

Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan Trans Jateng Koridor VII Solo - Wonogiri

Em Faiqsa David Nabila¹, Hanendyo Putro², Nurul Fitriani³
Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, Tegal- 52143, Indonesia^{1,2,3}

ARTICLE INFO

Kata Kunci:

Kinerja operasional, Pelayanan angkutan umum, Trans Jateng, Kepuasan pengguna, *Customer Satisfaction Index*.

***Correspondence email:**

emfaiqsadavidn@gmail.co.id

Submitted: 04-06-2025

Revised: 15-07-2025

Accepted: 26-07-2025

Published: 03-08-2025

ABSTRAK

Trans Jateng Koridor VII Solo–Wonogiri merupakan layanan angkutan umum yang berperan penting dalam menunjang mobilitas masyarakat di wilayah Surakarta dan sekitarnya, meskipun masih menghadapi tantangan dalam hal efisiensi operasional dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kinerja operasional dan pelayanan koridor tersebut serta menyusun rekomendasi peningkatan mutu layanan. Penelitian dilakukan berdasarkan acuan SK Dirjen Perhubungan No. 687 Tahun 2002 dan Permenhub No. 10 Tahun 2012, dengan pengumpulan data melalui survei dinamis, survei statis, dan kuesioner kepuasan pengguna. Analisis kinerja pelayanan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar indikator operasional telah memenuhi standar yang ditetapkan, meskipun beberapa indikator seperti *load factor*, jumlah penumpang, dan *headway* masih berada di bawah target ideal. Tingkat kepuasan pengguna berdasarkan metode CSI mencapai 76,85% dan masuk dalam kategori puas, namun sejumlah aspek pelayanan seperti sabuk pengaman, kapasitas bus, luas area berdiri, dan informasi layanan masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, disusun rekomendasi strategis yang berfokus pada peningkatan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan guna memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kenyamanan pengguna Trans Jateng.

ABSTRACT

Keywords:

Operational performance, Public transport services, Trans Jateng, User satisfaction, *Customer Satisfaction Index*.

Trans Jateng Corridor VII Solo–Wonogiri is a public transportation service that plays an important role in supporting the mobility of the community in the Surakarta area and its surroundings, although it still faces challenges in terms of operational efficiency and user satisfaction. This study aims to evaluate the operational and service performance of the corridor and to develop recommendations for improving service quality. The study was conducted in accordance with the Director General of Transportation Regulation No. 687 of 2002 and the Ministry of Transportation Regulation No. 10 of 2012, with data collection through dynamic surveys, static surveys, and user satisfaction questionnaires. Service performance analysis used the Customer Satisfaction Index (CSI) method to obtain a comprehensive overview of customer satisfaction. The research results indicate that most operational indicators have met the established standards, although some indicators such as load factor, number of passengers, and headway are still below the ideal target. The user satisfaction level based on the CSI method reached 76.85% and falls into the satisfied category; however, several service aspects such as seatbelts, bus capacity, standing area size, and service information still need improvement. Therefore, strategic recommendations have been formulated, focusing on improving operational efficiency and service quality to meet public expectations and enhance the comfort of Trans Jateng users.

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan kebutuhan fundamental dalam kehidupan modern yang bertujuan memudahkan perpindahan manusia dan barang (Sajiwo, 2023). Seiring pertumbuhan ekonomi dan urbanisasi yang pesat, kebutuhan akan sistem transportasi yang efektif dan efisien makin meningkat (Putri et al., 2023). Kota Surakarta sebagai pusat ekonomi dan budaya di wilayah aglomerasi Subosukowonosraten mengalami peningkatan mobilitas yang signifikan, diikuti dengan bertambahnya jumlah penduduk dan kendaraan pribadi yang berkontribusi pada kemacetan lalu lintas (Kakatadung et al., 2020)(BPS Provinsi Jawa Tengah, 2024).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, transportasi umum menjadi solusi strategis, khususnya Bus Rapid Transit (BRT) yang mampu mengurangi kemacetan dan meningkatkan efisiensi mobilitas masyarakat (Jafar Loilatu et al., 2020).

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menghadirkan layanan semi-BRT bernama Trans Jateng, yang diharapkan mampu memberikan layanan transportasi yang aman, tertib, dan terintegrasi.

Trans Jateng Koridor VII Solo–Wonogiri melayani rute sepanjang 40–41 km dengan armada sebanyak 15 bus dan 123 titik pemberhentian, namun Trans Jateng ini menghadapi tantangan operasional dan pelayanan, termasuk tingkat keluhan pengguna dan kejadian kecelakaan yang relatif tinggi (Balai Transportasi Jawa Tengah, 2024). Meskipun *load factor* atau faktor muat mengalami peningkatan dari 96,09% menjadi 103,9%, hal ini justru menurunkan kenyamanan pengguna akibat kepadatan berlebih (Oktarina et al., 2020). Kenyamanan dan kinerja operasional merupakan aspek utama yang perlu dievaluasi agar layanan dapat memenuhi standar dan harapan masyarakat (Raudya Afiffah and Elkhasnet, 2023)(Saudi et al., 2023).

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kinerja operasional serta menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan Trans Jateng Koridor VII Solo–Wonogiri. Hasil dari evaluasi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret guna mendukung peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Penelitian ini juga memberikan manfaat praktis bagi penyelenggara transportasi dalam merancang strategi pelayanan yang lebih selamat, nyaman, dan sesuai dengan harapan pengguna.

Adapun kebaruan dalam penelitian ini terletak pada fokus objek yang belum banyak dikaji secara mendalam, yakni Trans Jateng Koridor VII, dengan pendekatan kombinasif antara evaluasi kinerja operasional berdasarkan SK Dirjen 687 Tahun 2002 dan PM Perhubungan No. 10 Tahun 2012, serta pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Selain itu, penggunaan data primer melalui survei dinamis dan statis di lapangan memberikan gambaran yang lebih utuh dan aktual terhadap performa layanan transportasi ini.

METODE

1. Jenis Metode dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengevaluasi kinerja operasional dan pelayanan Trans Jateng Koridor VII Solo–Wonogiri. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan secara sistematis kondisi operasional dan kualitas pelayanan berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Selain itu, pendekatan kualitatif digunakan untuk menilai tingkat kepuasan penumpang melalui kuesioner yang akan dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan. Pengukuran ini biasanya didasarkan pada hasil survei kepada pelanggan guna memperoleh data terkait kepuasan mereka terhadap berbagai aspek layanan (Setiadi et al., 2025). CSI menghitung kepuasan dalam bentuk persentase dan menganalisisnya berdasarkan relevansi serta skor tiap atribut layanan yang dinilai (Widiyanti, 2022)(Prasetyo et al., 2023). Metode ini efisien, praktis, dan memiliki sensitivitas serta reliabilitas yang baik (Reza Amri and Taufiq Subagio, 2020).

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Data primer diperoleh melalui dua metode pengumpulan data, yakni survei dinamis dan statis:

- 1) Survei Statis: Dilakukan di luar kendaraan dengan mengamati bus yang tiba dan berangkat di halte tertentu pada Koridor VII. Data yang dikumpulkan meliputi waktu kedatangan antar bus (*headway*), waktu tunggu penumpang di halte, serta jumlah armada yang beroperasi pada periode pengamatan.
- 2) Survei Dinamis: Dilakukan di dalam bus untuk mencatat jumlah penumpang yang naik dan turun, serta mengukur waktu perjalanan, waktu henti di halte, dan kecepatan bus. Selain itu, pengumpulan data mengenai konsumsi bahan bakar juga dilakukan berdasarkan pengamatan langsung.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari instansi terkait, khususnya Balai Transportasi Jawa Tengah. Data yang dikumpulkan mencakup informasi mengenai rute bus, jumlah penumpang, ritase, jumlah armada, dan panjang trayek.

3. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan layanan Trans Jateng Koridor VII Solo–Wonogiri selama periode penelitian. Sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin untuk menghitung jumlah sampel yang representatif, yang menghasilkan 100 responden sebagai sampel dalam penelitian ini, berdasarkan data rata-rata jumlah penumpang harian.

4. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kinerja operasional adalah observasi langsung, sedangkan untuk mengukur kinerja pelayanan, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang mengacu pada skala Likert untuk

mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penumpang terhadap setiap aspek pelayanan (Prasetyo et al., 2023). Kuesioner ini mengukur variabel seperti kenyamanan, keselamatan, kecepatan pelayanan, dan harga tiket yang sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 10 Tahun 2012.

5. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson untuk memastikan bahwa item dalam kuesioner berhubungan secara signifikan dengan skor total (Slamet and Wahyuningsih, 2022). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Nilai reliabilitas diukur dengan koefisien yang menunjukkan tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian, dan jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6, maka instrumen dianggap reliabel (Sugiyono, 2019).

6. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan dua teknik analisis utama:

a. Analisis Kinerja Operasional

Kinerja operasional diukur dengan menganalisis faktor muat (*load factor*), waktu tunggu penumpang, *headway*, kecepatan perjalanan, waktu henti di halte, dan konsumsi bahan bakar menggunakan rumus yang mengacu pada standar yang ditetapkan dalam SK Dirjen 687 Tahun 2002 dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 10 Tahun 2012.

b. Analisis Kinerja Pelayanan

Untuk mengukur kinerja pelayanan, digunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI dihitung berdasarkan *Mean Satisfaction Score* (MSS) dan *Mean Importance Score* (MIS), yang kemudian dihitung untuk mendapatkan *Weight Score* (WS) dan *Weight Factor* (WF). Metode CSI ini mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan berbagai aspek pelayanan yang diberikan, dan digunakan untuk mengevaluasi apakah layanan sudah memenuhi harapan penumpang (Febrianti et al., 2022)(Reza Amri and Taufiq Subagio, 2020).

HASIL

Analisis Kinerja Operasional

Pengambilan data untuk analisis kinerja operasional dilakukan pada dua hari yang mewakili kondisi operasional berbeda, yaitu hari kerja (Kamis, 16 Januari 2025) dan hari libur (Minggu, 19 Januari 2025). Data dikumpulkan melalui survei statis dan survei dinamis. Survei statis dilakukan dengan pengamatan di halte untuk mencatat waktu kedatangan bus dan jumlah kendaraan yang melintas, sedangkan survei dinamis dilakukan di dalam bus untuk mencatat jumlah penumpang, waktu tempuh, waktu henti, serta konsumsi bahan bakar. Pengamatan dilakukan pada ritase 1 hingga 6, yaitu enam kali perjalanan bus dari terminal asal ke terminal tujuan, guna menangkap variasi kinerja dalam berbagai kondisi waktu dan pola mobilitas penumpang. Evaluasi mencakup indikator seperti faktor muat, jumlah penumpang, *headway*, waktu tunggu, kecepatan perjalanan, dan lainnya. Hasil analisis kinerja operasional disajikan dalam **Tabel 1**.

Tabel 1. Kinerja Operasional

No.	Indikator	Standar	Hasil Analisis	
			Hari Kerja	Hari Libur
1.	Rata-Rata Faktor Muat (%)	Ideal 70% Maksimal 100%	44%	55%
2.	Jumlah Penumpang	≥ 500	296	197
3.	Rata-Rata <i>Headway</i> (menit)	<i>Peak</i> ≤ 14 <i>Off Peak</i> ≤ 30	<i>Peak</i> : 14 menit <i>Off Peak</i> : 17 menit	<i>Peak</i> : 17 menit <i>Off Peak</i> : 16 menit
4.	Waktu Tunggu (menit)	<i>Peak</i> 7 <i>Off Peak</i> 15	<i>Peak</i> : 7 menit <i>Off Peak</i> : 8,5 menit	<i>Peak</i> : 8,5 menit <i>Off Peak</i> : 8 menit
5.	Rata-Rata Kecepatan (km/jam)	<i>Peak</i> ≤ 30 <i>Off Peak</i> ≤ 50	<i>Peak</i> : 27,56 km/jam <i>Off Peak</i> : 30,13 km/jam	<i>Peak</i> : 32,17 km/jam <i>Off Peak</i> : 31,46 km/jam
6.	Waktu Henti di Halte	<i>Peak</i> ≤ 45 <i>Off Peak</i> ≤ 60	<i>Peak</i> : 18,02 detik <i>Off Peak</i> : 15,31 detik	<i>Peak</i> : 14,37 detik <i>Off Peak</i> : 17,93 detik
7.	Ketersediaan Armada	≥ 90 %	93%	93%
8.	Waktu Sirkulasi	Rata – rata 1-1,5 jam Maksimal 2-3 jam	Rata – rata: 3,26 jam Maksimal: 3,62 jam	Rata – rata: 2,96 jam Maksimal : 3,12 jam
9.	Konsumsi BBM	-	Rp. 2.266,67/bus/km	Rp. 2.266,67/bus/km
10.	Kebutuhan Armada	-	15 unit	13 unit

Sumber: Data Olahan (2025)

Pada hari kerja, faktor muat rata-rata tercatat 44%, jauh di bawah standar ideal minimal 70%, yang menunjukkan bahwa kapasitas angkut belum optimal. Jumlah penumpang yang tercatat hanya 296 orang, masih jauh dari target minimal 500 penumpang. Di sisi lain, *headway* rata-rata pada jam puncak tercatat 14 menit, sesuai dengan standar maksimal, sementara pada jam non-puncak tercatat 17 menit, masih di bawah batas maksimal 30 menit, sehingga keduanya memenuhi kriteria pelayanan. Waktu tunggu penumpang pada jam puncak dan non-puncak tercatat berturut-turut 7 menit dan 8,5 menit, yang sudah sesuai dengan ketentuan maksimal waktu tunggu dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 10 Tahun 2012. Kecepatan rata-rata bus tercatat 27,56 km/jam pada jam puncak dan 30,13 km/jam pada jam non-puncak, keduanya masih dalam rentang yang sesuai dengan standar yang berlaku. Waktu henti di halte rata-rata tercatat 18,02 detik pada jam puncak, memenuhi standar maksimal 45 detik, sementara pada jam non-puncak tercatat 15,31 detik, yang masih di bawah batas maksimal 60 detik. Tingkat ketersediaan armada tercatat 93%, yang sudah memenuhi persyaratan minimum 90%. Konsumsi bahan bakar tercatat sebesar Rp 2.266.671 per bus per kilometer, dan perhitungan kebutuhan armada menunjukkan bahwa dibutuhkan 15 unit bus untuk operasional yang optimal.

Pada hari libur, faktor muat rata-rata meningkat menjadi 55%, namun tetap belum memenuhi standar ideal 70%. Jumlah penumpang tercatat sebanyak 197 orang, yang belum mencapai target minimal. *Headway* pada jam puncak tercatat 17 menit, melebihi standar maksimal 14 menit, sementara pada jam non-puncak tercatat 16 menit, masih di bawah batas maksimal 30 menit, sehingga *headway* pada jam puncak perlu diperbaiki. Waktu tunggu penumpang pada jam puncak tercatat 8,5 menit, belum memenuhi standar maksimal, sementara waktu tunggu pada jam non-puncak tercatat 8 menit, yang sudah sesuai ketentuan maksimal. Kecepatan rata-rata bus pada jam puncak tercatat 32,17 km/jam, sedikit melampaui batas maksimal 30 km/jam, sementara pada jam non-puncak tercatat 31,46 km/jam, masih dalam batas maksimal 50 km/jam. Waktu henti di halte pada jam puncak tercatat 14,37 detik, yang sesuai dengan standar di bawah 45 detik, sedangkan pada jam non-puncak tercatat 17,93 detik, yang masih dalam batas waktu kurang dari 60 detik. Tingkat ketersediaan armada tercatat 93%, memenuhi persyaratan minimal 90%. Konsumsi bahan bakar tetap tercatat Rp 2.266.671 per bus per kilometer, dan perhitungan kebutuhan armada menunjukkan bahwa diperlukan 13 unit bus untuk operasional yang optimal.

Analisis Kinerja Pelayanan

Pengumpulan data kinerja pelayanan dilakukan melalui survei kuesioner yang ditujukan kepada pengguna Trans Jateng Koridor VII. Sebelum penyebaran secara luas, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 30 responden awal, yang menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. Selanjutnya, kuesioner disebarikan kepada 100 responden utama sebagai sampel penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), yang mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan enam atribut pelayanan: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan, sebagaimana tercantum dalam Permenhub No. 27 Tahun 2015. Sebagai ilustrasi, ditampilkan contoh perhitungan nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS), *Mean Importance Score* (MIS), *Weight Factor* (WF), dan *Weight Score* (WS) yang digunakan dalam proses analisis.

Contoh perhitungan *Mean Importance Score* yang digunakan dalam analisis ini:

$$MIS = \frac{\sum Y_i}{n} = \frac{\text{Nilai Kepentingan atribut ke - 1}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{412}{100} = 4,12$$

Contoh perhitungan *Mean Satisfaction Score* yang digunakan dalam analisis ini:

$$MSS = \frac{\sum X_i}{n} = \frac{\text{Nilai Kepuasan atribut ke - 1}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{461}{100} = 4,61$$

Contoh perhitungan *Weight Factor* (WF) yang digunakan dalam analisis ini:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% = \frac{\text{Nilai MIS}}{\text{Total Nilai MIS}} \times 100\% = \frac{4,12}{114,78} = 3,59$$

Contoh perhitungan *Weight Score* (WS):

$$WS_i = Wf_i \times MSS = 3,59 \times 4,61 = 16,55$$

Berikut merupakan hasil lengkap dari evaluasi kinerja pelayanan disajikan pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Kinerja Pelayanan

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan		Tingkat Kepentingan		WF	WS
		Nilai	Nilai MSS	Nilai	Nilai MIS		
KEAMANAN							
1	Nomor bus terpasang dengan baik	461	4,61	412	4,12	3,59	16,55
2	Petugas bus sudah memakai identitas berupa kartu nama atau seragam	456	4,56	414	4,14	3,61	16,45
3	Jendela bus memiliki lapisan film yang membuat nyaman sehingga tidak terlalu panas dan silau	448	4,48	411	4,11	3,58	16,04
4	Lampu penerangan berfungsi dengan baik	446	4,46	415	4,15	3,62	16,13
KESELAMATAN							
5	Pramudi mengutamakan keselamatan dalam mengemudi	389	3,89	407	4,07	3,55	13,79
6	Bus dalam kondisi yang baik dan aman untuk digunakan	442	4,42	409	4,09	3,56	15,75
7	Terdapat sabuk pengaman pada semua tempat duduk	170	1,70	411	4,11	3,58	6,09
8	Fasilitas kotak P3K tersedia dengan baik	398	3,98	408	4,08	3,55	14,15
9	Terdapat alat keselamatan di dalam bus	441	4,41	400	4	3,48	15,37
10	Fasilitas pegangan penumpang berdiri berfungsi dengan baik	437	4,37	413	4,13	3,60	15,72
11	Pintu sudah tertutup ketika bus mulai berjalan	429	4,29	411	4,11	3,58	15,36
12	Informasi tanggap darurat, terlihat dengan jelas di lokasi yang strategis pada bus	427	4,27	406	4,06	3,54	15,10
KENYAMANAN							
13	Kapasitas bus cukup untuk menampung semua penumpang dengan nyaman	176	1,76	408	4,08	3,55	6,26
14	Pendingin ruangan (AC) di bus berfungsi dengan baik	426	4,26	412	4,12	3,59	15,29
15	Kebersihan di dalam bus terjaga dengan baik	425	4,25	412	4,12	3,59	15,26
16	Area untuk berdiri di dalam bus cukup luas dan nyaman	176	1,76	409	4,09	3,56	6,27
17	Terdapat stiker dilarang merokok di dalam bus	418	4,18	406	4,06	3,54	14,79
KETERJANGKAUAN							
18	Mudah untuk berpindah dari satu koridor bus ke koridor lainnya	414	4,14	415	4,15	3,62	14,97
19	Harga tiket bus sesuai dengan layanan yang diberikan	411	4,11	418	4,18	3,64	14,97
KESETARAAN							
20	Kursi khusus untuk orang lanjut usia, ibu hamil, atau difabel tersedia dengan baik di dalam bus	406	4,06	408	4,08	3,55	14,43
21	Terdapat tempat khusus untuk pengguna kursi roda di dalam bus	388	3,88	410	4,10	3,57	13,86
KETERATURAN							
22	Informasi tentang halte yang akan dilewati jelas dan mudah dimengerti	404	4,04	409	4,09	3,56	14,40
23	Waktu tunggu kedatangan bus sudah baik	404	4,04	409	4,09	3,56	14,40
24	Bus selalu berhenti di halte yang sudah ditentukan	390	3,9	411	4,11	3,58	13,96
25	Durasi waktu berhenti bus tergolong efisien di setiap halte	402	4,02	404	4,04	3,52	14,15
26	Kecepatan bus sudah cukup nyaman dan aman?	394	3,94	408	4,08	3,55	14,01
27	Informasi pelayanan yang diberikan jelas dan mudah dimengerti (misalnya nama halte, jadwal datang dan berangkat, tarif, dan lainnya)	183	1,83	413	4,13	3,60	6,58
28	Transaksi pembayaran mudah	398	3,98	409	4,09	3,56	14,18
	Jumlah	10759	107,59	11478	114,78	100	384,26
	Rata-rata	384,25	3,84	409,93	4,10	3,57	13,72

Sumber: Data Olahan (2025)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{HS} \times 100\% = \frac{\text{Total } WS}{\text{Jumlah Skala}} \times 100\% = \frac{384,26}{5} = 76,85\%$$

Berdasarkan perhitungan kinerja pelayanan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, didapatkan nilai kepuasan pengguna Trans Jateng Koridor VII sebesar 76,85%, yang masuk kedalam kategori puas. Meskipun demikian, kinerja pelayanan ini belum dapat dikatakan sepenuhnya memuaskan karena masih ada beberapa aspek yang dinilai kurang baik oleh penumpang. Salah satu faktor yang terlihat ialah nilai pada rata-rata *Weight Score (WS)* sebesar 13,73, yang menunjukkan bahwa terdapat sejumlah atribut dengan nilai di bawah rata-rata. Di antaranya, atribut ke-7 terkait keberadaan sabuk pengaman di tempat duduk bus, yang hanya memperoleh nilai WS sebesar 6,09. Hal ini menunjukkan bahwa sabuk pengaman yang tersedia belum memadai untuk menjamin keselamatan penumpang secara optimal. Atribut ke-13 yang berkaitan dengan kapasitas bus yang cukup untuk menampung penumpang dengan nyaman hanya memperoleh nilai WS sebesar 6,26, yang menandakan bahwa kapasitas bus tidak mencukupi pada jam sibuk, yang dapat menurunkan tingkat kenyamanan penumpang. Selanjutnya, atribut ke-16 yang berkaitan dengan keluasan dan kenyamanan area berdiri di dalam bus mendapatkan nilai WS sebesar 6,27, yang mengindikasikan bahwa area berdiri kurang luas dan kurang nyaman, terutama saat jumlah penumpang sedang tinggi. Terakhir, dalam hal informasi pelayanan, diperoleh nilai WS sebesar 6,58, yang menunjukkan bahwa informasi yang diberikan masih kurang jelas dan sulit dipahami, sehingga dapat menyebabkan kebingungan bagi penumpang dan menurunkan tingkat kepuasan mereka.

Rekomendasi

Berdasarkan analisis terhadap kinerja operasional dan pelayanan Trans Jateng Koridor VII Solo-Wonogiri, terdapat beberapa upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Peningkatan *load factor* dan jumlah penumpang perlu dilakukan melalui strategi pemasaran yang lebih efektif serta pengembangan rute baru untuk memperluas jangkauan layanan. Selain itu, pengoptimalan *headway* dan penurunan waktu tunggu penumpang dapat dicapai dengan penyesuaian jadwal keberangkatan bus pada jam sibuk. Kecepatan operasional yang melampaui batas maksimal pada jam puncak menunjukkan perlunya pengendalian kecepatan yang lebih ketat, yang bisa dilakukan dengan penerapan speed limiter di armada bus.

Dalam hal peningkatan kinerja pelayanan, beberapa atribut pelayanan yang memiliki nilai rendah perlu perhatian lebih. Sabuk pengaman pada kursi penumpang yang masih kurang memadai menjadi salah satu isu penting untuk memastikan keselamatan penumpang. Selain itu, pengkajian ulang kapasitas angkut bus juga diperlukan, mengingat ketidaknyamanan yang terjadi akibat kepadatan penumpang pada jam sibuk. Area berdiri di dalam bus yang terbatas dan kurang nyaman perlu diperbaiki, salah satunya dengan mengatur kapasitas penumpang yang diperbolehkan berdiri dan perbaikan desain interior bus. Terakhir, penerapan *Public Transport Information System (PTIS)* sangat penting untuk memberikan informasi yang jelas dan *real-time* mengenai rute, waktu kedatangan, serta lokasi perhentian bus, yang dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi perjalanan penumpang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap kinerja operasional dan pelayanan Trans Jateng Koridor VII Solo-Wonogiri, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar indikator kinerja operasional telah memenuhi standar yang ditetapkan, seperti kecepatan rata-rata bus, waktu tunggu penumpang, waktu henti di halte, dan ketersediaan armada. Namun, terdapat beberapa aspek yang belum mencapai target ideal, seperti *load factor*, jumlah penumpang, dan *headway*, yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan kapasitas layanan. Tingkat kepuasan pengguna, yang diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, mencapai nilai 76,85%, yang termasuk dalam kategori puas. Meskipun demikian, beberapa atribut pelayanan penting, seperti ketersediaan sabuk pengaman, kapasitas bus, luas area berdiri, dan informasi pelayanan, masih perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan lebih lanjut. Secara keseluruhan, untuk mencapai kinerja yang lebih optimal, diperlukan peningkatan pada aspek-aspek operasional dan pelayanan, termasuk pengoptimalan jadwal, pengkajian kapasitas, pengawasan kecepatan operasional, penambahan fasilitas keselamatan, dan pengembangan sistem informasi transportasi yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS Provinsi Jawa Tengah, 2024. Provinsi Jawa Tengah Dalam Angka 2024. BPS Provinsi Jawa Tengah, Semarang.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 2002. SK Dirjen 687 tahun 2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur.
- Febrianti, R.V., Theresia, Prabowo, R., 2022. Penilaian Pelayanan Transportasi Umum Surabaya Raya Dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis. *JURMATEKS : Jurnal Manajemen Teknologi dan Teknik Sipil* 5. <https://doi.org/10.30737/jurmateks>
- Jafar Loilatu, M., Eka Rahmawati, D., Efendi, D., 2020. Manajemen Transportasi Cerdas: Mengapa Bus Rapid Transit (BRT) Jakarta Banyak Diminati? *Affiliation: a Jusuf Kalla School of Government (JKSG) Universitas Muhammadiyah*

- Yogyakarta, Kampus Terpadu. TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan 12, 93–105. <https://doi.org/10.33701/jt.v12i1.894>
- Kementerian Perhubungan, 2012. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Indonesia.
- Oktarina, D., Dharmawan, W.I., Patra, C., Fadilasari, D., 2020. Analisis Loading Profile Bus Rapid Transit (Brt) Trans Bandar Lampung (Studi Kasus : Trayek Rajabasa – Sukaraja). Lampung.
- Prasetyo, A., Supriyadi, T., Suryaningsih, A.T., 2023. Kepuasan Konsumen Muda Terhadap Desain Kemasan Beras Organik Di Indonesia. Surakarta.
- Putri, S.A., Alfirdaus, L.K., Marlina, N., 2023. Analisis Hambatan Pemanfaatan Plts Di Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Meningkatkan Peran Energi Baru Dan Energi Tebarukan Pada Tahun 2020-2022. Periode Wisuda Juli 2023 12.
- Raudya Afiffah, F., Elkhasnet, E., 2023. Evaluasi Kinerja Operasional Bus Trans Metro Pasundan Koridor 2 Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan. Jurnal Locus Penelitian dan Pengabdian 2, 888–897. <https://doi.org/10.58344/locus.v2i9.1598>
- Reza Amri, H., Taufiq Subagio, R., 2020. Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen, Jurnal Sistem Cerdas. Cirebon.
- Sajiwo, A., 2023. Analisis Tarif Angkutan Umum Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (Bok), Ability To Pay Dan Willingness To Pay. Universitas Medan Area, Medan.
- Saudi, A.I., Katjo, S., Yusman, 2023. Kajian Evaluasi Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Operasional Angkutan Umum Penumpang Kabupaten Majene. Majene.
- Setiadi, H.D., Pramita, G., Ariyanto, L., 2025. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Non Aktifnya Trayek Bus Trans Kota di Bandar Lampung. Jurnal Talenta Sipil 8, 164. <https://doi.org/10.33087/talentasipil.v8i1.810>
- Slamet, R., Wahyuningsih, S., 2022. Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. Jakarta.
- Sugiyono, 2019. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D / Sugiyono, 2nd ed. ALFABETA, Bandung.
- Widiyanti, W., 2022. Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan CSI. Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika 20. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i1>