

LAPORAN MAGANG II
EVALUASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM UNTUK
PRAMUDI BUS TRANS METRO DEWATA: UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK



Disusun Oleh :
Ni Made Dayus Sugita Dewi
21.02.1052

PROGRAM SARJANA TERAPAN
PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA OTOMOTIF
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2025

LAPORAN MAGANG II

EVALUASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM UNTUK PRAMUDI BUS TRANS METRO DEWATA: UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK



Disusun Oleh :

Ni Made Dayus Sugita Dewi

21.02.1052

Mengetahui dan Mengesahkan

Tanggal : 10 Februari 2025

DIREKTUR OPERASIONAL

MANAGER OPERASIONAL

I. G. M. Vinantha Dharma Putra

Ida Bagus Eka Budi Prihantara, S.E

KABAG KEUANGAN

KEPALA HRD

A. A. Paramitha Primasari

I Komang Yogha Aditya Purwo

**HALAMAN PERSETUJUAN
LAPORAN MAGANG II
EVALUASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM UNTUK
PRAMUDI BUS TRANS METRO DEWATA: UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK**

Disusun Oleh :
Ni Made Dayus Sugita Dewi
21.02.1052

Telah disetujui oleh :
Tanggal : 19 Februari 2025

Dosen Pembimbing Utama



Ramadhan Dwi Prasetyo, M.Sc.
NIP.199403102022031011

Dosen Pembimbing Pendamping



Bagus Riyadi Fitriyan, S.ST., M.Sc
NIP.199303252019021001

Mengetahui :
Ketua Program Studi
Teknologi Rekayasa Otomotif



Ery Muthoria, ST., MT
NIP. 198307042009121004

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG II
EVALUASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM UNTUK
PRAMUDI BUS TRANS METRO DEWATA: UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK**

Disusun Oleh :

Ni Made Dayus Sugita Dewi

21.02.1052

Telah diseminarkan tanggal :

10 Februari 2025

Ketua Seminar

Ramadhan Dwi Prasetyo, M.Sc.

NIP. 199403102022031011

Tanda Tangan



Penguji 1

Ida Bagus Eka Budi Prihantara, S.E

Tanda Tangan



Penguji 2

A. A. Paramitha Primasari

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua Program Studi

Teknologi Rekayasa Otomotif



Ery Muthoriq, ST., MT

NIP. 198307042009121004

HALAMAN PERNYATAAN

Yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Made Dayus Sugita Dewi

Notar : 21.02.1052

Kelas : TRO B

Menyatakan bahwa laporan magang dengan judul "Analisis Penerapan Standar Pelayanan Minimum dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Umum di Trans Metro Dewata" merupakan sebuah penelitian karya ilmiah yang diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada suatu Lembaga Pendidikan tinggi. Selain itu, karya ilmiah ini tidak mencakup tulisan dari karya ilmiah yang telah dibuat atau diterbitkan oleh individu atau lembaga lain, kecuali yang telah dilakukan sitasi dan dicantumkan sumbernya secara tertulis dengan lengkap pada daftar pustaka.

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini bebas dari unsur-unsur plagiarisme dan apabila ternyata dikemudian hari tugas akhir ini mengandung unsur plagiat dari karya penulis ini, penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/ atau peraturan yang berlaku.

Badung, 01 Januari 2025

Yang Menyatakan,



Ni Made Dayus Sugita Dewi

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, kami dapat menyelesaikan Magang II hingga penyusunan laporan yang berjudul "Analisis Penerapan Standar Pelayanan Minimum Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Umum Di Trans Metro Dewata" dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Adapun penyusunan laporan ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan semester 8 Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Otomotif.

Dalam penyusunan laporan ini penulis memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat terkhusus kepada :

1. Ibu Firga Ariani, S.E., M.M.Tr. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal;
2. Bapak Dr. Ery Muthoriq, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi (Kaprosi) Program Studi Teknologi Rekayasa Otomotif;
3. Bapak I.G.M. Vinantha Darma Putra Selaku Direktur Operasional Trans Metro Dewata;
4. Bapak Ida Bagus Eka Budi Prihantara, S.E selaku Koordinator Lapangan di Trans Metro Dewata;
5. Ibu A. A. Paramitha Primasari selaku Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama kegiatan Magang di Trans Metro Dewata;
6. Bapak Ramadhani Dwi Prasetyo, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Utama atas bimbingan, pengarahan dan motivasi yang bermanfaat;
7. Bapak Bagus Riyadi Fitran, S.ST., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Pendamping atas bimbingan, pengarahan dan motivasi yang bermanfaat;
8. Seluruh Jajaran Manajemen Trans Metro Dewata yang telah membantu dan mendukung dalam proses penelitian di Kantor dan Pool;
9. Seluruh keluarga terutama Orang Tua yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir ini;

10. Rekan-rekan anggota kelompok magang yang telah mendukung proses Magang II sampai selesai.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam laporan magang ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menjadi lebih baik lagi dan dapat berguna bagi semua pihak yang membaca.

Badung, 01 Januari 2024
Yang Menyatakan,



Ni Made Dayus Sugita Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan	3
I.3 Manfaat	3
I.4 Ruang Lingkup	3
I.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang	4
I.6 Sistematika Penulisan Laporan	4
BAB II	5
GAMBARAN UMUM	5
II. 1 Profil Perusahaan	5
II. 2 Angkutan Umum	6
II. 3 Peranan Angkutan Umum	8
II. 4 Standar Pelayanan Minimal Angkutan	9
II. 5 Teori Kepatuhan	11
II. 6 Standar Operasional Prosedur Pramudi	13
II. 7 Kebijakan SPM Bagi Pramudi Trans Metro Dewata	15
BAB III	24
PELAKSANAAN KEGIATAN MAGANG	24
III.1 Lokasi dan Waktu Kegiatan Magang	24
III.2 Deskripsi kegiatan Magang	25

III.3	Sumber Data.....	26
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN KEGIATAN MAGANG	46
IV.1	Jenis dan Mekanisme Pemberian Kebijakan SPM	46
IV.2	Hasil Temuan Sanksi Terbanyak.....	49
IV.3	Evaluasi Penerapan Sanksi terhadap Kepatuhan Pramudi.....	57
IV.4	Rekomendasi untuk Perbaikan Kebijakan Sanksi.....	59
BAB V	63
PENUTUP	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1 Ketidaksiapan Pramudi	49
Gambar IV. 2 Ketidaksiapan Pramudi	50
Gambar IV. 3 Ketidaksiapan Pramudi	50
Gambar IV. 4 Tidak Menghentikan Kendaraan di Halte	50
Gambar IV. 5 Tidak Menghentikan Kendaraan di Halte	51
Gambar IV. 6 Tidak Menghentikan Kendaraan di Halte	51
Gambar IV. 7 Memutar Kendaraan di tengah Jaringan Rute.....	51
Gambar IV. 8 Memutar Kendaraan di tengah Jaringan Rute.....	52
Gambar IV. 9 Memutar Kendaraan di tengah Jaringan Rute.....	52
Gambar IV. 10 Terjadi tidak Kesesuaian Nama Pramudi	52
Gambar IV. 11 Tidak Terdapat Identitas Pramudi	53
Gambar IV. 12 Ketidaksesuain Nama Pramudi	53
Gambar IV. 13 Mengemudikan Kendaraan >50 km/jam	53
Gambar IV. 14 Mengemudikan Kendaraan >50 km/jam	54
Gambar IV. 15 Tidak Memberhentikan/Menaikkan Penumpang.....	54
Gambar IV. 16 Tidak Memberhentikan/Menaikkan Penumpang.....	54
Gambar IV. 17 Tidak Memberhentikan/Menaikkan Penumpang.....	55
Gambar IV. 18 Pramudi Menggunakan Handphone	55
Gambar IV. 19 Pramudi Menggunakan Handphone	55
Gambar IV. 20 Pramudi Menggunakan Handphone	56
Gambar IV. 21 Pramudi Melanggar Rambu Lalu Lintas	56
Gambar IV. 22 Pramudi Melanggar Rambu Lalu Lintas	56
Gambar IV. 23 Pramudi Melanggar Rambu Lalu Lintas	57
Gambar IV. 24 Kecelakaan Lalu Lintas	57
Gambar IV. 25 Kecelakaan Lalu Lintas	57

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1	Profil Trans Metro Dewata	6
Tabel II. 2	Kebijakan Keamanan Bagi Pramudi	15
Tabel II. 3	Kebijakan Keselamatan Bagi Pramudi	20
Tabel II. 4	Kebijakan Keterjangkauan bagi Pramudi	21
Tabel II. 5	Kebijakan Kesetaraan bagi Pramudi	21
Tabel II. 6	Kebijakan Kenyamanan bagi Pramudi	22
Tabel II. 7	Kebijakan Keteraturan bagi Pramudi.....	23
Tabel III. 1	Sanksi Kebijakan SPM Pramudi koridor 1 Bulan Desember	28
Tabel III. 2	Sanksi Kebijakan SPM Pramudi Koridor 2 Bulan Desember	30
Tabel III. 3	Sanksi Kebijakan SPM Pramudi Koridor 3 Bulan Desember	33
Tabel III. 4	Sanksi Kebijakan SPM Pramudi Koridor 4 Bulan Desember	37
Tabel III. 5	Sanksi Kebijakan SPM Pramudi Koridor 5 Bulan Desember	40
Tabel III. 6	Sanksi Kebijakan SPM Pramudi Koridor 6 Bulan Desember	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Teguran Tertulis	66
Lampiran 2. Surat Peringatan SP-1	67
Lampiran 3. Surat Peringatan (SP-3)	68
Lampiran 4. Surat Peringatan SP-3.....	69