

ABSTRACT

The influence of transportation can be seen from the increasing demand for public transportation services to travel or transport goods. The use of public transportation as a means of transportation plays a crucial role in the activities of a place, which can determine social and trade growth in a particular region.

Performance is closely related to satisfaction. A person will feel satisfied if the performance meets or exceeds their expectations. Therefore, user satisfaction is one of the important factors in determining the success of a company or institution in operating goods and services

A study on the performance of public passenger transportation was conducted in North Minahasa on the Airmadidi - Kauditan route. Since no previous research has been conducted on this route, the author intended to find out whether the performance of public transportation services on this route is in accordance with the existing standards.

The Airmadidi - Kauditan route has a very high load factor, but the number of passengers does not meet the minimum standards set by the Directorate General of Land Transportation (SK Dirjen). This is due to the excessive number of operating vehicles, resulting in excessively long idle times, which prevents the public transportation vehicles from operating multiple times.

From the processed data analysis, it can be concluded that the performance level of public passenger car service on the Airmadidi - Kauditan route, based on the 8 indicators of the Director General's Decree No. 687/AJ.206/DRJD/2002, meets 62.5% and does not meet 37.5%. Meanwhile, the passenger satisfaction level is valued at 76.93%, indicating a good category.

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

ABSTRAK

Berpengaruhnya transportasi bisa dilihat dari meningkatnya kebutuhan akan jasa MPU untuk melakukan bepergian atau mengangkut barang. Penggunaan MPU sebagai sarana transportasi umum. Berperan sangat penting bagi aktivitas disuatu tempat yang dapat menetapkan pertumbuhan sosial dan perdagangan pada satu daerah.

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 di Minahasa Utara dengan trayek Airmadidi – Kauditan. 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 – Kauditan memiliki load factor yang sangat tinggi namun jumlah penumpang tidak mencukupi standar minimum SK Dirjen, hal ini disebabkan oleh jumlah kendaraan yang beroperasi terlalu banyak sehingga menyebabkan waktu henti 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 – Kauditan. Berdasarkan 8 indikator SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002 yang memenuhi 62,5% dan tidak memenuhi bernilai 37,5%., sedangkan tingkat kepuasan penumpang bernilai sebesar 76,93% atau berkategori baik.

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