

**STUDI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM PADA BUS  
TRANS PADANG PADA KORIDOR VI  
(PUSAT KOTA-UNIVERSITAS ANDALAS)**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh :**

**RANGGA ANANDA PUTRA**

**1910923002**



**DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2023**

**STUDI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM PADA BUS  
TRANS PADANG PADA KORIDOR VI  
(PUSAT KOTA-UNIVERSITAS ANDALAS)**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Strata-I  
pada Departemen Teknik Sipil Fakultas Teknik  
Universitas Andalas*

Oleh :  
**RANGGA ANANDA PUTRA**  
**1910923002**

Pembimbing :  
**BAYU MARTANTO ADJI, Ph, D**  
**NIP. 197303102000121001**



**DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL-FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2023**

## ABSTRAK

Salah satu dampak dari salah satu peningkatan kebutuhan transportasi di Kota Padang ditandai dengan kepemilikan kendaraan bermotor pribadi yang jika tidak dilakukan usaha untuk meningkatkan kapasitas ruas jalan maka akan menimbulkan kemacetan. Perkembangan yang cukup pesat di bidang transportasi yang terjadi di Kota Padang pada akhirnya membuat pemerintah meluncurkan sebuah inovasi baru berupa bus yang memberikan layanan yang cepat, nyaman, serta memiliki kapasitas angkut yang besar. Menurut hasil observasi yang telah dilakukan pada studi sebelumnya, menunjukkan bahwa tidak sedikit masyarakat yang mengeluh dengan efektivitas dari Bus Trans Padang. Keluhan ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Bus Trans Padang belum maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja layanan operasional dan keselamatan pada Bus Trans Padang dalam standar pelayanan minimum berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan data dari hasil penelitian ini secara keseluruhan, untuk kepuasan terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Padang dilihat dari lima dimensi *servqual* memiliki kinerja yang sudah baik menurut penumpang serta harapan penumpang sudah terpenuhi. Digunakan diagram kartesius untuk menggambarkan posisi atribut-atribut yang memetakan tingkat kepentingan penumpang. Hasil yang didapat menunjukkan pada atribut yang berada di kuadran D dianggap kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi dari apa yang diinginkan oleh penumpang, yang mana terdapat dua poin atribut yang memiliki skor tingkat kesesuaian yang cukup tinggi serta memiliki gap yang cukup dekat. Dilihat dari semua posisi hasil pemetaan atribut pada diagram kartesius dapat diketahui bahwasanya atribut paling banyak terdapat di kuadran B, hal ini merupakan suatu pencapaian yang baik dari penyedia layanan Bus Trans Padang. Berdasarkan pemetaan IPA, atribut kualitas pelayanan Bus Trans Padang menyebar di empat kuadran Kartesius dan masih terdapat atribut-atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Menurut penumpang, kualitas Bus Trans Padang sudah memuaskan dan sudah memenuhi harapan.

Kata kunci : *analisis kuadran, angkutan umum, tingkat kesesuaian.*