

**TUGAS AKHIR**  
**EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM TEMAN**  
**BUS KORIDOR 1 TERMINAL ALANG ALANG**  
**LEBAR – DEMPO, KOTA PALEMBANG**



**NIA ASMA RITA**  
**03011181722030**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**  
**JURUSAN TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**2022**

**TUGAS AKHIR**  
**EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM TEMAN**  
**BUS KORIDOR 1 TERMINAL ALANG ALANG**  
**LEBAR – DEMPO, KOTA PALEMBANG**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Teknik**  
**Pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya**



**NIA ASMA RITA**  
**03011181722030**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**  
**JURUSAN TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM TEMAN BUS KORIDOR 1  
TERMINAL ALANG ALANG LEBAR – DEMPO, KOTA PALEMBANG**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapat Gelar Sarjana Teknik

**Oleh:**

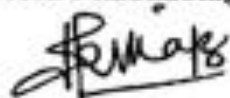
**NIA ASMA RITA**

**03011181722030**

**Palembang, September 2022**

**Diperiksa dan disetujui oleh,**

**Dosen Pembimbing,**



**Prof. Ir. Hj. Erika Buchari, M.Sc., Ph.D**

**NIP. 196010301987032003**

**Mengetahui/ Menyetujui**

**Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan,**



**Dr. Ir. Saloma, S.T., M.T.**  
**NIP. 197610312002122001**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya, saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Pada proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini tidak lupa juga saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terkait, yaitu:

1. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. Eng. Ir. H. Joni Arliansyah, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.
3. Dr. Ir. Saloma, S.T., M.T selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Sriwijaya.
4. Dr. Mona Foralisa, S.T., M.T selaku Sekretaris Jurusan Teknik Sipil Universitas Sriwijaya.
5. Prof. Ir. Hj. Erika Buchari, M.Sc., Ph.D selaku dosen pembimbing utama saya, yang sudah memberikan bimbingan serta saran yang bermanfaat pada proses penyelesaian proposal tugas akhir ini.
6. Dr. Melawaty Agustien, S.Si., M.T selaku dosen pembimbing kedua saya, yang sudah membimbing serta memberi saran yang bermanfaat pada proses penyelesaian proposal tugas akhir ini.
7. Heni Fitriani, S.T., M.T., Ph.D, selaku dosen pembimbing akademik.
8. Seluruh Staf Pegawai PT Transmusi Palembang Jaya yang telah membantu peneliti dalam melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua, keluarga, dan teman yang telah memberikan dukungan serta motivasi selama penulisan proposal tugas akhir ini.
10. Seluruh Staf Jurusan Teknik Sipil Universitas Sriwijaya.

Penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam ilmu teknik sipil secara umum dan bidang transportasi secara khusus.

Palembang, September 2022

Nia Asma Rita

## HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

### PERSEMBAHANAN:

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Sebagai Ucapan Terimakasih sangat besar karena telah memberikan kesempatan bagi penulis menempuh studi pada Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan. Selain itu, laporan ini juga saya persembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tua yang telah membesarkan, mendidik, membimbing penulis untuk tumbuh menjadi pribadi sederhana dan yang selalu memberikan doa dorongannya dalam segi emosional dan finansial.
2. Kepada Ibu Prof. Ir. Hj. Erika Buchari, M.Sc., Ph.D dan Ibu Dr. Melawaty Agustien, S.Si., M.T selaku sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir karena dengan bantuan beliau, kesabaran dan ketelatenan beliau berdualah dalam membimbing saya sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Kepada Ibu Heni Fitriani, S.T., M.T., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberi dukungan dan bimbingan selama masa perkuliahan penulis.
4. Teruntuk teman dan saudara seperjuangan Teknik Sipil angkatan 2017 yang senantiasa memberi dukungan, dan kebahagiaan selama masa perkuliahan.
5. Teruntuk sahabat penulis Refoma Okta Pratiwi dan Muhammad Haris Abdillah yang telah memberikan sumbangsi tenaga dan pikirannya dalam membantu penelitian penulis.
6. Terakhir, kepada diri saya sendiri yang telah berani sabar dan selamat karena telah menyelesaikan Tugas Akhir ini.

### MOTTO:

*“Hidup itu hanya persoalan ikhlas, maka jadilah ikhsan yang penuh keikhlasan sehingga senantiasa hidup dalam kemakmuran”*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>xiii</b>
<b>PERNYATAAN INTEGRITAS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Pengertian Transportasi.....	8
2.2.1 Masalah – Masalah Berhubungan dengan Transportasi .....	8
2.2.2 Angkutan Umum sebagai Sarana Transportasi .....	9
2.2.3 Kinerja Angkutan Umum .....	10
2.3 Metode Servqual .....	14
2.4 Sampel Data .....	15
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	16
2.6 Angkutan Umum Teman Bus .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
3.1 Umum .....	18

3.2	Studi Lapangan .....	19
3.3	Studi Literatur .....	19
3.4	Penetapan Tujuan .....	19
3.5	Rumusan Masalah .....	19
3.6	Pengumpulan Data .....	19
3.6.1	Lokasi Penelitian .....	24
3.6.2	Waktu Pengambilan Data .....	24
3.6.3	Metode Pengumpulan Data .....	24
3.7	Pengolahan Data .....	26
3.8	Analisis .....	27
3.9	Kesimpulan dan Saran .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>29</b>
4.1.	Penyajian Data .....	29
4.1.1	Kinerja Teman Bus.....	29
4.1.2	Tingkat Kepuasan Pengguna Teman Bus.....	64
4.2.	Hasil Pengolahan Data .....	68
4.2.1	Hasil Pengolahan Data Kinerja Pelayanan Teman Bus Kota Palembang Alang Alang Lebar – Dempo .....	69
4.2.2	Hasil Pengolahan Data Tingkat Kepuasan Pengguna Teman Bus .....	74
4.3.	Analisa Hasil Pengolahan Data.....	85
4.3.1	Analisa Hasil Pengolahan Data Kinerja Pelayanan Teman Bus.....	85
4.3.2	Analisa Hasil Pengolahan Data Tingkat Kepuasan Pengguna Teman Bus ..	98
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>113</b>
5.1	Kesimpulan.....	113
5.2	Saran.....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>117</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>119</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Angkutan Umum .....	13
Tabel 2. 2 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum Menurut Dirjen Perhubungan Darat .....	13
Tabel 2. 3 Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Berdasarkan Total Nilai Bobot .....	14
Tabel 3. 1 Titik Pemberhentian Teman Bus koridor 1 .....	22
Tabel 4. 1 Load factor rata-rata Teman Bus .....	30
Tabel 4. 2 Headway time rata-rata Teman Bus .....	32
Tabel 4. 3 Waktu perjalanan rata-rata (menit) Teman Bus .....	36
Tabel 4. 4 Waktu perjalanan rata-rata terbesar Teman Bus .....	39
Tabel 4. 5 Rekapitulasi kecepatan maksimum (kmjam) dan kecepatan minimum (km/jam) Teman Bus pada ritasi 1 (05.00-09.00 WIB) .....	42
Tabel 4. 6 Rekapitulasi kecepatan maksimum (kmjam) dan kecepatan minimum (km/jam) Teman Bus pada ritasi 2 (07.13-12.11 WIB) .....	45
Tabel 4. 7 Rekapitulasi kecepatan maksimum (kmjam) dan kecepatan minimum (km/jam) Teman Bus pada ritasi 3 (10.04-14.51 WIB) .....	49
Tabel 4. 8 Rekapitulasi kecepatan maksimum (kmjam) dan kecepatan minimum (km/jam) Teman Bus pada ritasi 4 (12.56-17.06 WIB) .....	53
Tabel 4. 9 Rekapitulasi kecepatan maksimum (km/jam) dan kecepatan minimum (km/jam) Teman Bus pada ritasi 5 (15:20-19:23 WIB) .....	58
Tabel 4. 10 Hasil Pengolahan data kinerja pelayanan angkutan umum Teman Bus .....	70
Tabel 4. 11 Pedoman Interpretasi Skor Tingkat Kesesuaian Responden (Tki) ....	74
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian antara Harapan dan Kenyataan .....	75
Tabel 4. 13 Rekapitulasi hasil pengolahan diagram kartesius berdasarkan kelompok kuadran .....	83
Tabel 4. 14 Hasil Analisa Kinerja Pelayanan Teman Bus .....	87
Tabel 4. 15 Hasil Analisa Kualitas Pelayanan berdasarkan nilai Tki dan kelompok Kuadran .....	99



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian .....	18
Gambar 3. 2 Rute Teman Bus Koridor 1 .....	20
Gambar 3. 3 Titik Pemberhentian Teman Bus Koridor 1 .....	21
Gambar 4. 1 Lokasi Pekerjaan Peningkatan Jalan Soekarno Hatta .....	29
Gambar 4. 2 Grafik Headway time rata-rata.....	34
Gambar 4. 3 Kemacetan pada lampu lalu lintas simpang RS Siti Khadijah.....	35
Gambar 4. 4 Grafik Waktu perjalanan rata-rata Teman Bus .....	38
Gambar 4. 5 Kondisi Jalan Prameswara .....	39
Gambar 4. 6 Lampu Merah Simpang Prameswara-Demang .....	40
Gambar 4. 7 Lampu Merah Simpang Prameswara - Soekarno Hatta .....	41
Gambar 4. 8 Lampu Lalu Lintas Simpang Soekarno Hatta - Bypass Alang Alang Lebar.....	41
Gambar 4. 9 Grafik rekapitulasi kecepatan maksimum dan kecepatan minimum ritasi 1 Teman Bus.....	44
Gambar 4. 10 Grafik rekapitulasi kecepatan maksimum dan kecepatan minimum ritasi 2 Teman Bus.....	47
Gambar 4. 11 Peta Lokasi Halte Asrama Haji A - Halte Asrama Haji.....	48
Gambar 4. 12 Grafik rekapitulasi kecepatan maksimum dan kecepatan minimum ritasi 3 Teman Bus.....	51
Gambar 4. 13 Lampu Merah Simpang Veteran – Soedirman.....	52
Gambar 4. 14 Grafik rekapitulasi kecepatan maksimum dan kecepatan minimum ritasi 4 Teman Bus.....	55
Gambar 4. 15 Peta Lokasi Halte Asrama Haji B - Asrama Haji A.....	56
Gambar 4. 16 Lalu lintas padat sepanjang Jalan Soedirman.....	57
Gambar 4. 17 Lampu Merah Simpang RS Bunda Jln. Demang lebar daun .....	58
Gambar 4. 18 Grafik rekapitulasi kecepatan maksimum dan kecepatan minimum ritasi 5 Teman Bus.....	60
Gambar 4. 19 Kondisi Ruas Jalan Soekarno Hatta pukul 16:00 WIB .....	61
Gambar 4. 20 Kondisi Ruas Jalan Demang Lebar Daun pukul 16:15 WIB .....	62

Gambar 4. 21 Simpang Jln. Lintas Sumatera Palembang – Betung .....	63
Gambar 4. 22 Lampu merah simpang Jln. Soedirman .....	63
Gambar 4. 23 Lalu lintas rute RS M Hoesin - SMK 2 pukul 17:00 WIB.....	64
Gambar 4. 24 Persentase Jenis Kelamin Responden .....	65
Gambar 4. 25 Persentase Usia Responden.....	65
Gambar 4. 26 Persentase Jenis Pekerjaan Reaponden .....	66
Gambar 4. 27 Persentase Pengguna Naik Teman Bus .....	67
Gambar 4. 28 Persentase pilihan moda sebelum naik Teman Bus .....	67
Gambar 4. 29 Persentase pilihan moda sesudah naik Teman Bus .....	68
Gambar 4. 30 Diagram Kartesius Dimensi Bukti Fisik .....	77
Gambar 4. 31 Diagram Kartesius Dimensi Keandalan .....	79
Gambar 4. 32 Diagram Kartesius Dimensi Daya Tanggap.....	80
Gambar 4. 33 Diagram Kartesius Dimensi Jaminan.....	81
Gambar 4. 34 Diagram Kartesius Dimensi Empati.....	82

## RINGKASAN

### **EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM TEMAN BUS KORIDOR 1 TERMINAL ALANG ALANG LEBAR – DEMPO, KOTA PALEMBANG**

Karya tulis ilmiah berupa Tugas Akhir, September 2022

Nia Asma Rita; Dibimbing Oleh Prof. Ir. Hj. Erika Buchari, M.Sc., Ph.D

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya

xvii + 128 halaman

Angkutan umum sekarang ini kurang diminati oleh masyarakat sebagai moda transportasi dalam membantu mobilitas mereka. Mereka cenderung menggunakan kendaraan pribadi karena dapat dengan lebih cepat sampai pada tujuan tanpa harus berganti moda. Hal tersebut berakibat pada meningkatnya kemacetan lalu lintas. Kota Palembang sendiri melakukan perubahan dengan diadakannya gerakan kembali ke angkutan umum, dengan menghadirkan Teman Bus sebagai moda transportasi pilihan. Namun, kurangnya informasi mengenai angkutan umum Teman Bus menjadikan masyarakat belum mengetahui bagaimana kualitas kinerja dan berbagai fitur layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan umum Teman Bus yang ada di Kota Palembang khususnya koridor 1 rute Terminal Alang Alang Lebar - Dempo berdasarkan tingkat kepuasan pengguna sehingga Teman Bus dapat menjadi moda transportasi pilihan bagi masyarakat Kota Palembang. Dalam mengevaluasi kinerja pelayanan Teman Bus koridor 1 digunakan tiga standar acuan yaitu PM Nomor 83 Tahun 2021, PM Nomor 10 Tahun 2012, dan keputusan Dirjen Perhubungan Darat, 2002. Untuk menilai persepsi masyarakat terhadap tingkat pelayanan Teman Bus digunakan *Importance Performance Analysis*. Hasil analisis kinerja berdasarkan pelayanan operator Teman Bus koridor 1 termasuk kategori penilaian kurang untuk operasional *load factor*, *headway time*, dan waktu perjalanan, sedangkan pada kategori kecepatan memperoleh penilaian baik karena memenuhi standar. Hasil pada tingkat kepuasan pengguna dari lima dimensi *servqual* dari 39 sub parameter, beberapa diantaranya telah memenuhi kepuasan pengguna contohnya seperti tempat duduk yang nyaman, keamanan di dalam kendaraan dengan adanya cctv, dan beberapa sub parameter yang dinilai kurang memuaskan dalam pelayanan contohnya pada sistem keamanan di halte, sistem penerangan di halte, ketepatan waktu tiba dan keberangkatan dari Teman Bus.

**Kata Kunci:** Kinerja, Angkutan Umum, *Importance Performance Analysis*.

## SUMMARY

### **PERFORMANCE EVALUATION OF PUBLIC TRANSPORTATION TEMAN BUS CORRIDOR 1 TERMINAL ALANG ALANG LEBAR – DEMPO, PALEMBANG CITIES**

Scientific paper in the form of Final Project, September 2022

Nia Asma Rita; Guided by Prof. Ir. Hj. Erika Buchari, M.Sc., Ph.D

Civil Engineering Study Program, Faculty of Engineering, Sriwijaya University

xvii + 128 yard

Public transportation is currently less attractive to the public as a mode of transportation in helping their mobility. They tend to use private vehicles because they can reach their destination faster without having to change modes. This results in increased traffic congestion. The city of Palembang itself made changes by holding a movement back to public transportation, by presenting Teman Bus as the preferred mode of transportation. However, the lack of information about Teman Bus public transportation makes the public not yet aware of the quality of performance and various service features provided. This study aims to evaluate the performance of Teman Bus public transportation services in the city of Palembang, especially corridor 1 route Alang Alang Lebar - Dempo Terminal based on the level of user satisfaction so that Teman Bus can be the preferred mode of transportation for the people of Palembang City. In evaluating the service performance of Teman Bus corridor 1, three reference standards are used, namely PM Number 83 of 2021, PM Number 10 of 2012, and the decision of the Director General of Land Transportation, 2002. To assess public perception of the level of Teman Bus service, Importance Performance Analysis is used. The results of the performance analysis based on the services of the Teman Bus corridor 1 operator include a poor rating category for operational load factor, headway time, and travel time, while the speed category gets a good rating because it meets the standards. The results on the level of user satisfaction from the five servqual dimensions of 39 sub-parameters, some of which have met user satisfaction for example such as comfortable seats, security in the vehicle with the presence of CCTV, and several sub-parameters that are considered unsatisfactory in service, for example in the security system in the bus stop, lighting system at the bus stop, punctuality of arrival and departure of Teman Bus.

**Key Words:** Performance, Public Transport, *Importance Performance Analysis*.

## PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

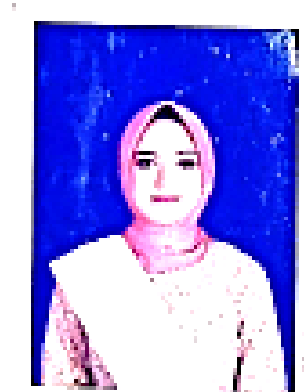
Nama : Nia Asma Rita

NIM : 03011181722030

Judul : Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Teman Bus Koridor 1 Terminal Alang  
Alang Lebar – Dempo, Kota Palembang

Menyatakan bahwa Tugas Akhir saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam Tugas Akhir ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.



Indralaya, September 2022

Nia Asma Rita

NIM. 03011181722030

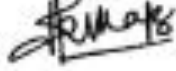
## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Tugas Akhir ini dengan judul "Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Teman Bus Koridor 1 Terminal Alang Alang Lebar – Dempo, Kota Palembang" yang disusun oleh Nia Asma Rita, NIM. 03011181722030 telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Karya Ilmiah Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya pada tanggal 4 Agustus 2022.

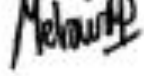
Palembang, Agustus 2022

Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah berupa Tugas Akhir,

Ketua:

1. Prof. Ir. Hj. Erika Buchari, M.Sc., Ph.D (  )  
NIP. 196010301987032003

Anggota:

1. Dr. Melawaty Agustien, S.Si., M.T (  )  
NIP. 197610312002122001

**Ketua Jurusan Teknik Sipil  
dan Perencanaan**

  
**Dr. Ir. Saloma, S.T, M.T.**  
**NIP. 197610312002122001**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nia Asma Rita

NIM : 03011181722030

Judul : Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Teman Bus Koridor 1 Terminal  
Alang Alang Lebar – Dempo, Kota Palembang

Memberikan izin kepada Pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik. Apabila dalam waktu satu tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya, dalam kasus ini saya setuju menempatkan Pembimbing sebagai penulis korespondensi (*corresponding author*).

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Indralaya, September 2022



**Nia Asma Rita**

**NIM.03011181722030**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nia Asma Rita  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Email : [niaasmarita833@gmail.com](mailto:niaasmarita833@gmail.com)

Riwayat Pendidikan :

Institusi Pendidikan	Fakultas	Jurusan	Pendidikan	Masa
SDN Sribudaya	-	-	-	2005-2011
SMPN 3 Belitang Mulya	-	-	-	2011-2014
SMAN 1 Belitang	-	IPA	-	2014-2017
Universitas Sriwijaya	Teknik	Teknik Sipil	S-1	2017-2022

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Dengan Hormat,



**Nia Asma Rita**

**NIM. 03011181722030**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Angkutan umum adalah salah satu moda transportasi yang dahulu menjadi favorit banyak orang, namun saat ini pengguna angkutan umum terus mengalami pengurangan. Berdasarkan data pencatatan oleh Kementerian Perhubungan mengenai jumlah pergerakan pengguna angkutan umum pada hari biasa selain daripada hari lebaran adalah sebesar 62.670 orang yang tertarik menggunakan angkutan umum (Kompas.com, 2022). Penyebab dari menurunnya minat masyarakat menggunakan angkutan umum tentunya tidak dihindarkan pada masalah seperti trayek angkutan umum terutama angkutan kota sudah kurang menyentuh kebutuhan masyarakat, yang dimaksudkan adalah trayek-trayek yang dilalui angkutan kota seperti bus kota tidak dapat menjangkau tempat-tempat asal dan tujuan mereka, sehingga mereka harus berjalan kaki atau berpindah moda untuk sampai pada tempat tujuannya. Penyebab lainnya adalah pada ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan baik fisik angkutan ataupun pengemudinya, dimana saat ini banyak angkutan lain dengan pelayanan lebih baik seperti taksi dan ojek online yang dapat dengan cepat dipesan melalui aplikasi.

Masalah transportasi lainnya adalah pada tingginya minat masyarakat menggunakan kendaraan pribadi sebagai moda transportasi. Hal tersebut berakibat pada melonjaknya kemacetan di kota-kota besar, salah satunya Kota Palembang. Pengamatan yang dilakukan menjelaskan bahwa sebagian besar masyarakat Kota Palembang memilih berkendara dengan kendaraan pribadi di bandingkan menggunakan layanan angkutan umum yang tersedia. Penanggulangan kemacetan oleh pemerintah Kota Palembang dilakukan dengan berupaya melakukan gerakan kembali ke angkutan umum dengan menghadirkan moda transportasi yang dapat membantu mobilitas masyarakat. Tahun 2020 pemerintah Kota Palembang menghadirkan layanan angkutan umum berjenis bus yang berbasis semi-BRT. Angkutan umum tersebut memiliki nama Teman Bus yang dihadirkan untuk memberikan moda transportasi aman, nyaman, dan ekonomis bagi masyarakat Kota

Palembang. Teman Bus sebelumnya juga telah beroperasi di beberapa kota besar Indonesia seperti Medan, Solo, Jogja, dan Denpasar. Teman Bus Kota Palembang sendiri melayani 4 koridor yaitu Alang Alang Lebar – Dempo, Terminal Sako – Palembang Square, Palembang Icon – Sako, dan Alang Alang Lebar – Talang Jambe dengan berintegrasi pada stasiun LRT Palembang. Teman Bus beroperasi dengan menggunakan *e-money* sebagai sistem pembayaran, sedangkan dalam dua tahun beroperasi Teman Bus Kota Palembang tetap memberikan pelayanan secara gratis kepada masyarakat.

Selama masa pandemi covid 19 pemerintah Kota Palembang turut serta berupaya membatasi mobilitas masyarakatnya, dari peraturan tersebut tentunya berdampak pada angkutan umum yang beroperasi karena kekurangan jumlah penumpang sehingga faktor muat yang terjadi kurang dari 10%. Dampak tersebut juga dirasakan oleh Teman Bus yang memulai operasionalnya pada pertengahan 2020, dimana waktu tersebut persentase covid 19 di Indonesia sedang tinggi-tingginya. Faktor lain yang mengakibatkan rendahnya faktor muat pada Teman Bus selain operasional berawal pada masa pandemi, masyarakat Kota Palembang banyak yang belum mengetahui informasi adanya angkutan umum tersebut berdasarkan hasil survey wawancara dan sosialisasi yang dilakukan pra penelitian.

Berdasarkan kondisi yang ditunjukkan di atas, selama dua tahun masa operasional maka perlu dilakukan evaluasi efisiensi angkutan Teman Bus Kota Palembang dengan menilai bagaimana kinerja operasionalnya dan kualitas pelayanannya dari pendapat masyarakat yang telah menggunakan jasa Teman Bus. Sehingga diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi kepada penelitian yang terkait agar dapat memberikan sosialisasi terbaik kepada masyarakat mengenai Teman Bus dengan data kepuasan kualitas pelayanan dari pengguna sebelumnya. Penelitian ini berfokus pada koridor 1 Alang Alang Lebar – Dempo dikarenakan koridor ini mengikuti jalan yang lahannya banyak digunakan sebagai lokasi perkantoran, lembaga pendidikan, rumah sakit, rumah tinggal, dan fasilitas komersial lainnya.

Penilaian pada penelitian ini menggunakan perbandingan nilai hasil survey terhadap standar penilaian angkutan umum oleh Dirjen Perhubungan Darat, 2002. Evaluasi kinerja angkutan dilakukan agar bisa memberikan penilaian terhadap

kinerja suatu angkutan yang mana dapat dijadikan tolak ukur ke depannya dalam melakukan pengembangan angkutan umum. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah mendapatkan nilai berdasarkan indikator penilaian kinerja pelayanan angkutan umum serta mengukur tingkat kepuasan pengguna Teman Bus menggunakan dimensi *servqual* untuk mengevaluasi kualitas kinerja Teman Bus Koridor 1 Terminal Alang Alang Lebar – Dempo. Adapun indikator penilaian untuk kinerja pelayanan tersebut berupa nilai *load factor*, *headway time*, waktu perjalanan, dan kecepatan perjalanan. Kemudian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Teman Bus dengan menggunakan standar penilaian PM no 83 Tahun 2021 yang berfokus pada metode *Servqual* yaitu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui penilaian dari beberapa dimensi. Ada lima dimensi yang akan di ukur yaitu meliputi tingkat *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) yang kemudian di olah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka permasalahan yang akan diselesaikan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pelayanan Teman Bus Kota Palembang di Koridor 1 berdasarkan indikator penilaian standar pelayanan angkutan yang meliputi *load factor*, *headway time*, waktu perjalanan, dan kecepatan perjalanan?
2. Bagaimana kinerja pelayanan Teman Bus di Koridor 1 berdasarkan tingkat kepuasan pengguna dengan dimensi *servqual* yang meliputi tingkat bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati?
3. Bagaimana evaluasi kinerja pelayanan Teman Bus, dan tingkat kepuasan pengguna Teman Bus terhadap kualitas pelayanannya ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kinerja pelayanan Teman Bus Kota Palembang di Koridor 1 berdasarkan indikator penilaian standar pelayanan angkutan yang meliputi *load factor*, *headway*, waktu perjalanan, kecepatan perjalanan dan waktu pelayanan.
2. Mengidentifikasi kinerja pelayanan Teman Bus di Koridor 1 berdasarkan tingkat kepuasan pengguna dengan dimensi *servqual* yang meliputi tingkat bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
3. Menganalisis evaluasi kinerja pelayanan Teman Bus berdasarkan peraturan dan hasil observasi dan analisa tingkat kepuasan pengguna berdasarkan indikator pernyataan pada kuisioner.

#### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk menghindari pembahasan masalah yang terlalu luas maka dibuat batasan berupa batasan wilayah dan batasan pembahasan dalam penelitian ini, berupa:

1. Lokasi penelitian pada Koridor 1 Terminal Alang Alang Lebar – Dempo.
2. Responden pada penelitian ini dibatasi pada pengguna yang pernah menggunakan angkutan Teman Bus.
3. Variabel penelitian berupa penilaian terhadap kinerja pelayanan angkutan meliputi: *load factor*, *headway time*, waktu perjalanan, dan kecepatan perjalanan. Serta dimensi *servqual* sebagai indikator penilaian tingkat kepuasan pengguna yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
4. Metode analisis yang digunakan untuk mengukur nilai kinerja pelayanan adalah dengan membandingkan nilai yang diperoleh pada penelitian dengan standar yang ditetapkan pemerintah dan hasil observasi lapangan. Kemudian untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan Teman Bus menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan proposal penelitian ini dibagi menjadi tiga bagian yaitu sebagai berikut:

## **Bab 1 Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan laporan.

## **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisikan teori-teori yang mendasari penelitian yang dilakukan dan penelitian – penelitian terdahulu yang memiliki topik kajian hampir sama.

## **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Bab ini memuat data – data yang menjadi bahan dalam penelitian serta Langkah-langkah penelitian yang dilakukan secara sistematis dan terorganisir, untuk menemukan jawaban dari rumusan masalah.

## **Bab 4 Hasil dan Pembahasan**

Bab ini berisikan penjelasan mengenai penyajian data, pengolahan data dan analisa data dari hasil penelitian.

## **Bab 5 Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang ditujukan kepada PT Transmusi Palembang Jaya, dan peneliti selanjutnya.

## **Daftar Pustaka**

Berisikan mengenai referensi yang menjadi pedoman dalam mendukung penulisan laporan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia, Ismu R. D. A. dan Imma W.A. 2015. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota di Kota Palu (Studi Kasus Trayek Mamboro Manonda Line B2)*. The Indonesian Green Technology Journal, E-ISSN.2338-1787.
- Aritonang Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Bolla E. M. dan Sir T. M. 2013. *Analisis Kinerja Angkutan Umum Pada Rute Rencana Terminal – Kampus Universitas Timor Kota Kefamenau Provinsi NTT*. Jurnal Jurusan Teknik Sipil Universitas Nusa Cendana Kupang.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. 2002. *Pedoman Teknik Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur*. Jakarta : Departemen Perhubungan Republik Indonesia.
- Dwiryanti, EA dan Ratnasari. 2013. *Analisis Kinerja Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Koridor II Terboyo-Sisemut (Studi Kasus: Rute Terboyo-Sisemut Kota Semarang)*. Jurnal Teknik PWK Vol. 2 No. 3 Hal. 756-764.
- Kurniawati AD, Santoso Imam dan Ikasari MD. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Minuman Sari Alang-Alang Merk “Pesona” Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)*. Jurnal Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya.
- Napitupulu CC Rudy, Achmad Wicaksono dan M. Ruslin Anwar. 2012. *Kajian Kepuasan Masyarakat Kota Malang Terhadap Kualitas Layanan Angkutan Umum dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (SEM)*. Jurnal Rekayasa Sipil, Volume 6 No. 2-2012.
- Oktariansyah, dkk. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmisi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.15.
- Peraturan Menteri Nomor 43. 1993. *Peraturan Pemerintah Indonesia Tentang Angkutan Jalan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Nomor 98. 2013. *Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

- Peraturan Menteri Nomor 83 Tahun 2021. *Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Nasional*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*. Bandung: Afabeth.
- Safe T. Yohanes. 2015. *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Terminal Oebobo - Terminal Kupang Pp Dan Terminal Kupang - Terminal Noelbaki Pp*. Jurnal Teknik Sipil Vol. IV, No. 1, April 2015.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Reika Cipta.
- World Bank. 1987. *Bus Services: Reducing Cost and Raising Standarts*, World Bank. Technical Paper No.68. Washington D.C.
- Yuliana Hilda & Khoirul Abadi. 2014. *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Penumpang Kota Mataram (Studi Kasus: Rute Sweta – Ampenan)*. Jurnal Teknik Sipil, Volume 12 No. 2 Hal. 130-138.