

**SKRIPSI**  
**EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN PERSEPSI**  
**PENUMPANG BUS TRANS METRO DEWATA BALI**  
**KORIDOR 2**

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan Transportasi pada Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh :

**NI GUSTI AYU SUCI VANESIA CAHYANTI**

**NOTAR : 19.01.0638**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN**  
**REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN**  
**POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN**  
**TEGAL**  
**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**(EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN PERSEPSI PENUMPANG BUS  
TRANS METRO DEWATA BALI KORIDOR 2)**

*(EVALUATION OF SERVICE PERFORMANCE AND PASSENGER PERCEPTIONS OF  
THE TRANS METRO DEWATA BALI CORRIDOR 2)*

disusun oleh :

NI GUSTI AYU SUCI VANESIA CAHYANTI

19.01.0638

Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1



**Reza Yoga Anindita, S.Si., M.Si**  
**NIP. 19851128 201902 1 001**

Tanggal : 11, Juli 2023

Pembimbing 2



**Nurul Fitriani, S.Pd., M.T.**  
**NIP. 19910416 201902 2 002**

Tanggal : 11, Juli 2023

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**(EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN PERSEPSI PENUMPANG BUS**  
**TRANS METRO DEWATA BALI KORIDOR 2)**

*(EVALUATION OF SERVICE PERFORMANCE AND PASSENGER PERCEPTIONS OF  
THE TRANS METRO DEWATA BALI CORRIDOR 2)*

disusun oleh :

**NI GUSTI AYU SUCI VANESIA CAHYANTI**

**19.01.0638**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 18 Juli 2023

Ketua Sidang

Tanda tangan



**Reza Yoga Anindita, S.Si., M.Si**

**NIP. 19851128 201902 1 001**

Penguji 1

Tanda tangan



**Yogi Oktopianto, S.T., M.T.**

**NIP. 19911024 201902 1 002**

Penguji 2

Tanda tangan



**Hanendyo Putro, A.TD., M.T.**

**NIP. 19700519 199301 1 001**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sarjana Terapan  
Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



**Pipit Rusmdanani, S.ST., MT**

**NIP. 19850605 200812 2 002**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Gusti Ayu Suci Vanesia Cahyanti

Notar : 19.01.0638

Program Studi : Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Persepsi Penumpang Bus Trans Metro Dewata Bali Koridor 2**" ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah orang lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya ataupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka. Dengan demikian saya menyatakan bahwa penelitian ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila laporan tugas akhir ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal, 10 Juli 2023

Yang menyatakan,

Penulis.



Ni Gusti Ayu Suci Vanesia Cayanti

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*"Om Pawakah Saraswati Wajebir Wajiniwati Yajnam Wastu Dhiyawasuh"*

Tulisan ini aku persembahkan kepada Sang Pemberi Ilmu  
Terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah dan karunia atas kecerdasan sebagai makhluk yang memiliki akal dan budi luhur.  
Terima kasih untuk anugerah yang terpancar, kekuatan rohani, kecerdasan pikiran dan perlindungan kasih kepada hamba.

Hanya pada-Mu tempat mengadu dan mengucapkan syukur.  
Teruntuk Ajik " I Gusti Putu Lasma" dan Ibuk "Ni Nengah Siti" terima kasih atas doa dan dukungan yang selalu diberikan, walaupun tidak tersampaikan secara langsung tapi itu pasti ditujukan untuk putri pertamanya yang sedang berjuang sendirian di tanah rantau.

*"Suatu saat nanti Kan kugantikan tugasmu, Ajik. Doakan aku ibu restumu sertai langkahku", Svaha.*

Teruntuk satu satunya saudari kandungku yang paling ku sayangi dan ku banggakan "Ni Gusti Ayu Risma Dwi Cahyani" yang menjadi alasan utama perjuangan ku disini, semoga kakak bisa buat adek bangga dan bahagia, Svaha.  
Terima kasih banyak untuk dosen pembimbing saya, Bapak Reza Yoga Aninditha, S.Si., M.Si dan Ibu Nurul, S.Pd., M.T. atas kesabaran yang tanpa batas dan ketulusannya telah membimbing saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini..

Semoga Tuhan senantiasa memberkati serta memberikan kesehatan dan kelancaran rejeki untuk Bapak Reza Yoga dan Ibu Nurul.

Terima kasih untuk semua pihak yang sudah banyak membantu, teruntuk rekan seperjuangan ku RSTJ ,TRO XXX dan TO Angkatan XXXI, RSTJ B'30 jumlah 30 LENGKAP, Melati 12 (Clarisa dan Mba Yona), Team Magang PBTR, Kakak asuhku tercinta Kak Aulya Istighfarin yang selalu mendoakan dan mendukung ku, adik adikku tersayang dan baik hati Ida Syifaul Hikmah, Inneke Widya, Diffana, Alna, Hesti, Warisni, Amel, Chita, dan Ica, *Balinese Cadet*, SUMURMANTAN, sahabatku Riska, Ayuk, Sephia, Fifi, Shabira, Amartya dan I Made Suteja Divian (Onga).  
Semoga kita selalu dalam lindungan cinta kasih damai Tuhan, sehat selalu dan sukses dalam menggapai cita-cita masing-masing.

Teruntuk diriku sendiri, terima kasih sudah berjuang! 😊 *keep going, we just start it. Take your time and be happy cik ! <3*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan berkat nya sehingga saya selaku penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul "**Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Persepsi Penumpang Bus Trans Metro Dewata Bali Koridor 2**". Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya dan penuh rasa hormat kepada beberapa pihak yang berperan penting, yaitu :

1. Bapak I Made Suartika, A.TD.,M.Eng.Sc selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan;
2. Ibu Pipit Rusmdanani, S.ST., MT selaku Ketua Jurusan Program Studi Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan;
3. Bapak Reza Yoga Anindita, S.Si., M.Si selaku Dosen Pembimbing I penyusunan tugas akhir;
4. Ibu Nurul Fitriani, S.Pd., M.T selaku Dosen Pembimbing II penyusunan tugas akhir;
5. Orang tua yang saya sayangi dan cintai sebagai pendukung dan penyemangat dalam penyusunan tugas akhir;
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

Dalam skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca.

Tegal, 10 Juli 2023

Penulis,



Ni Gusti Ayu Suci Vanesia Cayanti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	4
I.3 Batasan Masalah .....	4
I.4 Tujuan Penelitian .....	5
I.5 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
II.1 Angkutan Penumpang Umum .....	6
II.2 BRT (Bus Rapid Transit) .....	6
II.3 Evaluasi Kinerja.....	7
II.4 Kinerja Pelayanan Angkutan Umum .....	7
II.5 Persepsi.....	13
II.6 Tingkat Capaian Responden (TCR).....	13
II.7 Uji <i>Chi Square</i> .....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>16</b>
III.1 Lokasi Penelitian .....	16
III.2 Bagan Alir Penelitian .....	18
III.3 Metode Penelitian .....	20

III.4 Variabel Penelitian .....	21
III.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
III.6 Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
IV.1 Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	32
IV.2 Analisis kinerja pelayanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No 27 tahun 2015 .....	34
IV.3 Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2.....	78
IV.4 Uji <i>Chi Square</i> .....	87
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>94</b>
V.1 Kesimpulan .....	94
V.2 Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>105</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel II.1</b> Kategori Skor TCR.....	14
<b>Tabel III.1</b> Variabel Penilaian PM No 27 Tahun 2015 .....	22
<b>Tabel III.2</b> Data penumpang Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 Tahun 2022	27
<b>Tabel III.3</b> Nilai Interval Analisis Skala Likert .....	30
<b>Tabel IV.1</b> Hasil Uji Validitas.....	32
<b>Tabel IV.2</b> Hasil Uji Realibilitas .....	34
<b>Tabel IV.3</b> Penilaian Skoring Variabel Keamanan .....	40
<b>Tabel IV.4</b> Skoring Variabel Keselamatan .....	56
<b>Tabel IV.5</b> Load Factor Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 .....	61
<b>Tabel IV.6</b> Skoring Variabel Kenyamanan .....	65
<b>Tabel IV.7</b> Skoring Variabel Keterjangkauan .....	67
<b>Tabel IV.8</b> Skoring Variabel Kesetaraan.....	70
<b>Tabel IV.9</b> Waktu tunggu Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 .....	71
<b>Tabel IV.10</b> Rata-rata waktu berhenti .....	73
<b>Tabel IV.11</b> Skoring Variabel Keteraturan.....	77
<b>Tabel IV.12</b> Hasil Analisis Skoring Kinerja Pelayanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 .....	78
<b>Tabel IV.13</b> Hasil Analisis Tingkat Capaian Responden Aspek Keamanan.....	81
<b>Tabel IV.14</b> Hasil Analisis Tingkat Capaian Responden Aspek Keselamatan ....	82
<b>Tabel IV.15</b> Hasil Analisis Tingkat Capaian Responden Aspek Kenyamanan ....	83
<b>Tabel IV.16</b> Hasil Analisis Tingkat Capaian Responden Aspek Keterjangkauan	84
<b>Tabel IV.17</b> Hasil Analisis Tingkat Capaian Responden Aspek Kesetaraan.....	85
<b>Tabel IV.18</b> Hasil Analisis Tingkat Capaian Responden Aspek Keteraturan.....	86
<b>Tabel IV.19</b> Uji Chi Square variabel keamanan dengan persepsi penumpang..	87
<b>Tabel IV.20</b> Uji Chi Square variabel keselamatan dengan persepsi penumpang .....	88
<b>Tabel IV.21</b> Uji Chi Square variabel kenyamanan dengan persepsi penumpang .....	88
<b>Tabel IV.22</b> Uji Chi Square variabel keterjangkauan dengan persepsi penumpang .....	89
<b>Tabel IV.23</b> Uji Chi Square variabel kesetaraan dengan persepsi penumpang .	90
<b>Tabel IV.24</b> Uji Chi Square variabel keteraturan dengan persepsi penumpang	91

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar III.1</b>	Gambar Halte yang dilalui Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 ..	16
<b>Gambar III.2</b>	Rute Trayek yang dilalui Bus Trans Metro Dewata .....	17
<b>Gambar III.3</b>	Bagan Alir Penelitian .....	18
<b>Gambar IV.1</b>	Halte Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 yang terdapat lampu penerangan .....	35
<b>Gambar IV.2</b>	Halte Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 yang tidak terdapat lampu penerangan .....	35
<b>Gambar IV.3</b>	Rambu dan marka bus stop Bus Trans Metro Dewata Koridor 2.	36
<b>Gambar IV.4</b>	Identitas kendaraan bagian belakang .....	37
<b>Gambar IV.5</b>	Identitas kendaraan bagian depan.....	37
<b>Gambar IV.6</b>	Tanda pengenalan pengemudi Bus Trans Metro Dewata Koridor 2	38
<b>Gambar IV.7</b>	Smart screen pada ruang pengemudi .....	38
<b>Gambar IV.8</b>	Sensor peringatan kepada pengemudi .....	39
<b>Gambar IV.9</b>	Lampu penerangan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2.....	39
<b>Gambar IV.10</b>	Kaca film Bus Trans Metro Dewata Koridor 2.....	40
<b>Gambar IV.11</b>	Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	41
<b>Gambar IV.12</b>	Kartu uji laik kendaraan yang di tempelkan di depan kaca bus	43
<b>Gambar IV.13</b>	Kartu uji laik kendaraan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 ....	43
<b>Gambar IV.14</b>	Alat pemadam kebakaran pada Bus Trans Metro Dewata .....	44
<b>Gambar IV.15</b>	Alat pemecah kaca Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 .....	44
<b>Gambar IV.16</b>	Tombol pembuka pintu otomatis .....	45
<b>Gambar IV.17</b>	CCTV Bus Trans Metro Dewata.....	45
<b>Gambar IV.18</b>	Kotak P3K Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 .....	46
<b>Gambar IV.19</b>	Perlengkapan P3K Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 .....	46
<b>Gambar IV.20</b>	Informasi tanggap darurat Bus Trans Metro Dewata Koridor 2	47
<b>Gambar IV.21</b>	Informasi tanggap darurat Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 (2) .....	47
<b>Gambar IV.22</b>	Alat pegangan penumpang berdiri.....	48
<b>Gambar IV.23</b>	Pintu keluar penumpang .....	49
<b>Gambar IV.24</b>	Pintu masuk Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 .....	49
<b>Gambar IV.25</b>	Tombol pembuka dan penutup pintu di ruang kemudi .....	49
<b>Gambar IV.26</b>	Tombol pintu masuk darurat.....	50

<b>Gambar IV.27</b>	Ban depan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 .....	50
<b>Gambar IV.28</b>	Alat pembatas kecepatan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2..	51
<b>Gambar IV.29</b>	Gambar pegangan tangan (Hand Grip) Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 .....	52
<b>Gambar IV.30</b>	Tidak terdapat pintu keluar masuk pengemudi .....	53
<b>Gambar IV.31</b>	Kelistrikan atau Audio Visual .....	53
<b>Gambar IV.32</b>	Sabuk Keselamatan pada kursi penumpang .....	54
<b>Gambar IV.33</b>	Sabuk Keselamatan pada kursi pengemudi .....	54
<b>Gambar IV.34</b>	Perlengkapan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 .....	55
<b>Gambar IV.35</b>	Perlengkapan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 .....	55
<b>Gambar IV.36</b>	Pool Bus Trans Metro Dewata .....	56
<b>Gambar IV.37</b>	Lampu penerangan halte .....	58
<b>Gambar IV.38</b>	Lampu Penerangan Bus .....	60
<b>Gambar IV.39</b>	Fasilitas air conditioner Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 .....	62
<b>Gambar IV.40</b>	Fasilitas Kebersihan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 (1).....	62
<b>Gambar IV.41</b>	Fasilitas Kebersihan Bus Trans Metro Dewata.....	63
<b>Gambar IV.42</b>	Stiker larangan di Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 .....	64
<b>Gambar IV.43</b>	Daftar halte yang terintegrasi antar koridor.....	66
<b>Gambar IV.44</b>	Kursi Prioritas Bus Trans Metro Dewata .....	68
<b>Gambar IV.45</b>	Tampak Depan Halte Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 .....	69
<b>Gambar IV.46</b>	Kemiringan Lantai dan Tekstur Khusus pada halte Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 (1) .....	69
<b>Gambar IV.47</b>	Kemiringan Lantai dan Tekstur Khusus pada halte Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 (2) .....	70
<b>Gambar IV.48</b>	Kondisi Papan Halte Bus Trans Metro Dewata Koridor 2.....	73
<b>Gambar IV.49</b>	Tampilan Jadwal Bus Trans Metro Dewata pada aplikasi TEMAN BUS.....	75
<b>Gambar IV.50</b>	Qris Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 .....	76
<b>Gambar IV.51</b>	Perangkat Tap On Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 .....	76
<b>Gambar IV.52</b>	Penyerahan poster link kuesioner pada petugas surveyor .....	79
<b>Gambar IV.53</b>	Penyerahan poster kuesioner pada koordinator lapangan koridor 2.....	79

<b>Gambar IV.54</b> Pengisian link kuesioner oleh penumpang .....	80
<b>Gambar IV.55</b> Pengisian link kuesioner oleh penumpang (2) .....	80
<b>Gambar V.1</b> Rekomendasi halte tampak depan.....	96
<b>Gambar V.2</b> Halte tampak samping kiri .....	96
<b>Gambar V.3</b> Halte tampak samping kanan.....	97
<b>Gambar V.4</b> Rekomendasi bus untuk fasilitas kaum disabilitas.....	97

## DAFTAR RUMUS

1 Rumus <i>Chi Square</i> .....	14
2 Rumus Sampel .....	27
3 Rumus Nilai Presentase Terpenuhu .....	28
4 Rumus Total Skor TCR .....	30
5 Rumus Rata – rata skor.....	31
6 Rumus Tingkat Capaian Responden (TCR).....	31
7 Rumus Skoring Variabel Keamanan .....	40
8 Rumus Skoring Variabel Keselamatan.....	57
9 Rumus Luas Lantai Berdiri Per Orang di Halte.....	59
10 Rumus Luas Lantai Berdiri Per Orang di Bus .....	63
11 Rumus Skoring Variabel Kenyamanan .....	65
12 Rumus Skoring Variabel Keterjangkauan .....	67
13 Rumus Kecepatan Perjalanan.....	72
14 Rumus Skoring Variabel Keteraturan .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Daftar Kuesioner Penumpang .....	105
<b>Lampiran 2</b> Daftar pertanyaan observasi pihak operasional .....	113
<b>Lampiran 3</b> Tabulasi Data Kuesioner Variabel Keamanan, Keselamatan dan Kenyamanan.....	114
<b>Lampiran 4</b> Hasil Tingkat Capaian Responden (TCR).....	119
<b>Lampiran 5</b> Data Kecepatan Bus Trans Metro Dewata.....	122
<b>Lampiran 6</b> Time Headway (Weekday) .....	124
<b>Lampiran 7</b> Time Headway (Weekend) .....	126
<b>Lampiran 8</b> Waktu Berhenti di halte (Weekend) .....	128
<b>Lampiran 9</b> Waktu Berhenti di halte (Weekday).....	130
<b>Lampiran 10</b> Load Factor (Weekend).....	132
<b>Lampiran 11</b> Load Factor (Weekdays) .....	135
<b>Lampiran 12</b> Dokumentasi Kegiatan .....	138
<b>Lampiran 13</b> Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	141
<b>Lampiran 14</b> Poster link kuesioner.....	142
<b>Lampiran 15</b> Lembar Asistensi Bimbingan Dosbing 1 .....	143
<b>Lampiran 16</b> Lembar Asistensi Bimbingan Dosbing 2 .....	144
<b>Lampiran 17</b> Daftar Riwayat Hidup.....	145

## INTISARI

Kawasan SARBAGITA merupakan kawasan perkotaan yang menjadi pusat perekonomian dan pemerintahan di Provinsi Bali, sehingga menarik masyarakat untuk melakukan aktivitas di Kota Denpasar. Hal tersebut menyebabkan peningkatan polusi udara dan kemacetan. Untuk mengatasi masalah tersebut pemerintah Provinsi Bali menyiapkan layanan angkutan umum Bus Trans Metro Dewata. Upaya pengoptimalan kinerja pelayanan Bus Trans Metro Dewata merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Penelitian ini menggunakan metode skoring untuk mengukur tingkat pelayanan, metode Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk mengetahui persepsi masyarakat dengan 100 orang responden, dan uji *chi square* untuk mengetahui hubungan antara kinerja pelayanan dan persepsi masyarakat. Hasil analisis data penelitian diperoleh aspek keamanan sebesar 66% dengan kategori cukup memuaskan, aspek keselamatan sebesar 86% dengan kategori memuaskan, aspek kenyamanan sebesar 76% dengan kategori cukup memuaskan, aspek keterjangkauan sebesar 93% dengan kategori sangat memuaskan, aspek kesetaraan sebesar 53% dengan kategori tidak memuaskan, dan aspek keteraturan sebesar 56% dengan kategori kurang memuaskan. Metode Tingkat Capaian Responden (TCR) diperoleh hasil analisis aspek keamanan sebesar 70% dengan kategori cukup memuaskan, aspek keselamatan sebesar 82% dengan kategori memuaskan, aspek kenyamanan sebesar 82% dengan kategori memuaskan, aspek keterjangkauan sebesar 77% dengan kategori cukup memuaskan, aspek kesetaraan sebesar 66% dengan kategori tidak memuaskan, dan aspek keteraturan sebesar 77% dengan kategori kurang memuaskan. Hasil analisis pengujian *Chi Square* menunjukkan bahwa terdapat tiga variabel yang mempunyai pengaruh kuat dalam tingkat pelayanan Bus Trans Metro Dewata koridor 2 dengan persepsi penumpang yaitu variabel keamanan, variabel keselamatan, dan variabel kenyamanan. Rekomendasi peningkatan pelayanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 diperlukan perbaikan pada fasilitas halte, penyediaan fasilitas untuk kaum disabilitas dan peningkatan sumber daya manusia.

**Kata Kunci : Bus Trans Metro Dewata, Skoring, Tingkat Capaian Responden, Uji Chisquare**

## **ABSTRACT**

*The SARBAGITA area is an urban area that is the center of the economy and government in Bali Province, thus attracting people to carry out activities in Denpasar City. This causes an increase in air pollution and congestion. To overcome this problem, the Bali Provincial Government prepared the Trans Metro Dewata Bus public transportation service. Efforts to optimize the performance of Trans Metro Dewata Bus services refer to the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 27 of 2015 concerning Minimum Service Standards for Road-Based Mass Transportation. This study uses the scoring method to measure the level of service, the Respondent Achievement Rate (TCR) method to determine public perception with 100 respondents, and the chi square test to determine the relationship between service performance and public perception. The results of the research data analysis obtained security aspects of 66% with moderately satisfactory category, safety aspects of 86% with satisfactory category, comfort aspects of 76% with moderately satisfactory category, affordability aspects of 93% with highly satisfactory category, equality aspects of 53% with unsatisfactory category, and regularity aspects of 56% with unsatisfactory category. The Respondent Achievement Rate (TCR) method obtained the results of the analysis of the security aspect of 70% with a fairly satisfactory category, the safety aspect of 82% with a satisfactory category, the comfort aspect of 82% with a satisfactory category, the affordability aspect of 77% with a fairly satisfactory category, the equality aspect of 66% with an unsatisfactory category, and the regularity aspect of 77% with an unsatisfactory category. The results of the Chi Square test analysis show that there are three variables that have a strong influence on the level of service of the Trans Metro Dewata Bus corridor 2 with passenger perceptions, namely the security variable, safety variable, and comfort variable. Recommendations for improving the service of Trans Metro Dewata Corridor 2 Bus require improvements to bus stop facilities, providing facilities for people with disabilities and increasing human resources.*

**Keywords: Trans Metro Dewata Bus, Scoring, Respondent Achievement Level, Chisquare Test**