

**EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
PADA MASA PANDEMI COVID-19
(STUDI KASUS : BUS TRANS METRO DELI RUTE AMPLAS-
LAPANGAN MERDEKA)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Dalam
Ujian Sidang Sarjana Teknik Sipil Strata Satu
Universitas Medan Area

Disusun Oleh :

**FARU ROZI
168110084**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)27/12/22

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS : BUS TRANS METRO DELI RUTE AMPLAS- LAPANGAN MERDEKA)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Dalam
Ujian Sidang Sarjana Teknik Sipil Strata Satu
Universitas Medan Area

Disusun oleh :
FARU ROZI
168110084

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,



Hermansyah, S.T., M.T.
NIDN : 0106088004

Dosen Pembimbing II,



Mahliza, S.T., M.T.
NIDN : 0111028701

16/11 - 2022

Mengetahui :



Dekan Fakultas Teknik,

Dr. Rafiqad Syah, S.Kom, M.Kom
NIDN: 0105058804



Ketua Prodi Teknik Sipil,

Hermansyah, S.T., M.T.
NIDN : 0106088004

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 27/12/22

Access From (repository.uma.ac.id)27/12/22

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademik universitas medan area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

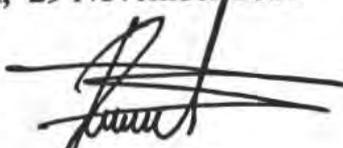
Nama : Faru Rozi
Npm : 168110084
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*non-exclusive royalty – free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS: BUS TRANS METRO DELI RUTE AMPLAS – LAPANGAN MERDEKA.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hak bebas Royalty Non-Eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir/Skripsi/Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, 29 November 2022


Faru Rozi
Document Accepted 27/12/22
168110084

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faru Rozi

Npm : 168110084

Judul : Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Pada Masa Pandemi
Covid-19 (Studi Kasus: Bus Trans Metro Deli Rute Amplas-
Lapangan Merdeka)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri. Apabila terdapat karya orang lain yang saya kutip, maka saya akan mencantumkan sumber dengan jelas. Jika dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat tanpa paksaan dari pihak mana pun.

Medan, 17 November 2022

Yang Membuat Pernyataan


Faru Rozi

RIWAYAT HIDUP

1. Informasi Pribadi

Nama : Faru Rozi Tarigan
NPM : 168110084
Tempat, Tgl Lahir : Medan, 25 April 1998
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Negara : Indonesia
Alamat : Jl. Pipa Utama No.5 Medan Polonia
Program Studi : Teknik Sipil
No. Hp : 0813-7048-4440

2. Data Keluarga

Nama Ayah : Darwin Tarigan
Nama Ibu : Budiarti
Alamat : Jl. Pipa Utama No.5 Medan Polonia

3. Pendidikan

2003-2009 : SDN 064988 Medan Johor
2009-2012 : SMP Yapena 45 Medan
2012-2015 : SMK Negeri 2 Medan
2016-2022 : Universitas Medan Area

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami ucapkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik serta tepat pada waktunya. Adapun judul tugas akhir ini adalah “Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Bus Trans Metro Dcli Rute Amplas-Lapangan Merdeka) ”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Strata satu bagi para Mahasiswa dari Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini tentunya penulis mendapatkan bimbingan, arahan, kritik serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang tua saya dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan serta do'a yang tulus tiada henti.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Rahmad Syah, S.Kom, M.Kom, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area
4. Bapak Hermansyah, S.T, M.T, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil dan juga selaku Dosen Pembimbing I .
5. Ibu Ir. Nurmaidah, M.T, selaku Dosen Penasihat Akademik
6. Ibu Mahliza, S.T, M.T, selaku Dosen Pembimbing II.
7. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Teknik Universitas Medan Area
8. Rekan-rekan kelas malam Teknik Sipil UMA 2016
9. Terimakasih Shofi Chairunisa yang telah memberi semangat untuk saya

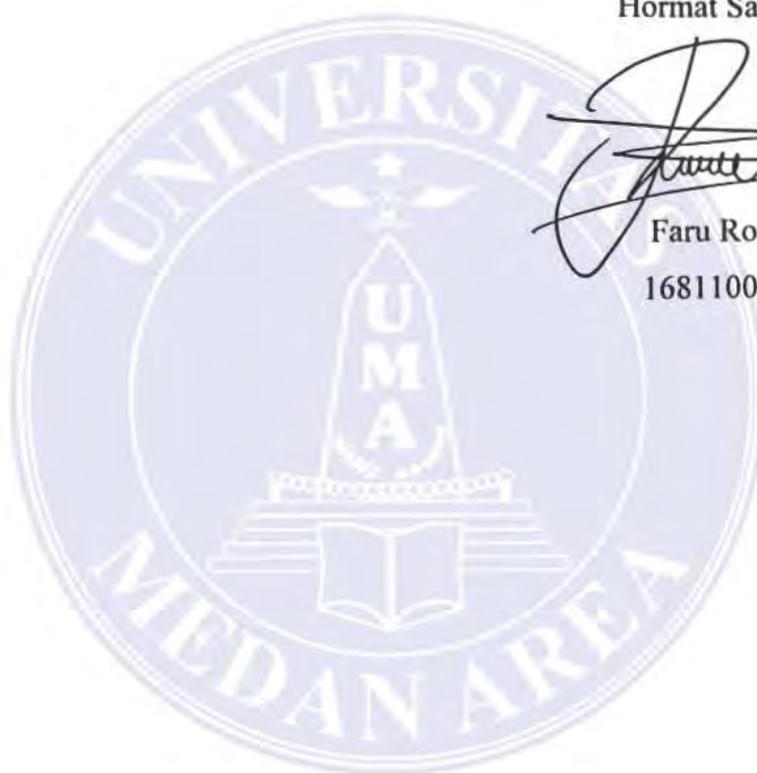
Saya menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan tugas akhir ini. Demikian tugas akhir ini dibuat, semoga bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Medan, 17 November 2022

Hormat Saya



Faru Rozi
168110084



ABSTRAK

Pemerintah merancang dan melaksanakan semua aktivitas pelayanan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan masyarakat umum dalam menggunakan transportasi publik dalam kasus ini adalah bus. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelayanan pada transportasi publik bus Trans Metro Deli rute Amplas-Lapangan Merdeka. Penelitian ini dilakukan pada studi kasus bus Trans Metro Deli rute layanan di Koridor 2 Terminal Amplas-Lapangan Merdeka. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode Statistika Deskriptif dan metode *Important Performance Analysis (IPA)*. Pada indikator kuantitatif hasil penelitian untuk indikator aksesibilitas yaitu senilai 76,2% dan waktu dalam menunggu Bus Trans Metro Deli Koridor 2 Amplas-Lapangan Merdeka adalah sebesar 57,1% responden pengguna menunggu selama 0-10 menit. Kapasitas penumpang senilai 343 penumpang rata-rata per hari per kendaraan, maka kapasitas termasuk tidak efektif dikarenakan kemungkinan pengaruh dari pandemik Covid-19. Berdasarkan penelitian kecepatan dan kelancaran diperoleh hasil rata-rata 11-13,6 Km/Jam. Hasil penelitian analisis responden pengguna bus Trans Metro Deli Koridor 2 menggunakan metode IPA (*Important Performance Analysis*), diperoleh 7 dari 20 indikator dianggap penting oleh pengguna tetapi pada realita kepuasan pengguna masih rendah, oleh karena itu indikator-indikator pada kuadran ini harus ditingkatkan

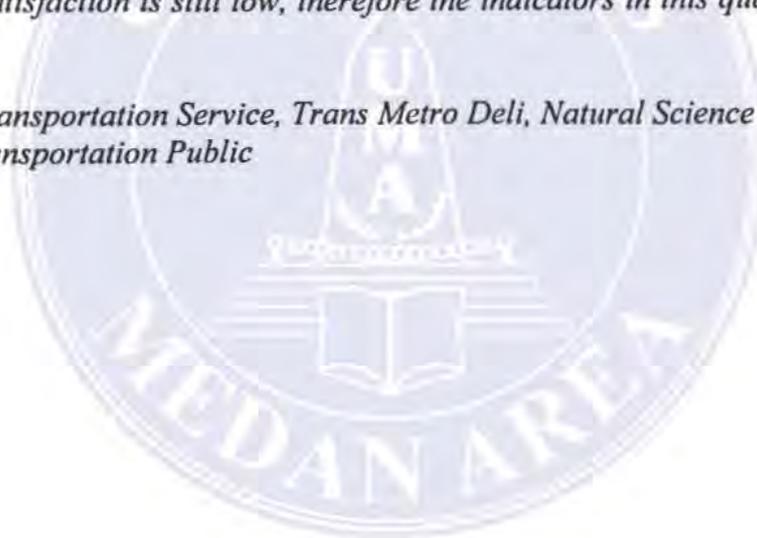
Kata Kunci: Pelayanan Transportasi, Trans Metro Deli, Metode *IPA*, Transportasi Publik



ABSTRACT

The government designs and implements all service activities in an effort to meet the needs and comfort of the general public in using public transportation in this case is the bus. The purpose of this study was to determine the level of success of public transportation services on the Trans Metro Deli bus on the Amplas-Lapangan Merdeka route. This research was conducted on a case study of the Trans Metro Deli bus service route at Corridor 2 of Amplas Terminal- Merdeka Square. The method used by the author in this study is the method of descriptive statistics and the method of Important Performance Analysis (IPA). In quantitative indicators, the results of the research for accessibility indicators are 76.2% and the waiting time for Trans Metro Deli Bus Corridor 2 Amplas-Lapangan Merdeka is 57.1% of user respondents waiting for 0-10 minutes. Passenger capacity is 343 passengers on average. average per day per vehicle, then the capacity is considered ineffective due to the possible influence of the Covid-19 pandemic. Based on the research of speed and fluency, the average result is 11-13.6 Km/hour. The results of the analysis of respondents using the Trans Metro Deli Corridor 2 bus using the IPA (Important Performance Analysis) method, obtained 7 out of 20 indicators considered important by users but in reality user satisfaction is still low, therefore the indicators in this quadrant must be improved

Keywords: *Transportation Service, Trans Metro Deli, Natural Science Method, Transportation Public*



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN

KATA PENGANTAR ii

ABSTRAK..... iv

ABSTRACT v

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR..... x

DAFTAR NOTASI xii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Maksud dan Tujuan 2

1.3 Rumusan Masalah 2

1.4 Batasan Masalah..... 3

1.5 Manfaat Penelitian 3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 4

2.1 Penelitian Terdahulu..... 4

2.2 Transportasi 7

2.3 Transportasi Publik..... 10

2.4 Tinjauan Bus Sebagai Moda Transportasi Publik Darat..... 12

2.5 Permintaan dan Penawaran Transportasi..... 15

2.5.1 Permintaan (*Demand*) Transportasi..... 15

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

vi

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 27/12/22

Access From (repository.uma.ac.id)27/12/22

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan	66
5.1 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Klasifikasi Tingkat Aksesibilitas	23
Tabel 2.2	Kapasitas Kendaraan.....	24
Tabel 2.3	Kecepatan Paling Rendah (untuk dalam kota).....	27
Tabel 4.1	Koridor rute layanan bus Trans Metro Deli Kota Medan.....	47
Tabel 4.2	Karakter sebagian besar pengguna bus Trans Metro Deli	48
Tabel 4.3	Analisis Kapasitas Kendaraan	54
Tabel 4.4	Data parameter jumlah armada Bus Trans Metro Deli	55
Tabel 4.5	Hasil analisis kecepatan rute Amplas-Lapangan Merdeka	55
Tabel 4.6	Hasil Analisis kecepatan rute Lapangan Merdeka-Amplas.....	56
Tabel 4.7	Hasil analisis indikator kuantitatif.....	57
Tabel 4.8	Tingkat Kepentingan Pengguna Bus Trans Metro Deli.....	58
Tabel 4.9	Tingkat Kepuasan Pengguna Bus Trans Metro Deli	59
Tabel 4.10	Tingkat Kesesuaian Pengguna Bus Trans Metro Deli	61
Tabel 4.11	Data perhitungan analisis kuadran responden pengguna bus	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	36
Gambar 3.1 Peta Rute Koridor 2 Terminal Amplas-Lapangan Merdeka	39
Gambar 3.2 Bus Trans Metro Deli Koridor 2 Amplas-Lapangan Merdeka .	39
Gambar 3.3 Diagram Alir Penelitian	46
Gambar 4.1 Persentase Indikator jenis kelamin.....	48
Gambar 4.2 Persentase Indikator usia.....	49
Gambar 4.3 Persentase Indikator jenis pekerjaan	49
Gambar 4.4 Persentase Indikator intensitas perjalanan	50
Gambar 4.5 Persentase Indikator tujuan perjalanan	50
Gambar 4.6 Persentase Indikator waktu perjalanan.....	51
Gambar 4.7 Persentase Indikator jarak yang ditempuh menuju halte	51
Gambar 4.8 Persentase Indikator lamanya waktu menunggu	52
Gambar 4.9 Persentase Indikator alasan menggunakan bus	52
Gambar 4.10 Persentase indikator jarak tempuh ke halte bus dengan berjalan kaki	53
Gambar 4.11 Waktu tunggu bus Trans Metro Deli Koridor 2	54
Gambar 4.12 Diagram IPA pengguna bus Trans Metro Deli	63

2.5.2 Penawaran (<i>Supply</i>) Transportasi	18
2.6 Pengendalian Transportasi Publik pada Pandemi Covid-19.....	19
2.7 Kriteria Efektivitas Transportasi.....	22
2.7.1 Indikator Kuantitatif	23
2.7.2 Indikator Tingkat Pelayanan.....	28
2.8 Prasyarat minimum pelayanan.....	30
2.9 Metode Statistika Deskriptif.....	33
2.10 Metode <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	34
2.11 Penelitian Survey	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Lokasi Penelitian	39
3.2 Tahap Persiapan Penelitian.....	43
3.3 Pengumpulan Data	44
3.4 Pengolahan Data	44
3.5 Populasi dan Sampel.....	45
3.6 Diagram Alir Penelitian.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Analisa data penelitian	47
4.1.1 Bus Trans Metro Deli.....	47
4.1.2 Data karakter pengguna Bus Trans Metro Deli Koridor 2	47
4.1.3 Data karakter efektivitas Bus Trans Deli Koridor 2	52
4.2 Metode Statistika Dekriptif.....	57
4.3 Analisa kepentingan dan kepuasan.....	58
4.4 Analisa kuadran metode IPA	62

DAFTAR NOTASI

CT_{ABA}	= Waktu sirkulasi dari A ke B kembali ke A
T_{AB}	= Waktu perjalanan rata-rata dari A ke B
T_{BA}	= Waktu perjalanan rata-rata dari B ke A
σ_{AB}	= Deviasi waktu perjalanan dari A ke B
σ_B	= Deviasi waktu perjalanan dari B ke A
T_{TA}	= Waktu henti kendaraan di A
T_{TB}	= Waktu henti kendaraan di B
H	= Waktu antara (menit)
P	= Jumlah penumpang perjam pada seksi terpadat
C	= Kapasitas kendaraan
L_f	= faktor muat, diambil 70% pada kondisi dinamis
K	= jumlah kendaraan
C_t	= waktu sirkulasi (menit)
H	= waktu antara (menit)
f_A	= Faktor ketersediaan kendaraan (100%)
K'	= jumlah armada pada periode sibuk
W	= periode sibuk (menit)
T_{ki}	= Tingkat kesesuaian responden
X_i	= Skor penilaian kinerja perusahaan
Y_i	= Skor penilaian kepentingan pengunjung
\bar{X}	= Skor rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan
\bar{Y}	= Skor rata-rata tingkat kepentingan
N	= Jumlah responden

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi pada saat ini merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat perkotaan. Transportasi memiliki peranan penting dalam sektor kehidupan sebagai perpindahan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

Menurut Wikipedia (2021), Berdasarkan sumber Visualisasi Data Kependudukan-Kementerian Dalam Negeri 2020 Kota Medan pada saat ini termasuk peringkat ketiga menjadi kota besar di Indonesia dengan populasi 2.524.341. Oleh karena itu kota Medan semakin padat dan ramai oleh transportasi pribadi dan juga transportasi publik yang sangat bervariasi.

Transportasi publik merupakan pelayanan angkutan penumpang oleh suatu perjalanan grup yang ada untuk difungsikan kepada masyarakat publik, umumnya diatur sesuai penjadwalan, dijalankan pada rute yang telah diatur, dan dibebankan tarif untuk perjalanannya.

Pada masa pandemi covid-19 sekarang ini transportasi publik diminta untuk dapat memberikan kualitas layanan dan keamanan yang baik, sehingga tidak banyak orang yang lebih memilih menggunakan moda transportasi lain ataupun kendaraan pribadi. Pada masa pandemi masyarakat umum pengguna transportasi publik juga banyak yang mengkhawatirkan akan kondisi dan kebersihan di dalam transportasi publik tersebut.

Dengan kondisi tersebut, Pemerintah merancang dan melaksanakan semua aktivitas pelayanan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan

masyarakat umum dalam menggunakan transportasi publik dalam kasus ini adalah bus. Pemerintah menerbitkan himbauan tentang protokol kesehatan untuk masyarakat berkegiatan diluar rumah dan juga yang menggunakan transportasi public. Penerapan protokol kesehatan didalam transportasi publik seperti bus harus diperhatikan dan dijalankan dengan baik agar mencegah terjadinya penyebaran virus covid-19. Hal tersebut akan memberikan rasa keamanan dan kenyamanan pengguna transportasi publik seperti bus, dimana rasa aman dan nyaman tersebut menjadi kepuasan pengguna layanan yang menjadikan transportasi publik seperti bus menjadi lebih baik. Maka karena itu, pada pembuatan tugas akhir ini penulis mengambil topik tentang “Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik pada Masa Pandemi *Covid-19* (studi kasus: Bus Trans Metro Deli rute Amplas-Lapangan Merdeka)”.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini yaitu menganalisis efektivitas pelayanan transportasi publik Bus Trans Metro Deli rute Amplas-Lapangan Merdeka pada masa pandemi Covid-19

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini ialah sebagai mengetahui tingkat pelayanan pada transportasi publik bus Trans Metro Deli rute Amplas-Lapangan Merdeka.

1.3. Rumusan Masalah

Dengan ini maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat pelayanan transportasi publik studi kasus bus Trans Metro Deli pada Koridor 2 Terminal Amplas-Lapangan Merdeka ?
2. Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan ketentuan yang telah ditetapkan pemerintah ?

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini ialah penelitian dilakukan pada Koridor 2 Bus Trans Metro Deli pada rute Amplas-Lapangan Merdeka. Untuk membahas tentang tingkat pelayanan pada masa pandemi *Covid-19*.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan skripsi ini adalah semoga berguna dalam pemberian informasi kepada masyarakat mengenai transportasi publik Trans Metro Deli, Dapat memberikan masukan kepada pemerintah dan instansi terkait dalam meningkatkan pelayanan transportasi publik bus Trans Metro Deli dari segi efektivitas pada rute Amplas-Lapangan Merdeka masa pandemi *Covid-19*. Dan dapat menjadi referensi bagi Akademis dalam menganalisis masalah efektivitas pelayanan transportasi publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya adalah sebagai referensi atau acuan penulis pada saat melaksanakan penelitian maka penulis dapat memperbanyak teori yang dipakai dalam menelaah penulisan yang dilaksanakan. Berdasarkan penelitian terdahulu, penulis tidak mendapatkan penelitian menggunakan judul yang serupa seperti judul penelitian penulis. Tetapi penulis menjadikan beberapa penelitian menjadi alternatif dalam memperbanyak perlengkapan analisis pada penelitian penulis.

Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang berupa beberapa jurnal terhubung dengan penelitian yang dilaksanakan penulis.

1. Analisis Tingkat Efektivitas Trans Medan-Binjai-Deli Serdang (Mebidang) sebagai Transportasi Publik dalam Mengurangi Kemacetan di Kota Medan (Fitri Y. Hasugian, Tahun 2020)

Penulisan ini bermaksud untuk memahami tingkat efektivitas Trans Medan– Binjai–Deli Serdang (Mebidang) selaku transportasi umum dalam pengurangan macet di Kota Medan. Teori yang dipakai pada penulisan ini ialah Teori Duncan (1973: 274), efektivitas bisa ditakar melalui indikator pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Rumusan masalah pada penulisan ini ialah minimnya minat masyarakat kepada penggunaan transportasi umum, tidak adanya tindakan lanjut sosialisasi yang dikasih tentang keberadaan Trans Medan–Binjai–Deli Serdang (Mebidang), perbaikan kondisi halte Trans Medan– Binjai–Deli Serdang, dan tidak adan sistem park and ride yang

dapat memajukan pelaksanaan Trans Medan–Binjai–Deli Serdang (Mebidang).

Penulisan ini memakai metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam skripsi ini ialah penumpang Trans Medan – Binjai – Deli Serdang (Mebidang) dengan jumlah responden sebesar 150 orang. Teknik pengelompokan responden memakai sampling accidental. Hasil yang diperoleh pada penulisan ini ialah didapatkan 74% dan masuk dalam kategori efektif.

2. Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Umum di Kawasan Tembalang (Marla Ayu K, Robbiatul A Bambang Riyanto, Amelia Kusuma I, Tahun 2013).

Berdasarkan penulisan yang dilakukan maka diperoleh simpulan dengan, hasil penelitian mengarahkan bahwa pola pergerakan di Lingkungan Tembalang tidak merata, Akan tetapi analisis indikator kuantitatif mengarahkan hasil yang sama dengan ketentuan atau standart yang ada oleh karena itu angkutan publik di Lingkungan Tembalang termasuk efektif dan efisien, Tetapi hal tersebut belum mencerminkan tanggapan kenyamanan dari pemakai angkutan publik. Metode IPA mengarahkan indikator yang dianggap penting dan perlu ditingkatkan kualitasnya ialah kenyamanan dan waktu tunggu angkutan publik. Kenaikan efektivitas dan efisiensi harus dilaksanakan dengan perubahan di segala ruang, mulai dari pelayanan, peremajaan angkutan, sampai pemeliharaan komunikasi antara paguyuban angkutan publik dengan orang-orang terlibat, sampai kebijakan yang terkait dengan angkutan publik di lingkungan Tembalang bisa berguna bagi kedua belah pihak.

3. Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang Studi Kasus: Koridor I: Kota-Gwk Dan Koridor II : Batu Bulan-Nusa Dua (Dewa M.P.Wedagama 2020)

Berdasarkan penulisan yang dilaksanakan maka dapat dirangkum bahwa, Berdasarkan analisis IPA hampir seluruh atribut pelayanan perlu ditingkatkan pelayanannya, untuk tingkat kepuasan pemakai jasa akan servis yang didapat dari hasil analisis memakai metode CSI yang mana saat ini tingkat kepuasan konsumen jasa Bus Trans Sarbagita sebesar 75,60% pada koridor I dan 80,31% pada koridor II yang artinya memerlukan kepedulian.. Dari hasil HCSI diperoleh hasil yaitu 38,9% koridor I dan 38,1% untuk koridor II, Mudahnya mencapai pemberhentian Bus Trans Sarbagita, perhatian petugas yang bertanggung jawab melayani para konsumen secara profesional, tepatnya waktu berangkatnya Bus Trans Sarbagita dan jam layanan sesuai dengan waktu yang diperlukan oleh pengguna.

4. Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). (Purwo Mahardi, Tri Sudiby, dan Fitri Rohmah W., Tahun 2019)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa indikator pelayanan sebanyak 13 variabel yang dikembangkan dari dimensi SERVQUAL. pada penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dengan jumlah responden sebanyak 120 penumpang dan diambil dari 6 trayek yang saat ini beroperasi. Hasil penelitian pada penelitian ini adalah tidak ada satupun indikator yang memenuhi harapan penumpang. Penumpang berasumsi bahwa kualitas pelayanan bus

kota di Surabaya berada pada level cukup memuaskan. Faktor ketersediaan AC merupakan faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor ini masih jauh dari harapan. Faktor inilah yang mesti memperoleh prioritas utama dari operator untuk dibenahi agar kualitas pelayanan dapat meningkat sesuai harapan.

2.2. Transportasi

Menurut Miro (2005), Transportasi adalah usaha mengevakuasi, menggerakkan, membawa, atau mengganti suatu objek dari satu lokasi ke lokasi yang lain, yang mana di lokasi lain ini objek tersebut lebih berguna dan dapat berguna sebagai tujuan-tujuan tertentu..

Transportasi ialah suatu pola yang terdiri dari prasarana dan sarana dan sistem servis yang membolehkan terdapat pergerakan keseluruhan wilayah sehingga terjadi kemudahan mobilitas penduduk, dimungkinkan adanya pergerakan keseluruhan wilayah. (Tamin, 1997).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.14 Tahun 1992, Transportasi jalan dilaksanakan atas tujuan sebagai mengabulkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan aman, selamat, cepat, lancar, tertib dan teratur nyaman dan efisien, dapat menggabungkan modal transportasi lainnya, menjangkau seluruh ujung wilayah daratan untuk memajukan pemertaan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Menurut Munawar (2005), transportasi merupakan bagian yang penting pada usaha menggapai tujuan-tujuan peningkatan ekonomi tersebut. Sejalan

dengan dengan tujuan-tujuan ekonomi adapula tujuan-tujuan yang bersifat non-ekonomis, yaitu untuk mempertinggi integritas bangsa, mempertinggi ketahanan, dan pertahanan nasional.

Fungsi transportasi ialah sebagai membawa penumpang dan juga barang dari suatu lokasi ke lokasi lain. Keperluan akan angkutan konsumen tergantung fungsi untuk keperluan seseorang (*personal place utility*). Seorang dapat mengadakan perjalanan sebagai keperluan sendiri atau sebagai kegunaan usaha. (Syanne P, Tampanatu P. F. Sompie, 2017).

Transportasi juga mempunyai beberapa unsur yaitu sebagai berikut :

1. Terdapat muatan yang diangkut
2. Adanya kendaraan sebagai alat angkut
3. Terdapat jalan yang bisa dilewati
4. Terdapat terminal asal dan terminal tujuan
5. Sumber daya manusia yang bisa menggerakkan kegiatan transportasi.

Transportasi termasuk pengangkut yang memberikan jasa untuk masyarakat, yang biasanya disebut jasa angkutan atau jasa transportasi. Jasa angkutan merupakan keluaran (*output*) perusahaan angkutan yang banyak jenis-jenisnya, seperti contohnya jasa penerbangan, jasa kereta api, jasa angkutan umum, jasa bus, jasa pelayaran, dan lainnya. Dan juga, jasa angkutan ialah termasuk faktor masukan (*input*) dari aktivitas perdagangan, produksi, pertanian, dan lain-lain.

Transportasi juga memiliki beberapa fungsi utama bagi manusia. Adapun fungsi transportasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk memudahkan aktivitas manusia sehari-hari.

2. Untuk melancarkan proses perpindahan manusia atau barang keperluan manusia.
3. Menjadi media yang dapat menunjang pertumbuhan dan perkembangan ekonomi nasional melalui bisnis jasa transportasi.

Transportasi sebagai pengangkutan juga berfungsi sebagai faktor penunjang dan peningkatan pembangunan dan juga memberikan jasa untuk berkembangnya perekonomian. Fasilitas angkutan mesti dibangun mendahului proyek-proyek pembangunan lain.

Transportasi barang dan manusia biasanya tidak merupakan tujuan final, namun hal ini dilaksanakan agar mencapai tujuan lainnya. Maka dari itu, permintaan akan jasa transportasi dapat dibilang sebagai permintaan turunan.

Permintaan jasa transportasi dasarnya diturunkan dari :

1. Butuhnya seseorang untuk berjalan dari suatu tempat ke tempat lainnya untuk melakukan aktivitas seperti bekerja, sekolah, dan lainnya.
2. Permintaan untuk transportasi angkutan barang terkhusus supaya tersedia di tempat yang diinginkan.

Sebagai penunjang perkembangan perekonomian yang baik pentingnya mencapai keseimbangan antara penyedia dan permintaan angkutan. Jika tersedianya jasa angkutan lebih kecil dari permintaannya, akan terjadi macetnya arus barang dan juga dapat menggoncangkan harga pasaran. Dan juga apabila penawaran jasa melebihi permintaannya maka timbul persaingan yang kurang sehat yang menyebabkan perusahaan angkutan rugi dan akan gulung tikar, sehingga penawaran jasa angkutan berkurang, dan akan membuat arus barang tidak lancar dan goncangan harga di pasaran.

2.3. Transportasi Publik

Transportasi publik atau juga transportasi umum merupakan servisan angkutan konsumen oleh pola perjalanan grup yang berada untuk dipakai oleh masyarakat publik, biasanya diatur sesuai *schedule*, digerakkan pada rute yang ditentukan, dan dibebankan tarif untuk setiap perjalanan.

Adapun jenis-jenis transportasi publik ada 3 (tiga) yaitu sebagai berikut :

1. Transportasi Udara

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No.1 Tahun 2009, Penerbangan ialah suatu kesatuan sistem dimana terdiri dari penggunaan wilayah udara, bandara, pesawat udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keamanan dan keselamatan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Pesawat udara ialah tiap-tiap mesin ataupun alat yang bisa *fly* di atmosfer dikarenakan gaya angkat yang berasal reaksi udara, tetapi tidak dikarenakan reaksi udara kepada permukaan bumi yang dipakai untuk penerbangan. Setiap kegiatan atau aktivitas yang memakai pesawat terbang untuk mengangkut manusia, *cargo*, dan juga pos untuk satu perjalanan ataupun lebih dari satu bandara ke bandara yang lainnya dapat disebut sebagai Angkutan Udara. Angkutan udara yang diperuntukkan untuk umum dan dipungut pembayaran biasanya disebut angkutan udara niaga.

2. Transportasi Laut

Transportasi laut atau transportasi air merupakan alat yang memudahkan dalam pengangkutan orang dan barang atau kargo. Seiring berjalannya waktu peminat transportasi laut untuk penumpang cenderung

menurun disebabkan oleh meningkatnya penerbangan komersial. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1988, bahwa Angkutan laut ialah suatu aktivitas berlayar dengan memakai kapal laut untuk pengangkutan penumpang, barang, dan juga hewan untuk suatu perjalanan atau lebih. Adapun yang termasuk transportasi publik di transportasi laut adalah kapal Feri dan Kapal laut. Menurut Wikipedia, Kapal Feri ialah suatu kapal penyebrangan jarak dekat. Kapal feri memakai peranan penting pada sistem pengantaran untuk banyak wilayah pinggir pantai, membuat persinggahan langsung antara kedua tujuan dengan tarif lebih minim dibandingkan jembatan atau terowongan. Kapal laut adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang di laut seperti halnya sampan atau perahu yang lebih kecil.

3. Transportasi Darat

Menurut Warpani (1990), Moda transportasi darat terbangun dari semua bentuk alat transportasi yang berkerja didaratan dan juga dianggap sama dengan moda transportasi jalan raya. Transportasi darat ialah semua bentuk transportasi memakai jalan sebagai pengangkut penumpang atau barang (Wikipedia, 2019). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009, bahwa diselenggarakannya lalu lintas dan angkutan jalan berdasarkan tujuan terciptanya layanan lalu lintas dan angkutan jalan yangselamat, aman, tertib, lancar, dan bergabung dengan moda angkutan lainnya sebagai pendorong ekonomi nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangs, serta mampu menjunjung tinggi

martabat bangsa, tewujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa dan terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hokum bagi masyarakat. Adapun yang termasuk transportasi publik di transportasi darat antara lain adalah Bus, Transportasi berbasis rel (kereta), Sepeda motor(Ojek), Becak Dayung dan Becak Mesin, dan taksi.

2.4. Tinjauan Bus Sebagai Moda Transportasi Publik Darat

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012, bahwa angkutan publik berbasis jalan adalah suatu system akngkutan umum yang memakai mobil bus dengan lajur tersendiri yang terlindungi sampai akan membolehkan daya muat angkut yang berupa mayoritas digerakkan pada wilayah yang mempunyai aktivitas utama bukan pertanian dengan rangkaian fungsi kawasan sebagai tempat permukiman perkotaan, pemusatan dan perputaran pelayanan jasa pemerintah, pelayanan sosial, dan kegiatan ekonomi.

Moda transportasi darat terdiri dari seluruh bentuk alat transportasi yang beroperasi di darat. Moda transportasi darat sering dianggap sama dengan moda transportasi jalan raya (Warpani, 1990). Moda Transportasi darat terdiri dari berbagai varian jenis alat Transportasi dengan ciri khusus. Menurut Miro (2012), Transportasi darat dapat di klasifikasikan menjadi :

1. Geografis Fisik, yang terdiri dari moda transportasi jalan rel, moda transportasi perairan daratan, moda tranportasi khusus dari pipa dan kabel serta moda transportasi jalan raya.

2. Geografis Administratif, terbagi atas transportasi dalam kota, transportasi desa, transportasi antar-kota dalam provinsi (AKDP), transportasi antar-kota antar- Provinsi (AKAP) dan transportasi lintas batas antar-negara (internasional).

Penyelenggaraan Bus sebagai moda transportasi publik darat dilakukan di wilayah perkotaan dengan harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

Adapun Standar Pelayanan Minimal berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 adalah sebagai berikut :

1. Jenis Pelayanan
 - a. Keamanan

Keamanan merupakan pelayanan yang harus dipenuhi agar Pengguna Jasa terbebas dari gangguan perbuatan melawan hukum dan tidak memiliki rasa takut. Keamanan yang harus diterapkan pada fasilitas pendukung seperti halte antara lain adalah lampu penerangan, petugas keamanan, informasi gangguan keamanan. Sedangkan keamanan yang harus diterapkan pada mobil bus antara lain adalah identitas kendaraan, tanda pengenal pengemudi, lampu isyarat tanda bahaya, lampu penerangan, petugas keamanan, dan penggunaan kaca film sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Keselamatan

Keselamatan terdiri dari keselamatan pada manusia yang meliputi standar operasional prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan dan standar operasional prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat, keselamatan pada bus yang meliputi kelayakan kendaraan, peralatan keselamatan, fasilitas kesehatan, informasi tanggap darurat, dan pegangan untuk penumpang berdiri, keselamatan pada prasarana meliputi perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan, dan fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan.

c. Kenyamanan

Kenyamanan yang harus dipenuhi di dalam bus antara lain adalah lampu penerangan, kapasitas angkutan, fasilitas pengatur suhu ruangan, fasilitas kebersihan, luas lantai untuk berdiri per orang. Adapun kenyamanan di fasilitas pendukung halte antara lain adalah lampu penerangan, ventilasi udara, fasilitas kebersihan, luas lantai per orang, fasilitas yang memudahkan naik ataupun turun penumpang.

d. Keterjangkauan

Memudahkan perpindahan penumpang antar koridor, ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan, dan keterjangkauan tarif.

e. Kesetaraan

Memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi Pengguna Jasa penyandang cacat, manusia lanjut usia, anak-anak, dan wanita hamil. Kesetaraan tersebut dapat

meliputi kursi prioritas, ruang khusus untuk kursi roda, dan kemiringan lantai dan teksur khusus.

f. Keteraturan

Adapun keteraturan yang harus dipenuhi antara lain adalah waktu tunggu, kecepatan perjalanan, waktu berhenti di halte, informasi pelayanan, informasi waktu kedatangan bus, akses keluar masuk halte, informasi halte yang akan dilewati, ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus, informasi gangguan perjalanan bus, dan sistem pembayaran.

2. Mutu Pelayanan

Masyarakat berhak untuk berperan serta memberikan saran dan masukan terhadap standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala setiap enam bulan sekali oleh pelaksana.

2.5. Permintaan dan Penawaran Transportasi

2.5.1. Permintaan (*Demand*) Transportasi

Pemintaan akan perjalanan memiliki kesamaan dengan permintaan ekonomi. Maka, permintaan atas jasa transportasi dapat dibidang sebagai permintaan turunan (*drived demand*) yang timbul akibat adanya permintaan akan komoditi atau jasa lain.

Menurut Setijowarno dan Frazilla (2001), Permintaan atas transportasi diturunkan dari kebutuhan seseorang untuk berjalan dari suatu lokasi ke lokasi lainnya untu melakukan suatu kegiatan. Dan juga permintaan akan angkutan

barang tertentu agar tersedia di tempat yang diinginkan. Perjalanan timbul dikarenakan kegiatan yang ada dalam masyarakat. Semakin banyak dan pentingnya kegiatan yang ada maka tingkat perjalanan pun meningkat.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi permintaan dari masyarakat akan transportasi menurut White (1976) adalah sebagai berikut :

1. Pendapatan masing-masing orang
2. Kesehatan
3. Tujuan dari perjalanan
4. Jenis Perjalanan
5. Banyaknya penumpang
6. Perjalanan yang mendesak

Permintaan Transportasi muncul dari sifat manusia akan perpindahan manusia atau barang yang memiliki ciri-ciri khusus. Adapun faktor lain permintaan dan pemilihan pengguna transportasi akan jenis jasa transportasi adalah sebagai berikut :

1. Sifat Muatan

Barang yang nilainya tinggi berpadu dengan volume tidak besar, seperti halnya komponen-komponen elektronik sebagai alat yang mahal, baju-baju terutama model *fashion goods* dan lainnya biasanya dibawa melalui transportasi udara barang-barang bernilai rendah dipadu dengan volume yang besar, biasanya di transport melalui laut, jalan raya, dan jalan baja.

2. Biaya transport

Jika semakin rendah biaya transport maka semakin banyak permintaan akan jasa transport. Dalam pemilihan jenis jasa transportasi dapat menentukan tingkat biaya transport.

3. Tarif Transport

Untuk tarif transport sendiri yang menentukan ialah berbagai jenis moda transport untuk tujuan yang sama, seperti tarif angkutan untuk kota Medan-Padang yang menjadi penawaran seperti jasa penerbangan, perusahaan bus, yang akan mempengaruhi pemilihan moda transportasi

4. Pendapatan pengguna jasa transportasi

Jika pendapatan penumpang naik, maka akan lebih banyak jasa transportasi yang akan dibeli oleh para penumpang,

5. Kecepatan angkutan

Hal ini bergantung kepada faktor waktu yang dipunyai oleh penumpang. Bagi mereka yang memiliki waktu sedikit, biasanya mencari dan memilih moda transportasi yang lebih cepat, Maka dari itu, faktor kecepatan yang menentukan pemilihan moda transportasi. Dan jika mereka mempunyai waktu yang banyak, biasanya memilih moda transportasi yang memberikan suatu kenyamanan. Kecepatan diperlukan dan penting digunakan untuk barang-barang yang gampang rusak dan busuk, atau juga sebagai pemanfaatan perbedaan harga antar pasar.

6. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan terdiri dari frekuensi, pelayanan baku, kenyamanan, ketepatan, keamanan, dan keselamatan.

2.5.2. Penawaran (*Supply*) Transportasi

Penawaran dirasa cukup apabila permintaan terpenuhi tanpa adanya pengaruh dalam tarif perjalanan baik dari penyedia transportasi maupun penumpang. Nyatanya yang banyak terjadi transportasi ditawarkan pada tingkat harga tertentu, sehingga bagaimanapun penawaran akan transportasi sangat dipengaruhi oleh harga-harga yang terlibat. Adapun yang dimaksud harga terlibat seperti halnya biaya terminal dan biaya pergerakan.

Penawaran jasa transportasi meliputi tingkat pelayanan yang berhubungan erat dengan volume seperti halnya dengan penetapan harga dan harga yang bertitik tolak pada pemikiran bahwa kenaikan harga menyebabkan meningkatnya jumlah yang dihasilkan dan ditawarkan untuk dijual.

Menurut Marvin (1979), Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan angkutan orang adalah sebagai berikut :

1. Kecepatan
2. Kelengkapan
3. Keselamatan
4. Harga yang terjangkau
5. Frekuensi
6. Pertanggung jawaban
7. Keteraturan
8. Kenyamanan
9. Kapasitas

2.6. Pengendalian Transportasi Publik pada Masa Pandemi Covid-19

Pada Tahun 2019, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menetapkan wabah Covid-19 (*Coronavirus disease 2019*) sebagai pandemi yang pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Tiongkok. Cepatnya penyebaran Covid-19 menjadikan Indonesia sebagai bagian dari pandemi penyakit koronavirus 2019 yang sedang terjadi di seluruh dunia. Kasus positif Covid-19 di Indonesia pertama kali dideteksi pada tanggal 02 Maret 2020 (Wikipedia, 2021).

Oleh karena itu, Menteri Perhubungan Republik Indonesia mengeluarkan peraturan mengenai Pengendalian Transportasi dalam rangka pencegahan penyebaran *Coronavirus disease 2019*. Adapun peraturan yang dimaksud tertuang di Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020, pengendalian dalam bentuk pembatasan moda transportasi dilakukan melalui :

1. Pengendalian Transportasi Seluruh Wilayah

Pengendalian transportasi publik, Pertama dilakukan pada saat persiapan perjalanan yang dilakukan calon penumpang yaitu harus mengenakan masker dan membawa alat kesehatan yang dibutuhkan, mematuhi dan menjaga jarak (*physical distancing*), mematuhi prosedur, dan melakukan pendaftaran diri secara daring bagi yang menggunakan transportasi publik sistem pemesanan daring. Dan persiapan perjalanan yang harus dipenuhi oleh Operator sarana transportasi yaitu menjual tiket secara daring, menjamin penerapan jaga jarak fisik, melakukan penyeterilan sarana

transportasi, memastikan seluruh personil sarana transportasi dinyatakan sehat, menyediakan peralatan kesehatan bagi personil sarana transportasi, dan untuk angkutan bus menaikkan penumpang pada tempat yang telah ditetapkan. Dan persiapan perjalanan yang harus dipenuhi oleh Operator prasarana transportasi yaitu menjamin penerapan protokol kesehatan, menyiapkan tempat cuci tangan atau *hand sanitizer* pada pintu masuk, memastikan petugas dalam keadaan sehat, dan memastikan adanya sirkulasi udara yang baik pada gedung operasional dan pelayanan umum. Kedua, pengendalian transportasi pada saat selama perjalanan yang dilakukan oleh penumpang mengikuti prosedur kesehatan, dan melaporkan kepada petugas jika mengalami gangguan kesehatan, bagi Operator sarana transportasi yaitu mengawasi dan memastikan penerapan protokol kesehatan seperti jaga jarak fisik selama perjalanan secara ketat dan periodik, mengecek dan mengawasi kesehatan penumpang, menyiapkan kontak keadaan darurat, Untuk transportasi publik dengan bus yaitu angkutan dengan jarak tempuh perjalanan sampai dengan 500 km dengan ketentuan pemberhentian sebelum terminal tujuan dibatasi satu kali dengan lama pemberhentian paling lama 30 menit, sedangkan yang melebihi 500 km dengan ketentuan pemberhentian sebelum terminal tujuan dapat lebih dari satu kali.

2. Pengendalian Transportasi pada Wilayah yang ditetapkan sebagai Pembatasan Sosial Berskala Besar

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2020 mengenai perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020, bahwa

pengendalian kegiatan transportasi publik untuk transportasi darat yaitu kendaraan mobil penumpang dan bus dilakukan pembatasan jumlah penumpang dari jumlah kapasitas tempat duduk dan penerapan jaga jarak fisik, sepeda motor untuk tujuan melayani kepentingan masyarakat dapan mengangkut penumpang dengan syarat memenuhi protokol kesehatan seperti aktivitas yang diperbolehkan selama Pembatasan Sosial Berskala Besar, menggunakan masker dan sarung tangan, melakukan disinfeksi kendaraan dan perlengkapan sebelum dan setelah digunakan, dan tidak berkendara apabila suhu badan diatas normal

Semakin cepatnya penyebaran Covid-19 menyebabkan Indonesia menempati peringkat pertama terbanyak di Asia Tenggara dengan melaporkan kasus positif sebesar 2.567.630 per tanggal 12 Juli 2021 (Wikipedia, 2021). Dengan hal ini, pemerintah membuat kebijakan baru yaitu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) pada tahun 2021 dan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Nomor SE 43 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam Negeri dengan Transportasi Darat Pada Masa Pandemi Covid-19.

Adapun salah satu isi Surat Edaran Nomor SE 43 Tahun 2021 mengenai transportasi darat adalah sebagai berikut :

1. Setiap orang tetap harus melaksanakan protokol kesehatan secara ketat mulai dari tempat pemberangkatan, selama perjalanan sampai dengan kedatangan, termasuk melakukan koordinasi dengan pemerintahan daerah dan melaksanakan koordinasi intensif dengan *stakeholder* terkait.

2. Setiap individu yang melakukan perjalanan wajib menggunakan masker kain minimal 3 lapis atau masker medis, tidak diperkenankan untuk berbicara satu arah maupun dua arah melalui telepon ataupun secara langsung sepanjang perjalanan, tidak diperkenankan untuk makan dan minum sepanjang perjalanan bagi perjalanan yang kurang dari dua jam, terkecuali bagi individu yang wajib mengkonsumsi obat dalam rangka pengobatan yang jika tidak dilakukan dapat membahayakan keselamatan dan kesehatan orang tersebut
3. Pelaku perjalanan selain di Pulau Jawa dan Pulau Bali yang menggunakan moda transportasi darat, wajib menunjukkan surat keterangan hasil negative tes RT-PCR yang sampelnya diambil dalam kurun waktu 2 x 24 jam sebelum keberangkatan atau hasil negatif *rapid test* antigen yang sampelnya diambil dalam kurun waktu 1 x 24 jam atau *on site* sebelum keberangkatan
4. Pemberlakuan jam operasional moda transportasi darat disesuaikan dengan *demand* dan dilakukan pembatasan oleh pejabat sesuai dengan kewenangannya.

2.7. Kriteria efektivitas Transportasi

Sebagai pengukur tingkat keberhasilan atau kinerja dari sistem operasi transportasi ada beberapa indikator yang bisa dilihat yaitu yang pertama menyangkut ukuran kuantitatif yang dinyatakan dengan tingkat pelayanan, dan yang kedua kualitatif yang dinyatakan dengan mutu pelayanan (Rudy Herwan, K,

Adapun indikator pengukur kinerja pelayanan transportasi adalah sebagai berikut :

2.7.1. Indikator Kuantitatif

Indikator kinerja pelayanan angkutan umum moda bus kota ditinjau dari segi kuantitatif antara lain adalah sebagai berikut :

1. Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan alat untuk mengukur potensial dalam melakukan perjalanandan juga dapat menghitung jumlah perjalanan itu sendiri. Ukuran ini menggabungkan sebaran geografis tata guna lahan dengan kualitas sistem jaringan transportasi yang menghubungkannya. Dan aksesibilitas dapat digunakan untuk menyatakan kemudahan suatu tempat untuk dicapai. (Tamin, 1997)

Menurut Black (1981), aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain dan mudah atau susahnya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi.

Adapun klasifikasi tingkat aksesibilitas menurut Black (1981) dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1. Klasifikasi Tingkat Aksesibilitas

Jarak	Jauh	Aksesibilitas rendah	Aksesibilitas menengah
	Dekat	Aksesibilitas menengah	Aksesibilitas tinggi
Kondisi prasarana		Sangat Jelek	Sangat Baik

Sumber : Tamin (1997)

2. Kapasitas

Kapasitas kendaraan adalah daya muat penumpang pada setiap kendaraan angkutan umum. Kapasitas kendaraan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor :SK.687/AJ.206/DRJD/2002 dapat dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.2. Kapasitas Kendaraan

Jenis Angkutan	Kapasitas kendaraan			Kapasitas Penumpang Perhari/kendaraan
	Duduk	Berdiri	Total	
Mobil penumpang umum	8	-	8	250-300
Bus Kecil	19	-	19	300-400
Bus Sedang	20	10	30	500-600
Bus besar lantai tunggal	49	30	79	1000-1200
Bus besar lantai ganda	85	35	120	1500-1800

Sumber : Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor :SK.687/AJ.206/DRJD/2002

Angka-angka kapasitas kendaraan bervariasi tergantung pada susunan tempat duduk dalam kendaraan. Ruang untuk berdiri per penumpang dengan luas 0,17 m²/ penumpang. Penentuan kapasitas kendaraan yang menyatakan kemungkinan penumpang berdiri adalah kendaraan dengan tinggi lebih dari 1,7 m dari lantai bus bagian dalam ruang berdiri seluas 0,17 m² per penumpang.

Menurut Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 bahwa dasar perhitungan kendaraan pada suatu jenis trayek dapat ditentukan oleh beberapa parameter dibawah ini :

a. Kapasitas kendaraan

b. Waktu Sirkulasi

Pengaturan kecepatan kendaraan rata-rata 20 km perjam dengan deviasi waktu sebesar 5% dari waktu perjalanan. Cara menghitung waktu sirkulasi dapat menggunakan persamaan 1 berikut

$$CT_{ABA} = (T_{AB} + T_{BA}) + (\sigma_{AB} + \sigma_{BA}) + (T_{TA} + T_{TB}) \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

CT_{ABA} = Waktu sirkulasi dari A ke B kembali ke A

T_{AB} = Waktu perjalanan rata-rata dari A ke B

T_{BA} = Waktu perjalanan rata-rata dari B ke A

σ_{AB} = Deviasi waktu perjalanan dari A ke B

σ_{BA} = Deviasi waktu perjalanan dari B ke A

T_{TA} = Waktu henti kendaraan di A

T_{TB} = Waktu henti kendaraan di B

c. Waktu henti

Waktu henti kendaraan di asal atau tujuan (T_{TA} atau T_{TB}) ditetapkan sebesar 10% dari waktu perjalanan antar A dan B

d. Waktu Antara

Waktu antara kendaraan dapat ditetapkan dengan persamaan 2 berikut

$$H = \frac{60.C.Lf}{P} \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan :

H = Waktu antara (menit)

P = Jumlah penumpang perjam pada seksi terpadat

C = Kapasitas kendaraan

Lf = faktor muat, diambil 70% pada kondisi dinamis

Waktu antara ideal (H ideal) adalah 5-10 menit sedangkan waktu antara puncak (H puncak) adalah 2-5 menit.

e. Jumlah Armada

Jumlah kendaraan perwaktu sirkulasi yang diperlukan dapat dihitung dengan persamaan 3 berikut ini

$$K = \frac{C_t}{H \times fA} \dots \dots \dots (3)$$

Keterangan :

K = jumlah kendaraan

C_t = waktu sirkulasi (menit)

H = waktu antara (menit)

fA = Faktor ketersediaan kendaraan (100%)

Kebutuhan jumlah armada pada periode sibuk dihitung dengan persamaan 4 berikut ini

$$K' = K \times \frac{W}{CT_{ABA}} \dots \dots \dots (4)$$

Keterangan :

K' = jumlah armada pada periode sibuk

W = periode sibuk (menit)

3. Kelancaran dan Kecepatan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009, Kelancaran lalu lintas dan angkutan jalan adalah suatu keadaan berlalu lintas dan penggunaan angkutan yang bebas dari hambatan dan kemacetan di jalan.

Perjalanan yang dilaksanakan secara lancar dan cepat, dapat dilihat dari aspek lalu lintas yang mempengaruhi terjadinya kepadatan dan kemacetan lalu lintas (Rahardjo, 2011).

Menurut Sukirman (1994), Kecepatan adalah besaran yang menunjukkan jarak yang ditempuh oleh kendaraan di bagi waktu tempuh, biasanya dinyatakan dalam Km/jam. Kecepatan ini memperlihatkan sebuah nilai gerak dari suatu kendaraan.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor :SK.687/AJ.206/DRJD/2002 mengenai Pedoman teknis penyelenggaraan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur, bahwa Kecepatan paling rendah (untuk dalam kota) dapat dikelompokkan berdasarkan fungsi jalan, trayek, lebar jalan, dan jenis angkutan. Adapun pengelompokan tersebut dapat dilihat pada tabel 2.3. berikut.

Tabel 2.3. Kecepatan paling rendah (untuk dalam kota)

Trayek	Fungsi Jalan	Kecepatan Paling Rendah (untuk dalam kota)	Lebar Jalan	Jenis Angkutan
Utama	Arteri	30 Km/Jam	≥ 8	- Bus Besar - Bus Tempel/Artikulasi - Bus Lantai Ganda
Cabang	Kolektor	20 Km/Jam	≥ 7	- Bus Besar Lantai Ganda - Bus Besar - Bus Sedang - Bus Kecil
Ranting	Lokal	10 Km/Jam	5	- Bus Sedang - Bus Kecil - MPU (hanya roda empat)

<i>Lanjutan Tabel 2.3.</i>				-
Langsung	Arteri	30 Km/Jam	≥ 8	- Bus Besar - Bus Tempel/Artikulasi - Bus Lantai Ganda

Sumber : Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor :SK.687/AJ.206/DRJD/2002

2.7.2. Indikator Tingkat Pelayanan

Peranan pelayanan ialah begitu penting dalam menentukan jasa, maka setiap perusahaan memerlukan *service excellence*. Pelayanan yang unggul ialah suatu sikap atau cara penyedia jasa dalam melayani pengguna jasa secara memuaskan.

Indikator kinerja pelayanan angkutan umum moda bus kota ditinjau dari segi kualitatif antara lain adalah sebagai berikut :

1. Kenyamanan

Kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa. (Peraturan Menteri Perhubungan, 2012)

Adapun standar pelayanan minimal mengenai kenyamanan mobil bus berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 tahun 2015 adalah sebagai berikut :

a. Lampu penerangan

Lampu penerangan berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kabin mobil bus untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa dengan indikator Jumlah lampu yang berfungsi senilai 100 % dan sesuai standar teknis.

b. Kapasitas angkut

Jumlah penumpang harus sesuai dengan kapasitas angkut, dengan indikator jumlah penumpang terangkut maksimal 100 % sesuai kapasitas angkut

c. Fasilitas pengatur suhu ruangan

Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC (*Air Conditioner*), dengan indikator fasilitas pengatur suhu harus tersedia dan dengan suhu maksimal 25-27 °C

d. Fasilitas Kebersihan

Fasilitas kebersihan dapat berupa tempat sampah minimal 2 (dua).

e. Luas lantai untuk berdiri per orang

Memberikan kenyamanan ruang gerak penumpang selama di dalam mobil bus, dengan indikator ukuran luasan 5 org/m² pada waktu puncak dan 4 org/m² pada waktu non puncak

f. Larangan Merokok

Berupa stiker dengan tulisan "Dilarang Merokok"

2. Keamanan

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Perkotaan mengenai keamanan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 antara lain adalah sebagai berikut :

a. Identitas Kendaraan

Nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan, dengan indikator jumlah paling sedikit 1 (satu)

b. Identitas Awak Kendaraan

Bagi pengemudi harus mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama pengemudi dan perusahaan, menempatkan papan atau kartu identitas nama pengemudi, nomor induk pengemudi dan nama perusahaan di ruang pengemudi. Bagi Kondektur mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama kondektur dan perusahaan.

c. Lampu penerangan

Lampu penerangan berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam mobil bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa dengan indikator jumlah yang berfungsi 100 % dan sesuai dengan standar teknis.

d. Kaca film

Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung dengan indikator persentase kegelapan paling gelap 30%.

e. Lampu isyarat tanda bahaya

Lampu sebagai pemberi informasi adanya keadaan bahaya di dalam kendaraan

2.8. Persyaratan Minimum Pelayanan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.20 Tahun 2006 mengenai

Penyusunan Standar Pelayanan Publik mengemukakan bahwa Standar Pelayanan

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Undang-undang nomor 22 tahun 2009 mengenai Lalu lintas dan angkutan jalan telah mengatur mengenai Standar Pelayanan Angkutan Orang pada Pasal 141 yang mewajibkan perusahaan yang angkutan umum untuk memenuhi standard pelayanan minimal meliputi, keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan.

Untuk melaksanakan ketentuan tersebut, Menteri Perhubungan mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 tahun 2012 mengenai Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yaitu sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah persyaratan penyelenggaraan Angkutan Massal berbasis jalan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap Pengguna Jasa Angkutan Massal berbasis jalan secara minimal
2. Angkutan Massal berbasis jalan adalah suatu system angkutan umum yang menggunakan mobil bus dengan jalur khusus yang terproteksi sehingga memungkinkan peningkatan kapasitas angkut yang bersifat massal yang dioperasikan di kawasan perkotaan
3. Penyelenggaraan angkutan massal berbasis jalan dilakukan di kawasan perkotaan meliputi kawasan Megapolitan, Kawasan Metropolitan dan Kawasan Perkotaan Besar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

Undang-Undang yang dimaksud dengan kawasan perkotaan berupa, kota sebagai

daerah otonom, bagian daerah kabupaten yang memiliki ciri perkotaan, kawasan yang berada dalam bagian dari dua atau lebih daerah yang berbatasan langsung dan memiliki ciri perkotaan, atau kawasan aglomerasi perkotaan.

4. Penyelenggaraan angkutan Massal berbasis jalan harus didukung dengan mobil bus yang berkapasitas angkutan massal, Lajur khusus, Trayek angkutan umum lain yang tidak berhimpitan dengan trayek angkutan massal.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 bahwa operator kendaraan angkutan penumpang umum harus memenuhi dua persyaratan minimum pelayanan.

Adapun dua persyaratan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Umum

- Waktu tunggu di pemberhentian rata-rata 5-10 menit dan maksimum 10-20 menit
- Jarak untuk mencapai perhentian di pusat kota 300-500 m, untuk pinggiran kota 500-1000 m.
- Penggantian rute dan moda pelayanan, jumlah pergantian rata-rata 0-1, maksimum 2
- Lama perjalanan ke dan dari tempat tujuan setiap hari, rata-rata 1,0-1,5 jam, maksimum 2-3 jam
- Biaya perjalanan, yaitu persentase perjalanan terhadap pendapatan rumah tangga

2. Persyaratan khusus

- Faktor layanan

Jenis pelayanan meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan.

- Faktor keamanan penumpang

- Faktor kemudahan penumpang mendapatkan bus

- Faktor lintasan

2.9. Metode Statistika Deskriptif

Statistika deskriptif ialah bidang ilmu statistika yang mempelajari cara pengumpulan, penyusunan, dan penyajian data suatu penelitian. Dan juga bagian dari ilmu statistik yang meringkas, menyajikan dan mendeskripsikan data dalam bentuk yang mudah dibaca sehingga memberikan informasi tersebut lebih lengkap. Statistik deskriptif hanya berhubungan dengan hal menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data dengan kata lain hanya melihat gambaran secara umum dari data yang didapatkan

Menurut Walpole (1995), Statistika Deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu data sehingga memberikan informasi yang berguna.

Dalam penelitian ini metode statistika deskriptif digunakan untuk menganalisis indikator kuantitatif. Indikator-indikator yang termasuk dalam indikator kuantitatif antara lain adalah aksesibilitas, kapasitas, kelancaran dan kecepatan.

Metode Statistika Deskriptif menganalisis data dengan cara mendeskripsikan dan menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Metode ini menganalisis berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi untuk melakukan penarikan kesimpulan yang akan diuji dengan standar yang berlaku.

2.10. Metode *Important Performance Analysis (IPA)*

Metode *Important Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal sebagai quadrant analysis. *Important Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut. Fungsi utama *IPA* untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki.

Dalam penelitian ini metode *Important Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menganalisis indikator kualitatif. Indikator-indikator yang termasuk dalam indikator kualitatif antara lain adalah keamanan dan kenyamanan.

Pada penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X ialah tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan

kepuasan para pengunjung, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pengguna jasa. Rumus yang dapat digunakan ialah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \dots\dots\dots(5)$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pengunjung

Setelah itu sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan dalam menyederhanakan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah dengan rumus berikut.

Setelah itu sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan sedangkan sumbu tegak (Y) yang akan diisi oleh skor tingkat kepentingan, dalam menyederhanakan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots(6)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots(7)$$

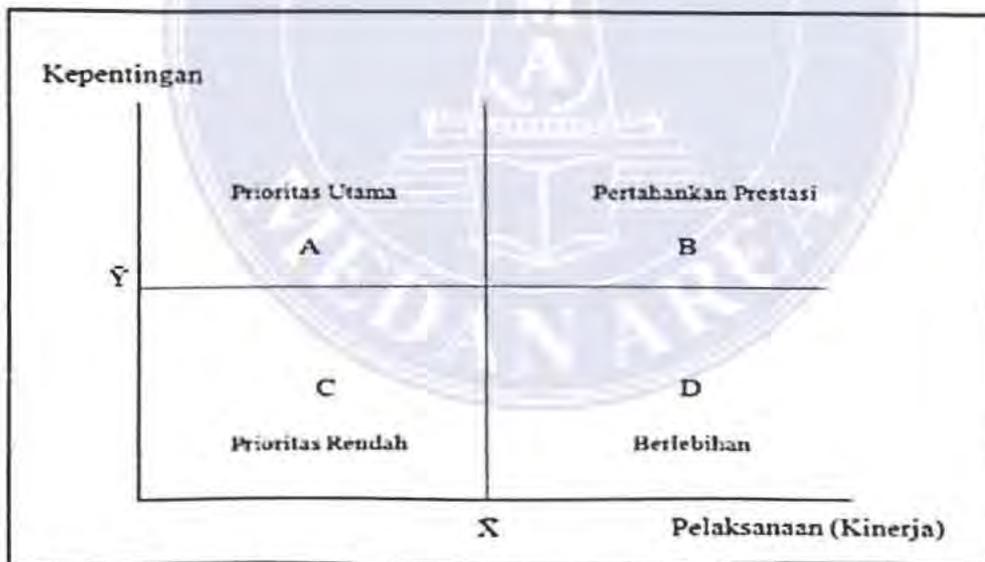
Dimana :

\bar{X} : Skor rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan

\bar{Y} : Skor rata-rata tingkat kepentingan

n : Jumlah responden

Teknik *Important Performance Analysis (IPA)* atau analisis kuadran dapat digambarkan kedalam bentuk diagram kartesius yaitu sebuah bangun yang terbagi atas 4 kuadran. Setiap kuadran langsung memiliki batasan oleh 2 buah garis yang saling tegak lurus berpotongan dalam setiap titik (X, Y). Titik X adalah nilai rata-rata penilaian suatu kinerja, sedangkan Y adalah nilai rata-rata dari penilaian suatu kepentingan atau jasa perusahaan yang diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan para pengguna jasa. Hal tersebut digunakan sebagai tolak ukur dalam mengetahui posisi dari masing-masing ukuran sebuah kualitas dari suatu pelayanan dengan tingkat kepentingan atas kualitas pelayanan yang telah diberikan. Diagram kartesius yang menggunakan *Important Performance Analysis (IPA)* dapat dilihat dalam gambar 2.1. berikut



Gambar 2.1. Diagram kartesius *Important Performance Analysis (IPA)*
 Sumber : Lupiyoadi dan Bramula, 2015

Berdasarkan tingkat penilaiannya, *Important Performance Analysis (IPA)* memiliki pembagian, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Kuadran-A : memperlihatkan sebuah nilai variabel yang dianggap bisa mempengaruhi kepuasan dari pengguna jasa dan juga dianggap penting,

tetapi pengelola jasa belum dapat menjalankan sesuai dengan keinginan pengguna jasa.

2. Kuadran-B : memperlihatkan sebuah nilai variabel yang telah berhasil dijalankan oleh pengelola jasa, dan juga dianggap penting dalam hal memuaskan pengguna jasa.
3. Kuadran-C : memperlihatkan variabel yang dapat dianggap kurang penting keberadaannya dan juga dianggap kurang memuaskan pengguna jasa
4. Kuadran- D : memperlihatkan variabel memuaskan akan tetapi dalam operasionalnya dianggap berlebihan dan juga bersifat kurang penting kehadirannya bagi pengguna jasa.

2.11. Penelitian Survey

Penelitian survey merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan pada responden dalam berbentuk sample dari sebuah populasi (Wikipedia, 2021).

Umumnya, pengertian survey dibatasi pada pengertian survey sampel di mana informasi dikumpulkan dari sebagian sampel untuk mewakili seluruh populasi (Singarimbun, 1982).

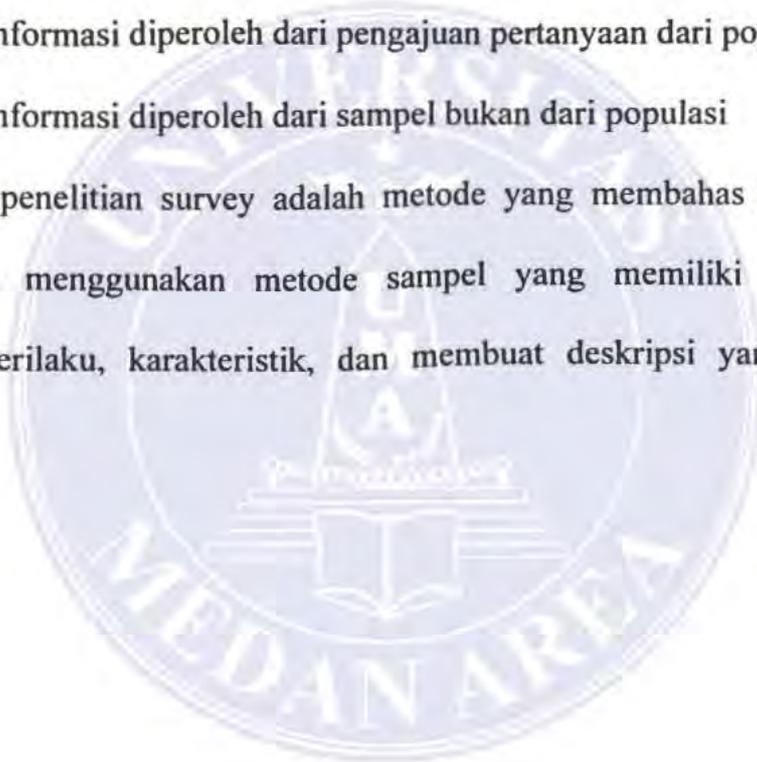
Penelitian survei ini menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomenal social tertentu, dan mengembangkan konsep serta menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa. Hal ini sejalan dengan pendapat Suharsimi Arikunto (1990), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk pengumpulan informasi tentang status gejala yang ada yaitu menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan,

dan dalam penelitian ini tidak untuk menguji hipotesa tertentu tetapi hanya menggambarkan apa adanya suatu gejala atau keadaan.

Ada 3 (tiga) karakteristik pokok pada metode survey antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Data informasi dikumpulkan dari kelompok besar orang dengan tujuan mendeskripsikan berbagai aspek dan karakter seperti pengetahuan, sikap, kepercayaan, kemampuan dari populasi
2. Data informasi diperoleh dari pengajuan pertanyaan dari populasi
3. Data informasi diperoleh dari sampel bukan dari populasi

Metode penelitian survey adalah metode yang membahas populasi yang besar dengan menggunakan metode sampel yang memiliki tujuan untuk mengetahui perilaku, karakteristik, dan membuat deskripsi yang ada dalam populasi.

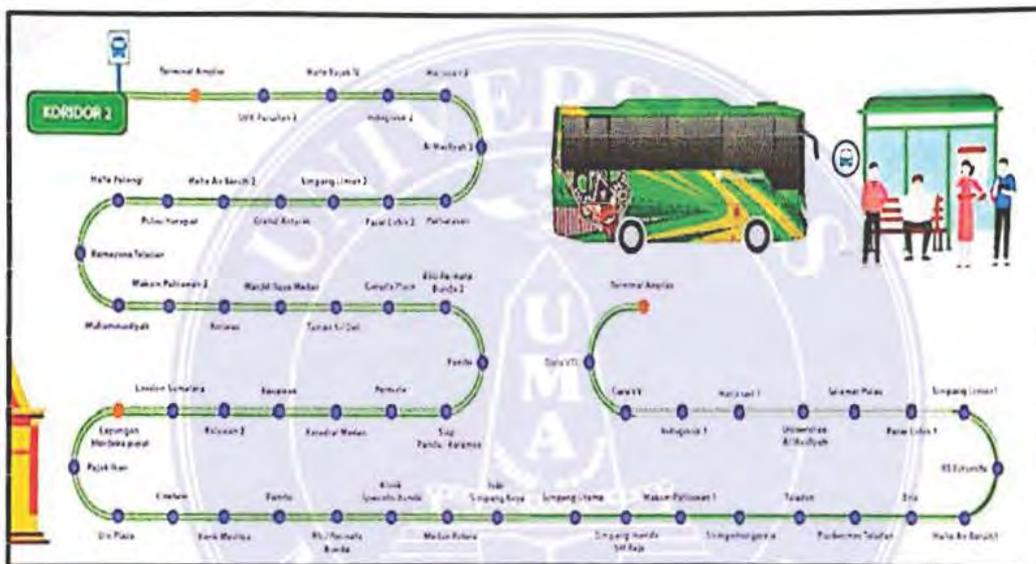


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada studi kasus bus Trans Metro Deli rute layanan di Koridor 2 Terminal Amplas-Lapangan Merdeka.



Gambar 3.1. Rute Koridor 2 Terminal Amplas-Lapangan Merdeka
Sumber : Dokumentasi Penelitian 2022



Gambar 3.2. Bus Trans Metro Deli Koridor 2 Terminal Amplas-Lapangan Merdeka

Sumber : Dokumentasi Penelitian 2022

Adapun beberapa halte di Koridor 2 Terminal Amplas-Lapangan Merdeka dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terminal Amplas : Medan, Timbang Deli Kec. Medan
Amplas, Sumut 20148
2. Amplas 1 : Jl. Sisingamangaraja, Harjosari II Kec.
Medan Amplas. Sumut 20147
3. SMK Parulian 3 : Jl. Sisingamangaraja, Harjosari II Kec.
Medan Amplas. Sumut 20147
4. ALS : Jl. Sisingamangaraja, Harjosari II Kec.
Medan Amplas. Sumut 20229
5. Tritura : Jl. Sisingamangaraja 2, Harjosari II Kec.
Medan Amplas. Sumut 20217
6. Marendal : Jl. Sisingamangaraja, Harjosari II Kec.
Medan Amplas. Sumut 20217
7. Kehutanan : Jl. Sisingamangaraja 480-476, Harjosari II
Kec Medan Amplas. Sumut 20217
8. Dealer Wuling : Gg. Syukur 64, Sitirejo II Kec. Medan
Amplas, Sumut, 20217
9. Simpang Limun 2 : Jl. Sisingamangaraja, Siti Rejo I Kec.
Medan Kota, Sumut 20216
10. Budi darma 2 : Medan, Siti Rejo I, Kec Medan Kota,
Sumut 20216
11. Halte air bersih 2 : Jl. Sisingamangaraja, Siti Rejo I Kec.
Medan Kota, Sumut 20216

12. Halte pelangi : Jl. Sisingamangaraja No. 140, Teladan Bar
Kec. Medan Kota, Sumut 20215
13. Teladan 2 : Jl. Sisingamangaraja No. 140, Teladan Bar
Kec. Medan Kota, Sumut 20215
14. HM Joni 2 : Jl. Sisingamangaraja 39-49, Teladan Bar
Kec. Medan Kota, Sumut 20214
15. Juanda : Jl. Sisingamangaraja, Ps Merah Bar Kec.
Medan Kota, Sumut 20214
16. Taman sri deli : Jl. Sisingamangaraja 32, Mesjid Kec.
Medan Kota, Sumut 20212
17. Kolam renang paradise : Medan, Mesjid Kec. Medan Kota, Sumut
20214
18. PDAM Tirtanadi 2 : Jl. Sisingamangaraja, Mesjid Kec. Medan
Kota, Sumut 20212
19. Gedung juang 45 : Jl. Sisingamangaraja 32, Mesjid Kec.
Medan Kota, Sumut 20212
20. Kesawan : Jl. Jend. Ahmad Yani 103-107, Kesawan
Kec. Medan Bar, Sumut 20212
21. Bank Indonesia : Jl. Balai Kota Kesawan Kec. Medan Bar,
Sumut 20231
22. Lapangan merdeka pusat : Jl. Kereta Api 2, Kesawan Kec. Medan
Bar, Sumut 20231
23. Pajak ikan : Jl. Kereta Api 14-10, Kesawan Kec. Medan
Bar, Sumut 20212

24. Bank Mestika : Jl. Cirebon 50-48, Ps Baru, Kota Medan, Sumut 20212
25. PDAM tirtanadi : Medan, AUR, Kec. Medan Maimun, Sumut
26. Klinik Spesialis bunda : Jl. Sisingamangaraja No 17, Kotamatum III Kec. Medan Kota, Sumut 20212
27. Yuki Simpang Raya : Jl. Sisingamangaraja, Mesjid, Kec. Medan Kota, Sumut 20212
28. Simpang Juanda : Jl. Jend. Ahmad Yani No.2, Kesawan, Kec. Medan Bar, Sumut 20111
29. Simpang HM Joni 1 : Jl. Sisingamangaraja, Teladan Bar, Kec. Medan Kota, Sumut 20214
30. Stadion Teladan I : Jl. Sisingamangaraja 39-40, Teladan Bar, Kec. Medan Kota, Sumut 20214
31. UISU : Jl. Kereta Api 14-10, Kesawan, Kec Medan Bar, Sumut 20212
32. Halte Air bersih 1 : Jl. Ir. H. Juanda, Baru, Kec. Medan Kota, Sumut 20216
33. Budi darma 1 : Jl. Bandung No. 64/9 Ps. Baru, Kec Medan Kota, Sumut 20212
34. Simpang Limun 1 : Jl. Sisingamangaraja, Sitirejo I, Kec. Medan Kota, Sumut, 20216
35. SD 100 : Jl. Sisingamangaraja, Ps. Baru, Kec Medan Amplas, Sumut 20212
36. Universitas SM Raja : Medan, Mesjid, Kec. Medan Kota, Sumut

37. Harjosari I : Harjosari I Medan Amplas
38. Indogrosir : Jl. Sisingamangaraja, Kotamatum III, Kec. Medan Kota, Sumut 20212
39. Masjid Ar Rivai : Jl. Sisingamangaraja, Mesjid, Kec. Medan Kota, Sumut 20212
40. RS Mitra Medica : Jl. Utama 4-2, Kotamatum III, Kec. Medan Kota, Sumut, 20214
41. Terminal Amplas : Timbang Deli, Kec. Medan Amplas, Sumut 20148

3.2. Tahap Persiapan Penelitian

Sebelum melakukan penelitian diperlukan melakukan persiapan penelitian dan penyusunan rencana agar dalam pengerjaan penelitian ini memperoleh waktu yang efektif dan efisien. Adapun dalam menyusun rencana penelitian, tahapan persiapan yang dilakukan antara lain adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pengamatan pendahuluan.
2. Membuat studi pustaka yang sesuai dengan materi yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.
3. Mengetahui data apa saja yang akan dibutuhkan pada penelitian.
4. Melakukan survei tentang yang diteliti.
5. Mengetahui instansi yang dapat dijadikan sumber data dalam pengerjaan penelitian.

3.3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah pengumpulan data primer dan data sekunder. Dalam melakukan pengumpulan data diperlukan bahan dan alat untuk memperoleh data. Adapun bahan dan alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa, alat tulis, stopwatch, jam tangan, *handphone*, dan kuesioner penelitian.

Data primer merupakan pengumpulan data yang diperoleh dengan meninjau langsung pada lokasi penelitian. Data primer yang diperoleh adalah seperti data kapasitas bus, jumlah penumpang, jarak tempuh, waktu tempuh, waktu siklus perjalanan, kondisi eksisting, dan pengisian kuesioner melalui *Google Formulir* kepada pengguna jasa transportasi publik guna mengetahui pendapat pengguna jasa terhadap efektivitas pelayanan transportasi umum.

Data sekunder merupakan pengumpulan data yang diperoleh dari dinas terkait, studi kepustakaan, dan peraturan-peraturan yang ditetapkan. Data sekunder yang diperoleh adalah seperti peta jaringan jalan, jumlah bus yang beroperasi, dan jumlah halte.

3.4. Pengolahan Data

Data-data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu berupa data primer dan data sekunder yang sudah dijabarkan pada sub bab 3.3. Selanjutnya dilakukan pengolahan data menggunakan beberapa metode.

Adapun metode yang digunakan penulis dalam penelitian berjudul “Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik pada Masa Pandemi *Covid-19* (studi

kasus: Bus Trans Metro Deli rute Amplas-Lapangan Merdeka)” ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Statistika Deskriptif
2. Metode *Important Performance Analysis (IPA)*

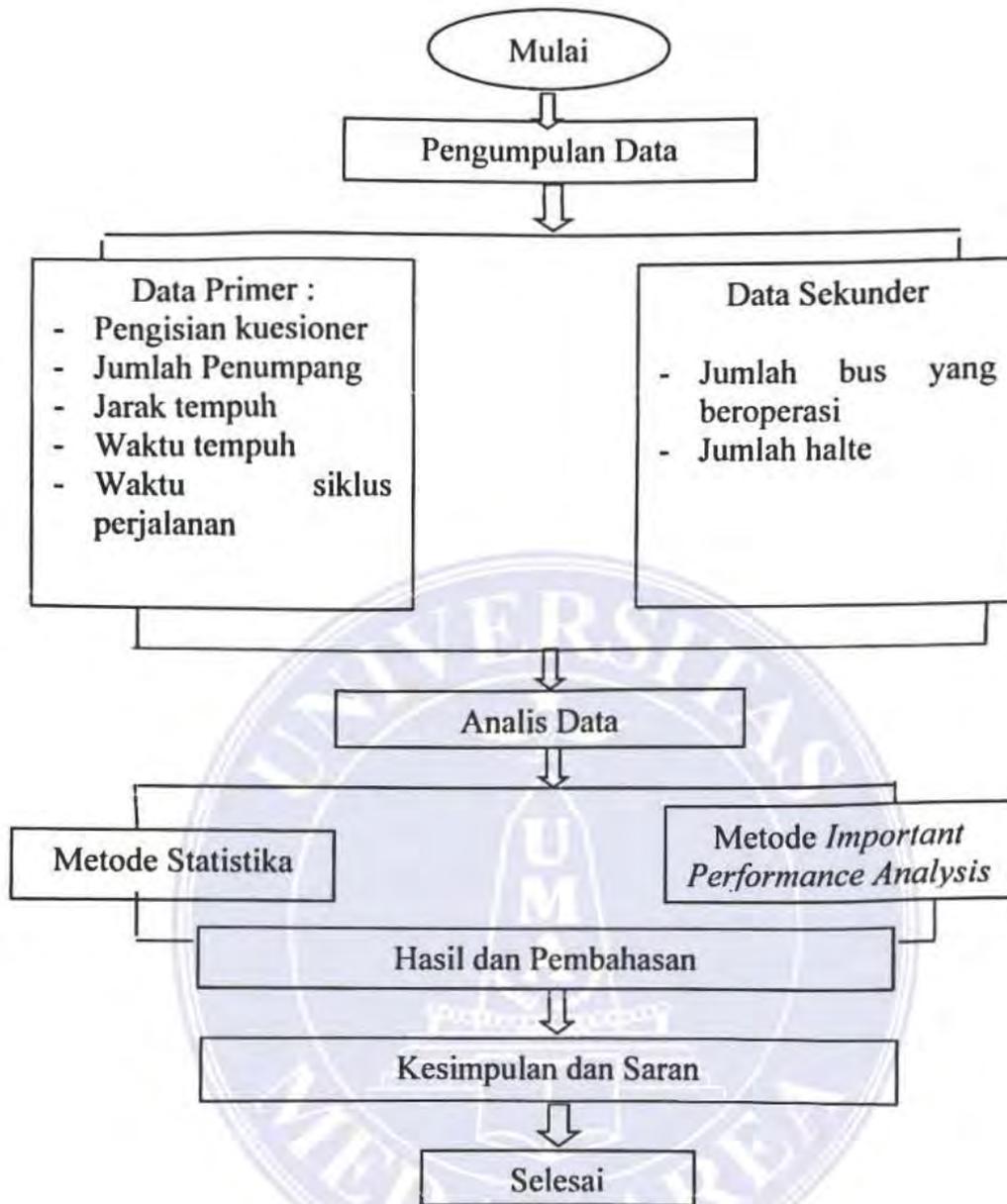
3.5. Populasi dan Sampel

Menurut Djarwanto (1994), Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, dan lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Bus Trans Metro Deli Koridor 2 rute Amplas-Lapangan Merdeka.

Menurut Nana Sudjana dan Ibrahim (2004), Sampel adalah sebagian dari populasi yang dapat dijangkau serta memiliki sifat yang sama dengan populasi yang diambil sampelnya tersebut. Dalam menentukan sampel, pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *simple random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

3.6. Diagram Alir Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan tugas akhir ini diperlukan diagram alir penelitian agar mempermudah penulis dalam perencanaannya. Adapun diagram alir penelitian berdasarkan prosedur uraian prosedur yang di sajikan diatas dapat dilihat pada Gambar 3.3 sebagai berikut:



Gambar 3.3. Diagram Alir Penelitian

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik pada Masa Pandemi *Covid-19* (studi kasus: Bus Trans Metro Deli rute Amplas-Lapangan Merdeka)”, maka dapat disimpulkan tingkat pelayanan pada indikator kuantitatif didapat hasil penelitian untuk indikator aksesibilitas yaitu senilai 76,2% pengguna bus Trans Metro Deli menempuh jarak > 500 m ke tempat pemberhentian (halte) sedangkan berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor :SK.687/AJ.206/DRJD/2002 Jarak mencapai perhentian di pusat kota 300-500 m, maka hal ini dirasa tidak efektif. Dan waktu dalam menunggu Bus Trans Metro Deli Koridor 2 Amplas-Lapangan Merdeka adalah sebesar 57,1% responden pengguna menunggu selama 0-10 menit, maka hal ini berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor :SK.687/AJ.206/DRJD/2002 adalah efektif. Dan Juga diperoleh kapasitas berdasarkan hasil penelitian senilai 343 penumpang rata-rata per hari per kendaraan sedangkan berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor :SK.687/AJ.206/DRJD/2002 kapasitas bus 1000-1200 penumpang/perhari/kendaraan, maka kapasitas termasuk tidak efektif dikarenakan kemungkinan pengaruh dari pandemik Covid-19.

Berdasarkan penelitian kecepatan dan kelancaran diperoleh hasil rata-rata 11-13,6 Km/Jam, sedangkan menurut keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor :SK.687/AJ.206/DRJD/2002 20 Km/jam, maka kecepatan yang

diperoleh tidak efektif, hal ini dapat disebabkan oleh padatnya lalu lintas di perkotaan dan juga tidak adanya jalur khusus bus tersebut. Sedangkan analisis responden pengguna bus Trans Metro Deli Koridor 2 menggunakan metode IPA (*Important Performance Analysis*), diperoleh 7 dari 20 indikator dianggap penting oleh pengguna tetapi pada realita kepuasan pengguna masih rendah, oleh karena itu indikator-indikator pada kuadran ini harus ditingkatkan yaitu indikator Nomor 1, Nomor 2, Nomor 5, Nomor 10, Nomor 15, Nomor 16, dan Nomor 18.

5.2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan penulis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tempat pemberhentian atau halte dapat diperbaharui atau di perbanyak sehingga pengguna tidak menempuh jarak > 500 m .
2. Perlunya jalur khusus bus agar tidak terjadinya keterlambatan jadwal kedatangan bus di tempat pemberhentian yang sesuai dengan aplikasi
3. Diperlukannya pemberitahuan umum mengenai tarif dan tata cara pembayaran tarif bus.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Munawar, (2005), *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*, Yogyakarta : Beta Offset
- Ayu, K, Marla, (2013), *Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Umum di Kawasan Tembalang*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Black, J.A, (1981), *Urban Transport Planning: Theory and Practice*, London , Cromm Helm.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, (2002), *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur*, Jakarta
- Djarwanto, (1994), *Pokok-pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi*, Yogyakarta
- Djoko, Sctijowarno, R. B. Frazila, (2001), *Pengantar Sistem Transportasi*, Universitas Katolik Soegijapramata, Semarang.
- Hasugian, Fitri Y., (2020), *Analisis Tingkat Efektivitas Trans Medan-Binjai-Deli serdang (Mebidang) Sebagai Transportasi Publik dalam Mengurangi Kemacetan di Kota Medan*, Universitas Sumatera Utara, Medan
- M, P, Wedagama, Dcwa., (2020), *Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang Studi Kasus : Koridor I: Kota-Gwk dan Koridor II: Batubulan-Nusa Dua*, Universitas Udayana, Denpasar

Manheim, Marvin, L, (1979), *Fundamental of Transportation System Analysis*, Cambridge, Massachusetts, London; The MIT Press.

Martilla, J.A. and James, J.C, (1977), *Importance Performance Analysis*, The Journal of Marketing.

Menteri Perhubungan Republik Indonesia, (2012), *Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*, Jakarta

Menteri Perhubungan Republik Indonesia, (2013), *Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*, Jakarta

Miro, F, (2005), *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana Praktisi*, Penerbit Erlangga, Jakarta

Peraturan Menteri Perhubungan No. 9 Pasal 13 Ayat 10, (2020), *Pembatasan Moda Transportasi Dan Menjaga Jarak Antar Penumpang*, Jakarta

Peraturan Menteri Perhubungan No. 18, (2020), *Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Pencegahan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*, Jakarta

Peraturan Menteri Perhubungan No. 98, (2013), *Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*, Jakarta

Rahardjo, Adisasmita., (2011), *Manajemen Transportasi Darat*, Penerbit Setyadi Graha Ilmu, Yogyakarta.

Tamin, Ofyar Z., (2000), *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*, Penerbit

Undang-Undang Nomor 1, (2009), *Penerbangan*, Jakarta

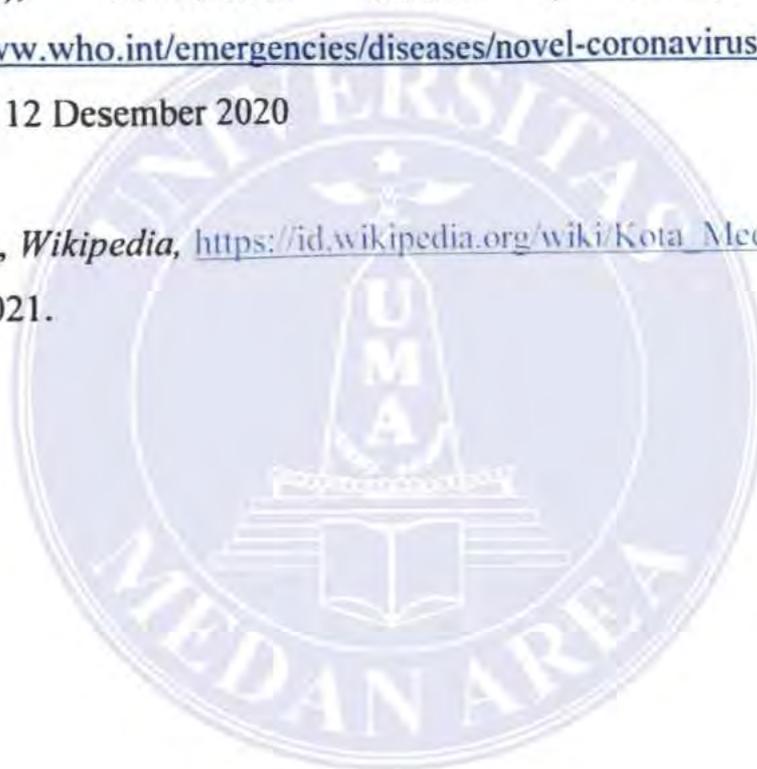
Undang-Undang Nomor 14, (1992), *Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, Jakarta

Undang-Undang Nomor 22, (2009), *Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, Jakarta

Warpani, Suwardjoko, (1990), *Merencanakan Sistem Perangkutan*, Bandung :
Penerbit ITB.

WHO, (2020), *Coronavirus disease (COVID-19) pandemic*,
<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>,
Accessed 12 Desember 2020

Wikipedia, 2021, *Wikipedia*, https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Medan. Accessed
12 Juli 2021.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisoner pengguna bus Trans Metro Deli Koridor 2 rute Amplas-Lapangan Merdeka melalui Google Form

Survei Pengguna Bus Trans Metro Deli Koridor II Rute Amplas-Lapangan Merdeka

Kuisoner ini merupakan instrumen dalam penelitian yang berjudul 'Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Bus Trans Metro Deli Rute Amplas-Lapangan Merdeka)' sebagai penyelesaian penulisan tugas akhir pada Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area, yang dilakukan oleh :

Nama : Faru Rozi

Npm : 168110084

Saya mohon kesediaan Saudara/Saudari untuk mengisi kuisoner berikut ini secara lengkap sesuai dengan kondisi yang ada

• **Wajib**

1. Nama Pengguna *

2. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

Laki-laki

Perempuan

3. Usia *

Tandai satu oval saja.

10-20 tahun

21-30 tahun

31-40 tahun

41-50 tahun

51-60 tahun

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)27/12/22

4. Jenis Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

- Pelajar/Mahasiswa
- Guru/Dosen
- Pegawai Negeri/BLMN
- Wiraswasta/Pengusaha
- Pegawai Swasta
- Ibu Rumah Tangga
- Yang lain: _____

5. Intensitas Perjalanan Menggunakan Bus Trans Metro Deli Koridor II Ampas-
Lapangan Merdeka *

Tandai satu oval saja.

- 1 kali dalam seminggu
- 2-3 kali dalam seminggu
- 4-5 kali dalam seminggu
- Setiap Hari

6. Tujuan Perjalanan *

Tandai satu oval saja.

- Bekerja
- Kuliah/Sekolah
- Mengunjungi Saudara
- Yang lain: _____

7. Waktu Perjalanan Menggunakan Bus Trans Metro Deli *

Tandai satu oval saja.

- 06.00-09.00
- 10.00-12.00
- 13.00-15.00
- 16.00-18.00
- 19.00-21.00

8. Jarak yang di tempuh dengan berjalan kaki ke Halte Bus Trans Metro Deli *

Tandai satu oval saja.

- 0-500 m
- > 500 m

9. Lamanya waktu menunggu Bus Trans Metro Deli di Halte *

Tandai satu oval saja.

- 0-10 menit
- 10-20 menit
- 20-30 menit
- >30 menit

10. Sebutkan alasan mempergunakan Bus Trans Metro Deli *

Tandai satu oval saja.

- Waktu tempuh lebih cepat
- Keamanan dan Kenyamanan
- Tempat menunggu/pemberhentian dekat dengan tempat tinggal
- Biaya lebih murah
- Yang lain: _____

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
Waktu Menunggu Bus Trans Metro Deli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyamanan di dalam halte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fasilitas Keselamatan dan Keamanan selama perjalanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemudahan naik turun penumpang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pengemudi tidak ugal-ugalan ketika mengendarai bus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ketersediaan tempat duduk di dalam Bus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pengemudi sopan terhadap pengguna Bus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pengemudi menggunakan seragam rapi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Penerangan di dalam Bus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kebersihan di dalam Bus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fasilitas AC bus yang memadai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fasilitas Pengharum Ruangan Bus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Petugas memberikan pelayanan yang ramah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kapasitas muatan penumpang bus tidak mengganggu penumpang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informasi jadwal dan rute perjalanan melalui aplikasi jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informasi jadwal dan rute perjalanan di dalam bus jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suasana di dalam bus nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sistem pembayaran tiket bus jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Halte Bus Trans Metro Deli nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Protokol kesehatan selama Covid-19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka

Tandai satu oval saya per baris.

	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Waktu Menunggu Bus Trans Metro Deli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyamanan di dalam halte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fasilitas Keselamatan dan Keamanan selama perjalanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemudahan naik turun penumpang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pengemudi tidak ugal-ugalan ketika mengendarai bus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ketersediaan tempat duduk didalam Bus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pengemudi sopan terhadap pengguna Bus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pengemudi menggunakan seragam rapi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Penerangan di dalam Bus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kebersihan di dalam Bus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fasilitas AC bus yang memadai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fasilitas Pengharum Ruangan Bus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Petugas memberikan pelayanan yang ramah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kapasitas muatan penumpang bus tidak mengganggu penumpang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informasi jadwal dan rute perjalanan melalui aplikasi jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informasi jadwal dan rute perjalanan di dalam bus jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kendaraan bus layak pakai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sistem pembayaran tiket bus jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Halte Bus Trans Metro Deli nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Protokol Kesehatan Selama Covid-19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Silahkan berikan saran untuk perbaikan transportasi umum di Kota Medan

Terima Kasih Atas Partisipasinya :)

Jangan Lupa Tetap Taati 3 M. Masker, Mencuci Tangan, dan Menjaga Jarak



Konten ini tidak dibuat atau disubung oleh Google.

Google Formulir

Lampiran 2. Data perjalanan Bus Trans Metro Deli Koridor II

Rute	Waktu	Waktu Perjalanan (WIB)		
		Hari		
		Senin	Kamis	Sabtu
Amplas-Lapangan Merdeka (10000m)	Pagi	09.10-09.57	09.17-10.10	08.56-09.39
	Siang	13.12-13.54	13.23-14.02	12.58-13.35
	Sore	17.23-18.15	17.05-17.55	16.47-17.43
Lapangan Merdeka- Amplas (9500m)	Pagi	09.58-10.44	10.11-11.03	09.40-10.23
	Siang	13.55-14.38	14.03-14.44	13.36-14.13
	Sore	18.17-19.05	17.56-18.52	17.45-18.37

Data penelitian	Nilai
Waktu perjalanan rata-rata rute Amplas – Lapangan Merdeka	46,53 menit
Waktu perjalanan rata-rata rute Lapangan Merdeka- Amplas	46,45 menit
Jumlah Halte	40 halte
Kapasitas kendaraan saat pandemi Covid-19	49

Lampiran 3. Data Responden

Timestamp	Nama Pengguna	Jenis Kelamin	Usia	Jenis Pekerjaan	Intensitas Perjalanan Menggunakan Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka
1.3.2022 9:22:34	Salsabila Ananda	Perempuan	21-30 tahun	Ibu Rumah Tangga	1 kali dalam seminggu
1.3.2022 9:22:55	Umri	Laki-laki	21-30 tahun	Wiraswasta/Pengusaha	2-3 kali dalam seminggu
1.3.2022 9:25:26	Ibnu harahap	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 kali dalam seminggu
1.3.2022 9:27:50	Pandjoel Hasibuan	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 kali dalam seminggu
1.3.2022 9:36:39	Fitrah fadillah	Perempuan	21-30 tahun	Pegawai Swasta	1 kali dalam seminggu
1.3.2022 9:40:38	Tiara	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1 kali dalam seminggu
1.3.2022 9:52:09	Bimo	Laki-laki	21-30 tahun	Wiraswasta/Pengusaha	2-3 kali dalam seminggu
1.3.2022 10:33:34	Ade	Perempuan	21-30 tahun	Pekerja & Mahasiswi	2-3 kali dalam seminggu
1.3.2022 10:51:13	Fathur	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1 kali dalam seminggu
1.3.2022 10:53:17	Mrs	Perempuan	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 kali dalam seminggu
1.3.2022 11:31:54	Wazir	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1 kali dalam seminggu
1.3.2022 11:48:05	Adinda sari	Perempuan	10-20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1 kali dalam seminggu
1.3.2022 12:23:21	Fadlan itung simbolon	Laki-laki	21-30 tahun	Wiraswasta/Pengusaha	1 kali dalam seminggu
1.3.2022 13:14:08	bintang tri pamuji	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 kali dalam seminggu
1.3.2022 18:50:53	Ayu	Perempuan	21-30 tahun	Pegawai Swasta	1 kali dalam seminggu
1.3.2022 22:44:27	Yusril	Laki-laki	41-50 tahun	Pegawai Swasta	1 kali dalam seminggu
1.3.2022 22:44:43	Siti khaira	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta/Pengusaha	2-3 kali dalam seminggu
1.4.2022 13:26:39	Rahka	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta/Pengusaha	1 kali dalam seminggu
1.5.2022 12:45:21	iqbal fuad	Laki-laki	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	2-3 kali dalam seminggu
1.5.2022 17:50:23	Reza tian	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta/Pengusaha	2-3 kali dalam seminggu
1.5.2022 17:54:10	Fauriza setya	Laki-laki	31-40 tahun	Wiraswasta/Pengusaha	2-3 kali dalam seminggu

Tujuan Perjalanan	Waktu Perjalanan Menggunakan Bus Trans Metro Deli	Jarak yang di tempuh dengan berjalan kaki ke Halte Bus Trans Metro Deli	Lamanya waktu menunggu Bus Trans Metro Deli di Halte	Sebutkan alasan mempergunakan Bus Trans Metro Deli
Mengunjungi Saudara	16.00-18.00	> 500 m	0-10 menit	Biaya lebih murah
Pengecekan tempat bisnis	10.00-12.00	> 500 m	0-10 menit	Gratis
Kuliah/Sekolah	13.00-15.00	> 500 m	10-20 menit	Biaya lebih murah
Mengunjungi Saudara	10.00-12.00	> 500 m	10-20 menit	Keamanan dan Kenyamanan
Bekerja	06.00-09.00	0-500 m	0-10 menit	Waktu tempuh lebih cepat
Belanja	13.00-15.00	0-500 m	10-20 menit	Keamanan dan Kenyamanan
Mengunjungi Saudara	16.00-18.00	> 500 m	0-10 menit	Biaya lebih murah
Kuliah	06.00-09.00	0-500 m	0-10 menit	Keamanan dan Kenyamanan
Kuliah/Sekolah	06.00-09.00	0-500 m	10-20 menit	Keamanan dan Kenyamanan
Kuliah/Sekolah	06.00-09.00	0-500 m	0-10 menit	Biaya lebih murah
Kuliah/Sekolah	10.00-12.00	> 500 m	0-10 menit	Biaya lebih murah
Mengunjungi Saudara	06.00-09.00	> 500 m	0-10 menit	Waktu tempuh lebih cepat
Bekerja	06.00-09.00	> 500 m	20-30 menit	Waktu tempuh lebih cepat
Kuliah/Sekolah	19.00-21.00	> 500 m	20-30 menit	Keamanan dan Kenyamanan
Bekerja	10.00-12.00	> 500 m	0-10 menit	Keamanan dan Kenyamanan
Mengunjungi Saudara	10.00-12.00	> 500 m	20-30 menit	Keamanan dan Kenyamanan
Bekerja	10.00-12.00	> 500 m	0-10 menit	Keamanan dan Kenyamanan
Bekerja	06.00-09.00	> 500 m	10-20 menit	Keamanan dan Kenyamanan
Kuliah/Sekolah	10.00-12.00	> 500 m	10-20 menit	Keamanan dan Kenyamanan
Bekerja	13.00-15.00	> 500 m	0-10 menit	Keamanan dan Kenyamanan
Mengunjungi Saudara	13.00-15.00	> 500 m	0-10 menit	Tempat menunggu/pembe

Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Waktu Menunggu Bus Trans Metro Deli]	Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Kenyamanan di dalam halte]	Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Fasilitas Keselamatan dan Keamanan selama perjalanan]	Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Kemudahan naik turun penumpang]
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Sangat Penting	Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Penting	Penting	Penting
Sangat Penting	Penting	Penting	Kurang Penting
Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Sangat Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Penting	Penting	Penting

Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Pengemudi tidak ugul-ugalan ketika mengendarai bus]	Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Ketersediaan tempat duduk didalam Bus]	Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Pengemudi sopan terhadap pengguna Bus]	Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Pengemudi menggunakan seragam rapi]
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Sangat Penting	Penting	Sangat Penting	Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Sangat Penting	Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Kurang Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Kurang Penting	Penting	Kurang Penting
Penting	Sangat Penting	Penting	Tidak Penting
Sangat Penting	Penting	Sangat Penting	Kurang Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Kurang Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting

Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Penerangan di dalam Bus]	Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Kebersihan di dalam Bus]	Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Fasilitas AC bus yang memadai]	Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Fasilitas Pengharam Ruangan Bus]
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Sangat Penting	Penting	Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Penting	Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Sangat Penting	Penting	Sangat Penting
Tidak Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Kurang Penting	Penting	Kurang Penting	Penting
Kurang Penting	Penting	Kurang Penting	Kurang Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Kurang Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
Penting	Penting	Penting	Tidak Penting

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Petugas memberikan pelayanan yang ramah]	Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Kapasitas muatan penumpang bus tidak mengganggu penumpang]	Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Informasi jadwal dan rute perjalanan melalui aplikasi jelas]	Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Informasi jadwal dan rute perjalanan di dalam bus jelas]
Penting	Penting	Sangat Penting	Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Sangat Penting	Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Kurang Penting	Penting	Penting	Penting

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Kendaraan bus layak pakai]	Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Sistem pembayaran tiket bus jelas]	Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Halte Bus Trans Metro Deli nyaman]	Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) terhadap Kenyamanan dan Keamanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II [Protokol kesehatan selama Covid-19]
Sangat Penting	Sangat Penting	Penting	Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Sangat Penting	Penting	Penting	Sangat Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Sangat Penting	Penting	Sangat Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Tidak Penting
Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
Penting	Sangat Penting	Penting	Kurang Penting
Sangat Penting	Penting	Penting	Penting
Penting	Penting	Penting	Sangat Penting
Penting	Penting	Penting	Penting
Sangat Penting	Penting	Penting	Penting
Sangat Penting	Penting	Penting	Sangat Penting

Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Waktu Menunggu Bus Trans Metro Deli]	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Kenyamanan di dalam halte]	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Fasilitas Keselamatan dan Keamanan selama perjalanan]	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Kemudahan naik turun penumpang]	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Pengemudi tidak ugal-ugalan ketika mengendarai bus]
Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	
Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Kurang Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Puas
Kurang Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Kurang Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
Puas	Puas	Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Kurang Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Puas
Kurang Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Kurang Puas

Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Ketersediaan tempat duduk didalam Bus]	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Pengemudi sopan terhadap pengguna Bus]	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Pengemudi menggunakan seragam rapi]	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Penerangan di dalam Bus]	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Kebersihan di dalam Bus]
Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Kurang Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
Tidak Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Kurang Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Kurang Puas
Puas	Kurang Puas	Puas	Puas	Kurang Puas

Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Fasilitas AC bus yang memadai]	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Fasilitas Pengharum Ruang Bus]	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Petugas memberikan pelayanan yang ramah]	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Kapasitas muatan penumpang bus tidak mengganggu penumpang]	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Informasi jadwal dan rute perjalanan melalui aplikasi jelas]
Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas
Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Puas	Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Kurang Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas
Tidak Puas	Tidak Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Tidak Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Kurang Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Kurang Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Puas	Tidak Puas	Puas	Puas	Puas

Silahkan berikan saran untuk perbaikan transportasi umum di Kota Medan

haltenya di perbanyak dan informasinya lebih jelas seperti halte di jawa

Untuk mesin penempelan kartu menaiki bus agar diperbaiki karena sulit untuk mengscan kartunya

Lebih berkualitas lagi

-

Uda bagus

Lebih di integrasikan lagi ke transportasi modern agar lebih efektif dan efisien

Sudah puas Semakin ditingkatkan kenyamanannya dan kurangi kecepatan, terimakasih

Halte di perbaiki

halte harus lebih dibikin lebih nyaman lagi, dan harusnya bus memiliki lajur sendiri

Lebih baik lagi

Di perluas jaringan nya dan memiliki jalur sendiri

Lebih tertib

Kenyamanan halte ditingkatkan

Murah senyum bagi pengemudi

jangan ugal ugalan dan harap perhatikan kendaraan lain juga

Halte di letak tempat teduh

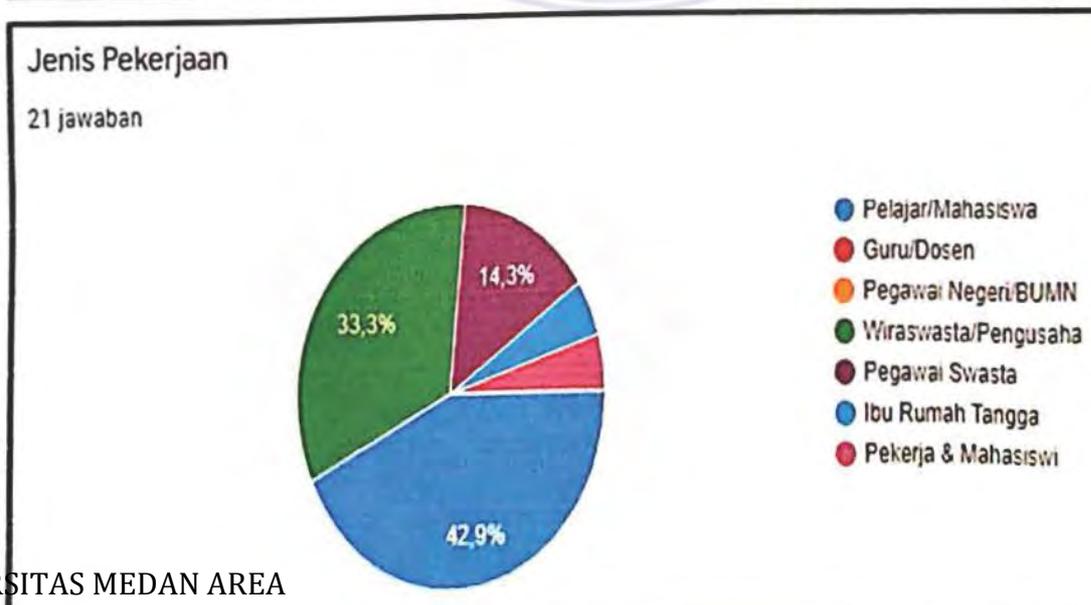
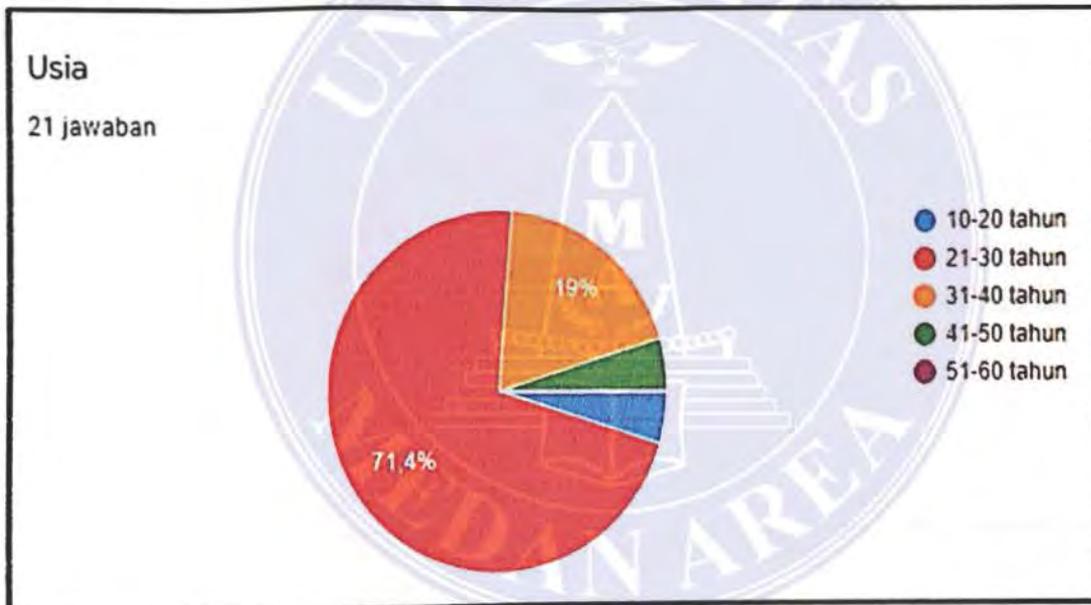
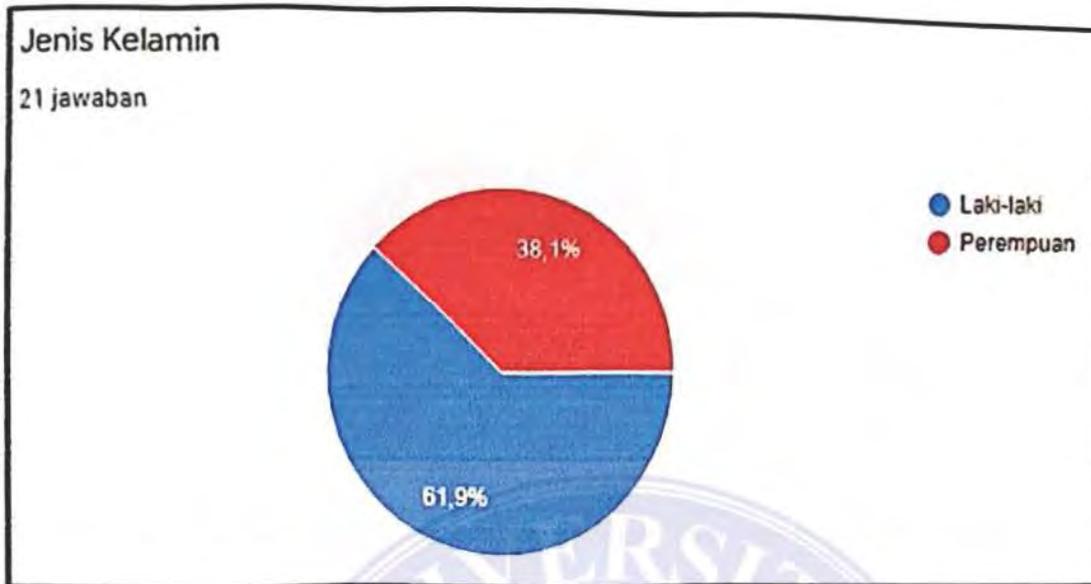
Halte diperbaiki

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Lampiran 4. Data Persentase Hasil Kuisoner

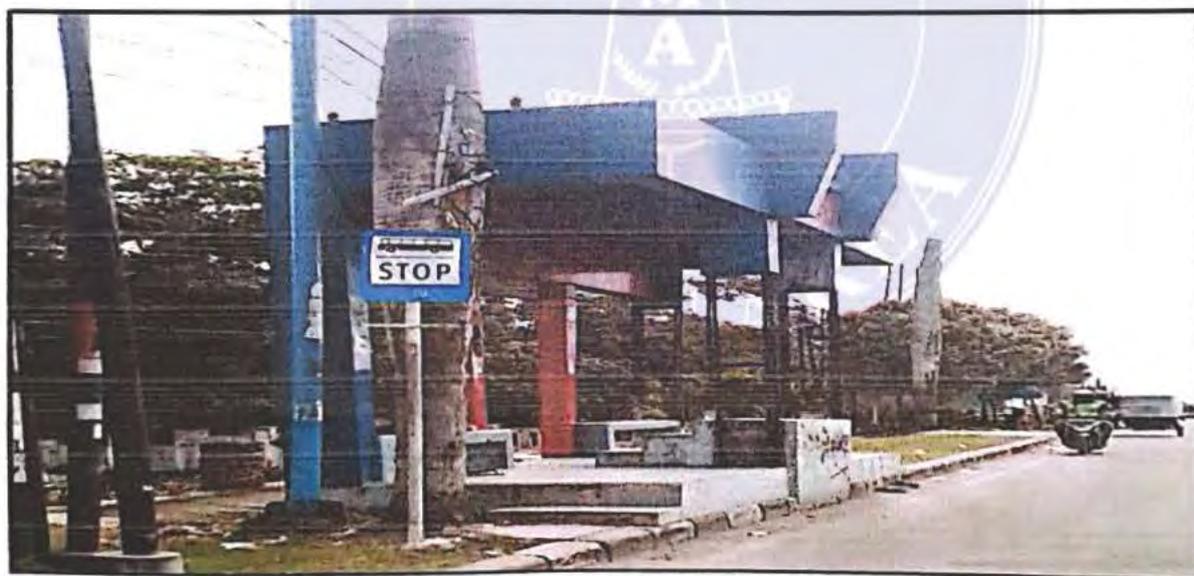


Lampiran 5. Dokumentasi penelitian





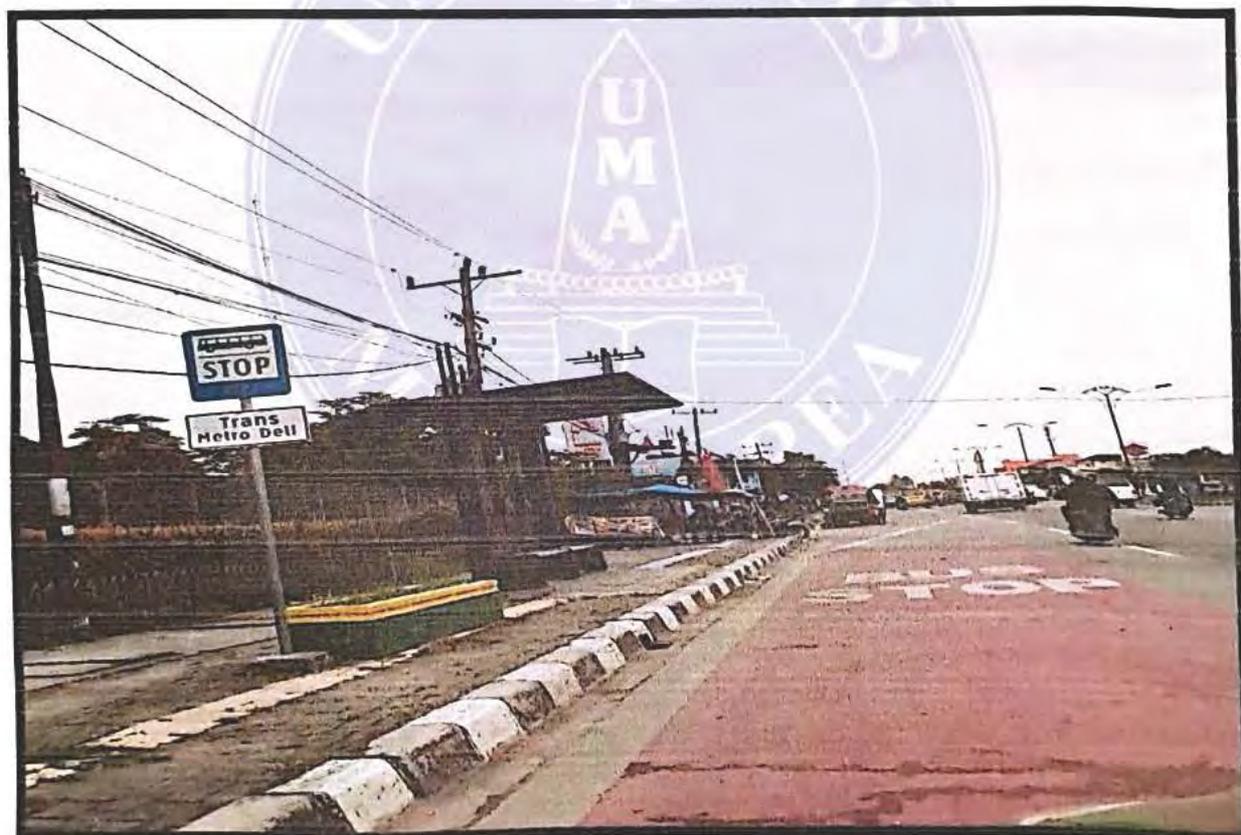
Gambar Dokumentasi Halte Terminal Amplas Koridor 2



Gambar Halte Amplas 1 Koridor 2



Gambar Halte SMK Parulian 3



Gambar Halte Tritura



Gambar Halte Marendal



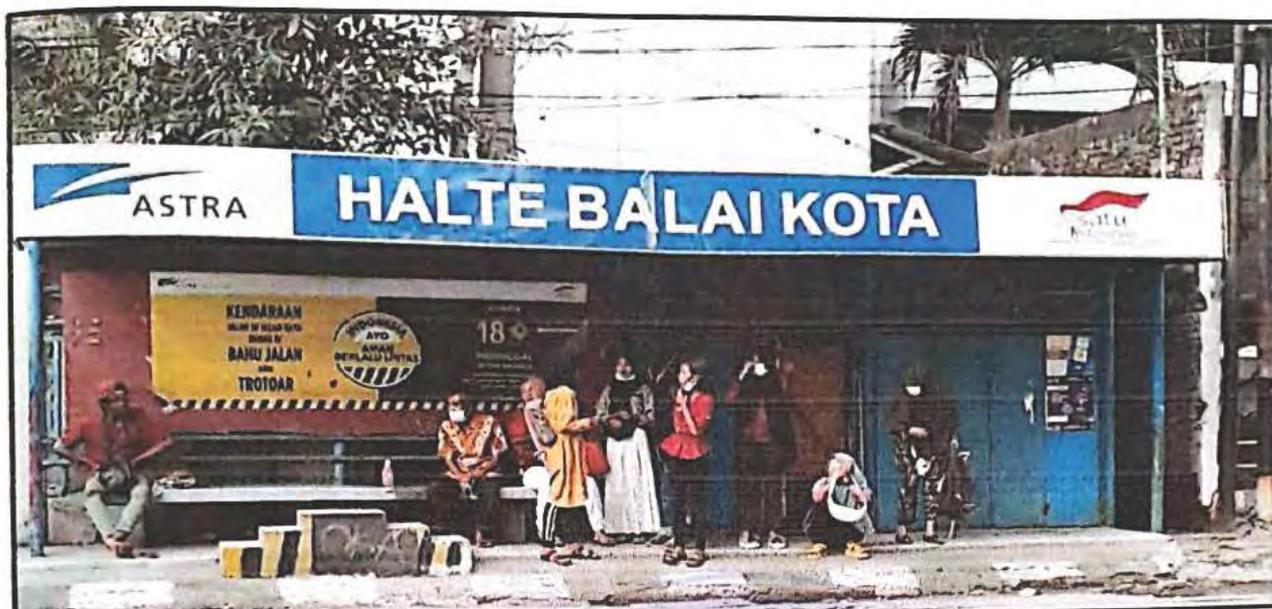
Gambar Halte Kehutanan



Gambar Halte Dealer Wuling



Gambar Halte Simpang Limun 2



Gambar Halte Bank Indonesia Koridor 2





Gambar Halte Budi Darma 2



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

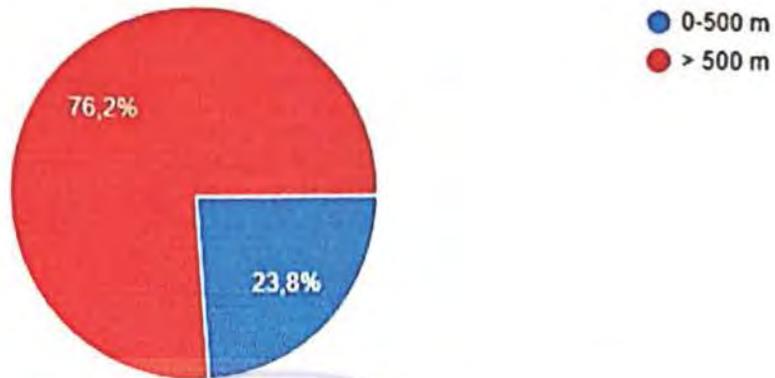
Document Accepted 27/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)27/12/22

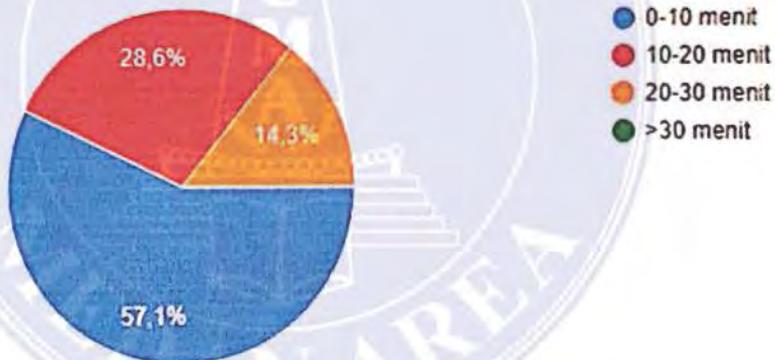
Jarak yang di tempuh dengan berjalan kaki ke Halte Bus Trans Metro Deli

21 jawaban



Lamanya waktu menunggu Bus Trans Metro Deli di Halte

21 jawaban



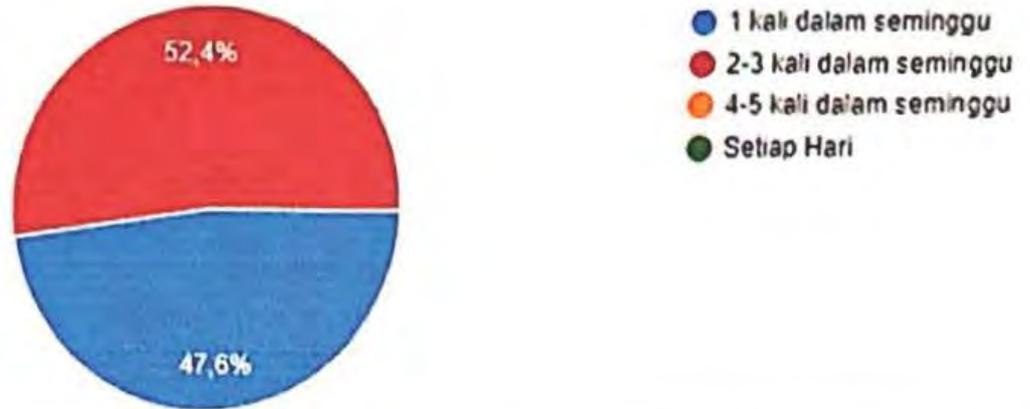
Sebutkan alasan mempergunakan Bus Trans Metro Deli

21 jawaban

Salir

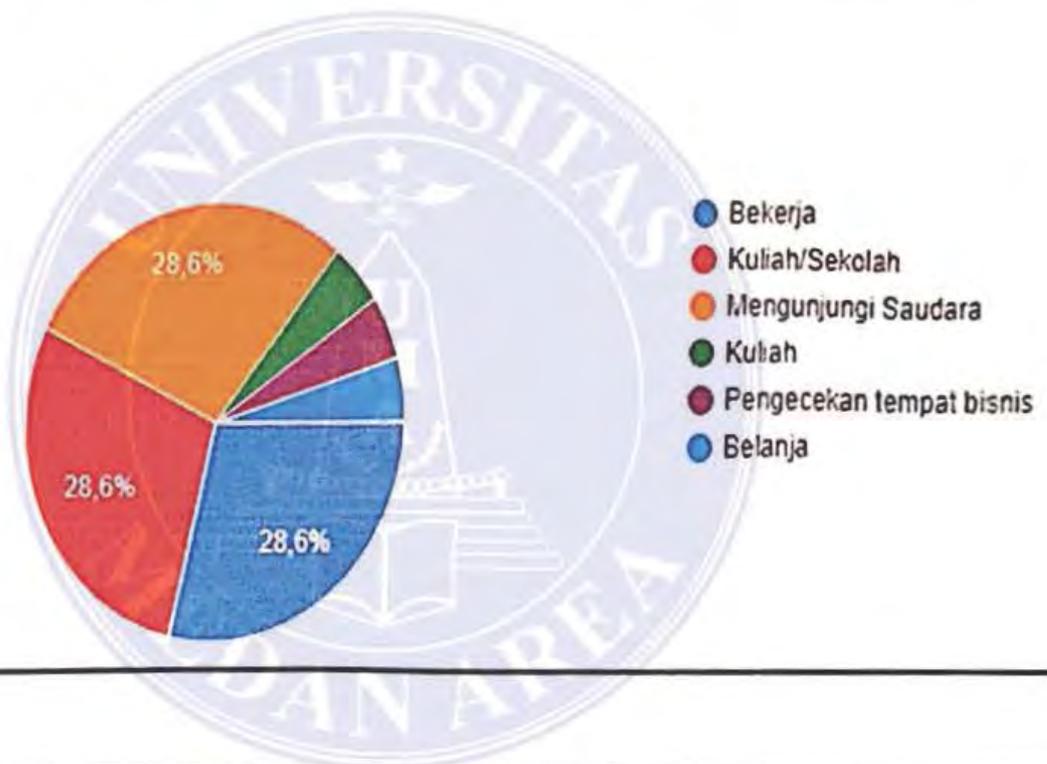


21 jawaban



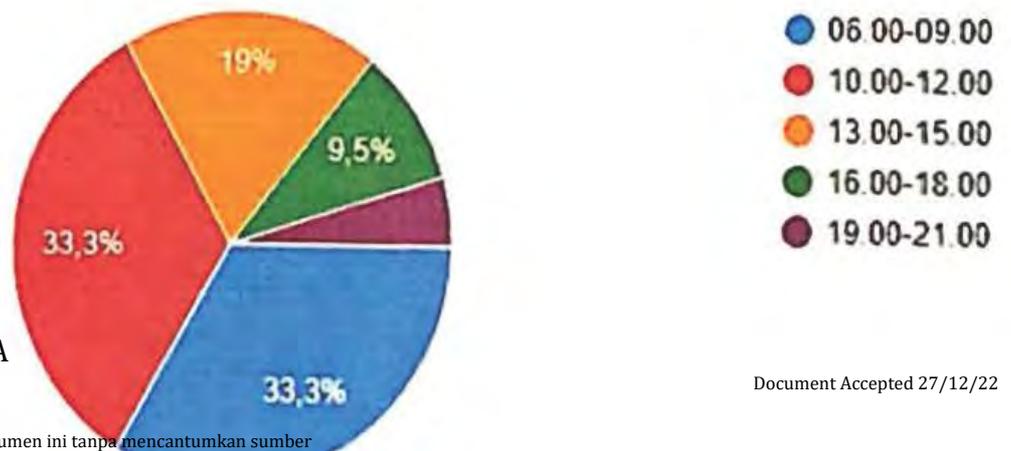
Tujuan Perjalanan

21 jawaban



Waktu Perjalanan Menggunakan Bus Trans Metro Deli

21 jawaban



Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Informasi jadwal dan rute perjalanan di dalam bus jelas]	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Kendaraan bus layak pakai]	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Sistem pembayaran tiket bus jelas]	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Halte Bus Trans Metro Deli nyaman]	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Bus Trans Metro Deli Koridor II Amplas-Lapangan Merdeka [Protokol Kesehatan Selama Covid-19]
Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Kurang Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kurang Puas	Sangat Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Kurang Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas
Kurang Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Puas
Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Tidak Puas	Sangat Puas
Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
Tidak Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas	Kurang Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
Puas	Puas	Kurang Puas	Puas	Puas
Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Kurang Puas