

**PERENCANAAN ULANG DESAIN HALTE DI KOTA  
PEKANBARU BERDASARKAN ANALISIS *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEKS (CSI) DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*  
(STUDI KASUS : HALTE AWAL BROS)**

**KERTAS KERJA WAJIB**



**DISUSUN OLEH :**

**PUTU ARIESTHA ADELIA PUTRI**

**2103048**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI  
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN**

**2024**

**PERENCANAAN ULANG DESAIN HALTE DI KOTA PEKANBARU  
BERDASARKAN ANALISIS *CUSTOMER SATISFACTION INDEKS* (CSI)  
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)  
(STUDI KASUS : HALTE AWAL BROS)**

**KERTAS KERJA WAJIB**

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian  
Program Studi D-III Manajemen Transportasi Jalan  
Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Transportasi



**DISUSUN OLEH :**

**PUTU ARIESTHA ADELIA PUTRI**

**2103048**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI  
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KERTAS KERJA WAJIB**

**PERENCANAAN ULANG DESAIN HALTE DI KOTA PEKANBARU  
(STUDI KASUS : HALTE AWAL BROS)**

Disusun Oleh :

**PUTU ARIESTHA ADELIA PUTRI**

2103048

Disetujui untuk diajukan pada Sidang Akhir Kertas Wajib  
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan

Menyetujui

**DOSEN PEMBIMBING I,**

**DOSEN PEMBIMBING II,**

**A.A. Bagus Oka Khrisna Surya, S.T., M.T**  
NIP. 19900519 201902 1 002

Tanggal :

**Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T.**  
NIP. 19820530 200912 1 003

Tanggal :

Ditetapkan di : Tabanan

HALAMAN NGESEAHAN

KERTAS KERJA WAJIB

PERENCANAAN ULANG DESAIN HALTE DI KOTA PEKANBARU  
BERDASARKAN ANALISIS *CUSTOMER SATISFACTION INDEKS* (CSI)  
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

(STUDI KASUS : HALTE AWAL BROS)

Telah dipersiapkan dan disusun oleh :

**PUTU ARIESTHA ADELIA PUTRI**

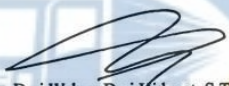
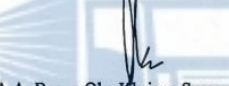

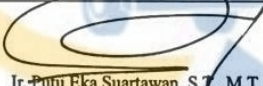
2103048

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI

PADA TANGGAL 05 AGUSTUS 2024

DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

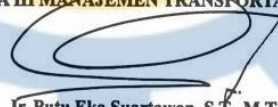
Tim Penguji

 Ir. Dwi Wahyu Dwi Idayat, S.T., M.T. NIP. 19840229 201902 1 001	 A.A. Bagus Oka Khrisna Surya, S.T., M.T. NIP. 19900519 201902 1 002
 Budi Mardikawati, S.Pd., M.Pd. NIP. 19840829 201902 2 001	 Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T. NIP. 19820530 200912 1 003

Mengetahui,

KETUA PROGRAM STUDI

DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN



Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T.

NIP. 19820530 200912 1 003

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Putu Ariestha Adelia Putri, Notar. 2103048, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir dengan judul “Perencanaan Ulang Desain Halte di Kota Pekanbaru Berdasarkan Analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus : Halte Awal Bros)” merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Kertas Kerja Wajib ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Kertas Kerja Wajib ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau kesarjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi. Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, Juli 2024

Penulis,



Putu Ariestha Adelia Putri

Notar. 2103048

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-NYA, sehingga Kertas Kerja Wajib yang berjudul "Perencanaan Ulang Desain Halte di Kota Pekanbaru Berdasarkan Analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus : Halte Awal Bros)" dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Orang tua, terutama Ibu saya yang sudah membesarkan saya, mencukupi segala keperluan saya, memberikan semangat, dan mendoakan saya. Dan juga Keluarga Besar saya yang selalu ada untuk mendukung dan mendoakan saya.
2. Bapak Dr. Ir. I Made Suraharta. S.T., S.Si.T., M.T., IPM. selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali.
3. Bapak A.A. Bagus Oka Khrisna Surya, S.T., M.T dan Bapak Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T. sebagai dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan kertas kerja wajib/tugas akhir ini.
4. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Transportasi Jalan yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
5. Rekan Mahasiswa Politeknik Transportasi Darat Bali Angkatan II. Terkhususnya teman sekamar saya saat pertama kali menginjakkan kaki di Kampus Poltrada Bali ini, Dilla, Rania, dan Shadya. Serta, rekan satu kamar saya saat ini, Anna, Anggun, dan Nadya.
6. Tim PKL Kota Pekanbaru atas dukungannya, serta kerjasamanya selama penyusunan kertas kerja wajib ini
7. Keluarga asuh saya, kakak asuh, saudara asuh, serta adik-adik asuh saya yang sudah membantu saya dan memberikan semangat selama menyusun kertas kerja wajib ini.

8. Teman-teman SMK saya yang telah memberikan semangat dan juga membantu saya ketika saya kesulitan menggunakan aplikasi ACAD
9. Teman-teman yang perkenalannya tidak secara langsung dengan saya namun memberi dukungan penuh serta semangat saat mengerjakan kertas kerja wajib ini, Inka, Jennifer, Aksan, Kaesar, Nindya, Fajar, dan Valerian.
10. Dan terakhir kepada diri saya sendiri, terima kasih banyak telah berjuang dan selalu bersemangat hingga di titik ini.

Penulis menyadari kertas kerja wajib ini banyak kekurangan, saran dan masukan sangat diharapkan bagi kesempurnaan penulisan. Semoga bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang Transportasi Darat dan dapat diterapkan untuk membantu pembangunan transportasi di Indonesia pada umumnya.

Tabanan, 05 Agustus 2024

Penulis,

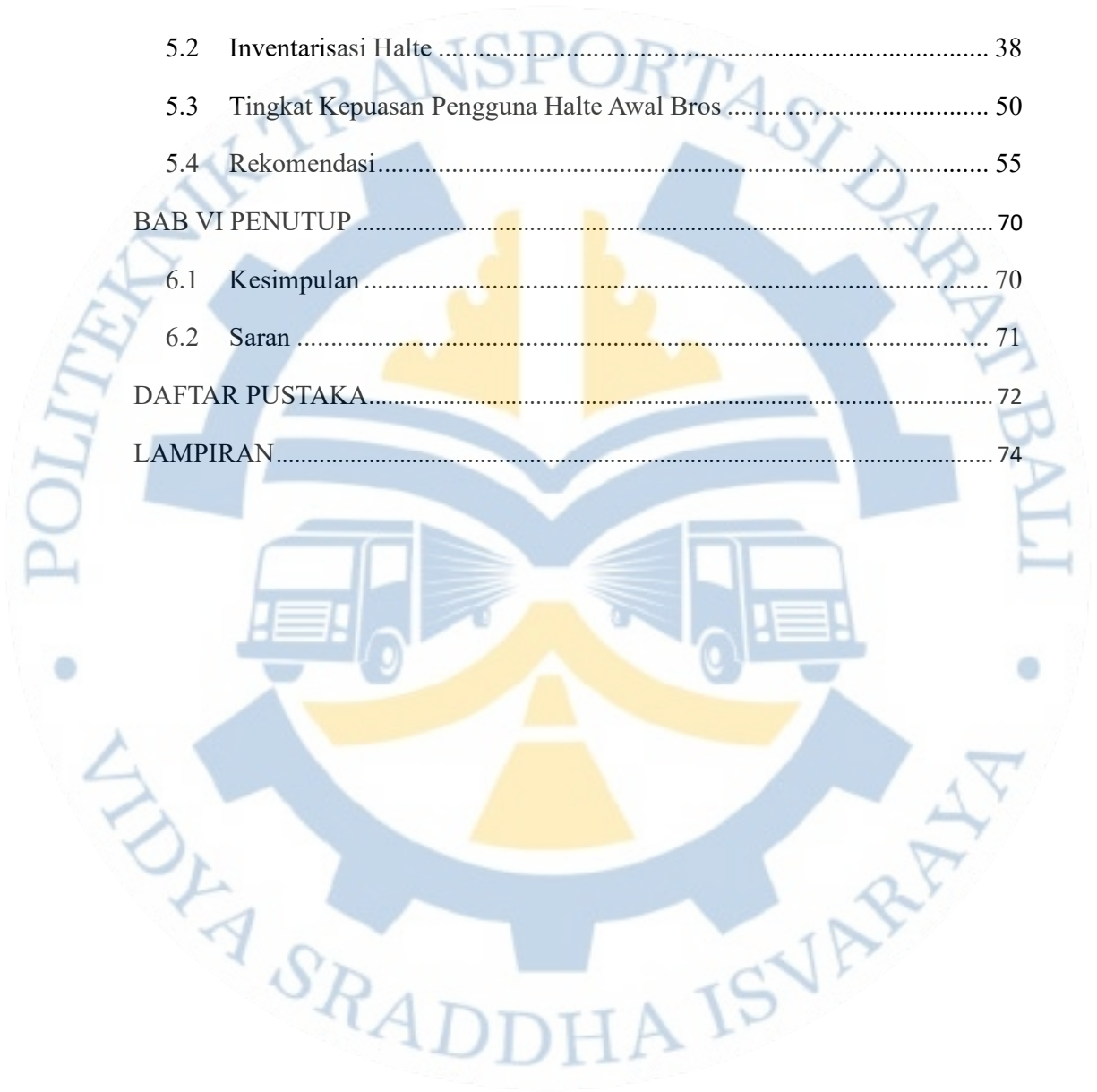
**PUTU ARIESTHA ADELIA PUTRI**

Notar: 2103048

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
INTISARI .....	xiii
ABSTRACT .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Batasan Masalah .....	5
BAB II GAMBARAN UMUM .....	7
2.1 Letak Geografis dan Administratif Kota Pekanbaru .....	7
2.2 Kondisi Wilayah Kajian .....	8
BAB III TINJAUAN PUSTAKA .....	10
3.1 Tinjauan Pustaka .....	10
3.2 Penelitian Terdahulu/Keaslian Penelitian .....	24
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....	27
4.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	27
4.2 Metode Analisis Data .....	30
4.3 Bagan Alir .....	33

4.4	<i>Timeline</i> Kegiatan .....	34
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....		35
5.1	Kondisi Titik Letak dan Inventarisasi Halte Awal Bros.....	35
5.2	Inventarisasi Halte .....	38
5.3	Tingkat Kepuasan Pengguna Halte Awal Bros .....	50
5.4	Rekomendasi.....	55
BAB VI PENUTUP .....		70
6.1	Kesimpulan .....	70
6.2	Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA.....		72
LAMPIRAN.....		74



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Batas Wilayah .....	7
<b>Tabel 3.1</b> Kriteria Tingkat Kepuasan .....	18
<b>Tabel 3.2</b> Formulir Survei Statis.....	23
<b>Tabel 3.3</b> Studi Literatur.....	24
<b>Tabel 4.2</b> Timetable Kegiatan.....	34
<b>Tabel 5.1</b> Titik Lokasi Halte Menurut Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 271/HK.105/DRJD/96 .....	35
<b>Tabel 5.2</b> Cakupan Pelayanan Halte .....	37
<b>Tabel 5.3</b> Fasilitas Utama dan Penunjang Halte .....	38
<b>Tabel 5.4</b> Daya Tampung Halte .....	39
<b>Tabel 5.5</b> Hasil Survei Statis Halte Awal Bros .....	41
<b>Tabel 5.6</b> Uji Validitas Kepentingan dan Kinerja .....	51
<b>Tabel 5.7</b> Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kinerja.....	52
<b>Tabel 5.8</b> Perhitungan CSI.....	53

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Halte Awal Bros .....	3
<b>Gambar 2.</b> Peta Administrasi Kota Pekanbaru .....	7
<b>Gambar 3.</b> Lokasi Halte Awal Bros .....	8
<b>Gambar 4.</b> Lahan Kosong di Belakang Halte Awal Bros .....	9
<b>Gambar 5.</b> Ukuran dan Detail Penetapan Standar .....	13
<b>Gambar 6.</b> Bentuk-Bentuk Ram .....	13
<b>Gambar 7.</b> Kemiringan Ram.....	14
<b>Gambar 8.</b> Handrail Ram.....	14
<b>Gambar 9.</b> Peletakan halte Farside .....	21
<b>Gambar 10.</b> Peletakan halte Nearside.....	21
<b>Gambar 11.</b> Tata Letak Halte pada Ruas Jalan .....	22
<b>Gambar 12.</b> Tata Letak Tempat Pemberhentian Bus pada Ruas Jalan.....	22
<b>Gambar 13.</b> Kapasitas Lindungan Halte (10 berdiri dan 10 duduk).....	23
<b>Gambar 14.</b> Bagan Alir Penelitian.....	33
<b>Gambar 15.</b> Jarak Halte Awal Bros Terhadap Halte Selanjutnya .....	35
<b>Gambar 16.</b> Jarak Halte Awal Bros dari Simpang .....	36
<b>Gambar 17.</b> Jarak Halte Awal Bros dari JPO.....	36
<b>Gambar 18.</b> Jarak Halte Awal Bros dari Gedung yang Membutuhkan Ketenangan (Rumah Sakit) .....	37
<b>Gambar 19.</b> Diagram Kartesius Analisis IPA .....	54
<b>Gambar 20.</b> Tampak Halte Awal Bros Sebelum Rekomendasi .....	56
<b>Gambar 21.</b> Kondisi Titik Lampu Penerangan Sebelum Rencana Rekomendasi .....	57
<b>Gambar 22.</b> Rencana Titik Lampu Hasil Rekomendasi .....	57
<b>Gambar 23.</b> Rencana Peletakan Stiker Nomor Telepon Gangguan Keamanan dan Ukuran Stiker .....	58
<b>Gambar 24.</b> Rencana Peletakan Titik Tempat Sampah.....	58
<b>Gambar 25.</b> Ukuran Dimensi Tempat Sampah .....	59
<b>Gambar 26.</b> Luas Halte Awal Bros Sebelum Perencanaan .....	60
<b>Gambar 27.</b> Perkiraan Luas Halte Minimal.....	60

<b>Gambar 28.</b> Perkiraan Tempat Duduk disesuaikan dengan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat .....	61
<b>Gambar 29.</b> Perhitungan Luas Halte dan Tempat Duduk .....	62
<b>Gambar 30.</b> Elevasi Ketinggian Akses Naik Turun Penumpang di Halte Sebelum Perencanaan.....	62
<b>Gambar 31.</b> Rencana Elevasi Ketinggian Akses Naik Turun Penumpang di Halte .....	63
<b>Gambar 32.</b> Ukuran Muka Datar Atas Ram Kondisi Awal.....	63
<b>Gambar 33.</b> Rencana Ukuran Muka Datar Atas Ram.....	64
<b>Gambar 34.</b> Kondisi Awal Peletakan Titik Ram .....	64
<b>Gambar 35.</b> Dimensi Awal Ram di Luar Bangunan Halte Kiri (a).....	65
<b>Gambar 36.</b> Dimensi Awal Ram di Luar Bangunan Halte Kanan (b) .....	65
<b>Gambar 37.</b> Dimensi Awal Ram di Dalam Bangunan Halte (c) .....	66
<b>Gambar 38.</b> Rencana Kondisi Awal Peletakan Titik Ram .....	66
<b>Gambar 39.</b> Rencana Dimensi Ram di Luar Bangunan Halte (a dan b).....	67
<b>Gambar 40.</b> Rencana Dimensi Ram di Dalam Bangunan Halte (c) .....	68
<b>Gambar 41.</b> Rencana Desain Denah Halte .....	68
<b>Gambar 42.</b> Rencana Tampak Depan Halte.....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Kondisi Halte Awal Bros .....	74
<b>Lampiran 2.</b> Dokumentasi Wawancara.....	74
<b>Lampiran 3.</b> Pertanyaan Kepuasan Pengguna Halte .....	75
<b>Lampiran 4.</b> Hasil Responden .....	82
<b>Lampiran 5.</b> Hasil Uji Validitas Kinerja Halte .....	83
<b>Lampiran 6.</b> Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	83
<b>Lampiran 7.</b> Hasil Uji Validitas Kepentingan Halte.....	84
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan Halte.....	84
<b>Lampiran 9.</b> Denah Halte Awal Bros Eksisting.....	85
<b>Lampiran 10.</b> Tampak Depan Halte Awal Bros Eksisting.....	86
<b>Lampiran 11.</b> Tampak Belakang Halte Awal Bros Eksisting.....	87
<b>Lampiran 12.</b> Tampak Samping Kiri Halte Awal Bros Eksisting.....	88
<b>Lampiran 13.</b> Tampak Samping Kanan Halte Awal Bros Eksisting.....	89
<b>Lampiran 14.</b> Denah Posisi Lampu Penerangan Halte Awal Bros Eksisting .....	90
<b>Lampiran 15.</b> Rencana Denah Halte Awal Bros .....	91
<b>Lampiran 16.</b> Rencana Tampak Depan Halte Awal Bros .....	92
<b>Lampiran 17.</b> Rencana Tampak Depan Halte Awal Bros .....	93
<b>Lampiran 18.</b> Rencana Tampak Samping Kiri Halte Awal Bros.....	94
<b>Lampiran 19.</b> Rencana Tampak Samping Kanan Halte Awal Bros.....	95
<b>Lampiran 20.</b> Rencana Denah Posisi Lampu Penerangan Halte Awal Bros .....	96

## INTISARI

### **Perencanaan Ulang Desain Halte di Kota Pekanbaru Berdasarkan Analisis *Customer Satisfaction Indeks (CSI) dan Importance Performance Analisis* (IPA)**

**(Studi Kasus : Halte Awal Bros)**

Oleh

PUTU ARIESTHA ADELIA PUTRI

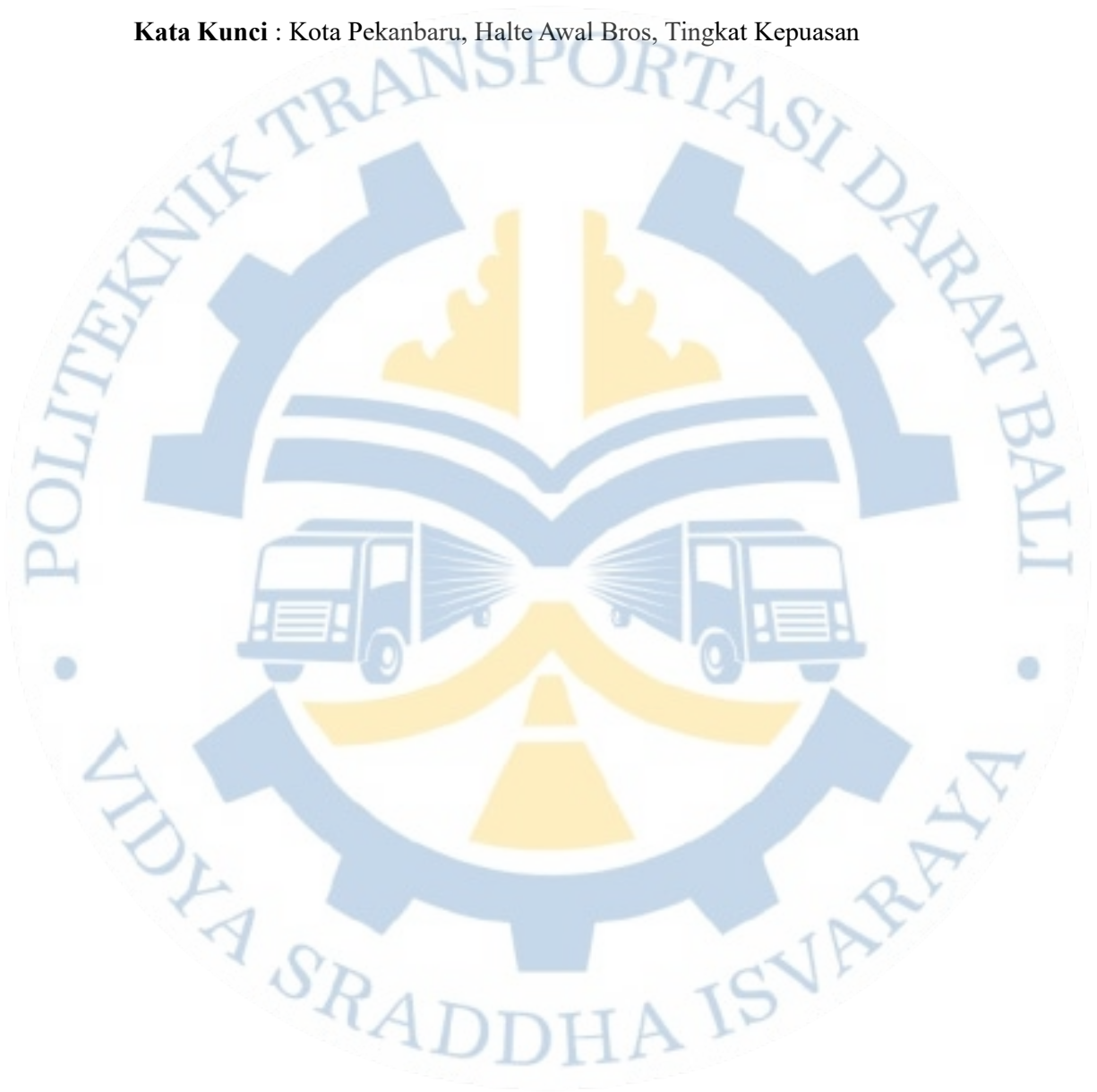
2103048

Halte adalah prasarana untuk menurunkan dan menaikkan penumpang, selain berfungsi sebagai tempat menunggu bus. Salah satu jenis halte dengan penumpang yang ramai penumpang adalah Halte Awal Bros, dimana halte ini dilalui 4 koridor bus. Banyaknya penumpang di Halte ini mencapai 871 penumpang sehari, dengan jumlah terbanyak penumpang 49 orang per 15 menitnya, sehingga tidak mampu menampung seluruh penumpangnya dengan ukuran halte 4,85 m x 2,5 m. Dengan demikian perlu dilakukan penelitian dengan tujuan untuk meningkatkan kenyamanan halte bagi penumpang saat menunggu bus datang.

Metode yang digunakan untuk analisis kualitas layanan adalah metode analisis data *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* untuk menentukan tingkat kepuasan dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui prioritas perbaikannya. Berdasarkan hasil analisis diketahui penilaian kepuasan, pengguna merasa puas dengan halte Awal Bros sebesar 60,4%, namun memerlukan peningkatan. Peningkatan layanan diketahui dari indikator yang berada pada kuadran I dari hasil analisis IPA, yaitu lampu penerangan, informasi mengenai gangguan keamanan, kebersihan, luas halte, fasilitas kemudahan naik turun penumpang, ruang khusus kursi roda/disabilitas, dan kemiringan lantai dan tekstur lantai. Selanjutnya perbaikan yang dilakukan dengan menambahkan 10 lampu penerangan, fasilitas informasi mengenai gangguan keamanan, 5 tempat sampah, pelebaran luas halte menjadi 11 m x 6 m, menyamakan ketinggian hal dengan tinggi

pintu bus menjadi 1,1 m, penyesuaian ukuran muka datar atas ram untuk akses kursi roda ke dalam halte, dan kemiringan ram 6 derajat di luar bangunan serta 7 derajat di dalam bangunan.

**Kata Kunci** : Kota Pekanbaru, Halte Awal Bros, Tingkat Kepuasan



## ABSTRACT

### ***Re-planning Bus Stop Designs in Pekanbaru City based on Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA)***

By

PUTU ARIESTHA ADELIA PUTRI

2103048

*Bus stops are facilities for dropping off and picking up passengers, as a place to wait for buses. One type of bus stop lots of passengers is Awal Bros Bus Stop, where 4 bus corridors pass through this bus stop. The number of passengers at this bus stop reaches 871 passengers a day, with the highest number of passengers being 49 people per 15 minutes, so it cannot accommodate all passengers with the bus stop 4.85 m x 2.5 m. Research needs to be carried out aim of increasing comfort for passengers while waiting for the bus to arrive.*

*The method to analyze service quality is Customer Satisfaction Index (CSI) data analysis method determine the level of satisfaction and Importance Performance Analysis (IPA) determine improvement priorities. The results of the analysis, known satisfaction ratings, users are satisfied with the Awal Bros bus stop by 60.4%. Service improvements are from indicators in quadrant I of IPA results, lighting, information regarding security disturbances, cleanliness, bus stop area, facilities for easy boarding and disembarkation of passengers, special space for wheelchairs/disabilities, and floor slope and floor texture. Furthermore, improvements were made by adding 10 lighting lamps, information facilities regarding security disturbances, 5 rubbish bins, widening the bus stop area to 11 m x 6 m, Height of the bus door to 1.1 m, adjusting size of the flat top of the ramp for access. wheelchairs into the bus stop, and the ramp is 6 degrees outside the building and 7 degrees inside the building.*

***Kata Kunci*** : Pekanbaru City, Awal Bros Bus Stop, Satisfaction Level

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi dan urbanisasi di Indonesia menciptakan berbagai permasalahan, salah satunya dengan meningkatnya volume kemacetan lalu lintas. Hal ini menjadi salah satu permasalahan yang menuntut penggunaan transportasi umum dalam fungsi sarana masal sebagai solusi dari permasalahan tersebut. Transportasi umum seperti bus, angkutan kota, dan transportasi masal lainnya, berperan penting dalam menunjang perekonomian suatu wilayah, karena mampu memperlancar mobilitas masyarakat (Dewa Dwi Putra et al., 2023). Untuk memperlancar operasional transportasi umum, diperlukan prasarana yang berfungsi sebagai tempat naik/turun penumpang, salah satunya, yakni dengan mendirikan halte bus. Halte bus memberikan manfaat sebagai ruang tunggu dan bangunan pelindung bagi penumpang (Nediari, 2019). Selain halte bus memiliki peran yang sangat penting dalam lingkup transportasi umum, perlu dipastikan bahwa halte bus tersebut memberikan keteraturan dalam pemberhentian bus sehingga tidak menimbulkan jenis kemacetan lainnya. Namun demikian, masih banyak halte bus di kota-kota besar di Indonesia yang tidak memenuhi standar, dan beroperasi tidak efektif.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, untuk Kota Pekanbaru sendiri mengalami peningkatan jumlah transportasi pada tiap tahunnya, yaitu 994.582 jiwa pada tahun 2021, 1.005.658 pada tahun 2022, dan pada tahun 2023 sebanyak 1.016.366 jiwa. (Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, 2023) dengan total kendaraan yang ada di Kota Pekanbaru, yaitu 800.000 unit kendaraan roda empat dan lebih dari 1.000.000 unit kendaraan roda dua. Untuk membantu mengurangi penggunaan kendaraan pribadi tersebut, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru memberikan fasilitas angkutan umum *Bus Rapid Transit (BRT)* Trans Metro Pekanbaru dengan biaya yang dikeluarkan untuk menaiki bus ini adalah Rp. 4.000 untuk mahasiswa/umum dan Rp. 3.000 untuk siswa/pelajar. Adapun Trans

Metro Pekanbaru ini didirikan pada tahun 2009. Adanya Bus Trans Metro Pekanbaru ini sangat membantu perjalanan/mobilisasi masyarakat, terlebih lagi bagi kaum pelajar/siswa dan juga kaum lanjut usia (lansia) karena dapat mempermudah perjalanan mereka.

Berdasarkan surat keputusan Walikota Pekanbaru nomor 507 tahun 2020 tentang perubahan atas keputusan Walikota Pekanbaru nomor 442 tahun 2015 tentang penetapan trayek dan kode trayek angkutan perkotaan di Kota Pekanbaru, Trans Metro Pekanbaru memiliki 8 koridor aktif. Adapun 8 koridor tersebut, yakni Koridor 1 (Ramayana STC – Pandau), Koridor 1A (MPP – Bandara), Koridor 2 (BRPS AKAP – Kulim Ujung), Koridor 3 (Awal Bros Sudirman – UIN Suska), Koridor 4A (Ramayana STC – Pasar Tangor), Koridor 4B (BPRS AKAP – Ramayana STC), Koridor 4C (MPP – Walikota), dan Koridor 8A (Kantor Walikota – UNILAK).

Banyaknya koridor aktif yang dimiliki oleh Trans Metro Pekanbaru, tentunya terdapat banyak halte yang dimiliki sebagai tempat menunggu bus oleh penumpang. Adapun 3 jenis halte yang ada/digunakan di Kota Pekanbaru ini, adalah Halte Permanen, Semi Permanen, dan *Portable*. Salah satu halte permanen yang ramai penumpang adalah Halte Awal Bros yang dimana berdasarkan hasil survei statis yang telah dilakukan, jumlah penumpang Halte Awal Bros mencapai 871 penumpang sehari (Tim PKL Kota Pekanbaru 2024). Namun, berdasarkan ukuran halte Awal Bros yang hanya memiliki ukuran 4,85 m x 2,5 m dengan panjang tempat duduk 3,5 m yang dimana dari luas halte tersebut tidak dapat menampung penumpang secara seluruhnya, dimana daya tampung halte tidak memadai untuk menampung seluruh penumpang yang sedang menunggu bus. Untuk kapasitas tempat duduk pada halte, berdasarkan perhitungan direktur jenderal perhubungan darat nomor 271/HK.105/DRJD/96, tempat duduk hanya mampu menampung 4 orang penumpang duduk dan apabila dilihat dari dimensi halte/ukuran halte hanya dapat menampung 6 orang dalam posisi berdiri yang terlindungi oleh halte. Halte Awal Bros terdapat banyak penumpang juga karena letak/posisi halte yang berada pada wilayah komersil.



(Sumber : Dokumentasi PKL Kota Pekanbaru, 2024)

### **Gambar 1.** Halte Awal Bros

Selain berdasarkan jumlah penumpang yang mencapai 871 penumpang sehari dan mencapai 49 orang penumpang dalam waktu 15 menit, sehingga halte tidak dapat menampung penumpang seluruhnya, kondisi halte yang kotor dan kurang baik, serta beberapa fasilitas halte yang tidak sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat nomor 271/HK.105/DRJD/96 menjadi salah satu permasalahan di Halte Awal Bros. Dan juga pemilihan halte ini merupakan salah satu halte permanen yang ramai penumpang dengan halte yang menjadi tempat pemberhentian bagi 4 koridor bus Trans Metro Pekanbaru. Serta, untuk kondisi fisik halte Awal Bros pada bagian yang rusak sendiri terdapat pada bagian kolom penyangga dan juga dinding halte, serta kondisi lantai halte yang kotor karena tidak adanya fasilitas tempat sampah.

Fungsi dari halte adalah untuk menurunkan dan menaikkan penumpang, selain itu halte juga berfungsi sebagai tempat menunggu bus, sehingga perlu untuk meningkatkan kenyamanan halte bagi penumpang saat menunggu bus datang. Kepuasan dari pengguna harus dilihat dari seluruh kalangan dan usia, baik muda ataupun yang sudah lansia, ataupun penyandang disabilitas. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 tahun 2012 tentang standar pelayanan minimal angkutan berbasis jalan dengan enam (6) indikator

penilaian yang ada dalam jenis pelayanannya, yakni keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

Melihat permasalahan diatas perlu kajian tentang preferensi pengguna, dan dilanjutkan sebagai bahan perbaikan kinerja layanan Halte Awal Bros. Analisis yang dapat digunakan untuk mengetahui preferensi pengguna adalah analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dimana kegunaan dari dilakukannya analisis CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan pengguna (Setiawan et al., 2022) dan analisis IPA digunakan untuk terkait rekomendasi perbaikan terkait hal yang di kerjanya dirasa kurang namun memiliki nilai kepentingan tinggi bagi pengguna (Setiawan et al., 2022) Halte Awal Bros. Dengan adanya perencanaan ulang serta memaksimalkan rancangan halte yang baru sesuai dengan banyaknya penumpang yang menunggu bus dan juga perbaikan dari indikator IPA yang dianggap kurang oleh pengguna halte, maka di susunlah penelitian ini, yaitu **“Perencanaan Ulang Desain Halte di Kota Pekanbaru Berdasarkan Analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus : Halte Awal Bros)”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana titik lokasi halte Awal Bros terhadap simpang, jembatan penyebrangan orang, bangunan yang memerlukan ketenangan, dan jarak titik halte selanjutnya?
2. Bagaimana kondisi fasilitas melalui inventarisasi halte Awal Bros?
3. Bagaimana preferensi pengguna halte terhadap layanan yang diperoleh di halte Awal Bros?
4. Bagaimana perencanaan ulang desain berdasarkan hasil analisis CSI dan IPA?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui titik lokasi halte Awal Bros terhadap simpang, jembatan penyebrangan orang, bangunan yang memerlukan ketenangan, dan jarak titik halte selanjutnya.

2. Mengetahui kondisi fasilitas melalui inventarisasi di halte Awal Bros
3. Mengetahui preferensi pengguna halte terhadap layanan yang diperoleh di halte Awal Bros.
4. Perancangan ulang desain prasarana halte Awal Bros dari hasil analisis CSI dan IPA.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terkait kepuasan pengguna halte, terutama pada halte yang ramai pengguna/penumpang bus yang menunggu di halte. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengaplikasikan ilmu-ilmu yang telah dipelajari selama menjalani pendidikan di Politeknik Transportasi Darat Bali, khususnya pada jurusan D-III Manajemen Transportasi Jalan.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Politeknik Transportasi Darat Bali**

Dapat digunakan sebagai tambahan referensi pembelajaran di kampus terkait dengan kegiatan yang terjadi di lapangan.

###### **b. Bagi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

Dapat digunakan sebagai pertimbangan perancangan ulang (*redesign*) halte Awal Bros untuk meningkatkan nilai kenyamanan pengguna halte Awal Bros.

###### **c. Bagi Mahasiswa/i**

Dapat digunakan sebagai tambahan referensi untuk melakukan penelitian kedepannya dan juga memenuhi kewajiban sebagai seorang Mahasiswa/i untuk menyelesaikan pembelajaran pada tingkat akhir.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian kertas kerja wajib ini diberikan batasan masalah dengan tujuan adalah untuk mengantisipasi adanya hal

yang menyimpang dari konteks pembahasan, maupun pelebaran pokok masalah, sehingga penelitian kertas kerja wajib ini dapat terarah sesuai dengan tujuan.

1. Penelitian ini menjelaskan titik lokasi halte dengan jarak dari simpang, bangunan yang memerlukan ketenangan, jembatan penyebrangan orang, dan juga jarak halte setelahnya.
2. Penelitian ini menjelaskan inventarisasi halte Awal Bros berdasarkan ketentuan keputusan direktur jenderal perhubungan darat nomor : 271/HK.105/DRJD/96, yaitu ukuran halte, fasilitas utama dan fasilitas penunjang.
3. Penelitian ini mencari tahu penilaian tingkat kepuasan pengguna Halte Awal Bros dan juga nilai kepentingan yang perlu di tingkatkan dari hasil penilaian tingkat kepuasan pengguna Halte Awal Bros.
4. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) untuk menganalisis nilai kepuasan pengguna Halte Awal Bros dan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan perbaikannya dalam kuadran I dari hasil analisis IPA.
5. Penelitian ini membuat rancangan ulang desain halte Awal Bros yang sekiranya dapat meningkatkan nilai kepuasan pengguna halte serta dapat menampung seluruh penumpang bus Trans Metro Pekanbaru yang menunggu di Halte Awal Bros dan tidak disertai dengan rancangan anggaran biaya (RAB) maupun jenis bahan yang digunakan dalam pembangunan halte.
6. Penelitian ini menjelaskan rekomendasi perbaikan halte berdasarkan indikator yang terdapat pada kuadran I dan memberikan perbandingan antara sebelum dan sesudah di buat rencana rancangan ulang desain halte Awal Bros.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM

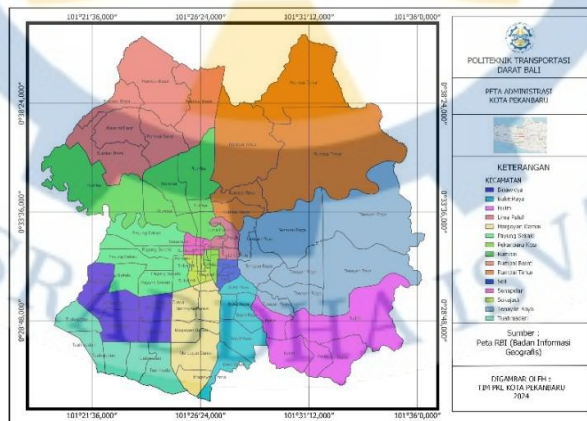
#### 2.1 Letak Geografis dan Administratif Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan Ibu Kota Provinsi Riau, dengan luas wilayah seluas 632,3 km<sup>2</sup> sehingga Kota Pekanbaru ini ditetapkan sebagai kota terbesar di Provinsi Riau. Secara geografis, Kota Pekanbaru terletak diantara 101°14' - 101°34' Bujur Timur dan 0°25' - 0°45' Lintang Utara. Adapun perbatasan Kota Pekanbaru ini, adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.1** Batas Wilayah

Arah Perbatasan	Batas Wilayah
Utara	Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
Timur	Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
Selatan	Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
Barat	Kabupaten Kampar

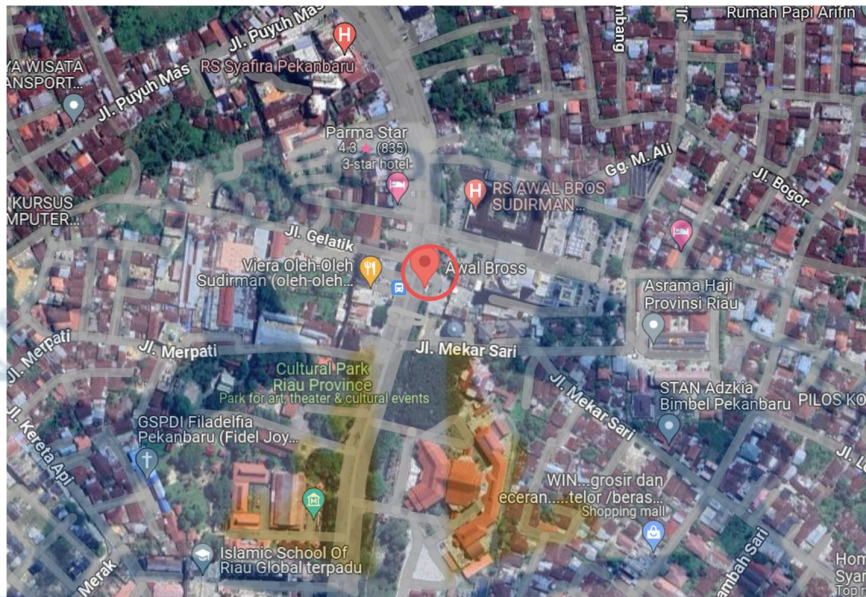
Secara administratif, Kota Pekanbaru terdiri dari 15 Kecamatan dan 83 Kelurahan. Jumlah penduduk di Kota Pekanbaru mencapai 1.116.332 jiwa pada tahun 2023. Adapun peta wilayah administrasi Kota Pekanbaru pada tahun 2024.



*Sumber : Tim PKL Kota Pekanbaru, 2024*

**Gambar 2.** Peta Administrasi Kota Pekanbaru

## 2.2 Kondisi Wilayah Kajian



Sumber : Peta Google Earth

**Gambar 3.** Lokasi Halte Awal Bros

Kota Pekanbaru memiliki fasilitas angkutan umum, yaitu Trans Metro Pekanbaru, yang dimana Trans Metro Pekanbaru ini memiliki 8 trayek aktif. Adanya 8 koridor bus Trans Metro Pekanbaru yang aktif tersebut, tentunya menyediakan prasarana, berupa halte sebagai tempat untuk menaikn dan menurunkan penumpang, serta sebagai tempat untuk penumpang menunggu bus datang. Terdapat 226 halte yang dimiliki oleh Trans Metro Pekanbaru. Pada koridor 03 dengan rute bus Halte Awal Bros – Uin suska, yang dimana pada Halte Awal Bros berada di Jl. Jend. Sudirman dan juga Halte Awal Bros ini dilewati/merupakan salah satu titik pemberhentian oleh bus koridor 01, koridor 1A, dan koridor 02. Dengan halte awal bros yang terletak di kawasan komersial (rumah sakit, pusat perbelanjaan, dan perkantoran). Halte awal bros ini berjarak 45,11 m dengan rumah sakit Awal Bros dan 22,41 m dari jembatan penyebrangan orang (JPO) dan berada didepan pertokoan.

Untuk ukuran halte Awal Bros ini memiliki panjang 4,85 m dan lebar 2,5 m. Ukuran tempat duduk memiliki lebar 0,4 m dengan tinggi tempat duduk 0,5 m dan

panjang tempat duduk 3,5 m. Sedangkan luas sisa/ruang kosong dibelakang halte adalah 4,82 meter dengan panjang sisanya adalah 16,63 meter.



*Sumber : Dokumentasi Pribadi*

**Gambar 4.** Lahan Kosong di Belakang Halte Awal Bros

## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1 Tinjauan Pustaka**

##### **3.1.1 Halte**

Menurut (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2009) tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan pasal 1 ayat 14, Halte adalah tempat pemberhentian kendaraan bermotor umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.

Menurut Direktur Jenderal Bina Marga (1990), Halte merupakan bagian dari perkerasan jalan tertentu yang digunakan untuk pemberhentian sementara bus dan angkutan penumpang umum lainnya pada waktu menaikkan dan menurunkan penumpang.

Menurut (Direktur Jenderal Perhubungan Darat, 1996) Halte adalah tempat pemberhentian kendaraan penumpang umum untuk menaikkan atau menurunkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan.

Berdasarkan (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2015) tentang perubahan atas peraturan menteri perhubungan nomor PM 10 tahun 2012 tentang standar minimal angkutan massal berbasis jalan, disebutkan bahwa standar pelayanan minimal untuk halte dan fasilitas pendukung halte adalah :

- a. Lampu penerangan
- b. Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara
- c. Fasilitas kebersihan
- d. Luas lantai per orang
- e. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang

### 3.1.2 Perencanaan

Menurut UU No. 25 tahun 2004 tentang sistem perencanaan pembangunan nasional, Perencanaan adalah suatu proses untuk menentukan tindakan masa depan yang tepat, melalui urutan pilihan, dengan memperhitungkan sumber daya yang tersedia.

### 3.1.3 Desain

Desain dapat diartikan sebagai seni terapan, arsitektur, dan berbagai pencapaian yang kreatif lainnya. Desain sendiri dalam artian jika disebutkan sebagai kata benda, desain digunakan sebagai penyebutan dari hasil akhir sebuah proses kreatif, baik dalam bentuk rencana, proposal, ataupun obyek nyata. Dalam proses desain biasanya memperhitungkan mengenai aspek fungsi, estetika, dan berbagai macam aspek lainnya yang didapat dari penelitian, pemikiran, maupun dari desain yang sudah ada sebelumnya.

Tujuan yang ingin dicapai dalam desain, yakni :

1. Menyesuaikan antara hasil desain dengan pemakai (manusia) dengan menyadari kelebihan, keterbatasan, serta kemampuan yang dimiliki
2. Desain yang dipadukan dengan unsur-unsur seni dan juga teknologi tujuannya adalah untuk dapat mencapai keamanan dan kenyamanan bagi pemakai/pengguna dan juga keindahan/estetika untuk dipandang
3. Desain diciptakan dengan tujuan agar dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas hidup manusia.

### 3.1.4 Ram

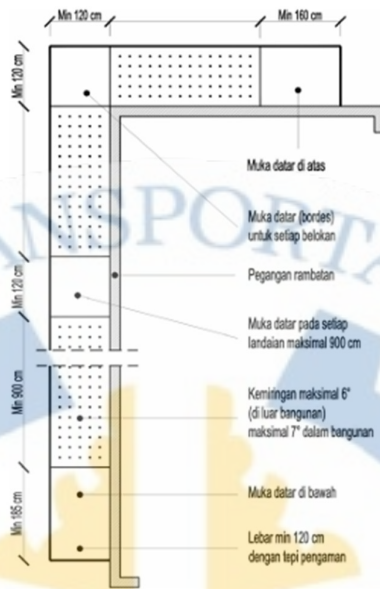
Menurut PERMENPU No. 30, Ram adalah jalur sirkulasi yang memiliki bidang dengan kemiringan tertentu, sebagai alternatif orang yang tidak dapat menggunakan tangga.

Adapun persyaratan ram, yakni :

1. Kemiringan ram didalam bangunan maksimumnya hanya  $7^\circ$  dengan perbandingan antara tinggi dan kelandaian 1:8. Sedangkan untuk ram

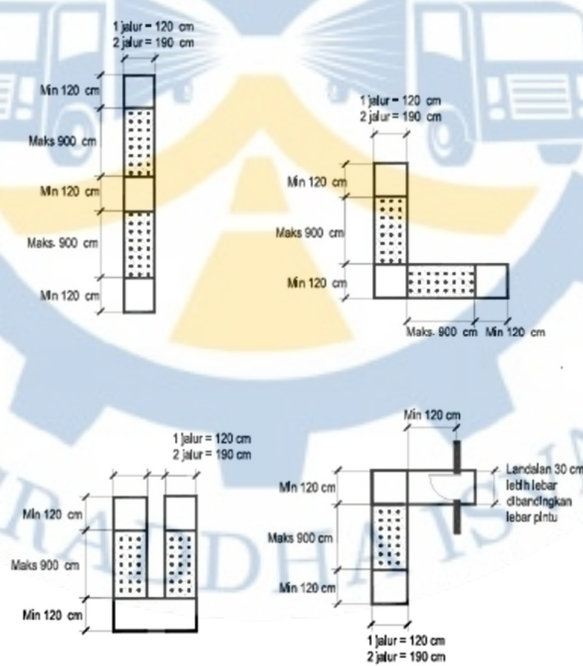
diluar bangunan, kemiringan maksimumnya adalah  $6^\circ$  dengan perbandingan antara tinggi dan kelandaian 1:10.

2. Panjang mendatar dari satu ram dengan perbandingan antara tinggi dan kelandaian 1:8 tidak boleh lebih dari 900 cm.
3. Lebar minimum ram adalah 95 cm tanpa tepi pengaman dan lebar minimum 120 cm dengan tepi pengaman.
4. Bondres/muka datar dari ram pada awal dan akhiran suatu ram harus bebas dan datar, dengan ukuran minimum 160/sekurang-kurangnya dapat untuk memutar kursi roda.
5. Permukaan awalan dan akhiran ram harus memiliki tekstur sehingga tidak licin di waktu hujan.
6. Lebar tepi pengaman ram/*low curb* 10 cm yang dimana dirancang untuk menghalangi kursi roda agar tidak terperosok/keluar dari jalur ram.
7. Ram harus diterangi dengan pencahayaan yang cukup terutama pada bagian-bagian ram yang memiliki ketinggian terhadap muka tanah sekitarnya dan bagian-bagian yang membahayakan.
8. Ram harus dilengkapi dengan *handrail* (pegangan rambatan) yang dijamin kekuatannya dengan ketinggian yang sesuai (65 – 80 cm)



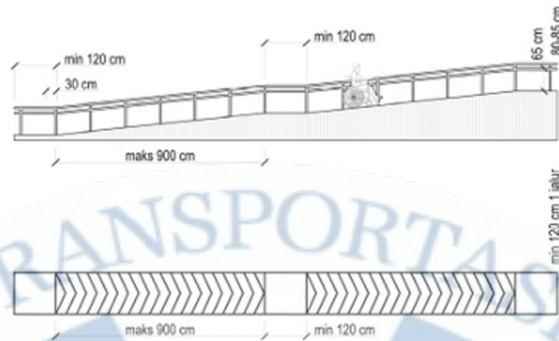
Sumber : PERMENPU No. 30

**Gambar 5.** Ukuran dan Detail Penetapan Standar



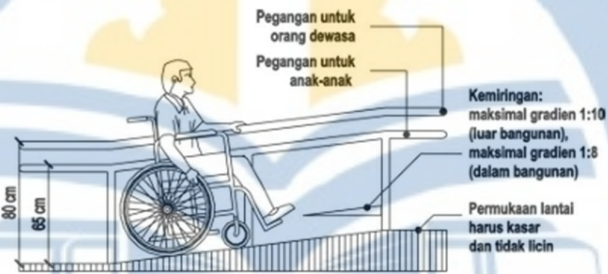
Sumber : PERMENPU No. 30

**Gambar 6.** Bentuk-Bentuk Ram



Sumber : PERMENPU No. 30

**Gambar 7.** Kemiringan Ram



Sumber : PERMENPU No. 30

**Gambar 8.** Handrail Ram

### 3.1.5 Jalur Pemandu

Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M/2006 Jalur pemandu merupakan jalur yang dipergunakan untuk memandu penyandang cacat untuk berjalan dengan memanfaatkan tekstur ubin pengarah dan ubin peringatan.

Syarat jalur pemandu :

1. Tekstur ubin garis-garis menunjukkan arah perjalanan
2. Tekstur ubin bulat memberikan peringatan terhadap adanya perubahan situasi di sekitarnya
3. Daerah-daerah yang harus menggunakan ubin tekstur pemandu (*guiding blocks*):
  - a. Didepan jalur lalu lintas kendaraan

- b. Didepan pintu keluar atau masuk dari dan ke tangga atau fasilitas persilangan dengan perbedaan ketinggian lantai
  - c. Di pintu masuk atau keluar pada terminal transportasi umum atau area penumpang
  - d. Pada pedestrian yang menghubungkan antara jalan dan bangunan
  - e. Pada pemandu arah dan fasilitas umum ke stasiun transportasi umum terdekat
4. Pemasangan ubin tekstur untuk jalur pemandu pada pedestrian yang telah ada perlu memperhatikan tekstur dari ubin eksisting, sedemikian sehingga tidak terjadi kebingungan dalam membedakan tekstur ubin pengarah dan tekstur ubin peringatan.
  5. Untuk memberikan perbedaan warna antara ubin pemandu dengan ubin lainnya, maka pada ubin pemandu dapat diberi warna kuning atau jingga.

#### 3.1.6 Tingkat Kepuasan

Kepuasan adalah suatu perbedaan yang dirasakan oleh pengguna antara kenyataan yang ada dengan harapan yang dimiliki pengguna. Secara umumnya, kepuasan atau ketidakpuasan pengguna/konsumen merupakan suatu perbedaan antara harapan (*expectations*) yang dimiliki pengguna.konsumen dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) secara nyata di lapangan terhadap suatu produk. Jadi, kepuasan atau ketidakpuasan memiliki arti, yaitu kesimpulan dari interaksi antara harapan yang dimiliki dan pengalaman yang didapat setelah menggunakan jasa/produk/pelayanan.

#### 3.1.7 Kuesioner

Kuesioner merupakan wawancara yang dilakukan secara terstruktur, yang dimana setiap subjek atau responden dari pengguna diberikan pertanyaan yang sesuai dengan pertanyaan yang diperlukan untuk perolehan datanya. Kuesioner ini tidak harus dilakukan dengan tatap muka langsung, namun dapat juga melalui telepon atau pengisian kuesioner. Pada masa ini, kuesioner sudah dapat diakses melalui internet dari komputer, telepon genggam, ataupun tablet. Kuesioner sendiri

disusun/dibuat dalam berbagai macam bentuk daftar pertanyaan terstruktur yang disesuaikan dengan keperluan data dan juga pada kuesioner terdapat alternatif jawaban yang tersedia, sehingga responden/pengguna dapat dengan mudah tinggal memilih jawaban sesuai dengan aspirasi, persepsi, sikap, keadaan, ataupun pendapat pribadi dari responden/pengguna.

### 3.1.8 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan suatu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna atau responden secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kinerja dari atribut yang diukur. Metode CSI ini dapat memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna atau responden, sehingga pada beberapa waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala yang dimana dapat meningkatkan nilai kepuasan pengguna atau responden. Kelebihan dari penggunaan metode CSI ini yaitu lebih efisiensi, karena tidak hanya pada nilai kepuasan tetapi juga dapat memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki, mudah untuk digunakan, dan sederhana, serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas atau reliabilitas cukup tinggi. Besar nilai CSI dapat dilakukan dengan langkah-langkah :

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*

MIS sendiri merupakan rata-rata dari nilai/skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan, MSS adalah rata-rata nilai/skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa/prasarana yang dirasakan oleh responden atau pengguna. Dapat dihitung dengan menggunakan persamaan :

$$MIS = \left[ \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \right] \quad (2.1)$$

Keterangan :

$Y_i$  = Nilai kepentingan atribut Y ke i

n = Jumlah responden

$$MSS = \left[ \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \right] \quad (2.2)$$

Keterangan :

$X_i$  = Nilai kepuasan atribut X ke i

n = Jumlah responden

2. Menghitung *Weight Factor* (WF)

Bobot perhitungan ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \left[ \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \right] \quad (2.3)$$

Keterangan :

$MIS_i$  = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$  = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

3. Menghitung *Weight Score* (WS)

Bobot perhitungan ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$W_{si} = W_{fi} \times M_{si} \quad (2.4)$$

Keterangan :

$W_{fi}$  = Faktor tertimbang ke-z

4. Menentukan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

$$CSI = \left[ \frac{\sum_{i=1}^p W_{si}}{HS} \times 100\% \right] \quad (2.5)$$

Sumber rumus : (Reza Amri et al., 2020)

Keterangan :

$\sum_{i=1}^p W_{si}$  = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

HS = Skala maksimum yang digunakan (*Highest Scale*)

Kriteria tingkat kepuasan untuk nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), yakni dengan nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI yang bernilai 50% atau lebih rendah dari 50% menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik, dan nilai

CSI 80% atau lebih tinggi dari 80% mengindikasikan pengguna puas terhadap kinerja pelayanan yang ada.

**Tabel 3.1** Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	0%-25%	Kurang Puas
2	26%-50%	Cukup Puas
3	51%-75%	Puas
4	76%-100%	Sangat Puas

Sumber : (Reza Amri et al., 2020)

### 3.1.9 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu sebagai metode alat bantu dalam menganalisis atau digunakan untuk mengetahui ataupun untuk membandingkan antara kinerja ataupun pelayanan yang dirasakan oleh pengguna apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan.

Tahapan metode IPA :

#### 1. Tingkat Kesesuaian (Tki)

Setelah dilakukan pengukuran skor kinerja maka setelah itu akan mendapatkan jawaban. Skor penilaian pada kuesioner yang telah disebarkan diukur tingkat kesesuaiannya. Analisis tingkat kesesuaian sendiri merupakan hasil perbandingan jumlah nilai yang didapat dengan jumlah nilai yang diharapkan yang diperoleh dari membandingkan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2.6)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kepuasan kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

#### 2. Skor Rata-Rata Penilaian

Skor rata-rata penilaian merupakan skor rata-rata penilaian kerja dan skor rata-rata tingkat kepentingan yang akan ditempatkan dalam diagram kartesius. Diagram kartesius sendiri dibagi menjadi empat bagian yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (2.7)$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

n = Jumlah responden

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{K} \quad (2.8)$$

Keterangan :

K = Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

### 3.1.10 Rumus Slovin

Rumus slovin biasanya digunakan untuk menghitung dan menentukan ukuran sampel minimum pada suatu penelitian dan dapat digunakan untuk segala jenis penelitian. Adapun rumus slovin yakni :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.9)$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = batas kesalahan maksimal yang ditolerir (5% atau 1%)

### 3.1.11 Survei Inventarisasi

Survei inventarisasi halte dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan data mengenai prasarana dan perlengkapan halte, serta ukuran dari halte tersebut.

Survei inventarisasi dilakukan berdasarkan DIRJENHUBDAT NO.271/HK.105/DRJD/96, fasilitas utama dan fasilitas tambahan pada halte, yakni:

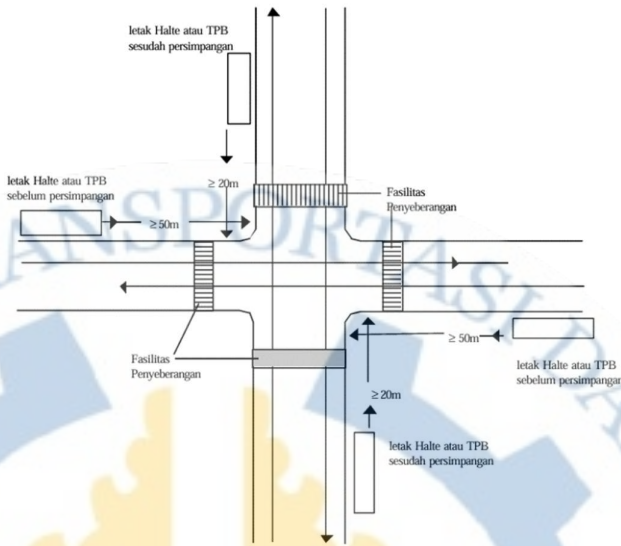
- a. Identifikasi halte berupa nama dan/atau nomor
- b. Rambu petunjuk
- c. Papan informasi trayek
- d. Lampu penerangan
- e. Tempat duduk

Fasilitas tambahan yang dapat diberikan pada halte :

- a. Telepon umum
- b. Tempat sampah
- c. Pagar
- d. Papan iklan/pengumuman

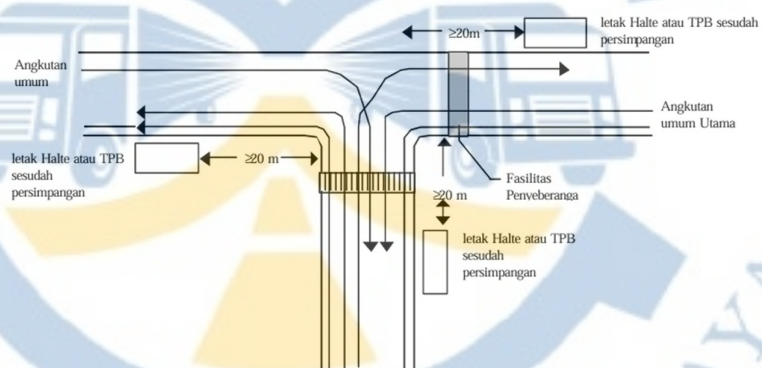
Tata letak halte dan/atau tempat pemberhentian bus terhadap ruang lalu lintas :

- a. Jarak maksimal terhadap fasilitas penyebrangan pejalan kaki adalah 100 meter
- b. Jarak minimal halte dari persimpangan adalah 50 meter atau bergantung pada panjang antrean
- c. Jarak minimal gedung (seperti, rumah sakit dan tempat ibadah) yang membutuhkan ketenangan adalah 100 meter
- d. Peletakan di persimpangan menganut sistem campuran, yaitu antara sesudah persimpangan (*farside*) dan sebelum persimpangan (*nearside*)



Sumber : DIRJENHUBDAT NO.271/HK.105/DRJD/96

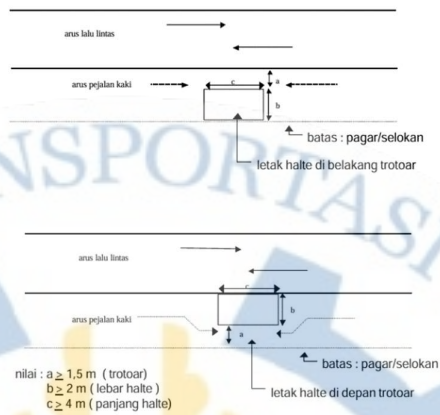
**Gambar 9.** Peletakan halte *Farside*



Sumber : DIRJENHUBDAT NO.271/HK.105/DRJD/96

**Gambar 10.** Peletakan halte *Nearside*

e. Peletakan halte atau tempat pemberhentian bus di ruas jalan:



Sumber : DIRJENHUBDAT NO.271/HK.105/DRJD/96

**Gambar 11.** Tata Letak Halte pada Ruas Jalan

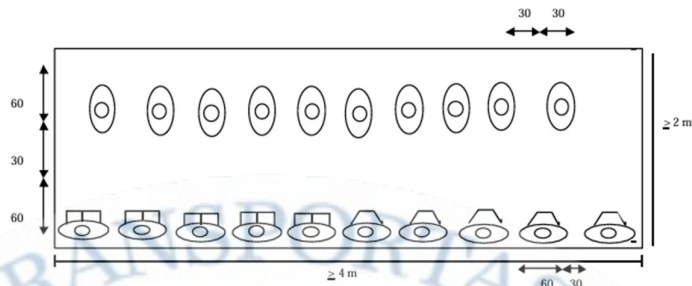


Sumber : DIRJENHUBDAT NO.271/HK.105/DRJD/96

**Gambar 12.** Tata Letak Tempat Pemberhentian Bus pada Ruas Jalan

Daya tampung halte :

Daya tampung pada halte dirancang dapat menampung penumpang angkutan umum sebanyak 20 orang per halte pada kondisi biasa agar penumpang dapat menunggu dengan nyaman.



Sumber : DIRJENHUBDAT NO.271/HK.105/DRJD/96

**Gambar 13.** Kapasitas Lindungan Halte (10 berdiri dan 10 duduk)

Keterangan gambar :

1. Ruang gerak per penumpang ditempat henti 90 cm x 60 cm
2. Jarak bebas antara penumpang :
  - a. Dalam kota 30 cm
  - b. Antar kota 60 cm
3. Ukuran tempat henti per kendaraan, panjang 12 m dan lebar 2,5 m
4. Ukuran lindungan minimum 4,00 m x 2,00 m

### 3.1.12 Survei Statis

Survei statis pada angkutan umum merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan di luar kendaraan yang dimana petugas survei (*surveyor*) mengamati, menghitung penumpang naik-turun pada halte tersebut, dan mencatat informasi dari setiap angkutan umum yang berhenti di halte tersebut, seperti Nomor rute/plat kendaraan, jumlah penumpang yang datang dan waktu kedatangan bus di halte tersebut, dan juga jumlah penumpang yang berangkat dari halte tersebut menuju ke halte/pemberhentian selanjutnya, serta waktu keberangkatan bus dari halte tersebut.

**Tabel 3.2** Formulir Survei Statis

NO	NOMOR RUTE	JUMLAH PENUMPANG DATANG	WAKTU KEDATANGAN	JUMLAH PENUMPANG BERANGKAT	WAKTU KEBERANGKATAN

Sumber : Tim PKL Kota Pekanbaru, 2024

### 3.2 Penelitian Terdahulu/Keaslian Penelitian

Tabel 3.3 Studi Literatur

No	Nama	Judul dan Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	Budi Yulianto, Amirotul Musthofiah H.M., Alya Syahira Sidharta	Evaluasi Kinerja Halte Batik Solo Trans (BST) Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) (studi kasus : Ruas Jalan Contraflow Brigjen Slamet Riyadi) (2023)	Jenis Metode IPA yang digunakan	Wilayah Kajian dan Tidak menggunakan metode CSI
2	Ade Kurniawan dan Teddy M. Darajat	Desain Halte Untuk Masyarakat Urban (studi kasus daerah Jakarta dan sekitarnya) (2011)	Jenis metode yang digunakan untuk memperoleh data, yaitu kuesioner yang diberikan/ditanya kepada pengguna halte	Wilayah Kajian, pada penelitian terdahulu Menjelaskan mengenai material yang digunakan untuk perencanaan halte tersebut
3	Amarena Nediari	Studi Desain Halte Bus dan Perilaku Masyarakat	Perancangan Desain halte	Wilayah Kajian dan metode serta survei yang dilakukan

No	Nama	Judul dan Tahun	Persamaan	Perbedaan
		Urban di Wilayah DKI Jakarta (studi kasus : Halte Palmerah, Halte Istora Mandiri, Halte FX-Sudirman) (2019)		
4	Silvia Afida Fahmi, Rizalul Permana Adi, Mirza Ayu Nur Rohma, Mahendra Yoga Saputra	Redesain Fasilitas Umum Halte SMPN 2 Tegal Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Tingkat Kenyamanan Untuk Mendukung Perekonomian dan Pariwisata Kota Tegal (2023)	Metode penelitian dengan menyebarkan kuesioner dan perencanaan ulang desain halte sesuai dengan responden	Wilayah Kajian dan Metode Analisis Data Kuesioner
5	Widya Rachmasari, Irwana Zulfia Budiono, Sherina Putri,dan Suci Asri Dwiforessa	Perancangan Ulang Halte Bus Pada Kawasan Urban dengan Pendekatan Parametrik Bentuk Belah Ketupat dengan	Perancangan ulang halte, metode observasi dan kuesioner yang digunakan untuk mengetahui	Wilayah kajian, konsep rancangan,dan ide desain halte

No	Nama	Judul dan Tahun	Persamaan	Perbedaan
		Daun Pegagan (studi kasus : Halte Bus <i>City Tour</i> Sakinah) (2022)	permasalahan pengguna halte	
6	Amy Maulid, Diena Yudiarti,dan Alvian Fajar Setiawan	Perancangan Ulang Area Tunggu pada Halte PT. Telekomunikasi Indonesia di Kota Padang (2022)	Teknik pengumpulan data melalui wawancara	Wilayah kajian dan desain halte
7	Darmawan Pontan dan Michella Maria Veronika	Identifikasi Tingkat Faktor Kepuasan Pengguna Terhadap Kondisi Bangunan Halte Transjakarta (2019)	Analisis data dengan metode CSI dan IPA	Wilayah Kajian dan Output yang dihasilkan