

**SKRIPSI**  
**EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM**  
**TRANS METRO DELI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan  
Transportasi pada Program Studi Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh :

**ADISTA AJENG SELFA**

**Notar : 18.01.0479**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV REKAYASA SISTEM**  
**TRANSPORTASI JALAN POLITEKNIK KESELAMATAN**  
**TRANSPORTASI JALAN TEGAL**

**2022**

**SKRIPSI**  
**EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM**  
**TRANS METRO DELI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan  
Transportasi pada Program Studi Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh :

**ADISTA AJENG SELFA**

**Notar : 18.01.0479**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV REKAYASA SISTEM**  
**TRANSPORTASI JALAN POLITEKNIK KESELAMATAN**  
**TRANSPORTASI JALAN TEGAL**

**2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM  
TRANS METRO DELI**  
(PUBLIC TRANSPORT PERFORMANCE EVALUATION OF  
TRANS METRO DELI)

Disusun oleh :

**ADISTA AJENG SELFA**

**Notar : 18.01.0479**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1

  
**Anton Budiharjo. S.Si.T., MT.**  
**NIP. 19830504 200812 1 001**

tanggal

*Ace*  
20/22  
A

Pembimbing 2

  
**Riza Aprianto. S.T., M.T.**  
**NIP. 19910415 201902 1 005**

tanggal

21/07/22

## HALAMAN PENGESAHAN

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM  
TRANS METRO DELI**  
(PUBLIC TRANSPORT PERFORMANCE EVALUATION OF  
TRANS METRO DELI)

Disusun oleh :

**ADISTA AJENG SELFA**

**Notar : 18.01.0479**

Telah dipertahankan di depan

Tim Penguji pada tanggal : 29 Juli 2022

Ketua Sidang

**Anton Budiharjo, S.Si.T., MT.**  
**NIP. 19830504 200812 1 001**

tanda tangan .....

Penguji 1



**Sutardjo, S.H., M.H**  
**NIP. 195909211980021001**

tanda tangan .....

Penguji 2

**Yogi Oktopianto, S.T., M.T**  
**NIP. 199110242019021002**

tanda tangan .....



Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



**HANENDYO PUTRO, A.TD., M.T**  
**NIP.19700519 199301 1 001**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adista Ajeng Selfa

Notar : 18.01.0479

Program Studi : DIV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Laporan Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir dengan judul **"EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANS METRO DELI"** ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, dan juga tidak terdapat karya atau 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 laporan KKW/Tugas Akhir ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apalagi laporan KKW/Tugas Akhir ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal, 29 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Adista Ajeng Selfa

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **"EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANS METRO DELI"** sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Politeknik Keselamatan Transportasi jalan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi (S.Tr.Tra) pada Program Studi Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan pada Jurusan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Penulis menyadari dengan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang saya miliki, tentunya proposal ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami sangat berterima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dr. Siti Maimunah, S.Si, M.S.E, M.A selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ)
2. Bapak Hanendyo Putro, A.TD., M.T selaku Ketua Jurusan Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan
3. Bapak Anton Budiharjo. S.Si.T ., MT. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam penyusunan Proposal Skripsi
4. Bapak Rizal Aprianto. S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam penyusunan Proposal Skripsi ini
5. Orang tua dan keluarga yang sangat berperan besar dalam memberikan semangat , motivasi serta doa yang tiada hentinya
6. Semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materil didalam penyelesaian Skripsi ini.

Penulis berharap agar Skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi semua pembaca, baik sebagai bahan masukan, bahan perbandingan dan maupun sebagai tambahan ilmu.

Tegal, 29 Juli 2022

Yang Menyatakan



Adista Ajeng Selfa

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan masalah.....	2
I.3 Batasan Masalah .....	2
I.4 Tujuan Penelitian .....	3
I.5 Manfaat Penelitian.....	3
I.6 Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
II.1 Evaluasi Kinerja .....	5
II.1.1 <i>Load factor</i> (Faktor Muat) .....	5
II.1.2 <i>Headway</i> (waktu tunggu) .....	6
II.1.3 Waktu sirkulasi .....	7
II.1.4 Kecepatan perjalanan.....	7
II.1.5 Kepuasan penumpang.....	7
II.2 Skala Likert .....	8
II.3 Angkutan Umum.....	8

II.4 Trans Metro Deli .....	10
II.5 Penelitian Yang Relevan.....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
III.1 Lokasi Penelitian .....	15
III.2 Bagan Alir .....	16
III.3 Pengumpulan Data.....	17
III.3.1 Waktu penelitian.....	17
III.3.2 Tahapan Penelitian .....	17
III.3.3 Metode Survei .....	18
III.4 Alat & Bahan .....	19
III.5 Metode Pengolahan Data .....	19
<b>BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
IV.1 Kinerja pada Kondisi Eksisting .....	24
IV.3 Kendala pada Kinerja Pelayanan Trans Metro Deli.....	38
IV.3 Evaluasi Kinerja Pelayanan .....	40
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>46</b>
V.1 KESIMPULAN .....	46
V.2 SARAN .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>50</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Indikator Kinerja Pelayanan Angkutan Umum .....	5
<b>Tabel 2.2</b> Kapasitas Kendaraan .....	6
<b>Tabel 2.3</b> Skoring Skala Likert .....	8
<b>Tabel 2.4</b> SK.687/AJ.206/DRJD/2002 .....	9
<b>Tabel 3.1</b> Indikator dan pelayanan Trans Metro Deli .....	19
<b>Tabel 4.1</b> <i>Headway</i> Trans Metro Deli Koridor 3 .....	28
<b>Tabel 4.2</b> <i>Headway</i> Trans Metro Deli Koridor 5 .....	28
<b>Tabel 4.3</b> Kecepatan Perjalanan Koridor 3 .....	29
<b>Tabel 4.4</b> Kecepatan Perjalanan Koridor 5 .....	30
<b>Tabel 4.5</b> Waktu Sirkulasi pada Koridor 3 .....	31
<b>Tabel 4.6</b> Waktu Sirkulasi pada koridor 5.....	31
<b>Tabel 4.7</b> Rekapitulasi Karakteristik Responden Koridor 3 dan Koridor 5 .....	32
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Evaluasi Kinerja pelayanan Trans Metro Deli Koridor 3.....	40
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Evaluasi Kinerja pelayanan Trans Metro Deli Koridor 5.....	41
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Trans Metro Deli.....	44

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Trans Metro Deli.....	12
<b>Gambar 2.2</b>	Fasilitas Trans Metro Deli .....	12
<b>Gambar 3.1</b>	Peta Koridor Trans Metro Deli .....	15
<b>Gambar 3.2</b>	Bagan Alir.....	16
<b>Gambar 4.1</b>	Peta Trayek Koridor 3 .....	24
<b>Gambar 4.2</b>	Peta Trayek Koridor 5 .....	25
<b>Gambar 4.3</b>	Grafik <i>Load Factor</i> (Belawan-Lapangan Merdeka) .....	25
<b>Gambar 4.4</b>	Grafik <i>Load Factor</i> (Lapangan Merdeka-Belawan) .....	26
<b>Gambar 4.5</b>	Grafik <i>Load Factor</i> (Tembung-Lapangan Merdeka).....	27
<b>Gambar 4.6</b>	Grafik <i>Load Factor</i> (Lapangan Merdeka-Tembung).....	27
<b>Gambar 4.7</b>	Grafik Presentase Jenis Kelamin pada Koridor 3.....	33
<b>Gambar 4.8</b>	Grafik Presentase Jenis Kelamin pada Koridor 5.....	33
<b>Gambar 4.9</b>	Grafik Presentase Usia pada Koridor 3 .....	34
<b>Gambar 4.10</b>	Grafik Presentase Usia pada Koridor 5 .....	34
<b>Gambar 4.11</b>	Grafik Presentase Pendidikan Terakhir pada Kordor 3.....	35
<b>Gambar 4.12</b>	Grafik Presentase Pendidikan Terakhir pada Kordor 5.....	35
<b>Gambar 4.13</b>	Grafik Presentase Pekerjaan pada Koridor 3 .....	36
<b>Gambar 4.14</b>	Grafik Presentase Pekerjaan pada Koridor 5 .....	37
<b>Gambar 4.15</b>	Grafik Presentase Maksud Perjalanan pada Koridor 3 .....	38
<b>Gambar 4.16</b>	Grafik Presentase Maksud Perjalanan pada Koridor 5 .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b>	Formulir Survei Kepuasan Penumpang Trans Metro Deli.....	51
<b>Lampiran 2</b>	Surat Ijin Survei Trans Metro Deli dari PT.Medan Bus Transport ....	52
<b>Lampiran 3</b>	Waktu Perjalanan Bus Trans Metro Deli dari Titik Awal Halte Sampai Titik Akhir Halte dalam Satu Putaran .....	53
<b>Lampiran 4</b>	Skor jumlah Jumlah Responden pada Formulir Survei Kepuasan Penumpang Trans Metro Deli Koridor 3 dan Koridor 5.....	64
<b>Lampiran 5</b>	Jumlah Penumpang Bus Trans Metro Deli Koridor 3 dan Koridor 5	65
<b>Lampiran 6</b>	Kondisi Bus Trans Metro Deli Koridor 3 dan Koridor 5 .....	69
<b>Lampiran 7</b>	Lembar Asistensi Laporan Skripsi.....	70

## ABSTRAK

Tingginya angka pertumbuhan penduduk dan mobilitas di Provinsi Sumatra Utara, maka semakin besar pula kebutuhan akan adanya transportasi. Untuk memberikan pelayanan transportasi yang baik, angkutan umum harus mampu memberikan kinerja yang maksimal. Trans Metro Deli merupakan bentuk reformasi sistem angkutan umum dari kementerian perhubungan yang semula berbasis setoran menjadi sebuah sistem subsidi yang bernama *Buy the Service* atau pembelian pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, evaluasi perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pengoperasian pelayanan Trans Metro Deli. Metode yang dipakai pada evaluasi kinerja pelayanan untuk mengetahui hasil dari *load factor*, *headway*, waktu sirkulasi, dan kecepatan perjalanan mengacu pada SK Ditjend 687/2002, dan tingkat kepuasan penumpang dengan metode penilaian *skala likert*. Hasil kinerja pelayanan dari segi *load factor* untuk koridor 3 sebesar 72,16% dan koridor 5 sebesar 44,83%. Nilai *headway* koridor 3 sebesar 4,12 menit dan koridor 5 sebesar 3,44 menit. Waktu sirkulasi rata-rata koridor 3 sebesar 1,52 jam dan koridor 5 sebesar 0,8 jam. Kecepatan perjalanan koridor 3 sebesar 34,3 km/jam dan koridor 5 sebesar 20,7 km/jam . Hasil penilaian kepuasan penumpang dengan menggunakan *skala likert* didapatkan hasil rata - rata sebesar 84,2% dengan keterangan sangat puas terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

**Kata kunci :** Evaluasi, Pelayanan, Angkutan, *Skala Likert*

## **ABSTRACT**

*The high rate of population growth and mobility in North Sumatra Province, the greater the need for transportation. To provide good transportation services, public transportation must be able to provide maximum performance. Trans Metro Deli is a form of reform of the public transportation system from the Ministry of Transportation, which was originally based on a deposit into a subsidy system called Buy the Service. Based on this, an evaluation needs to be done to improve the quality of the operation of the Trans Metro Deli service. The method used in evaluating service performance to determine the results of load factor, headway, circulation time, and travel speed refers to the Decree of the Directorate General of General Affairs 687/2002, and the level of passenger satisfaction with the likert scale rating method. The result of service performance in terms of load factor for corridor 3 is 72.16% and corridor 5 is 44.83%. The headway value for corridor 3 is 4.12 minutes and corridor 5 is 3.44 minutes. The average circulation time for corridor 3 is 1.52 hours and corridor 5 is 0.8 hours. Corridor 3 travel speed is 34.3 km/hour and corridor 5 is 20.7 km/hour. The results of the assessment of passenger satisfaction using the Likert scale obtained an average result of 84.2% with information being very satisfied with the facilities and services provided.*

**Keywords:** *Evaluation, Service, Transportation, Likert Scale*