

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN MOBIL PENUMPANG UMUM
PADA TRAYEK TAHUNA – MANENTE**

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

VANRENNES JACOB

19014007



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE

MANADO

2023

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN MOBIL PENUMPANG UMUM
PADA TRAYEK TAHUNA – MANENTE**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Mata Kuliah Tugas Akhir

(SPL2218354)

Disusun Oleh :

VANRENNES JACOB

19014007



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE

MANADO

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vanrennes Jacob
NIM : 19014007
Tempat/Tanggal Lahir : Ngalipaeng, 02 Oktober 2000
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Sipil


Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul “ANALISIS KINERJA PELAYANAN MOBIL PENUMPANG UMUM PADA TRAYEK TAHUNA MANENTE” yang saya buat adalah benar hasil karya saya dan bukan karya tulis orang lain, baik Sebagian atau seluruhnya kecuali bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan yang ditetapkan oleh Fakultas, berupa pembatalan Tugas akhir dan hasilnya.

Manado, Juni 2023



Yang Menyatakan,

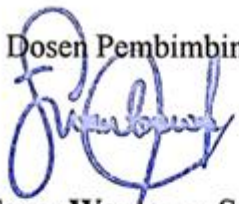

Vanrennes Jacob

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I


Yulius C Raton, S.T., M.Kom.

Dosen Pembimbing II


Ir. Ferry Wantouw, S.T., M.T.

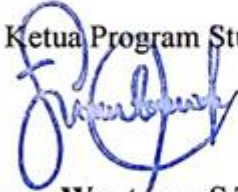
Mengetahui,



Dekan Fakultas Teknik


Ronald A. Rachmadi, S.T., M.T.

Ketua Program Studi


Ir. Ferry Wantouw, S.T., M.T.

LEMBAR PENGESAHAN



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO – INDONESIA

Nama : Vanrennes Jacob
NIM : 19014007
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Pelayanan Mobil Penumpang Umum
Pada Trayek Tahuna - Manente
Pembimbing I : Yulius C Raton, S.T., M.Kom.Ir.
Pembimbing II : Ir. Ferry Wantouw, S.T., M.T.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Yulius C Raton, S.T., M.Kom.

Dosen Pembimbing II

Ir. Ferry Wantouw, S.T., M.T.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik
Ronald A. Rachmadi, S.T., M.T.

Ketua Program Studi

Ir. Ferry Wantouw, S.T., M.T.

ABSTRACT

Transportation is a means that facilitates human travel and the delivery of goods from one place to another. Land transportation plays a crucial role in influencing the economic growth of an area and regulating traffic flow. The growth of population in a region increases the demand for public transportation. The performance of public passenger vehicles is important as it affects people's interest in using such services. Optimal services, such as comfort, safety, security, regularity, and affordable fares, are expected by the community. Based on these factors, a research study will be conducted to determine the performance of public passenger vehicles based on Director General Decree No. 687/AJ.206/DRJD/2002 on the Tahuna-Manente route, as well as to determine the level of passenger satisfaction with public passenger vehicles on the Tahuna-Manente route.

This research will be conducted in Tahuna, Sangihe Islands Regency, over a period of 7 days. The study will involve surveying public transportation vehicles operating from Tahuna to the Manente village and back, covering a distance of 4.8 km. There are several stages in this research, starting from gathering references such as books, journals, or previous studies, conducting field surveys, and processing the collected data. Data processing in this study will use Microsoft Excel and IBM SPSS Statistics 26 for Windows.

On the Tahuna-Manente route, the vehicle's waiting time is too long and does not meet the standards set by the Director General's Decree. This is caused by the low number of passengers, which forces the public passenger vehicle to wait longer to have more passengers. The low number of passengers results in a load factor on that route below the standard specified by the Director General's Decree. In the passenger satisfaction analysis, the results show that the satisfaction level of passengers with the public passenger vehicle service for Question 1 is 82.37%, Question 2 is 83.13%, Question 3 is 77.82%, Question 4 is 70.71%, and Question 5 is 60.79%.

Based on the analysis and data processing, the results show that the level of performance of public passenger vehicles on the Tahuna-Manente route meets 4 categories and does not meet 4 categories of the standards set by Director General Decree No. 687/AJ.206/DRJD/2002. The level of passenger satisfaction with public passenger vehicles on the Tahuna-Manente route is 74.96%, which falls under the "good" category.

Keywords: Public Transportation, Public Passenger Vehicle (MPU), Performance of Public Transportation Services, Passenger Satisfaction with Public Transportation.

ABSTRAK

Transportasi merupakan sarana yang memfasilitasi perjalanan manusia dan pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi darat memiliki peran penting dalam mempengaruhi pertumbuhan ekonomi suatu daerah dan mengatur arus lalu lintas. Pertumbuhan jumlah penduduk di suatu wilayah meningkatkan permintaan akan angkutan umum. Kinerja pelayanan mobil penumpang umum menjadi penting karena mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Pelayanan yang optimal, seperti kenyamanan, keamanan, keselamatan, keteraturan, dan tarif yang terjangkau, diharapkan oleh masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, maka akan dilakukan penelitian untuk mengetahui Bagaimana kinerja pelayanan mobil penumpang umum berdasarkan SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002 pada trayek Tahuna-Manente dan untuk mengetahui 2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap mobil penumpang umum pada trayek Tahuna – Manente.

Penelitian ini berlokasi di Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe, yang dilakukan dalam kurun waktu selama 7 hari. penelitian dilakukan dengan cara melakukan survei mobil angkutan umum, yang beroperasi dari Tahuna sampai ke kelurahan manente dan kembali lagi ke Tahuna, dengan jarak 4,8 Km. Terdapat beberapa tahapan dalam penelitian ini, mulai dari, mengumpulkan beberapa referensi seperti buku, jurnal, atau penelitian-penelitian terdahulu, melakukan survei lapangan dan melakukan pengolahan data dari semua data yang diperoleh. Metode pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan Microsoft excel dan IBM SPSS Statistics 26 for windows.

Pada trayek Tahuna – Manente untuk waktu henti kendaraan terlalu lama dan tidak memenuhi standar SK Dirjen, hal ini disebabkan oleh karena jumlah penumpang yang sedikit, sehingga membuat MPU harus menunggu lebih lama agar memiliki banyak penumpang. Karena sedikitnya jumlah penumpang mengakibatkan *load factor* pada trayek tersebut kurang dari standar yang ditentukan oleh SK Dirjen. Dalam analisis kepuasan penumpang diperoleh hasil untuk tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan MPU untuk Pertanyaan nomor 1 persentase kepuasan 82,37%, pernyataan nomor 2 memiliki persentase kepuasan 83,13%, pernyataan nomor 3 memiliki persentase kepuasan 77,82%, pernyataan nomor 4 memiliki persentase kepuasan 70,71%, dan pernyataan nomor 5 memiliki persentase kepuasan 60,79%.

Dari hasil analisis dan pengolahan data, diperoleh hasil bahwa tingkat kinerja pelayanan mobil penumpang umum pada trayek Tahuna – Manente yang memenuhi ada 4 kategori dan 4 kategori yang tidak memenuhi dari standar SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002 dan Tingkat kepuasan penumpang mobil penumpang umum pada trayek Tahuna - Manente sebesar 74,96% atau berkategori baik

Kata Kunci : Angkutan Umum, MPU, Kinerja Pelayanan Angkutan Umum, Kepuasan Penumpang Angkutan Umum

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tuntunan dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan Penulisan Tugas Akhir dengan judul Judul “**Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Mobil penumpang Umum Pada Trayek Tahuna – Manente** dengan baik dan selesai tepat pada waktunya.

Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada program studi Teknik Sipil Universitas Katolik De La Salle Manado. Dalam penyusunan Penulisan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus Yang Maha Esa, yang senantiasa menjaga, menuntun dan memberi Kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, M.Sc., selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Ronald A. Rachmadi, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Ir. Ferry Wantouw, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Katolik De La Salle Manado, yang senantiasa memberi saran dan masukan
5. Yulius C Raton, S.T., M.Kom., selaku dosen pembimbing I yang membantu dan mengarahkan, memberi masukan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
6. Ir. Ferry Wantouw, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing II yang juga membantu dan mengarahkan, memberi masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
7. Para Dosen dan Staf Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Katolik De La Salle Manado.

8. Orang Tua yaitu Mama dan Papa, serta Saudara dan juga keluarga besar, yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
9. Teman-teman Octagram yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan Penulisan Tugas Akhir ini penulis membuat dengan sebaik-baiknya, namun karena keterbatasan penulis, laporan ini masih memiliki sejumlah kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis mohon maaf serta meminta kritik dan saran dari pembaca. Penulis berharap Penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Manado, 17 Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Tugas Akhir	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Tugas Akhir	Error! Bookmark not defined.
1.5. Batasan Dan Asumsi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.6. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1. Transportasi Angkutan Umum.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Angkutan Kota	Error! Bookmark not defined.
2.3. Mobil Penumpang Umum (MPU)	Error! Bookmark not defined.
2.4. Trayek Angkutan	Error! Bookmark not defined.
2.5. Standar Pelayanan Minimum.....	Error! Bookmark not defined.
2.6. Kinerja Pelayanan Angkutan Umum	Error! Bookmark not defined.

2.6.1.	Jumlah penumpang.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.2.	Faktor muatan (<i>load factor</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.6.3.	Waktu Sirkulasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.4.	Waktu Henti	Error! Bookmark not defined.
2.6.5.	Waktu antara (<i>Headway</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.6.6.	Kecepatan Kendaraan.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.7.	Jumlah kendaraan yang beroperasi ..	Error! Bookmark not defined.
2.7.	Indikator Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum	Error! Bookmark not defined.
2.8.	Populasi Dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.9.	Metode Slovin.....	Error! Bookmark not defined.
2.10.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.11.	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
2.12.	Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
2.13.	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1.	Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Tahapan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Peralatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Metode Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Bagan Alir Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1.	Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	<i>Load Factor</i>	Error! Bookmark not defined.

4.1.2.	Jumlah Penumpang Per Hari	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.	<i>Headway</i> Waktu Puncak	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.	<i>Headway</i> Waktu Ideal	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.	Waktu Henti	Error! Bookmark not defined.
4.1.6.	Kecepatan Kendaraan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.7.	Waktu Sirkulasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.8.	Jumlah Kendaraan Minimum.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.9.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Analisis Pemecahan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Analisis Kinerja Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Analisis Kepuasan Penumpang	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defined.
5.1.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN A		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN B		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1 Jumlah Penumpang Minimum**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 2 Kapasitas Kendaraan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 3 kelas jalan berdasarkan fungsi dan jenis angkutan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 4 Prasarana jalan yang mendukung pelayanan trayek**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 5 Jumlah Minimum Angkutan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 6 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 *Load Factor* MPU Senin, 27 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 *Load Factor* MPU Selasa 28 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 *Load Factor* MPU Rabu, 29 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 *Load Factor* MPU Kamis, 30 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 *Load Factor* MPU Jumat, 31 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 *Load Factor* MPU Sabtu, 01 April 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 *Load Factor* MPU Minggu, 02 April 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 *Load Factor* MPU Trayek Tahuna – Manente Selama 1 Minggu **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Jumlah Penumpang MPU Senin, 27 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Jumlah Penumpang MPU Selasa, 28 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Jumlah Penumpang MPU Rabu, 29 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Jumlah Penumpang MPU Kamis, 30 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Jumlah Penumpang MPU Jumat, 31 Maret 2021**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Jumlah Penumpang MPU Sabtu, 01 April 2023**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Jumlah Penumpang MPU Minggu, 02 April 2023**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Jumlah Penumpang MPU Trayek Tahuna – Manente selama 1 Minggu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Jumlah Penumpang Per Jam Senin, 27 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Jumlah Penumpang Per Jam Selasa, 28 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Jumlah Penumpang Per Jam Rabu, 29 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Jumlah Penumpang Per Jam Kamis, 30 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Jumlah Penumpang Per Jam Jumat, 31 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 Jumlah Penumpang Per Jam Sabtu, 02 April 2023**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 23 Jumlah Penumpang Per Jam Minggu, 02 April 2023 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 24 *Headway* Puncak Trayek Tahuna Menente**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 25 *Headway* Ideal Trayek Tahuna-Manente**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 26 Waktu Henti Pada Terminal Manente Dan Waktu Tempuh Trayek Tahuna - Manente**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 27 Waktu Henti Pada Terminal Tahuna...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 28 Jumlah Kendaraan Beroperasi**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 29 Hasil Rekap Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 30 <i>Correlation</i> ^[11]	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 31 R Tabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 32 Perbandingan R Tabel dan R Hitung ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 33 Perbandingan <i>Sig. (2-tailed)</i> Dengan Probabilitas	Error! Bookmark not defined.
	not defined.
Tabel 4. 34 <i>Case Processing Summary</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 35 <i>Reliability Statistics</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 36 <i>Item-Total Statistics</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 37 Perbandingan <i>Cronbach's Alpha</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 38 Hasil Analisis Kinerja MPU Trayek Tahuna - Manente.....	Error!
	Bookmark not defined.
Tabel 4. 39 Hasil Pengolahan Kuesioner	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Mobil Penumpang Umum (MPU).....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 2 kuesioner penumpang angkutan umum trayek Tahuna - Manente
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 3 Bagan Alir**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Grafik *Load Factor* MPU Senin 27 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Grafik *Load Factor* MPU Selasa, 28 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Grafik *Load Factor* MPU Rabu, 29 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Grafik *Load Factor* MPU Kamis, 30 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Grafik *Load Factor* MPU Jumat, 31 Maret 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 Grafik *Load Factor* MPU Sabtu, 01 April 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7 Grafik *Load Factor* MPU Minggu, 02 April 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8 Grafik *Load Factor* MPU Selama 1 Minggu**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 9 Grafik Jumlah Penumpang MPU Trayek Tahuna – Manente selama 1 Minggu**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 10 Grafik *Headway* puncak Trayek Tahuna – Manente **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 11 Grafik *Headway* puncak Trayek Tahuna – Manente **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 12 Grafik Waktu Henti Trayek Tahuna – Manente**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 13 Grafik Hasil Kuesioner Pertanyaan No.1**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 14 Grafik Hasil Kuesioner Pertanyaan No.2**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 15 Grafik Hasil Kuesioner Pertanyaan No.3**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 16 Grafik Hasil Kuesioner Pertanyaan No.4**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 17 Grafik Hasil Kuesioner Pertanyaan No.5**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1

