.000,00/orang dan sebesar Rp.4.000,00/orang untuk umum. Dengan harga tersebut pengguna mendapatkan fasilitas dalam busdua kursi khusus *priority* untuk kaum difabel yang bisa dilipat dansembilanbelaskursiuntukpenumpang.Selainitu,terdapat20handgird untuk penumpangyang berdiri, koran, CCTV, TV dan Video/Audio, palu pemecah kaca untuk keadaan darurat, kotak PPPK, tempat sampah dan dilengkapi dengan fasilitas *full AC (Air Conditioner)* untuk mendukung kenyamanan bagi penumpang.



Tempat duduk penumpang



Tempat Sampah dan Alat

		Pemadam
--	--	---------

Gambar 4. 2 Fasilitas didalam Bus

Sumber : Survey Lapangan dan Dinas Perhubungan, 2021

4.1.5 Indikator Karakteristik Organisasi

Indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas adalah karakteristik organisasi. Secara rata-rata karakteristik organisasi memperoleh skor sebanyak 285,75 dengan persentase 94% yang bermakna bahwa karakteristik organisasi Batik Solo Trans tergolong sangat efektif. Tingkat karakteristik organisasi yang sangat efektif ini terlihat pada skor jawaban tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa pengguna nyaman dengan pelayanan Batik Solo Trans dengan capaian skor sebanyak 295 dengan persentase 97,04% yang bermakna sangat efektif. Pada kondisi eksisting pengguna sudah merasakan pelayanan yang cepat tanggap dari pegawai Batik Solo Trans dan sudah didukung tenaga yang profesionalitas

4.1.6 Indikator Karakteristik Lingkungan

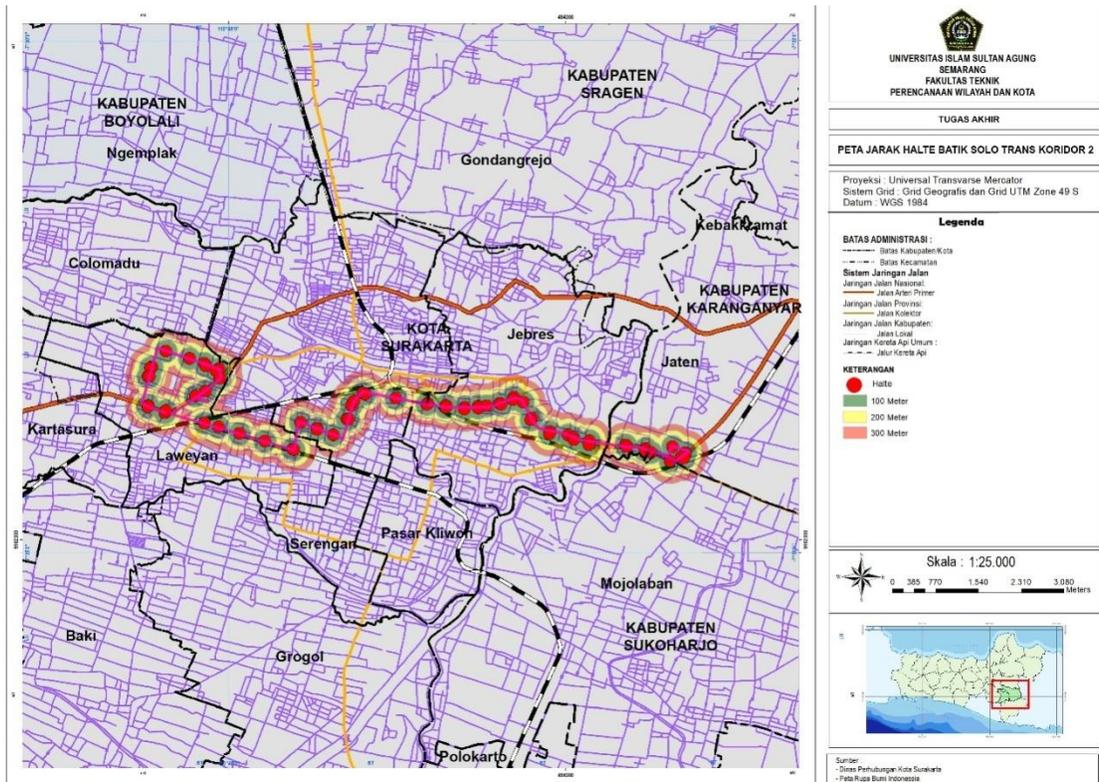
Indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas adalah karakteristik lingkungan. Secara rata-rata karakteristik lingkungan memperoleh skor sebanyak 242,57 dengan persentase 79,79% yang bermakna bahwa karakteristik lingkungan Batik Solo Trans tergolong cukup efektif. karakteristik lingkungan yang cukup efektif ini terlihat pada skor jawaban tertinggi terdapat pada pernyataan kondisi fisik armada Batik Solo Trans baik dengan capaian skor sebanyak 286 dengan persentase 94,03% yang bermakna sangat efektif. Sementara untuk capaian skor terendah dalam indikator karakteristik lingkungan adalah pengguna merasa aman ketika menunggu bus dengan persentase 59,21% yang tergolong di kategori tidak efektif.

Pada kondisi eksisting, Kondisi fisik ruang tunggu masih ada halte *portable* yang hanya berupa tangga panggung tidak beratap dan tidak tersedianya tempat duduk. Hal ini yang membuat penumpang kurang nyaman dan aman ketika menunggu kedatangan bus karena harus menunggu dengan berdiri dan tidak terlindungi dari panas maupun hujan. Kemudian ketika menunggu bus, pengguna merasa tidak aman ketika menunggu bus, hal itu dikarenakan belum adanya petugas keamanan/CCTV yang berada di halte. Bahan bakar armada Batik Solo Trans juga

masih menggunakan solar, sehingga menyebabkan polusi udara dan tidak ramah lingkungan.



Gambar 4. 3 Karakteristik Lingkungan
Sumber : Survey Lapangan dan Dinas Perhubungan Kota Surakarta, 2021

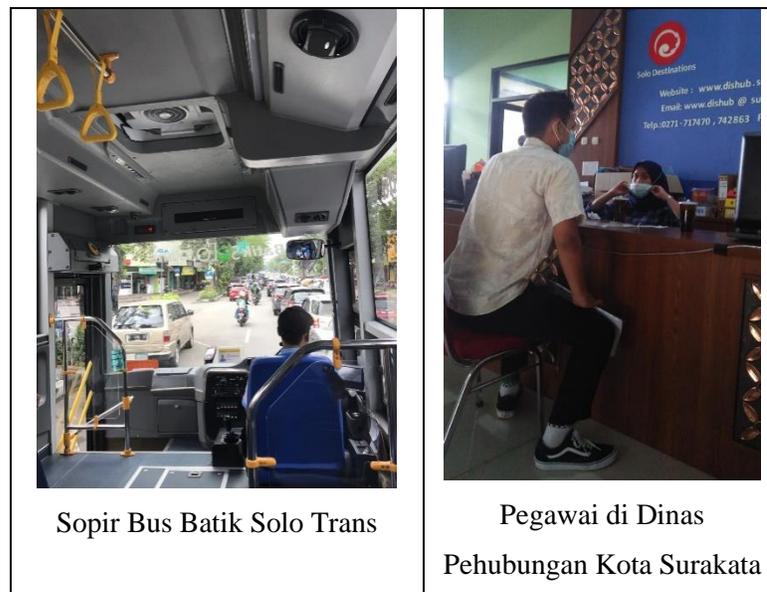


Gambar 4. 4 Peta Jarak Halte Batik Solo Trans Koridor 2
Sumber : Analisis Penyusun 2021

Gambar di atas merupakan Peta Jarak Halte Batik Solo Trans Koridor 2 Kota Surakarta. Dimana jarak antar halte antara 100-300 m dan dapat ditempuh dengan berjalan kaki.

4.1.6 Indikator Karakteristik Pekerja

Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans adalah karakteristik pekerja. Presentase karakteristik pekerja secara rata rata sebesar 92,76% menunjukkan bahwa tingkat karakteristik pekerja masuk kedalam kategori sangat efektif. Pada kondisi eksisting pegawai Batik Solo Trans datang tepat waktu, baik dalam berkomunikasi, sopir bus dapat mengemudikan armada dengan baik, meskipun masih ada beberapa sopir yang mengendarai bus dengan ugal-ugalan



Gambar 4. 5 Karakteristik Pekerja

Sumber : Survey Lapangan, 2021

4.1.8 Indikator Praktik Manajemen

Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans adalah praktik manajemen. Presentase praktik manajemen secara rata rata sebesar 80,15% menunjukkan bahwa praktik manajemen masuk di kategori sangat efektif. Praktik manajemen yang sangat efektif ini terlihat pada skor jawaban tertinggi pada pernyataan pegawai Batik Solo Trans melakukan

koordinasi kerja dengan baik dan cepat dalam menangani masalah dengan capaian skor sebanyak 285 dengan presentase 93,75% yang bermakna sangat efektif. Kemudian skor jawaban terendah terdapat pada pernyataan Batik Solo Trans selalu memberikan informasi/sosialisasi kepada pengguna dengan skor jawaban 202 dan presentase sebesar 66,45% sehingga tergolong ke kategori cukup efektif.

Pada kondisi eksisting masih ada pengguna yang belum tahu caranya menggunakan armada Batik Solo Trans tersebut serta belum tahu mengenai jam operasinal bus sehingga masih perlunya sosialisasi/memberikan informasi dari pihak Batik Solo Trans.



Gambar 4. 6Praktik Manajemen

Sumber : Survey Lapangan, 2021

4.3 Temuan Studi

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diketahui temuan studi tentang efektivitas pelayanan umum transportasi publik Batik Solo Trans di Kota Surakarta. Berikut adalah tabel hasil analisis temuan studi :

Tabel IV. 3 Temuan Studi

No	Variabel	Indikator	Kategori menurut Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991	Kondisi Eksisting	Standart	Temuan Studi
1	Efektivitas	Karakteristik Organisasi	Sangat Efektif	Pegawai batik Solo Trans sudah didukung oleh tenaga yang profesional dalam pelayanan sehingga pengguna Batik Solo Trans merasa puas dengan pelayanannya	<ul style="list-style-type: none"> • Kepentingan umum, yaitu Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan. • Susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam struktur organisai yang memiliki suatu hubungan yang relatif tetap dan berorientasi pada tugas 	Pada karakteristik organisasi, Batik Solo Trans sudah sangat efektif yaitu dengan presentase rata-rata sebesar 94% hal itu dikarenakan pengguna Batik Solo Trans sudah merasa nyaman dengan pelayanan Batik Solo Trans, pada kondisi eksisting pegawai Batik Solo Trans sudah memberikan pelayanan yang baik, sopan dan cepat tanggap.
		Karakteristik Lingkungan	Cukup Efektif	Kondisi didalam bus kebersihannya terjaga, kondisi di halte masih ada yang belum dilengkapi dengan fasilitas kebersihan.	<ul style="list-style-type: none"> • Menjamin keselamatan bagi pengguna angkutan penumpang umum • Menjamin kepastian keselamatan untuk 	Pada hasil kuesioner Karakteristik lingkungan Batik Solo Trans sudah cukup efektif dalam melayani penumpang dengan presentase rata-rata sebesar 79,79% . Hal itu

No	Variabel	Indikator	Kategori menurut Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991	Kondisi Eksisting	Standart	Temuan Studi
				dalam menaikan atau menurunkan penumpang sangat diperhatikan, kondisi halte juga terawat, tetapi ada beberapa halte yang perlu perbaikan karena kondisinya sudah rusak	<p>menaikkan dan/atau menurunkan penumpang;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memudahkan penumpang dalam melakukan perpindahan moda angkutan umum atau bus • Fasilitas kebersihan paling sedikit tersedia 2 buah tempat sampah 	dibuktikan dengan kondisi fisik armada bus sudah baik. Kebersihan di dalam bus terjaga serta penumpang merasa aman ketika berada di dalam bus. Pada kondisi eksisting, kondisi fisik halte perlu diperbaiki, karena masih ada halte <i>portable</i> yang hanya berupa tangga panggung tidak beratap dan tidak tersedianya tempat duduk. Hal ini yang membuat penumpang kurang nyaman dan aman ketika menunggu kedatangan bus karena harus menunggu dengan berdiri dan tidak terlindungi dari panas maupun hujan. Armada bus juga masih menggunakan bahan bakar yang tidak ramah lingkungan, sehingga masih menghasilkan kepulan asap hitam yang mengganggu pengendara di belakangnya
		Karakteristik Pekerja	Sangat Efektif	Pekerja batik solo trans sudah datang	<ul style="list-style-type: none"> • Keprofesionalan, yaitu Pelaksanaan pelayanan 	Pada kuesioner presntase rata-rata karakteristik pekerja

No	Variabel	Indikator	Kategori menurut Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991	Kondisi Eksisting	Standart	Temuan Studi
				tepat waktu, baik dalam berkomunikasi, berpakaian sopan, serta teliti dalam bekerja. Tetapi masih ada sopir yang mengendarai bus dengan ugal-ugalan	<p>harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. • Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan • Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau 	memperoleh presentase sebesar 92,76%. Pada kondisi eksisting pekerja sudah datang tepat waktu, menjunjung tinggi kualitas dan profesionalitas serta sopir dapat mengemudikan armada bus dengan baik meskipun ada beberapa sopir yang masih ugal-ugalan.
		Praktik Manajemen	Sangat Efektif	Manajemen Batik Solo Trans baik dalam menerima kritik dan saran dari pengguna,	<ul style="list-style-type: none"> • Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan 	Dalam Praktik Manajemen Batik Solo Trans sudah memberikan penanganan keluhan pelanggan dengan baik

No	Variabel	Indikator	Kategori menurut Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991	Kondisi Eksisting	Standart	Temuan Studi
				koordinasi antar pegawai juga sudah baik, serta selalu mengecek kondisi fisik armada secara berkala	<p>memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan • Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil • Ketetapan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan • Ketetapan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar 	dan melakukan koordinasi kerja dengan baik serta cepat dalam menangani masalah. Secara rata-rata praktik manajemen memperoleh presentase sebesar 80,15%

No	Variabel	Indikator	Kategori menurut Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991	Kondisi Eksisting	Standart	Temuan Studi
					pelayanan	
2	Transportasi Publik	Aksesibilitas	sangat efektif	Aksesibilitas untuk menuju halte mudah, rata-rata hanya berjalan kurang dari 250 m sudah dapat menemui halte. kemudian untuk transportasi lanjutan bisa menggunakan feeder Batik Solo Trans	<ul style="list-style-type: none"> Jarak berjalan kaki untuk pusat kegiatan 200-300m. untuk di pinggiran 500-1000m. Pergantian kendaraan antar rute maksimal 2 kali dalam sekali perjalanan Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan 	Secara rata-rata aksesibilitas memperoleh presentase sebesar 90,68% dan tergolong sangatefektif. Pada kondisi eksisting, Batik Solo Trans mudah dijangkau, hanya dengan berjalan kaki sejauh 100-300m pengguna sudah dapat menemukan halte bus. Kemudian transportasi lanjutan setelah naik Batik Solo Trans juga mudah, pengguna Batik Solo Trans dapat menggunakan feeder Batik Solo Trans sebagai transportasi lanjutan.
		Kapasitas	Cukup efektif	Kapasitas Batik Solo Trans sudah mencukupi kebutuhan hanya saja ketika jam sibuk, kapasitas bus penuh sehingga penumpang yang akan naik BST harus menunggu kedatangan bus berikutnya	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah penumpang yang diangkut paling tinggi 100% sesuai daya angkut. (bus sedang 30 orang, 24 duduk, 6 berdiri) Tersedia tempat duduk prioritas (bus besar 2 buah, bus sedang 1 buah, bus kecil tidak ada) 	Untuk kapasitas, Batik Solo Trans sudah cukup efektif yaitu dengan presentase rata-rata sebesar 71,71% hal itu karena untuk melayani jumlah penumpang. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa jumlah penumpang sudah sesuai dengan jumlah tempat duduknya, tidak berdesakan atau berebut tempat

No	Variabel	Indikator	Kategori menurut Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991	Kondisi Eksisting	Standart	Temuan Studi
					<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia handgrip untuk penumpang berdiri • Memiliki kapasitas minimum 10 kursi dan 10 orang berdiri • Luas lantai halte 4 orang/m² waktu puncak, 2 orang/m² waktu non puncak 	duduk. Kemudian di dalam bus juga tersedia 2 kursi prioritas untuk orang yang berkebutuhan khusus. Kapasitas ruang tunggu/halte juga sudah cukup efektif untuk melayani penumpang meskipun masih ada halte yang tidak sesuai dengan standart yaitu yang terletak di pinggir kota.
		Ketepatan Waktu	Tidak efektif	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus tidak menentu, terkadang lebih lama dari jadwal yang telah di tentukan yaitu lebih dari 15 menit. Kemudian penumpang mengeluhkan waktu tempuh yang cukup lama	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu tunggu di pemberhentian rata-rata 5–10 menit dan maksimum 10–20 menit. • Waktu berhenti di halte paling lama 60 detik • Lama perjalanan ke dan dari tempat tujuan setiap hari, rata-rata 1,0–1,5 jam, maksimum 2–3 jam 	Dalam kuesioner, ketepatan waktu Batik Solo Trans tidak efektif karena mendapatkan presentase rata-rata sebesar 56,80% hal itu dikarenakan Penumpang lama dalam menunggu bus. Rata-rata dalam menunggu bus di halte membutuhkan waktu antara 15-30 menit. Tetapi pada kondisi eksisting di lapangan, kedatangan bus membutuhkan waktu antara 6-8 menit sehingga masih sesuai dengan standart
		Harga tiket	Sangat efektif	Harga tiket tidak	• Tarif terjangkau,	Harga tiket Batik Solo Trans

No	Variabel	Indikator	Kategori menurut Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991	Kondisi Eksisting	Standart	Temuan Studi
				dikeluhkan oleh pengguna, karena sepadan dengan fasilitas yang didapatkan, cara membayarnya juga bisa dengan cara cash maupun menggunakan uang elektronik	Penentuan tarif berdasarkan SK Dirjen Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur	sesuai dengan fasilitas yang didapatkan serta tergolong sangat efektif yaitu dengan presentase sebesar 95,89% karena harga tiket Batik Solo Trans untuk saat ini masih gratis sebab masih menunggu Peraturan Menteri Perhubungan yang menetapkan tarif, setelah ada kajian <i>ability to pay (ATP)</i> dan <i>willingness to pay (WTP)</i> . Tetapi jika merujuk tarif yang dikenakan Bus Trans Jateng untuk pelajar/mahasiswa yaitu Rp.2.000,00/orang dan sebesar Rp.4.000,00/orang untuk umum. Dengan harga tersebut pengguna mendapatkan fasilitas dalam bus dua kursi khusus <i>priority</i> untuk kaum difabel yang bisa dilipat dan 20 kursi penumpang. Selain itu, terdapat 20 <i>handgird</i> untuk penumpang yang berdiri, koran, CCTV, TV dan

No	Variabel	Indikator	Kategori menurut Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991	Kondisi Eksisting	Standart	Temuan Studi
						Video/Audio, palu pemecah kaca untuk keadaan darurat, kotak PPPK, tempat sampah dan dilengkapi dengan fasilitas <i>full AC (Air Conditioner)</i>

Sumber : Analisis Penyusun, 2021

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini merupakan penutup yang memberikan kesimpulan akhir dari hasil analisis penelitian dan rekomendasi yang ditujukan kepada masyarakat maupun pemangku kebijakan pada lokasi penelitian

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey, olahan dan analisis data pada efektivitas pelayanan transportasi publik Batik Solo Trans Kota Surakarta maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat efektivitas Batik Solo Trans memiliki nilai presentase rata-rata sebesar 82,72% dan tergolong ke dalam kategori sangat efektif. Keadaan di lapangan pegawai Batik Solo Trans sudah didukung oleh tenaga kerja yang profesionalitas. Aksesibilitas mudah, Kapasitas bus sudah sesuai dengan jumlah penumpang, dan harga tiket sudah sesuai dengan fasilitasnya.
2. Tingkat efektivitas berdasarkan indikator sebagai berikut :
 - a. Indikator aksesibilitas dengan nilai presentase rata-rata 90,68% tergolong ke dalam kategori sangat efektif. Dalam kondisi eksisting aksesibilitas untuk menuju halte mudah, rata-rata hanya berjalan kurang dari 300 m sudah dapat menemui halte. kemudian untuk transportasi lanjutan mudah di jumpai yaitu dengan menggunakan feeder Batik Solo Trans.
 - b. Indikator kapasitas dengan nilai presentase rata-rata 71,71% tergolong ke dalam kategori cukup efektif. Kapasitas Batik Solo Trans dalam kondisi eksisting sudah mencukupi kebutuhan hanya saja ketika jam sibuk, terkadang kapasitas bus penuh sehingga penumpang yang akan naik BST harus menunggu kedatangan bus berikutnya. Jumlah penumpang yang menunggu di halte ketika jam sibuk dan sore hari melebihi kapasitas halte sehingga masih adanya penumpang yang menunggu di tepi halte
 - c. Indikator ketepatan waktu dengan nilai presentase rata-rata 56,80% tergolong ke dalam kategori tidak efektif. Karena ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan

bus di lapangan tidak menentu, tetapi waktu tunggu antara 6-8 menit saja dan memenuhi standart.

- d. Indikator Harga Tiket dengan nilai presentase rata-rata 95,89% tergolong ke dalam kategori sangat efektif. Harga tiket pada kondisi eksisting tidak dikeluhkan oleh pengguna, karena sepadan dengan fasilitas yang didapatkan, untuk saat ini harga tiket masih gratis.
- e. Indikator karakteristik organisasi dengan nilai presentase rata-rata 94% tergolong ke dalam kategori sangat efektif. Pada kondisi eksisting pegawai batik Solo Trans sudah didukung oleh tenaga yang profesional dalam pelayanan sehingga pengguna Batik Solo Trans merasa puas dengan pelayanannya.
- f. Indikator karakteristik lingkungan dengan nilai presentase rata-rata 79,79% tergolong ke dalam kategori cukup efektif. Dalam kondisi eksisting didalam bus kebersihannya terjaga, kondisi di halte masih ada yang belum dilengkapi dengan fasilitas kebersihan dan belum di lengkapi petugas keamanan sehingga penumpang masih belum merasa aman. Dalam menaikan atau menurunkan penumpang sangat diperhatikan. Halte juga terawat, tetapi ada beberapa halte yang perlu perbaikan karena kondisinya sudah rusak. Untuk bahan bakar armada Batik Solo Trans masih menggunakan solar sehingga tidak ramah lingkungan, dan masih menghasilkan asap berwarna hitam yang mengganggu pengendara dibelakangnya.
- g. Indikator karakteristik pekerja dengan nilai presentase rata-rata 92,76% tergolong ke dalam kategori sangat efektif. Pekerja batik solo trans pada kondisi eksisting sudah datang tepat waktu, baik dalam berkomunikasi, berpakaian sopan. Tetapi masih ada sopir yang mengendarai bus dengan ugal-ugalan.
- h. Indikator praktik manajemen dengan nilai presentase rata-rata 80,15% tergolong ke dalam kategori sangat efektif. Manajemen Batik Solo Trans pada kondisi eksisting sudah baik dalam menerima kritik dan saran dari pengguna, koordinasi antar pegawai juga sudah baik, serta selalu mengecek kondisi fisik armada secara berkala tetapi masih perlunya peningkatan sosialisasi/pemberian informasi kepada pengguna tentang Batik Solo Trans

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi merupakan saran yang dianjurkan oleh peneliti dari hasil penelitian studi kasus efektivitas pelayanan transportasi publik Batik Solo Trans di Kota Surakarta

1. Untuk Dinas Perhubungan selaku pengelola Batik Solo Trans
 - a. Kondisi fisik halte perlu ditingkatkan, terutama halte *portable*. Karena halte *portable* masih ada tanpa atap dan tempat duduknya sehingga pengguna Batik Solo Trans tidak terlindungi dari panas dan hujan serta menunggu bus dengan masih dengan berdiri
 - b. Masih perlunya kajian tentang keberangkatan dan kedatangan bus. Karena pengguna masih merasa lama dalam menunggu bus meskipun tunggu sudah memenuhi standart
 - c. Menambahkan petugas keamanan/CCTV pada halte karena penumpang merasa belum aman ketika menunggu bus
 - d. Memberikan sanksi tegas bagi sopir yang masih mengendarai bus dengan ugal-ugalan
 - e. Melakukan pengecekan/*controlling* secara rutin terhadap fasilitas – fasilitas yang ada di Bus maupun halte, dikarenakan banyak ditemukan fasilitas halte yang kondisinya rusak. Seperti lampu halte, tempat duduk, yang mengakibatkan kenyamanan pengguna terganggu
 - f. Pemerintah dapat memberikan sosialisasi mengenai Bus Batik Solo Trans yang telah beroperasi agar pengguna transportasi tersebut dapat mengenali dan menggunakannya sebagai moda transportasi yang cepat, tepat, akurat, dan berkualitas
2. Untuk Pengguna Batik Solo Trans

Untuk pengguna Batik Solo Trans diharapkan ikut serta dalam menjaga kondisi Bus maupun halte agar tetap terawat, jangan melakukan tindakan – tindakan yang dapat merugikan pengguna lain, selalu mematuhi aturan – aturan yang ada, sesama pengguna bisa saling mengingatkan satu sama lain untuk tetap menjaga demi keindahan dan kenyamanan Bus dan halte Batik Solo Trans

DAFTAR PUSTAKA

- Abriasih and Ulfa. 2017. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keefektifitasan BRT Terhadap Pendapatan Perusahaan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Study Pada PT Trans Bandar Lampung)." 1–11.
- Adeliani, Anggita. 2018. "Efektivitas Pengelolaan Bus Rapid Transit Trans Tangerang Di Kota Tangerang."
- Ahmad, Rizqi Al Faaiz. 2019. "Analisis Kelayakan Jumlah Bus Rapid Transit (BRT) Trayek Purwokerto-Purbalingga."
- Albertus, Kis Yose Satria, Dyah Martini, and Lituhayu. 2018. "Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Bus Rapid Transit Trans Semarang Koridor 1 Jurusan Mangkang_Penggaron."
- Arif, Budi Santoso Rizki, Susetyo Eko, and Cahyono. 2018. "Analisis Kinerja Batik Solo Trans Menurut Wisatawan Lokal Sebagai Pengguna Moda Di Kota Solo."
- Maitri, Sulandari Arinha, and Rihandoyo Susi. 2016. "Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit Koridor 1 Di Kota Semarang (Dengan Rute Terminal Terboyo Semarang-Terminal Si Semut Ungaran)."
- Marno Wance. 2017. "Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan P.T Asdp Pelabuhan Bastiong Tahun 2017)." 3:89–114.
- Rahmani, Siti. 2019. "Kajian Efektivitas Rute Layanan Brt Koridor Rajabasa-Panjang."
- Rifusua, Agus Imam. 2010. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Busway Di Dki Jakarta Tahun 2004-2008."
- Rizky Fajar Muhammad. 2016. "Kajian Ketersediaan Transportasi Umum Massal Terhadap Pola Pergerakan Kota Surakarta."
- Veranita, Yulia Manuari, Andri Suratno, and Kurniawan. 2017. "Kajian Tingkat Efektivitas Penggunaan E-ticketing Oleh Penumpang Batik Solo Trans Di Solo Dan Sekitarnya,."
- Wulansari, Dwi Novi and Monica Dwipi Salam. 2021. "Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Bus Damri Angkutan Pemandu Moda Rute Mojokerto-Bandara Juanda." 4(1):204–14.
- Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan
- SK Dirjen 687/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur
- Standart Pelayanan Minimum (BTSP) 2009

Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991

Kota Surakarta dalam Angka

Undang-undang No.22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan

Dinas Perhubungan Kota Surakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Lembar Asistensi



LEMBAR ASISTENSI TUGAS AKHIR

Oleh : Dhimas Pratika Yudha

Dosen Pembimbing :

1. Ir. Rachmat Mudiyo, MT, Ph.d

2. Dr. Hj. Mila Karmilah ST., MT

No	Tanggal Asistensi	Keterangan	Paraf
1.	28/10/21	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki masukan pada waktu sidang metodologi riset kemarin- Cross check antara jalur sub Terminal Kerten-Palur dan Palur-sub Terminal Kerten. Bagaimana jalurnya? Apakah berbeda	
2.	10/11/2021	<ul style="list-style-type: none">- Bab 3 gambaran umum ditambahkan keterangan karakteristik penumpang- Pada temuan studi kasus harus dibandingkan dengan standart, penelitian sebelumnya atau kondisi eksisting	
3.	12/11/2021	<ul style="list-style-type: none">- Buat list data yang harus dikumpulkan- Data primernya apa saja dan data sekundernya apa saja yang dibutuhkan	
4.	19/11/2021	<ul style="list-style-type: none">- Sasaran dan kesimpulan tidak sesuai- Tolong disesuaikan lagi	
5.	26/11/2021	<ul style="list-style-type: none">- Silahkan dipersiapkan untuk sidang dengan catatan lengkapi persyaratan sidang	
6.	30/11/2021	<ul style="list-style-type: none">- Motto persembahkan wajib QS Ali Imran : 110 ditambah yang lain sesuai ajaran islam- Sasaran penelitian vs kesimpulan tolong disesuaikan- Kesimpulan pada setiap indikator tolong dilengkapi dengan penjelasan sesuai kondisi reil di lapangan	

7.	13/12/2021	- Silahkan dipersiapkan untuk sidang pendadaran dan lengkapi persyaratan sidang	
----	------------	---	---



LEMBAR ASISTENSI TUGAS AKHIR

Oleh : Dhimas Pratika Yudha

Dosen Pembimbing :

1. Ir. Rachmat Mudiyo, MT, Ph.d

2. Dr. Hj. Mila Karmilah ST., MT

No	Tanggal Asistensi	Keterangan	Paraf
1.	3 Juli 2021	- Sebaiknya jika tidak banyak perubahan di bab sebelumnya langsung buat ques saja yaa	<i>Kah</i>
2.	13 Juli 2021	- Cek lagi yaa jenis pertanyaan dan apakah sdh dpt menjawab pertanyaan penelitian anda - Kok ada pertanyaan kenyamanan jika terkait dengan kapasitas - Silakan dicek lagi coba cari lagi pertanyaan utk masing2 variabel shg bisa menilai	<i>Kah</i>
3.	20 Juli 2021	- Ini koreksi saya dan beberapa artikel yang akan membantu kami memahanmi ttg efektivitas	<i>Kah</i>
4.	28 Juli 2021	- Coba ini disebar 30 pada lokasi yang hampir mirip baru kemudian dilihat bagaimana validitas dan reliabilitasnya	<i>Kah</i>
5.	4 Agustus 2021	- P1, P2 dan P3 itu apa kemudian nilai 1 dan 0 itu apa?? - Jangan diberi nilai yaa tetap saja dimasukkan sesuai dengan pa yg merka jawab krn tdk ada kualitas yang menjawab yaa dan tdk shg yg hrsnya direkap utk berapa yg menjawab ya dan brp yg tdk tp kmd yg dianalisis adalah mengapa demikian	<i>Kah</i>

6.	30 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Jangan hanya angka rata2 yang dibaca tapi juga angka yang kecil dicek mengapa terjadi dan ini khan msh uji kues khan apa sdh hsilnya kl hasil dgn jumlah kues yang 30 apakah mewakili populasi penumpang solo trans berapa harus minimal 20-30% 	
7.	4 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> - bisa dimasukkan juga karekteristik dari responden sebelum masuk pada bab 4 mengenai analisis - Kemudian bisa diceritakan mengenai terminal di dua lokasi kondisinya seperti apa??? - Temuan studinya apa? - Ini harus dibahas per variabel dan hrs juga dibandingkan dengan standar dan teori apakah sesuai atau tidak dan mengapa 	
8.	11 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Karakteristik pengguna BST masuk di bab 3 gamabran umum saja kemudian tempat tinggal (asal), pendapatan, apa tdk adaj ika ada bisa ditambahkan - harus dibandingkan dengan kondisi eksisting dan standar, ini blm ada krn yang ada hanya mengatakan sangat efektif padahal adakah variabel dalam menyatakan sangat efektif itu apa saja???, temua studi ini juga bisa dibandingkan dengan studi2 yg ada spt apa jika ada 	
9.	24 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> - dimasukkan hasil quesnya persentase yg menjawab - ACC, diajukan untuk sidang Pembahasan 	
10.	30 November	<ul style="list-style-type: none"> - Efektivitas dan efisiensi untuk BRT/Publik 	

		<p>tidak hanya dilihat dari pertanyaan yang anda tanyakan adakah cara lain utk menentukan efektivitas dan efisiensi pelayanan transportasi public</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kemudian karakteristik responden itu spt apa siapa saja yang anda jadikan responden dan bagaimana cara pengambilan responden 	
11.	18 Desember 2021	<ul style="list-style-type: none"> - dilengkapi sj utk diajukan ujian pendadaran ya 	
12	22 Desember 2021	<ul style="list-style-type: none"> - mengenai efektivitas perlu diperhatikan juga mengenai ketersediaan halte dan fasilitas lainnya - kemudian untuk efektivitas apakah dimensi assurance (keamanan) juga menjadi indikator dan bagaimana hal ini terjadi 	
13.	29 Desember 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Silakan di selesaikan yaa untuk pembukuan 	



LEMBAR ASISTENSI TUGAS AKHIR

Oleh : Dhimas Pratika Yudha

Dosen Penguji

1. Bobby Rahman ST., MT

No	Tanggal Asistensi	Keterangan	Paraf
1	13-12-2021	<ul style="list-style-type: none">- Peta diperbaiki- Wilayah yang tidak masuk ke peta di beri warna putih- Fakta dilampungan dibawa ke semua narasi dan di kesimpulan	
2	16-12-2021	<ul style="list-style-type: none">- Dari saya sudah cukup.Silahkan kembali ke dosen pembimbing	



LEMBAR ASISTENSI TUGAS AKHIR

Oleh : Dhimas Pratika Yudha

Dosen Penguji

1. **Boby Rahman ST., MT**

No	Tanggal Asistensi	Keterangan	Paraf
	30 Desember 2021	AEL	

**BERITA ACARA UJIAN PEMBAHASAN
TUGAS AKHIR**

Pelaksanaan Sidang Pembahasan Tugas Akhir

Nama Mahasiswa : Dhimas Pratika Yudha

Judul Tugas Akhir : Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans
Kota Surakarta

Hari/Tanggal : Selasa, 30 November 2021

Waktu : 16.30-17.30 WIB

Pembimbing I : Ir. H. Racmat Mudyono, M.T., Ph.D

Pembimbing II : Dr. Mila Karmilah, S.T., M.T

Penguji : Bobby Rahman S.T., M.T

I. Masukan/ Pertanyaan

Oleh Dosen Penguji Bobby Rahman S.T., M.T

- a. Koreksi atau lengkapi fakta lapangan dengan peta, misal benarkah jarak tiap halte 100-300 meter. Bila memang benar, lengkapi dengan peta untuk menunjukkan faktanya
- b. FAKTA – HASIL KUESIONER = GAP, ini harus dibawa didalam semua narasi, jgn hanya berpengan dengan hasil kuesioner saja
- c. Gunakan kata yang lugas saja, jgn terlalu berlebihan dalam membuat deskripsi

Tanggapan

- a. Sudah dilengkapi dengan fakta di lapangan sudah dan dengan peta yang menunjukkan faktanya
- b. Fakta dan hasil kuesioner sudah dilengkapi dan dibawa ke dalam semua narasi
- c. Sudah diperbaiki pada laporan tugas akhir

2. Masukan/ Pertanyaan

Oleh Dosen Penguji : Ir. H. Racmat Mudyono, M.T., Ph.D

- a. Motto persembahan wajib QS Ali Imraan: 110 ditambah yang lain sesuai ajaran Islam

- b. Sasaran Penelitian vs Kesimpulan tolong disesuaikan
- c. Kesimpulan pada setiap indicator tolong dilengkapi dengan penjelasan sesuai kondisi reil di lapangan.

Tanggapan

- a. Motto sudah ditambahkan QS Surat Ali Imraan;;110
- b. Sasaran dan kesimpulan sudah disesuaikan
- c. Sudah dilengkapi dengan penjelasan sesuai kondisi di lapangan

3. Masukan/ Pertanyaan

Oleh Dosen Penguji : Dr. Mila Karmilah, S.T., M.T

- a. Efektivitas dan efisiensi untuk BRT/Publik tidak hanya dilihat dari pertanyaan yang anda tanyakan adakah cara lain utk menentukan efektivitas dan efisiensi pelayanan transportasi publik
- b. Kemudian karakteristik responden itu spt apa siapa saja yang anda jadikan responden dan bagaimana cara pengambilan responden

Tanggapan

- a. Sudah diperbaiki pada laporan tugas akhir
- b. Karakteristik responden sudah dilengkapi pada Laporan Tugas akhir

Semarang, 28 Desember 2021



Dhimas Pratika Yudha

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Boby Rahman S.T., M.T	Dosen Penguji TA	
Ir. H. Racmat Mudiyono, M.T., Ph.D	Dosen Pembimbing I TA	
Dr. Mila Karmilah, S.T., M.T	Dosen Pembimbing II TA	
Dr. Mila Karmilah, S.T., M.T	Dosen Koordinator TA	

**BERITA ACARA UJIAN PENDADARAN
TUGAS AKHIR**

Pelaksanaan Sidang Pendaran Tugas Akhir

Nama Mahasiswa : Dhimas Pratika Yudha

Judul Tugas Akhir : Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Batik Solo Trans
Kota Surakarta

Hari/Tanggal : Selasa, 30 November 2021

Waktu : 16.30-17.30 WIB

Pembimbing I : Ir. H. Racmat Mudyono, M.T., Ph.D

Pembimbing II : Dr. Mila Karmilah, S.T., M.T

Penguji : Bobby Rahman S.T., M.T

1. Masukan/ Pertanyaan

Oleh Dosen Penguji Bobby Rahman S.T., M.T

- a. uraikan terkait permasalahan parameter cukup efektivitas, tidak efektivitas dan sangat tidak efektivitas. hasil uraian tersebut dapat ditarik ke kesimpulan dan diberikan masukan kedalam rekomendasi.

Tanggapan

- a. Parameter cukup efektif, tidak efektif dan sangat tidak efektif sudah diuraikan serta sudah ditarik ke kesimpulan dan dimasukkan kedalam rekomendasi

2. Masukan/ Pertanyaan

Oleh Dosen Penguji : Ir. H. Racmat Mudyono, M.T., Ph.D

- a. Efektivitas nilai waktu kurang didetailkan pembahasannya.
- b. Sebutkan parameter nilai waktu yang berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan bus trans batik di Solo.
- c. Dari hasil kesimpulan Anda, Time value merupakan parameter yang paling dominan, lebih jelaskan lagi.

Tanggapan

- a. Efektivitas nilai waktu sudah didetailkan pada laporan tugas akhir
- b. Sudah disebutkan parameter nilai waktu
- c. Time value sudah dijelaskan

3. Masukan/ Pertanyaan

Oleh Dosen Penguji : Dr. Mila Karmilah, S.T., M.T

- a. mengenai efektivitas perlu diperhatikan juga mengenai ketersediaan halte dan fasilitas lainnya
- b. kemudian untuk efektivitas apakah dimensi assurance (keamanan) juga menjadi indikator dan bagaimana hal ini terjadi

Tanggapan

- a. Sudah diperbaiki dan dijelaskan mengenai ketersediaan halte dan fasilitas lainnya
- b. Memberikan penjelasan mengenai dimensi assurance (keamanan)

Semarang, 28 Desember 2021



Dhimas Pratika Yudha

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Boby Rahman S.T., M.T	Dosen Penguji TA	
Ir. H. Racmat Mudiyono, M.T., Ph.D	Dosen Pembimbing I TA	
Dr. Mila Karmilah, S.T., M.T	Dosen Pembimbing II TA	
Dr. Mila Karmilah, S.T., M.T	Dosen Koordinator TA	

Lampiran 1.2 Lembar Kuesioner

LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Bapak/Ibu/Sdr/i

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan diadakannya penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK BATIK SOLO TRANS DI KOTA SURAKARTA (Studi Kasus Koridor 2 Sub Terminal Kerten – Palur)”** yang merupakan tugas akhir dari studi penelitian di Fakultas Teknik Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Dengan ini saya harapkan partisipasi dan kerja samanya saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Penelitian ini bertujuan untuk menguji aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu dan harga tiket terhadap kepuasan pengguna layanan jasa transportasi umum Batik Solo Trans. Perlu saya sampaikan bahwa hasil **penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik dan tidak akan berpengaruh pada status Bapak/Ibu/Sdr/i.**

Demikian kuesioner penelitian ini saya buat, atas perhatian dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Pekerjaan saat ini : PNS Pelajar/Mahasiswa

Swasta Petani

TNI/POLRI Lain-lain, sebutkan :

Pendapatan : < Rp1.500.000,00
 Rp1.500.000,00-Rp2.500.000,00
 Rp2.500.000,00-Rp3.500.000,00
 >Rp3.500.000,00

Tujuan : Sekolah Wisata lain-lain
 Kerja Bandara/terminal/stasiun

Frekuensi/minggu : 1 kali 2 -4 kali 5 kali >5 kali

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Mohon dengan hormat dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada;
2. Bacalah pernyataan yang tersedia dengan teliti;
3. Beri tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya;
4. Kuesioner ini bersifat rahasia sehingga hasil yang nanti keluar merupakan hasil dari keseluruhan angket yang telah kami olah terlebih dahulu tanpa disertai identitas saudara yang kami munculkan;

Pada kolom pilihan jawaban, saudara dapat memberi tanda centang (√) sesuai dengan jawaban yang saudara pilih berdasarkan keadaan yang sebenarnya

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
	Aksesibilitas	Ya	Tidak
1	Batik Solo Trans mudah dijangkau?		
2	Halte Batik Solo Trans mudah dijumpai?		
3	Apakah transportasi lanjutan setelah naik Batik Solo Trans mudah?		
Kapasitas		Ya	Tidak
5	Apakah kapasitas penumpang Batik Solo Trans sudah sesuai dengan tempat duduknya?		
6	Apakah Kapasitas Batik Solo Trans sudah memenuhi kebutuhan jumlah penumpang?		
7	Apakah kapasitas ruang tunggu sudah sesuai		

	dengan jumlah penumpang?		
Ketepatan Waktu		Ya	Tidak
8	Apakah keberangkatan dan kedatangan armada Batik Solo Trans tepat waktu?		
9	Apakah anda lama dalam menunggu Bus?		
10	Apakah ketepatan waktu dalam perjalanan anda menuju tujuan sudah tepat waktu?		
Harga Tiket		Ya	Tidak
11	Apakah harga tiket Batik Solo Trans terjangkau?		
12	Apakah Tiket Batik Solo Trans mudah di dapatkan?		
13	Apakah fasilitas yang anda dapat sudah sesuai dengan harga tiketnya?		
14	Apakah pelayanan Batik Surakarta Trans sesuai dengan harga tiketnya?		
Karakteristik Organisasi		Ya	Tidak
15	Apakah pegawai Batik Solo Trans sudah memberikan pelayanan yang baik?		
16	Apakah pegawai/laryawan Batik Solo Trans sudah memberikan pelayanan yang cepat tanggap?		
17	Apakah Batik Solo Trans didukung dengan tenaga yang profesional?		
18	Apakah Anda nyaman dengan Pelayanan Batik Solo Trans		
Karakteristik Lingkungan		Ya	Tidak
19	Apakah kondisi fisik halte Batik Solo Trans sudah baik?		
20	Apakah Kondisi fisik armada bus Batik Solo Trans baik/		
21	Apakah Kenyamanan dan kebersihan di halte Batik Solo Trans terjaga?		
22	Apakah Kenyamanan dan kebersihan di dalam armada bus Batik Solo terjaga?		
23	Apakah fasilitas (pemadam api, p3K, pemecah kaca) yang ada di armada Batik Solo Trans tersedia dengan Baik?		
24	Apakah perlu fasilitas di Halte Batik Solo Trans perlu ditingkatkan?		
25	Apakah anda merasa aman ketika menunggu Bus Batik Solo Trans?		
26	Apakah anda merasa aman dari kejahatan ketika berada di dalam Bus?		
Karakteristik Pekerja		Ya	Tidak
27	Apakah pegawai Batik Solo Trans datang tepat waktu?		
28	Apakah Sopir Bus Batik Solo Trans dapat		

	mengemudikan armada bus dengan baik?		
29	Apakah pegawai bagian pelayanan tiket armada Bus Batik Solo Trans melayani pelanggan dengan baik?		
30	Apakah Pegawai/karyawan Batik Solo Trans teliti dalam bekerja?		
31	Apakah Pegawai/karyawan Batik Solo Trans ramah dalam bekerja?		
32	Apakah pegawai Batik Solo Trans menjunjung tinggi kualitas dan profesionalitas?		
Praktik manajemen		Ya	Tidak
33	Apakah Batik Solo Trans selalu memberikan informasi/sosialisasi kepada pelanggan?		
34	Apakah Batik Solo Trans memberikan penanganan keluhan pelanggan dengan baik?		
35	Apakah Pegawai/karyawan Batik Solo Trans melakukan koordinasi kerja dengan baik dan cepat dalam menangani masalah?		

Lampiran 1.3 Tabulasi Hasil Kuesioner

No	Indikator	Pertanyaan	Skor Jawaban		F	Presentase (%)	Kategori
			Ya	Tidak			
1.	Aksesibilitas	1. Batik Solo Trans mudah dijangkau?	288	16	288	94,74	Sangat Efektif
		3. Halte Batik Solo Trans mudah dijumpai?	295	9	295	97,04	Sangat Efektif
		4. Apakah transportasi lanjutan setelah naik Batik Solo Trans mudah?	244	60	244	80,26	Sangat Efektif
		Rata-rata	275,67	28,33	275,67	90,68	Sangat Efektif
2.	Kapasitas	5. Apakah jumlah penumpang Batik Solo Trans sudah sesuai dengan jumlah tempat duduknya?	231	73	231	75,99	Cukup Efektif
		6. Apakah Kapasitas Batik Solo Trans sudah memenuhi kebutuhan jumlah penumpang?	228	76	228	75	Cukup Efektif
		7. Apakah kapasitas ruang tunggu sudah sesuai dengan jumlah penumpang?	195	109	195	64,14	Cukup Efektif
		Rata-rata	218	86	218	71,71	Cukup Efektif
3.	Ketepatan Waktu	8. Apakah keberangkatan dan kedatangan armada Batik Solo Trans tepat waktu?	213	91	213	70,07	Cukup Efektif
		9. Apakah anda sebentar dalam menunggu Bus?	105	199	105	34,54	Sangat Tidak Efektif
		10. Apakah ketepatan waktu dalam perjalanan anda menuju tujuan sudah tepat waktu?	200	104	200	65,79	Cukup Efektif
		Rata-rata	172,67	131,33	172,67	56,80	Tidak Efektif
4.	Harga Tiket	11. Apakah harga tiket Batik Solo Trans terjangkau?	287	17	287	94,41	Sangat Efektif
		12. Apakah Tiket Batik Solo Trans mudah di dapatkan?	294	10	294	96,71	Sangat Efektif
		13. Apakah fasilitas yang anda dapat sudah sesuai dengan harga tiketnya?	290	14	290	95,39	Sangat Efektif
		14. Apakah pelayanan Batik Surakarta Trans sesuai dengan harga tiketnya?	295	9	295	97,04	Sangat Efektif
		Rata-rata	291,50	12,50	291,50	95,89	Sangat

No	Indikator	Pertanyaan	Skor Jawaban		F	Presentase (%)	Kategori
			Ya	Tidak			
							Efektif
5.	Karakteristik Organisasi	15. Apakah pegawai Batik Solo Trans sudah memberikan pelayanan yang baik?	293	11	293	96,38	Sangat Efektif
		16. Apakah pegawai/laryawan Batik Solo Trans sudah memberikan pelayanan yang cepat tanggap?	285	19	285	93,75	Sangat Efektif
		17. Apakah Batik Solo Trans didukung dengan tenaga yang profesional?	270	34	270	88,82	Sangat Efektif
		18. Apakah Anda nyaman dengan Pelayanan Batik Solo Trans	295	9	295	97,04	Sangat Efektif
		Rata-rata	285,75	18,25	285,75	94,00	Sangat Efektif
6.	Karakteristik Lingkungan	19. Apakah kondisi fisik halte Batik Solo Trans sudah baik?	203	101	203	66,78	Cukup Efektif
		20. Apakah Kondisi fisik armada bus Batik Solo Trans baik?	286	18	286	94,03	Sangat Efektif
		21. Apakah Kenyamanan dan kebersihan di halte Batik Solo Trans terjaga?	229	75	229	75,33	Cukup Efektif
		22. Apakah Kenyamanan dan kebersihan di dalam armada bus Batik Solo terjaga?	276	28	276	90,79	Sangat Efektif
		23. Apakah fasilitas (pemadam api, p3K, pemecah kaca) yang ada di armada Batik Solo Trans tersedia dengan Baik?	247	57	247	81,25	Sangat Efektif
		24. Apakah anda merasa aman ketika menunggu Bus Batik Solo Trans?	180	124	180	59,21	Tidak Efektif
		25. Apakah anda merasa aman dari kejahatan ketika berada di dalam Bus?	277	27	277	91,12	Sangat Efektif
		Rata-rata	242,57	61,43	242,57	79,79	Cukup Efektif
7.	Karakteristik Pekerja	26. Apakah pegawai Batik Solo Trans datang tepat waktu?	271	33	271	89,14	Sangat Efektif
		27. Apakah Sopir Bus Batik Solo Trans dapat	285	19	285	93,75	Sangat Efektif

No	Indikator	Pertanyaan	Skor Jawaban		F	Presentase (%)	Kategori
			Ya	Tidak			
		mengemudikan armada bus dengan baik					
		28. Apakah pegawai bagian pelayanan tiket armada Bus Batik Solo Trans melayani pelanggan dengan baik?	294	10	294	96,71	Sangat Efektif
		29. Apakah Pegawai/karyawan Batik Solo Trans teliti dalam bekerja?	275	29	275	90,46	Sangat Efektif
		30. Apakah Pegawai/karyawan Batik Solo Trans ramah dalam bekerja?	295	9	295	97,04	Sangat Efektif
		31. Apakah pegawai Batik Solo Trans menjunjung tinggi kualitas dan profesionalitas?	272	32	272	89,47	Sangat Efektif
		Rata-Rata	282	22	282	92,76	Sangat Efektif
8.	Praktik Manajemen	32. Apakah Batik Solo Trans selalu memberikan informasi/sosialisasi kepada pengguna?	202	102	202	66,45	Cukup Efektif
		33. Apakah Batik Solo Trans memberikan penanganan keluhan pelanggan dengan baik?	244	60	244	80,26	Sangat Efektif
		34. Apakah Pegawai/karyawan Batik Solo Trans melakukan koordinasi kerja dengan baik dan cepat dalam menangani masalah?	285	19	285	93,75	Sangat Efektif
		Rata-Rata	243,67	60,33	243,67	80,15	Sangat Efektif
Rata-Rata			251,48	52,52	251,48	82,72	Sangat Efektif
Skor Tertinggi			291,50	12,50	291,50	95,89	Sangat Efektif
Skor Terendah			172,67	131,33	172,67	56,80	Tidak Efektif

Lampiran 1.4 Uji Plagiasi

Lampiran 1.4 Uji Plagiasi



EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK BATIK SOLO TRANS KOTA SURAKARTA (STUDI KASUS: SUB TERMINAL KERTEN – TERMINAL PALUR)

ORIGINALITY REPORT

17 %	15 %	5 %	4 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Dessyta Gumanti, Serli Diovani Teza. "Analisis Tingkat Minat Belajar Mahasiswa Pendidikan Ekonomi dalam Perkuliahan Daring Masa Pandemi Covid 19", <i>EDUKATIF : JURNAL ILMU PENDIDIKAN</i> , 2021 Publication	1 %
2	repository.unhas.ac.id Internet Source	1 %
3	repository.unissula.ac.id Internet Source	1 %
4	digilib.unila.ac.id Internet Source	1 %
5	docplayer.info Internet Source	1 %
6	www.neliti.com Internet Source	1 %
7	pt.scribd.com Internet Source	1 %

8	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1 %
9	123dok.com Internet Source	<1 %
10	matriks.sipil.ft.uns.ac.id Internet Source	<1 %
11	id.123dok.com Internet Source	<1 %
12	repository.its.ac.id Internet Source	<1 %
13	journal.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
14	eprints.uns.ac.id Internet Source	<1 %
15	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %
16	m.suarakarya.id Internet Source	<1 %
17	Repository.umy.ac.id Internet Source	<1 %
18	Submitted to Udayana University Student Paper	<1 %
19	diskominfo.sp.surakarta.go.id Internet Source	<1 %

20	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	<1 %
21	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %
22	uns.ac.id Internet Source	<1 %
23	www.scribd.com Internet Source	<1 %
24	repo.itera.ac.id Internet Source	<1 %
25	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
26	core.ac.uk Internet Source	<1 %
27	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
28	ejournal.utp.ac.id Internet Source	<1 %
29	mafiadoc.com Internet Source	<1 %
30	catperku.com Internet Source	<1 %
31	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %

32	hubdat.web.id Internet Source	<1 %
33	www.anekatrip.com Internet Source	<1 %
34	Submitted to Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan RI Student Paper	<1 %
35	Elza M. Bataha, Lisbeth Mananeke, Imelda W. J Ogi. "PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI PEMEDIASI (Studi Pada Warong Kobong di Kota Manado)", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi), 2020 Publication	<1 %
36	Ine Mariane, Titin Kartini. "Pengaruh Implementasi Kebijakan Penataan Pasar Tradisional Dan Toko Moden Terhadap Efektivitas Pembinaan Sektor Informal Di Kabupaten Subang", The World of Business Administration Journal, 2020 Publication	<1 %
37	Christo Vorando Manafe. "Soda Molek: Efektifitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja Kota Kupang", Jurnal Inovasi Kebijakan, 2019 Publication	<1 %

38	ipi.portalgaruda.org Internet Source	<1 %
39	journal.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
40	pwk.ft.uns.ac.id Internet Source	<1 %
41	Margie Wattimury. "EFISIENSI DAN KEBERLANJUTAN USAHA PURSE SEINE DI KABUPATEN MALUKU TENGAH DAN KOTA AMBON", PAPALELE (Jurnal Penelitian Sosial Ekonomi Perikanan dan Kelautan), 2019 Publication	<1 %
42	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
43	balijavapocketguide.com Internet Source	<1 %
44	portalgaruda.ilkom.unsri.ac.id Internet Source	<1 %
45	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
46	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
47	www.ejournal-s1.undip.ac.id Internet Source	<1 %

		<1 %
48	Annisa Rahmah, Ahmad Yamin, Wiwi Mardiah. "HUBUNGAN KONSUMSI MAKANAN DENGAN POLA BUANG AIR BESAR PADA ANAK USIA 6-12 TAHUN", Media Informasi, 2017 Publication	<1 %
49	blogsainulh.wordpress.com Internet Source	<1 %
50	repository.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
51	www.webjuprani.com Internet Source	<1 %
52	zombiedoc.com Internet Source	<1 %
53	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
54	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
55	journal.eng.unila.ac.id Internet Source	<1 %
56	repository.iainpare.ac.id Internet Source	<1 %
57	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %

58	www.visitklaten.com Internet Source	<1 %
59	adoc.pub Internet Source	<1 %
60	peraturan.bpk.go.id Internet Source	<1 %
61	repository.ump.ac.id Internet Source	<1 %
62	Submitted to Tarumanagara University Student Paper	<1 %
63	arenahukum.ub.ac.id Internet Source	<1 %
64	lemlit.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
65	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
66	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
67	uts.ac.id Internet Source	<1 %
68	anzdoc.com Internet Source	<1 %
69	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %

70	issuu.com Internet Source	<1 %
71	repositori.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
72	repository.itk.ac.id Internet Source	<1 %
73	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
74	Baiq Reinelda Tri Yunarni, Mintasrihardi Mintasrihardi, Yeni Setiawati. "Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Mengurangi Angka Kemiskinan (Studi: Desa Daha Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu)", JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 2019 Publication	<1 %
75	idoc.pub Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off