

BAB II

STUDI PUSTAKA

2.1 Transportasi Angkutan Umum

Angkutan adalah sarana untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ketempat lain. Tujuannya untuk membantu orang atau kelompok orang untuk menjangkau berbagai tempat yang dituju, atau mengirim barang dari tempat asalnya ke tempat tujuan dengan menggunakan kendaraan. (Karongkong dkk, 2017).

Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara (Warpani, 1990).

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 41 tahun 1990 tentang angkutan jalan dijelaskan angkutan adalah pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ketempat lain dengan menggunakan kendaraan. Sedangkan kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang dilayani dengan trayek tetap atau teratur dan tidak dalam trayek.

Tujuan keberadaan utama angkutan umum penumpang adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman. Ditinjau dengan kaca mata per lalu-lintasan, keberadaan angkutan umum penumpang mengandung arti pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi, hal ini dimungkinkan karena angkutan umum penumpang bersifat angkutan massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang. Banyaknya penumpang menyebabkan biaya penumpang dapat ditekan serendah mungkin (Warpani, 1990).

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di jalan dengan Kendaraan Umum, ada beberapa

kriteria yang berkenaan dengan angkutan umum. Kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang di sediakan unruk dipergunakan oleh umum dengan dipungut biaya bayaran baik langsung maupun tidak langsung. Trayek adalah lintasan kendaraan untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus, yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak terjadwal.

2.2 Angkutan Pedesaan

Angkutan pedesaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kabupaten yang tidak bersinggungan dengan trayek angkutan perkotaan (Keputusan Menteri Perhubunga No, 15 tahun 2019).

Menurut Sistranas No (49) tahun (2005) menyebutkan bahwa angkutan pedesaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kabupaten yang tidak termasuk dalam trayek kota yang berada dalam wilayah ibu kota kabupaten dengan mempergunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No, 15 tahun 2019 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum, pelayanan angkutan pedesaan di selenggarakan sebagai berikut :

- a. Mempunyai jadwal tetap dan atau tidak terjadwal
- b. Jadwal tetap di perlakukan apabila permintaan angkutan cukup tinggi.
- c. Pelayanan bersifat lambat, berhenti pada setiap terminal, dengan waktu menunggu relatif lebih lama.
- d. Terminal yang merupakan terminal asal pemberangkatan dan tujuan sekurang-kurangnya terminal C.
- e. Dilayani dengan mobil bus kecil atau mobil penumpang umum.

Kelengkapan kendaraan yang digunakan untuk angkutan pedesaan :

- a. Nama perusahaan dan nomor urut kendaraan yang dicantumkan pada sisi kiri, kanan dan belakang kendaraan.

- b. Papan trayek yang memuat asal dan tujuan serta lintasan yang di lalui dengan dasar putih tulisan hitam di tempelkan di bagian depan dan belakang kendaraan.
- c. Jenis trayek yang dilayani di tulis secara jelas dengan menggunakan huruf balok, melekat pada badan kendaraan sebelah kiri dan kanan.
- d. Jati diri pengemudi di tempatkan pada dashboard.
- e. Fasilitas bagasi sesuai kebutuhan
- f. Daftar tarif yang berlaku

2.3 Trayek Pelayanan

Trayek adalah lintasan kendaraan umum untuk pelayanan jasa angkutan orang, yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap maupun tidak terjadwal. Pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum dalam trayek tetap dan teratur dilakukan dalam jaringan trayek. Jaringan trayek adalah kumpulan dari trayek-trayek menjadi satu kesatuan pelayanan angkutan penumpang. Penentuan jaringan trayek didasarkan atas kebutuhan angkutan, kelas jalan yang sama atau lebih, tingkat pelayanan jalan, jenis pelayanan jalan, rencana umum tat ruang dan kelestarian lingkungan (abubakar, 1996).

2.4 Kinerja Angkutan Umum

Pelayanan angkutan umum yang sudah memenuhi kinerja yang baik apabila telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Untuk mengetahui pelayanan angkutan umum sudah berjalan dengan baik/ belum, dapat dievaluasi atau dikaji ulang dengan menggunakan standar dari Peraturan Menteri no. 10 tahun 2012 Direktorat Jendral Perhubungan Darat dan World Bank (1986).

Tabel 2. 1 Indikator Standar

No.	Parameter	Parameter	Standar
1	Peraturan menteri perhubungan nomor PM 98 tahun 2013 tentang standar pelayanan kendaraan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.	<i>Headway</i> puncak Non Puncak	Paling lama 15 (lima belas) menit Paling. Lama 30 (tiga puluh) menit.

3	A world Bank study (1988) Morlok, (1991), dalam Toni Judiantono (2020).	Headway Kurang Sedang Baik	>15 menit 10-15 menit <10 menit,
2	Keputusan Menteri Perhubungan No. 15 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.	Faktor muatan (<i>Load Factor</i>)	70%
4	World Bank 1987, dalam Rizky Indra Utama 2021	Faktor Muatan (<i>Load Factor</i>)	<100%
3	Standar Dirjen Perhubungan Darat SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang pedoman teknis penyelenggaraan angkutan umum.	Waktu Menunggu Rata-rata Maksimum Waktu Perjalanan Rata-rata Maksimum	5-10 menit 10-20 menit 1-1,5 jam 2-3 jam
4	Peraturan Menteri Perhubungan RI No,10 tahun 2012. Tentang standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan.	Kecepatan perjalanan Waktu puncak maksimal. Waktu non puncak maksimal.	30 km/jam 50 km/jam
5	World Bank (1987) Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat No.687/HK.105/DRJD/2002.	Kecepatan Perjalanan Angkutan. Daerah padat dan mix.traffic. Dengan jalur khusus. Daerah kurang padat.	10-12 km/jam 15-18 km/jam 25 km/jam

1) *Headway*

Headway adalah interval waktu antara bagian depan kendaraan melewati suatu titik dengan saat dimana bagian depan kendaraan berikutnya melewati titik yang sama (morlock, 1985). Haedway dapat dihitung dengan :

$$HT = \frac{60}{Q/Jam} \dots\dots\dots (2.2)$$

Keterangan

Ht = Headway (menit)

Q/jam = Jumlah kendaraan dalam satu jam

2) *Load Factor*

Faktor muat atau load factor yaitu rasio perbandingan antara jumlah penumpang yang diangkut dalam kendaraan terhadap jumlah kapasitas tempat duduk penumpang di dalam kendaraan pada periode waktu tertentu. Menurut (SK Dirjendat No. 274, 1996) menjelaskan bahwa waktu ideal load factor untuk angkutan umum 70%. Load Factor dapat dihitung menggunakan :

$$LF = \frac{JF}{c} \times \dots\dots\dots (2.3)$$

Keterangan

LF = Load Factor (%)

JF = Banyak penumpang yang diangkut sepanjang lintasan sekali jalan.

c = Kapasitas kendaraan

3) Kecepatan Perjalanan

Kecepatan perjalanan adalah perbandingan jarak jalan dari titik awal ke titik akhir tujuan. Kecepatan perjalanan dapat dihitung menggunakan rumus (Dirgen Bina Marga, 1990) :

$$V = \frac{s}{t} \dots\dots\dots (2.4)$$

Keterangan :

V = Kecepatan tempuh angkutan umum (Km/jam)

S = Jarak tempuh angkutan umum (Km)

t = Waktu tempuh angkutan umum (jam)

2.5 Kepuasan Masyarakat.

Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. sebagai unsur minimal harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah Prosedur pelayanan, Tanggung Jawab Pelayanan, Kemampuan Pelayanan, Kecepatan pelayanan, Kesopanan dan keramahan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Keamanan Pelayanan.

2.6 Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

Menurut Marioen (2013) ada beberapa indikator untuk mengukur atau menghitung persepsi kualitas pelayanan antara lain:

- a. *Tangible* yaitu menerangkan tentang keadaan atau kondisi dari penampilan fisik. Indikator tangible adalah:
 - 1) Fasilitas fisik seperti angkutan umum.
 - 2) Perlengkapan angkutan umum.
 - 3) Penampilan sopir atau pegawai.
- b. *Realibility* yaitu kemampuan atau keihlian memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, tepat serta memuaskan. Indikator dari realibility adalah:
 - 1) Memberikan informasi secara jelas.
 - 2) Ketepatan dalam pelayanan.
 - 3) Supir mengendarai angkutan dengan baik.
- c. *Responsiveness* yaitu suatu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Indikator dari responsiveness adalah:
 - 1) Memberikan informasi secara jelas.
 - 2) Cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan

- d. *Assurance* yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan sopan santun dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan serta jaminan rasa aman dan nyaman. Indikator dari assurance adalah:
- 1) Komunikasi yang terjalin antara petugas dan penumpang sudah baik.
 - 2) Mempunyai pelayanan yang professional.
 - 3) Tingkat pengetahuan dan kompetensi karyawan.
 - 4) Pelayanan yang sopan.
- e. *Emphaty* yaitu suatu bentuk perhatian yang mendalam atau perhatian individu terhadap pelanggan. Indikator dari emphaty adalah:
- 1) Karyawan yang ramah.
 - 2) Siap dalam membantu pelanggan.
 - 3) Mampu memahami keinginan dari pelanggan.

2.7 Standar Pelayanan Minimum

Menurut peraturan pemerintah No 98 tahun 2013 standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak di peroleh setiap pengguna jasa angkutan. Standar pelayanan minimum sebagaimana dimaksud diatas yaitu

- a) **Keamanan**
Keamanan lalu lintas dan angkutan jalan adalah suatu keadaan atau kondisi terbebasnya setiap orang maupun kendaraan dari gangguan perbuatan melawan hukum atau rasa takut berlalu lintas.
- b) **Keselamatan**
Keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan adalah suatu keadaan atau kondisi terhindarnya setiap orang dari resiko kecelakaan selama dalam berlalu lintas yang di sebabkan oleh manusia, kendaraan, jalan dan lingkungan.
- c) **Keterjangkauan**
Keterjangkauan adalah jarak yang mampu di capai dengan maksimum dari suatu tempat ke tempat pemberhentian angkutan.

d) Kesetaraan

Kesetaraan adalah perilaku khusus bagi penyandang cacat, wanita hamil, orang lanjut usia dan anak-anak dan wanita. Bentuk perlakuan khusus yang di berikan oleh pemerintah berupa pemberian kemudahan sarana dan prasarana fisik atau non fisik yang meliputi aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan.

e) Keteraturan

Keteraturan adalah ketepatan waktu pemberangkatan dan kedatangan serta tersedianya fasilitas jalur antrian untuk penumpang angkutan umum.

2.8 Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin di teleti oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2011) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang di dasarkan pertimbangan-pertimbangan yang ada.

2.9 Metode Lemeshow

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Supangat (2008) menyebutkan bahwa sampel adalah bagian dari populasi, untuk dijadikan sebagai bahan penelitian dengan harapan contoh yang diambil dari populasi tersebut dapat mewakili populasinya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode lemeshow dikarenakan jumlah sampel populasi tidak diketahui (Gery Ivander 2018), rumus sebagai berikut.

Dimana :

$$n = \frac{z^2 p(1-P)}{d^2} \dots \dots \dots (2.1)$$

n : jumlah Sampel

z : Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P : Maksimal estimasi 0,5

d : alpha (0,10) atau sampling eror =10%

Melalui rumus diatas maka dapat dihitung

$$n = \frac{z^2 p(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416.0,25}{0,1^2}$$

$$n = 96,04 = 100$$

2.10 Skala Likert

Skala likert menurut Sugiyono (2014) yaitu : “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social “. Fenomena social ini disebut variable penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus meggambarkan, mendukung pernyataan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (*item negative*). Ada beberapa skor likert untuk penyelesaian penelitian sebagai berikut:

- Sangat Buruk = 1
- Buruk = 2
- Cukup Baik = 3
- Baik = 4
- Sangat Baik = 5

2.11 Studi Terdahulu

Tabel 2. 2 Tabel Jurnal Terdahulu

No.	Tahun	Judul Penelitian	Objek Penelitian	Metode	Variabel	Hasil Penelitian
1	2012	<i>Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Di Kota Singaraja</i>	Angkutan Umum	Proses penelitian ini menggunakan IPA (Importance Perfonce Analysis) untuk menghitung persepsi penumpang dengan harapan peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum.	Transportasi Umum, Jasa	Dari analisa dengan metode Perfoemance Importance Analysis (IPA) dari 15 faktor-faktor indikator yang dinyatakan, sebanyak 3 faktor yang sudah dimiliki kinerja baik yaitu kebersihan kendaraan, cara berpakaian pengemudi dan rute yang dilalui, sedangkan kinerja yang dianggap tidak penting dan kurang prioritas oleh pengguna angkutan yaitu sebanyak 7 faktor yaitu waktu berjalan kaki singkat ke tujuan, tidak perlu berpindah kendaraan, mudah naik dan turun kendaraan, fasilitas tambahan seperti musik dan tarif yang dikenakan

2	2012	<i>Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Umum di Kawasan Tembalang</i>	Angkutan Umum	Penelitian ini dengan menggunakan metode Important Performance Analysis (IPA). Metode IPA menunjukan indikator yang dianggap penting dan perlu ditingkatkan kualitas adalah kenyamanan dan waktu tunggu angkutan umum.	Evaluasi Kinerja, angkutan umum, efektivitas, efisiensi, Tembalang.	Dengan pola pergerakan tidak merata maka pemukiman mahasiswa di Tembalang tersebar beberapa tempat maka ada beberapa daerah yang belum terlayani oleh angkutan umum. Hasil analisis dari segi efektivitas dan efisiensi cukup baik, namun ada indikator yang menjadi pusat perhatian yaitu tingkat kenyamanan angkutan umum di Kawasan Tembalang. Perlunya rute yang baik dan ketegasan dalam melaksanakan penetapan trayek angkutan umum agar nyaman dalam beraktivitas menggunakan angkutan umum di Kawasan Tembalang.
---	------	--	---------------	--	---	--

No.	Tahun	Judul Penelitian	Objek Penelitian	Metode	Variabel	Hasil Penelitian
3	2013	Analisis Pelayanan Transportasi Angkutan Kota Di Kota Ternate	Angkutan Kota	Jenis metode penelitian yang di gunakan adalah deskriptif kuantitatif dan kualitatif yang berbentuk angka-angka dan data kualitatif yang di nyatakan dalam kata-kata	Transportasi, Angkutan Kota	Hasil studi, yaitu kurangnya rute angkutan kota yang beroperasi di daerah perbukitan, ini di lihat dari permintaan masyarakat untuk adanya penambahan rute di beberapa kawasan, karena akan adanya hubungan antar kawasan dan pergerakan mobilitas masyarakatnya dalam melakukan aktifitas mereka.
4	2017	<i>Sistem Pelayanan Pada Angkutan Kota Rute Tetap Dan Rute Bebas Di Kota Palangkaraya.</i>	Angkutan Kota	Proses penelitian ini menggunakan metode Analyc Hierarchy Process (AHP) dengan membutuhkan data primer dan sekunder.	Angkutan kota, kinerja, load factor, operating ratio	Dalam menganalisa kinerja angkutan kota yang mempunyai jenis pelayanan rute bebas mempunyai masalah 15,24 menit tidak sesuai dan sudah melebihi waktu tunggu rata-rata yaitu 5-10 menit menurut Bank Dunia. dengan menggunakan metode Analytic Hierarchy Process (AHP) adalah jenis pelayanan menggunakan rute tetap dengan penyesuaian armada antara jumlah kendaraan yang beroperasi dengan jumlah penumpang per hari pada tiap trayek, pada skenario ini didapatkan biaya operasi kendaraan per penumpang per km menurun dari Rp 261.72 menjadi Rp. 238,75 dan aksesibilitas yang

						merupakan kemudahan dalam pergerakan masyarakat mendapatkan angkutan meningkat dari kondisi eksisting yaitu 81 penumpang per km menjadi 121 penumpang per km.
--	--	--	--	--	--	---

No.	Tahun	Judul Penelitian	Objek Penelitian	Metode	Variabel	Hasil Penelitian
5	2017	<i>Studi Kinerja Angkutan Umum Informal Di Pedesaan (Studi Kasus Jalur Klaten - Bendogantungan - Wedi – Bayat - Njarum)</i>	Angkutan Pedesaan	Penelitian ini menggunakan metode survai pengukuran langsung dengan data primer dan sekunder.	Angkutan Umum Pedesaan, Kinerja, Plat Hitam, Paratransit, Persepsi	Dengan menggunakan metode ini maka diketahui nilai Load Factor pedesaan sebesar 35% belum memenuhi standar peraturan yang ditetapkan yaitu $LF > 70\%$. Untuk waktu perjalanan rata-rata angkutan sudah memenuhi standar peraturan yang ditentukan yaitu sebesar 1,5 jam, dan untuk kecepatan perjalanan diperoleh sebesar 32,4 km/jam telah memenuhi standar peraturan. Untuk waktu headway sebesar 19 menit melebihi nilai standar waktu puncak 15 menit dan di bawah waktu non puncak 30 menit. Sedangkan untuk waktu tunggu 9 menit sudah memenuhi standar peraturan rata-rata 5-10 menit, dengan kesesuaian penilaian kelayakan operasional ditinjau dari SPM pemenuhan no. 98 tahun 2013 hanya sebesar 37,6%.

6	2017	<i>Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmisi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang.</i>	Angkutan Umum	Dengan melakukan pendekatan dan variabelvariabel yang menggunakan variabel intervening yang mempengaruhi variabel bebas dengan variabel terikat yang akan diuji kinerjanya,	Kualitas Pelayanan, Kinerja, Kepuasan Masyarakat.	Penelitian ini mencoba memberikan gambaran yang utuh tentang dimensi kualitas layanan serta pengaruhnya pada kepuasan masyarakat terkait layanan transportasi umum terpadu.
---	------	--	---------------	---	---	---

No.	Tahun	Judul Penelitian	Objek Penelitian	Metode	Variabel	Hasil Penelitian
7	2017	Analisis Pelayanan Transportasi Angkutan Kota Di Kota Ternate	Angkutan Kota	Metode analisis yang di gunakan adalah deskriptif kuantitatif dan kualitatif yang berbentuk angka-angka dan data kualitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat di artikan sebagai metode penelitian yang di gunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.	Transportasi, Angkutan Kota	Hasil studi, yaitu kurangnya rute angkutan kota yang beroperasi di daerah perbukitan, ini di lihat dari permintaan masyarakat untuk adanya penambahan rute di beberapa kawasan, karena akan adanya hubungan antar kawasan dan pergerakan mobilitas masyarakatnya dalam melakukan aktifitas mereka.

8	2018	Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Kota Malang	Angkutan Kota	Dilakukan dengan penilaian terhadap tingkat kesesuaian, penentuan kuadran Importance Performance Analysis dalam diagram kartesius , dan penentuan variabel di pertahankan dan diperbaiki sehingga pada akhirnya dapat diketahui persepsi masyarakat terhadap angkutan umum kota malang.	evaluation, performance, public transportation, malang.	rdasarkan kriteria headway dan waktu tunggu, Trayek angkutan kota yang tidak sesuai dengan kriteria waktu tunggu yang ditetapkan. Diketahui bahwa ketiga trayek AL, ADL dan ABG/H tidak sesuai dengan kriteria load faktor yang ditetapkan. Untuk kecepatan diketahui bahwa angkutan umum rata-rata tidak sesuai adalah AL dan ABG/H.
---	------	--	---------------	---	---	---

No.	Tahun	Judul Penelitian	Objek Penelitian	Metode	Variabel	Hasil Penelitian
9	2018	Evaluasi Kinerja Angkutan Kota Berdasarkan Kuantitas Pelayanan Di Kota Balikpapan	Angkutan Kota	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian evaluative	evaluasi, kinerja, pelayanan, angkutan kota	Berdasarkan Penelitian Nilai aksesibilitas angkutan kota di Balikpapan tergolong sedang dengan nilai 4 pada kawasan pusat kota sedangkan aksesibilitas rendah dengan nilai 3 terdapat pada kawasan pinggiran kota. Maka angkutan kota tidak mudah untuk dicapai oleh masyarakat. Kondisi load faktor, ketersediaan angkutan serta prasarana merupakan variabel yang bernilai rendah sehingga dapat menjadi bahan evaluasi.
10	2021	Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Kabupaten Agam	Angkutan Umum	Menggunakan metode pengumpulan data primer dengan metode survei yang pelaksanaanya dilakukan pada luar kendaraan dengan cara mengamati, kemudian menghitung dan menuliskan mengenai informasi kendaraan setiap titik yang sudah ditetapkan.	Kinerja Angkutan Umum, Frekuensi, Headway, Load Factor.	Untuk frekuensi kendaraan tertinggi diperoleh dari hasil pengolahan data sebesar 20 kend/jam, maka memenuhi standar. Nilai headway tertinggi 38,17 menit tidak memenuhi standar. Serta untuk load faktor 70% sudah memenuhi standar.

11	2019	Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Mobil Penumpang Umum Trayek Polban – Gegerkalong	Angkutan Umum	Untuk mengambil data pada penelitian ini digunakan dua teknik, yakni teknik survei dan teknik dokumentasi. Teknik survei melalui survei dinamis dan survei statis serta wawancara dalam kendaraan.	Kinerja pelayanan, Load factor, Waktu henti dan Waktu tunggu	Berdasarkan hasil analisis, keempat indikator yaitu faktor muat, waktu henti, waktu antara dan ketersediaan kendaraan, kinerja pelayanan eksisting belum memenuhi standar minimum kinerja pelayanan angkutan menurut Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Umum Di wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur 2002. Dari faktor muat sebesar 31% pada hari kerja dan 18% pada hari libur. Ketersediaan kendaraan hanya 53- 80% pada hari kerja dan hanya 33-67% pada hari libur. Waktu antara puncak pada hari kerja mencapai 10,8 menit dan hari libur mencapai 8,3 menit. Waktu antara ideal mencapai 16,4 menit pada hari kerja dan 16,5 menit pada hari libur. Waktu henti pada hari kerja yaitu 12 menit dan pada hari libur 12,2 menit. Sehingga direkomendasikan perancangan ulang kinerja pelayanan khususnya waktu henti dan waktu antara
----	------	--	---------------	--	--	--

