



**ANALISIS KINERJA PELAYANAN AKAP/AKDP  
KOTA DUMAI MENGGUNAKAN METODE *CSI***

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**AZHARUL JANNAH**

**NOTAR : 18.01.044**

**PROGRAM STUDI**

**SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD**

**BEKASI**

**2022**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN AKAP/AKDP KOTA DUMAI  
MENGUNAKAN METODE *CSI***

**SKRIPSI**

Diajukan dalam Rangka Menyelesaikan Program studi Sarjana Terapan  
Transportasi Darat Guna Memperoleh Sebutan Sarjana Sains Terapan



**Diajukan oleh :**

**AZHARUL JANNAH**

**Notar : 18.01.044**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD**

**BEKASI**

**2022**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN AKAP/AKDP KOTA  
DUMAI MENGGUNAKAN METODE *CSI***

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

**AZHARUL JANNAH**

**Nomor Taruna: 18.01.044**

Telah di Setujui oleh:

**PEMBIMBING I**



**IR. BAMBANG DRAJAT, MM**

Tanggal: 8 Agustus 2022

**PEMBIMBING II**



**TONY AGUS, MT**

Tanggal: 8 Agustus 2022

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KINERJA PELAYANAN AKAP/AKDP KOTA**  
**DUMAI MENGGUNAKAN METODE *CSI***

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan  
Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat

Oleh:

**AZHARUL JANNAH**

**Nomor Taruna: 18.01.044**

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI**  
**PADA TANGGAL 28 JULI 2022**  
**DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

**Pembimbing I**



**IR. BAMBANG DRAJAT, MM**  
**NIP. 19581228 198903 1 002**

Tanggal: 8 Agustus 2022

**Pembimbing II**



**TONY AGUS, MT**  
**NIP. 19710821 199403 1 003**

Tanggal: 8 Agustus 2022

JURUSAN SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT POLITEKNIK  
TRANSPORTASI DARAT INDONESIA - STTD  
BEKASI, 2022

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KINERJA PELAYANAN AKAP/AKDP KOTA DUMAI**  
**MENGGUNAKAN METODE CSI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**AZHARUL JANNAH**  
**Notar : 18.01.044**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat.

**Pada Tanggal : 28 Juli 2022**

**DEWAN PENGUJI**



**Dr. I MADE ARKA HERMAWAN, MT**  
NIP. 19701128 199301 1 001



**Ir. BAMBANG DRAJAT, MM**  
NIP. 19581228 198903 1 002



**RACHMAT SADILI, MT**  
NIP. 19840208 200604 1 001

MENGETAHUI,  
**KETUA PROGRAM STUDI**  
**SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT**



**DESSY ANGGA AFRIANTI, M.SC, MT**  
**NIP.19880101 200912 2 002**

## **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : AZHARUL JANNAH**

**Notar : 18.01.044**

**Tanda Tangan :**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Azharul Jannah', written over a horizontal line.

**Tanggal : 28 JULI 2022**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AZHARUL JANNAH

Notar : 18.01.044

Program Studi : Diploma IV Sarjana Terapan Transportasi Darat

Jenis karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD.

**Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non- exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN AKAP/AKDP KOTA DUMAI  
MENGUNAKAN METODEI *CSI***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Bekasi

Pada tanggal: 28 Juli 2022

Yang menyatakan



**(AZHARUL JANNAH)**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul " Penataan Lalu Lintas di Kawasan Pasar Keputran Kota Surabaya " tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan dalam rangka menyelesaikan Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada segenap pihak atas segala dukungan dan bantuan, baik moril maupun materil selama proses belajar pada Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat serta dalam proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan doa;
2. Bapak Ahmad Yani, ATD., MT selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia –STTD;
3. Ibu Dessy Angga Aprilia, M.Sc selaku ketua jurusan Sarjana Terapan Transportasi Darat beserta staff jurusan;
4. Bapak Ir. Bambang Drajat, MM. selaku dosen pembimbing yang telah menyempatkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan penelitian ini;
5. Bapak Tonny Agus, MT. selaku dosen pembimbing yang telah menyempatkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan penelitian ini;
6. Bapak/Ibu dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukannya;
7. Seluruh pengajar dan civitas akademika Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD;
8. Rekan-rekan taruna dan taruni Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat Angkatan XL;
9. Semua pihak terkait yang telah banyak memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat terlaksana dengan lancar dan baik.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak ditemukan kesalahan. Oleh karena itu demi kemajuan penelitian ini, penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Bekasi, Juli 2022

Penulis,

**Azharul Jannah**

**Notar : 18.01.044**

## **ABSTRAKSI**

Kota Dumai merupakan salah satu kota yang terletak di Provinsi Riau yang merupakan salah satu kota penghasil minyak atau disebut juga kota Industri. Kota DUmai juga memiliki Terminal Tipe A yang menjadi salah satu prasarana tempat untuk menaik dan menurunkan penumpang bagi masyarakat pengguna moda transportasi angkutan umum AKAP/AKDP. Dengan melihat kondisi saat ini hilangnya minat masyarakat dalam penggunaan angkutan umum diakibatkan oleh kinerja pelayanan angkutan umum yang kurang baik merupakan permasalahan yang dapat menurunkan kinerja pelayanan angkutan umum AKAP/AKDP. Penelitian ini menggunakan metode Customer Satisfaction Index dengan melihat tingkat kualitas pelayanan AKAP/AKDP Kota Dumai. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan angkutan umum serta upaya untuk meningkatkan kualitas suatu pelayanan sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum.

Hasil penelitian yaitu peningkatan pada kualitas pelayanan angkutan umum dengan cara mengevaluasi atribut dari suatu pelayanan serta penetapan jadwal pada angkutan umum yang disesuaikan dengan harapan masyarakat agar dapat menggunakan angkutan umum dengan tepat waktu.

***Kata kunci:*** Analisis Kualitas Pelayanan, Angkutan Umum, AKAP/AKDP, Kinerja Pelayanan, Penjadwalan.

## **ABSTRACT**

*Dumai City is one of the cities located in Riau Province which is one of the oil-producing cities or also known as the Industrial City. DUMai City also has a Type A Terminal which is one of the infrastructure places for boarding and dropping passengers for people who use AKAP/AKDP public transportation modes. By looking at the current condition, the loss of public interest in the use of public transportation caused by the poor performance of public transportation services is a problem that can reduce the performance of AKAP/AKDP public transportation services. This study uses the Customer Satisfaction Index method by looking at the level of service quality of AKAP/AKDP Dumai City. This study discusses the quality of public transportation services and efforts to improve the quality of a service so that it can increase public interest in using public transportation.*

*The results of the study are an increase in the quality of public transportation services by evaluating the attributes of a service and establishing a schedule on public transportation that is adjusted to the expectations of the community so that they can use public transportation on time.*

**Keywords:** *Service Quality Analysis, Public Transportation, AKAP/AKDP, Service Performance, Scheduling*

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	2
1.3. Rumusan Masalah.....	2
1.4. Maksud Dan Tujuan Penelitian .....	3
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>4</b>
2.1. Kondisi Transportasi.....	4
2.2. Kondisi Wilayah Kajian .....	11
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
3.1. Landasa Teoritif dan Normatif .....	19
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
4.1. Desain Penelitian .....	29
4.2. Sumber Data .....	30
4.3. Teknik Pengumpulan Data .....	31
4.4. Teknik Analisis Data .....	35
4.5. Tahap Kesimpulan dan Saran.....	39
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMECAH MASALAH.....</b>	<b>40</b>
5.1. Kondisi Eksisting Trayek .....	40
5.2. Analisis Kepuasan Penumpang .....	40
5.3. Analisis Importance Performance Analysis (IPA) .....	44
5.4. Analisis Demand Potensial .....	46
5.5. Analisis Karakteristik Masyarakat .....	48
5.6. Analisis karakteristik system operasional .....	66
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>75</b>

6.1. Kesimpulan.....	75
6.2. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel II. 1</b> Jumlah Penumpang Tahun 2019.....	12
<b>Tabel II. 2</b> Rekap Jumlah Penumpang Tahun 2020 .....	13
<b>Tabel II. 3</b> Rekap Jumlah Penumpang Tahun 2021 .....	14
<b>Tabel II. 4</b> Rekap Rata-Rata Jumlah Penumpang Tahun 2019-2021.....	15
<b>Tabel II. 5</b> Trayek AKAP Kota Dumai .....	16
<b>Tabel II. 6</b> Trayek AKDP Kota Dumai.....	16
<b>Tabel IV. 1</b> Indeks Kriteria Customer Satisfaction Index .....	32
<b>Tabel IV. 2</b> Indikator Pelayanan.....	33
<b>Tabel V. 1</b> Trayek AKAP Kota Dumai 2022 .....	40
<b>Tabel V. 2</b> Trayek AKDP Kota Dumai.....	40
<b>Tabel V. 3</b> Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	41
<b>Tabel V. 4</b> Uji Validitas Tingkat Kepuasan .....	41
<b>Tabel V. 5</b> Uji Reliabilitas Atribut Kepentingan.....	42
<b>Tabel V. 6</b> Uji Reliabilitas Atribut Kepuasan.....	42
<b>Tabel V. 7</b> Hasil Perhitungan CSI .....	43
<b>Tabel V. 8</b> Indeks Kriteria CSI.....	44
<b>Tabel V. 9 Perhitungan Sampel</b> .....	47
<b>Tabel V. 10</b> Load Factor AKAP Per Trayek.....	66
<b>Tabel V. 11</b> Waktu Sirkulasi AKAP Per Trayek .....	67
<b>Tabel V. 12</b> Kebutuhan Jumlah Armada AKAP Pada Waktu Sibuk.....	68
<b>Tabel V. 13</b> Perbandingan Kebutuhan Armada Dengan Armada Yang Beroperasi .....	69
<b>Tabel V. 14</b> Load Faktor Trayek AKDP .....	69
<b>Tabel V. 15</b> Waktu Sirkulasi AKDP .....	70
<b>Tabel V. 16</b> Kebutuhan Jumlah Armada AKDP Pada Waktu Sibuk .....	71
<b>Tabel V. 17</b> Perbandingan Kebutuhan Armada Dengan Armada Yang Beroperasi .....	71
<b>Tabel V. 18</b> Jadwal Trayek Dumai-Medan .....	72
<b>Tabel V. 19</b> Jadwal Trayek Dumai-Siantar.....	72
<b>Tabel V. 20</b> Jadwal Trayek Dumai-Batu Sangkar .....	73

<b>Tabel V. 21</b> Jadwal Trayek Dumai-Padang .....	73
<b>Tabel V. 22</b> Jadwdal Trayek Dumai-Solok .....	73
<b>Tabel V. 23</b> Jadwal Trayek Dumai-Surabaya.....	73
<b>Tabel V. 24</b> Jadwal Trayek Dumai-Pekanbaru .....	73

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar II. 1</b>	Diagram Presentase Pemilihan Moda Kota Dumai.....	6
<b>Gambar II. 2</b>	Terminal Tipe A Kota Dumai.....	8
<b>Gambar II. 3</b>	Tol Permai (Pekanbaru-Dumai).....	9
<b>Gambar II. 4</b>	Peta Rute Jalan Tol Permai (Pekanbaru-Dumai).....	10
<b>Gambar II. 5</b>	Layout Terminal Tipe A Kota Dumai.....	11
<b>Gambar II. 6</b>	Peta Rute AKAP.....	17
<b>Gambar II. 7</b>	Peta Rute AKDP.....	18
<b>Gambar IV. 1</b>	Diagram Kartesius IPA.....	35
<b>Gambar V. 1</b>	Diagram Kartesius IPA.....	45
<b>Gambar V. 2</b>	Diagram Presentase Ya/Tidak Bersedia.....	48
<b>Gambar V. 3</b>	Diagram Presentase Jenis Kelamin dengan Pengguna AKAP.....	49
<b>Gambar V. 4</b>	Diagram Jenis Kelamin dengan Pengguna Kendaraan Pribadi.....	49
<b>Gambar V. 5</b>	Diagram Jenis Kelamin dengan Pengguna Travel.....	50
<b>Gambar V. 6</b>	Diagram Jenis Kelamin dengan Pengguna Carter.....	50
<b>Gambar V. 7</b>	Diagram Pekerjaan dengan Pengguna AKAP.....	51
<b>Gambar V. 8</b>	Diagram Pekerjaan dengan Pengguna Kendaraan Pribadi.....	52
<b>Gambar V. 9</b>	Diagram Pekerjaan dengan Pengguna Travel.....	52
<b>Gambar V. 10</b>	Diagram Pekerjaan dengan Pengguna Carter.....	53
<b>Gambar V. 11</b>	Diagram Penghasilan dengan Pengguna AKAP/AKDP.....	54
<b>Gambar V. 12</b>	Diagram Penghasilan dengan Pengguna Kendaraan Pribadi.....	54
<b>Gambar V. 13</b>	Diagram Penghasilan dengan Pengguna Travel.....	55
<b>Gambar V. 14</b>	Diagram Penghasilan dengan Pengguna Carter.....	55
<b>Gambar V. 15</b>	Diagram Moda Transportasi Yang Digunakan Berpergian Keluar Kota.....	56
<b>Gambar V. 16</b>	Diagram Maksud Perjalanan dengan Pengguna AKAP/AKDP.....	57
<b>Gambar V. 17</b>	Maksud Perjalanan dengan Pengguna Kendaraan Pribadi.....	57
<b>Gambar V. 18</b>	Diagram Maksud Perjalanan dengan Pengguna Travel.....	58
<b>Gambar V. 19</b>	Diagram Maksud Perjalanan dengan Pengguna Carter.....	58
<b>Gambar V. 20</b>	Diagram Alasan Menggunakan AKAP/AKDP.....	59
<b>Gambar V. 21</b>	Diagram Alasan Menggunakan Kendaraan Pribadi.....	60

<b>Gambar V. 22</b>	Diagram Alasan Menggunakan Travel.....	60
<b>Gambar V. 23</b>	Diagram Alasan Menggunakan Carter.....	61
<b>Gambar V. 24</b>	Diagram Biaya Menggunakan AKAP/AKDP .....	62
<b>Gambar V. 25</b>	Diagram Biaya Menggunakan Kendaraan Pribadi .....	62
<b>Gambar V. 26</b>	Diagram Biaya Menggunakan Travel.....	63
<b>Gambar V. 27</b>	Diagram Biaya Menggunakan Carter.....	63
<b>Gambar V. 28</b>	Diagram Jarak Menuju Terminal.....	64
<b>Gambar V. 29</b>	Diagram Waktu Perjalanan Menuju Terminal .....	64
<b>Gambar V. 30</b>	Diagram Moda Transportasi Yang Digunakan Menuju Terminal.	65
<b>Gambar V. 31</b>	Harapan Terhadap Pelayanan Angkutan Umum AKAP/AKDP.....	65

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kota Dumai termasuk salah satu kota yang ada di Provinsi Riau dengan jarak 200 Km dari Kota Pekanbaru. Kota Dumai memiliki kawasan yang strategis dan terletak di tepi pantai laut dan menghadap selat Malaka. Kota Dumai memiliki wilayah Administrasi terluas ketiga di Indonesia berdasarkan statusnya sebagai kotamadya yang di bentuk berdasarkan Undang – Undang Nomor 16 Tahun 1999 tanggal 20 April 1999 tentang pembentukan kabupaten/kota Baru di Provinsi Riau sebagai pegejawantahan Undang – Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.

Kota Dumai merupakan salah satu kota yang terletak di Provinsi Riau yang merupakan salah satu kota penghasil minyak atau disebut juga kota Industri. Tentu saja transportasi merupakan salah satu bidang terpenting di Kota dumai untuk menunjang kegiatan ekonomi daerah Oleh karena itu, Kota Dumai terus melakukan pembangunan, perbaikan, dan peningkatan sarana dan prasarana baik transportasi darat, laut, dan udara.

Dengan terus berkembangnya Kota Dumai maka akan mengakibatkan perkembangan pada sektor transportasi khusus nya pada Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang memudahkan masyarakat dalam melakukan perpindahan keluar kota. Kota DUmai juga memililki Terminal Tipe A yang menjadi salah satu prasarana tempat untuk menaik dan menurunkan penumpang bagi masyarakat pengguna moda transportasi angkutan umum AKAP/AKDP.

Terminal Tipe A Dumai merupakan terminal yang beroperasi melayani Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) dengan jumlah rute trayek sebanyak 3 rute trayek dan Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP) dengan jumlah rute trayek sebanyak 17 rute trayekk. Namun seiring berkembangnya kota dumai, trayek angkutan umum AKAP/AKDP mengalami penurunan. Dari data hasil survey Tim PKL Kota Dumai, pada tahun 2019 rata-rata jumlah

penumpang AKAP sebanyak 12.664 kedatangan penumpang dan 10.589 keberangkatan penumpang sedangkan jumlah penumpang AKDP sebanyak 336 kedatangan penumpang dan 385 keberangkatan penumpang, sedangkan pada kondisi saat ini AKDP hanya memiliki 2 rute trayek sedangkan untuk AKAP memiliki 13 rute trayek dengan jumlah penumpang AKAP sebanyak 5.404 kedatangan penumpang dan 4.917 keberangkatan penumpang sedangkan jumlah penumpang AKDP sebanyak 162 kedatangan penumpang dan 199 keberangkatan penumpang pada tahun 2020.

Dengan melihat kondisi saat ini hilangnya minat masyarakat dalam penggunaan angkutan umum diakibatkan oleh kinerja pelayanan angkutan umum yang kurang baik merupakan permasalahan yang dapat menurunkan kinerja pelayanan angkutan umum AKAP/AKDP. Berdasarkan uraian di atas, dibutuhkan suatu penelitian yang menganalisis serta memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut. Maka dari itu, penulis mencoba melakukan "ANALISIS KINERJA PELAYANAN AKAP/AKDP KOTA DUMAI MENGGUNAKAN METODE CSI"

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang, deskripsi permasalahan dan kondisi wilayah studi, maka identifikasi masalah yang didapatkan adalah sebagai berikut :

1. Penurunan jumlah penumpang AKAP/AKDP (Berdasarkan hasil survey terminal Tim PKL Kota Dumai tahun 2021)
2. Menurunnya jumlah armada AKAP/AKDP yang beroperasi pada tahun 2020 dari jumlah trayek yang beroperasi 16 dibandingkan dengan jumlah trayek pada tahun 2019

## **1.3. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdasarkan uraian latar belakang di atas adalah:

1. Berapa tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan angkutan AKAP/AKDP Kota Dumai?
2. Apa faktor-faktor utama dari kinerja pelayanan yang menyebabkan penurunan jumlah penumpang AKAP/AKDP Kota Dumai?
3. Bagaimana usulan dalam peningkatan pelayanan AKAP/AKDP Kota Dumai?

#### **1.4. Maksud Dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi kinerja pelayanan AKAP/AKDP. Dengan mengidentifikasi kinerja pelayanan yang mengakibatkan menurunnya jumlah penumpang AKAP/AKDP, maka dari itu selanjutnya akan dilakukan analisis untuk mendapatkan solusi alternative mengenai permasalahan tersebut.

Ada pun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Mengetahui kondisi eksisting trayek AKAP/AKDP Kota Dumai yang beroperasi saat ini.
2. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan AKAP/AKDP Kota Dumai
3. Mengetahui potensi demand dan harapan masyarakat terhadap AKAP/AKDP Kota Dumai
4. Mengetahui kinerja operasional AKAP/AKDP Kota Dumai pada kondisi saat ini.
5. Memberikan alternatif dengan meningkatkan kinerja pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna AKAP/AKDP Kota Dumai

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1. Kondisi Transportasi**

Kota Dumai merupakan kota yang berada di provinsi Riau, yang memiliki luas wilayah sebesar 1.727,38 km<sup>2</sup> yang terletak pada posisi antara 1023'00"

- 1024'23" Lintang Utara dan 101023'37" - 101028'13" Bujur Timur. Kota Dumai memiliki wilayah yang berbatasan dengan daerah Selat Rupat, Pulau Rupat untuk Lintang Utara, Kecamatan Mandau, Kecamatan Bukit Batu, Kabupaten Bengkalis untuk lintang selatan, kecamatan Bukit Batu, Kabupaten Bengkalis untuk Bujur Timur, kecamatan Tanah Putih dan Kecamatan Bangko, Kabupaten Rokan Hilir Bujur Barat. Kota Dumai memiliki posisi strategis yakni pintu gerbang dari Pantai Timur Sumatera yang di hubungkan dengan Selat Rupat selanjutnya Selat Malaka menuju Kota lain, yakni Belawan (Medan), Bagan Siapi-Api, Selat Panjang, Batam, dan Singapura. Pada bagian Selatan dan Barat Daya dihubungkan oleh Kota Duri, Minas, Pekanbaru dan Medan. Secara geografis Kota Dumai merupakan pintu masuk dan keluar dari Pelabuhan Dumai, Medan dan Banda Aceh untuk Lintas Utara, Padang untuk Lintas Barat, Jambi, Palembang, Pulau Jawa untuk Lintas Timur melalui Pekanbaru, dan Bandara Pinang Kampai.

Kota Dumai memiliki jumlah penduduk pada tahun 2021 mencapai 316.728 jiwa dengan luas kota 1.727,38 km<sup>2</sup>. Kota Dumai memiliki 7 kecamatan dan 33 kelurahan, yang dimana wilayah terluas yaitu Kecamatan Sungai Sembilan (975,38 km<sup>2</sup>) dan Kecamatan Medang Kampai (373,00 km<sup>2</sup>). Sedangkan Kecamatan yang mempunyai luas terkecil adalah Kecamatan Dumai Kota (13,00 km<sup>2</sup>) dan Kecamatan Dumai Timur (47,52 km<sup>2</sup>).

Transportasi merupakan elemen penting dalam pembangunan suatu wilayah. Transportasi diyakini sebagai salah satu faktor utama dari penciptaan iklim investasi yang kondusif dalam mendorong pertumbuhan

ekonomi. Sistem transportasi dan logistik yang efisien merupakan hal yang penting dalam menentukan keunggulan kompetitif dan juga terhadap pertumbuhan kinerja perdagangan nasional dalam ekonomi global. Jaringan urat nadi perekonomian akan sangat tergantung pada sistem transportasi yang handal dan efisien, yang dapat memfasilitasi pergerakan barang dan penumpang di berbagai wilayah di Indonesia. Prasarana transportasi dan komunikasi yang bagus akan memperlancar proses pembangunan. Prasarana yang memadai akan memangkas berbagai biaya tambahan yang dikeluarkan dalam proses berjalannya pembangunan. Angkutan dan jalan merupakan prasarana utama untuk terciptanya transportasi yang baik. Pengelolaan prasarana jalan dalam suatu wilayah tidak mutlak menjadi wewenang pemerintah di mana jalan tersebut berada. Ada pembagian pengelolaan jalan antara pemerintah pusat, provinsi dan kabupaten/kota.

#### 2.1.1. Kondisi Lalu Lintas

Transportasi merupakan salah satu elemen dasar pendukung yang sangat mempengaruhi perkembangan di Kota Dumai. Maka, suatu penataan dan manajemen lalu lintas yang baik akan menjadi salah satu fokus utama dalam menciptakan suatu sistem transportasi yang aman, selamat, cepat, dan efisien demi menunjang pembangunan demi kemajuan dan perkembangan Kota Dumai. Jaringan jalan menurut status jalan di Kota Dumai terdiri dari Jalan Nasional, Jalan Provinsi, dan Jalan Kota. Dilihat dari karakteristiknya, Kota Dumai ini memiliki pola jaringan jalan berbentuk linier/radial. Dari pola jaringan jalan linier/radial ini, menunjukkan bentuk jalan perkotaan ini berkembang sebagai hasil keadaan topografi lokal yang terbentuk sepanjang jalur. Jalur jalan penyalur kemudian dihubungkan ke jalan utama. Lalu lintas bervolume besar dan lalu lintas lokal sekarang dapat menggunakan jalan yang sama dan mudah terbebani melebihi rencana dan begitu saja berkembang. Sehingga dapat berdampak juga pada Central Business District (CBD) di Kota Dumai. . Apabila dilihat dari

karakteristik pelaku perjalanan, persentase pemilihan moda di Kota Dumai juga ikut mempengaruhi kondisi lalu lintas jalan di Kota Dumai. Menurut hasil analisis Tim PKL Kota Kota Dumai tahun 2021, persentase pemilihan moda pelaku perjalanan di Kota Dumai didominasi oleh kendaraan pribadi mobil sebesar 24% dan sepeda motor sebesar 70%. Sedangkan di sisi lain pengguna angkutan umum hanya sebesar 1% dari total pelaku perjalanan di Kota Dumai. Adapun secara lengkap, persentase pemilihan moda dapat dilihat pada gambar.



Sumber: Tim PKL Kota Dumai 2021

**Gambar II. 1** Diagram Presentase Pemilihan Moda Kota Dumai

Pada gambar diagram di atas menunjukkan bahwa masyarakat Kota Dumai lebih memilih menggunakan moda sepeda motor dalam melakukan perjalanan. Persentase pemilihan moda sepeda motor ditunjukkan dengan persentase sebesar 70%, serta pemilihan moda mobil pribadi sebesar 24%. Sedangkan persentase untuk pemilihan moda angkutan umum di Kota Dumai sebesar 1%.

### 2.1.2. Sarana Angkutan Umum

Daerah Kota Dumai dilayani oleh beberapa angkutan umum meliputi Angkutan Umum Dalam Trayek dan Angkutan Umum Tidak Dalam Trayek. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009, Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 37 ayat (1), angkutan trayek tetap dan teratur adalah pelayanan angkutan yang dilakukan dalam jaringan trayek secara tetap dan teratur, dengan jadwal tetap atau tidak terjadwal. Sedangkan pengertian angkutan tidak dalam trayek adalah pelayanan angkutan yang dilakukan dengan tidak terikat dalam jaringan trayek tertentu dengan jadwal pengangkutan yang tidak teratur. Angkutan Umum Dalam Trayek di Kota Duma dilayani oleh Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), dan Angkutan Kota. Angkutan Umum Tidak Dalam Trayek di Kota Dumai meliputi angkutan orang antar jemput karyawan, angkutan orang untuk keperluan pariwisata, angkutan orang dengan tujuan tertentu, angkutan orang dengan menggunakan taksi. Angkutan pendukung (paratransit) daerah di Kota Dumai dilayani oleh becak, ojek konvensional, ojek online. Berdasarkan surat keputusan Walikota Kota Dumai Nomor 551.21/Kep.510-Hulk/2009 tentang Penetapan Jaringan Trayek Kendaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Kota Dumai terdapat 16 trayek angkutan kota. 1 trayek masih aktif dan 15 trayek sudah tidak aktif. Permasalahan angkutan umum di Kota Dumai yang terjadi secara umum, yaitu Organisasi Angkutan Darat (ORGANDA) belum dimanfaatkan dengan maksimal, kurangnya peningkatan kinerja pelayanan dan penataan jaringan trayek angkutan umum sehingga kurang maksimal memenuhi kebutuhan masyarakat akan angkutan umum dan pelayanan yang kurang menjangkau seluruh wilayah yang ada di Kota Dumai.

### 2.1.3. Prasarana Angkutan Umum

Kota Dumai memiliki 2 (Dua) terminal yang melayani kegiatan lalu lintas masyarakat dan 1 (satu) terminal yang sudah tidak beroperasi. Pertama ialah Terminal Tipe A yang terletak di Jalan Ratu sima pada Kelurahan Ratu sima, kedua yaitu Terminal Tipe C Lepin yang terletak di Jalan Jendral sudirman.



*Sumber: Tim PKL Kota Dumai 2021*

### **Gambar II. 2** Terminal Tipe A Kota Dumai

Kota Dumai juga memiliki prasarana jalan tol yaitu jalan Tol Permai (Pekanbaru-Dumai) yang beroperasi pada tahun 2020. Tol Permai (Pekanbaru-Dumai) merupakan salah satu ruas dari Jalan Tol Trans Sumatera (JTTS) yang dibangun oleh anak perusahaan BUMN PT. Hutama Karya.



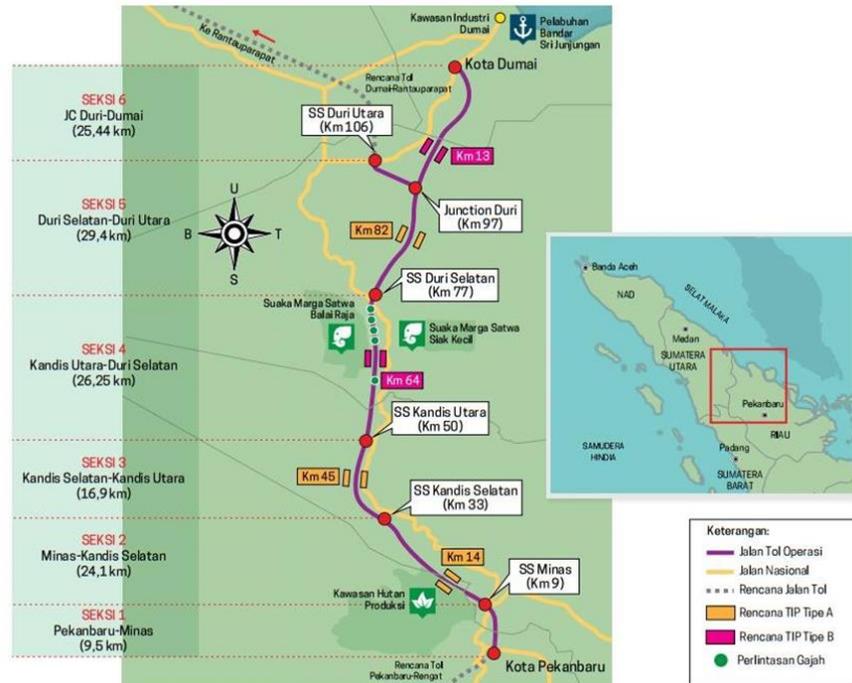
*Sumber: Hasil Dokumentasi 2022*

### **Gambar II. 3** Tol Permai (Pekanbaru-Dumai)

Jalan Tol Permai memiliki panjang 131 km yang terdiri oleh 6 (enam) seksi yaitu :

1. Pekanbaru-Minas Seksi 1 (9,5 km),
2. Minas-Kandis (24,1 km),
3. Kandis Selatan-Kandis Utara seksi 3 (16,9 km),
4. Kandis Utara-Duri Selatan seksi 4 (26,2 km),
5. Duri Selatan-Duri Utara seksi 5 (29,45 km), dan
6. Duri Utara-Dumai seksi 6 (25,05 km).

Dengan dioperasikannya jalan Tol Permai, banyak dari masyarakat dengan tujuan Dumai-Pekanbaru atau sebaliknya lebih memilih menggunakan angkutan travel ataupun kendaraan pribadi.

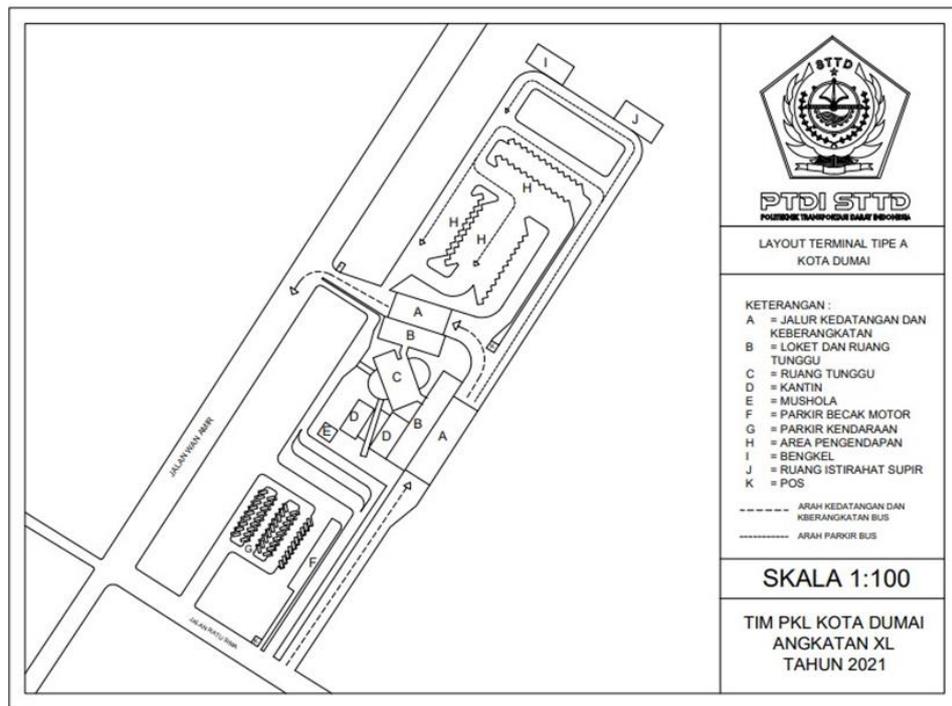


Sumber: Buku BPJT Tahun 2020

**Gambar II. 4** Peta Rute Jalan Tol Permai (Pekanbaru-Dumai)

Beroperasinya Jalan Tol Permai (Pekanbaru-Dumai) mempersingkat waktu tempuh perjalanan, dengan waktu tempuh awal Pekanbaru-Dumai dan sebaliknya dengan waktu tempuh 4 jam perjalanan, sedangkan dengan beroperasinya Jalan Tol Permai waktu tempuh perjalanan menjadi 1 jam 30 menit berdasarkan Buku BPTJ (Badan Pengelolahan Jalan Tol) tahun 2020.

## 2.2. Kondisi Wilayah Kajian



Sumber: Tim PKL Kota Dumai 2021

**Gambar II. 5** Layout Terminal Tipe A Kota Dumai

Terminal Tipe A Kota Dumai merupakan terminal tipe A yang melayani Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Angkutan Dalam Kota Dalam Provinsi (AKDP). Terminal Tipe A Kota Dumai berlokasi di Jalan Ratu Sima, Kecamatan Dumai Barat.

Berdasarkan hasil survey inventarisasi PKL Kota Dumai mencatat bahwa presentasi ketersediaan fasilitas di terminal sebesar 63% ada dan 37% tidak ada/tidak terpenuhi dengan kondisi fasilitas 63% dalam kondisi tidak baik dan 37% dalam kondisi baik. Terminal Tipe A Kota Dumai beroperasi melayani Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP). Dari data hasil survey Tim PKL Kota Dumai, pada tahun 2019 rata-rata jumlah penumpang AKAP sebanyak 12.664 kedatangan penumpang dan 10.589 keberangkatan penumpang sedangkan jumlah penumpang AKDP sebanyak 336 kedatangan penumpang dan 385 keberangkatan

penumpang, sedangkan pada kondisi saat ini AKDP hanya memiliki 2 rute trayek sedangkan untuk AKAP memiliki 13 rute trayek dengan jumlah penumpang AKAP sebanyak 5.404 kedatangan penumpang dan 4.917 keberangkatan penumpang sedangkan jumlah penumpang AKDP sebanyak 162 kedatangan penumpang dan 199 keberangkatan penumpang pada tahun 2020.

**Tabel II. 1** Jumlah Penumpang Tahun 2019

BULAN	AKAP				AKDP			
	Kedatangan		Keberangkatan		Kedatangan		Keberangkatan	
	Kendaraan	Penumpang	Kendaraan	Penumpang	Kendaraan	Penumpang	Kendaraan	Penumpang
JANUARI	1.075	16.807	883	9.821	22	136	75	216
FEBRUARI	787	11.242	616	7.905	85	478	26	157
MARET	854	10.970	773	8.430	122	628	116	475
APRIL	795	9.936	847	9.087	150	702	278	904
MEI	778	8.962	890	9.698	83	354	130	341
JUNI	1.096	19.591	1.113	17.656	84	408	186	554
JULI	1.121	18.202	1.082	14.285	81	441	250	588
AGUSTUS	880	12.530	937	10.587	57	299	215	545
SEPTEMBER	817	10.876	865	9.176	48	279	157	262
OKTOBER	784	10.763	841	9.733	13	69	103	196
NOVEMBER	757	10.506	788	8.965	15	97	86	164
DESEMBER	901	11.588	923	11.724	22	136	75	216
<b>JUMLAH</b>	<b>10.645</b>	<b>151.973</b>	<b>10.558</b>	<b>127.067</b>	<b>782</b>	<b>4.027</b>	<b>1.697</b>	<b>4.618</b>
<b>RATA-RATA</b>	<b>887</b>	<b>12.664</b>	<b>880</b>	<b>10.589</b>	<b>65</b>	<b>336</b>	<b>141</b>	<b>385</b>

Sumber: Rekap Data Terminal Tipe A Kota Dumai 2019

**Tabel II. 2** Rekap Jumlah Penumpang Tahun 2020

BULAN	AKAP				AKDP			
	Kedatangan		Keberangkatan		Kedatangan		Keberangkatan	
	Kendaraan	Penumpang	Kendaraan	Penumpang	Kendaraan	Penumpang	Kendaraan	Penumpang
JANUARI	1.154	20.393	933	11.089	29	178	4	13
FEBRUARI	854	10.896	839	8.649	102	413	138	342
MARET	788	8.882	775	7.518	73	346	87	234
APRIL	265	1.869	284	2.009	28	68	36	83
MEI	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNI	247	2.293	269	2.052	20	67	19	27
JULI	351	2.824	406	3.472	18	69	95	97
AGUSTUS	470	3.394	550	4.315	12	57	94	45
SEPTEMBER	346	2.926	441	3.286	8	17	108	39
OKTOBER	342	3.234	431	3.706	11	64	78	205
NOVEMBER	321	3.451	438	4.306	44	306	80	522
DESEMBER	420	4.683	566	8.597	51	363	70	784
<b>JUMLAH</b>	<b>5.558</b>	<b>64.845</b>	<b>5.932</b>	<b>58.999</b>	<b>396</b>	<b>1.948</b>	<b>809</b>	<b>2.391</b>
<b>RATA-RATA</b>	<b>463</b>	<b>5.404</b>	<b>494</b>	<b>4.917</b>	<b>33</b>	<b>162</b>	<b>67</b>	<b>199</b>

Sumber: Rekap Data Terminal Tipe A Kota Dumai 2020

**Tabel II. 3** Rekap Jumlah Penumpang Tahun 2021

BULAN	AKAP				AKDP			
	Kedatangan		Keberangkatan		Kedatangan		Keberangkatan	
	Kendaraan	Penumpang	Kendaraan	Penumpang	Kendaraan	Penumpang	Kendaraan	Penumpang
JANUARI	576	8.828	620	6.537	40	423	76	968
FEBRUARI	518	5.898	517	5.623	32	250	79	1.215
MARET	458	5.774	543	5.804	24	237	97	1.651
APRIL	393	5.238	457	5.416	39	506	115	2.239
MEI	254	3.709	288	4.909	23	256	67	1.081
JUNI	437	6.112	480	5.797	72	630	169	2.216
JULI	402	5.308	446	5.280	61	372	194	2.527
AGUSTUS	359	4.421	403	4.356	28	163	173	2.325
SEPTEMBER	356	4.969	469	5.346	37	329	171	1.957
OKTOBER	372	5.767	491	5.961	61	737	178	2.978
NOVEMBER	377	5.396	467	5.655	50	444	172	2.471
DESEMBER	404	6.600	499	8.755	48	631	175	3.051
<b>JUMLAH</b>	<b>4.906</b>	<b>68.020</b>	<b>5.680</b>	<b>69.439</b>	<b>515</b>	<b>4.978</b>	<b>1.666</b>	<b>24.679</b>
<b>RATA-RATA</b>	<b>409</b>	<b>5.668</b>	<b>473</b>	<b>5.787</b>	<b>43</b>	<b>415</b>	<b>139</b>	<b>2.057</b>

Sumber: Rekap Data Terminal Tipe A Kota Dumai 2021

**Tabel II. 4** Rekap Rata-Rata Jumlah Penumpang Tahun 2019-2021

TAHUN	AKAP				AKDP			
	Kedatangan		Keberangkatan		Kedatangan		Keberangkatan	
	Kendaraan	Penumpang	Kendaraan	Penumpang	Kendaraan	Penumpang	Kendaraan	Penumpang
2019	887	12.664	880	10.589	65	336	141	385
2020	463	5.404	494	4.917	33	162	67	199
2021	409	5.668	473	5.787	43	415	139	2.057

Tercatat bahwa penurunan jumlah penumpang AKAP/AKDP mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan bahwa adanya penurunan minat masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi AKAP/AKDP.

**Tabel II. 5** Trayek AKAP Kota Dumai

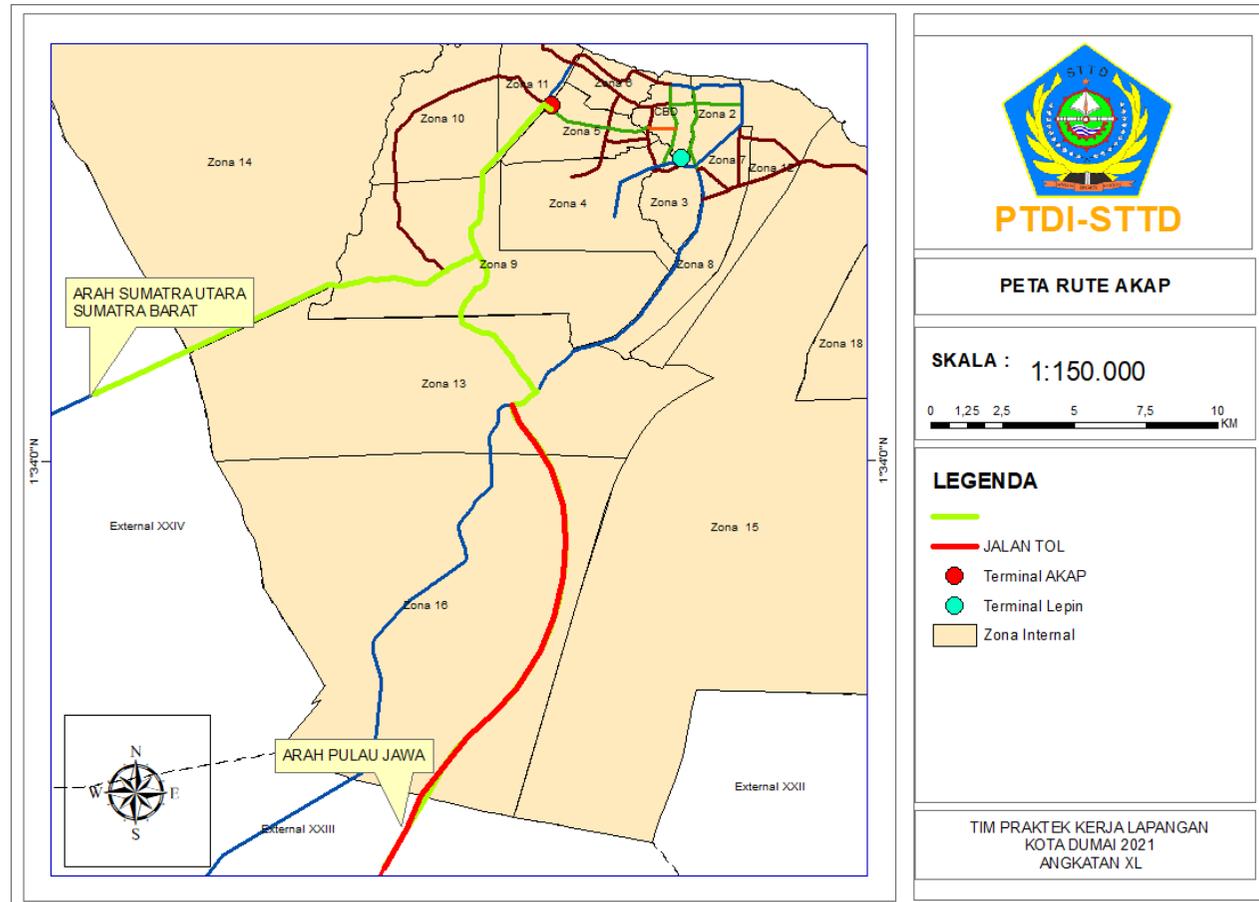
NO	TRAYEK	NAMA PO	JUMLAH ARMADA	JENIS KENDARAAN
1	DUMAI-MEDAN	MAKMUR-HALMAHERA	8	BUS BESAR
		BINTANG UTARA 1968	15	BUS BESAR
		BINTANG UTARA PUTRA	7	BUS BESAR
		KOPERASI USAHA PINGGIR JALAN	4	BUS KECIL
		SARTIKA	2	BUS KECIL
		INTRA	2	BUS BESAR
2	DUMAI-TOBA	KARYA AGUNG	1	BUS KECIL
		BINTANG UTARA 1968	15	BUS BESAR
3	DUMAI-PASAMAN	DUTA PASAMAN EXPRESS	3	BUS KECIL
4	DUMAI-PALEMBANG	INDONESIA MULIA INDAH	5	BUS BESAR
5	DUMAI-PADANG	YANTI GROUB	4	BUS BESAR
6	DUMAI-BATUSANGKAR	PELITA TRANSPORT	10	BUS KECIL
7	DUMAI-SIANTAR	PERDANA EXPRESS	8	BUS KECIL
		PERSATUAN MOTOR HORAS	4	BUS BESAR
8	DUMAI-GUNUNG TUA	BATANG PANE	1	BUS SEDANG
9	DUMAI-SIDEMPUAN	IDOLA	5	BUS SEDANG
		BATANG PANE	1	BUS SEDANG
10	DUMAI-SURABAYA	ANTAR LINTAS SUMATRA	5	BUS BESAR
11	DUMAI-SIBOLGA	IDOLA	5	BUS SEDANG
12	DUMAI-BALI	HANDOYO	1	BUS BESAR
13	DUMAI-JAKARTA	AJM T. AGUNG	1	BUS BESAR

Sumber: Hasil Survey Tim PKL Kota Dumai

**Tabel II. 6** Trayek AKDP Kota Dumai

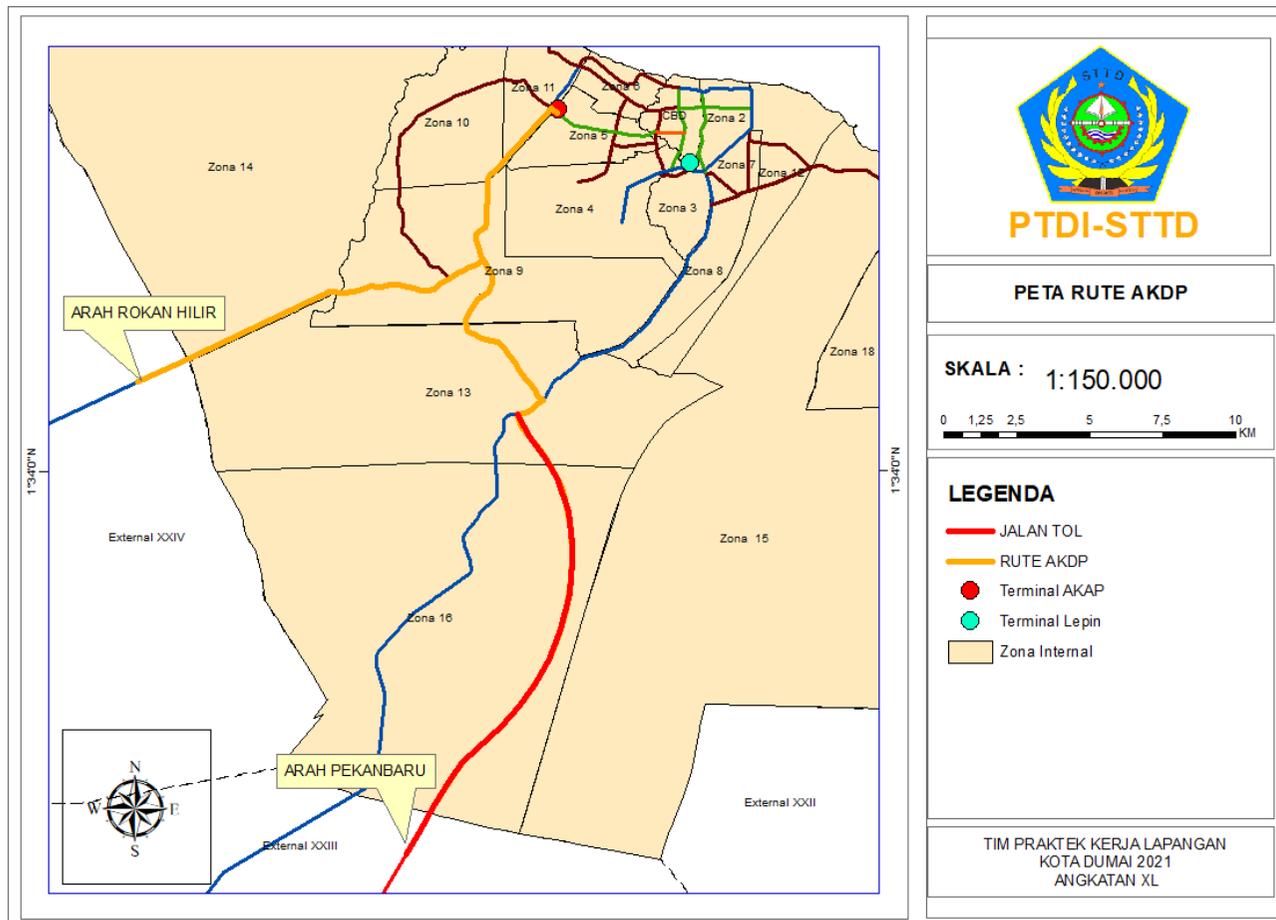
NO	TRAYEK	NAMA PO	JUMLAH ARMADA	JENIS KENDARAAN
1	DUMAI-BAGAN SIAPI-API	INDAH KARYA	4	BUS KECIL
2	DUMAI-PEKANBARU	FAJAR RIAU WISATA	2	BUS BESAR

Sumber: Hasil Survey Tim PKL Kota Dumai



Sumber: Hasil Survey Tim PKL Kota Dumai

**Gambar II. 6** Peta Rute AKAP



Sumber: Hasil Survey Tim PKL Kota Dumai

**Gambar II. 7** Peta Rute AKDP

## **BAB III**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **3.1. Landasa Teoritif dan Normatif**

##### 3.1.1. Angkutan Orang

Penelitian ini dilakukan berdasarkan peraturan yang berlaku di Indonesia saat ini diantaranya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan umum maka semakin efektif pula penggunaan jalan raya. Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 137 ayat (2) dimana Angkutan orang yang menggunakan kendaraan bermotor berupa sepeda motor, mobil dan bus. Kemudian dalam pasal 138 disebutkan bahwa angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman dan terjangkau. Selanjutnya dijelaskan dalam pasal 140 bahwa pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum terdiri atas:

1. Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek;  
dan
2. Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009, Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 37 ayat (1), angkutan trayek tetap dan teratur adalah pelayanan angkutan yang dilakukan dalam jaringan trayek secara tetap dan teratur, dengan jadwal tetap atau tidak terjadwal. Sedangkan pengertian angkutan tidak dalam trayek adalah pelayanan angkutan yang dilakukan dengan tidak terikat dalam jaringan trayek tertentu dengan jadwal pengangkutan yang tidak teratur.

Angkutan umum di selenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman dan terjangkau. Dalam

menjalankan pelayanan yang baik, angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek harus memiliki kriteria:

1. Memiliki rute tetap dan teratur
2. Terjadwal, berawal, berakhir, dan menaikkan atau menurunkan penumpang di terminal untuk angkutan antar kota dan lintas batas Negara
3. Menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang di tentukan untuk angkutan perkotaan dan pedesaan

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan Pasal 23 disebutkan bahwa untuk pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek tetap dan teratur serta dilakukan dalam jaringan trayek. Trayek adalah lintasan kendaraan umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus, yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak berjadwal. Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 142 tertulis bahwa angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek terdiri dari:

1. Angkutan Lintas Batas Negara;
2. Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP);
3. Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP);
4. Angkutan Perkotaan
5. Angkutan Pedesaan.

### 3.1.2. Standar Pelayanan Angkutan Orang

Dalam Peraturan Menteri Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Orang Dalam Trayek adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan umum.

Perusahaan angkutan umum harus memenuhi standar pelayanan minimal berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pasal 141 meliputi:

1. Keamanan;
2. Keselamatan;
3. Kenyamanan;
4. Keterjangkauan;
5. Kesenjajaran; dan
6. Keteraturan.

#### 3.1.3. Trayek

Menurut Peraturan Pemerintah nomor 74 tahun 2014 pasal 1 ayat 8, Trayek didefinisikan sebagai lintasan kendaraan bermotor umum untuk operasional jasa angkutan orang dengan mobil penumpang atau mobil bus yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap, dan jenis kendaraan tetap serta berjadwal atau tidak berjadwal.

#### 3.1.4. Mobil Penumpang

Menurut Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2019, mobil penumpang adalah kendaraan bermotor angkutan orang yang memiliki tempat duduk maksimal 8 (delapan) orang, termasuk untuk pengemudi atau yang beratnya tidak lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram.

#### 3.1.5. Mobil Bus Kecil

Menurut Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2019, Mobil Bus Kecil adalah Kendaraan Bermotor Angkutan orang yang beratnya lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram sampai dengan 5.000 (lima ribu) kilogram, panjang maksimal 6.000 (enam ribu) milimeter, lebar tidak melebihi 2.100 (dua ribu seratus) milimeter dan tinggi tidak lebih 1,7 (satu koma tujuh) kali lebar kendaraan.

#### 3.1.6. Mobil Bus Sedang

Menurut Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2019, Mobil Bus Sedang adalah Kendaraan Bermotor Angkutan orang yang beratnya lebih dari 5.000 (lima ribu) kilogram sampai dengan 8.000 (delapan ribu) kilogram, panjang maksimal 9.000 (sembilan ribu) millimeter, lebar tidak melebihi 2.100 (dua ribu seratus) milimeter dan tinggi tidak lebih 1,7 (satu koma tujuh) kali lebar kendaraan.

#### 3.1.7. Mobil Bus Besar

Menurut Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2019, Mobil Bus Besar adalah Kendaraan Bermotor Angkutan orang yang beratnya lebih dari 8.000 (delapan ribu) kilogram sampai dengan 16.000 (enam belas ribu) kilogram, panjang lebih dari 9.000 (sembilan ribu) milimeter sampai 12.000 (dua belas ribu) milimeter, lebar tidak melebihi 2.500 (dua ribu lima ratus) milimeter dan tinggi kendaraan tidak lebih 4.200 (empat ribu dua ratus) milimeter dan tidak lebih dari 1,7 (satu koma tujuh) kali lebar kendaraan.

#### 3.1.8. Angkutan Antar Kota Antar Provinsi

Berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 35 Tahun 2003 menyebutkan bahwa Angkutan Antar Kota Antar Provinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah Kabupaten / Kota yang melalui lebih dari satu daerah Provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terkait dalam trayek. Dalam Keputusan Menteri Nomor 35 Tahun 2003 pasal 18 ayat (2) menyebutkan bahwa Pelayanan angkutan antar kota antar provinsi diselenggarakan dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Mempunyai jadwal tetap, sebagaimana tercantum dalam jam perjalanan pada kartu pengawasan mobil bus yang dioperasikan;
2. Pelayanan angkutan yang dilakukan bersifat pelayanan cepat, yaitu pelayanan angkutan dengan pembatasan jumlah terminal yang wajib disinggahi selama perjalanan;
3. Dilayani dengan mobil bus besar dan/atau mobil bus sedang, baik untuk pelayanan ekonomi maupun pelayanan non ekonomi;

4. Terminal yang merupakan asal pemberangkatan, persinggahan dan tujuan angkutan orang adalah terminal tipe A
5. Prasarana jalan yang dilalui dalam pelayanan angkutan antar kota antar provinsi sebagaimana tercantum dalam izin trayek yang telah ditetapkan

#### 3.1.9. Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi

Berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 35 Tahun 2003 menyebutkan bahwa Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah Kabupaten / Kota dalam satu daerah Provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terkait dalam trayek. Dalam Keputusan Menteri Nomor 35 Tahun 2003 pasal 19 ayat (2) menyebutkan bahwa Pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi diselenggarakan dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Mempunyai jadwal tetap, sebagaimana tercantum dalam jam perjalanan pada kartu pengawasan mobil yang dioperasikan;
2. Pelayanan angkutan yang dilakukan bersifat pelayanan cepat atau lambat;
3. Dilayani dengan mobil bus besar atau mobil bus sedang, baik untuk pelayanan ekonomi maupun pelayanan non ekonomi;
4. Tersedianya terminal penumpang sekurang-kurangnya tipe B, pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan;
5. Prasarana jalan yang dilalui dalam pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi sebagaimana tercantum dalam izin trayek yang telah ditetapkan

#### 3.1.10. Angkutan Sewa

Berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 35 Tahun 2003 menyebutkan bahwa Angkutan Sewa adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang melayani angkutan dari pintu ke pintu, dengan

atau tanpa pengemudi, dalam wilayah operasi yang tidak terbatas. .  
Dalam Keputusan Menteri Nomor 35 Tahun 2003 pasal 30 ayat (2)  
meyebutkan bahwa Pelayanan angkutan sewa diselenggarakan dengan  
ciri-ciri sebagai berikut:

1. Pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dalam wilayah operasi yang tidak dibatasi oleh wilayah administrasi;
2. Dilayani dengan mobil penumpang umum;
3. Tariff angkutan ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara pengguna jasa dengan penyedia jasa;
4. Tidak terjadwal.

Dalam Keputusan Menteri Nomor 35 Tahun 2003 pasal 30 ayat (3)  
meyebutkan bahwa mobil penumpang umum yang dioperasikan untuk  
angkutan sewa harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Dilengkapi tanda nomor kendaraan dengan warna dasar plat hitam dengan tulisan putih dan diberi kode khusus;
2. Dilengkapi dokumen perjalanan yang sah, berupa surat tanda nomor kendaraan, buku uji dan kartu pengawasan.

#### 3.1.11. Standar Minum Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek menjelaskan bahwa standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan.

Dalam Lampiran 1 Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 bahwasannya terdapat jenis Standar Pelayanan Minimal Angkutan Antar Kota Antar Provinsi dan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi, yaitu :

1. Keamanan
  - a. Tiket penumpang
  - b. Tanda pengenal bagasi

- c. Lampu tanda bahaya
  - d. Daftar penumpang (Manifest)
  - e. Tanda pengenal awak kendaraan
  - f. Informasi gangguan keamanan
  - g. Informasi trayek dan identitas kendaraan
2. Keselamatan
- a. Pengemudi
  - b. Lampu senter
  - c. Alat pemukul/pemecah kaca(martil)
  - d. Alat pemadam api ringan (APAR)
  - e. Fasilitas kesehatan
  - f. Buku panduan penumpang
  - g. Pintu darurat
  - h. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (Pool)
  - i. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan
  - j. Asuransi kecelakaan lalu lintas
3. Kenyamanan
- a. Kapasitas angkut
  - b. Tempat duduk
  - c. Nomor tempat duduk
  - d. Fasilitas sirkulasi udara
  - e. Rak bagasi
  - f. Bagasi bawah
  - g. Fasilitas kebersihan
  - h. Fasilitas tambahan
4. Keterjangkauan
- a. Aksesibilitas
  - b. Tariff
5. Kesetaraan
- a. Pelayanan prioritas

- b. Ruang penyimpanan kursi roda
- 6. Keteraturan
  - a. Informasi pelayanan
  - b. Informasi gangguan perjalanan bus
  - c. Kinerja operasional

#### 3.1.12. Terminal

Terminal penumpang adalah pangkalan kendaraan umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan yang terpadu dan pengawasan angkutan diselenggarakan Terminal penumpang (PM No. 132, 2015). Terminal penumpang dibagi menjadi 3 tipe yaitu terminal tipe A, terminal tipe B, dan terminal tipe C. Penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan harus mempunyai fasilitas utama dan fasilitas penunjang. Terminal penumpang terbagi menjadi 3 tipe, yakni terminal tipe A, tipe B, dan tipe C.

1. Terminal Tipe A merupakan terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan lintas batas negara dan/atau angkutan antarkota antar provinsi, angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota, dan/atau angkutan kota (PM No. 132, 2015).
2. Terminal Tipe B merupakan Terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan antarkota dalam provinsi yang dipadukan dengan pelayanan angkutan kota dan/atau angkutan kota (PM No. 132, 2015).
3. Terminal Tipe C merupakan Terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan kota atau kota (PM No. 132, 2015).

#### 3.1.13. Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu kumpulan yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Populasi tidak hanya berlaku untuk orang/manusia, tetapi dapat diterapkan kepada objek atau

benda-benda lainnya. Populasi tidak hanya sekedar banyaknya objek/subjek, tetapi meliputi karakteristik/sifat tertentu yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut

Sampel adalah suatu bagian dari jumlah yang memiliki karakteristik dari suatu populasi. Sedangkan sampling adalah suatu proses memilih sebagai dari beberapa unsur populasi yang memiliki jumlah dengan statistik sehingga dengan sampel serta memahami karakteristiknya akan dapat mengetahui informasi keadaan suatu populasi.

#### 3.1.13. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Metode ini tidak hanya kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki, mudah digunakan dan sederhana, serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas atau reliabilitas cukup tinggi.

Menurut Parasuraman(1990), terdapat 5 dimensi pokok kualitas pelayanan meliputi :

1. Reliability (keandalan), kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
2. Responsiveness (ketanggapan), kesediaan membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Assurance (jaminan), pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empathy (empati), kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing konsumen.
5. Tangibles (benda berwujud), penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.

#### 3.1.14. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui atribut/aspek yang belum memuaskan pelanggan dan yang harus ditingkatkan. Analisis ini merupakan keterkaitan tingkat kepuasan kinerja pelayanan dengan tingkat kepentingan pengguna angkutan umum AKAP/AKDP, menghasilkan atribut pelayanan yang disajikan dalam bentuk diagram kartesius.

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1. Desain Penelitian**

Untuk mempermudah dalam memahami proses – proses pengerjaan penelitian ini maka perlu dibuat alur pikir penelitian. Pada bagan alir penelitian ini bertujuan untuk mempermudah proses penelitian. Dengan adanya bagan alir dapat menjelaskan tahapan penelitian dari proses input data hingga dihasilkan output.

##### **4.1.1. Identifikasi Masalah**

Pada tahap ini didapatkan berbagai masalah dalam penelitian pada wilayah kajian yang selanjutnya akan menjadi perumusan masalah.

##### **4.1.2. Pengumpulan Data**

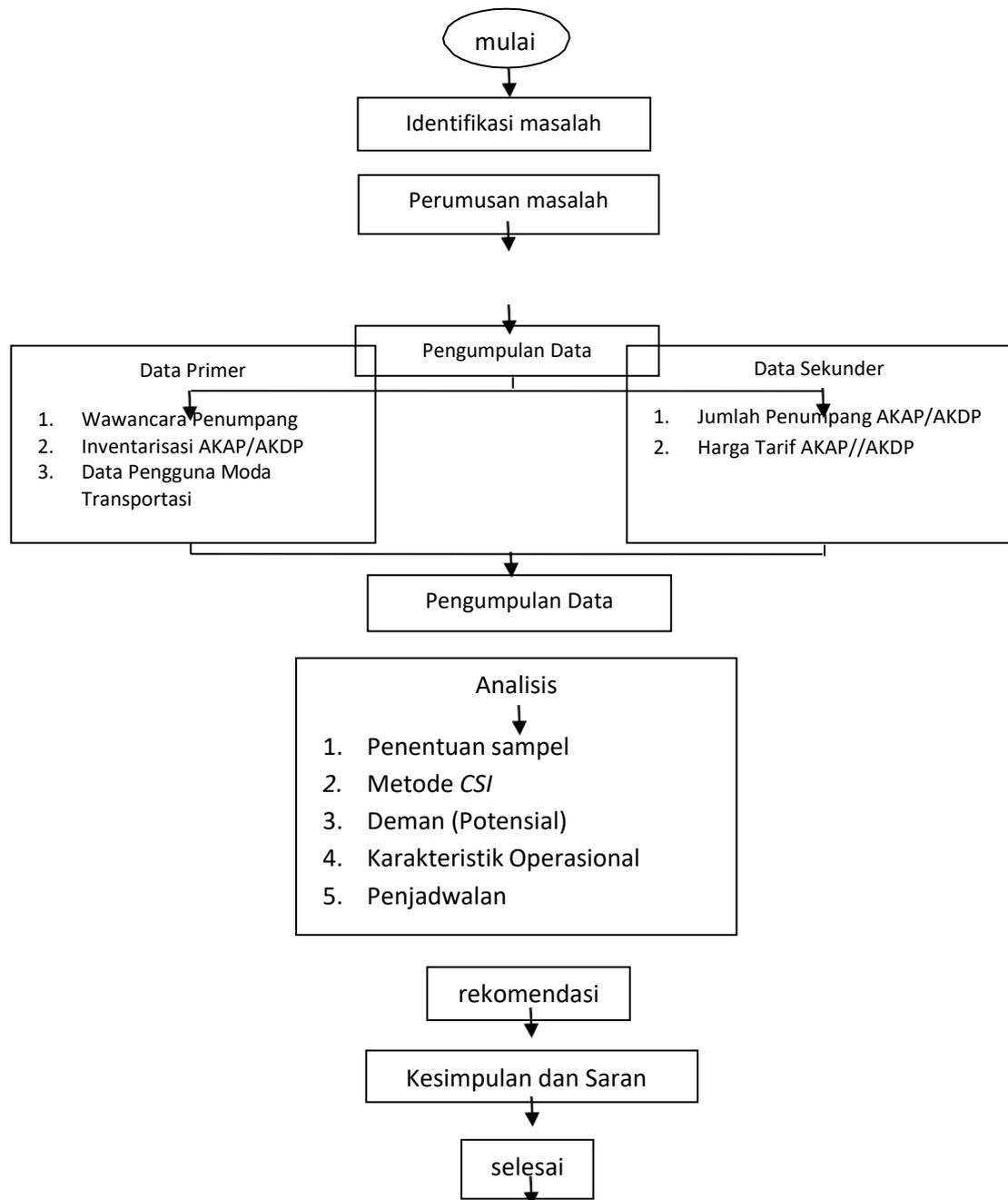
Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengumpulan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan pengamatan langsung dilapangan melalui beberapa jenis survei untuk mendapatkan data langsung dari kondisi yang ada dan data sekunder yang berasal dari instansi-instansi terkait. Sedangkan data sekunder diperoleh dari instansi-instansi terkait yang ruang lingkup tugasnya berhubungan dengan penelitian.

##### **4.1.3. Pengolahan Data**

Data yang diperoleh akan dibandingan dan dianalisis untuk memperoleh kesimpulan sehingga didapatkan faktor yang berpengaruh.

##### **4.1.4. Output**

Hasil analisis data yang diperoleh kemudian akan digunakan untuk menentukan faktor yang berpengaruh terhadap penurunan jumlah penumpang AKAP/AKDP serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.



#### 4.2. Sumber Data

Data-data yang digunakan diperoleh dari instansi-instansi terkait yang ruang lingkup tugasnya berhubungan dengan data sekunder dan hasil penelitian langsung ke lapangan, sumber data tersebut meliputi:

1. Data Jumlah Penumpang AKAP/AKDP diperoleh melalui Terminal Tipe A Kota Dumai
2. Data Tarif AKAP/AKDP diperoleh melalui Terminal Tipe A Kota Dumai
3. Data Praktek Kerja Lapangan Kota Dumai tahun 2021
4. Data primer yang diperoleh dari survey dilapangan

### **4.3. Teknik Pengumpulan Data**

#### **4.3.1. Pengumpulan Data Sekunder**

Data sekunder diperoleh dari instansi-instansi terkait yang ruang lingkup tugasnya berhubungan dengan penelitian, yang meliputi:

1. Jumlah Penumpang AKAP/AKDP  
Jumlah Penumpang AKAP/AKDP yang diperoleh yaitu jumlah pada tahun 2019, jumlah penumpang pada tahun 2020, dan jumlah penumpang pada tahun akhir 2021 yang didapat dari data Terminal Tipe A Kota Dumai.
2. Harga Tarif AKAP/AKDP  
Harga tarif diperoleh dari data Terminal Tipe A Kota Dumai
3. Data Praktek Kerja Lapangan Kota Dumai tahun 2021
4. Trayek AKAP dan AKDP

#### **4.3.2. Pengumpulan Data Primer**

Pengumpulan data primer dilakukan dengan pengamatan langsung dilapangan melalui beberapa jenis survei untuk mendapatkan data langsung dari kondisi yang ada dan data sekunder yang berasal dari instansi-instansi terkait. Adapun penggunaan data tersebut dapat digunakan dalam melakukan validasi, survei – survei yang dilakukan antara lain:

1. Survey Wawancara Penumpang  
Survey wawancara penumpang merupakan survey yang dilaksanakan didalam kendaraan dengan mewawancarai penumpang melalui pertanyaan yang telah disediakan dalam formulir survey dalam bentuk kuesioner. Maksud dan tujuan dari survey wawancara penumpang ini dilakukan untuk

mengetahui kepuasan pengguna moda transportasi angkutan umum AKAP/AKDP dan akan dianalisis menggunakan metode CSI. Lokasi survey wawancara penumpang dilakukan didalam kendaraan dengan penumpang sebagai objek survey. Dalam kuesioner ini peneliti menggunakan 5 skala dengan pertimbangan agar tidak memaksa responden untuk memilih salah satu kutub (positif-negatif) terhadap satu pelayanan.

**Tabel IV. 1** Indeks Kriteria Customer Satisfaction Index

Nilai indeks (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>	Nilai Skala
81,00-100,00	Sangat Puas	5
66,00-80,99	Puas	4
51,00-65,99	Cukup Puas	3
35,00-50,99	Tidak Puas	2
0,00-34,99	Sangat Tidak Puas	1

Terdapat 5 dimensi yang dijadikan acuan dalam penentuan indikator pelayanan diantaranya yaitu :

- a. Reliability (keandalan), kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
- b. Responsiveness (ketanggapan), kesediaan membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.
- c. Assurance (jaminan), pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
- d. Empathy (empati), kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing konsumen.
- e. Tangibles (benda berwujud), penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi

Dari 5 dimensi diatas dibuatkan atribut/indikator yang akan disajikan dalam bentuk kuesioner/pertanyaan kepada

penumpang AKAP/AKDP dengan memberikan penilaian yang disesuaikan dengan skala kriteria yang telah ditetapkan. Berikut indikator yang disajikan, yaitu :

**Tabel IV. 2** Indikator Pelayanan

variabel	Indikator
Keandalan	Kemudahan dalam menjangkau lokasi moda transportasi
	Ketersediaan informasi terkait dengan jadwal
	Keamanan pada saat berada di angkutan
	Kenyamanan tempat duduk
	Tersedianya rak bagasi
	Ketersediaan nomor pada tempat duduk
	Fasilitas pengaturan suhu udara
	Ketersediaan sabuk pengaman/pegangan tangan
	Ketepatan keberangkatan dan kedatangan moda transportasi sesuai dengan jadwal
	Cepat waktu tunggu untuk menggunakan moda transportasi
	Ketersediaan moda transportasi dalam 24 jam
Harga tiket yang ditawarkan sesuai dengan pelayanan	
Tangibles (kondisi fisik)	Kondisi armada bus
	Kebersihan moda transportasi
	Penerangan didalam moda transportasi
Empathy (empati)	Keramahan dan kesopanan petugas kepada penumpang
Responsiveness (ketanggapan)	Fasilitas pengaduan apabila terjadi gangguan terhadap penumpang
Assurance (jaminan)	Ketersediaan buku panduan penumpang

## 2. Survey *Home Interview*

Survei ini dilakukan dengan cara mewawancarai pengguna kendaraan pribadi, angkutan umum dan masyarakat dengan sample yang telah ditentukan, guna mengetahui demand dari tingkat kebersediaan berpindah.

Survei wawancara ini dilakukan dengan metode pengisian kuisioner yang di tujukan kepada responden dengan pembagian pertanyaan sebagai berikut :

- a. Data Responden
  - 1) Jenis Kelamin
  - 2) Tempat Tinggal
  - 3) Pekerjaan
  - 4) Penghasilan
  - 5) Moda Transportasi yang digunakan untuk berpergian ke luar kota
  - 6) Maksud perjalanan
  - 7) Alasan menggunakan moda tersebut
  - 8) Biaya yang dikeluarkan saat menggunakan moda transportasi tersebut
  - 9) Jarak menuju terminal dari tempat tinggal
  - 10) Waktu perjalanan dari rumah ke terminal
  - 11) Moda transportasi yang digunakan menuju terminal
- b. Harapan Pelayanan AKAP/AKDP

Data ini ditujukan untuk mengetahui harapan pengguna angkutan umum jika tersedia pelayanan angkutan umum dengan baik. Adapun isi dari data sebagai berikut :

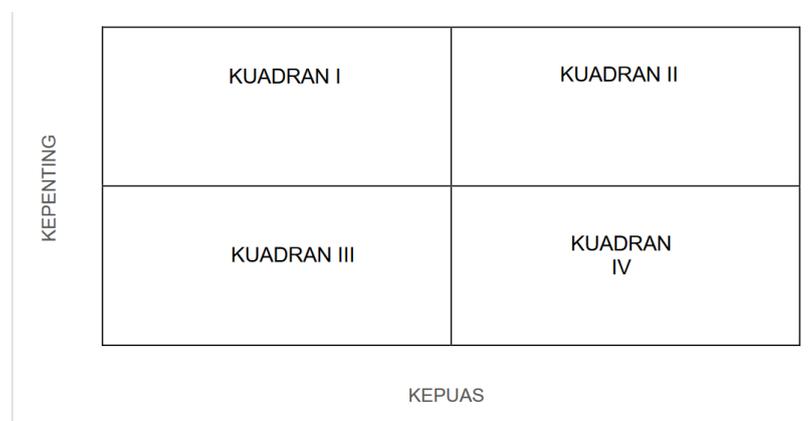
  - 1) Murah dan Cepat
  - 2) Waktu tunggu sebentar
  - 3) Keberangkatan dan kedatangan terjadwal
  - 4) Bersih dan nyaman

#### 4.3.3. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui atribut/aspek yang belum memuaskan pelanggan dan yang harus ditingkatkan.

1. Kuadran I, wilayah yang memuat aspek-aspek dengan tingkat kepentingan yang tinggi namun kenyataannya belum sesuai dengan harapan pelanggan. Aspek yang ada pada kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.

2. Kuadran II, wilayah dengan tingkat kepentingan yang tinggi dan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Aspek dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena merupakan penunjang bagi kepuasan pengguna.
3. Kuadran III, wilayah dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan tingkat kepuasan yang rendah. Aspek dalam kuadran ini memiliki pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan pengguna
4. Kuadran IV, wilayah dengan tingkat kepentingan yang rendah namun dengan tingkat kepuasan yang tinggi.



Sumber: Pingky Anggraeni Sukarno Putri (2020)

**Gambar IV. 1** Diagram Kartesius IPA

#### 4.4. Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 4.4.1. Penentuan Sampel

Penentuan sampel menggunakan rumus slovin. penentuan sampel ini bertujuan untuk mendapatkan sampel yang sedikit (sampel minimal) yang akan mewakili keseluruhan dari populasi.

Rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel  
N = Jumlah Populasi  
e = error margin

#### 4.4.2. Analisa *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Metode ini untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari indikator suatu jasa yang diukur dengan menggunakan skala penilaian. Besarnya nilai CSI dapat dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS). MIS adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan MSS adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dirasakan oleh pengguna. MIS dan MSS dihitung dengan menggunakan persamaan :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan :

Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut

Y ke i n = Jumlah responden

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan :

X<sub>i</sub> = Nilai kepuasan atribut

X ke i n = Jumlah responden

2. Menghitung Weight Factor (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \left[ \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \right] \times 100\%$$

Keterangan :

$\sum_{i=1}^p MIS_i$  = total rata-rata kepentingan dari i ke p

MIS<sub>i</sub> = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

3. Menghitung Weight Score (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$WS = WF \times MSS$$

Keterangan :

WF = Faktor Tertimbang

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

$$CSI = \frac{WS}{HS}$$

Keterangan :

HS = Skala maksimal yang digunakan atau *Higest Scale*

#### 4.4.3. Analisis Demand AKAP/AKDP Kota Dumai

Deman penumpang akan angkutan AKAP/AKDP Kota Dumai dengan menggunakan deman potensial. Demand potensial diperoleh dari data ketersediaan masyarakat untuk berpindah menggunakan angkutan umum AKAP/AKDP dan masyarakat yang sudah menggunakan angkutan umum AKAP/AKDP Kota Dumai.

Langkah analaisis dilakukan untuk menghitung pengambilan sampel menggunakan metode slovin dengan faktor error sebesar 5% sehingga kebenaran data mencapai 95% dari sampel yang diambil.

Sedangkan untuk menghitung demand potensial dari hasil survey wawancara kepada masyarakat Kota Dumai, pengambilan sampel disesuaikan dengan pengambilan sampel pada survey Home Interview Kota Dumai.

#### 4.4.4. Analisis Karakteristik Sistem Operasional

1. *Headway*

Adalah waktu antar kedatangan atau keberangkatan kendaraan pertama dengan kedatangan/keberangkatan kendaraan berikutnya yang diukur pada satu titik pengamatan di terminal.

2. *Load Factor*

Adalah perbandingan antara jumlah penumpang yang ada dalam kendaraan dengan kapasitas tempat duduk kendaraan tersebut dinyatakan dalam persen.

3. Waktu Sirkulasi

Waktu perjalanan merupakan waktu yang diperlukan untuk melakukan satu kali perjalanan pulang dan pergi dengan deviasi waktu sebesar 5% per jam dari waktu perjalanan. Waktu siklus dapat dihitung menggunakan rumus.

$$CTABA = (TAB + TBA) + (\sigma_{AB}^2 + \sigma_{BA}^2) + (TTA + TTB)$$

Keterangan :

CTABA = Waktu sirkulasi dari A ke B, kembali ke A

TAB = Waktu perjalanan rata-rata dari A ke B

TBA = Waktu perjalanan rata-rata dari B ke A

$\sigma_{AB}$  = Deviasi waktu perjalanan rata-rata dari A ke B

$\sigma_{BA}$  = Deviasi waktu perjalanan rata-rata dari B ke A

TTA = Waktu henti kendaraan di Terminal A

TTB = Waktu henti kendaraan di Terminal B

4. Kebutuhan Armada

Jumlah armada per waktu sirkulasi yang di perlukan dalam satu lintasan tertentu, dapat dihitung menggunakan rumus :

$$K = \frac{CT}{HXfA}$$

Keterangan :

K = Jumlah kendaraan

- CT = Waktu Sirkulasi  
H = Waktu Antara (menit)  
fA = Faktor ketersediaan kendaraan (100%)

#### 5. Penjadwalan

Penjadwalan angkutan dilakukan untuk memastikan agar angkutan yang akan dioperasikan berjalan se efisien mungkin. Hal – hal yang harus di perhatikan dalam penjadwalan angkutan:

- a. Memperhatikan waktu kedatangan
- b. Penggunaan periode waktu standar, artinya jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan memiliki putaran waktu yang mudah unntuk diingat. Missal kedatangan dan keberangkatan angkutan setiap 10 menit atau 20 menit.

#### **4.5. Tahap Kesimpulan dan Saran**

Pada tahap ini berisikan mengenai kesimpulan dari seluruh analisis data dan ketentuan mengenai kinerja pelayanan AKAP/AKDP dan saran yang harus diperhatikan oleh instansi terkait.

## BAB V

### ANALISIS DAN PEMECAH MASALAH

#### 5.1. Kondisi Eksisting Trayek

**Tabel V. 1** Trayek AKAP Kota Dumai 2022

NO	TRAYEK	NAMA PO	KAPASITAS
1	SIANTAR	INTRA	43
		SENTOSA	43
		PMH	43
2	MEDAN	BINTANG UTARA PUTRA	43
		BINTANG UTARA PUTRA	38
		BINTANG UTARA	42
		BINTANG UTARA	36
		HALMAHERA	51
		MAKMUR	38
3	BATU SANGKAR	PELITA TRANSPORT	15
4	SURABAYA	HANDOYO	41
5	PALEMBANG	IMI	29
6	SURABAYA	ANTAR LINTAS SUMATERA	39
7	SOLOK&PADANG	YANTI GROUP	44

*Sumber: Hasil Survey 2022*

**Tabel V. 2** Trayek AKDP Kota Dumai

NO	TRAYEK	NAMA PO	KAPASITAS
1	PEKANBARU	FAJAR RIAU WISATA	43

*Sumber: Hasil Survey 2022*

Dilihat dari table diatas Pada saat ini Terminal Tipe A Kota Dumai hanya dilayani 8 trayek aktif yaitu 7 trayek AKAP dan 1 trayek AKDP yang masih saat ini melayani perjalanan kel

#### 5.2. Analisis Kepuasan Penumpang

##### 5.1.1. Uji Validitas

Uji validitas diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan tinggi rendahnya

validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai  $r$  hitung > dari nilai  $r$  table. Adapun hasil uji validitas dari jawaban responden dengan menggunakan Software Microsoft Excel sebagai berikut :

**Tabel V. 3** Uji Validitas Tingkat Kepentingan

ATRIBUT	r Hitung	r Tabel	keterangan
1	0,266013	0,159	VALID
2	0,329821	0,159	VALID
3	0,216167	0,159	VALID
4	0,245476	0,159	VALID
5	0,21293	0,159	VALID
6	0,302843	0,159	VALID
7	0,170093	0,159	VALID
8	0,159746	0,159	VALID
9	0,192292	0,159	VALID
10	0,226811	0,159	VALID
11	0,349376	0,159	VALID
12	0,210631	0,159	VALID
13	0,233547	0,159	VALID
14	0,282851	0,159	VALID
15	0,391719	0,159	VALID
16	0,169309	0,159	VALID
17	0,240469	0,159	VALID
18	0,446558	0,159	VALID

*Sumber: Hasil Analisis 2022*

**Tabel V. 4** Uji Validitas Tingkat Kepuasan

ATRIBUT	r Hitung	r Tabel	keterangan
1	0,439258	0,159	VALID
2	0,307832	0,159	VALID
3	0,271684	0,159	VALID
4	0,179324	0,159	VALID
5	0,236725	0,159	VALID
6	0,181271	0,159	VALID

7	0,236185	0,159	VALID
8	0,162749	0,159	VALID
9	0,391089	0,159	VALID
10	0,398075	0,159	VALID
11	0,425191	0,159	VALID
12	0,469476	0,159	VALID
13	0,434189	0,159	VALID
14	0,305981	0,159	VALID
15	0,433301	0,159	VALID
16	0,48787	0,159	VALID
17	0,159752	0,159	VALID
18	0,373531	0,159	VALID

Sumber: Hasil Analisis 2022

### 5.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda Untuk uji reliabilitas digunakan Teknik Alpha Cronbach, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih. Berikut hasil pengujian reliabilitas :

**Tabel V. 5** Uji Reliabilitas Atribut Kepentingan

KEPENTINGAN		
YANG DITETAPKAN	NILAI CRONBACH ALPHA	KESIMPULAN
0,6	0,611633715	VALID

Sumber: Hasil Analisis 2022

**Tabel V. 6** Uji Reliabilitas Atribut Kepuasan

KEPUASAN		
YANG DITETAPKAN	NILAI CRONBACH ALPHA	KESIMPULAN
0,6	0,610270812	VALID

Sumber: Hasil Analisis 2022

Berdasarkan hasil uji validitas diketahui bahwa variable kepuasan dan variable kepentingan lebih besar dari 0,6, maka didapatkan kesimpulan bahwa variabel tersebut valid.

### 5.1.3. Analisis *Customer Satisfaction Index*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang maka dilakukan analisis dengan menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. *Customer Satisfaction Index* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Berikut merupakan hasil perhitungan dengan jumlah 150 responden :

**Tabel V. 7** Hasil Perhitungan CSI

ATRIBUT	MIS (mean important score)	MSS (mean satisfaction score)	WF (weight factor)	WS (weight score)
1	4,4	3,69	5,48	20,22
2	4,5	3,72	5,52	20,52
3	4,6	3,84	5,65	21,69
4	4,5	4,22	5,59	23,59
5	4,4	3,73	5,43	20,29
6	4,5	3,65	5,51	20,09
7	4,4	3,85	5,48	21,10
8	4,5	3,91	5,61	21,91
9	4,5	3,80	5,59	21,24
10	4,5	3,73	5,56	20,75
11	4,5	3,96	5,56	22,01
12	4,5	3,81	5,57	21,26
13	4,5	3,54	5,59	19,79
14	4,5	3,69	5,53	20,40
15	4,6	3,34	5,62	18,78
16	4,5	3,95	5,58	22,07
17	4,5	3,53	5,58	19,72
18	4,5	3,49	5,55	19,39
RATA-RATA	4,5	3,7	5,6	20,8
JUMLAH	81,09	67,47	100	374,82

Sumber: Hasil Analisis 2022

Menentukan *customer satisfaction index* dengan menggunakan rumus :

$$CSI = \frac{WS}{SKALA\ MAKSIMAL}$$

$$CSI = \frac{374,82}{5}$$

$$CSI = 75,0\%$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai kepuasan penumpang AKAP/AKDP Kota Dumai sebesar 75% dengan nilai indeks (PUAS)

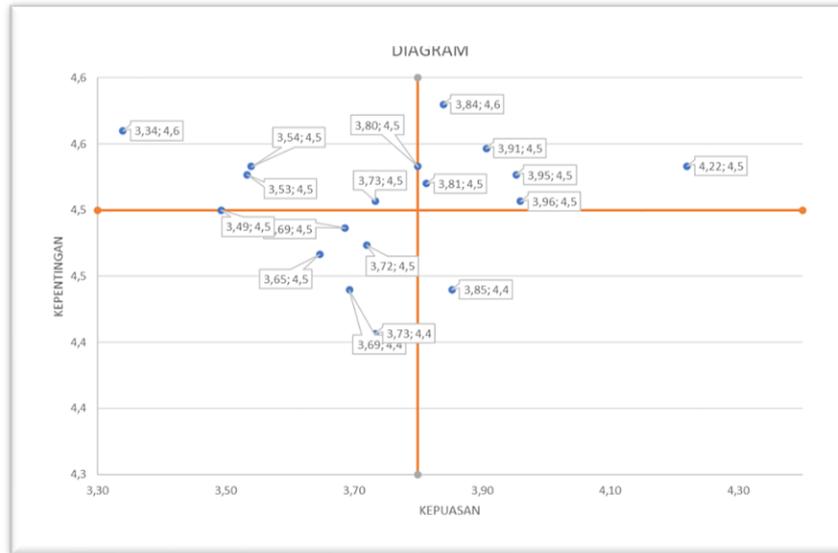
**Tabel V. 8** Indeks Kriteria CSI

Nilai indeks (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>	Nilai Skala
81,00-100,00	Sangat Puas	5
66,00-80,99	Puas	4
51,00-65,99	Cukup Puas	3
35,00-50,99	Tidak Puas	2
0,00-34,99	Sangat Tidak Puas	1

*Sumber: Hasil Analisis 2022*

### 5.3. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis ini merupakan keterkaitan tingkat kepuasan kinerja pelayanan dengan tingkat kepentingan pengguna angkutan umum AKAP/AKDP, menghasilkan atribut pelayanan yang disajikan dalam bentuk diagram kartesius.



Sumber: Hasil Analisis 2022

**Gambar V. 1** Diagram Kartesius IPA

Diagram diatas memperlihatkan masing-masing atribut yang termasuk kedalam kuadran I-IV yang didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Pelayanan dengan tingkat kepentingan yang tinggi namun belum merasa puas dengan pelayanan yang disediakan.

- a. Kondisi armada bus
- b. Penerangan didalam moda transportasi
- c. Fasilitas pengaduan apabila terjadi gangguan terhadap penumpang
- d. Cepat waktu tunggu untuk menggunakan moda transportasi
- e. Ketepatan keberangkatan dan kedatangan moda transportasi sesuai dengan jadwal

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Pelayanan dengan tingkat kepentingan yang tinggi dan kepuasan pelayanan yang baik.

- a. Harga tiket yang ditawarkan sesuai dengan pelayanan
- b. Keamanan pada saat berada di angkutan
- c. Ketersediaan sabuk pengaman/pegangan tangan

- d. Keramahan dan kesopanan petugas kepada penumpang
  - e. Kenyamanan tempat duduk
  - f. Ketersediaan moda transportasi dalam 24 jam
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
- Pelayanan dengan tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kepuasan yang rendah. Sehingga tidak berpengaruh terhadap pelayanan
- a. Kemudahan dalam menjangkau lokasi moda transportasi
  - b. Ketersediaan informasi terkait dengan jadwal
  - c. Tersedianya rak bagasi
  - d. Ketersediaan nomor pada tempat duduk
  - e. Kebersihan moda transportasi
  - f. Ketersediaan buku panduan penumpang
4. Kuadran IV (Berlebihan)
- Pelayanan yang dianggap kurang penting namun sangat memuaskan.
- a. Fasilitas pengaturan suhu udara

#### 5.4. Analisis Demand Potensial

Untuk besar sampel populasi yang ditetapkan berdasarkan 19 zona kota dumai dengan populasi 319.827 jiwa. Perhitungan menggunakan rumus "SLOVIN" dengan tingkat kesalahan/factor error sebesar 5%, maka diperoleh perhitungan :

$$n = \frac{N}{1 + N X (e)^2}$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

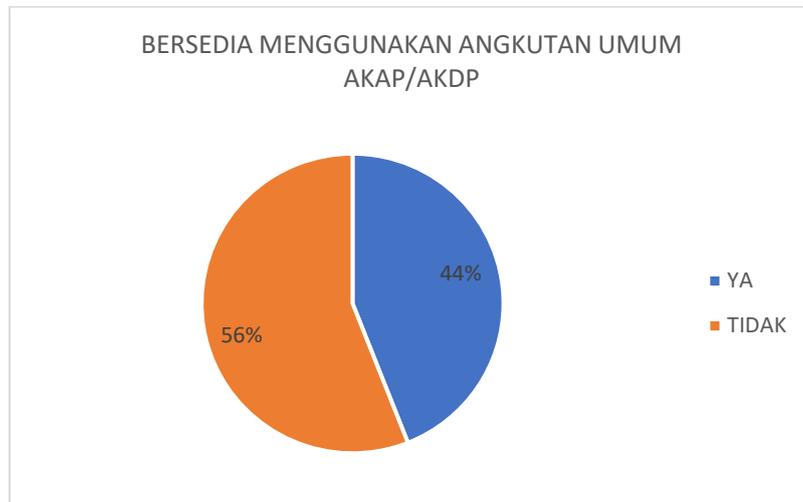
e = Margin Error (5%)

**Tabel V. 9 Perhitungan Sampel**

ZONA	POPULASI	RUMUS (SLOVIN)	MARGIN ERROR	SAMPEL	FAKTOR EKSPANSI
1	43583	$n=N/1+N(e)^2$	5%	396	109,96
2	25594		5%	394	64,99
3	11204		5%	386	29,01
4	12778		5%	388	32,95
5	24797		5%	394	62,99
6	10499		5%	385	27,25
7	20057		5%	392	51,14
8	12590		5%	388	32,48
9	14625		5%	389	37,56
10	6326		5%	376	16,82
11	16851		5%	391	43,13
12	10973		5%	386	28,43
13	15778		5%	390	40,45
14	17076		5%	391	43,69
15	16388		5%	390	41,97
16	23923		5%	393	60,81
17	24186		5%	393	61,47
18	6283		5%	376	16,71
19	6316		5%	376	16,79
TOTAL	319827			7376	

Sumber: Hasil Analisis 2022

Analisis perhitungan demand digunakan untuk mengetahui kemauan masyarakat untuk berpindah menggunakan angkutan umum. Analisis *demand* potensial didapat dari survey wawancara yang dilakukan kepada masyarakat Kota Dumai. Berikut hasil wawancara masyarakat :



Sumber: Hasil Analisis 2022

**Gambar V. 2** Diagram Presentase Ya/Tidak Bersedia

Dari diagram diatas menunjukkan bahwa masyarakat Kota Dumai tidak bersedia menggunakan angkutan umum AKAP/AKDP. Diketahui dari total semua pengunjung yang tidak bersedia berpindah menggunakan AKAP/AKDP sebanyak 56% atau 4112 orang sedangkan yang bersedia berpindah menggunakan AKAP/AKDP sebanyak 44% atau 3241 orang.

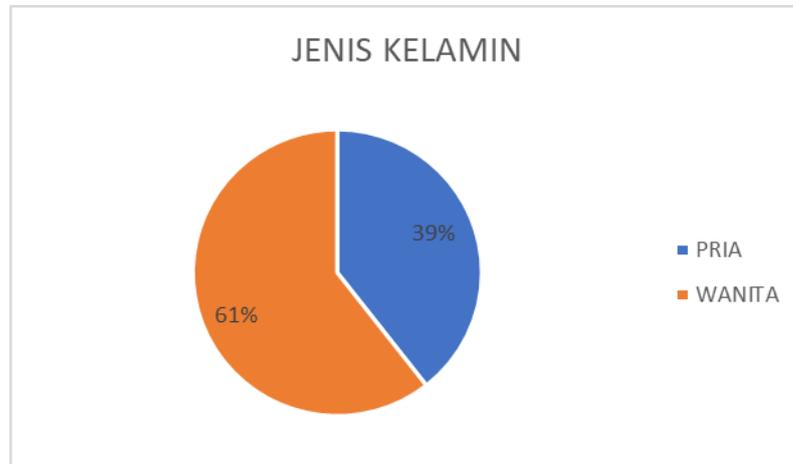
## 5.5. Analisis Karakteristik Masyarakat

Data yang dianalisis merupakan hasil survei wawancara yang berasal populasi masyarakat yang menjadi objek penelitian. Digunakan metode sebaik mungkin baik dalam perhitungan sampling ataupun pelaksanaan pendistribusian formulir wawancara guna memperoleh hasil survei yang dapat memberikan informasi mengenai karakteristik masyarakat Kota Dumai agar dalam pelayanan angkutan umum AKAP/AKDP menjadi efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

### 5.1.4. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengumpulan data wawancara yang dilakukan kepada masyarakat, diperoleh karakteristik masyarakat berdasarkan jenis kelamin dengan penggunaan moda dapat terlihat pada tabel dan gambar berikut :

1. Jenis Kelamin dengan Pengguna AKAP/AKDP

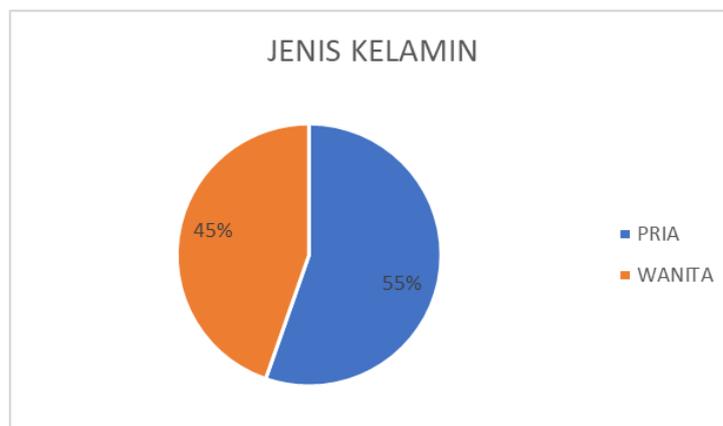


Sumber: Hasil Analisis 2022

**Gambar V. 3** Diagram Presentase Jenis Kelamin dengan Pengguna AKAP

Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa jumlah total masyarakat pengguna AKAP/AKDP dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 39% atau 680 orang, sedangkan perempuan sebesar 61% atau 1045 orang.

2. Jenis Kelamin dengan Pengguna Kendaraan Pribadi



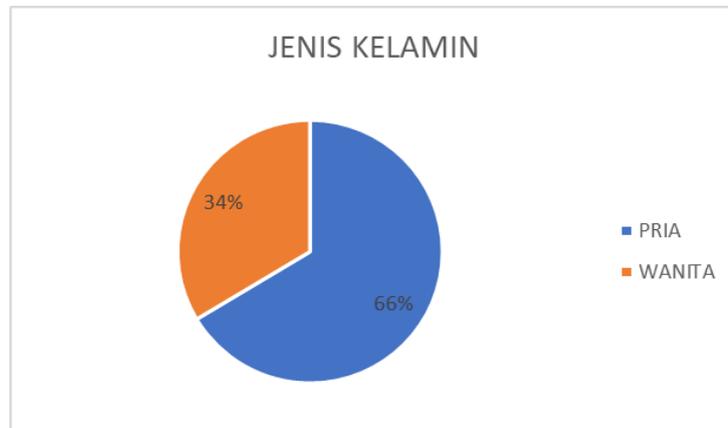
Sumber: Hasil Analisis 2022

**Gambar V. 4** Diagram Jenis Kelamin dengan Pengguna Kendaraan Pribadi

Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa jumlah total masyarakat pengguna kendaraan pribadi dengan jenis kelamin laki-laki sebesar

55% atau 1766 orang, sedangkan perempuan sebesar 45% atau 1426 orang.

### 3. Jenis Kelamin dengan Pengguna Travel

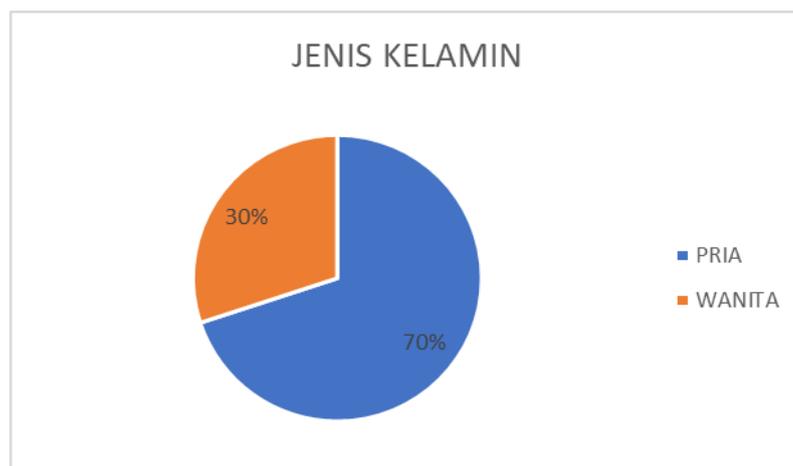


Sumber: Hasil Analisis 2022

### **Gambar V. 5** Diagram Jenis Kelamin dengan Pengguna Travel

Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa jumlah total masyarakat pengguna kendaraan pribadi dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 66% atau 1196 orang, sedangkan perempuan sebesar 34% atau 605 orang.

### 4. Jenis Kelamin dengan Pengguna Carter



Sumber: Hasil Analisis 2022

### **Gambar V. 6** Diagram Jenis Kelamin dengan Pengguna Carter

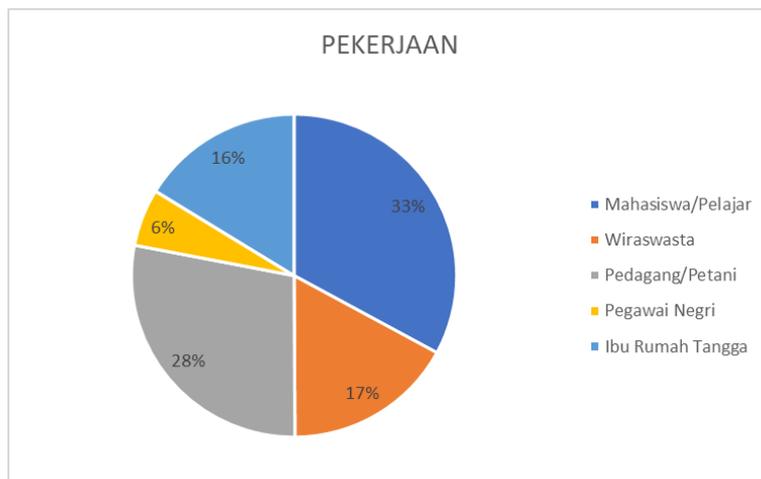
Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa jumlah total masyarakat pengguna kendaraan pribadi dengan jenis kelamin laki-laki sebesar

70% atau 461 orang, sedangkan perempuan sebesar 30% atau 198 orang.

#### 5.1.5. Pekerjaan

Berdasarkan hasil pengumpulan data wawancara yang dilakukan kepada masyarakat, diperoleh karakteristik masyarakat berdasarkan pekerjaan dapat terlihat pada gambar berikut :

##### 1. Pekerjaan dengan Pengguna AKAP/AKDP

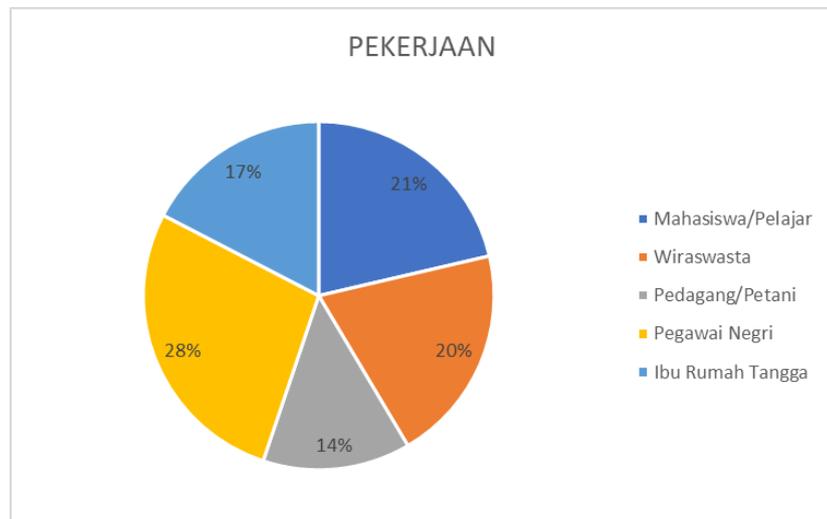


Sumber: Hasil Analisis 2022

#### **Gambar V. 7** Diagram Pekerjaan dengan Pengguna AKAP

Dari gambar diatas diketahui bahwa sebagian besar masyarakat pengguna AKAP/AKDP adalah Mahasiswa/Pelajar yaitu sebesar 33% atau 568 orang. Sedangkan pekerjaan masyarakat pengguna terbanyak kedua adalah Pedagang/Petani yaitu sebesar 28% atau 485 orang.

## 2. Pekerjaan dengan Pengguna Kendaraan Pribadi

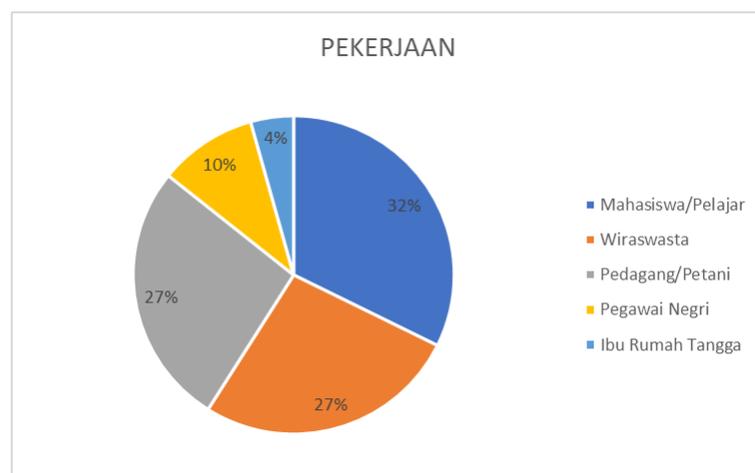


Sumber: Hasil Analisis 2022

**Gambar V. 8** Diagram Pekerjaan dengan Pengguna Kendaraan Pribadi

Dari gambar diatas diketahui bahwa sebagian besar masyarakat pengguna Kendaraan Pribadi adalah Pegawai Negri yaitu sebesar 28% atau 878 orang. Sedangkan pekerjaan masyarakat pengguna terbanyak kedua adalah Mahasiswa/Pelajar yaitu sebesar 21% atau 681 orang.

## 3. Pekerjaan dengan Pengguna Travel

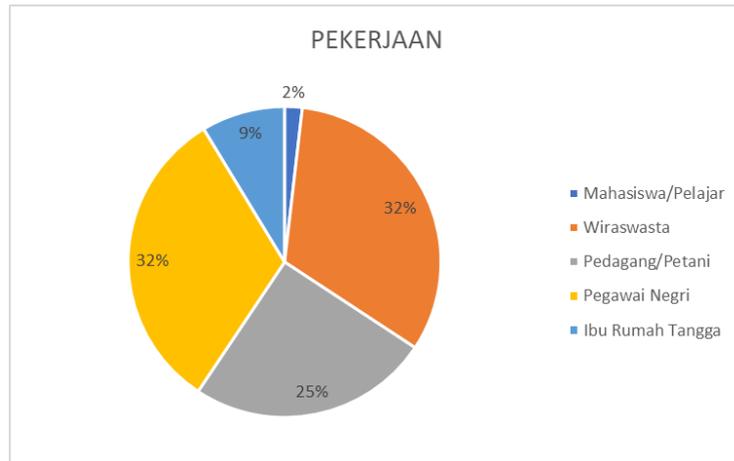


Sumber: Hasil Analisis 2022

**Gambar V. 9** Diagram Pekerjaan dengan Pengguna Travel

Dari gambar diatas diketahui bahwa sebagian besar masyarakat pengguna Travel adalah Mahasiswa/Pelajar yaitu sebesar 32% atau 582 orang. Sedangkan pekerjaan masyarakat pengguna terbanyak kedua adalah Pedagang/Petani yaitu sebesar 27% atau 482 orang.

#### 4. Pekerjaan dengan Pengguna Carter



Sumber: Hasil Analisis 2022

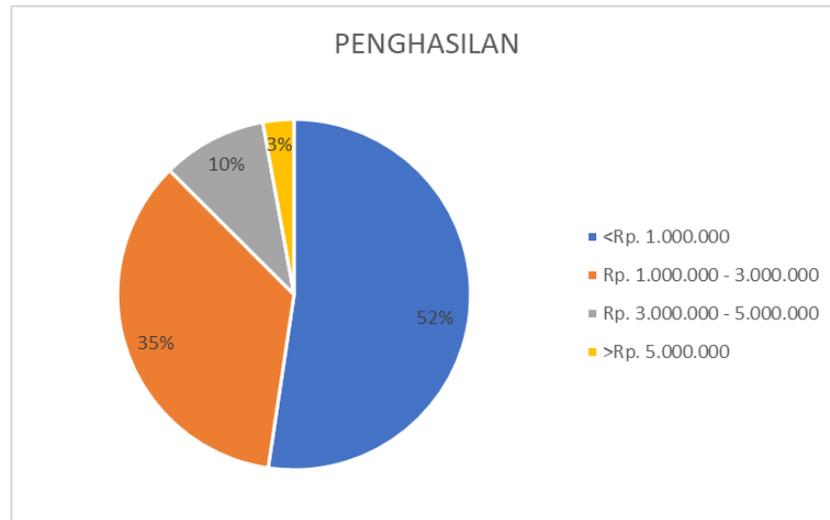
#### **Gambar V. 10** Diagram Pekerjaan dengan Pengguna Carter

Dari gambar diatas diketahui bahwa sebagian besar masyarakat pengguna Carter adalah Wiraswasta yaitu sebesar 32% atau 214 orang. Sedangkan pekerjaan masyarakat pengguna terbanyak kedua adalah Pegawai Negri yaitu sebesar 32% atau 211 orang.

#### 5.1.6. Penghasilan

Berdasarkan hasil pengumpulan data wawancara yang dilakukan kepada masyarakat, diperoleh karakteristik masyarakat berdasarkan pekerjaan dapat terlihat pada gambar berikut :

## 1. Penghasilan dengan Pengguna AKAP/AKDP

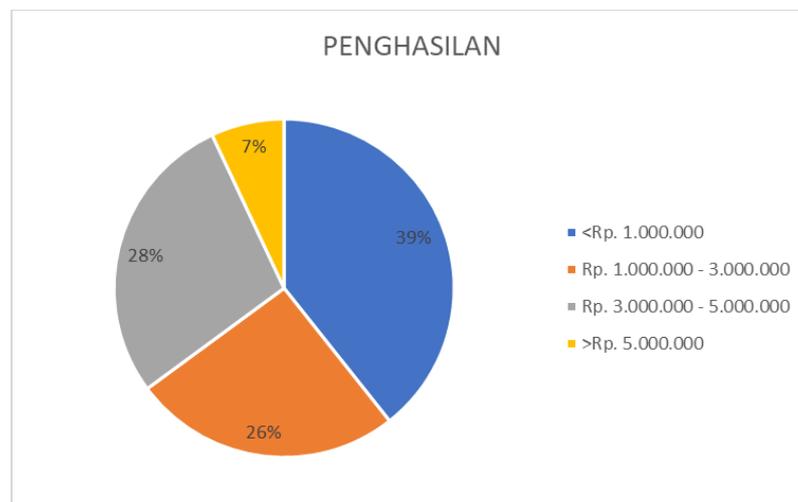


Sumber: Hasil Analisis 2022

### **Gambar V. 11** Diagram Penghasilan dengan Pengguna AKAP/AKDP

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa penghasilan yang paling dominan yaitu masyarakat yang berpenghasilan rata-rata <Rp. 100.000 sebanyak 52% atau 903 orang

## 2. Penghasilan dengan Pengguna Kendaraan Pribadi

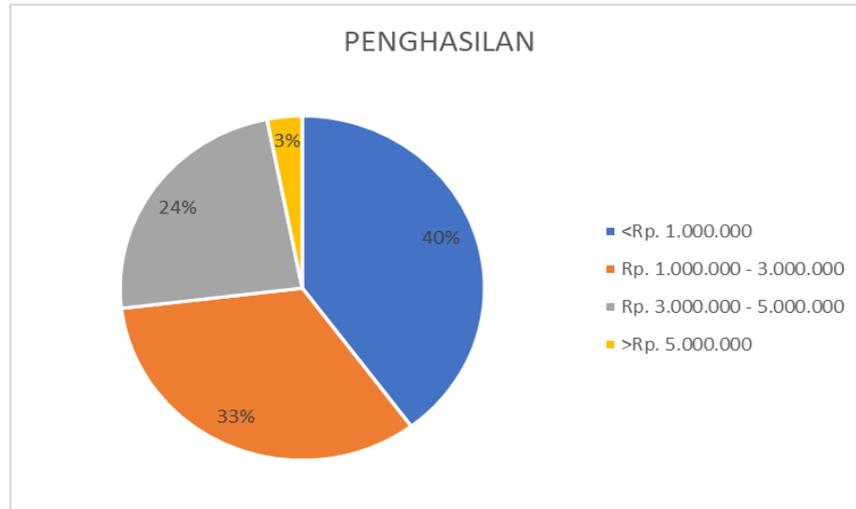


Sumber: Hasil Analisis 2022

### **Gambar V. 12** Diagram Penghasilan dengan Pengguna Kendaraan Pribadi

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa penghasilan yang paling dominan yaitu masyarkat yang berpenghasilan rata-rata <Rp. 100.000 sebanyak 39% atau 1256 orang.

### 3. Penghasilan dengan Pengguna Travel

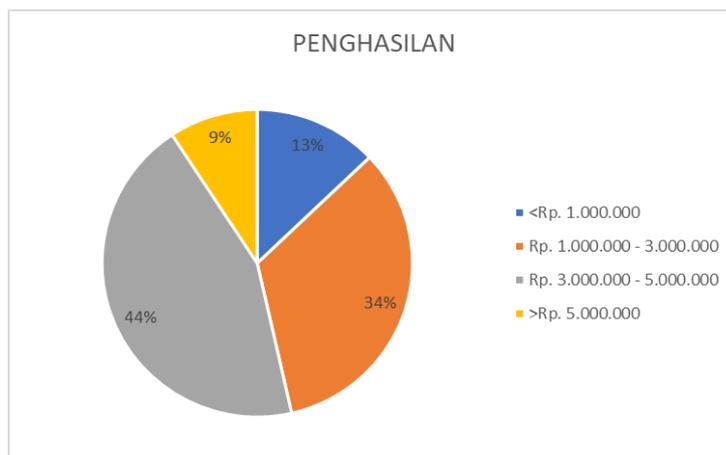


Sumber: Hasil Analisis 2022

### **Gambar V. 13** Diagram Penghasilan dengan Pengguna Travel

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa penghasilan yang paling dominan yaitu masyarkat yang berpenghasilan rata-rata <Rp. 100.000 sebanyak 40% atau 717 orang.

### 4. Penghasilan dengan Pengguna Carter



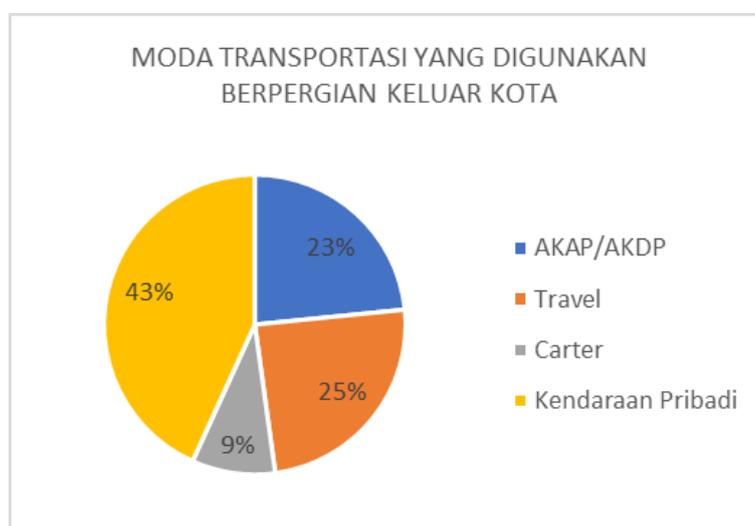
Sumber: Hasil Analisis 2022

### **Gambar V. 14** Diagram Penghasilan dengan Pengguna Carter

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa penghasilan yang paling dominan yaitu masyarkat yang berpenghasilan rata-rata Rp. 3.000.000 sebanyak 44% atau 292 orang.

#### 5.1.7. Moda Yang Digunakan Keluar Kota

Berdasarkan hasil pengumpulan data wawancara menggunakan kuesioner, diperoleh karakteristik masyarakat berdasarkan moda yang digunakan untuk berpergian keluar kota dapat terlihat pada gambar berikut :



Sumber: Hasil Analisis 2022

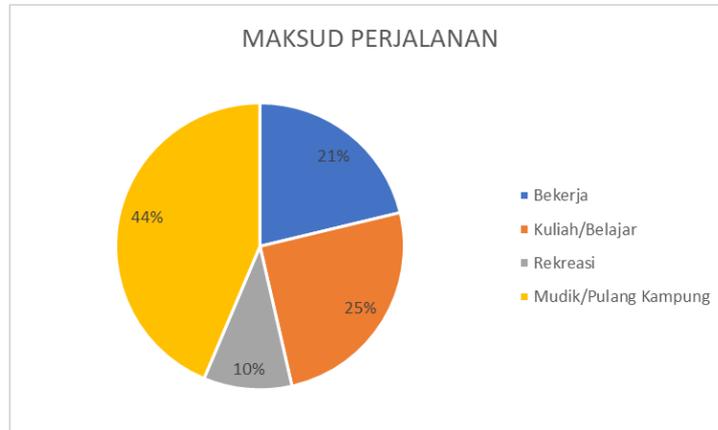
**Gambar V. 15** Diagram Moda Transportasi Yang Digunakan Berpergian Keluar Kota

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa moda transportasi yang paling dominan yaitu masyarkat yang menggunakan kendaraan pribadi sebanyak 43% atau 3189 orang. Sedangkan moda transportasi yang digunakan terbanyak kedua yaitu Travel 25% atau 1800 orang.

#### 5.1.8. Maksud Perjalanan

Berdasarkan hasil pengumpulan data wawancara yang dilakukan kepada masyarakat, diperoleh karakteristik masyarakat berdasarkan Maksud Perjalanan dapat terlihat pada gambar berikut :

### 1. Maksud Perjalanan dengan AKAP/AKDP

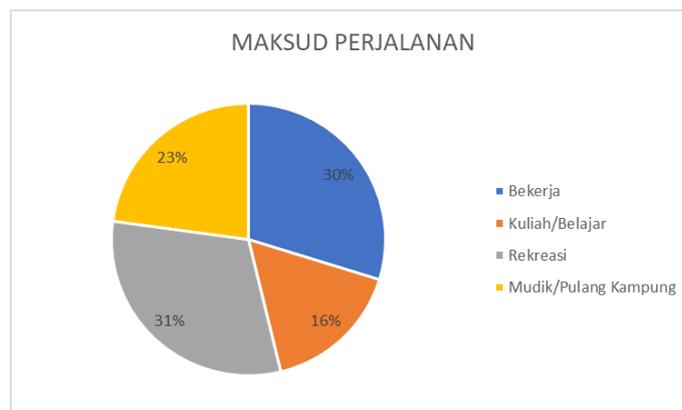


Sumber: Hasil Analisis 2022

**Gambar V. 16** Diagram Maksud Perjalanan dengan Pengguna AKAP/AKDP

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa maksud perjalanan masyarakat keluar kota menggunakan AKAP/AKDP yaitu mudik/pulang kampung sebanyak 44% atau 753 orang. Sedangkan maksud perjalanan terbanyak kedua masyarakat yaitu kuliah/belajar sebanyak 25% atau 435 orang.

### 2. Maksud Perjalanan dengan Kendaraan Pribadi



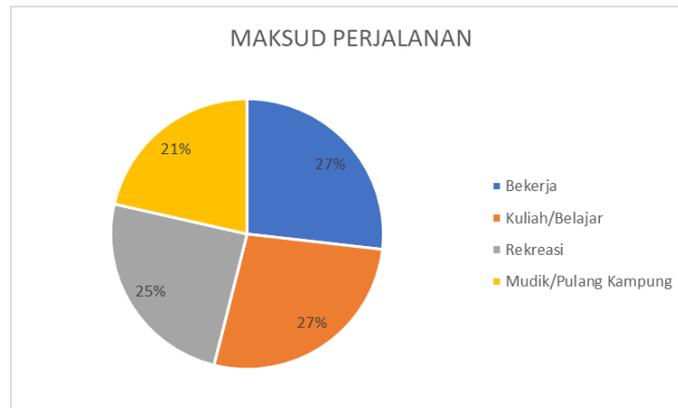
Sumber: Hasil Analisis 2022

**Gambar V. 17** Maksud Perjalanan dengan Pengguna Kendaraan Pribadi

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa maksud perjalanan masyarakat keluar kota menggunakan kendaraan pribadi yaitu

rekreasi sebanyak 31% atau 988 orang. Sedangkan maksud perjalanan terbanyak kedua masyarakat yaitu bekerja sebanyak 30% atau 950 orang.

### 3. Maksud Perjalanan dengan Travel

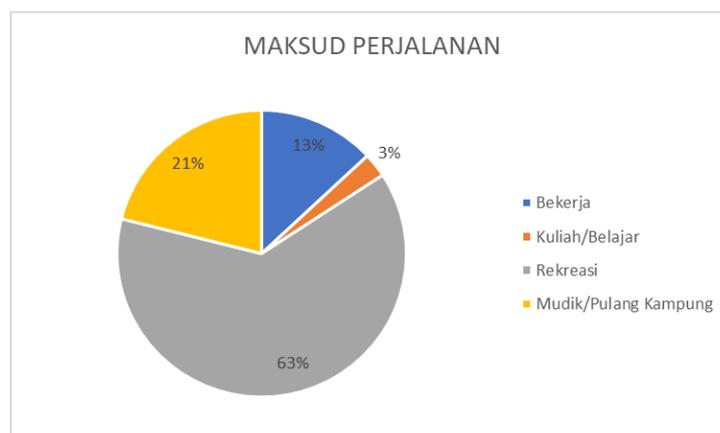


Sumber: Hasil Analisis 2022

**Gambar V. 18** Diagram Maksud Perjalanan dengan Pengguna Travel

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa maksud perjalanan masyarakat keluar kota menggunakan Travel yaitu Kuliah/Belajar sebanyak 27% atau 488 orang. Sedangkan maksud perjalanan terbanyak kedua masyarakat yaitu bekerja sebanyak 27% atau 483 orang.

### 4. Maksud Perjalanan dengan Carter



Sumber: Hasil Analisis 2022

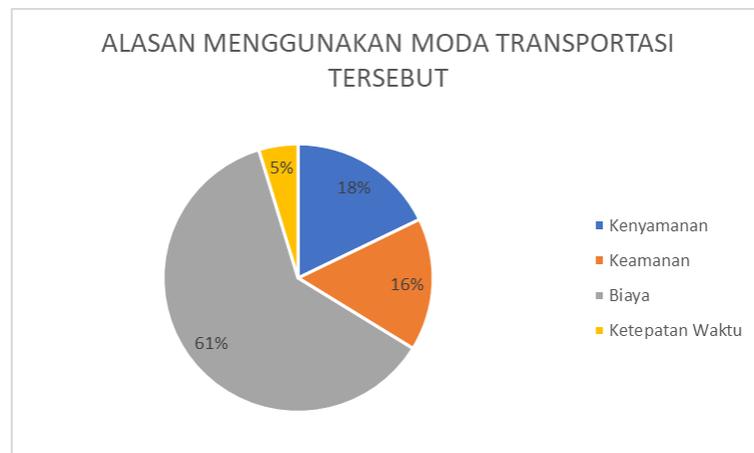
**Gambar V. 19** Diagram Maksud Perjalanan dengan Pengguna Carter

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa maksud perjalanan masyarakat keluar kota menggunakan Carter yaitu rekreasi sebanyak 63% atau 416 orang. Sedangkan maksud perjalanan terbanyak kedua masyarakat yaitu bekerja sebanyak 21% atau 139 orang.

#### 5.1.9. Alasan Menggunakan Moda

Berdasarkan hasil pengumpulan data wawancara yang dilakukan kepada masyarakat, diperoleh karakteristik masyarakat berdasarkan Alasan menggunakan moda dapat terlihat pada gambar berikut :

##### 1. Alasan Menggunakan AKAP/AKDP

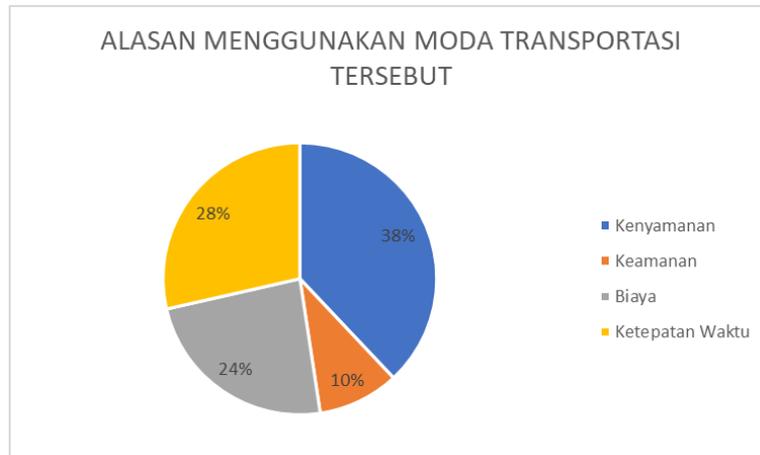


Sumber: Hasil Analisis 2022

#### **Gambar V. 20** Diagram Alasan Menggunakan AKAP/AKDP

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa tidak ada pilihan lain merupakan alasan masyarakat memilih menggunakan AKAP/AKDP dengan persentase terbanyak yaitu biaya sebesar 61%% atau 1061 orang. Sedangkan alasan terbanyak kedua adalah kenyamanan yaitu sebesar 18% atau 307 orang.

## 2. Alasan menggunakan Kendaraan Pribadi

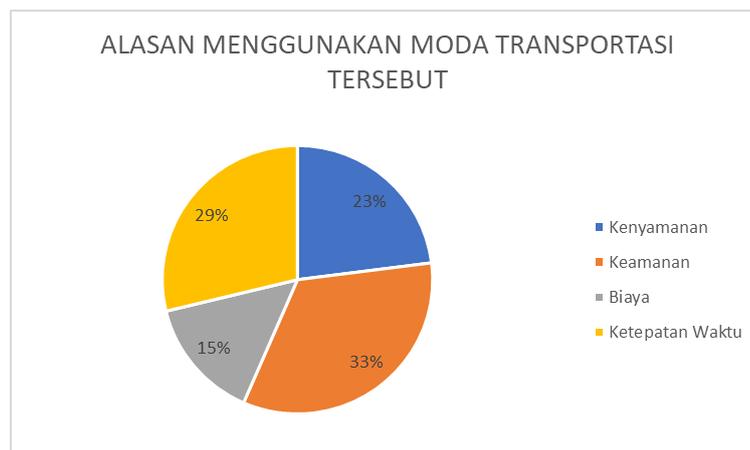


Sumber: Hasil Analisis 2022

### **Gambar V. 21** Diagram Alasan Menggunakan Kendaraan Pribadi

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa tidak ada pilihan lain merupakan alasan masyarakat memilih menggunakan Kendaraan pribadi dengan persentase terbanyak yaitu kenyamanan sebesar 38% atau 1213 orang. Sedangkan alasan terbanyak kedua adalah ketepatan waktu yaitu sebesar 28% atau 912 orang.

## 3. Alasan menggunakan Travel



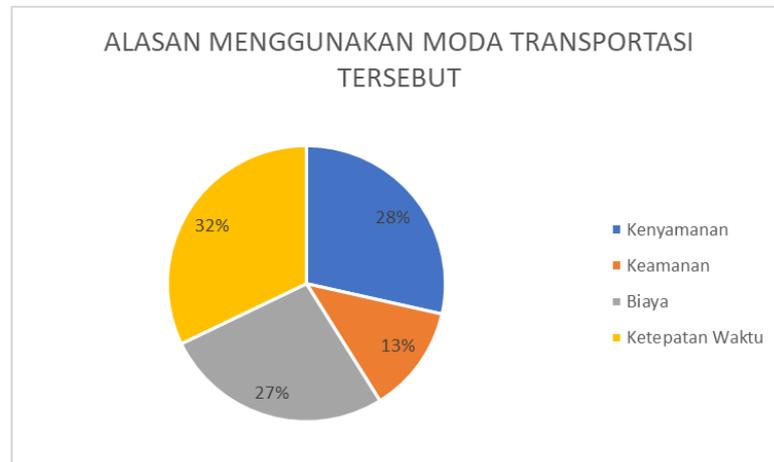
Sumber: Hasil Analisis 2022

### **Gambar V. 22** Diagram Alasan Menggunakan Travel

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa tidak ada pilihan lain merupakan alasan masyarakat memilih menggunakan Travel dengan persentase terbanyak yaitu kenyamanan sebesar 33% atau 604

orang. Sedangkan alasan terbanyak kedua adalah ketepatan waktu yaitu sebesar 29% atau 518 orang.

#### 4. Alasan menggunakan Carter



Sumber: Hasil Analisis 2022

#### **Gambar V. 23** Diagram Alasan Menggunakan Carter

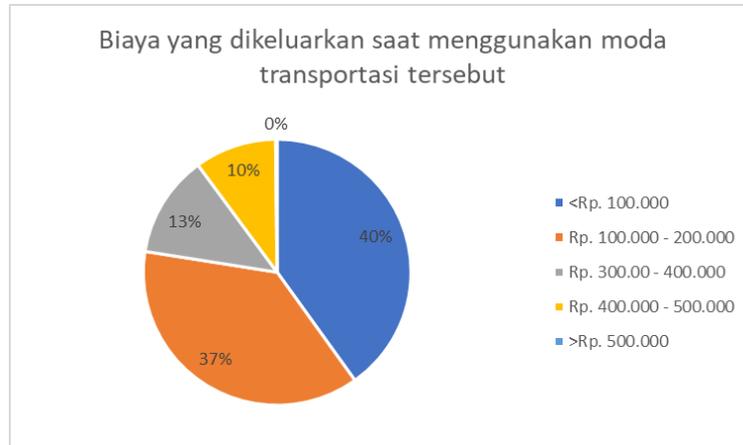
Dari gambar diatas menunjukkan bahwa tidak ada pilihan lain merupakan alasan masyarakat memilih menggunakan Carter dengan persentase terbanyak yaitu Ketepatan waktu sebesar 32% atau 212 orang. Sedangkan alasan terbanyak kedua adalah kenyamanan yaitu sebesar 28% atau 188 orang.

#### 5.1.10. Biaya yang Dikeluarkan

Berdasarkan hasil pengumpulan data wawancara yang dilakukan kepada masyarakat, diperoleh karakteristik masyarakat berdasarkan

Biaya yang dikeluarkan dengan menggunakan moda yang dipih dapat terlihat pada gambar berikut :

### 1. Biaya yang dikeluarkan dengan AKAP/AKDP

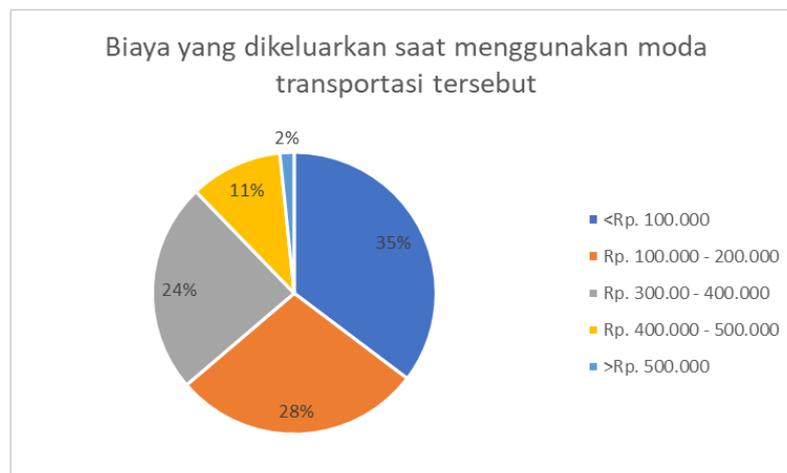


Sumber: Hasil Analisis 2022

**Gambar V. 24** Diagram Biaya Menggunakan AKAP/AKDP

Dari gambar diatas menunjukan bahwa masyarakat yang menggunakan AKAP/AKDP dengan biaya yang dikeluarkan yaitu rata-rata <Rp.100.000 sebanyak 40% atau 692 orang.

### 2. Biaya yang dikeluarkan dengan Kendaraan Pribadi

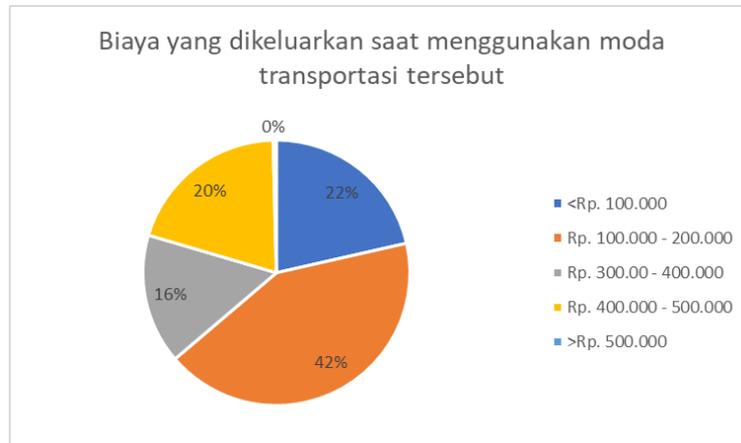


Sumber: Hasil Analisis 2022

**Gambar V. 25** Diagram Biaya Menggunakan Kendaraan Pribadi

Dari gambar diatas menunjukan bahwa masyarakat yang menggunakan Kendaraan Pribadi dengan biaya yang dikeluarkan yaitu rata-rata <Rp.100.000 sebanyak 35% atau 1128 orang.

### 3. Biaya yang dikeluarkan dengan Travel

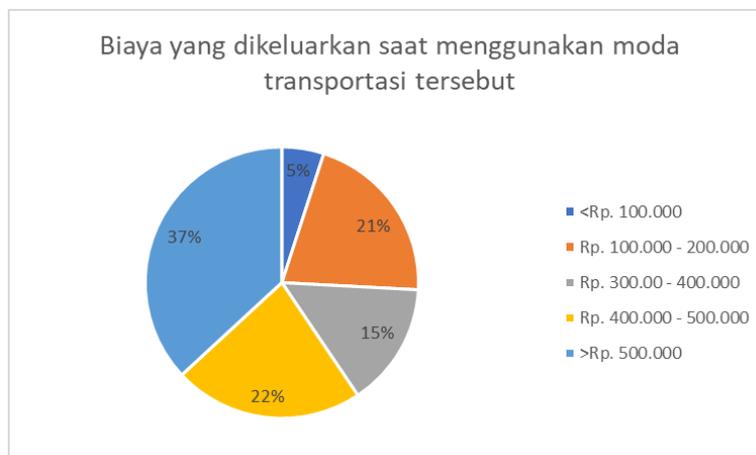


Sumber: Hasil Analisis 2022

**Gambar V. 26** Diagram Biaya Menggunakan Travel

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan Travel dengan biaya yang dikeluarkan yaitu rata-rata Rp. 100.000 – 200.000 sebanyak 42% atau 762 orang.

### 4. Biaya yang dikeluarkan dengan Carter



Sumber: Hasil Analisis 2022

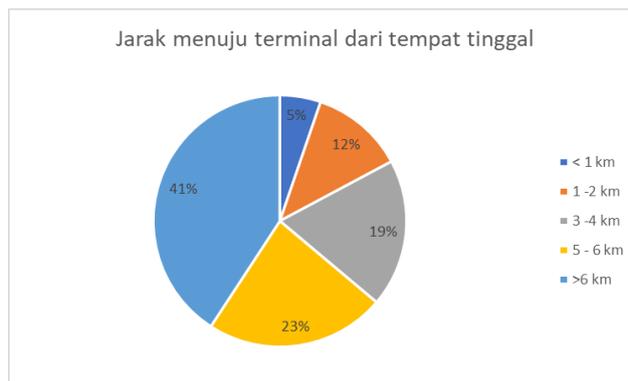
**Gambar V. 27** Diagram Biaya Menggunakan Carter

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan Carter dengan biaya yang dikeluarkan yaitu rata-rata >Rp. 500.000 sebanyak 37% atau 230 orang.

### 5.1.11. Aksesibilitas

Berdasarkan hasil pengumpulan data wawancara yang dilakukan kepada masyarakat, diperoleh karakteristik masyarakat berdasarkan Aksesibilitas menggunakan moda AKAP/AKDP yang dipih dapat terlihat pada gambar berikut :

#### 1. Jarak menuju terminal

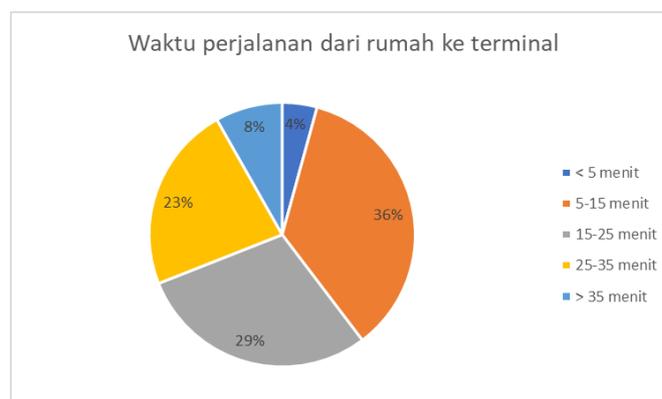


Sumber: Hasil Analisis 2022

**Gambar V. 28** Diagram Jarak Menuju Terminal

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa jarak tempat tinggal masyarakat menuju terminal terjauh yaitu rata-rata >6km sebanyak 41%. Sedangkan untuk jarak tempat tinggal masyarakat menuju terminal terdekat yaitu rata-rata <1km sebanyak 5%

#### 2. Waktu Perjalanan menuju terminal

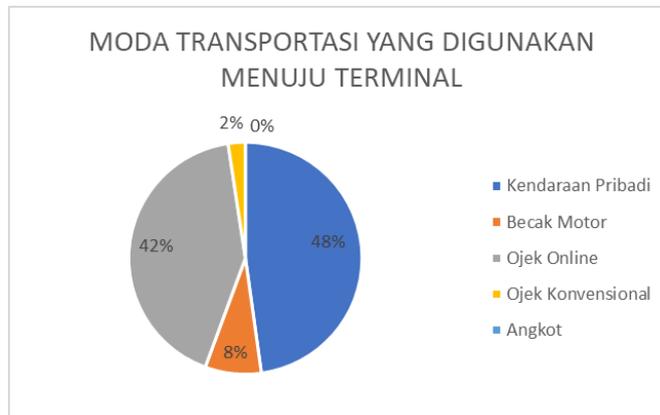


Sumber: Hasil Analisis 2022

**Gambar V. 29** Diagram Waktu Perjalanan Menuju Terminal

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa waktu tempuh menuju terminal yaitu 5-15 menit sebanyak 36%.

### 3. Moda Transportasi yang digunakan menuju terminal



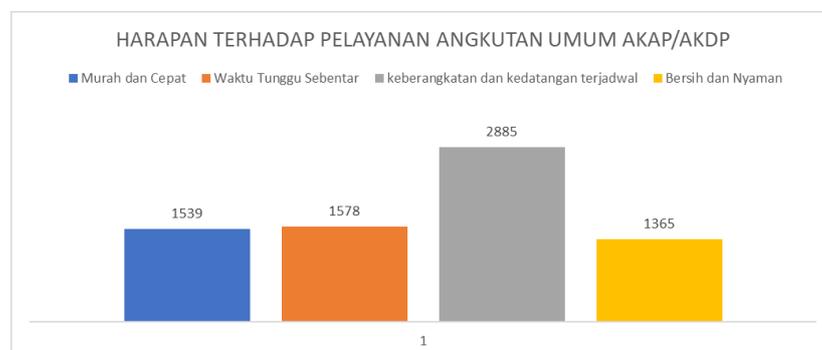
Sumber: Hasil Analisis 2022

**Gambar V. 30** Diagram Moda Transportasi Yang Digunakan Menuju Terminal

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa masyarakat rata-rata menuju terminal yaitu menggunakan kendaraan pribadi sebesar 48%. Sedangkan moda terbanyak kedua yaitu menggunakan ojek online sebesar 42%.

#### 5.1.12. Harapan masyarakat terhadap pelayanan

Berdasarkan hasil pengumpulan data wawancara yang dilakukan kepada masyarakat, diperoleh karakteristik masyarakat berdasarkan Harapan terhadap pelayanan AKAP/AKDP dapat terlihat pada gambar berikut :



Sumber: Hasil Analisis 2022

**Gambar V. 31** Harapan Terhadap Pelayanan Angkutan Umum AKAP/AKDP

Dari gambar diatas menunjukkan bahwasannya harapan masyarakat terhadap pelayanan AKAP/AKDP terbanyak yaitu keberangkatan dan kedatangan terjadwal sebanyak 2885 orang.

## 5.6. Analisis karakteristik system operasional

### 5.1.13. Karakteristik system operasional AKAP

#### 1. Load Factor

**Tabel V. 10** Load Factor AKAP Per Trayek

TRAYEK	LOAD FACTOR RATA-RATA
MEDAN	56,65%
SIANTAR	41,5%
BATU SANGKAR	36,7%
SOLOK	63,6%
PADANG	54,5%
SURABAYA	34,9%
PALEMBANG	55,2%
RATA-RATA	49,00%

*Sumber: Hasil Analisis 2022*

Dari table diatas menunjukkan bahwa load factor terbesar yaitu pada trayek Dumai-Solok sebanyak 63,6%. Dengan rata-rata load factor seluruh trayek AKAP yaitu 49,00%

## 2. Waktu Sirkulasi

Waktu perjalanan merupakan waktu yang diperlukan untuk melakukan satu kali perjalanan pulang dan pergi dengan deviasi waktu sebesar 5% per jam dari waktu perjalanan. Berikut hasil perhitungan waktu sirkulasi AKAP berdasarkan trayek :

**Tabel V. 11** Waktu Sirkulasi AKAP Per Trayek

TRAYEK	JENIS ANGKUTAN	TAB	TBA	DEVIASI WAKTU PERJALANAN AB	DEVIASI WAKTU PERJALANAN BA	(DEVIASI WAKTU PERJALANAN AB) <sup>2</sup>	(DEVIASI WAKTU PERJALANAN BA) <sup>2</sup>	WAKTU HENTI KENDARAAN (A)	WAKTU HENTI KENDARAAN (B)	WAKTU SIRKULASI
				5% X (1)	5% X (2)	(3) <sup>2</sup>	(4) <sup>2</sup>	10% X (1)	10% X (2)	(1)+(2)+(4) +(7)+(8)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
MEDAN	BUS BESAR	720	720	36	36	1296	1296	72	72	2880
SIANTAR	BUS BESAR	660	660	33	33	1089	1089	66	66	2541
BATU SANGKAR	BUS KECIL	480	480	24	24	576	576	48	48	1632
SOLOK	BUS BESAR	600	600	30	30	900	900	60	60	2220
PADANG	BUS BESAR	600	600	30	30	900	900	60	60	2220
SURABAYA	BUS BESAR	21.600	21.600	1080	1080	1166400	1166400	2160	2160	1213920
PALEMBANG	BUS BESAR	1140	1140	57	57	3249	3249	114	114	5757

Sumber: Hasil Analisis 2022

Untuk perhitungan jumlah kendaraan berdasarkan pada kebutuhan kendaraan pada asumsi periode waktu sibuk. Berikut hasil perhitungan jumlah kendaraan pertrayek berdasarkan kapasitas kendaraan :

**Tabel V. 12** Kebutuhan Jumlah Armada AKAP Pada Waktu Sibuk

TRAYEK	JENIS ANGKUTAN	WAKTU SIRKULASI	JUMLAH PENUMPANG	KAPASITAS	WAKTU ANTARA (MENIT)	JUMLAH KENDARAAN/WAKTU SIRKULASI	PERIODE WAKTU SIBUK (MENIT)	KEBUTUHAN JUMLAH ARMADA PADA WAKTU SIBUK
MEDAN	BUS BESAR	2880	62	43	29	99	180	6
MEDAN	BUS BESAR	2880	105	38	15	189	120	8
MEDAN	BUS BESAR	2880	16	51	134	22	180	1
SIANTAR	BUS BESAR	2541	72	44	26	99	120	5
BATU SANGKAR	BUS KECIL	1632	11	15	57	28	60	1
SOLOK	BUS BESAR	2220	28	44	66	34	60	1
PADANG	BUS BESAR	2220	24	44	77	29	60	1
SURABAYA	BUS BESAR	1213920	15	43	120	10082	60	0
PALEMBANG	BUS BESAR	5757	16	29	76	76	60	1

*Sumber: Hasil Analisis 2022*

Berdasarkan data jumlah armada yang beroperasi di terminal tipe A kota Dumai dengan hasil perhitungan jumlah kebutuhan armada pada waktu sibuk maka didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel V. 13** Perbandingan Kebutuhan Armada Dengan Armada Yang Beroperasi

TRAYEK	KAPASITAS	JUMLAH ARMADA YANG BEROPERASI	KEBUTUHAN JUMLAH ARMADA PADA WAKTU SIBUK	KETERANGAN
MEDAN	43	10	6	TERPENUHI
MEDAN	38	8	8	TERPENUHI
MEDAN	51	1	1	TERPENUHI
SIANTAR	44	5	5	TERPENUHI
BATU SANGKAR	15	2	1	TERPENUHI
SOLOK	44	1	1	TERPENUHI
PADANG	44	1	1	TERPENUHI
SURABAYA	43	1	1	TERPENUHI
PALEMBANG	29	1	1	TERPENUHI

Sumber: Hasil Analisis 2022

Dari table diatas menunjukkan bahwa dengan ketersediaan armada yang beroperasi bahwasannya tidak dilakukan penambahan jumlah armada, Dikarenakan masih terpenuhi.

#### 5.1.14. Karakteristik Sistem Operasional AKDP

##### 1. Load Factor

**Tabel V. 14** Load Faktor Trayek AKDP

TRAYEK	LOAD FACTOR RATA-RATA
PEKANBARU	43,2%

Sumber: Hasil Analisis 2022

Dari table diatas menunjukkan bahwa load factor trayek Dumai-Pekanbaru yaitu sebanyak 43,2%.

## 2. Waktu Sirkulasi

Waktu perjalanan merupakan waktu yang diperlukan untuk melakukan satu kali perjalanan pulang dan pergi dengan deviasi waktu sebesar 5% per jam dari waktu perjalanan. Berikut hasil perhitungan waktu sirkulasi AKDP berdasarkan trayek :

**Tabel V. 15** Waktu Sirkulasi AKDP

TRAYEK	JENIS ANGKUTAN	TAB	TBA	DEVIASI WAKTU PERJALANAN AB	DEVIASI WAKTU PERJALANAN BA	(DEVIASI WAKTU PERJALANAN AB) <sup>2</sup>	(DEVIASI WAKTU PERJALANAN BA) <sup>2</sup>	WAKTU HENTI KENDARAAN (A)	WAKTU HENTI KENDARAAN (B)	WAKTU SIRKULASI
				5% X (1)	5% X (2)	(3) <sup>2</sup>	(4) <sup>2</sup>	10% X (1)	10% X (2)	(1)+(2)+(4)+(7) +(8)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
PEKANBARU	BUS BESAR	120	120	6	6	36	36	12	12	300

*Sumber: Hasil Analisis 2022*

Untuk perhitungan jumlah kendaraan berdasarkan pada kebutuhan kendaraan pada asumsi periode waktu sibuk. Berikut hasil perhitungan jumlah kendaraan pertrayek berdasarkan kapasitas kendaraan :

**Tabel V. 16** Kebutuhan Jumlah Armada AKDP Pada Waktu Sibuk

TRAYEK	JENIS ANGKUTAN	WAKTU SIRKULASI	JUMLAH PENUMPANG	KAPASITAS	WAKTU ANTARA (MENIT)	JUMLAH KENDARAAN/WAKTU SIRKULASI	PERIODE WAKTU SIBUK (MENIT)	KEBUTUHAN JUMLAH ARMADA PADA WAKTU SIBUK
PEKANBARU	BUS BESAR	300	77	44	24	13	240	10

*Sumber: Hasil Analisis 2022*

Berdasarkan data jumlah armada yang beroperasi di terminal tipe A kota Dumai dengan hasil perhitungan jumlah kebutuhan armada pada waktu sibuk AKDP maka didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel V. 17** Perbandingan Kebutuhan Armada Dengan Armada Yang Beroperasi

TRAYEK	KAPASITAS	JUMLAH ARMADA YANG BEROPERASI	KEBUTUHAN JUMLAH ARMADA PADA WAKTU SIBUK	KETERANGAN
PEKANBARU	44	10	10	TERPENUHI

*Sumber: Hasil Analisis 2022*

Dari table diatas menunjukkan bahwa dengan ketersediaan armada yang beroperasi bahwasannya tidak dilakukan penambahan jumlah armada, Dikarenakan masih terpenuhi.

#### 5.1.15. Penjadwalan

##### 1. Penjadwalan AKDP

Penjadwalan angkutan dilakukan untuk memastikan agar angkutan yang akan dioperasikan berjalan se efisien mungkin. Penjadwalan dilakukan dengan melihat catatan waktu keberangkatan dan kedatangan pada saat diterminal. Maka didapatkan hasil untuk penjadwalan sebagai berikut :

##### a. Penjadwalan AKAP berdasarkan Trayek

**Tabel V. 18** Jadwal Trayek Dumai-Medan

DUMAI	MEDAN
BERANGKAT	TIBA
17:00	05:00
17:30	05:30
17:45	05:45
18:00	06:00
18:30	06:30
18:45	06:45
19:00	07:00
19:30	07:30
19:45	07:45
20:00	08:00

*Sumber: Hasil Analisis 2022*

**Tabel V. 19** Jadwal Trayek Dumai-Siantar

DUMAI	SIANTAR
BERANGKAT	TIBA
16:45	03:45
17:00	04:00
17:45	04:45
18:00	05:00

*Sumber: Hasil Analisis 2022*

**Tabel V. 20** Jadwal Trayek Dumai-Batu Sangkar

DUMAI	BATU SANGKAR
BERANGKAT	TIBA
7:00	15:00
21:00	5:00

*Sumber: Hasil Analisis 2022*

**Tabel V. 21** Jadwal Trayek Dumai-Padang

DUMAI	PADANG
BERANGKAT	TIBA
19:00	05:00

*Sumber: Hasil Analisis 2022*

**Tabel V. 22** Jadwal Trayek Dumai-Solok

DUMAI	SOLOK
BERANGKAT	TIBA
19:00	05:00

*Sumber: Hasil Analisis 2022*

**Tabel V. 23** Jadwal Trayek Dumai-Surabaya

DUMAI	SURABAYA
BERANGKAT	TIBA
17:00	5:00

*Sumber: Hasil Analisis 2022*

b. Penjadwalan AKDP Berdasarkan Trayek

**Tabel V. 24** Jadwal Trayek Dumai-Pekanbaru

DUMAI	PEKANBARU
BERANGKAT	TIBA
06:00	08:00
08:00	10:00
10:00	12:00
13:00	15:00
15:00	17:00
17:00	19:00
19:00	21:00
21:00	23:00

*Sumber: Hasil Analisis 2022*

Penjadwalan ditetapkan agar dapat mempermudah masyarakat dalam menentukan jam keberangkatan dan kedatangan bus di terminal asal (Dumai) dan terminal tujuan sehingga penumpang sampai di terminal tujuan tidak terlalu malam (tengah malam) . Penjadwalan dilakukan agar dapat memenuhi kebutuhan penumpang sehingga tidak terjadinya ketinggalan penumpang dikarenakan tidak adanya jadwal tetap keberangkatan bus di terminal.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

1. Hasil perhitungan dengan menggunakan metode *CSI* menunjukkan bahwa nilai kepuasan penumpang AKAP/AKDP Kota Dumai terhadap atribut kepentingan dan kepuasan sebesar 75% dengan nilai indeks (PUAS)
2. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan analisis *IPA*, pada kuadran I terdapat beberapa indikator Pelayanan dengan tingkat kepentingan yang tinggi namun belum merasa puas dengan pelayanan yang disediakan. Indikator pelayanan yang perlu ditingkatkan sebagai berikut :
  - a. Kondisi armada bus
  - b. Penerangan didalam moda transportasi
  - c. Fasilitas pengaduan apabila terjadi gangguan terhadap penumpang
  - d. Cepat waktu tunggu untuk menggunakan moda transportasi
  - e. Ketepatan keberangkatan dan kedatangan moda transportasi sesuai dengan jadwal

Atribut diatas merupakan factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan AKAP/AKDP sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan moda transportasi lain untuk berpergian keluar kota.

3. Berdasarkan hasil pengumpulan data wawancara menggunakan kuesioner, diperoleh karakteristik masyarakat sebagai berikut :
  - a. berdasarkan moda yang digunakan untuk berpergian keluar kota masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi sebanyak 43% atau 3189 orang. Sedangkan moda transportasi yang digunakan terbanyak kedua yaitu Travel sebanyak 25% atau 1800 orang. Dengan maksud perjalanan masyarakat keluar kota menggunakan kendaraan pribadi yaitu rekreasi sebanyak 31% atau 988 orang.

Sedangkan maksud perjalanan terbanyak kedua masyarakat yaitu bekerja sebanyak 30% atau 950 orang. Dan maksud perjalanan masyarakat keluar kota menggunakan Travel yaitu Kuliah/Belajar sebanyak 27% atau 488 orang. Sedangkan maksud perjalanan terbanyak kedua masyarakat yaitu bekerja sebanyak 27% atau 483 orang. Alasan masyarakat memilih menggunakan Kendaraan pribadi dengan persentase terbanyak yaitu kenyamanan sebesar 38% atau 1213 orang. Sedangkan alasan terbanyak kedua adalah ketepatan waktu yaitu sebesar 28% atau 912 orang. Sedangkan alasan masyarakat memilih menggunakan Travel dengan persentase terbanyak yaitu kenyamanan sebesar 33% atau 604 orang. Sedangkan alasan terbanyak kedua adalah ketepatan waktu yaitu sebesar 29% atau 518 orang.

- b. berdasarkan maksud perjalanan masyarakat keluar kota menggunakan AKAP/AKDP yaitu mudik/pulang kampung sebanyak 44% atau 753 orang. Sedangkan maksud perjalanan terbanyak kedua masyarakat yaitu kuliah/belajar sebanyak 25% atau 435 orang. Dengan alasan memilih menggunakan AKAP/AKDP dengan persentase terbanyak yaitu biaya sebesar 61% atau 1061 orang. Sedangkan alasan terbanyak kedua adalah kenyamanan yaitu sebesar 18% atau 307 orang.
- c. menunjukkan bahwa maksud perjalanan masyarakat keluar kota menggunakan Carter yaitu rekreasi sebanyak 63% atau 416 orang. Sedangkan maksud perjalanan terbanyak kedua masyarakat yaitu bekerja sebanyak 21% atau 139 orang. alasan masyarakat memilih menggunakan Carter dengan persentase terbanyak yaitu Ketepatan waktu sebesar 32% atau 212 orang. Sedangkan alasan terbanyak kedua adalah kenyamanan yaitu sebesar 28% atau 188 orang.

Berdasarkan hasil survey karakteristik masyarakat bahwasannya masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dan travel untuk berpergian keluar kota. Maksud perjalanan menggunakan kendaraan pribadi yaitu rekreasi dan bekerja dengan alasan

kenyamanan dan ketepatan waktu. Sedangkan maksud perjalanan menggunakan travel yaitu kuliah/belajar dan berkerja dengan alasan kenyamanan dan ketepatan waktu. Hal ini menunjukkan bahwa menurunnya minat masyarakat menggunakan angkutan umum AKAP/AKDP yaitu lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dan travel dikarenakan ketepatan waktu diperjalanan.

Namun masyarakat yang masih memilih menggunakan angkutan umum AKAP/AKDP dengan maskdu perjalanan mudik/pulang kampung dengan alasan biaya yang murah dan kenyamanan diperjalanan

4. Berdasarkan hasil pengumpulan data wawancara yang dilakuka kepada masyarakat, diperoleh karakteristik masyarakat berdasarkan Harapan terhadap pelayanan AKAP/AKDP terbanyak yaitu keberangkatan dan kedatangan terjadwal sebanyak 2885 orang.
5. Berdasarkan analisis karakteristik system operasional AKAP/AKDP menunjukkan bahwa load factor trayek Dumai-Pekanbaru yaitu sebanyak 43,2%. Sedangkan load factor terbesar AKAP yaitu pada trayek Dumai-Solok sebanyak 63,6%. Dengan rata-rata load factor seluruh trayek AKAP yaitu 49,00%.
6. Hasil analisis kebutuhan armada pada waktu priode sibuk yang dipengaruhi oleh waktu sirkulasi tiap trayek, maka didapatkan hasil untuk trayek AKAP sebagai berikut :

TRAYEK	KAPASITAS	JUMLAH ARMADA YANG BEROPERASI	KEBUTUHAN JUMLAH ARMADA PADA WAKTU SIBUK	KETERANGAN
MEDAN	43	10	6	TERPENUHI
MEDAN	38	8	8	TERPENUHI
MEDAN	51	1	1	TERPENUHI
SIANTAR	44	5	5	TERPENUHI
BATU SANGKAR	15	2	1	TERPENUHI
SOLOK	44	1	1	TERPENUHI
PADANG	44	1	1	TERPENUHI
SURABAYA	43	1	1	TERPENUHI

PALEMBANG	29	1	1	TERPENUHI
-----------	----	---	---	-----------

Dari table diatas menunjukkan bahwa dengan ketersediaan armada yang beroperasi bahwasannya tidak dilakukan penambahan jumlah armada, Dikarenakan masih terpenuhi.

Sedangkan untuk trayek AKDP didapatkan hasil sebagai berikut :

TRAYEK	KAPASITAS	JUMLAH ARMADA YANG BEROPERASI	KEBUTUHAN JUMLAH ARMADA PADA WAKTU SIBUK	KETERANGAN
PEKANBARU	44	10	10	TERPENUHI

Dari table diatas menunjukkan bahwa dengan ketersediaan armada yang beroperasi bahwasannya tidak dilakukan penambahan jumlah armada, Dikarenakan masih terpenuhi.

7. Penjadwalan ditetapkan agar dapat mempermudah masyarakat dalam menentukan jam keberangkatan dan kedatangan bus diterminal asal (Dumai) dan terminal tujuan sehingga penumpang sampai ditermial tujuan tidak terlalu malam (tengah malam) . Penjadwalan dilakukan agar dapat memenhi kebutuhan penumpang sehingga tidak terjadinya ketinggalan penumpang dikarenakan tidak adanya jadwal tetap keberangkatan bus diterminal.

## 6.2. Saran

1. Peningkatan kondisi armada bus menyesuaikan dengan standar pelayanan minimum berdasarkan Peraturan Mentri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari segi kenyamanan, keamanan, keselamatan, kesetaraan, keterjangkauan dan keteraturan.
2. Penetapan waktu istirahat supir berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 pada pasal 90 menyebutkan bahwa

waktu kerja pengemudi dalam satu hari yaitu 8 jam sehari dan dapat dipekerjakan paling lama 12 jam sehari termasuk waktu istirahat dan wajib istirahat setelah mengemudikan kendaraan selama 4 jam dengan durasi waktu istirahat paling singkat yaitu 30 menit. Untuk Trayek yang memiliki waktu perjalanan lebih dari 4 jam maka diwajibkan untuk memiliki awak kendaraan/supir pengganti paling sedikit 1 awak kendaraan dengan system kerja yang bergantian agar lebih efisien dan mendapatkan waktu istirahat yang cukup sehingga pengemudi terjaga kondisi fisik dan kesehatannya.

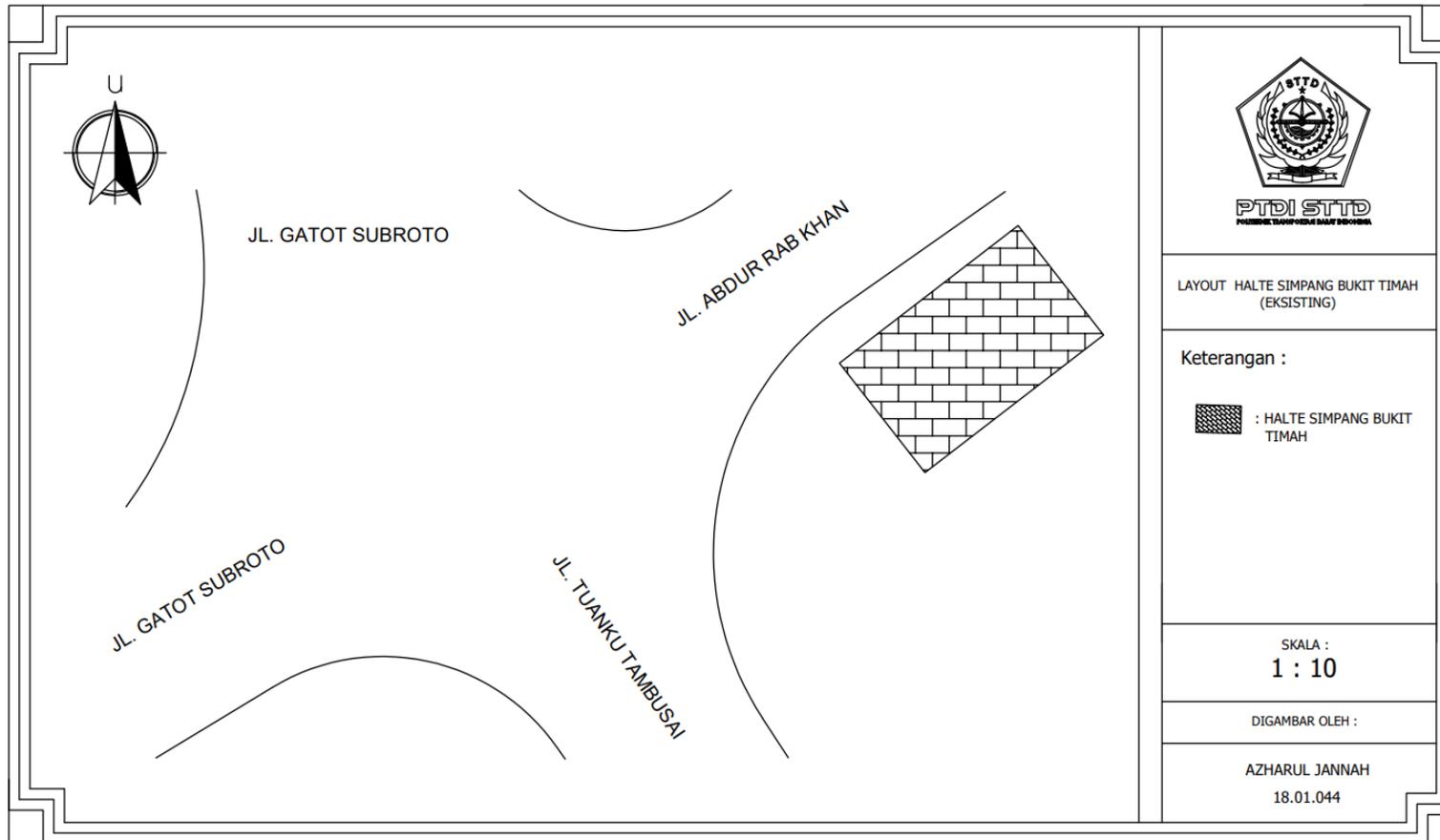
3. Penyediaan fasilitas terminal yaitu *Pool* atau fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan yang berfungsi untuk tempat istirahat kendaraan dan pemeliharaan kendaraan serta perbaikan kendaraan apabila terjadi gangguan dan kerusakan. Untuk pemeliharaan kendaraan dibutuhkan tenaga khusus yang diperuntukkan sebagai perawatan terkait pencucian armada dan kebersihan didalam armada sehingga waktu istirahat supir dan awak kendaraan dapat terpenuhi. Hal ini berguna untuk dapat memenuhi waktu sirkulasi kendaraan sehingga tidak ada armada yang menganggur dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna angkutan umum.
4. Agar keberangkatan dan kedatangan moda transportasi sesuai dengan jadwal maka dilakukan analisis penjadwalan agar memudahkan pengguna transportasi untuk menentukan kapan keberangkatan di terminal asal dan memperkirakan waktu kedatangan pada saat di terminal tujuan sehingga pengguna tidak terlambat atau tertinggal dikarenakan tidak adanya jadwal yang tetap.

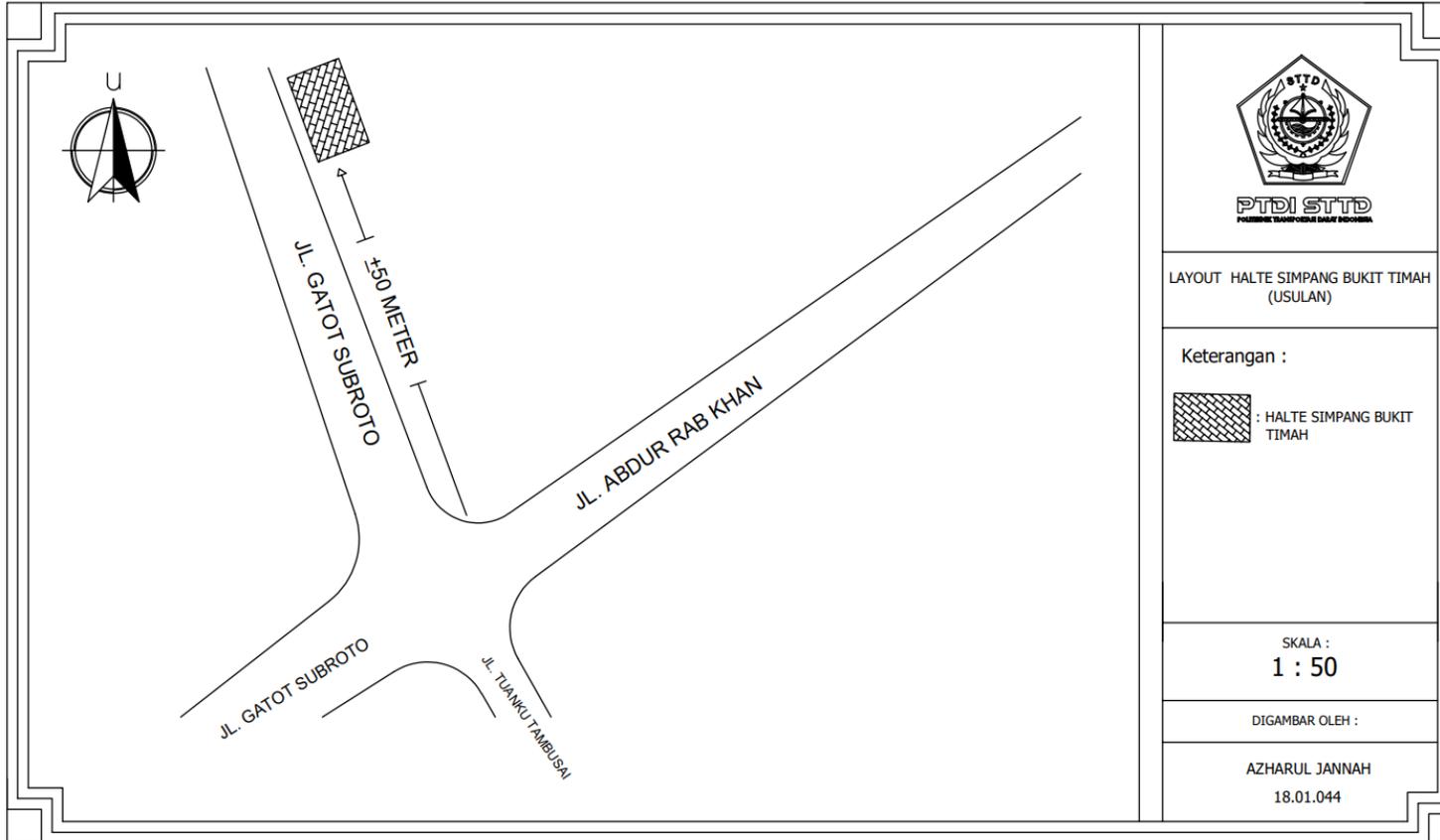
## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_2009, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- \_\_\_\_\_2013, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek
- \_\_\_\_\_2012, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan
- \_\_\_\_\_2002, Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Diwilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur
- \_\_\_\_\_2019, Peraturan Menteri Perhubungan RI. Nomor 15 Tahun 2019. Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.
- \_\_\_\_\_2003, Keputusan Menteri Perhubungan RI. Nomor 35 Tahun 2003. Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum.
- Anggraeni, Pingky. 2020 "Analisis Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Kabupaten Jepara (Studi Kasus: Trayek D.03 Jepara – Welahan)."
- Firdaus, F. 2020. "Aplikasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus AKDP Dan Akap Pada Terminal Type B (STUDI KASUS PADA TERMINAL CARU." Surabaya: Universitas Dr. Soetomo
- Juanita, Juanita, and Tito Pinandita. 2015. "Kajian Kinerja Pelayanan Angkutan Umum dalam Kota di Purwokerto.". Purwokerto: SNTT

- Junior, Natal Pangondian Siagian, Audie LE Rumajar, and Theo K. Sendow. 2016. "Analisis Kebutuhan Angkutan Umum Penumpang Kota Manado (Studi Kasus: Paal Dua–Politeknik)." Manado: Jurnal Sipil Statik
- Latif, A. 2013. "Analisis Kebutuhan Pelayanan Kendaraan Umum AKDP Dalam Terminal Alang-Alang Lebar Palembang." Palembang: Jurnal Pilar
- Murti, Lilyanis Nurlita Fitria, and Theresia Maria Candra Agusdini. 2019. "evaluasi Kinerja angkutan umum penumpang trayek lyn d jurusan terminal Rajekwesi–dander Kabupaten Bojonegoro." Bojonegoro: Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur
- Noviyanti, Noviyanti. 2012 "Evaluasi Kriteria Penetapan Lokasi Terminal Tipe A (Studi Kasus: Terminal Leuwipanjang, Bandung Dan Terminal Giwangan, Yogyakarta)." Yogyakarta: Warta Penelitian Perhubungan
- Rifqi, Emil. "Analisis Kualitas Pelayanan Izin Trayek Angkutan Umum (Studi pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Jepara)." Semarang: Journal of Politic and Government Studies.
- Ray, Rafiq. 2022. "Analisis Aksesibilitas Penumpang Angkutan Umum Menuju Pusat Kota Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues. Diss." Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Syukri, Siti Husna Ainu. 2014. "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis gap pada kualitas pelayanan Trans Jogja." Surakarta: Publikasi Ilmiah.
- Susilowati, Pristian Dewi, and Theresia Maria Candra Agusdini. 2021. "Analisis Kepuasan Pengguna Kereta Api Ekonomi Maharani Ratu Surabaya-Semarang Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)." Surabaya: Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur.

## LAMPIRAN





## FORMULIR SURVEY HOME INTERVIEW

SURVEY HOME INTERVIEW

[https://docs.google.com/forms/u/0/d/1mEyy0i7\\_a7exqYd1hMi6dXU...](https://docs.google.com/forms/u/0/d/1mEyy0i7_a7exqYd1hMi6dXU...)

### SURVEY HOME INTERVIEW

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Salam Hormat,

Perkenalkan nama saya Azharul Jannah. Saya merupakan Taruna Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD jurusan D.IV Sarjana Terapan Transportasi Darat. Saya menyusun kuesioner ini guna untuk penelitian skripsi saya yang berjudul "Analisis Kinerja Pelayanan AKAP/AKDP Kota Dumai menggunakan Metode CSI".

Maka dari itu saya memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dibawah ini dengan lengkap dan sesuai ketentuan. Ada pun seluruh jawaban pada kuesioner ini akan saya jaga kerahasiaannya.

Atas waktu yang diberikan saya ucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya.

Hormat saya

Azharul Jannah

\* Wajib

1. Jenis Kelamin \*

*Tandai satu oval saja.*

Pria

Wanita

2. Tempat Tinggal (berdasarkan kelurahan, Contoh: Dumai Kota) \*

\_\_\_\_\_

1 dari 6

18/08/2022 14.32

**3. Pekerjaan \***

*Tandai satu oval saja.*

- Mahasiswa/Pelajar
- Wiraswasta
- Pedagang/Petani
- Pegawai Negri
- Ibu Rumah Tangga

**4. Penghasilan \***

*Tandai satu oval saja.*

- <Rp. 1.000.000
- Rp. 1.000.000 - 3.000.000
- Rp. 3.000.000 - 5.000.000
- >Rp. 5.000.000

**5. Moda transportasi yang digunakan untuk berpergian keluar kota \***

*Tandai satu oval saja.*

- AKAP/AKDP
- Travel
- Carter
- Kendaraan Pribadi

**6. Maksud Perjalanan \****Tandai satu oval saja.*

- Bekerja
- Kuliah/Belajar
- Rekreasi
- Mudik/Pulang Kampung

**7. Alasan menggunakan moda transportasi tersebut \****Tandai satu oval saja.*

- Kenyamanan
- Keamanan
- Biaya
- Ketepatan Waktu

**8. Biaya yang dikeluarkan saat menggunakan moda transportasi tersebut \****Tandai satu oval saja.*

- <Rp. 100.000
- Rp. 100.000 - 200.000
- Rp. 300.00 - 400.000
- Rp. 400.000 - 500.000
- >Rp. 500.000

9. Jarak menuju terminal dari tempat tinggal \*

*Tandai satu oval saja.*

- < 1 Km
- 1 - 2 Km
- 3 - 4 Km
- 5 - 6 Km
- >6 Km

10. Waktu perjalanan dari rumah ke terminal

*Tandai satu oval saja.*

- < 5 menit
- 5-15 menit
- 15-25 menit
- 25-35 menit
- > 35 menit

11. Moda transportasi yang digunakan menuju terminal \*

*Tandai satu oval saja.*

- Kendaraan Pribadi
- Becak Motor
- Ojek Online
- Ojek Konvensional
- Angkot

12. Apabila sudah beroperasi dengan baik, apakah anda bersedia untuk menggunakan angkutan umum AKAP/AKDP \*

Tandai satu oval saja.

- Ya  
 Tidak

13. Harapan terhadap pelayanan angkutan umum AKAP/AKDP \*

Tandai satu oval saja.

- Murah dan Cepat  
 Waktu Tunggu Sebentar  
 keberangkatan dan kedatangan terjadwal  
 Bersih dan Nyaman

14. Penyediaan tempat henti/halte \*

Tandai satu oval saja.

- Ya  
 Tidak

15. Jika ya, jarak yang diinginkan dari tempat tinggal ke halte \*

Tandai satu oval saja.

- 200-300 meter  
 300-400 meter  
 500-600 meter  
 700-800 meter  
 900-1000 meter

**LEMBAR ASISTENSI DOSBIM UTAMA (Ir. BAMBANG DRAJAT,MM)**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD**



**KARTU ASISTENSI SKRIPSI**

Nama : Azharul Jannah	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat
Notar : 18.01.044	Tanggal Asistensi : 01/JULI/2022
Prodi : DIV. Sarjana Terapan Transportasi Darat	Asistensi Ke-1
Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Pelayanan AKAP/AKDP Kota Dumai Menggunakan Metode CSI</u>	

No	Evaluasi	Revisi																																																																																																														
1	Analisis CSI diberikan keterangan singkatan pada tabel (MIS,MSS,WS,Wf)	<p>Telah dilakukan :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ATRIBUT</th> <th>MIS (mean important score)</th> <th>MSS (mean satisfaction score)</th> <th>Wf (weight factor)</th> <th>WS (weight score)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>4,5</td><td>3,75</td><td>5,55</td><td>20,87</td></tr> <tr><td>2</td><td>4,5</td><td>3,75</td><td>5,57</td><td>20,87</td></tr> <tr><td>3</td><td>4,6</td><td>3,84</td><td>5,64</td><td>21,05</td></tr> <tr><td>4</td><td>4,6</td><td>4,28</td><td>5,62</td><td>21,05</td></tr> <tr><td>5</td><td>4,4</td><td>3,75</td><td>5,40</td><td>20,23</td></tr> <tr><td>6</td><td>4,5</td><td>3,61</td><td>5,50</td><td>19,85</td></tr> <tr><td>7</td><td>4,5</td><td>3,88</td><td>5,48</td><td>21,30</td></tr> <tr><td>8</td><td>4,4</td><td>3,96</td><td>5,65</td><td>20,35</td></tr> <tr><td>9</td><td>4,5</td><td>3,80</td><td>5,60</td><td>21,30</td></tr> <tr><td>10</td><td>4,5</td><td>3,76</td><td>5,54</td><td>20,83</td></tr> <tr><td>11</td><td>4,5</td><td>4,01</td><td>5,54</td><td>22,23</td></tr> <tr><td>12</td><td>4,5</td><td>3,85</td><td>5,57</td><td>21,51</td></tr> <tr><td>13</td><td>4,5</td><td>3,53</td><td>5,55</td><td>19,56</td></tr> <tr><td>14</td><td>4,5</td><td>3,71</td><td>5,55</td><td>20,05</td></tr> <tr><td>15</td><td>4,5</td><td>3,34</td><td>5,59</td><td>18,65</td></tr> <tr><td>16</td><td>4,5</td><td>4,04</td><td>5,57</td><td>22,51</td></tr> <tr><td>17</td><td>4,5</td><td>3,56</td><td>5,56</td><td>19,81</td></tr> <tr><td>18</td><td>4,5</td><td>3,52</td><td>5,57</td><td>19,44</td></tr> <tr><td>RATA RATA</td><td>4,5</td><td>3,8</td><td>5,48</td><td>21,0</td></tr> <tr><td>JUMLAH</td><td>81,13</td><td>67,93</td><td>100</td><td>877,43</td></tr> <tr><td>CSI</td><td colspan="4">75,5 %</td></tr> </tbody> </table>	ATRIBUT	MIS (mean important score)	MSS (mean satisfaction score)	Wf (weight factor)	WS (weight score)	1	4,5	3,75	5,55	20,87	2	4,5	3,75	5,57	20,87	3	4,6	3,84	5,64	21,05	4	4,6	4,28	5,62	21,05	5	4,4	3,75	5,40	20,23	6	4,5	3,61	5,50	19,85	7	4,5	3,88	5,48	21,30	8	4,4	3,96	5,65	20,35	9	4,5	3,80	5,60	21,30	10	4,5	3,76	5,54	20,83	11	4,5	4,01	5,54	22,23	12	4,5	3,85	5,57	21,51	13	4,5	3,53	5,55	19,56	14	4,5	3,71	5,55	20,05	15	4,5	3,34	5,59	18,65	16	4,5	4,04	5,57	22,51	17	4,5	3,56	5,56	19,81	18	4,5	3,52	5,57	19,44	RATA RATA	4,5	3,8	5,48	21,0	JUMLAH	81,13	67,93	100	877,43	CSI	75,5 %			
ATRIBUT	MIS (mean important score)	MSS (mean satisfaction score)	Wf (weight factor)	WS (weight score)																																																																																																												
1	4,5	3,75	5,55	20,87																																																																																																												
2	4,5	3,75	5,57	20,87																																																																																																												
3	4,6	3,84	5,64	21,05																																																																																																												
4	4,6	4,28	5,62	21,05																																																																																																												
5	4,4	3,75	5,40	20,23																																																																																																												
6	4,5	3,61	5,50	19,85																																																																																																												
7	4,5	3,88	5,48	21,30																																																																																																												
8	4,4	3,96	5,65	20,35																																																																																																												
9	4,5	3,80	5,60	21,30																																																																																																												
10	4,5	3,76	5,54	20,83																																																																																																												
11	4,5	4,01	5,54	22,23																																																																																																												
12	4,5	3,85	5,57	21,51																																																																																																												
13	4,5	3,53	5,55	19,56																																																																																																												
14	4,5	3,71	5,55	20,05																																																																																																												
15	4,5	3,34	5,59	18,65																																																																																																												
16	4,5	4,04	5,57	22,51																																																																																																												
17	4,5	3,56	5,56	19,81																																																																																																												
18	4,5	3,52	5,57	19,44																																																																																																												
RATA RATA	4,5	3,8	5,48	21,0																																																																																																												
JUMLAH	81,13	67,93	100	877,43																																																																																																												
CSI	75,5 %																																																																																																															

Dosen Pembimbing,

Ir. Bambang Drajat, MM

Scanned by TapScanner

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Azharul Jannah	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat
Notar : 18.01.044	Tanggal Asistensi : 29/JUNI/2022
Prodi : DIV. Sarjana Terapan Transportasi Darat	Asistensi Ke-2
Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Pelayanan AKAP/AKDP Kota Dumai Menggunakan Metode CS/</u>	

No	Evaluasi	Revisi																																																								
1	kinerja operasional AKAP	<p>Telah dilakukan analisis : Analisis kinerja operasional AKAP -headway -frekuensi -load factor</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>KEBERANGKATAN</th> <th>SEAT</th> <th>JUMLAH PENUMPANG</th> <th>LOAD FAKTOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>17:30</td><td>42</td><td>27</td><td>64,29%</td></tr> <tr><td>17:45</td><td>51</td><td>16</td><td>31,37%</td></tr> <tr><td>17:50</td><td>42</td><td>19</td><td>45,24%</td></tr> <tr><td>17:55</td><td>38</td><td>16</td><td>42,11%</td></tr> <tr><td>18:35</td><td>34</td><td>32</td><td>94,12%</td></tr> <tr><td>19:00</td><td>36</td><td>21</td><td>58,33%</td></tr> <tr><td>19:30</td><td>36</td><td>18</td><td>50,00%</td></tr> <tr><td>19:30</td><td>34</td><td>18</td><td>52,94%</td></tr> <tr><td>20:00</td><td>21</td><td>15</td><td>71,43%</td></tr> <tr><td>JUMLAH</td><td>334</td><td>182</td><td>510%</td></tr> <tr><td>RATA-RATA</td><td>37</td><td>20</td><td>56,65%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>WAKTU</th> <th>FREKUENSI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>17:00-18:00</td><td>4</td></tr> <tr><td>18:00-19:00</td><td>2</td></tr> <tr><td>19:00-20:00</td><td>3</td></tr> </tbody> </table>	KEBERANGKATAN	SEAT	JUMLAH PENUMPANG	LOAD FAKTOR	17:30	42	27	64,29%	17:45	51	16	31,37%	17:50	42	19	45,24%	17:55	38	16	42,11%	18:35	34	32	94,12%	19:00	36	21	58,33%	19:30	36	18	50,00%	19:30	34	18	52,94%	20:00	21	15	71,43%	JUMLAH	334	182	510%	RATA-RATA	37	20	56,65%	WAKTU	FREKUENSI	17:00-18:00	4	18:00-19:00	2	19:00-20:00	3
KEBERANGKATAN	SEAT	JUMLAH PENUMPANG	LOAD FAKTOR																																																							
17:30	42	27	64,29%																																																							
17:45	51	16	31,37%																																																							
17:50	42	19	45,24%																																																							
17:55	38	16	42,11%																																																							
18:35	34	32	94,12%																																																							
19:00	36	21	58,33%																																																							
19:30	36	18	50,00%																																																							
19:30	34	18	52,94%																																																							
20:00	21	15	71,43%																																																							
JUMLAH	334	182	510%																																																							
RATA-RATA	37	20	56,65%																																																							
WAKTU	FREKUENSI																																																									
17:00-18:00	4																																																									
18:00-19:00	2																																																									
19:00-20:00	3																																																									

Dosen Pembimbing,

Ir. Bambang Drajat, MM

Scanned by TapScanner

# POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Azharul Jannah	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat
Notar : 18.01.044	
Prodi : DIV. Sarjana Terapan	
Transportasi Darat	Tanggal Asistensi : 30/JUNI/2022
Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Pelayanan</u>	
<u>AKAP/AKDP Kota Dumai Menggunakan</u>	
<u>Metode CSI</u>	Asistensi Ke-3

No	Evaluasi	Revisi																																																																																																												
1	Kinerja operasional AKDP	<p>Telah dilakukan analisis kinerja operasional AKDP :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-frekuensi</li> <li>-load factor</li> <li>-headway</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>KEBERANGKATAN</th> <th>SEAT</th> <th>JUMLAH PENUMPANG</th> <th>LOAD FAKTOR</th> <th>HEADWAY</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>8:30</td><td>44</td><td>17</td><td>38,64%</td><td>00:00:00</td></tr> <tr><td>9:00</td><td>44</td><td>20</td><td>45,45%</td><td>1:30</td></tr> <tr><td>9:30</td><td>44</td><td>33</td><td>75,00%</td><td>1:00</td></tr> <tr><td>10:00</td><td>44</td><td>30</td><td>68,18%</td><td>1:00</td></tr> <tr><td>11:00</td><td>44</td><td>15</td><td>34,09%</td><td>1:00</td></tr> <tr><td>14:00</td><td>44</td><td>22</td><td>50,00%</td><td>1:00</td></tr> <tr><td>17:00</td><td>44</td><td>15</td><td>34,09%</td><td>1:00</td></tr> <tr><td>19:00</td><td>44</td><td>15</td><td>34,09%</td><td>1:00</td></tr> <tr><td>20:00</td><td>44</td><td>30</td><td>68,18%</td><td>1:00</td></tr> <tr><td>JUMLAH</td><td></td><td>171</td><td>388,64%</td><td>1:41</td></tr> <tr><td>RATA-RATA</td><td></td><td>19</td><td>43,18%</td><td></td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>WAKTU</th> <th>FREKUENSI</th> <th>WAKTU TUNGGU (MENIT)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>06:00-07:00</td><td>1</td><td>30</td></tr> <tr><td>07:00-08:00</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>08:00-09:00</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>09:00-10:00</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>10:00-11:00</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>11:00-12:00</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>12:00-13:00</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>13:00-14:00</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>14:00-15:00</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>15:00-16:00</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>16:00-17:00</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>17:00-18:00</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>18:00-19:00</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>19:00-20:00</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>RATA-RATA</td><td>1</td><td></td></tr> </tbody> </table>	KEBERANGKATAN	SEAT	JUMLAH PENUMPANG	LOAD FAKTOR	HEADWAY	8:30	44	17	38,64%	00:00:00	9:00	44	20	45,45%	1:30	9:30	44	33	75,00%	1:00	10:00	44	30	68,18%	1:00	11:00	44	15	34,09%	1:00	14:00	44	22	50,00%	1:00	17:00	44	15	34,09%	1:00	19:00	44	15	34,09%	1:00	20:00	44	30	68,18%	1:00	JUMLAH		171	388,64%	1:41	RATA-RATA		19	43,18%		WAKTU	FREKUENSI	WAKTU TUNGGU (MENIT)	06:00-07:00	1	30	07:00-08:00	0		08:00-09:00	1		09:00-10:00	1		10:00-11:00	1		11:00-12:00	0		12:00-13:00	0		13:00-14:00	1		14:00-15:00	1		15:00-16:00	0		16:00-17:00	0		17:00-18:00	1		18:00-19:00	0		19:00-20:00	1		RATA-RATA	1	
KEBERANGKATAN	SEAT	JUMLAH PENUMPANG	LOAD FAKTOR	HEADWAY																																																																																																										
8:30	44	17	38,64%	00:00:00																																																																																																										
9:00	44	20	45,45%	1:30																																																																																																										
9:30	44	33	75,00%	1:00																																																																																																										
10:00	44	30	68,18%	1:00																																																																																																										
11:00	44	15	34,09%	1:00																																																																																																										
14:00	44	22	50,00%	1:00																																																																																																										
17:00	44	15	34,09%	1:00																																																																																																										
19:00	44	15	34,09%	1:00																																																																																																										
20:00	44	30	68,18%	1:00																																																																																																										
JUMLAH		171	388,64%	1:41																																																																																																										
RATA-RATA		19	43,18%																																																																																																											
WAKTU	FREKUENSI	WAKTU TUNGGU (MENIT)																																																																																																												
06:00-07:00	1	30																																																																																																												
07:00-08:00	0																																																																																																													
08:00-09:00	1																																																																																																													
09:00-10:00	1																																																																																																													
10:00-11:00	1																																																																																																													
11:00-12:00	0																																																																																																													
12:00-13:00	0																																																																																																													
13:00-14:00	1																																																																																																													
14:00-15:00	1																																																																																																													
15:00-16:00	0																																																																																																													
16:00-17:00	0																																																																																																													
17:00-18:00	1																																																																																																													
18:00-19:00	0																																																																																																													
19:00-20:00	1																																																																																																													
RATA-RATA	1																																																																																																													

Dosen Pembimbing,

Ir. Bambang Drajat MM

Scanned by TapScanner

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



PTDI - STTD  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA

**KARTU ASISTENSI SKRIPSI**

Nama : Azharul Jannah	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat
Notar : 18.01.044	Tanggal Asistensi : 08/JULI/2022
Prodi : DIV. Sarjana Terapan Transportasi Darat	Asistensi Ke-4
Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Pelayanan AKAP/AKDP Kota Dumai Menggunakan Metode CS/</u>	

No	Evaluasi	Revisi																																																																																				
1	Penentuan Sampel Berdasarkan Zona	Telah dilakukan penentuan sampel populasi berdasarkan zona <table border="1"><thead><tr><th>ZONA</th><th>POPULASI</th><th>MARGIN ERROR</th><th>SAMPEL</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>43583</td><td>5%</td><td>396</td></tr><tr><td>2</td><td>25594</td><td>5%</td><td>394</td></tr><tr><td>3</td><td>11204</td><td>5%</td><td>386</td></tr><tr><td>4</td><td>12778</td><td>5%</td><td>388</td></tr><tr><td>5</td><td>24797</td><td>5%</td><td>394</td></tr><tr><td>6</td><td>10499</td><td>5%</td><td>385</td></tr><tr><td>7</td><td>20057</td><td>5%</td><td>392</td></tr><tr><td>8</td><td>12590</td><td>5%</td><td>388</td></tr><tr><td>9</td><td>14625</td><td>5%</td><td>389</td></tr><tr><td>10</td><td>6326</td><td>5%</td><td>376</td></tr><tr><td>11</td><td>16851</td><td>5%</td><td>391</td></tr><tr><td>12</td><td>10973</td><td>5%</td><td>386</td></tr><tr><td>13</td><td>15778</td><td>5%</td><td>390</td></tr><tr><td>14</td><td>17076</td><td>5%</td><td>391</td></tr><tr><td>15</td><td>16388</td><td>5%</td><td>390</td></tr><tr><td>16</td><td>23923</td><td>5%</td><td>393</td></tr><tr><td>17</td><td>24186</td><td>5%</td><td>393</td></tr><tr><td>18</td><td>6283</td><td>5%</td><td>376</td></tr><tr><td>19</td><td>6316</td><td>5%</td><td>376</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>319827</td><td></td><td>7376</td></tr></tbody></table>	ZONA	POPULASI	MARGIN ERROR	SAMPEL	1	43583	5%	396	2	25594	5%	394	3	11204	5%	386	4	12778	5%	388	5	24797	5%	394	6	10499	5%	385	7	20057	5%	392	8	12590	5%	388	9	14625	5%	389	10	6326	5%	376	11	16851	5%	391	12	10973	5%	386	13	15778	5%	390	14	17076	5%	391	15	16388	5%	390	16	23923	5%	393	17	24186	5%	393	18	6283	5%	376	19	6316	5%	376	TOTAL	319827		7376
ZONA	POPULASI	MARGIN ERROR	SAMPEL																																																																																			
1	43583	5%	396																																																																																			
2	25594	5%	394																																																																																			
3	11204	5%	386																																																																																			
4	12778	5%	388																																																																																			
5	24797	5%	394																																																																																			
6	10499	5%	385																																																																																			
7	20057	5%	392																																																																																			
8	12590	5%	388																																																																																			
9	14625	5%	389																																																																																			
10	6326	5%	376																																																																																			
11	16851	5%	391																																																																																			
12	10973	5%	386																																																																																			
13	15778	5%	390																																																																																			
14	17076	5%	391																																																																																			
15	16388	5%	390																																																																																			
16	23923	5%	393																																																																																			
17	24186	5%	393																																																																																			
18	6283	5%	376																																																																																			
19	6316	5%	376																																																																																			
TOTAL	319827		7376																																																																																			

Dosen Pembimbing,

Ir. Bambang Drajat, MM

Scanned by TapScanner

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



**PTDI - STTD**  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA

**KARTU ASISTENSI SKRIPSI**

Nama : Azharul Jannah	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat
Notar : 18.01.044	Tanggal Asistensi : 14JULI/2022
Prodi : DIV. Sarjana Terapan Transportasi Darat	Asistensi Ke-5
Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Pelayanan AKAP/AKDP Kota Dumai Menggunakan Metode CS/</u>	

No	Evaluasi	Revisi																																																																																																														
1	Waktu sirkulasi berdasarkan trayek	Telah dilakukan analisis waktu sirkulasi  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Trayek</th> <th>Waktu Sirkulasi (menit)</th> <th>Waktu Sirkulasi (jam)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>15</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td></tr> <tr><td>2</td><td>15</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td></tr> <tr><td>3</td><td>15</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td></tr> <tr><td>4</td><td>15</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td></tr> <tr><td>5</td><td>15</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td></tr> <tr><td>6</td><td>15</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td></tr> <tr><td>7</td><td>15</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td></tr> <tr><td>8</td><td>15</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td></tr> <tr><td>9</td><td>15</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td></tr> <tr><td>10</td><td>15</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td><td>0.25</td></tr> </tbody> </table>	Trayek	Waktu Sirkulasi (menit)	Waktu Sirkulasi (jam)	1	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	2	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	3	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	4	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	5	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	6	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	7	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	8	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	9	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	10	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25							
Trayek	Waktu Sirkulasi (menit)	Waktu Sirkulasi (jam)	Waktu Sirkulasi (jam)	Waktu Sirkulasi (jam)	Waktu Sirkulasi (jam)	Waktu Sirkulasi (jam)	Waktu Sirkulasi (jam)	Waktu Sirkulasi (jam)	Waktu Sirkulasi (jam)																																																																																																							
1	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25																																																																																																							
2	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25																																																																																																							
3	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25																																																																																																							
4	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25																																																																																																							
5	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25																																																																																																							
6	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25																																																																																																							
7	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25																																																																																																							
8	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25																																																																																																							
9	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25																																																																																																							
10	15	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25																																																																																																							

Dosen Pembimbing,

Ir. Bambang Drajat MM

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



**KARTU ASISTENSI SKRIPSI**

Nama : Azharul Jannah	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat
Notar : 18.01.044	Tanggal Asistensi : 18/JULI/2022
Prodi : DIV. Sarjana Terapan	Asistensi Ke-6
Transportasi Darat	
Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Pelayanan AKAP/AKDP Kota Dumai Menggunakan Metode CSI</u>	

No	Evaluasi	Revisi																								
1	Penjadwalan pertrayek	Telah dilakukan penjadwalan pertrayek <table border="1"><thead><tr><th>DUMAI</th><th>MEDAN</th></tr><tr><th>BERANGKATAN</th><th>TIBA</th></tr></thead><tbody><tr><td>17:00</td><td>05:00</td></tr><tr><td>17:30</td><td>05:30</td></tr><tr><td>17:45</td><td>05:45</td></tr><tr><td>18:00</td><td>06:00</td></tr><tr><td>18:30</td><td>06:30</td></tr><tr><td>18:45</td><td>06:45</td></tr><tr><td>19:00</td><td>07:00</td></tr><tr><td>19:30</td><td>07:30</td></tr><tr><td>19:45</td><td>07:45</td></tr><tr><td>20:00</td><td>08:00</td></tr></tbody></table>	DUMAI	MEDAN	BERANGKATAN	TIBA	17:00	05:00	17:30	05:30	17:45	05:45	18:00	06:00	18:30	06:30	18:45	06:45	19:00	07:00	19:30	07:30	19:45	07:45	20:00	08:00
DUMAI	MEDAN																									
BERANGKATAN	TIBA																									
17:00	05:00																									
17:30	05:30																									
17:45	05:45																									
18:00	06:00																									
18:30	06:30																									
18:45	06:45																									
19:00	07:00																									
19:30	07:30																									
19:45	07:45																									
20:00	08:00																									

Dosen Pembimbing,

Ir. Bambang Drajat, MM

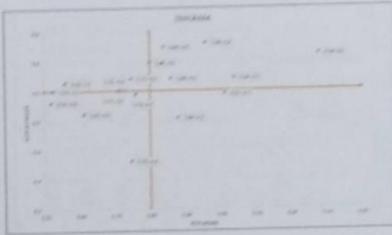
Scanned by TapScanner

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



**KARTU ASISTENSI SKRIPSI**

Nama : Azharul Jannah	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat
Notar : 18.01.044	Tanggal Asistensi : 19/JULI/2022
Prodi : DIV. Sarjana Terapan Transportasi Darat	Asistensi Ke-7
Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Pelayanan AKAP/AKDP Kota Dumai Menggunakan Metode CSI</u>	

No	Evaluasi	Revisi
1	Analisis CSI dengan menggunakan diagram IPA	Telah dilakukan : 

Dosen Pembimbing,

Ir. Bambang Drajat, MM

Scanned by TapScanner

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



**KARTU ASISTENSI SKRIPSI**

Nama : Azharul Jannah Notar : 18.01.044 Prodi : DIV. Sarjana Terapan Transportasi Darat Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Pelayanan                  AKAP/AKDP Kota Dumai Menggunakan                  Metode CSI</u>	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat  Tanggal Asistensi : 20/JULI/2022  Asistensi Ke-8
---	---

No	Evaluasi	Revisi
1	Analisis kuesioner populasi	Telah dilakukan :  

Dosen Pembimbing,

Ir. Bambang Drajat, MM

Scanned by TapScanner

# POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Azharul Jannah	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat
Notar : 18.01.044	
Prodi : DIV. Sarjana Terapan Transportasi Darat	Tanggal Asistensi : 21/JULI/2022
Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Pelayanan AKAP/AKDP Kota Dumai Menggunakan Metode CS/</u>	Asistensi Ke-9

No	Evaluasi	Revisi
1	Penjadwalan berdasarkan waktu perjalanan namun mempertimbangkan waktu tiba diterminal tujuan	Penjadwalan ditetapkan agar dapat mempermudah masyarakat dalam menentukan jam keberangkatan dan kedatangan bus diterminal asal (Dumai) dan terminal tujuan sehingga penumpang sampai diterminal tujuan tidak terlalu malam (tengah malam) . Penjadwalan dilakukan agar dapat memenuhi kebutuhan penumpang sehingga tidak terjadinya ketinggalan penumpang dikarenakan tidak adanya jadwal tetap keberangkatan bus diterminal.
2	Pengaturan waktu istirahat supir/pengemudi	Penetapan waktu istirahat supir berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 pada pasal 90 menyebutkan bahwa waktu kerja pengemudi dalam satu hari yaitu 8 jam sehari dan dapat dipekerjakan paling lama 12 jam sehari termasuk waktu istirahat dan wajib istirahat setelah mengemudikan kendaraan selama 4 jam



### KARTU ASISTENSI SKRIPSI

3	Pemeliharaan kendaraan	<p>dengan durasi waktu istirahat paling singkat yaitu 30 menit. Untuk Trayek yang memiliki waktu perjalanan lebih dari 4 jam maka diwajibkan untuk memiliki awak kendaraan/supir pengganti paling sedikit 1 awak kendaraan dengan system kerja yang bergantian agar lebih efisien dan mendapatkan waktu istirahat yang cukup sehingga pengemudi terjaga kondisi fisik dan kesehatannya.</p> <p>Penyediaan fasilitas terminal yaitu Pool atau fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan yang berfungsi untuk tempat istirahat kendaraan dan pemeliharaan kendaraan serta perbaikan kendaraan apabila terjadi gangguan dan kerusakan. Untuk pemeliharaan kendaraan dibutuhkan tenaga khusus yang diperuntukkan sebagai perawatan terkait pencucian armada dan kebersihan didalam armada sehingga waktu istirahat supir dan awak kendaraan dapat terpenuhi. Hal ini berguna untuk dapat memenuhi waktu sirkulasi kendaraan sehingga tidak ada armada yang menganggur dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna angkutan umum.</p>
---	------------------------	---

Dosen Pembimbing,

Ir. Bambang Drajat, MM

Scanned by TapScanner

**LEMBAR ASISTENSI DOSEN PENDAMPING (TONY AGUS,MT)**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD**



**KARTU ASISTENSI SKRIPSI**

Nama : Azharul Jannah	Dosen Pembimbing : Tonny Agus, MT
Notar : 18.01.044	
Prodi : DIV. Sarjana Terapan Transportasi Darat	Tanggal Asistensi : 19/05/2022
Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Pelayanan AKAP/AKDP Kota Dumai Menggunakan Metode CSI</u>	Asistensi Ke-1

No	Evaluasi	Revisi
1	Penetapan Judul yang spesifik	Penetapan Judul Analisis Kinerja Pelayanan AKAP/AKDP Kota Dumai Menggunakan Metode CSI

Dosen Pembimbing,

Tonny Agus, MT

# POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



## KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Azharul Jannah	Dosen Pembimbing : Tonny Agus, MT
Notar : 18.01.044	
Prodi : DIV. Sarjana Terapan	
Transportasi Darat	Tanggal Asistensi : 21/JULI/2022
Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Pelayanan AKAP/AKDP Kota Dumai Menggunakan Metode CS/</u>	Asistensi Ke-2

No	Evaluasi	Revisi
1	Diskusi melalui wa Periksa Kembali hasil analisis	

Dosen Pembimbing,

Tonny Agus, MT