

**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**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR  
DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL-FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS

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



Oleh :

Nama : RANGGA ANANDA PUTRA

BP : 1910923002

Pembimbing

BAYU MARTANTO ADJI, Ph. D

Padang, Desember 2023

Ketua Departemen



YOSRIZAL, S. T., M. T., Ph. D

NIP. 197402272000031001

LEMBAR BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR  
DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL-FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS

Pada hari ini, **Jumat 29 Desember 2023** telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir untuk mahasiswa :

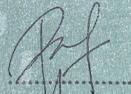
Nama : RANGGA ANANDA PUTRA  
BP : 1910923002  
Judul : STUDI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM PADA  
BUS TRANS PADANG KORIDOR VI (PUSAT KOTA-  
UNIVERSITAS ANDALAS)

Tim Penguji :

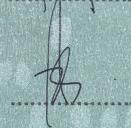
Ketua : Masrilayanti, S. T., M. Sc., Ph. D



Anggota : Ridho Aidil Fitrah, M. T



: Bayu Martanto Adji, Ph. D



## **PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RANGGA ANANDA PUTRA

NIM : 1910923002

Tempat/Tgl Lahir : Padang/ 01 Oktober 2001

Alamat : Jl. Parak Anau II No. 05, Tabing, Kota Padang

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **“STUDI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM PADA BUS TRANS PADANG KORIDOR VI (PUSAT KOTA-UNIVERSITAS ANDALAS)”** adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Teknik yang nanti saya dapatkan.

Padang, Desember 2023

Rangga Ananda Putra

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Studi Penerapan Standar Pelayanan Minimum pada Bus Trans Padang Koridor VI (Pusat Kota-Universitas Andalas”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat akademik penyelesaian program sarjana Departemen Teknik Sipil Universitas Andalas.

Bersamaan dengan ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih sampai dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya, untuk :

1. Orang tua tersayang yang memberikan bantuan serta doa kepada penulis agar dilancarkan dalam pengerjaan penulisan Tugas Akhir ini.
2. Pembimbing Tugas Akhir penulis yaitu Bapak Bayu Martanto Adji, Ph. D selaku pembimbing, yang telah banyak membantu dan memberi arahan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
3. Seluruh dosen Departemen Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Andalas yang telah mendidik penulis dalam perkuliahannya dan memberikan informasi.
4. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Departemen Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Andalas.

Penulis memahami bahwa penyusunan Tugas Akhir ini terdapat beberapa kesalahan, Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga Tugas Akhir ini dapat membantu dan bermanfaat serta memberikan wawasan bagi kita semua dan semoga Allah SWT merahmati kita semua, Aamiin.

Padang, Desember 2023

Rangga Ananda Putra

## ABSTRAK

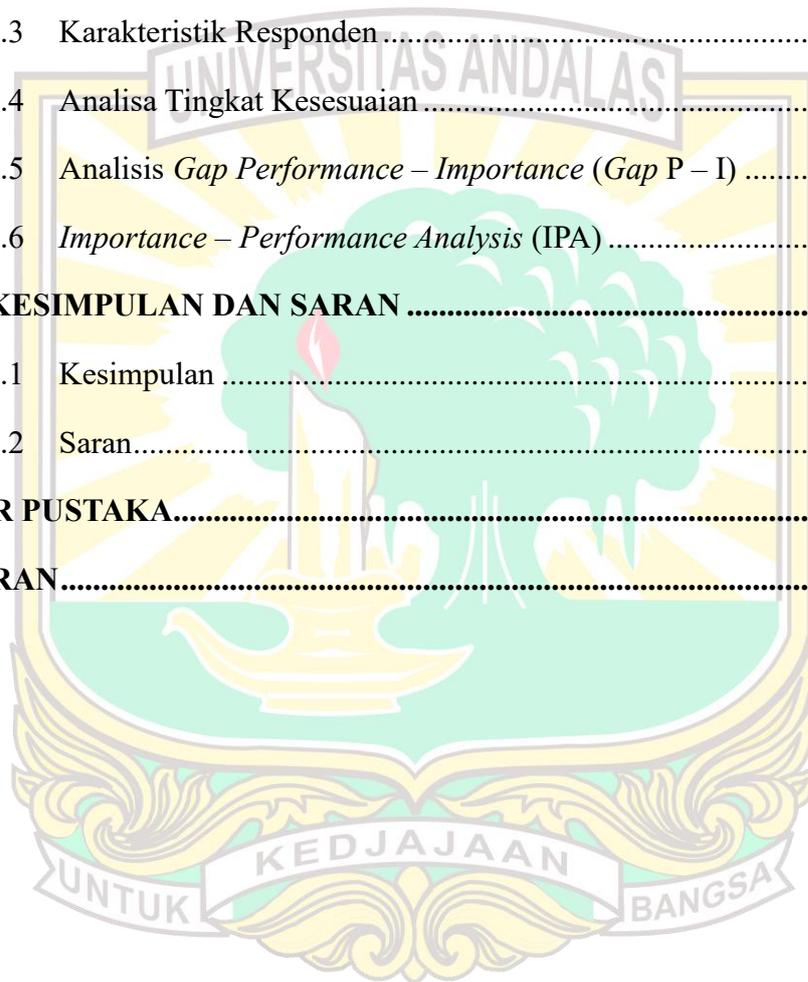
Salah satu dampak dari salah satu peningkatan kebutuhan transportasi di Kota Padang ditandai dengan kepemilikan kendaraan bermotor pribadi yang jika tidak dilakukan usaha untuk meningkatkan kapasitas ruas jalan maka akan menimbulkan kemacetan. Perkembangan yang cukup pesat di bidang transportasi yang 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.*

## DAFTAR ISI

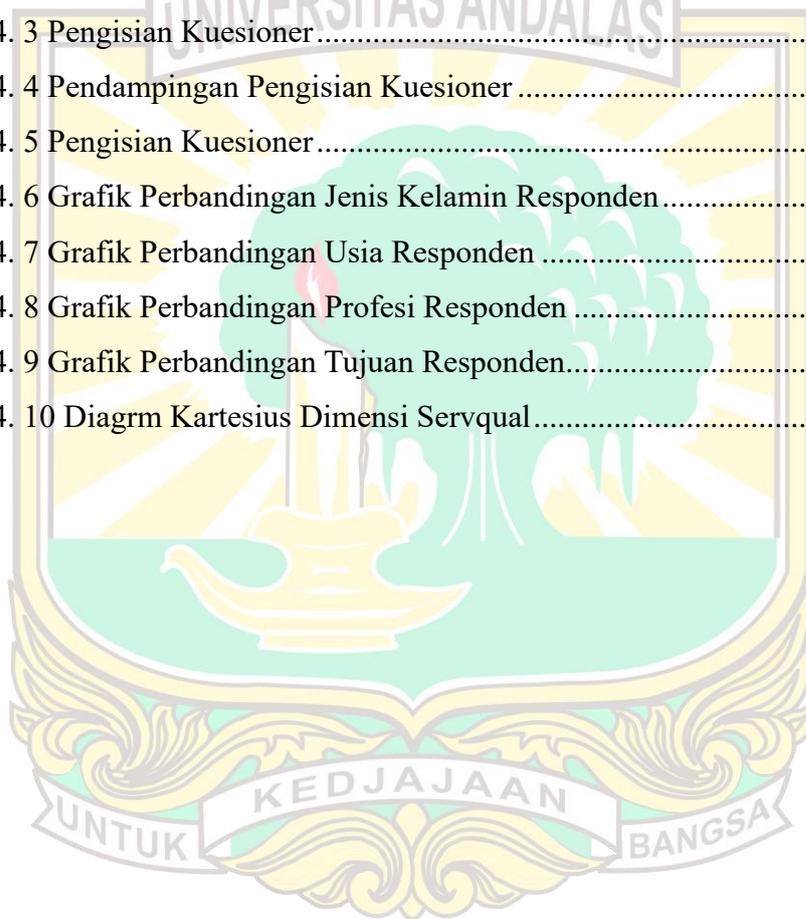
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pengertian Transportasi dan Angkutan Umum .....	4
2.2 Definisi Bus.....	4
2.3 Trans Padang .....	4
2.4 Persepsi .....	6
2.5 Kinerja Pelayanan Angkutan Umum.....	7
2.6 Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Umum.....	8
2.7 Keselamatan Lalu Lintas.....	8
2.8 Uji Validitas.....	9
2.9 Uji Realiabilitas.....	11
2.10 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	11
<b>BAB III METODOLOGI PENGUJIAN</b> .....	<b>16</b>
3.1 Bagai Alir Penelitian .....	16
3.2 Lokasi Penelitian.....	16
3.3 Studi Pendahuluan.....	17

3.4	Pengumpulan Data .....	17
3.5	Pengolahan Data.....	19
3.6	Analisis dan Pembahasan.....	19
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>22</b>
4.1	Gambaran Umum Wilayah Studi .....	22
4.2	Perolehan Data Survey .....	22
4.3	Karakteristik Responden.....	24
4.4	Analisa Tingkat Kesesuaian.....	27
4.5	Analisis <i>Gap Performance – Importance (Gap P – I)</i> .....	33
4.6	<i>Importance – Performance Analysis (IPA)</i> .....	39
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>43</b>
5.1	Kesimpulan .....	43
5.2	Saran.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>45</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>46</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Armada BRT Trans Padang .....	6
Gambar 2. 2 Halte Bus Trans Padang .....	6
Gambar 2. 3 Importance Performance Matrix .....	12
Gambar 2. 4 Bar Chart untuk Metoda Kesenjangan .....	15
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	16
Gambar 4. 1 Peta Rute Bus Trans Padang Koridor VI.....	22
Gambar 4. 2 Perizinan Melakukan Survey .....	23
Gambar 4. 3 Pengisian Kuesioner.....	23
Gambar 4. 4 Pendampingan Pengisian Kuesioner .....	23
Gambar 4. 5 Pengisian Kuesioner.....	24
Gambar 4. 6 Grafik Perbandingan Jenis Kelamin Responden.....	25
Gambar 4. 7 Grafik Perbandingan Usia Responden .....	25
Gambar 4. 8 Grafik Perbandingan Profesi Responden .....	26
Gambar 4. 9 Grafik Perbandingan Tujuan Responden.....	27
Gambar 4. 10 Diagrnm Kartesius Dimensi Servqual.....	39



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel r Statistika.....	10
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	25
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Profesi.....	26
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Tujuan.....	26
Tabel 4. 5 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Fisik (Tangible)	28
Tabel 4. 6 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Kehandalan (Reliability).....	29
Tabel 4. 7 Perhitungan Kesesuaian Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	30
Tabel 4. 8 Perhitugn Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Empati (Empathy).....	31
Tabel 4. 9 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Jaminan (Assurance).....	32
Tabel 4. 10 Rata-Rata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas dari Dimensi Servqual.....	33
Tabel 4. 11 Perhitungan Gap P – I Dimensi Buki Fisik (Tangible).....	34
Tabel 4. 12 Perhitungan Gap P – I Dimensi Kehandalan (Reliability).....	35
Tabel 4. 13 Perhitungan Gap P – I Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	36
Tabel 4. 14 Perhitungan Gap P – I Dimensi Empati (Empathy).....	37
Tabel 4. 15 Perhitungan Gap P – I Dimensi Jaminan (Assurance).....	38
Tabel 4. 16 Rata-Rata Keseluruhan Gap P – I.....	38

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Padang adalah salah satu Kota yang berada di Provinsi Sumatera Barat yang secara geografis wilayahnya berbatasan dengan beberapa Kabupaten yaitu sebelah Utara dengan kabupaten Padang Pariaman, kemudian bagian Selatan berbatasan dengan Kabupaten Pesisir Selatan, sebelah Timur berbatasan dengan Selat Mentawai, dan terakhir bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Solok. Dalam perkembangan tahun ke tahun Kota Padang mengalami peningkatan trafik lalu lintas yang cukup signifikan baik dari segi bertambahnya jumlah penduduk dan berkembangnya sektor perekonomian dan perindustrian.

Peningkatan jumlah penduduk yang terjadi akan berpengaruh terhadap kebutuhan bertransportasi di Kota Padang. Salah satu dampak dari peningkatan kebutuhan bertransportasi ini ditandai dengan kepemilikan kendaraan bermotor pribadi. Jika tidak dilakukan usaha untuk meningkatkan kapasitas ruas jalan akan menimbulkan kemacetan. Upaya untuk mengurangi kemacetan menggalakkan penggunaan angkutan umum sebagai alat transportasi dalam kegiatan sehari-hari (Adisasmita,2015).

Menyikapi hal itu maka pemerintah Kota Padang harus melakukan tata kelola transportasi angkutan umum kota yang ada di Kota Padang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Saat ini transportasi berperan penting bagi daerah baik itu daerah yang berkembang maupun daerah pedesaan. Permasalahan pelayanan transportasi paling banyak terjadi adalah kinerja layanan operasional serta keselamatan, dimana hal ini merupakan point yang sangat penting dalam memberikan layanan terbaik kepada penumpang.

Perkembangan yang cukup pesat dibidang transportasi yang terjadi di Kota Padang pada akhirnya membuat pemerintah meluncurkan sebuah inovasi baru berupa Bus dengan sistem transit yang memberikan layanan yang cepat, nyaman, serta memiliki kapasitas angkut yang besar. Bus Trans Padang hadir dengan sistem Buy The Service (Pembelian Jasa Layanan) dengan pihak ketiga mengikat kontrak bersama Pemerintah dan pembayaran dilakukan melalui produksi kilometer.

Pengoperasian Bus Trans Padang dibagi menjadi 6 (enam) koridor yang tersebar diberbagai jalan utama Kota Padang. Pada tahun 2022 diluncurkan rute terbaru sebagai koridor VI Bus Trans Padang, dengan rute Pusat Kota – Universitas Andalas. Pada koridor ini setiap Bus akan melewati 30 halte perharinya. Fasilitas yang disediakanpun sama dengan Bus lainnya, mulai dari yang umum sampai yang khusus seperti akses untuk para penumpang yang menyandang disabilitas. Hal ini dibuktikan dengan kondisi Bus yang Low Deck sehingga dapat dinaiki langsung dari jalan, tidak perlu naik menggunakan tangga ataupun halte yang berada lebih tinggi dari badan jalan.

Menurut hasil observasi yang telah dilakukan pada studi sebelumnya, menunjukkan bahwa tidak sedikit masyarakat yang mengeluh dengan efektifitas dari Bus Trans Padang, mulai dari jumlah armada yang tidak banyak, hingga keterlambatan yang sering terjadi. Keluhan ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Bus Trans Padang belumlah maksimal dikarenakan belum terlaksana dengan sempurna seluruh layanan dan fungsi dengan baik, sehingga mereka masih menginginkan peningkatan layanan dari Trans Padang. Melihat berbagai kendala tersebut, khususnya pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan Trans Padang, perlu diketahui bagaimana tingkat pelayanan operasional dan keselamatan Trans Padang. Hal ini bertujuan agar dapat mewujudkan BRT Trans Padang yang lebih baik lagi kedepannya.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menilai kinerja layanan operasional dan keselamatan Bus Trans Padang dengan acuan PERMENHUB Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dan Trayek.
- b. Untuk mengetahui kinerja layanan operasional dan keselamatan Bus Trans Padang dalam standar pelayanan minimum berdasarkan *Importance Performance Analysis*.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Dapat mengetahui kondisi eksisting kinerja layanan operasional keselamatan Bus Trans Padang berdasarkan PERMENHUB Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dan Trayek.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan kebijakan bagi Dinas Perhubungan Pemerintah Kota Padang dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna Bus Trans Padang.

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah :

- a. Objek yang diteliti adalah Bus Trans Padang pada koridor VI dengan rute Pusat Kota – Universitas Andalas. Objek penelitian dalam pengambilan sampel diambil dari penumpang bus dan data yang dipergunakan dalam penelitian merupakan hasil survey melalui kuesioner yang dibagikan dan diisi oleh responden yang merupakan pengguna jasa angkutan Bus Trans Padang.
- b. Menggunakan acuan PERMENHUB Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dan Trayek sebagai parameter dasar data dalam pengisian kuesioner dan evaluasi dari standar pelayanan minimum angkutan perkotaan.
- c. Data yang digunakan adalah data inventori pelayanan Bus Trans Padang dan persepsi penumpang
- d. Metode yang digunakan ialah *Importance Performance Analysis* (IPA).
- e. Periode penyebaran dan pengumpulan kuesioner dilaksanakan pada tanggal 3-6 di bulan Oktober 2023.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Transportasi dan Angkutan Umum**

Menurut Abbas (2000), transportasi merupakan pemindahan barang dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Menurut Meri (2016) menyatakan transportasi salah satu bentuk keterkaitan hubungan antara satu atribut dengan atribut lainnya dalam keterkaitan dalam satu kegiatan perpindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Maka dari itu transportasi diterangkan kegiatan yang kompleks dari berbagai aspek yang mempengaruhinya dan faktor yang berpengaruh dalam kehidupan masyarakat (Vicky, 2017).

Dalam hal angkutan umum massal, biaya angkutan menjadi beban tanggungan bersama, sehingga sistem angkutan umum menjadi efisien karena biaya angkutan umum menjadi sangat murah. Karena sifatnya yang massal maka para penumpang harus memiliki kesamaan dalam berbagai hal yakni asal, tujuan, lintasan dan waktu. Berbagai kesamaan ini pada gilirannya menimbulkan masalah keseimbangan antara sediaan dan permintaan (Soegijoko, 1991).

#### **2.2 Definisi Bus**

Bus adalah kendaraan beroda karet yang dikemudikan oleh seseorang pengemudi yang memiliki karakteristik teknik dan operasional yang bervariasi Vuchic (1981). Dalam pelayanannya, bus beroperasi dalam rute atau trayek dan jadwal yang tetap. Kapasitas bus umumnya 70 orang, yang bervariasi antara 15 orang (minibus) - 125 orang (bus tempel).

#### **2.3 Trans Padang**

Trans Padang merupakan layanan angkutan massal di Kota Padang. Trans Padang resmi beroperasi Januari 2014. pengoperasian Trans Padang berada dibawah naungan UPT Trans padang kemudian dialihkan ke Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Padang Sejahtera Mandiri (PSM) sejak tahun 2021. peralihan tersebut juga berdampak pada pengurangan jam operasional yang semula dari pukul 06.00 WIB hingga 21.00 WIB menjadi pukul 06.00 WIB hingga 19.00 WIB. Bus Trans Padang memiliki kapasitas penumpang sebanyak 40 orang dengan pembagian 20 orang yang dapat duduk dan setengahnya lagi pada posisi berdiri.

Dilengkapi pula dengan fasilitas tempat duduk prioritas untuk para penumpang lanjut usia, Ibu hamil, dan penumpang dengan anak balita serta penumpang dengan berkebutuhan khusus.

Saat ini trans padang memiliki 6 koridor yang aktif beroperasi. Antara lain adalah sebagai berikut:

1. Koridor I

Koridor I beroperasi dengan rute berangkat Imam Bonjol - Batas Kota sedangkan rute pulang Batas Kota – Imam Bonjol.

2. Koridor II

Koridor II beroperasi dengan rute berangkat Imam Bonjol - Teluk Kabung sedangkan rute pulang Teluk Kabung – Imam Bonjol.

3. Koridor III

Koridor III beroperasi dengan rute berangkat Imam Bonjol - ByPass Baiturahmah sedangkan rute pulang Teluk Kabung – Imam Bonjol (Pulang – Pergi melintasi Nanggalo).

4. Koridor IV

Koridor IV beroperasi dengan rute berangkat Pelabuhan Teluk Bayur - Anak Air sedangkan rute pulang Anak Air – Pelabuhan Teluk Bayur.

5. Koridor V

Koridor V beroperasi dengan rute berangkat Imam Bonjol - Indarung sedangkan rute pulang Indarung – Imam Bonjol.

6. Koridor VI

Koridor VI beroperasi dengan rute berangkat Pasar Raya - Universitas Andalas sedangkan rute pulang Universitas Andalas – Pasar Raya.

Karcis dapat langsung dibeli di halte Bus Trans padang dengan tarif kisaran Rp.1500 untuk pelajar dan Rp.3500 untuk umum dalam satu kali perjalanan jauh ataupun dekat. Namun pada tahun 2015 transaksi pembelian karcis atau tiket dapat diakses melalui layanan elektronik Bank BRI (Brizzi). Pada saat ini pembayaran jasa dapat dibayar via QR. Jumlah unit armada Bus Trans padang adalah 55 Bus (50 unit siap operasional, 5 unit siap guna operasional) dengan rincian, 15 unit

koridor I, 2 unit koridor II, 3 unit koridor III, 10 unit koridor IV, 10 unit untuk koridor V dan 10 unit koridor VI.



**Gambar 2. 1** Armada BRT Trans Padang



**Gambar 2. 2** Halte Bus Trans Padang

#### **2.4 Persepsi**

Robbins (2009:177) persepsi adalah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Persepsi tentang individu berbeda dari persepsi tentang benda-benda. Senada dengan hal tersebut, Robbins (2009:175) juga menyatakan teori hubungan adalah usaha ketika individu-individu mengamati perilaku untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal.

Sedangkan menurut Thoha (2007:141) persepsi pada hakikatnya adalah kemampuan mengembangkan dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat pengetahuan, pemahaman, penerapan dan evaluasi. Dari definisi-defenisi yang telah tersaji diatas peneliti menyimpulkan bahwa persepsi merupakan

anggapan individu terhadap suatu hal yang dianggap benar terhadap lingkungan suatu objek yang ada.

## 2.5 Kinerja Pelayanan Angkutan Umum

Dalam menentukan kinerja pelayanan sebuah angkutan umum digunakan sebuah indikator sebagai acuan dalam menentukan baik buruknya pelayanan angkutan umum. Dalam PERMENHUB Nomor 29 Tahun 2015 ada indikator dasar dalam menentukan pelayanan minimal angkutan perkotaan meliputi :

### a. Keamanan

Jenis-jenis standar pada indikator keamanan antara lain:

- Mengetahui identitas kendaraan
- Mengetahui identitas awak kendaraan
- Lampu penerangan
- Kaca film
- Lampu isyarat tanda bahaya

### b. Keselamatan

Jenis-jenis standar pada indikator keselamatan antara lain:

- Standa Operasional Prosedur (SOP)
- Pengoperasian kendaraan
- Kompetensi pengemudi
- Kondisi fisik

### c. Sarana pada Angkutan

Hal-hal yang dibutuhkan untuk sarana pada angkutan umum meliputi:

- Peralatan keselamatan
- Fasilitas kesehatan
- Informasi tanggap darurat
- Fasilitas pegangan penumpang berdiri
- Pintu keluar/ masuk penumpang
- Ban dan rel gordena di jendela

### d. Prasarana Kendaraan

Fasilitas yang harus dimiliki antara lain:

- Penyimpanan
- Pemeliharaan bus (Pool)

e. Kenyamanan

Jenis-jenis standar pada indikator kenyamanan antara lain:

- Daya angkut bus
- Adanya *Air Conditioner* (AC)
- Adanya tempat sampah
- Ada tanda larangan merokok
- Keterjangkauan; Tarif yang ditentukan operator harus sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 tahun 2002.

f. Kesetaraan

Bus harus memiliki tempat duduk prioritas bagi penumpang disabilitas, anak-anak, wanita hamil dan untuk orang tua yang sudah usia lanjut.

g. Keteraturan

Standar pada indikator keteraturan ini adalah sebagai berikut: Informasi pelayanan angkutan, waktu berhenti di halte, Headway (jarak antar kendaraan), dan Performance (kinerja) operasional.

## 2.6 Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Umum

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 29 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal angkutan orang dalam trayek merupakan perubahan atas peraturan menteri perhubungan nomor PM 98 tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek. Sesuai ketentuan umum Peraturan Menteri Perhubungan dimaksud standar minimum itu adalah ukuran minimal pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan jasa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Menurut Oentarto dkk (2004:173) menerangkan bahwa standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen).

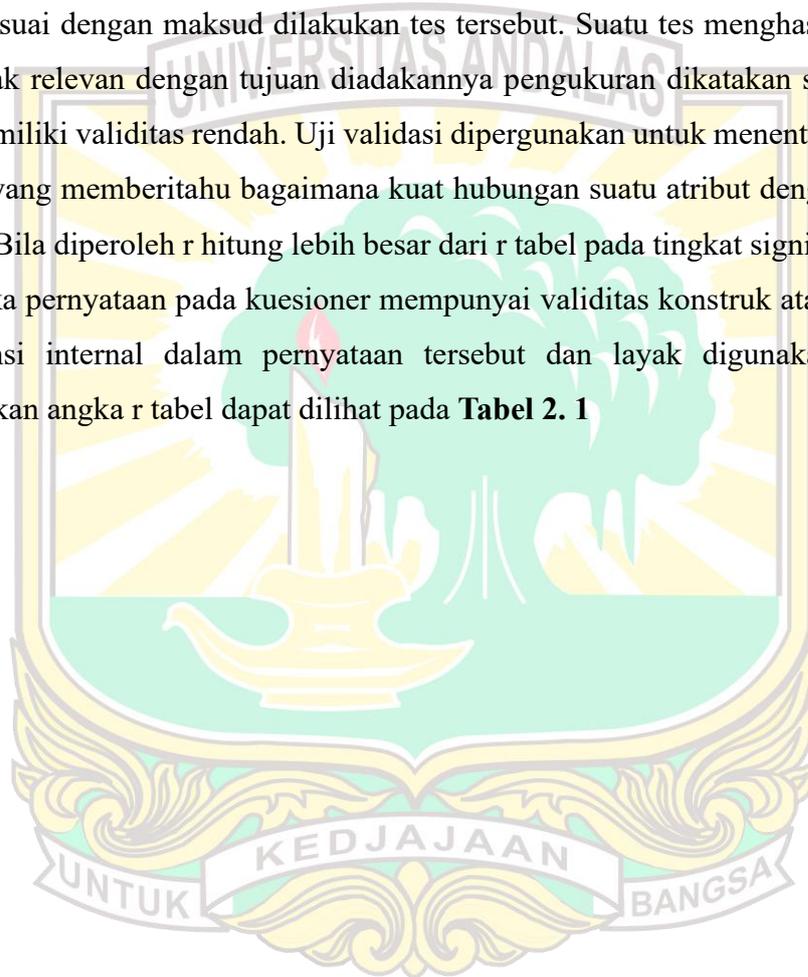
## 2.7 Keselamatan Lalu Lintas

Keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan menurut undang-undang nomor 22 tahun 2009 adalah suatu keadaan terhindarnya setiap orang dari resiko kecelakaan selama berlalu lintas yang disebabkan oleh manusia, kendaraan, jalan, dan/atau lingkungan. Menurut (Soejachmoen, 2004), menyatakan keselamatan

jalan raya suatu bagian yang tak terpisahkan dari konsep transportasi berkelanjutan yang menekankan pada prinsip transportasi yang aman, nyaman, cepat, bersih.

## 2.8 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar, 1986). Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dilakukan tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah. Uji validasi dipergunakan untuk menentukan suatu besaran yang memberitahu bagaimana kuat hubungan suatu atribut dengan atribut lainnya. Bila diperoleh  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel pada tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 maka pernyataan pada kuesioner mempunyai validitas konstruk atau terdapat konsistensi internal dalam pernyataan tersebut dan layak digunakan. Untuk menentukan angka  $r$  tabel dapat dilihat pada **Tabel 2. 1**



Tabel 2. 1 Tabel r Statistika

Tabel nilai kritis untuk r Pearson Product Moment								
dk=n-2	Probabilitas 1 ekor							
	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0025	0,001	0,0005
	Probabilitas 2 ekor							
	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,01	0,002	0,001
1	0,951	0,988	0,997	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2	0,800	0,900	0,950	0,980	0,990	0,995	0,998	0,999
3	0,687	0,805	0,878	0,934	0,959	0,974	0,986	0,991
4	0,608	0,729	0,811	0,882	0,917	0,942	0,963	0,974
5	0,551	0,669	0,754	0,833	0,875	0,906	0,935	0,951
6	0,507	0,621	0,707	0,789	0,834	0,870	0,905	0,925
7	0,472	0,582	0,666	0,750	0,798	0,836	0,875	0,898
8	0,443	0,549	0,632	0,715	0,765	0,805	0,847	0,872
9	0,419	0,521	0,602	0,685	0,735	0,776	0,820	0,847
10	0,398	0,497	0,576	0,658	0,708	0,750	0,795	0,823
11	0,380	0,476	0,553	0,634	0,684	0,726	0,772	0,801
12	0,365	0,458	0,532	0,612	0,661	0,703	0,750	0,780
13	0,351	0,441	0,514	0,592	0,641	0,683	0,730	0,760
14	0,338	0,426	0,497	0,574	0,623	0,664	0,711	0,742
15	0,327	0,412	0,482	0,558	0,606	0,647	0,694	0,725
16	0,317	0,400	0,468	0,543	0,590	0,631	0,678	0,708
17	0,308	0,389	0,456	0,529	0,575	0,616	0,662	0,693
18	0,299	0,378	0,444	0,516	0,561	0,602	0,648	0,679
19	0,291	0,369	0,433	0,503	0,549	0,589	0,635	0,665
20	0,284	0,360	0,423	0,492	0,537	0,576	0,622	0,652
21	0,277	0,352	0,413	0,482	0,526	0,565	0,610	0,640
22	0,271	0,344	0,404	0,472	0,515	0,554	0,599	0,629
23	0,265	0,337	0,396	0,462	0,505	0,543	0,588	0,618
24	0,260	0,330	0,388	0,453	0,496	0,534	0,578	0,607
25	0,255	0,323	0,381	0,445	0,487	0,524	0,568	0,597
26	0,250	0,317	0,374	0,437	0,479	0,515	0,559	0,588
27	0,245	0,311	0,367	0,430	0,471	0,507	0,550	0,579
28	0,241	0,306	0,361	0,423	0,463	0,499	0,541	0,570
29	0,237	0,301	0,355	0,416	0,456	0,491	0,533	0,562
30	0,233	0,296	0,349	0,409	0,449	0,484	0,526	0,554
35	0,216	0,275	0,325	0,381	0,418	0,452	0,492	0,519
40	0,202	0,257	0,304	0,358	0,393	0,425	0,463	0,490
45	0,190	0,243	0,288	0,338	0,372	0,403	0,439	0,465
50	0,181	0,231	0,273	0,322	0,354	0,384	0,419	0,443
60	0,165	0,211	0,250	0,295	0,325	0,352	0,385	0,408
70	0,153	0,195	0,232	0,274	0,302	0,327	0,358	0,380
80	0,143	0,183	0,217	0,257	0,283	0,307	0,336	0,357
90	0,135	0,173	0,205	0,242	0,267	0,290	0,318	0,338
100	0,128	0,164	0,195	0,230	0,254	0,276	0,303	0,321
150	0,105	0,134	0,159	0,189	0,208	0,227	0,249	0,264
200	0,091	0,116	0,138	0,164	0,181	0,197	0,216	0,230
300	0,074	0,095	0,113	0,134	0,148	0,161	0,177	0,188
400	0,064	0,082	0,098	0,116	0,128	0,140	0,154	0,164
500	0,057	0,073	0,088	0,104	0,115	0,125	0,138	0,146
1000	0,041	0,052	0,062	0,073	0,081	0,089	0,098	0,104

(Sumber: Sugiono, 2008)

## 2.9 Uji Realiabilitas

Reliabilitas berasal dari kata reliability yang berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran memiliki keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, kestabilan yang dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Azwar, 1986).

Uji reliabilitas pada kajian ini menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Dimana instrument menggunakan skor 0 dan 1 untuk setiap butir pertanyaan, koefisien Cronbach Alpha digunakan untuk mengukur reliabilitas instrument yang pertanyaan-pertanyaannya menggunakan skor dalam rentangan tertentu misalnya antar 1 dan 5 atau antar 1 dan 10. Adapun rumus menghitung Cronbach Alpha, dapat dilihat pada persamaan (2.1):

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (2.1)$$

Dimana:

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas alpha

$k$  = jumlah butir pertanyaan dalam instrument

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir-butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  = varian model

## 2.10 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1997 dengan tujuan menghubungkan antara harapan dan realita dari masing-masing dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (Martilla dan James, 1997).

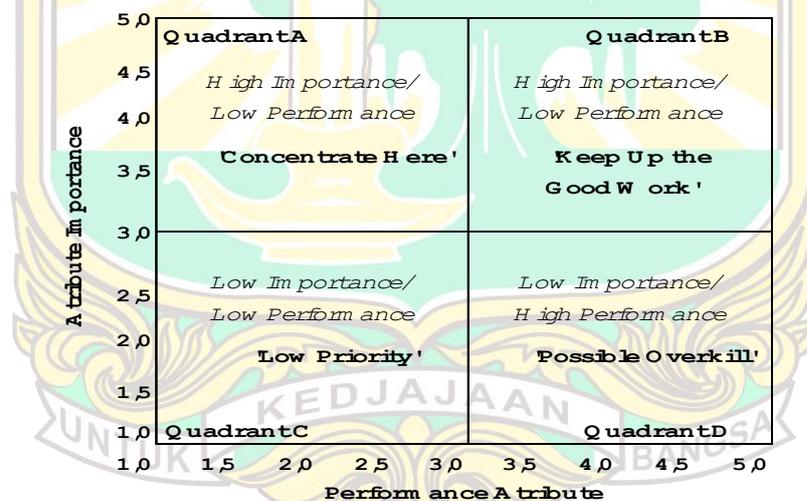
Menurut Darmadi dan Agustin (2016) IPA penggabungan pengukuran faktor tingkat harapan dan tingkat realita dalam grafik yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran Importance Performance Analysis (IPA) yang mana dapat dilihat pada **Gambar 2.3**.

Ada dua tipe analisis dalam metoda IPA yaitu metoda analisis kuadran dan metoda kesenjangan (*gap analysis*).

### 2.10.1 Analisis Kuadran

Pelayanan yang dipakai pada penelitian adalah analisis kuadran. Analisis kuadran bertujuan untuk melakukan pengelompokan persepsi penumpang yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dari hasil penilaian tingkat harapan dan penilaian realita hingga akan dihasilkan suatu perhitungan menjadi tingkat kesesuaian antara harapan dan tingkat realitanya (Sebayang, 2016).

Analisis kuadran dikerjakan dengan cara menggambarkan yang menunjukkan ukuran pemusatan (misal nilai rata-rata atau median), Sehingga nanti bisa membentuk matriks berupa empat kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas. Sumbu mendatar (x) ditetapkan tingkat realita, sedangkan sumbu tegak (y) ditetapkan tingkat harapan seperti terdapat pada **Gambar 2.3** (Yosritzal dkk, 2014).



**Gambar 2.3** Importance Performance Matrix  
(Sumber: Martilla dan James, 1977)

Keterangan:

- Kuadran A (*Concentrate Here* / Konsentrasi Disini); Merupakan item yang memuat faktor yang dianggap penting dan diharapkan oleh konsumen, tetapi pada kondisi kinerja operator dinilai belum memuaskan sehingga

pihak operator berkewajiban untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

- Kuadran B (*Keep Up the Good Work* / Pertahankan Prestasi); Merupakan item yang memuat factor yang di anggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga operator wajib mempertahankan prestasi kinerja tersebut.
- Kuadran C (*Low Priority* / Prioritas Rendah); Merupakan item yang memuat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting oleh konsumen sehingga operator tidak perlu mengutamakan atau memberikan perhatian lebih.
- Kuadran D (*Possible Overkill* / Berlebihan); Merupakan item yang memuat faktor yang dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen sehingga operator harus mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk menentukan analisis kuadran adalah sebagai berikut:

- Menghitung rata-rata penilaian harapan dan realita untuk setiap responden

$$\bar{X}_l = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_l}{n} \quad (2.2)$$

$$\bar{Y}_l = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_l}{n} \quad (2.3)$$

- Menghitung keseluruhan rata-rata responden tingkat harapan dan tingkat realita keseluruhan yang menjadi garis batas

$$\bar{X}_l = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_l}{n} \quad (2.4)$$

$$\bar{Y}_l = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_l}{n} \quad (2.5)$$

Dimana:

$\bar{X}_i$  = skor rata-rata tingkat realita

$\bar{Y}_i$  = skor rata-rata tingkat harapan

$n$  = jumlah responden

- Kemudian didapatkan nilai rata-rata dan skor untuk tingkat harapan dan realita
- Nilai tersebut dimasukkan ke dalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada **Gambar 2.3**

$$Tki = \frac{\sum \bar{X}_i}{\sum \bar{Y}_i} \quad (2.6)$$

Dimana:

$Tki$  = tingkat kesesuaian realita

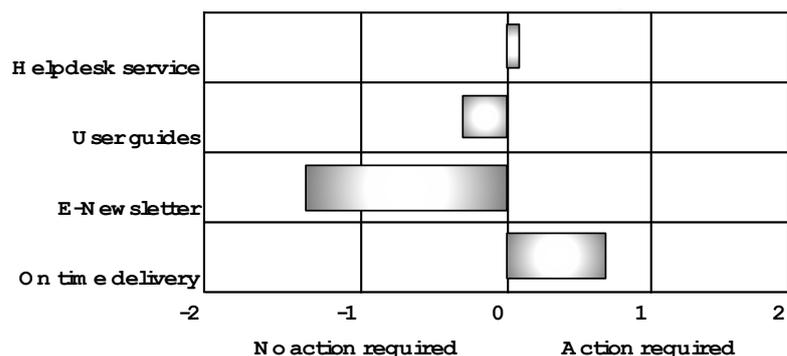
$\sum \bar{X}_i$  = skor penilaian realita

$\sum \bar{Y}_i$  = skor penilaian harapan

Ketika kinerja realita dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas, itu artinya skor penilaian realita konsumen lebih kecil dibandingkan skor penilaian harapan begitu juga sebaliknya (Supranto, 2006).

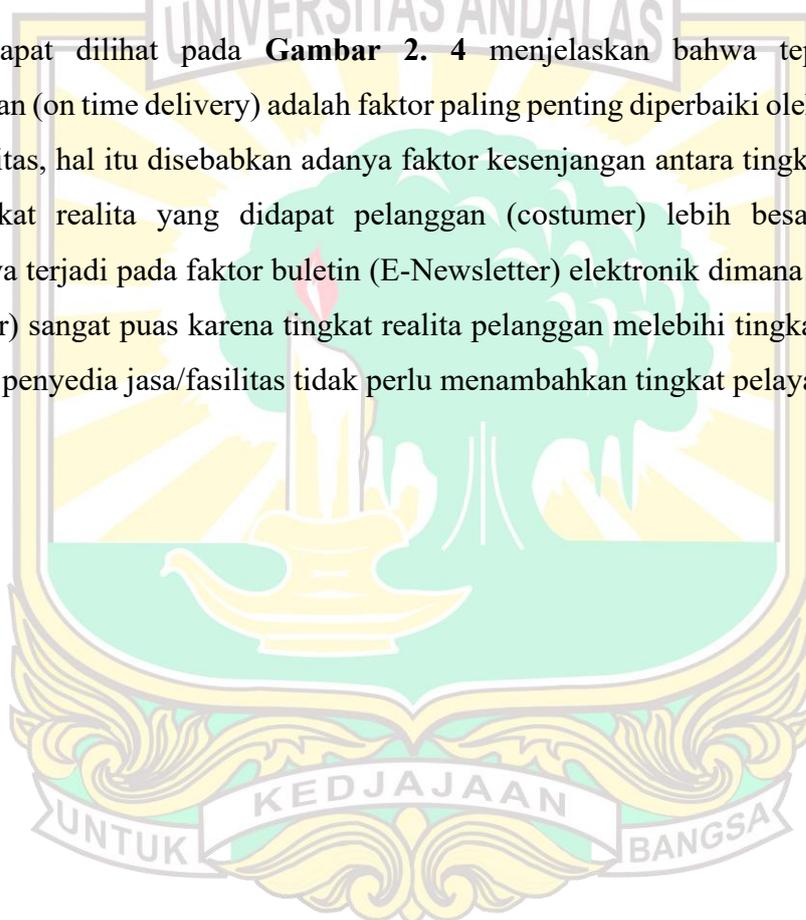
#### 2.10.2 Metoda Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Metoda kesenjangan merupakan suatu metoda pengukuran untuk mengetahui nilai selisih (gap) antara tingkat harapan konsumen terhadap variabel tertentu. Pada metoda kesenjangan, rata-rata tingkat harapan tiap atribut dikurangi dengan rata-rata tingkat realita. Jika hasilnya positif berarti tingkat realita lebih rendah dari tingkat harapan begitu juga kebalikannya. Nilai selisih (gap) tadi selanjutnya dapat digambarkan pada bar chart sehingga dengan gampang dapat dilihat item mana yang perlu didahulukan penanganan (Yosritzal dkk, 2014).



**Gambar 2. 4** Bar Chart untuk Metoda Kesenjangan  
(Sumber: Anonym pada Snapsurveys.com, 1977)

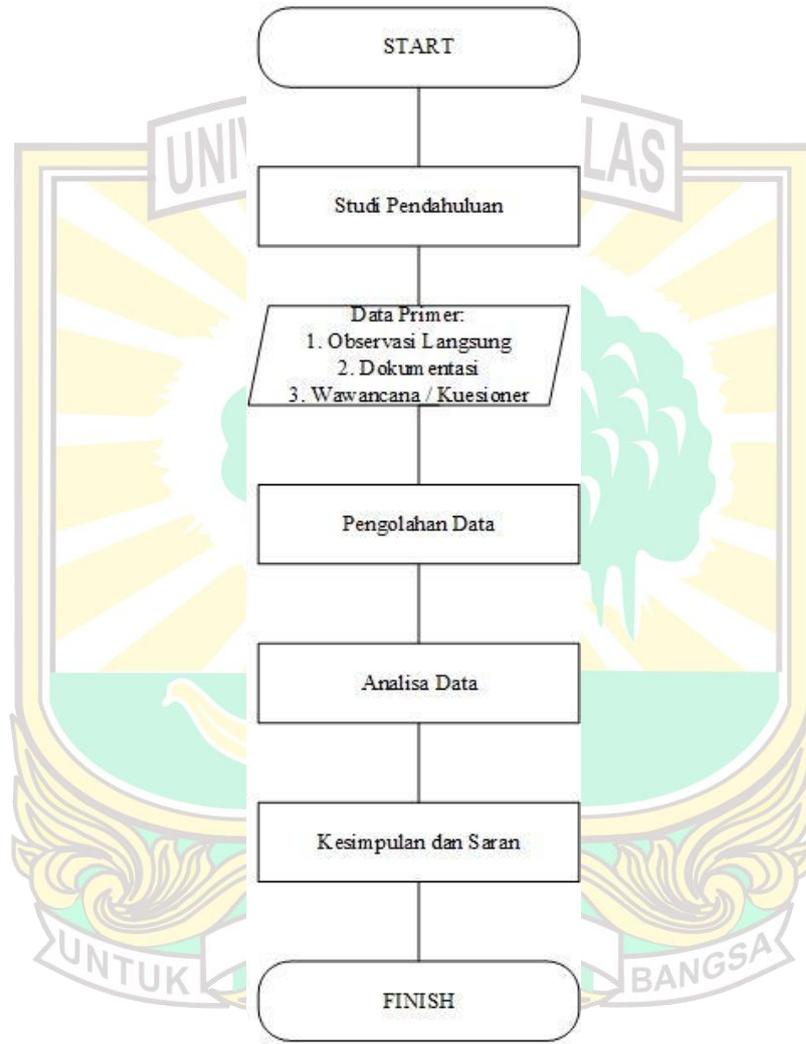
Dapat dilihat pada **Gambar 2. 4** menjelaskan bahwa tepat waktu pengiriman (on time delivery) adalah faktor paling penting diperbaiki oleh penyedia jasa/fasilitas, hal itu disebabkan adanya faktor kesenjangan antara tingkat harapan dan tingkat realita yang didapat pelanggan (customer) lebih besar. Bahkan sebaliknya terjadi pada faktor buletin (E-Newsletter) elektronik dimana pelanggan (customer) sangat puas karena tingkat realita pelanggan melebihi tingkat harapan, sehingga penyedia jasa/fasilitas tidak perlu menambahkan tingkat pelayanannya.



## BAB III METODOLOGI PENGUJIAN

### 3.1 Bagai Alir Penelitian

Prosedur pada penelitian ini tergambar dalam diagram alir (flowchart) pada **Gambar 3. 1**



**Gambar 3. 1** Diagram Alir Penelitian

### 3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kota Padang khusus untuk jalur Bus Rapid Transit (BRT) Trans Padang koridor VI Pasar Raya-Universitas Andalas. Berikut adalah rute Trans Padang Koridor VI dimulai dari halte asal sampai halte tujuan yaitu: “Pasar Raya – Permindo – Gramedia – Jl. Jendral A Yani - BCA Sawahan – RS Puti Bungsu – Stasiun KA Sawahan – BRI Sawahan – Masjid Raya Sawahan –

Puskesmas Andalas – Masjid Kebenaran – Simp. Ketaping – Simp. Pasar Baru – Simp. Kapalo Koto – Simp. Batu Busuk – Simp Kapalo Koto 2 – Simp. Pasar Baru 2 – Polsek Pauh – Simp. Jembatan Kuranji – SDN 06 Pasar Ambacang – SDN 31 Pasar Ambacang – Simp. Ketaping 2 – Simp. Anduring – SMPN 31 Andalas – Puskesmas Andalas 2 – BRI Sawahan – Komp. Bank Mandiri Sawahan – RS Puti Bungsu – BCA Sawahan 2“.

### **3.3 Studi Pendahuluan**

Studi pendahuluan merupakan tahap awal yang dilakukan dalam penelitian untuk mengidentifikasi masalah yang akan diteliti dan tujuannya untuk memperoleh informasi untuk mendukung hasil akhir yang hendak dicapai dalam penelitian. Lokasi penelitian yaitu Trans Padang. Studi literatur dilakukan untuk mencari, mendapatkan dan mengumpulkan bahan-bahan literatur berupa teori yang dijadikan landasan untuk mendukung dalam melakukan penelitian. Studi literatur ini dapat diperoleh dari buku, jurnal, artikel, peraturan-peraturan yang terkait dalam mencari sumber referensi dalam penelitian. Setelah itu literatur yang telah didapatkan dijadikan pedoman atau referensi pendukung dalam penelitian ini.

### **3.4 Pengumpulan Data**

Setelah dilakukan studi pendahuluan berdasarkan studi literatur yang telah diperoleh, maka bisa dilakukan pengumpulan data terhadap pelayanan angkutan umum. Pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dari nara sumber dengan menggunakan banyak waktu dalam memperoleh data yang sesuai dengan maksud dan tujuan dengan topik penelitian ini. Dalam pelaksanaan implementasi penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

#### **3.4.1 Pengumpulan Data Primer**

Data primer dihasilkan dari pengamatan yang dilakukan langsung pada saat observasi. Sebelum melakukan survey perlu dilakukan perizinan terlebih dahulu dengan instansi terkait yang mana Dinas Perhubungan Kota Padang. Data primer didapat dengan cara diperoleh langsung dari penumpang sebagai nara sumber dari berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner yang berkaitan dengan variabel keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, keteraturan dan kinerja

operasional angkutan umum perkotaan. Sebelum melakukan survey untuk mendapatkan data primer harus dipersiapkan form untuk pengisian kuesioner untuk penumpang, serta alat-alat untuk survey.

Data karakteristik penumpang Trans Padang meliputi, jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, intensitas menaiki BRT Trans Padang. Pertimbangan responden menaiki Bus Trans Padang dan kepuasan layanan Bus Trans Padang.

Data persepsi penumpang terhadap parameter terbagi atas operasional dan keselamatan. Adapun parameter yang meliputi operasional adalah sebagai berikut:

- Melayani lintas rute perjalanan sesuai ijin dengan baik dan nyaman
- Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut
- Pengaturan suhu ruangan (AC) berfungsi dengan baik
- Kendaraan beroperasi membawa penumpang sesuai daya tampung yang telah diijinkan
- Biaya tarif terjangkau.
- Waktu kedatangan mobil tepat waktu
- Waktu keberangkatan mobil tepat waktu
- Tersedia informasi kedatangan
- Tersedia informasi keberangkatan
- Tersedia informasi tarif
- Tersedia informasi trayek yang dilayani

Sedangkan parameter yang meliputi keselamatan adalah sebagai berikut:

- Mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas
- Membawa penumpang yang telah membayar sesuai dengan tarif
- Menaikkan dan menurunkan penumpang dilakukan ditempat yang telah ditentukan
- Pintu keluar dan masuk penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan
- Menaati batas kecepatan paling maksimal untuk angkutan Bus Trans Padang

### **3.5 Pengolahan Data**

Adapun tahapan yang dilakukan dalam pengolahan data adalah sebagai berikut:

- 1) Menentukan anggota jumlah surveyor yang akan dipakai untuk survey kepuasan konsumen. Untuk survey kepuasan konsumen dibutuhkan 2 orang surveyor yang bertugas mendampingi dan menjelaskan kepada responden dalam pengisian kuesioner selama perjalanan Trans Padang dari awal pemberangkatan hingga pemberhentian akhir.
- 2) Mempersiapkan peralatan survey yang terdiri dari pena, kertas form kuesioner, kamera yang dilakukan oleh surveyor. Survey dilakukan saat hari kerja pada bulan september 2023. Melakukan pengecekan pada Trans Padang terhadap parameter standar pelayanan minimal yang telah kita tentukan sebelumnya.
- 3) Melakukan wawancara/penyebaran kuesioner terhadap penumpang mengenai pelayanan Trans Padang koridor VI yang telah mereka dapatkan. Pada penelitian ini kuesioner yang dipergunakan memuat akan informasi umum antara lain:
  - Mencakup Informasi umum karakteristik responden
  - Mencakup Informasi detail responden
- 4) Pertanyaan kuesioner yang akan diajukan kepada responden dapat dilihat pada Lampiran 2. Melakukan langkah-langkah penilaian terhadap standar pelayanan minimal sarana Trans Padang.
- 5) Menganalisa pemenuhan hasil standar pelayanan minimal.
- 6) Mengambil kesimpulan yang didapatkan dari hasil kuesioner responden terhadap standar pelayanan minimal sarana-sarana Trans Padang.

### **3.6 Analisis dan Pembahasan**

#### **3.6.1 Analisa Hasil dari Kuisioner**

Menganalisis hasil dari kuisioner dengan metoda Importance Performance Analysis (IPA) merupakan bagian dari analisis dan pembahasan. Mengetahui kinerja layanan BRT Trans Padang, Analisa ini dilakukan untuk mengetahui apa

saja yang menjadi faktor prioritas utama kinerja BRT Trans Padang dan harapan penumpang BRT Trans Padang.

Sugiyono (2008) menyatakan pengertian sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Populasi adalah keseluruhan anggota atau kelompok yang membentuk objek yang dikenakan investigasi oleh peneliti. Elemen adalah setiap anggota dari populasi. Dapat disimpulkan bahwa maksud dari penarikan sampel dari populasi adalah untuk mempelajari karakteristik populasi melalui penelitian karakteristik sampel (Bakara, 2018). Untuk menentukan ukuran sampel jumlah responden dalam satu populasi dilakukan dengan rumus Slovin (Sevilla dkk,2007), seperti dapat dilihat dalam persamaan (2.7)

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} \quad (2.7)$$

Dimana:

n = jumlah sampel (responden) yang diperlukan

N = jumlah populasi

e = batas toleransi (*error tolerance*): 5%

### 3.6.2 Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiono: 2015). Jawaban setiap instrumen pada skala likert dipergunakan dalam pembobotan skala 1 sampai dengan 4, angka 1 berarti nilai pelayanan sangat tidak baik sampai dengan angka 4 yang berarti nilai pelayanan sangat baik. Sebagaimana dijelaskan pada

**Tabel 3. 1**

**Tabel 3. 1** Tabel Skor Nilai Realita dan Harapan

Skor/Nilai	Tingkat Realita	Tingkat Harapan
1	Sangat Tidak baik	Sangat Tidak baik
2	Tidak Baik	Tidak Baik
3	Baik	Baik
4	Sangat Baik	Sangat Baik

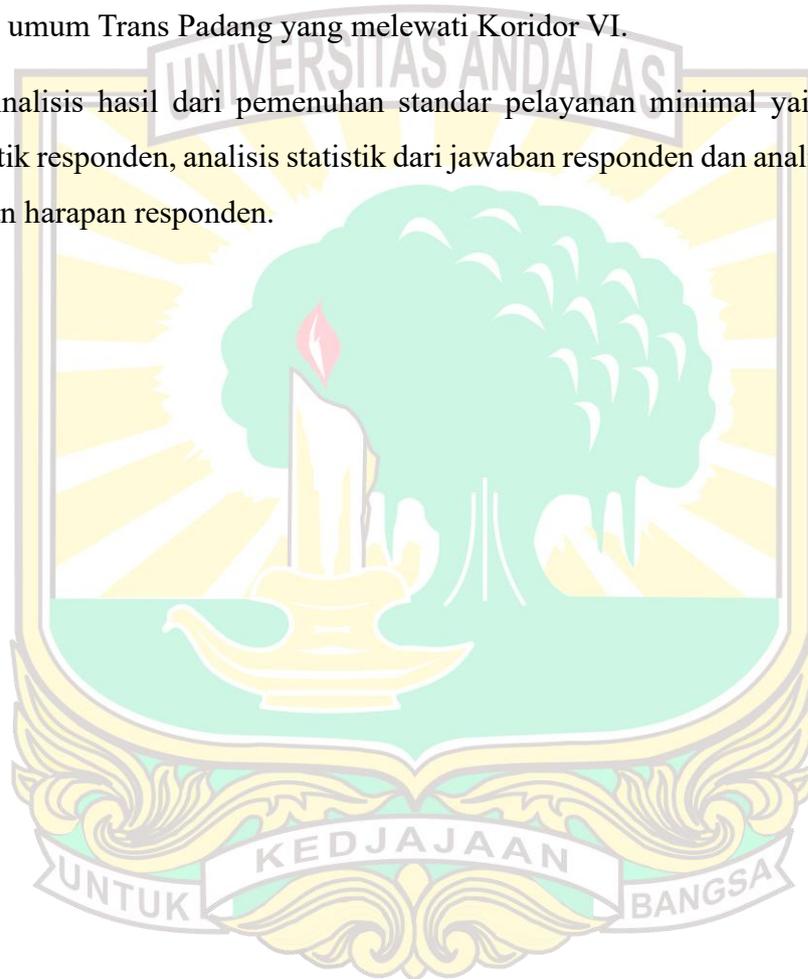
(sumber: Likert, 1932)

Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengekspresikan opini responden seperti kesetujuan atau terdiri dari 4 titik skala penilaian dimana titik skala 1 menjelaskan derajat kesetujuan yang paling rendah sedangkan titik skala 4 menjelaskan kesetujuan paling tinggi (Likert, 1932).

### 3.6.3 Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang dipakai yaitu area sampel. Sampel yang diperoleh pada penelitian ini dilakukan pada penumpang yang menggunakan jasa angkutan umum Trans Padang yang melewati Koridor VI.

Analisis hasil dari pemenuhan standar pelayanan minimal yaitu analisis karakteristik responden, analisis statistik dari jawaban responden dan analisis tingkat realita dan harapan responden.

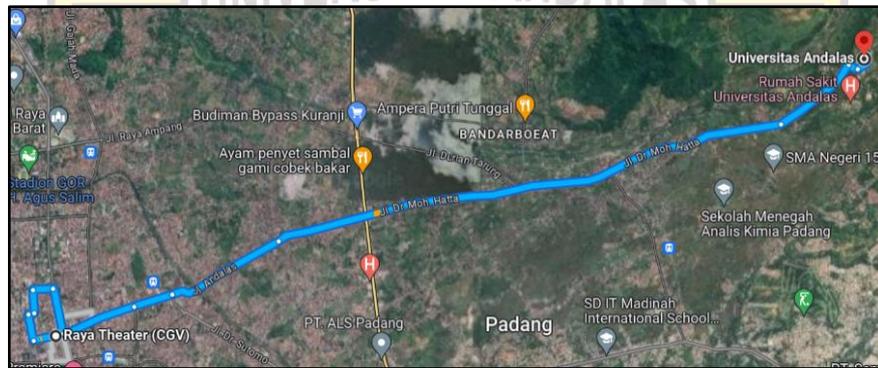


## BAB IV

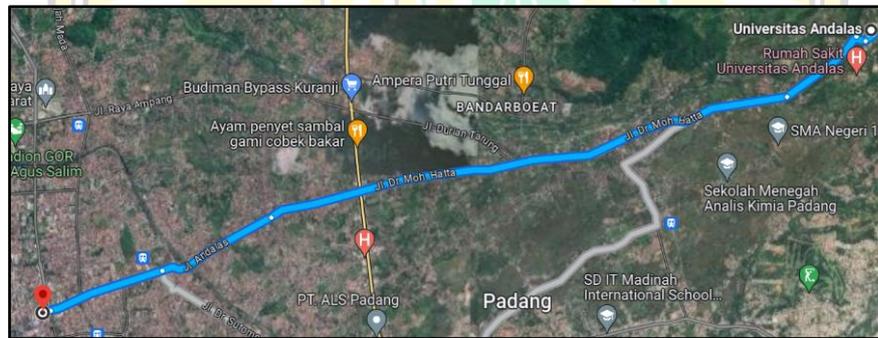
### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Wilayah Studi

Penelitian Penelitian ini difokuskan pada rute Bus Trans Padang Koridor VI, yang menjadi salah satu layanan angkutan umum yang sangat penting bagi masyarakat Padang. Rute ini dirancang khusus untuk menghubungkan Pusat Kota dengan Universitas Andalas, mencakup area-area yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang signifikan.



a. Rute Pusat Kota – Universitas Andalas



b. Rute Universitas Andalas – Pusat Kota

**Gambar 4. 1** Peta Rute Bus Trans Padang Koridor VI

#### 4.2 Perolehan Data Survey

Perolehan data survey dilakukan dengan cara melakukan survey langsung kepada para penumpang Bus Trans Padang berupa pembagian kuisisioner dalam bentuk pertanyaan tentang keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, keteraturan dan kinerja operasiona Bus Trans Padang. Pada proses pengisian kuesioner ini

dijelaskan secara rinci dan dilakukan pendampingan mengenai penjabaran pertanyaan survei agar tidak membingungkan responden.

Berikut adalah **Gambar 4. 2** s/d **Gambar 4. 5** yang memperlihatkan proses perizinan dan pengambilan data pada penumpang Bus Trans Padang.



**Gambar 4. 2** Perizinan Melakukan Survey



**Gambar 4. 3** Pengisian Kuesioner



**Gambar 4. 4** Pendampingan Pengisian Kuesioner



**Gambar 4. 5** Pengisian Kuesioner

### 4.3 Karakteristik Responden

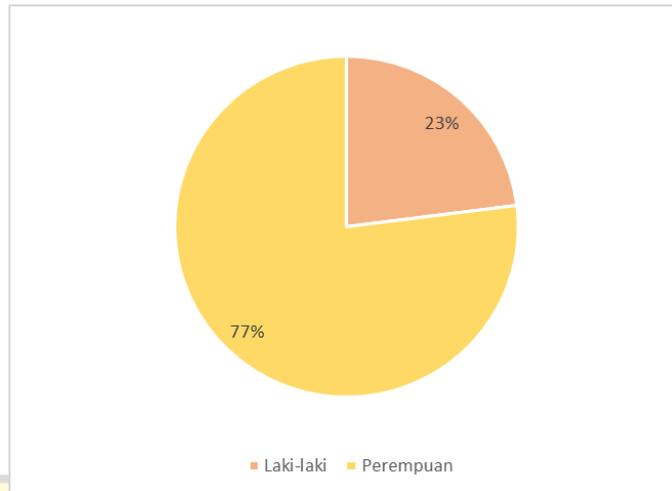
Responden yang menjadi objek penelitian ini telah memenuhi kriteria yang ditentukan yang merupakan para pengguna jasa Bus Transpadang Koridor 6. Karakteristik responden pada penelitian ini didasarkan atas factor yang terdapat meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, halte tujuan.

#### 4.3.1 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4. 1** Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	23	23%
2	Perempuan	77	77%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil dari **Tabel 4. 1** diketahui bahwa jumlah laki-laki yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 23 orang dengan persentase 23% sedangkan responden perempuan adalah sebanyak 77 orang dengan persentase 77%. Ini menunjukkan bahwa pengguna bus yang menjadi responden dominan pada penelitian ini paling banyak adalah perempuan. Digambarkan dalam grafik sebagai berikut:



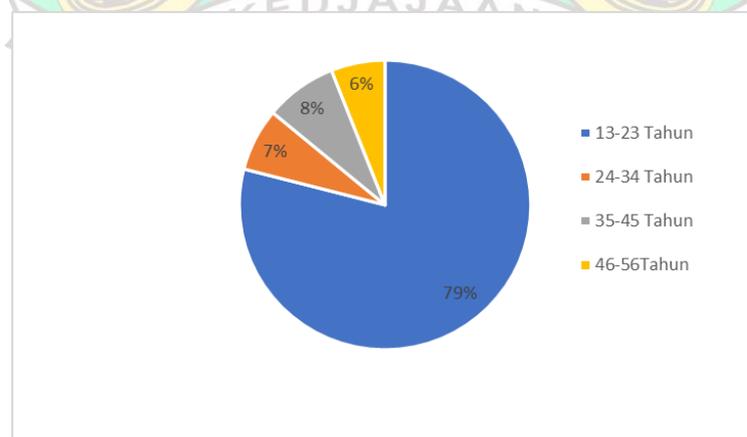
**Gambar 4. 6** Grafik Perbandingan Jenis Kelamin Responden

#### 4.3.2 Karakteristik berdasarkan Usia

**Tabel 4. 2** Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Responden	Persentase (%)
1	13-23 Tahun	79	79%
2	24-34 Tahun	7	7%
3	35-45 Tahun	8	8%
4	46-56 Tahun	6	6%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil **Tabel 4. 2** diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan usia 13-23 tahun berjumlah 79 orang dengan persentase 79%, usia 24-34 tahun berjumlah 7 orang dengan persentase 7%, usia 35-45 tahun berjumlah 8 orang dengan persentase 8%, usia 46-56 tahun berjumlah 6 orang dengan persentase 6%. Digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut:



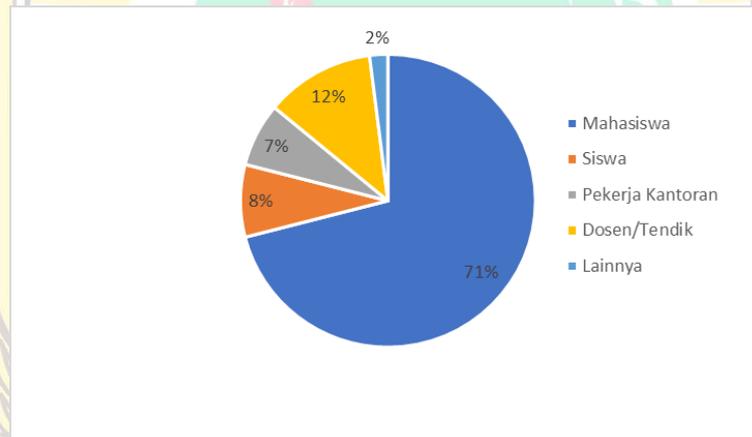
**Gambar 4. 7** Grafik Perbandingan Usia Responden

#### 4.3.3 Karakteristik Responden berdasarkan Profesi

**Tabel 4. 3** Karakteristik Responden berdasarkan Profesi

No	Pekerjaan	Responden	Persentase (%)
1	Mahasiswa	71	71%
2	Siswa	8	8%
3	Pekerja Kantoran	7	7%
4	Dosen/Tendik	12	12%
5	Lainnya	2	2%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil **Tabel 4. 3** diketahui bahwa jumlah responden dengan profesi sebagai mahasiswa berjumlah 71 orang dengan persentase 71%, profesi siswa berjumlah 8 orang dengan persentase 8%, profesi sebagai pekerja kantoran berjumlah 7 orang dengan persentase 7%, profesi sebagai dosen/tendik berjumlah 12 orang dengan persentase 12%, dan profesi lainnya 2 orang dengan persentase 2% dari total responden. Digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut:



**Gambar 4. 8** Grafik Perbandingan Profesi Responden

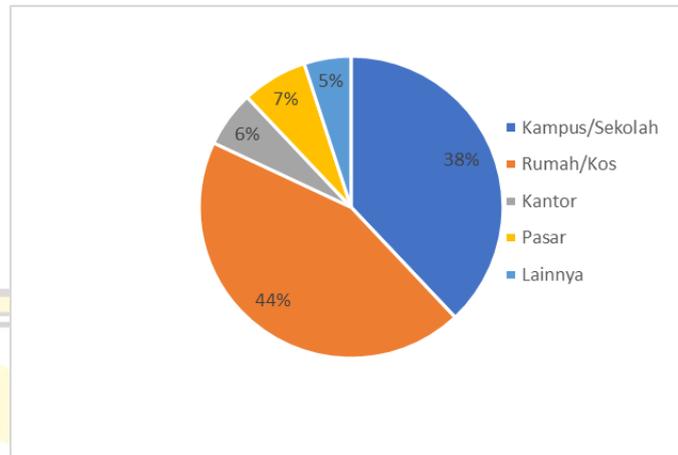
#### 4.3.4 Karakteristik Penumpang berdasarkan Tujuan

**Tabel 4. 4** Karakteristik Responden berdasarkan Tujuan

No	Pekerjaan	Responden	Persentase (%)
1	Kampus/Sekolah	38	38%
2	Rumah/Kos	44	44%
3	Kantor	6	6%
4	Pasar	7	7%
5	Lainnya	5	5%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan **Tabel 4. 4** diketahui bahwa jumlah responden dengan tujuan rumah/kos menjadi responden terbanyak dengan jumlah mencapai 44 orang dengan persentase 44%, lalu diikuti responden tujuan kampus/sekolah berjumlah 38 orang

dengan persentase 38%, responden tujuan pasar 7 orang dengan persentase 7%, responden tujuan kantor 6 orang dengan persentase 6%, dan tujuan lainnya 5 orang dengan persentase 5%. Digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut:



**Gambar 4. 9** Grafik Perbandingan Tujuan Responden

#### 4.4 Analisa Tingkat Kesesuaian

Analisa tingkat kesesuaian yang dilakukan untuk mengetahui pencapaian kualitas kinerja pelayanan yang diberikan Bus Trans Padang koridor VI dengan berdasarkan pada penilaian penggunaannya. Pengukuran ini dilakukan dengan menghitung perbandingan antara kinerja atas layanan yang diterima dengan harapan atas layanan yang diinginkan. Hasil yang diperoleh adalah berupa tingkat kesesuaian pencapaian kualitas pelayanan Bus Trans Padang Koridor VI.

#### 4.4.1 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Fisik (*Tangible*)

**Tabel 4. 5** Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Fisik (*Tangible*)

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Kebersihan Trans Padang	3.86	3.75	3.83	3.40	99.22%	90.46%
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Padang	3.8		3.68		96.84%	
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Padang	3.8		3.67		96.58%	
4	Kebersihan Halte Bus Trans Padang	3.66		2.95		80.60%	
5	Kenyamanan Halte Bus Trans Padang	3.66		2.86		78.14%	
6	Kemudahan membayar ongkos	3.82		3.64		95.29%	
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	3.65		3.16		86.58%	

Dalam dimensi bukti fisik, rata-rata persen tingkat kesesuaian secara keseluruhan adalah sebesar 90,46%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi ini sudah sesuai dengan harapan pengguna. Atribut fisik yang mempunyai tingkat kesesuaian paling rendah ada pada kebersihan halte dan kenyamanan halte Bus Trans Padang dengan tingkat kesesuaian yaitu di angka 80,60% dan 78,14% sehingga atribut tersebut mesti mendapatkan perhatian untuk diperbaiki.

#### 4.4.2 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

**Tabel 4. 6** Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Harga tarif Bus Trans Padang	3.86	3.60	3.85	2.95	99.74%	81.65%
2	Kemudahan Mendapatkan Informasi Jadwal bus	3.52		2.47		70.17%	
3	Kemampuan Memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	3.67		3.26		88.83%	
4	Kemudahan menjangkau halte bus	3.61		2.66		73.68%	
5	Kemudahan memperoleh informasi ter Update	3.47		2.51		72.33%	
6	Durasi bus berhenti di halte	3.6		3.08		85.56%	
7	Rentang waktu tunggu antar bus	3.46		2.81		81.21%	

Dalam dimensi kehandalan, rata-rata persen tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 81,65%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi ini masih perlu perbaikan dan peningkatan dikarenakan hal ini sedikit jauh dari harapan dari pengguna Bus Trans Padang Koridor 6. Atribut kehandalan yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah ada pada kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus, kemudahan dalam menjangkau halte dan kemudahan memperoleh informasi ter update yang masing-masing berada di angka 70,17%, 73,68% dan 72,33%, sehingga atribut ini perlu mendapatkan perhatian lebih dari dinas yang bersangkutan agar dapat meningkatkan kinerjanya agar bisa sesuai dengan harapan masyarakat.

#### 4.4.3 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

**Tabel 4. 7** Perhitungan Kesesuaian Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	3.62	3.63	3.37	3.31	93.09%	91.41%
2	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	3.6		3.27		90.83%	
3	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	3.6		3.29		91.39%	
4	Kemampuan perusahaan dalam menanggapi keluhan penumpang	3.57		3.1		86.83%	
5	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap	3.72		3.53		94.89%	

Dalam dimensi daya tanggap, rata-rata persen tingkat kesesuaian secara keseluruhan adalah 91,41%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi ini sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa Bus Trans Padang Koridor VI dikarenakan rata-rata dimensi mencapai 91,41%. Atribut daya tanggap yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah ada pada kemampuan perusahaan dalam menanggapi keluhan penumpang dengan tingkat kesesuaian 86,83% sehingga atribut tersebut belum perlu diperbaiki dan harus dipertahankan.

#### 4.4.4 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Empat (*Empathy*)

**Tabel 4. 8** Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Empat (*Empathy*)

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Petugas siap di tempat ketika di perlukan	3.73	3.73	3.52	3.56	94.37%	95.54%
2	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	3.75		3.57		95.20%	
3	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	3.70		3.54		95.68%	
4	Petugas tidak memandang status sosial penumpang	3.76		3.70		98.40%	
5	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	3.70		3.48		94.05%	

Dalam dimensi empati, rata-rata persen tingkat kesesuaian secara keseluruhan adalah 95,54%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi ini sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa Bus Trans Padang Koridor VI dikarenakan rata-rata dimensi mencapai 95,54%. Atribut empati yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah ada pada kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang dengan tingkat kesesuaian 94,05% sehingga atribut tersebut tidak perlu diperbaiki dan harus dipertahankan.

#### 4.4.5 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

**Tabel 4.9** Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	3.82	3.73	3.56	3.41	93.19%	91.39%
2	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	3.71		3.48		93.80%	
3	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	3.67		3.36		91.55%	
4	Kenyamanan pada saat naik turun Bus Trans Padang	3.77		3.60		95.49%	
5	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	3.58		2.97		82.96%	
6	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak darurat, pppk, dll) didalam bus	3.80		3.47		91.32%	

Dalam dimensi jaminan, rata-rata persen tingkat kesesuaian secara keseluruhan adalah 91,39%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi ini sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa Bus Trans Padang Koridor VI dikarenakan rata-rata dimensi mencapai 91,39%. Atribut jaminan yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah ada pada ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan dengan tingkat kesesuaian 82,96% sehingga atribut tersebut belum perlu diperbaiki dan harus dipertahankan.

**Tabel 4. 10** Rata-Rata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas dari Dimensi Servqual

<b>Dimensi</b>	<i>Mean Imprtnce</i>	<i>Mean Performance</i>	<b>Tingkat Kesesuaian</b>
Bukti Fisik	3.75	3.40	90.46%
Kehandalan	3.60	2.95	81.65%
Daya Tanggap	3.63	3.31	91.41%
Empati	3.73	3.56	95.54%
Jaminan	3.73	3.41	91.39%
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>	3.69	3.33	90.09%

Berdasarkan data pada table 4.10 diatas, terlihat bahwa rata-rata keseluruhan untuk nilai kesesuaian dari lima dimensi servqual adalah 90,09%. Ini ditentukan berdasarkan nilai skor kinerja pelayanan (performance) yang dibandingkan dengan skor harapan (importance) dalam bentuk persentase, maka dari itu hasil perhitungan diketahui bahwa persentase tingkat kesesuaian semua dimensi 90,09%. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Bus Rapid Transit Trans Padang Koridor VI sudah memenuhi Harapan dari pengguna Jasa, hanya terdapat beberapa point atribut yang harus diperhatikan dan bisa ditingkatkan agar memaksimalkan kinerja dari Jasa Angkutan Trans Padang Koridor VI.

#### **4.5 Analisis Gap Performance – Importance (Gap P – I)**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kesenjangan skor antara harapan penumpang dengan kinerja pelayanan yang telah didapatkan dan dirasakan ketika menggunakan jasa Bus Trans Padang. Analisis kesenjangan ini dilakukan dengan menggunakan bantuan Microsoft Exel.

#### 4.5.1 Gap P – I Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

**Tabel 4. 11** Perhitungan *Gap P – I* Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Kebersihan Trans Padang	3.86	3.75	3.83	3.40	-0.03	-0.35
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Padang	3.8		3.68		-0.12	
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Padang	3.8		3.67		-0.13	
4	Kebersihan Halte Bus Trans Padang	3.66		2.95		-0.71	
5	Kenyamanan Halte Bus Trans Padang	3.66		2.86		-0.80	
6	Kemudahan membayar ongkos	3.82		3.64		-0.18	
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	3.65		3.16		-0.49	

Dalam dimensi bukti fisik berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat dilihat bahwa analisis gap per item layanan semua atribut bernilai negatif, dengan nilai gap tertinggi terdapat pada atribut kebersihan halte Trans Padang dan kenyamanan halte Trans Padang yang masing-masing berada di angka (-0,71) dan (-0,80). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada dimensi ini sudah baik meskipun hasil gap bernilai negatif, tetapi tetap diperbaiki dan harus ditingkatkan lagi.

#### 4.5.2 Gap P – I Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

**Tabel 4. 12** Perhitungan Gap P – I Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Harga tarif Bus Trans Padang	3.86	3.60	3.85	2.95	-0.01	-0.65
2	Kemudahan Mendapatkan Informasi Jadwal bus	3.52		2.47		-1.05	
3	Kemampuan Memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	3.67		3.26		-0.41	
4	Kemudahan menjangkau halte bus	3.61		2.66		-0.95	
5	Kemudahan memperoleh informasi ter Update	3.47		2.51		-0.96	
6	Durasi bus berhenti di halte	3.6		3.08		-0.52	
7	Rentang waktu tunggu antar bus	3.46		2.81		-0.65	

Dalam dimensi kehandalan, berdasarkan pada tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa ada atribut yang memiliki gap yang cukup jauh melebihi satu (1) yakni kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus dengan angka (-1,05), dapat disimpulkan bahwa pada atribut ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

#### 4.5.3 Gap P – I Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

**Tabel 4. 13** Perhitungan Gap P – I Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	3.62		3.37		-0.25	
2	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	3.6		3.27		-0.33	
3	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	3.62	3.63	3.29	3.31	-0.33	-0.31
4	Kemampuan perusahaan dalam menanggapi keluhan penumpang	3.57		3.1		-0.47	
5	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap	3.72		3.53		-0.19	

Dalam dimensi daya tanggap, berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa analisis gap per item layanan semua atribut bernilai negatif, dengan nilai gap tertinggi terdapat pada atribut kemampuan perusahaan dalam menanggapi keluhan penumpang yang berada di angka (-0,47). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada dimensi ini sudah baik meskipun hasil gap bernilai negatif, tetapi tetap diperbaiki dan harus ditingkatkan lagi.

#### 4.5.4 Gap P – I Dimensi Empati (*Empathy*)

**Tabel 4. 14** Perhitungan Gap P – I Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Petugas siap di tempat ketika di perlukan	3.73	3.73	3.52	3.56	-0.21	-0.17
2	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	3.75		3.57		-0.18	
3	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	3.70		3.54		-0.16	
4	Petugas tidak memandang status sosial penumpang	3.76		3.70		-0.06	
5	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	3.70		3.48		-0.22	

Dalam dimensi empati, berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat dilihat bahwa analisis gap per item layanan semua atribut bernilai negatif, dengan nilai gap tertinggi terdapat pada atribut kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang dengan nilai gap (-0,22). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada dimensi ini sudah baik meskipun hasil gap bernilai negatif, tetapi tetap diperbaiki dan harus ditingkatkan lagi.

#### 4.5.5 Gap P – I Dimensi Jaminan (*Assurance*)

**Tabel 4. 15** Perhitungan Gap P – I Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	3.82	3.73	3.56	3.41	-0.26	-0.32
2	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	3.71		3.48			
3	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	3.67		3.36			
4	Kenyamanan pada saat naik turun Bus Trans Padang	3.77		3.60			
5	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	3.58		2.97			
6	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak darurat, pppk, dll) didalam bus	3.80		3.47			

Dalam dimensi jaminan, berdasarkan tabel 4.15 diatas dapat dilihat bahwa analisis gap per item layanan semua atribut bernilai negatif, dengan nilai gap tertinggi terdapat pada atribut ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan dengan nilai gap (-0,61). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada dimensi ini sudah baik meskipun hasil gap bernilai negatif, tetapi tetap diperbaiki dan harus ditingkatkan lagi.

**Tabel 4. 16** Rata-Rata Keseluruhan Gap P – I

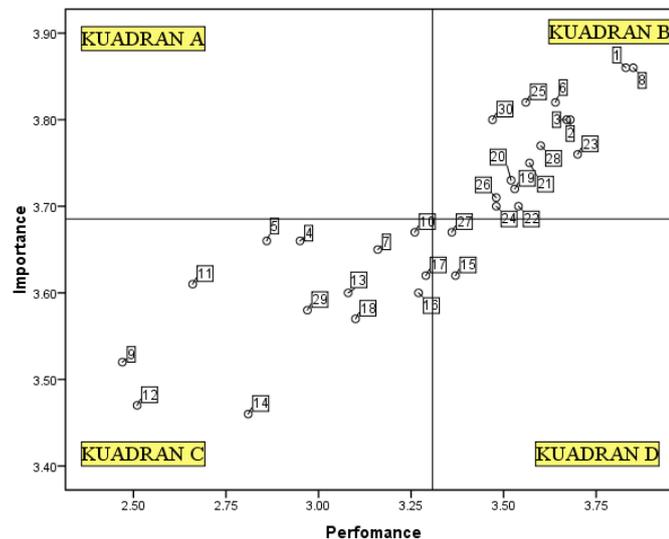
Dimensi	Mean Imprtance	Mean Performance	Gap P-I
Bukti Fisik	3.75	3.40	-0.35
Kehandalan	3.60	2.95	-0.65
Daya Tanggap	3.63	3.31	-0.31
Empati	3.73	3.56	-0.17
Jaminan	3.73	3.41	-0.32
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>	3.69	3.33	-0.36

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat dilihat rata-rata keseluruhan nilai gap per dimensi servqual memiliki nilai negatif, dengan gap tertinggi pada dimensi Keandalan sebesar (-0,65) dan gap terendah pada dimensi Empati sebesar (-0,17).

#### 4.6 Importance – Performance Analysis (IPA)

Analisa importance-performance dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata setiap atribut pernyataan dari variable importance maupun performance. Atribut pelayanan yang oleh pengguna dianggap penting namun hasil pengukurannya menurut pengguna masih berkinerja kurang baik memerlukan perhatian yang lebih dari pihak Bus Trans Padang dibandingkan dengan atribut pelayanan yang kurang dianggap penting oleh pengguna.

Adanya gap yang besar dari performance-importance dapat dipakai sebagai gambaran bagi pihak Bus Trans Padang Koridor VI untuk memfokuskan sumber dayanya dan memprioritaskan perbaikan pada atribut pelayanan yang memerlukan tindakan perbaikan. Analisis pemetaan prioritas pemetaan prioritas dalam penelitian ini dilakukan terhadap semua responden (pengguna). Dari olah data menggunakan SPSS16 diperoleh gambar diagram kartesius IPA untuk seluruh responden pengguna terhadap pelayanan Bus Trans Padang Koridor VI berikut:



**Gambar 4. 10** Diagrnm Kartesius Dimensi Servqual

Berdasarkan pada diagram kartesius gambar 4.10 diatas menunjukkan bahwa tidak terdapat atribut di kuadran A, lima belas (15) atribut di kuadran B, tiga belas (13) atribut di kuadran C, dan dua (2) atribut di kuadran D.

Kuadran A adalah prioritas utama dimana pengguna sebagai responden merasa bahwa atribut-atribut pada kuadran ini sangat penting dan mempunyai harapan tinggi namun belum merasakan kinerja yang maksimal. Hasil dari analisis ini tidak ada (0) atribut dalam kuadran ini.

Jika dilihat dengan hasil perhitungan tingkat pencapaian pelayanan dalam tabel, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan sudah baik dan sudah sesuai dengan keinginan pengguna jasa.

Kuadran B adalah prestasi yang harus tetap dipertahankan oleh Bus Trans Padang koridor VI menurut pengguna jasa sebagai responden. Keberadaan atribut-atribut pelayanan pada kuadran ini dianggap penting oleh pengguna dan kinerjanya dianggap baik oleh pengguna. Oleh karena itu pihak Bus Trans Padang Koridor VI harus mempertahankan kinerja atribut ini agar dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan nasabah serta dapat menjadi positif word of mouth bagi Bus Trans Padang Koridor VI. Hasil dari analisis ini terdapat lima belas (15) atribut di kuadran B ini, yakni:

- Kebersihan didalam Bus Trans Padang (pernyataan 1)
- Kenyamanan didalam Bus Trans Padang (pernyataan 2)
- Penyediaan AC didalam Bus Trans Padang (pernyataan 3)
- Kemudahan membayar ongkos (pernyataan 6)
- Harga tarif Bus Trans Padang (pernyataan 8)
- Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap (pernyataan 19)
- Petugas siap ditempat ketika dibutuhkan (pernyataan 20)
- Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan (pernyataan 21)
- Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti (pernyataan 22)
- Petugas tidak memandang status sosial penumpang (pernyataan 23)
- Kesiediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang (pernyataan 24)
- Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas (pernyataan 25)

- Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang (pernyataan 26)
- Kenyamanan pada saat naik turun Bus Trans Padang (pernyataan 28)
- Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pernyataan 30)

Dari kuadran B tersebut dapat diketahui bahwa hasil dari masing-masing atribut jika dihubungkan dengan hasil perhitungan kesesuaian pelayanan pada tabel, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan masing-masing atribut dalam kuadran ini semua sudah baik menurut pengguna jasa.

Kuadran C adalah prioritas rendah yang mana harapan nasabah terhadap pelayanan ini rendah serta kinerjanya pun kurang baik, sehingga pihak Bus Trans Padang tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut pada kuadran ini. Hasil dari analisis ini terdapat tiga belas (13) atribut pada kuadran ini, yakni:

- Kebersihan halte Trans Padang (pernyataan 4)
- Kenyamanan halte Trans Padang (pernyataan 5)
- Ketersediaan kursi penumpang berkebutuhan khusus (pernyataan 7)
- Kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus (pernyataan 9)
- Kemampuan memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang (pernyataan 10)
- Kemudahan menjangkau halte bus (pernyataan 11)
- Kemudahan memperoleh informasi ter Update (pernyataan 12)
- Durasi bus berhenti di halte (pernyataan 13)
- Rentang waktu tunggu antar bus (pernyataan 14)
- Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang (pernyataan 16)
- Kemampuan petugas menanggapi keluhan penumpang (pernyataan 17)
- Kemampuan perusahaan dalam menanggapi keluhan penumpang (pernyataan 18)
- Kenyamanan pada saat naik turun Bus Trans Padang (pernyataan 29)

Dari kuadran C tersebut dapat diketahui bahwa hasil dari masing-masing atribut jika dihubungkan dengan hasil perhitungan kesesuaian pelayanan pada tabel,

dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan masing-masing atribut dalam kuadran ini semua cukup baik namun perlu ada beberapa perbaikan.

Kuadran D adalah berlebihan, ini menunjukkan keberadaan atribut pelayanan yang menurut penumpang kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diinginkan oleh penumpang karena sebenarnya nasabah tidak terlalu mempunyai harapan pada atribut di kuadran ini. Hasil dari analisis ini terdapat dua (2) atribut pada kuadran ini, yakni:

- Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang (pernyataan 15)
- Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif (pernyataan 27)

Dari kuadran D tersebut dapat diketahui bahwa hasil dari masing-masing atribut jika dihubungkan dengan hasil perhitungan kesesuaian pelayanan pada tabel, dapat diketahui bahwa kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diinginkan oleh penumpang.

Dari analisis yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi analisis tingkat kesesuaian variable importance dan performance, analisis gap P-I, dan analisis IPA, menunjukkan konsistensi bahwa masyarakat pengguna bus Trans Padang Koridor VI sudah merasa mendapatkan pelayanan yang baik atau dengan kata lain sudah merasakan kepuasan terhadap kinerja Bus Trans Padang Koridor VI. analisis gap P-I atau kesenjangan menunjukkan nilai negative dari rata-rata kinerja dan kepentingan, akan tetapi hasil kesenjangan dari rata-rata dimensi hanya ada satu atribut  $>-1$  sehingga dapat dikatakan kepentingan atau harapan penumpang terhadap pelayanan Bus Trans Padang sudah terpenuhi meskipun masih ada per atribut atau item tertentu yang perlu diprioritaskan dan memerlukan peningkatan. Matriks importance-performance diatas melengkapi analisis kesenjangan (gap) yang hanya mengukur selisih antara nilai rata-rata kinerja dan kepentingan, yakni dengan menentukan prioritas perbaikannya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Pelayanan penumpang Bus Trans Padang Koridor VI dengan 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 (Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, and Assurance) memiliki kinerja yang sudah baik menurut penumpang, serta harapan terpenuhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bus Trans Padang. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah rata-rata yang tinggi di setiap dimensi servqual. Meskipun pada kenyataannya masih ada beberapa item atau atribut yang memerlukan peningkatan dan harus tetap diprioritaskan perbaikannya.

2. Atribut yang Dianggap Penting oleh Penumpang berdasarkan Lima Dimensi Servqual:

Berdasarkan dari data hasil penelitian ini, diagram kartesius digunakan untuk menggambarkan posisi atribut-atribut yang memetakan tingkat kepentingan bagi penumpang. Hasil menunjukkan pada atribut yang berada di kuadran D dianggap kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diinginkan oleh penumpang, dimana terdapat dua poin atribut yang memang memiliki skor tingkat kesesuaian yang cukup tinggi serta memiliki gap cukup dekat.

Namun jika dilihat semua posisi hasil pemetaan atribut diagram kartesius dapat kita ketahui atribut paling banyak tergolong ke kuadran B, yang mana ini merupakan suatu prestasi dari penyedia layanan Bus Trans Padang, ini merupakan nilai dan catatan bagus bagi penyedia layanan Bus Trans Padang untuk terus memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan harapan penumpang.

### 3. Pemetaan Prioritas melalui *Importance Performance Analysis* (IPA):

Berdasarkan pemetaan importance performance analisis (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 memenuhi harapan. Namun semua dimensi gap bernilai negatif, meskipun dari semua total rata-rata dimensi gap hanya terdapat satu atribut yg nilai gapnya  $>-1$ . Jadi berdasarkan penelitian ini penumpang bisa dikatakan sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan Bus Trans Padang, yang mana dapat kita ketahui dari tingkat kesesuaiannya mencapai 90,09% meskipun ada beberapa atribut yang harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi.

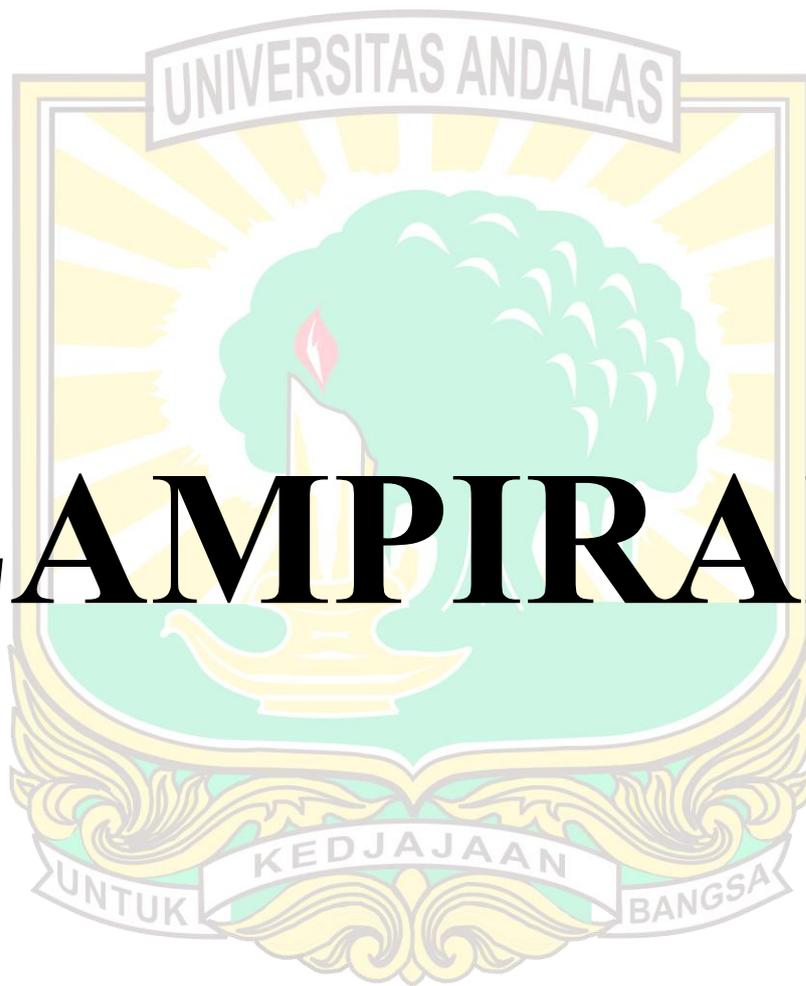
## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan penulisan yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan terhadap studi penerapan standar pelayanan minimum pada transportasi umum.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperbanyak responden untuk mengisi kuisioner nya.
3. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar dapat memberikan variasi seperti membandingkan studi penerepan standar pelayanan minimum antara 2 koridor atau lebih.
4. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi oleh pihak pihak yang terkait.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S. (2000). Manajemen Transportasi. Cetakan Pertama. Edisi Kedua. Ghalia, Indonesia. Jakarta.
- Adisasmita, S. A. (2015). Perencanaan Sistem Transportasi Publik, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Azwar, Saifudin. 1986. Validitas dan Reliabilitas. Jakarta: Rineka Cipta
- Darmadi, A. M.Z dan, Agustin I.W, (2016). “Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas-Kariangau -Penajam, Balik Papan”. Study of Costumer Satisfaction Level of Ferry Service Performance of Kariangau – Penajam Trajectory, Balikpapan Media Teknik Sipil ISSN 1693-3095. Universitas Brawijaya.
- Martilla, J. A and James, J. C. (1977). “Importance-Performance Analysis.” The Journal of Marketing, 41(1), pp. 77-79.
- Oentarto, (2004). Menggagas Format Otonomi Daerah Masa Depan. Jakarta: Samitra Media Utama.
- Robbin, Stephen, M dan Yosritzal, (2009). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Soegijoko, B.T (1991:6). Pengembangan Kota dan Sistem Angkutan Umum. Seminar Nasional Transportasi, Lingkungan dan Perkembangan Kota Planologi: ITB
- Soejachmoen, K (2004). Keselamatan pejalan kaki dan transportasi
- Supranto, (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Rineka Cipta.
- Vicky, A.F. (2017). Studi Kinerja Operasional Antara Bus Besar Dengan Bus Sedang Koridor I Trans Padang, Universitas Andalas.
- Vuchic, R.V. (1981). *Urban Public Transportation System and Technology*, Prentice Hall, New Jersey.
- Yosritzal, Adji B. M., Nofrizal. F, dan Andika. R (2014). Studi Implementasi Metoda Importance-Satisfaction Analysis (ISA) Pada Penentuan Prioritas Penanganan Pelayanan Kereta Api Padang-Pariaman. Padang. Conference: the 1st ACENational Conference 2014, At Andalas University, Indonesia.



# LAMPIRAN

## LAMPIRAN 1 : KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I

Penumpang Bus Trans Padang

Dengan hormat Bapak/Ibu/Saudara/I, perkenalkan saya Rangga Ananda Putra mahasiswa S1 Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuesioner yang terlampir.

Data tersebut akan dipergunakan untuk Menyusun skripsi saya yang berjudul “Penerapan Standar Pelayanan Minimum Pada Bus Trans Padang Koridor VI.” Saya harap kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Atas perhatian dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

### I. Identitas Responden

- Nama :
- Usia :
- Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan :

### II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia
- Keterangan tentang jawaban:

4: Sangat Setuju

2: Tidak Setuju

3: Setuju

1: Sangat Tidak Setuju

### III. Contoh pengisian kuesioner

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja				Tingkat Harapan			
		4	3	2	1	4	3	2	1
1	Kebersihan didalam Bus Trans Padang		✓				✓		

#### IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja/Realita				Tingkat Harapan			
		4	3	2	1	4	3	2	1
<b>Tangible/Bukti Fisik</b>									
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Padang								
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Padang								
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Padang								
4	Kebersihan Halte Bus Trans Padang								
5	Kenyamanan Halte Bus Trans Padang								
6	Kemudahan membayar ongkos								
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus								
<b>Reliability/Kecmdalan</b>									
8	Harga tarif Bus Trans Padang								
9	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus								
10	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang								
11	Kemudahan menjangkau halte Bus								
12	Kemudahan memperoleh informasi aktual dan ter update								
13	Durasi bus berhenti di halte								
14	Rebang waktu tunggu antar bus								
<b>Responsiveness/Kebanggaan</b>									
15	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang								
16	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang								
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang								
18	Kemampuan perusahaan dalam menanggapi keluhan penumpang								
19	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap								
<b>Empathy/Ramahi</b>									
20	Petugas siap di tempat ketika di perlukan								
21	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan								
22	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti								
23	Petugas tidak memandang status sosial penumpang								
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang								
<b>Assurance/Jamiman</b>									
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas								
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang								
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif								
28	Kenyamanan pada saat naik turun Bus Trans Padang								
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan								
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak darurat, pppk, dll) didalam bus								

## LAMPIRAN 2 : DATA HASIL PENELITIAN

Kinerja Kualitas Pelayanan Bus Trans Padang Koridor VI																																	
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Σ		
1	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	89	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	113	
3	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	105	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92	
6	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	94	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	102		
8	4	4	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	86	
9	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	2	93	
10	4	4	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	94	
11	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	102	
12	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	107	
13	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109
14	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
15	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	111
16	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115
17	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	1	2	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	95
18	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	109	
19	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	107
20	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112
21	4	4	4	3	2	3	2	4	2	3	2	1	1	1	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	2	3	2	3	4	1	4	4	83
22	4	4	4	3	2	3	2	4	2	4	2	1	2	1	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	90
23	4	3	3	2	2	3	3	4	1	3	1	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	80
24	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	2	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	85
25	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	105
26	4	4	4	2	3	4	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	2	1	4	2	3	3	87
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
29	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	98
30	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	105













KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS ANDALAS - FAKULTAS TEKNIK  
DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL

Alamat: Gedung Departemen Teknik Sipil, Kampus Unand Limau Manis, Padang 25163  
Telepon: 0751-72664; Fax: 0751-72566; Email: tekniksipil@eng.unand.ac.id  
Website: <http://sipil.ft.unand.ac.id>

**HASIL PEMERIKSAAN  
KESAMAAN LAPORAN TUGAS AKHIR**

Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program Sarjana Departemen Teknik Sipil Universitas Andalas telah melakukan pemeriksaan 'kesamaan' (*similarity*) dengan menggunakan aplikasi Turnitin terhadap laporan Skripsi/ Tugas Akhir dari mahasiswa berikut:

Nama : Rangga Ananda Putra  
No BP : 1910923002  
Judul Skripsi : STUDI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM PADA  
BUS TRANS PADANG PADA KORIDOR VI (PUSAT KOTA-  
UNIVERSITAS ANDALAS)

Pemeriksaan dengan Turnitin menghasilkan *index similarity* sebesar 23%. Angka ini sudah memenuhi persyaratan kesamaan maksimum 25% yang ditetapkan oleh Universitas Andalas.

Padang, Januari 2023

Dosen Pembimbing

**Bayu Martanto Adji, Ph.D**

NIP. 197303102000121001

Program Studi Teknik Sipil terakreditasi 'Unggul' LAM Teknik  
No.0031/SK/LAM Teknik/AS/IV/2023  
Universitas Andalas terakreditasi 'Unggul' BAN-PT  
No. 1969/SK/BAN-PT/Ak.KP/ PT/XI/2022

