

SKRIPSI
ANALISIS KINERJA OPERASIONAL DAN TINGKAT
KEPUASAN PENUMPANG BUS TRANS METRO DEWATA
KORIDOR III



Politeknik Negeri Bali

Oleh :

Made Arya Bagiartha

1815124046

KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN
TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN TEKNIK SIPIL
PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PROYEK KONSTRUKSI
2022



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Analisis Kinerja Operasional Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Metro Dewata Koridor III

Oleh:

MADE ARYA BAGIARTHA

1815124046

**Laporan ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Pendidikan Diploma IV Pada Jurusan Teknik Sipil
Politeknik Negeri Bali**

Disetujui oleh :

Pembimbing I,

(Dr. Ir. Putu Hermawati, MT.)

NIP. 196604231995122011

Bukit Jimbaran, 12 September 2022

Pembimbing II,

(Ir. P.D. Pariawan, S. Msc. MIHT)

NIP. 196007181989101001

Disahkan,

Politeknik Negeri Bali

Ketua Jurusan Teknik Sipil



(Ir. J. Wyan Sudiasa, M.T.)

NIP. 196506241991031002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

**SURAT KETERANGAN
TELAH MENYELESAIKAN SKRIPSI
JURUSAN TEKNIK SIPIL**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi Prodi D4 Manajemen Proyek
Konstruksi Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Bali menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Made Arya Bagiartha
N I M : 1815124046
Jurusan/Prodi : Teknik Sipil / D4 Manajemen Proyek Konstruksi
Judul : Analisis Kinerja Operasional Dan Tingkat Kepuasan
Penumpang Bus Trans Metro Dewata Koridor III.

Telah dinyatakan selesai menyusun Skripsi dan bisa diajukan sebagai bahan ujian
komprehensif.

Pembimbing I,

(Dr. Ir. Putu Hermawati, MT.)
NIP. 196604231995122011

Bukit Jimbaran, 28 Agustus 2022
Pembimbing II,

(Ir. P.D. Pariawan, S. Msc. MIHT.)
NIP. 196007181989101001

Disetujui

Ketua Jurusan Teknik Sipil
Politeknik Negeri Bali



(Ir. I. Wayan Suhasa, M.T.)
NIP. 196506211991031002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali - 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT KETERANGAN

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Made Arya Bagiartha
N I M : 1815124046
Jurusan/Prodi : Teknik Sipil / D4 Manajemen Proyek Konstruksi
Tahun Akademik : 2021/2022
Judul : Analisis Kinerja Operasional Dan Tingkat Kepuasan
Penumpang Bus Trans Metro Dewata Koridor III.

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul di atas, benar merupakan hasil karya **Asli/Original**.

Demikianlah keterangan ini saya buat apabila ada kesalahan dikemudian hari maka saya bersedia mempertanggungjawabkan.

Bukit Jimbaran, 20 September 2022



Made Arya Bagiartha

Abstrak

Kota Denpasar adalah ibukota Provinsi Bali, semakin berkembang dari waktu ke waktu. Peningkatan jumlah penduduk dan pertumbuhan industri pariwisata yang mendorong Kota Denpasar menjadi pusat kegiatan bisnis sehingga mengakibatkan pertumbuhan mobilitas masyarakat yang perlu didukung oleh sarana dan prasarana transportasi publik perkotaan yang memadai. Bus Trans Metro Dewata adalah salah satu kebijakan untuk meningkatkan mobilitas masyarakat, maka dari itu bus Trans Metro Dewata harus dioperasikan secara efisien dan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau parameter kinerja operasional dan kepuasan pengguna akan pelaksanaan kinerja bus Trans Metro Dewata. Untuk meninjau parameter kinerja bus Trans Metro Dewata dilakukan survey langsung di lapangan. Parameter kinerja yang ditinjau adalah waktu perjalanan, waktu antara, waktu ritase, kecepatan perjalanan, dan faktor muat. Sementara untuk mengetahui kepuasan penumpang atas kinerja pelayanan bus Trans Metro Dewata, dilakukan penyebaran kuisioner terhadap 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis*. Berdasarkan hasil penelitian tinjauan parameter kinerja maka diperoleh waktu tempuh rata-rata sebesar 48,92 menit, waktu antara sebesar 6,76 menit, waktu ritase sebesar 106 menit, kecepatan perjalanan sebesar 21 km/jam, faktor muat rata-rata pada hari kerja dan libur lebih kecil dari 70%. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan bus Trans Metro Dewata, maka yang perlu mendapat perbaikan adalah kondisi fisik halte serta kenyamanan dan keamanan di halte.

Kata Kunci: Kinerja Operasional, Load Factor, Tingkat Kepuasan Penumpang, Index Importance Performance Analysis

Abstract

Denpasar City is the capital city of Bali Province, growing from time to time. The increase in population and the growth of the tourism industry have pushed Denpasar City to become a center of business activity, resulting in the growth of community mobility which needs to be supported by adequate urban public transportation facilities and infrastructure. Trans Metro Dewata buses are one of the policies to increase people's mobility, therefore Trans Metro Dewata buses must be operated efficiently and effectively. This study aims to review the operational performance parameters and user satisfaction with the implementation of the Trans Metro Dewata bus performance. To review the performance parameters of the Trans Metro Dewata bus, a direct survey was carried out in the field. The performance parameters reviewed are travel time, intermediate time, voyage time, travel speed, and load factor. Meanwhile, to determine passenger satisfaction on the performance of the Trans Metro Dewata bus service, a questionnaire was distributed to 100 respondents. The method used in this research is the Importance Performance Analysis method. Based on the results of the review of performance parameters, the average travel time is 48.92 minutes, the intermediate time is 6.76 minutes, the travel time is 106 minutes, the travel speed is 21 km/hour, the average load factor on weekdays and holiday is less than 70%. Based on the results of passenger satisfaction research on the performance of the Trans Metro Dewata bus service, what needs to be improved is the physical condition of the bus stop as well as comfort and security at the bus stop.

Key Words: Operational Performance, Load Factor, Passenger Satisfaction Level, Index Importance Performance Analysis

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, tugas akhir dapat diselesaikan. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam memenuhi salah satu syarat dalam menyusun skripsi untuk menyelesaikan Pendidikan di Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Bali. Dengan menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari banyak pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan yang sangat besar. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada para pihak:

1. I Nyoman Abdi,SE.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ir. I Wayan Sudiasa, MT Selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil.
3. Ir. I Nyoman Suardika, MT Selaku Sekretaris Jurusan Teknik Sipil.
4. Made Sudiarsa, ST., MT Selaku Ketua Program Studi Program D4 Manajemen Proyek Konstruksi.
5. Dr. Ir. Putu Hermawati, MT selaku Dosen Pembimbing I
6. Ir.P.D. Pariawan S. Msc. MIHT selaku Dosen Pembimbing 2
7. Keluarga yang dengan penuh hati telah memberikan dukungan dan perhatian dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan ini, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak hal relevan yang belum diungkap secara utuh karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan pengalaman. Namun demikian, skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Badung, 09 September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT KETERANGAN TELAH MENYELESAIKAN SKRIPSI.....	iviv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iviviv
Abstrak.....	iv
Abstract.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Angkutan Umum	5
2.2 Definisi Bus	5
2.3 Kinerja Angkutan Umum.....	7
2.4 Sumber Data dan Jenis Data	8
2.5 Dasar-Dasar Perhitungan.....	8
2.6 Kualitas Jasa Layanan.....	11
2.7 Metode Sampling	13
2.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	14
2.9 Metode Importance-Performance Analysis	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Umum	19
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	19

3.3.	Pengumpulan Data	21
3.4.	Variabel Penelitian	22
3.5.	Instrumen Penelitian	23
3.6.	Analisis Data	23
3.7.	Bagan Alir Penelitian	26
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....		27
4.1	Sistem Operasional Bus Trans Metro Dewata.....	27
4.2	Jadwal Keberangkatan	28
4.3	Analisis Kinerja	28
4.4	Hasil Analisis Kinerja	47
4.5	Analisis Kepuasan Penumpang.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		60
5.1	Kesimpulan	60
3.	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kapasitas Bus Penumpang	6
Tabel 2.2 Nilai r product moment	14
Tabel 4.1 Jadwal Keberangkatan Aktual Bus Trans Metro Dewata Koridor 3 (Terminal Ubung – Matahari Terbit)	28
Tabel 4.2 Waktu Tempuh Rute 3A (Terminal Ubung – Pantai Matahari Terbit)	29
Tabel 4.3 Waktu Tempuh Rute 3B (Pantai Matahari Terbit – Terminal Ubung)	30
Tabel 4.4 Waktu Antara Rute 3A (Terminal Ubung – Pantai Matahari Terbit)...	31
Tabel 4.5 Waktu Antara Rute 3B (Pantai Matahari terbit – Terminal Ubung)	32
Tabel 4.6 Kecepatan Perjalanan Rute 3A (Terminal Ubung – Pantai Matahari Terbit).....	34
Tabel 4.7 Kecepatan Perjalanan Rute 3B (Pantai Matahari Terbit – Terminal Ubung)	35
Tabel 4.8 Load Factor Rute 3A Hari Kerja	37
Tabel 4.9 Load Factor Rute 3A Hari Libur	39
Tabel 4.10 Rekapitulasi Load Factor Rute 3A Hari Kerja dan Hari Libur	41
Tabel 4.11 Load Factor Rute 3B Hari Kerja	42
Tabel 4.12 Load Factor Rute 3B Hari Libur	44
Tabel 4.13 Rekapitulasi Load Factor Rute 3B Hari Kerja dan Hari Libur.....	46
Tabel 4.14 Hasil Analisis Kinerja Berdasarkan Departemen Perhubungan Darat	48
Tabel 4.15 Parameter Karakteristik Responden	49
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan.....	51
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Kepentingan Penumpang Terhadap Pelayanan ...	52
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan	53
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Kinerja Pelayanan	54
Tabel 4.20 Perhitungan Faktor-Faktor Kepuasan Penumpang.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Rute Perjalanan Bus Trans Metro Dewata Tujuan Terminal Ubung – Pantai Matahari Terbit.....	20
Gambar 3.2 Bagan Alur Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Grafik Kecepatan Perjalanan Rute Terminal Ubung – Pantai Matahari Terbit.....	34
Gambar 4.2 Grafik Kecepatan Perjalanan Rute Terminal Ubung – Pantai Matahari Terbit.....	35
Gambar 4.3 Grafik Load Factor Rute 3A Hari Kerja.....	38
Gambar 4.4 Grafik Load Factor Rute 3A Hari Libur	40
Gambar 4.5 Grafik Load Factor Rute 3A Hari Kerja dan Hari Libur	41
Gambar 4.6 Grafik Load Factor Rute 3B Hari Kerja	43
Gambar 4.7 Grafik Load Factor Rute 3B Hari Libur	45
Gambar 4.8 Grafik Load Factor Rute 3B Hari Kerja dan Hari Libur	46
Gambar 4.9 Diagram Kartesius Untuk Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi umum merupakan sarana untuk memindahkan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuannya untuk membantu orang atau kelompok dalam menjangkau tempat yang dikehendaki, atau mengirim barang dari tempat asal ke tempat tujuan. .

Penduduk membutuhkan jasa transportasi sebagai fasilitas penunjang terhadap berbagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sebagian besar penduduk (lebih dari 50% total penduduk secara nasional) terkonsentrasi di daerah perkotaan. Transportasi perkotaan sangat penting peranan dan fungsinya dilihat dari sistem transportasi yang efektif dan efisien [1].

Jumlah penduduk meningkat dengan laju pertumbuhan yang cukup tinggi, demikian pula jumlah kendaraan bermotor, sedangkan jalan perkotaan sangat rendah pertumbuhannya, maka timbullah kepadatan lalu lintas dan kemacetan lalu lintas. Untuk mengatasinya direkomendasikan untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan meningkatkan penyelenggaraan transportasi publik perkotaan [1].

Kota Denpasar adalah ibu kota Provinsi Bali, Indonesia. Denpasar merupakan kota terbesar di kepulauan Nusa Tenggara dan kota terbesar kedua di wilayah Indonesia Timur setelah Makassar. Pertumbuhan industri pariwisata di pulau Bali mendorong Kota Denpasar menjadi pusat kegiatan bisnis, dan menempatkan kota ini sebagai daerah yang memiliki pendapatan per kapita dan pertumbuhan tinggi di Provinsi Bali [2].

Sistem transportasi massal tidak lagi sekedar mempercepat mobilitas seseorang untuk mencapai tempat tujuan, tetapi juga memberikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi masyarakat. Karena itu transportasi perkotaan harus dibangun dengan mengacu pada kebutuhan masyarakat yang mempertimbangkan aspek efisiensi dan efektivitas [3].

Sejak pekan awal september 2020 lalu, Bus Trans Metro Dewata atau dengan nama lainnya Teman Bus Kita resmi menjadi layanan transportasi umum massal berbasis bus dengan sistem subsidi yang disebut “Sistem *Buy The Service*” dengan tarif yang masih ditanggung 100% oleh pemerintah. Saat ini Bus Trans Metro Dewata telah beroperasi empat Koridor, yaitu Koridor I dengan rute Terminal Pesiapan – Central Parkir Kuta Badung. Kemudian Koridor II dengan rute GOR Ngurah Rai – Bandara Ngurah Rai. Selanjutnya, Koridor III dengan rute Pantai Matahari Terbit Sanur – Dalung Kuta Utara Badung. Lalu Koridor IV dengan rute Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest [4].

Adanya Bus Trans Metro Dewata ini merupakan salah satu sarana penunjang demi peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam proses perjalanannya operasional Bus Trans Metro Dewata memiliki faktor keamanan dan keselamatan penumpang, keterjangkauan halte, keterisian penumpang seperti faktor muat yang sedikit penumpang, informasi kedatangan bus, ketepatan dan kepastian waktu kedatangan dan keberangkatan bus, dan informasi gangguan perjalanan bus sering terabaikan sehingga mengurangi minat masyarakat dalam menggunakan transportasi tersebut. Hal ini menuntut adanya suatu sistem transportasi yang menunjang kelancaran pergerakan orang di setiap daerah yang menjadi rute perjalanan Bus Trans Metro Dewata. Untuk itu perlu adanya upaya pengoperasian Bus Trans Metro Dewata dengan seefektif dan seefisien mungkin. Maka dari itu perlu diketahui bagaimana kinerja dan kualitas pelayanan dari Bus Trans Metro Dewata. Sesuai dengan surat keterangan Dirjen Perhubungan Darat No. 687 Tahun 2002 kinerja ditinjau dari segi faktor muat, jumlah penumpang yang diangkut, waktu antara, waktu perjalanan, waktu tunggu, dan survei kepuasan penumpang.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan terutama dalam perhitungan kinerja operasional Bus Trans Metro Dewata yang efektif dan efisien untuk melayani masyarakat dalam pengoperasiannya guna meningkatkan minat masyarakat terhadap layanan angkutan umum. Selain itu penelitian ini dapat digunakan oleh instansi-instansi terkait dalam menentukan kebijakan dalam pengoperasian angkutan umum massal. Oleh karena itu penulis tertarik mengangkat

judul dalam penelitian ini “**Analisis Kinerja Operasional Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Metro Dewata Koridor III**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, adapun rumusan masalah yang akan dibahas yaitu sebagai berikut :

1. Apakah kinerja bus Trans Metro Dewata Koridor 3 (meliputi waktu tempuh, waktu antara, waktu ritase, kecepatan perjalanan, dan faktor muat) ketika beroperasi melayani penumpang memenuhi syarat pedoman angkutan umum perkotaan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus Trans Metro Dewata dengan metode *Importance Performance Analysis*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja dari bus Trans Metro Dewata Koridor 3 (meliputi waktu tempuh, waktu antara, waktu ritase, kecepatan perjalanan, dan faktor muat)) ketika beroperasi melayani penumpang memenuhi syarat pedoman angkutan umum perkotaan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus Trans Metro Dewata dengan metode *Importance Performance Analysis*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk Pemerintah Daerah Bali :
 - Sebagai bahan pertimbangan dalam pengawasan kinerja operasional Trans Metro Dewata
 - Untuk mengetahui kekurangan dalam pelaksanaan operasional Trans Metro Dewata.
 - Sebagai evaluasi dalam pelaksanaan bus Trans Metro Dewata sebagai penunjang akomodasi masyarakat.

2. Untuk Perusahaan PT. Satria Trans Jaya :
Sebagai kontribusi dalam memberikan gambaran tentang kinerja dan kualitas pelayanan dari bus Trans Metro Dewata, sehingga dapat membantu pihak manajemen bus Trans Metro Dewata untuk mengelola bus tersebut menjadi lebih baik.
3. Untuk Instansi Pendidikan :
Untuk memperkaya referensi materi mengenai analisis kinerja angkutan umum di kampus Politeknik Negeri Bali.

1.5 Ruang Lingkup

Adapun yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu :

1. Angkutan yang disurvei adalah bus Trans Metro Dewata
2. Rute yang akan diteliti adalah rute koridor III : Terminal Ubung – Pantai Matahari Terbit.
3. Hal yang diteliti adalah kinerja dari bus Trans Metro Dewata, yakni meliputi waktu tempuh, waktu antara, waktu ritase, kecepatan perjalanan, dan faktor muat, serta tingkat kepuasan penumpang terhadap bus Trans Metro Dewata.
4. Tidak memperhitungkan biaya tiket bus Trans Metro Dewata.
5. Survei dilakukan pada hari kalender.
6. Standar kinerja operasional yang digunakan adalah Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 (2002).
Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur. Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan survey dan hasil analisis data yang ada pada BAB IV tentang Analisa Kinerja Operasional Bus Trans Metro Dewata Koridor III (Terminal Ubung – Pantai Matahari Terbit) dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan kinerja waktu tempuh rute 3A (Terminal Ubung – Pantai Matahari Terbit) dan rute 3B (Pantai Matahari Terbit – Terminal Ubung) di hari kerja dan libur dapat dikatakan sudah memenuhi standar. Waktu antara hasil kinerja operasional yang dapat dikatakan memenuhi standar hanya pada hari kerja rute 3A yaitu sebesar 9,99 menit. Untuk hari libur rute 3A dan hari kerja, libur pada rute 3B kurang memenuhi standar sebesar 10 menit, hal ini disebabkan oleh padatnya arus lalu lintas. Waktu ritase dihari kerja dan libur dapat dikatakan sudah memenuhi standar. Dan *load factor* belum memenuhi standar kinerja karena tingkat keterisian penumpang (*load factor*) dianggap rendah. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor, dari aspek efektivitas rute/jalur, serta kurangnya sosialisasi dan informasi ke masyarakat pengguna dan calon pengguna guna menarik minat masyarakat untuk menggunakan bus Trans Metro Dewata.
2. Berdasarkan tanggapan penumpang dan calon penumpang Bus Trans Metro Dewata, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menjadi prioritas utama kinerja pelayanan bus Trans Metro Dewata adalah faktor kondisi fisik halte Bus Trans Metro Dewata dan faktor kondisi kenyamanan dan keamanan halte Bus Trans Metro Dewata.

3. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka adapun saran-saran untuk kinerja operasional bus Trans Metro Dewata Koridor III, yaitu :

1. Untuk kinerja ketepatan waktu perlu dioptimalkan lagi sehingga dapat memaksimalkan pelayanan pengangkutan Bus Trans Metro Dewata Koridor III.
2. Perlu dilakukannya sosialisasi ke setiap daerah supaya lebih banyak masyarakat terutama pekerja dan pelajar beralih serta konsisten menggunakan angkutan umum.
3. Perlu dibuatkan tempat tunggu penumpang yang layak berupa fasilitas halte seperti tempat duduk dan atap. Tidak hanya titik henti dan *traffic cone*.
4. Perlu dilakukan pengawasan dan perawatan terhadap fasilitas halte yang rusak dan kotor, serta perlu adanya kesadaran dari masyarakat untuk bersama-sama untuk memelihara fasilitas umum yang ada.
5. Perlu evaluasi kembali kepada pihak Bus Trans Metro Dewata untuk dibuatkannya jalur khusus bus guna menghindari kemacetan disetiap titik. Hal ini dirasa dapat merubah *mindset* masyarakat terhadap angkutan umum khususnya bus Trans Metro Dewata terhadap hal yang menyamai penggunaan angkutan umum dan kendaraan pribadi oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adisasmita, S. A. (2015). Perencanaan Sistem Transportasi Publik. *Graha Ilmu, Yogyakarta*.
- [2] Pemerintah Kota Denpasar, (2022). Tata Ruang Provinsi Bali. *Nangun Sat Kerthi Loka Bali*.
- [3] Wright, L. and Hook, W. (et al). 2007. Bus Rapid Transit Planning Guide. Institute for Transportation and Development Policy. New York.
- [4] Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas, (2022). Tans Metro Dewata.
- [5] Warpani, Suwardjoko. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung : Penerbit ITB.
- [6] Vuchic, V.R., 1981, *Urban Public Transportation Systems and Technology*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- [7] Warpani, P/ Suwardjoko. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung : Penerbit ITB.
- [8] Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat. 2002. *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur*. Jakarta
- [9] Tika H. Moh. Pabundu, 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Cetakan Pertama, PT. Bhumi Aksara, Jakarta.
- [10] Kementerian Perhubungan. (2001). *Panduan Pengumpulan Data Angkutan Umum Perkotaan*. Jakarta: Direktorat Bina Sistem Lalu Lintas dan Angkutan Kota.
- [11] A, Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*. New york: The Free Press
- [12] Sinulingga, Sukaria. 2011. *Metode Penelitian*. USU Press
- [13] Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana: Jakarta.

- [14] Ahmadizadeh, Zahra., et al. 2012. *Investigation the Relation between Organizational Climate and Organizational Citizenship Behavior*. Iran: International Journal of Sport Studies. Vol 2 (3),163-167, 2012
- [15] Supranto, (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [16] Kidder. (1981). *Research Methods in Social Relations*. New York : Rinehart & Winston.