
Analisis Keluhan Pengguna Transportasi Umum Sebagai Dasar Perbaikan Layanan Transportasi di Dinas Perhubungan Kota Surakarta Menggunakan Metode Deskriptif Kuantitatif

Adimas Leonandre Handhika, Febrina Agusti

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Duta Bangsa
Surakarta

Jl. Ki Mangunsarkoro No. 20, Nusukan, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah
57135.

Telp. (0271) 7470550

E-mail: adimasleonandre@gmail.com

Abstrak

Transportasi umum memiliki peran penting dalam menunjang mobilitas masyarakat perkotaan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai keluhan dari pengguna terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Kerja Praktik ini bertujuan untuk menganalisis keluhan pengguna transportasi umum sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan transportasi di Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna transportasi umum. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas serta analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap layanan transportasi umum. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi umum agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Transportasi umum, keluhan pengguna, kualitas layanan, kepuasan pengguna, Dinas Perhubungan.

Abstract

Public transportation plays an important role in supporting urban mobility. However, various complaints from users regarding service quality are still frequently found. This internship report aims to analyze public transportation users' complaints as a basis for evaluating and improving transportation services at the Department of Transportation of Surakarta City. This study uses a quantitative descriptive method with data collected through questionnaires distributed to 100 public transportation users. The collected data were analyzed using validity and reliability tests as well as descriptive statistical analysis to describe users' perceptions of public transportation services. The results of this study are expected to provide input for the Department of Transportation of Surakarta City in improving the quality of public transportation services to be more effective and responsive to public needs.

Keywords: public transportation, user complaints, service quality, Department of Transportation.

1. Pendahuluan

Transportasi umum merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, khususnya di wilayah perkotaan yang padat seperti Kota Surakarta. Surakarta memiliki berbagai moda transportasi umum, salah satunya Batik Solo Trans (BST) yang beroperasi melalui beberapa koridor dan feeder untuk melayani masyarakat Solo Raya sebagai transportasi massal utama dalam kota. Transportasi umum berperan dalam mengurangi

penggunaan kendaraan pribadi yang menimbulkan kemacetan dan polusi, namun pemanfaatannya masih relatif rendah jika dibandingkan dengan jumlah penduduk kota ini.

Berdasarkan data Dinas Perhubungan Kota Surakarta, dari sekitar 560.000 jiwa penduduk, baru sekitar 5 persen masyarakat yang memanfaatkan transportasi publik seperti Batik Solo Trans, dengan rata-rata pengguna sekitar 30.000 penumpang pada jam kerja dan sekitar 20.000 di luar jam kerja. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat masih menggunakan kendaraan pribadi sebagai moda utama dalam mobilitas harian mereka, sehingga menimbulkan tantangan tersendiri dalam upaya meningkatkan pemanfaatan sistem transportasi umum.

Meskipun Batik Solo Trans dan feeder telah dikembangkan dengan cakupan beberapa koridor di Surakarta dan sekitarnya, layanan ini masih menghadapi berbagai kendala dalam operasional dan pemanfaatannya. Misalnya, operasional layanan bus ini dipengaruhi oleh efisiensi anggaran yang berdampak pada jumlah koridor dan waktu operasional yang tersedia untuk masyarakat. Fenomena tersebut sering kali menimbulkan berbagai keluhan dari pengguna terkait kualitas pelayanan yang dirasakan, seperti ketepatan waktu, kenyamanan, informasi layanan, serta aspek keselamatan dan keamanan perjalanan.

Keluhan pengguna transportasi umum merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan yang ada. Analisis terhadap keluhan pengguna dapat membantu instansi terkait untuk memahami aspek layanan mana saja yang perlu diperbaiki, serta menyediakan dasar rekomendasi untuk perbaikan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada analisis keluhan pengguna transportasi umum sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan transportasi di Dinas Perhubungan Kota Surakarta.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna transportasi umum untuk mengukur persepsi mereka terhadap layanan transportasi umum di Kota Surakarta. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat keluhan dan kepuasan pengguna serta menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi umum di masa mendatang.

2. Metodologi

2.1. Rancangan Kegiatan

Rancangan kegiatan Kerja Praktik ini disusun untuk mendukung pencapaian tujuan penelitian secara sistematis dan terstruktur. Kegiatan diawali dengan tahap persiapan, yaitu pengajuan Kerja Praktik, pengenalan lingkungan kerja, serta pengumpulan informasi awal mengenai sistem pelayanan transportasi umum di Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Selanjutnya dilakukan tahap pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna transportasi umum sebagai responden penelitian.

Tahap berikutnya adalah pengolahan dan analisis data kuesioner menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel dan SPSS. Data yang diperoleh dianalisis dengan uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan keluhan dan persepsi pengguna terhadap layanan transportasi umum. Tahap akhir dari kegiatan Kerja Praktik ini adalah penyusunan laporan, yang memuat hasil analisis, pembahasan, serta rekomendasi perbaikan layanan transportasi umum berdasarkan temuan penelitian.

2.2. Ruang Lingkup dan Objek Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi agar pembahasan tetap terarah dan sesuai dengan tujuan Kerja Praktik. Penelitian ini berfokus pada analisis keluhan pengguna transportasi umum yang berada di bawah pengelolaan dan pengawasan Dinas Perhubungan Kota Surakarta, khususnya layanan transportasi umum perkotaan.

Objek penelitian dalam Kerja Praktik ini adalah pengguna transportasi umum di Kota Surakarta, seperti pengguna Batik Solo Trans (BST) dan layanan feeder. Aspek yang diteliti meliputi keluhan pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi umum, tingkat kepuasan pengguna, serta upaya perbaikan layanan yang dapat dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis kendaraan secara mendalam, melainkan berfokus pada persepsi dan pengalaman pengguna terhadap layanan transportasi umum.

2.3. Bahan dan Teknik Pengumpulan Data

Bahan penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan Kerja Praktik ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna transportasi umum di Kota Surakarta. Data ini digunakan untuk mengetahui keluhan, kepuasan, serta persepsi pengguna terhadap kualitas layanan transportasi umum.

Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung, seperti dokumen resmi Dinas Perhubungan Kota Surakarta, laporan internal, peraturan terkait transportasi, serta literatur berupa buku, jurnal ilmiah, dan artikel yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder ini digunakan untuk memperkuat landasan teori dan mendukung hasil analisis penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel kuesioner pada penelitian ini dengan menggunakan Non Probability Sampling yang bersifat subjektif yaitu bergantung kepada selera peneliti yang akan mengambil sampel dengan mengacu pada tingkat kepercayaan yang dipakai 95% ($Z = 1,96$) dan tingkat kesalahan (Margin of Error) sebesar 10% ($d = 0,1$). Asumsi populasi (P) ditetapkan maksimal sebesar 0,5. Dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \times P(1 - P)}{d^2} = \frac{1,96^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2} = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04 \text{ dibulatkan } 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, jumlah sampel minimal adalah 96,04 responden. Untuk mempermudah pengolahan dan meminimalisir kesalahan pengisian (error), maka peneliti membulatkan jumlah sampel menjadi 100 responden. Jumlah ini selanjutnya didistribusikan secara merata ke dalam 2 kelompok layanan untuk keperluan analisis komparatif, yaitu :

- a. Sampel penumpang BST : 50 Responden
- b. Sampel penumpang FEEDER : 50 Responden

Jumlah 50 responden per kategori ini juga memenuhi kaidah Roscoe (1975) yang menyarankan bahwa jika sampel dipecah ke dalam kategori (BST dan FEEDER), ukuran sampel minimum adalah 30 responden per kategori.

3.2. Variabel Kuesioner

Penelitian ini tidak memakai variabel independen (X) dan dependen (Y) dalam kerangka regresi, tetapi memakai variabel yang diukur dengan pendekatan Deskriptif Kuantitatif. Ada dua variabel utama yang akan diukur untuk setiap atribut layanan yang dianalisis :

- a. Variabel X_1, X_2 : Variable ini menunjukkan keluhan pengguna transportasi umum dan kepuasan pengguna transportasi umum pada khususnya pengguna BST dan FEEDER
- b. Variabel Y : Variable ini menunjukkan tentang perbaikan pelayanan transportasi umum yang ada di kora susrakarta khususnya pengguna BST dan FEEDER. Dengan adanya presepsi ini diharapkan dinas perhubungan kota suarakarta khsusnya bagian BST dan FEEDER bias meningkatkan
 - i. Perbaikan fasilitas dan armada
 - ii. Perbaikan jadwal dan ketepatan waktu
 - iii. Peningkatan kualitas pelayanan petugas
 - iv. Peningkatan sistem keamanan
 - v. Peningkatan sistem informasi transportasi

3.3. Pengolahan Data

UJI RELIABILITAS

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item/ Pernyataan yang dipergunakan dalam penelitian ini akan menggunakan formula cronbach alpha (koefisien alpha cronbach), dimana secara umum yang dianggap reliabel apabila nilai alpha cronbachnya $> 0,6$, (Ghozali, 2011).

No	Kuisoner/Indikator	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Kesimpulan
1	Keluhan Pelayanan (X1)			
	X1.1	0,719	0,6	Reliabel
	X1.2	0,703	0,6	Reliabel
	X1.3	0,666	0,6	Reliabel
	X1.4	0,651	0,6	Reliabel
	X1.5	0,665	0,6	Reliabel
	X1.6	0,671	0,6	Reliabel
2	Kepuasan Pengguna (X2)			
	X2.1	0,603	0,6	Reliabel
	X2.2	0,629	0,6	Reliabel
	X2.3	0,588	0,6	Reliabel
	X2.4	0,601	0,6	Reliabel
	X2.5	0,632	0,6	Reliabel
3	Perbaikan Layanan (Y)			
	Y1.1	0,799	0,6	Reliabel
	Y1.2	0,813	0,6	Reliabel
	Y1.3	0,811	0,6	Reliabel
	Y1.4	0,796	0,6	Reliabel
	Y1.5	0,786	0,6	Reliabel
	Y1.6	0,792	0,6	Reliabel
	Y1.7	0,777	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer diolah 2021

Dari tabel diatas dapat dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha dari seluruh variabel yang diujikan nilainya sudah di atas 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini lolos dalam uji reliabilitas dan dinyatakan reliabel.

UJI VALIDITAS

Uji Validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kebenaran/ketepatan dari suatu alat ukur yang berupa angket atau kuesioner yang dilakukan dengan mengkorelasikan skor jawaban setiap butir pernyataan dengan jumlah skor variabel. Suatu kuesioner dikatakan valid (handal) jika jawaban seseorang terhadap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk pengujian validitas angket digunakan

rumus korelasi Product Moment. Angket penelitian ini dikatakan valid jika r pada taraf $\alpha = 0,05$. Perhitungan dilakukan dengan SPSS 25 For Windows.

No	Kuisoner/Indikator	R hitung	R tabel	Kesimpulan
1	Keluhan Pelayanan (X1)			
	X1.1	0,540	0,5	Valid
	X1.2	0,566	0,5	Valid
	X1.3	0,684	0,5	Valid
	X1.4	0,721	0,5	Valid
	X1.5	0,678	0,5	Valid
	X1.6	0,672	0,5	Valid
2	Kepuasan Pengguna (X2)			
	X2.1	0,688	0,5	Valid
	X2.2	0,584	0,5	Valid
	X2.3	0,678	0,5	Valid
	X2.4	0,668	0,5	Valid
	X2.5	0,648	0,5	Valid
3	Perbaikan Layanan (Y)			
	Y1.1	0,675	0,5	Valid
	Y1.2	5,595	0,5	Valid
	Y1.3	0,681	0,5	Valid
	Y1.4	0,693	0,5	Valid
	Y1.5	0,739	0,5	Valid
	Y1.6	0,711	0,5	valid
	Y1.7	0,777	0,5	Valid

Sumber: Data primer diolah 2021

dapat dilihat bahwa nilai dari r hitung keseluruhan indikator yang diuji bernilai positif dan lebih besar dari nilai r tabel. Pada tabel r dengan sig. 0.05, dan bisa di katakana hasil data dari data X1,X2,dan Y dinyatakan valid.

Interpretasi

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Pengukuran statistic deskriptif variable ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran data secara umum seperti nilai rata – rata (Mean), tertinggi (Max), terendah (Min), dan strandar deviasi dari masing-masing variable yaitu Keluhan pengguna (X1), Kepuasan pengguna (X2), dan

Perbaikan layanan (Y). Mengenai hasil Uji Statistik Deskriptif penelitian dapat dilihat pada table sebagai berikut :

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keluhan pengguna	100	15.00	30.00	24.9200	2.83085
Kepuasan pengguna	100	10.00	24.00	20.6800	2.40320
Perbaikan layanan	100	14.00	35.00	31.1500	3.34354
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Output SPSS 25, Data Sekunder telah diolah

Berdasarkan hasil uji deskriptif diatas, dapat kita gambarkan distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah :

1. Variable Keluhan pengguna (X1), dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 15 sedangkan nilai maksimum sebesar 30, nilai rata – rata Keluhan pengguna sebesar 24.9200 dan strandar deviasi data Keluhan pengguna adalah 2.83085
2. Variable Kepuasan pengguna (X2), dari data tersebut dapat di deskripsikan bahwa nilai minimum 10 sedangkan nilai maksimum sebesar 24, nilai rata – rata Kepuasan pengguna sebesar 20.6800 dan strandar deviasi data kepuasan pengguna adalah 2.40320
3. Variable Perbaikan layanan (Y), dari data tersebut dapat di deskripsikan bahwa nilai minimum 14 sedangkan nilai maksimum sebesar 35, nilai rata – rata Perbaikan layanan sebesar 31.1500 dan strandar deviasi data Perbaikan layanan adalah 3.34354

4. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai *Analisis Keluhan Pengguna Transportasi Umum sebagai Dasar Perbaikan Layanan Transportasi di Dinas Perhubungan Kota Surakarta*, dapat disimpulkan bahwa keluhan pengguna transportasi umum masih ditemukan pada beberapa aspek layanan. Keluhan tersebut terutama berkaitan dengan aspek kenyamanan, ketepatan waktu, kondisi sarana dan prasarana, serta kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebagian responden masih merasa kurang puas terhadap layanan transportasi umum yang tersedia. Meskipun demikian, terdapat pula indikator pelayanan yang dinilai cukup baik oleh pengguna, sehingga menunjukkan bahwa layanan transportasi umum di Kota Surakarta telah berjalan namun masih memerlukan perbaikan dan evaluasi berkelanjutan.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, seluruh instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan sebagai alat ukur. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan mampu mengukur persepsi dan keluhan pengguna transportasi umum secara konsisten dan akurat. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan bagi Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas layanan transportasi umum.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Perhubungan Kota Surakarta

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan

- kualitas layanan transportasi umum, khususnya pada aspek yang masih banyak dikeluhkan oleh pengguna, seperti kenyamanan, ketepatan waktu, dan fasilitas pendukung transportasi.
2. **Bagi Pengelola Transportasi Umum**
Pengelola transportasi umum disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, baik dari sisi sarana prasarana, sumber daya manusia, maupun sistem operasional agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
 3. **Bagi Pengguna Transportasi Umum**
Diharapkan pengguna dapat memberikan masukan dan keluhan secara objektif dan konstruktif kepada pihak terkait, sehingga dapat membantu proses evaluasi dan perbaikan layanan transportasi umum.
 4. **Bagi Peneliti Selanjutnya**
Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, menggunakan metode analisis yang lebih mendalam, atau memperluas jumlah dan cakupan responden agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.

DAFTAR PUSAKA

- Amelia, M., Nurwati, N., & Mulyadi, M. (2024). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Online Perempuan Dalam Perspektif Hukum Positif Indonesia (Studi Kasus Pengguna Grab di Jakarta). *Karimah Tauhid*, 3(12), 13622–13637.
- Grace Desy Hanatasha Ginting. (2025). Inovasi Pelayanan Publik dalam Pengadaan Transportasi Umum. *Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 4(1), 75–86. <https://doi.org/10.55606/inovasi.v4i1.4188>
- Ilmiah, J., & Pendidikan, W. (2024). *Received: Revised: Accepted: 10(24)*, 260–267.
- Kurniawan, G. P., Shalikhah, S. Z., Shofiat, H., Azizah, N. N., & Mahmud Mochtar. (2021). Jurnal Tana Mana. *Jurnal Tana Mana*, 2(1), 46–48. <https://ojs.staialfurqan.ac.id/jtm/article/download/736/452/>
- Laode, R., Satyadharna, M., Wuga, L., & Hado. (2025). Pengembangan Transportasi dan Dampaknya terhadap Sektor Ekonomi (Kajian Literatur). *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Review*, 5(2), 12. <https://penerbitadm.pubmedia.id/index.php/JER/article/view/2994>
- Latianingsih, N., Afifah, L., Fazira, A., Gabriella, M., & Putri, V. (n.d.). *Perlindungan Konsumen pada Layanan Transportasi Online Kasus Gojek di Indonesia perilaku konsumen . Konsumen sekarang ini lebih banyak menggunakan layanan-layanan online*. 282–292.
- Online, T. (2021). *openjurnal,+4.+Bima+Guntara_221-239*. 8(8), 221–239.
- Sa'diah, E. H., Dede, M., Masliatul Aini, Hanifan, & Apriliani, A. (2024). *2012-2021+Karimah+tauhid+3(2)+2024*. 3(2), 2012–2022.
- Tenges, C. D., AlHadar, S., & Katili, A. Y. (2025). Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Jasa Transportasi Online (Grab) Di Kota Gorontalo. *Journal of Innovative and Creativity (Joecy)*, 5(2), 11840–11851. <https://doi.org/10.31004/joecy.v5i2.1689>