

## ABSTRAK

*Fakultas Teknik Dan Perencanaan, Universitas Ekasakti Padang*

Email: [ardiantipurnando@gmail.com](mailto:ardiantipurnando@gmail.com)

*Kinerja angkutan umum pelayanan dilakukan system dengan operasional angkutan umum kota Padang, pelayanan yang optimal umumnya menjadi harapan yang diinginkan oleh masyarakat yaitu berupa rasa kenyamanan, aman dan cepat. Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini antarlain : 1. Mengetahui kinerja angkutan umum trayek Labor-Pasar Raya di Kota Padang. 2. Menganalisis penilaian penumpang terhadap pelayanan angkutan umum trayek Labor-Pasar Raya di Kota Padang. Pendekatan Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, Dari hasil analisis data pada angkutan umum kota trayek Labor-Pasar Raya di Kota Padang dapat disimpulkan sebagai berikut: Kinerja Angkutan Umum Trayek 421 Rute Labor-Pasar Raya Untuk kinerja angkutan umum Loadfactor masih kurang dari standar kinerja angkutan umum yang di putuskan oleh Keputusan Menteri Perhubungan dapat dilihat dari rata-rata Loadfactor yang di dapat di peroleh sebesar 38,82 % yang di bandingkan dengan standarnya yaitu sebesar 70%. Kinerja angkutan umum Headway sudah memenuhi standar kinerja angkutan umum yang di putuskan oleh Peraturan Menteri Perhubungan dapat dilihat dari Headway puncak di peroleh sebesar 3,95 menit. Kecepatan perjalanan angkutan umum sudah memenuhi standar kinerja angkutan umum yang di putuskan oleh Peraturan Menteri Perhubungan kecepatan perjalanan jam puncak di dapat sebesar 15,98 km/jam standarnya yaitu puncak maksimal 30 km/jam. pelayanan angkutan umum dapat disimpulkan sebagai berikut: Peringkat pertama adalah : Indikator Ketanggapan (Res) mempunyai nilai rata-rata tertinggi sebesar 0,671 dengan kategori baik. Kedua adalah : Bukti fisik (Tangi) dengan nilai rata-rata 0,643 kategori baik. Ketiga adalah : Jaminan (Ass) dengan nilai rata-rata 0,632 kategori baik. Keempat adalah : Keandalan (Real) nilai rata-rata 0,571 katagori cukup baik. Kelima Empati (Emp) nilai rata-rata terendah 0,522 dengan kategori cukup baik.*

***Kata Kunci : Kinerja Angkutan Umum Kota, Kualitas Pelayanan***

## **ABSTRAC**

*Faculty of Engineering and Planning, Ekasakti University, Padang*

Email:[ardiantipurnando@gmail.com](mailto:ardiantipurnando@gmail.com)

*The performance of public transportation services is carried out by the system with the operation of public transportation in the city of Padang, optimal service is generally the hope that is cooled by the community, namely in the form of a sense of comfort, safety and fast. The objectives to be achieved in this study include: 1. Knowing the performance of public transportation on the Labor-Pasar Raya route in Padang City. 2. Analyzing passenger assessment of public transportation services on the Labor-Pasar Raya route in Padang City. The research approach used is a quantitative approach, From the results of data analysis on city public transportation on the Labor-Pasar Raya route in Padang City can be concluded as follows: Performance of Public Transportation Route 421 Labor-Pasar Raya Route For performance Public transportation Loadfactor is still less than the standard of public transportation performance decided by the Decree of the Minister of Transportation can be seen from the average Loadfactor that can be obtained at 38.82% which is compared to the standard of 70%. The performance of public transportation Headway has met the performance standards of public transportation decided by the Regulation of the Minister of Transportation can be seen from the peak headway obtained at 3.95 minutes. The speed of public transportation travel has met the performance standards of public transportation decided by the Regulation of the Minister of Transportation, the peak hour travel speed can be 15.98 km / hour, the standard is a maximum peak of 30 km / hour. The second is :Physical evidence (Tangi) with an average value of 0.643 in the good category. Third is Guarantee (Ass) with an average value of 0.632 in the good category. Fourth is :Reliability (Real) average score of 0.571 category is quite good. The fifth Empathy (Emp) average score was as low as 0.522 in the fairly good category.*

**Keywords : City Public Transport Performance, Service Quality**