

ABSTRACT

Transportation has the goal of moving goods or people from one place to another. Generally, the transportation we use on a daily basis can be divided into two categories: private transportation and public transportation. With the passage of time, public transportation has been improving to keep up with the progress of the era. Optimal performance of public passenger vehicles is the expectation of all parties who utilize public transportation. The services provided include comfort, safety, security, regularity, and affordability.

Performance also has a close relationship with satisfaction. A person will feel satisfied if the performance meets or exceeds their expectations. Therefore, user satisfaction becomes one of the important factors in determining the success of a company or institution in operating goods and services.

A performance study on public passenger vehicles was conducted on the route from North Minahasa to Manado, specifically the Airmadidi - Pal Dua route. Due to the absence of previous research conducted on this particular route, the author intends to determine the performance of public transportation services on this route and assess whether they meet the existing standards.

The Airmadidi - Paal Dua route has a very high load factor, but the number of passengers does not meet the minimum standards set by the Director General's Decree. This is due to the excessively long distance of the route, which results in a prolonged circulation time, making it impossible for the Public Passenger Vehicle (PPV) to operate multiple times.

From the analyzed data processing, it can be concluded that the performance level of public passenger vehicles on the Airmadidi - Paal Dua route is 62.5%, meeting the standards set by Director General's Decree No. 687/AJ.206/DRJD/2002. The passenger satisfaction level is valued at 76.80%, indicating a good category.

Keywords : public transportation, PPV, Service Performance of Public Transportation, passenger satisfaction public transportation.

ABSTRAK

Transportasi memiliki tujuan untuk mengangkut barang atau manusia dari suatu tempat ke tempat lainnya. Pada umumnya transportasi yang kita gunakan sehari-hari terbagi dua yaitu, transportasi pribadi dan transportasi umum. Seiring dengan perkembangan zaman, transportasi umum semakin meningkat untuk mengikuti kemajuan zaman. Kinerja mobil penumpang umum yang optimal menjadi harapan bagi semua pihak yang menggunakan angkutan umum. Pelayanan tersebut berupa kenyamanan, keselamatan, keamanan, keteraturan dan terjangkau.

Kinerja juga mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan. Seseorang akan merasa puas apabila kinerja terjadi sesuai atau melebihi harapannya. Oleh karena itu kepuasan pengguna menjadi salah satu faktor penting dalam penentuan keberhasilan suatu perusahaan maupun instansi dalam mengoperasikan barang dan jasa.

Penelitian kinerja pelayanan mobil penumpang umum yang dilakukan berlokasi dari Minahasa Utara ke Kota Manado dengan trayek Airmadidi – Paal Dua. Dikarenakan belum pernah diadakan penelitian yang dilakukan pada trayek ini sebelumnya, maka penulis bermaksud untuk mencari tahu kinerja pelayanan mobil angkutan umum trayek tersebut apakah sudah sesuai dengan standarisasi yang ada.

Pada trayek Airmadidi – Paal Dua memiliki load factor yang sangat tinggi namun jumlah penumpang tidak mencukupi standar minimum SK Dirjen, hal ini disebabkan oleh jarak tempuh trayek terlalu panjang sehingga menyebabkan waktu sirkulasi terlalu panjang, maka MPU tidak bisa beroperasi banyak kali.

Dari hasil pengolahan yang dianalisa, dapat diperoleh kesimpulan bahwa tingkat kinerja pelayanan mobil penumpang umum pada trayek Airmadidi – Paal Dua 62,5% memenuhi standar SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002, dan tingkat kepuasan penumpang bernilai sebesar 76,80% atau berkategori baik.

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

