

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN BUS TRANS PATRIOT  
PADA KORIDOR 1 RUTE TERMINAL BEKASI – HARAPAN  
INDAH**

**TUGAS AKHIR**

**JOURAST AKHDAAN  
11319025**



**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA  
FAKULTAS TEKNIK DAN DESAIN  
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS BANDUNG  
BEKASI  
FEBRUARI 2024**

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN BUS TRANS PATRIOT  
PADA KORIDOR 1 RUTE TERMINAL BEKASI – HARAPAN  
INDAH**

**TUGAS AKHIR**

**JOURAST AKHDAAN  
11319025**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Teknik  
Pada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota



**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA  
FAKULTAS TEKNIK DAN DESAIN  
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS BANDUNG  
BEKASI  
FEBRUARI 2024**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan  
semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar**

**Nama : Jourast Akhdaan**

**NIM : 11319025**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 15 Februari 2024**

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN BUS TRANS PATRIOT  
PADA KORIDOR 1 RUTE TERMINAL BEKASI – HARAPAN  
INDAH**

**TUGAS AKHIR**

**JOURAST AKHDAAN  
11319025**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Teknik  
Pada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

Menyetujui,

Bekasi, 15 Februari 2024

Pembimbing

**SIGNED** 

**Heru Widodo, S.T., M.T.**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

**SIGNED** 

**Desiree Marlyn Kipuw, S.T., M.T.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan ridhonya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Bus Trans Patriot Pada Koridor 1 Rute Terminal Bekasi – Harapan Indah”. Penulisan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Sains Bandung. Penulisan tugas akhir ini dapat selesai pada waktunya atas bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Maka dari itu, saya ucapkan terima kasih kepada pihak terkait yang telah membantu selama proses penyusunan tugas akhir ini:

1. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan material dan moral;
2. Bapak Heru Widodo, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu saya dengan menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya dalam mengarahkan penyusunan Tugas Akhir;
3. Bapak dan Ibu dosen penguji
4. Bapak A. Saepul Mikdar, S.IP, MA, selaku perwakilan dari Dinas Perhubungan Kota Bekasi yang telah memberikan data;
5. PD. Mitra Patriot yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian di bus Trans Patriot dan memberikan data;
6. Teman-teman kuliah Perencanaan Wilayah dan Kota angkatan 2019, Institut Teknologi dan Desain.

Akhir kata, saya berharap kepada Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Bekasi, 15 Februari 2024



Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Teknologi Sains Bandung, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jourast Akhdaan

NIM : 113.19.025

Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota

Fakultas : Teknik dan Desain

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Teknologi Sains Bandung **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)** atas Karya Ilmiah saya yang berjudul:

Evaluasi Kinerja Pelayanan Bus Trans Patriot Pada Koridor 1 Rute Terminal Bekasi – Harapan Indah

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Institut Teknologi Sains Bandung berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai penilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Bekasi

Pada tanggal: 15 Februari 2024

Yang menyatakan



(Jourast Akhdaan)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Sasaran .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah .....	6
1.5.2 Ruang Lingkup Materi .....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teori Evaluasi .....	9
2.1.1 Pengertian Evaluasi.....	9
2.1.2 Pendekatan Berdasarkan Kriteria Evaluasi .....	10
2.1.3 Evaluasi Kinerja .....	10
2.2 Teori Transportasi .....	11
2.2.1 Pengertian Transportasi.....	11
2.2.2 Pengertian Transportasi Umum .....	11
2.2.3 Pola Pergerakan Transportasi.....	12
2.3 Bus Rapid Transid (BRT).....	12
2.4 Persepsi dan Preferensi.....	13
2.5 Tinjauan Kebijakan .....	13
2.5.1 Pelayanan Trayek Angkutan Umum .....	13

2.5.2	Pedoman Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum .....	14
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1	Desain Penelitian .....	21
3.2	Metode Pengumpulan Data .....	23
3.2.1	Data Primer .....	23
3.2.2	Data Sekunder .....	23
3.3	Metode Pengambilan Sampel .....	24
3.3.1	Populasi .....	24
3.3.2	Sampel .....	24
3.3.3	Teknik Sampling .....	25
3.3.4	<i>Purposive Sampling</i> .....	25
3.4	Metode Analisis .....	26
3.4.1	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	26
3.4.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	27
3.4.3	Matriks Asal Tujuan (MAT) .....	29
3.4.4	<i>Desire Line</i> .....	29
3.4.5	Analisis Deskriptif Kuantatif .....	29
3.5	Pendekatan Penelitian .....	30
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>31</b>
4.1	Gambaran Umum Wilayah .....	31
4.1.1	Gambaran Umum Kota Bekasi .....	31
4.2	Gambaran Umum Sistem Transportasi Kota Bekasi .....	32
4.2.1	Sistem Transportasi .....	32
4.2.2	Sistem Jaringan Jalan .....	33
4.2.3	Sistem Angkutan Umum .....	34
4.3	Gambaran Umum Trans Patriot .....	37
4.3.1	Sejarah Trans Patriot .....	37
4.3.2	Cara Kerja Sistem Trans Patriot .....	39
4.3.3	Sarana Bus Trans Patriot .....	40
4.3.4	Keadaan Lingkungan Jalur Bus Trans Patriot .....	41
<b>BAB V</b>	<b>ANALISIS DATA .....</b>	<b>42</b>
5.1	Karakteristik Pengguna Trans Patriot .....	42
5.1.1	Maksud Perjalanan .....	42



5.1.2	Faktor Utama Menggunakan Bus Trans Patriot.....	43
5.1.3	Frekuensi Penggunaan Bus Trans Patriot .....	44
5.2	Analisis Kinerja Pelayanan Trans Patriot.....	44
5.2.1	Kapasitas Bus Trans Patriot .....	45
5.2.2	Kapasitas Muat ( <i>Load Factor</i> ).....	46
5.2.3	Waktu Tempuh.....	51
5.2.4	Waktu Henti dan Tunggu .....	55
5.2.5	Waktu Antara ( <i>Headway</i> ) dan Frekuensi .....	55
5.2.6	Waktu Sirkulasi .....	60
5.2.7	Kecepatan Perjalanan .....	63
5.2.8	Standar Kenyamanan .....	67
5.2.9	Waktu Pelayanan.....	69
5.3	Analisis Persepsi dan Preferensi Pengguna Trans Patriot Terhadap Kinerja Pelayanan Trans Patriot.....	70
5.3.1	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	70
5.3.2	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	73
5.3.3	Harapan Pengguna Trans Patriot.....	73
5.4	Analisis Pola Pergerakan .....	76
5.4.1	Matriks Asal Tujuan.....	76
5.4.2	<i>Desire Line</i> .....	77
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>80</b>
6.1	Temuan Studi .....	80
6.2	Kesimpulan.....	84
6.3	Rekomendasi .....	86
6.4	Kelemahan Studi .....	86
6.5	Saran Studi Lanjutan .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Macam Jenis Kapasitas Kendaraan.....	15
Tabel 2.2	Standar Pelayanan Angkutan Umum.....	20
Tabel 3.1	Kebutuhan Data Sekunder.....	24
Tabel 3.2	Interpretasi <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	27
Tabel 4.1	Luas Wilayah Kota Bekasi Per Kecamatan.....	32
Tabel 4.2	Jumlah Kendaraan Bermotor Di Kota Bekasi Tahun 2018-2021.....	33
Tabel 4.3	Panjang Jalan Dan Luas Jalan Kota Bekasi.....	34
Tabel 4.4	Data Angkutan Kota Bekasi.....	34
Tabel 5.1	<i>Load Factor</i> Rute Berangkat (Hari Kerja).....	46
Tabel 5.2	<i>Load Factor</i> Rute Kembali (Hari Kerja).....	47
Tabel 5.3	<i>Load Factor</i> Rute Berangkat (Hari Libur).....	48
Tabel 5.4	<i>Load Factor</i> Rute Kembali (Hari Libur).....	49
Tabel 5.5	Waktu Tempuh Dan Waktu Tunggu Rute Berangkat (Hari Kerja).....	51
Tabel 5.6	Waktu Tempuh Dan Waktu Tunggu Rute Kembali (Hari Kerja).....	52
Tabel 5.7	Waktu Tempuh Dan Waktu Tunggu Rute Berangkat (Hari Libur).....	53
Tabel 5.8	Waktu Tempuh Dan Waktu Tunggu Rute Kembali (Hari Libur).....	54
Tabel 5.9	<i>Headway</i> (Hari Kerja).....	56
Tabel 5.10	<i>Headway</i> (Hari Libur).....	57
Tabel 5.11	Waktu Sirkulasi (Hari Kerja).....	60
Tabel 5.12	Waktu Sirkulasi (Hari Libur).....	62
Tabel 5.13	Kecepatan Bus Rute Berangkat (Hari Kerja).....	64
Tabel 5.14	Kecepatan Bus Rute Kembali (Hari Kerja).....	65
Tabel 5.15	Kecepatan Bus Rute Berangkat (Hari Libur).....	65
Tabel 5.16	Kecepatan Bus Rute Kembali (Hari Libur).....	66
Tabel 5.17	Rekapitulasi Penilaian Pengguna Terhadap Kinerja Koridor 1.....	70
Tabel 5.18	Rekapitulasi Preferensi Pengguna Terhadap Kinerja Koridor 1.....	71
Tabel 5.19	Koordinat Diagram Kartesius.....	71
Tabel 5.20	Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	73
Tabel 6.1	Perbandingan Kinerja Pelayanan Bus Trans Patriot Dengan Standar Pelayanan.....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Lokasi Studi Penelitian.....	7
Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian .....	21
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 3.3 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	28
Gambar 4.1 Peta Administrasi Kota Bekasi.....	31
Gambar 4.2 Rute Trans Patriot.....	38
Gambar 4.3 Grafik Jumlah Pengguna Trans Patriot .....	39
Gambar 4.4 Bus Trans Patriot.....	40
Gambar 4.5 Kondisi Di Dalam Bus Trans Patriot .....	41
Gambar 5.1 Maksud Perjalanan Pengguna Trans Patriot.....	42
Gambar 5.2 Faktor Utama Menggunakan Bus Trans Patriot.....	43
Gambar 5.3 Frekuensi Penggunaan Layanan Trans Patriot.....	44
Gambar 5.4 Denah Bus Trans Patriot .....	68
Gambar 5.5 <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA) Kinerja Layanan Trans Patriot .....	72
Gambar 5.6 Harapan Pengguna Terhadap Waktu Tunggu Penumpang .....	74
Gambar 5.7 Kenyamanan Yang Diinginkan Pengguna .....	75
Gambar 5.8 Matriks Asal Tujuan.....	76
Gambar 5.9 Peta <i>Desire Line</i> .....	77
Gambar 5.10 Peta Wilayah Pelayanan Trans Patriot .....	78