

**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN FASILITAS
HALTE TRANSIT TIPE A BUS TRANS SEMARANG
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

TUGAS AKHIR

Karya tulis ini sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh Gelar Sarjana Teknik dari
Universitas Katolik Soegijapranata



Oleh:

**SINGGIH SATRIA JATI
YUMA GALIH ADHYAKSA**

**NIM: 21.B1.0058
NIM: 21.B1.0062**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
2026**

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN FASILITAS HALTE TRANSIT TIPE A BUS TRANS SEMARANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Oleh

SINGGIIH SATRIA JATI
YUMA GALIH ADHYAKSA

NIM: 21.B1.0058
NIM: 21.B1.0062

Transportasi publik yang andal memerlukan dukungan sarana pendukung berupa fasilitas halte transit yang berfungsi memfasilitasi perpindahan penumpang antar-koridor Bus Trans Semarang, namun tingkat kenyamanan dan standar pelayanannya masih memerlukan evaluasi berkala. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat pelayanan fasilitas halte transit tipe A Bus Trans Semarang terhadap kepuasan pengguna berdasarkan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang yang meliputi aspek keamanan, kenyamanan, dan keteraturan pada 8 halte transit tipe A, yaitu Halte Balai Kota, Simpang Lima, Elisabeth, Udinus, Banyumanik, Bhayangkara I, Bhayangkara II, dan Penggaron. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang dikuantifikasikan dengan pengumpulan data melalui observasi lapangan dan penyebaran kuesioner kepada pengguna halte transit, kemudian dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan prioritas penanganan atribut fasilitas. Hasil analisis menunjukkan nilai CSI seluruh halte transit tipe A sebesar 76,73%, yang termasuk kategori Sangat Puas. Hasil IPA menunjukkan dua atribut berada pada Kuadran I (Prioritas Utama), yaitu informasi jadwal bus tersedia dengan jelas serta informasi rute dan koridor mudah dipahami, sehingga memerlukan perbaikan. Sementara itu, sebagian besar atribut berada pada Kuadran III (Prioritas Rendah). Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut dinilai kurang penting sehingga kinerjanya yang rendah tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan telah memenuhi ekspektasi pengguna, namun pihak pengelola tetap perlu melakukan evaluasi secara berkelanjutan dan meningkatkan kejelasan informasi jadwal, rute, dan koridor melalui papan informasi maupun media digital serta memperhatikan atribut prioritas rendah secara bertahap agar tidak menimbulkan keluhan di masa mendatang.

Kata kunci: SPM, halte transit, kepuasan pengguna, CSI, IPA.

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF TYPE A TRANSIT BUS SHELTER FACILITIES OF BUS TRANS SEMARANG TOWARD USER SATISFACTION

By

SINGGIIH SATRIA JATI
YUMA GALIH ADHYAKSA

NIM: 21.B1.0058
NIM: 21.B1.0062

Reliable public transportation requires supporting facilities, particularly transit stop facilities that facilitate passenger transfers between Trans Semarang Bus corridors. However, the level of comfort and service standards still require periodic evaluation. This study aims to analyze the service level of Type A transit stop facilities of the Trans Semarang Bus system in relation to user satisfaction based on Semarang Mayor Regulation Number 45 of 2021 concerning the Minimum Service Standards (SPM) of the Regional Public Service Agency, Technical Implementation Unit of the Trans Semarang Transportation Service, covering aspects of safety, comfort, and orderliness at eight Type A transit stops, namely Balai Kota, Simpang Lima, Elisabeth, Udinus, Banyumanik, Bhayangkara I, Bhayangkara II, and Penggaron. The research method used is a qualitative approach quantified through data collection by field observations and questionnaires distributed to transit stop users. The data were then analyzed using the *Customer Satisfaction Index* (CSI) to determine the overall level of user satisfaction and *Importance Performance Analysis* (IPA) to identify the priority levels for handling facility attributes. The analysis results show that the CSI value for all Type A transit stops is 76.73%, which falls into the Very Satisfied category. The IPA results indicate that two attributes are located in Quadrant I (Main Priority), namely the availability of clear bus schedule information and the ease of understanding route and corridor information, indicating the need for improvement. Meanwhile, most of the attributes are located in Quadrant III (Low Priority). This indicates that these attributes are perceived as less important, so their low performance does not significantly affect user satisfaction. Based on these results, it can be concluded that, in general, the quality of service has met user expectations. However, the management should continue to conduct periodic evaluations and improve the clarity of schedule, route, and corridor information through information boards and digital media, while gradually addressing low-priority attributes to prevent potential user complaints in the future.

Keywords: SPM, transit shelter, user satisfaction, CSI, IPA.