

## **ABSTRAK**

Angkutan umum adalah salah satu sarana transportasi di perkotaan maupun perdesaan. Mengingat keterbatasan dan kemampuan masyarakat maka manusia menjadikan angkutan umum sebagai pilihan utama yang dipilih masyarakat, dengan alasan angkutan umum lebih miurah dan fleksibel. Transportasi angkutan umum ini merupakan faktor yang sangat penting untuk dikembangkan, diantaranya adalah untuk melayani angkutan barang dan manusia dari satu daerah ke daerah lainya dan menunjang pengembangan kegiatan-kegiatan sektor lain untuk meningkatkan pembangunan nasional di indonesia. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja angkutan umum PT Tranex LBE Padang-Lubuk Basung dan mengetahui tingkat pelayanannya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan mengumpulkan data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. 80% dari responden yang di survei kondisi keamanan dalam kendaraan adalah aman atau tidak ada gangguan baik kriminal maupun keselamatan penumpang, sedangkan 20% reponden menyatakan tidak aman. 55% para penumpang angkutan umum antar kota trayek Padang Lubuk Basung yang diwawancarai menyatakan kendaraan yang ditumpangi adalah sedang, sedangkan 30% menyatakan baik dan 15% menyatakan buruk. Berdasarkan hasil analisis tersebut disimpulkan waktu tunggu PT Tranex LBE Padang-Lubuk Basung adalah 60 menit, yaitu menurut satndar pelayanan kurang dan waktu tunggu 30 menit kurang dalam standar pelayananan.

Kata Kunci : Angkutan Umum, Kinerja, Pelayanan, Transportasi

## ABSTRACT

*Public transportation is a means of transportation in urban and rural areas. Considering the limitations and capabilities of society, people make public transportation the main choice chosen by the community, on the grounds that public transportation is cheaper and more flexible. Public transportation is a very important factor to develop, including serving the transportation of goods and people from one region to another and supporting the development of other sector activities to increase national development in Indonesia. The aim of this research is to determine the performance of PT Tranex LBE Padang-Lubuk Basung public transportation and determine its service level. The research method used is a quantitative method, by collecting primary data and secondary data. The sampling technique was carried out using a sampling technique. Data collection was carried out using a questionnaire. 80% of respondents in the survey said the security conditions in vehicles were safe or there were no threats to crime or passenger safety, while 20% of respondents said they were unsafe. 55% of inter-city public transport passengers on the Padang Lubuk Basung route who were interviewed stated that the vehicle they were traveling in was fair, while 30% said it was good and 15% said it was bad. Based on the results of this analysis, it was concluded that the waiting time for PT Tranex LBE Padang-Lubuk Basung was 60 minutes, which is less according to service standards and a waiting time of 30 minutes is less than service standards.*

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