

**KUALITAS PELAYANAN TRANS BATAM
DI KAWASAN BATAM CENTER**

TESIS

Disusun dalam Rangka Memenuhi Persyaratan
Program Studi Magister Perencanaan Wilayah dan Kota

Oleh:

WELDY ANUGRA RIAWAN
21040117410051



**FAKULTAS TEKNIK
MAGISTER PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2019**

KUALITAS PELAYANAN TRANS BATAM DI KAWASAN BATAM CENTER

Tesis diajukan kepada
Program Studi Magister Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik Universitas Diponegoro

Oleh:

WELDY ANUGRA RIAWAN
21040117410051

Diajukan pada Sidang Ujian Tesis
Tanggal 26 Maret 2019

Dinyatakan Lulus
Sebagai Syarat Memperoleh Gelar
Magister Perencanaan Wilayah dan Kota

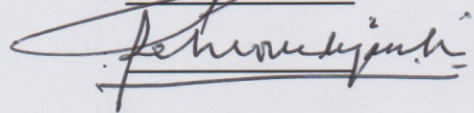
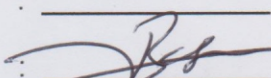
Semarang, 26 Maret 2019

Tim Penguji:

Dr. Okto. Risdianto Manullang, ST., MT – Pembimbing

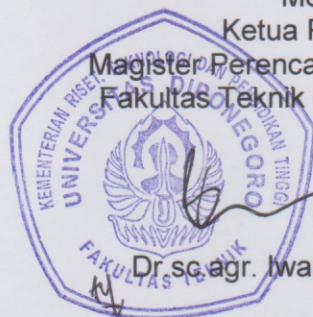
Dr. Yudi Basuki, ST, MT – Penguji 1

Dr. Ir. Retno Widjajanti, MT – Penguji 2



Mengetahui
Ketua Program Studi

Magister Perencanaan Wilayah Dan Kota
Fakultas Teknik Universitas Diponegoro



Dr. sc. agr. Iwan Rudiarto, ST., MSc

ABSTRAK

Kawasan Batam Center memiliki daya tarik besar sebagai bangkitan dan tarikan lalu lintas, sehingga kawasan ini dilayani banyak koridor Trans Batam. Pembangunan transportasi berkelanjutan melalui pengembangan angkutan umum massal termasuk peningkatan kualitas pelayanan BRT menjadi isu sentral saat ini. Keberadaan BRT untuk menjawab kebutuhan terhadap angkutan umum yang layak di perkotaan dengan tarif murah. Terkait hal itu, Trans Batam dituntut dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna agar semakin menarik minat masyarakat. Akan tetapi, rata-rata *load factor* Trans Batam tergolong rendah, sehingga menandakan pelayanan belum optimal. Hal ini terlihat dari adanya pelayanan yang belum mampu memenuhi standar pelayanan angkutan umum yang baik. Terdapat umur bus yang sudah tua atau melebihi umur ekonomis kendaraan. Keterbatasan armada dan kondisi halte juga masih belum memadai. Melihat permasalahan tersebut, maka dapat disusun pertanyaan penelitian, yaitu bagaimanakah kualitas pelayanan Trans Batam di kawasan Batam Center yang diharapkan pengguna agar pelayanan dapat optimal?. Tujuan penelitian adalah untuk mengkaji kualitas pelayanan Trans Batam di kawasan Batam Center berdasarkan persepsi pengguna sehingga dapat diketahui prioritas peningkatan kualitas pelayanan Trans Batam tersebut dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi pengguna.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang didukung dengan alat analisis, yaitu uji validitas dan reliabilitas, distribusi frekuensi, pembobotan skala likert, *Importance-Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode pengumpulan data, meliputi data primer berupa kuesioner, wawancara, dan observasi lapangan, serta data sekunder berupa dokumentasi dan survei instansional. Metode penarikan sampel dengan metode purposive sampling untuk pengambilan narasumber atau informan, sedangkan metode accidental sampling untuk pengambilan responden melalui kuesioner yang disebar ke pengguna Trans Batam di kawasan Batam Center.

Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan Trans Batam di kawasan Batam Center secara keseluruhan telah memberikan tingkat kepuasan pengguna sebesar 64,23% atau cukup puas menurut kriteria CSI. Hal ini menandakan bahwa masih banyak pelayanan yang memiliki tingkat kinerja rendah. Terkait kualitas pelayanan Trans Batam, pelayanan yang penting untuk ditingkatkan kinerjanya pada masing-masing kluster dari hasil IPA berada pada kuadran I. Sebanyak 10 atribut pelayanan pada kuadran I yang perlu diprioritaskan masuk ke dalam dimensi *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, dan *social sustainability*. Atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan pada semua kluster adalah jam operasional bus, waktu tunggu, informasi pelayanan di halte, area halte yang steril dari kendaraan lain yang berhenti dan parkir, dan fasilitas di halte yang memberikan prioritas dan kemudahan. Atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan pada kluster 1 dan 3 adalah jalur pejalan kaki yang nyaman menuju halte dan ketersediaan halte. Atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan pada kluster 2 dan 3 adalah kondisi halte yang nyaman dan bersih. Atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan pada kluster 1 adalah kondisi jalur bus yang lancar dan informasi pelayanan di bus.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan Trans Batam yang optimal dibutuhkan ketersediaan anggaran, komitmen dan perhatian terhadap kualitas pelayanan termasuk meningkatkan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan Trans Batam, aturan yang berorientasi pada harapan masyarakat, koordinasi antar stakeholder, serta kerjasama. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kluster 2 memiliki banyak atribut dengan tingkat kinerja pelayanan yang tinggi bila dibandingkan kluster 1 dan 3.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Bus Rapid Transit* (BRT), Transportasi Perkotaan