

## **ABSTRAK**

Penelitian ini memfokuskan pada tingkat pelayanan angkutan umum antar kota trayek Padang-Bukittinggi, yang dioperasikan oleh PT Sarah Nursyifa Transport dengan 40 armada dan kapasitas 15 penumpang per kendaraan. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan umum dan memberikan solusi optimalisasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis berdasarkan standar Dirjen Perhubungan Darat tahun 2002, Sampel penelitian terdiri dari 86 responden. Hasilnya menunjukkan bahwa frekuensi layanan pada jam sibuk mencapai 9 mobil per jam, faktor beban penumpang yang bagus dengan kursi selalu tersedia. Namun, headway sebesar 60 menit melebihi standar yang mengharuskan waktu tunggu menjadi 30 menit. Kecepatan rata-rata mingguan sebesar 50 km/jam. Untuk mengatasi masalah headway, waktu tunggu, dan jumlah kendaraan beroperasi yang tidak sesuai standar, diperlukan optimalisasi melalui penambahan armada, optimasi rute, peningkatan manajemen waktu, penyesuaian jadwal operasional, serta pelatihan pengemudi untuk meningkatkan efisiensi dan memenuhi standar pelayanan.

**Kata Kunci : Transportasi, Angkutan Umum, Kinerja Pelayanan, Optimalisasi**

## **ABSTRACT**

This research focuses on the level of intercity public transport service on the Padang-Bukittinggi route, which is operated by PT Sarah Nursyifa Transport with a fleet of 40 and a capacity of 15 passengers per vehicle. The aim of this research is to evaluate the performance of public transport services and provide optimization solutions. Data was collected through questionnaires and analyzed based on the 2002 standards of the Director General of Land Transportation. The research sample consisted of 86 respondents. The results show that the service frequency during peak hours reaches 9 cars per hour, a good passenger load factor with seats always available. However, the headway of 60 minutes exceeds the standard which requires a waiting time of 30 minutes. The weekly average speed is 50 km/hour. To overcome the problem of headway, waiting time, and the number of operating vehicles that do not meet standards, optimization is needed through increasing the fleet, optimizing routes, improving time management, adjusting operational schedules, and training drivers to increase efficiency and meet service standards.

**Keywords: Transportation, Public Transport, Service Performance, Optimization**