

Kajian Evaluasi Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Operasional Angkutan Umum Penumpang Kabupaten Majene

Studi Kasus: Trayek Terminal Battayang – Pasar Sentral – Pellattoang (Kode B)

Akbar Indrawan Saudi¹, Syukuriah Katjo¹, Yusman¹

¹Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Barat

*Email: akbarindrawan@unsulbar.ac.id

Abstract

The provision of public public transportation is a solution to the inefficient movement of people and goods. The existence of urban public transport services today has decreased in quality and quantity. The operator's financial ability depends on the number of passengers and government subsidies in the continuity of the transport business and solving the problem of the movement of people and goods within urban areas. The research study was conducted to analyze the operational performance of Passenger Public Transportation and the quality of transportation services perceived by passengers. The method used is static and dynamic survey methods and interviews with passengers. Performance parameters use rules from the Directorate General of Land Transportation to measure the results obtained. Based on the data obtained from the performance of passenger public transport, the Battayang Terminal – Pasar Sentral – Pellattoang Route (Code B) has a frequency of 3 vehicles/hour, the value of 1 category is less than standard, the load factor value is 31.24%, which is in accordance with the standard set by the Service Land Transportation is less than 70%, the headway value is 24.20 minutes, the category is less because it has not met the standard because the specified standard is less than 10 minutes, the service time is 11 hours, the medium category is because it has not reached the specified standard, namely 15 hours. Based on the quality of service obtained from the Battayang Terminal Route - Central Market - Pellattoang, the safety aspect is 63.30% while the security aspect is 67.60%, the comfort aspect is 64.30% affordability is obtained by 69.30% from the aspect of equality obtained by 64.20%. This indicates that the use of public transportation under study is included in the agreed category regarding the quality aspects of safety, security, comfort, affordability, equality.

Keywords: Public transportation, transit operation, services, passenger, transportation

Abstrak

Penyediaan angkutan umum publik menjadi pemecah masalah tidak efisiennya pergerakan mobilitas orang dan barang. Eksistensi pelayanan angkutan umum perkotaan dewasa ini mengalami penurunan kualitas dan kuantitas. Kemampuan finansial operator bergantung pada jumlah penumpang dan subsidi pemerintah dalam keberlangsungan bisnis angkutan dan pemecahan masalah pergerakan orang dan barang dalam wilayah perkotaan. Kajian penelitian yang dilakukan untuk menganalisis kinerja operasional Angkutan Umum Penumpang (AUP) dan kualitas layanan angkutan yang dirasakan oleh penumpang. Metode yang dilakukan dengan metode survei statis dan dinamis serta melakukan wawancara kepada penumpang. Parameter kinerja menggunakan aturan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat untuk mengukur hasil yang diperoleh. Berdasarkan data yang didapatkan dari kinerja angkutan umum penumpang (AUP) Trayek Terminal Battayang – Pasar Sentral – Pellattoang (Kode B) memiliki frekuensi 3 kend/jam nilai 1 kategori kurang belum mencapai standar, nilai *load factor* nilai 31,24% sudah sesuai dengan standar yang ditentukan Dinas Perhubungan Darat yaitu kurang dari 70%, nilai headway sebesar 24,20 menit kategori kurang karena belum memenuhi standar karena standar yang ditentukan kurang dari 10 menit, untuk waktu pelayanan sebesar 11 jam kategori sedang karena belum mencapai standar yang ditentukan yaitu 15 jam. Berdasarkan kualitas pelayanan yang di dapatkan dari rute Trayek Terminal Battayang – Pasar Sentral – Pellattoang maka dari aspek keselamatan di dapatkan sebesar 63,30% sedangkan dari aspek keamanan di dapatkan 67,60%, dari aspek kenyamanan di dapatkan sebesar 64,30% dari aspek keterjangkauan di dapatkan sebesar 69,30% dari aspek kesetaraan di dapatkan sebesar 64,20%. Hal tersebut menandakan bahwa penggunaan transportasi umum yang dikaji sudah masuk dalam kategori setuju mengenai kualitas aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan.

Kata kunci: Angkutan umum, operasional angkutan, pelayanan, penumpang, transportasi

1. Pendahuluan

Kebijakan penyediaan transportasi publik menjadi salah satu solusi alternatif permasalahan pergerakan mobilitas orang maupun barang dalam kota. Permasalahan kemacetan yang timbul khususnya pada wilayah perkotaan diakibatkan ketidaksesuaian antara tingkat pertumbuhan kendaraan dengan tingkat penambahan Panjang jalan, serta semakin besarnya jumlah pergerakan sebagai implikasi dari besarnya kebutuhan. Transportasi publik menjadi kebutuhan yang diharapkan memberikan alternatif kepada para pengguna angkutan pribadi dalam melakukan perjalanan sehari-hari. Efisiensi transportasi publik menjadi salah satu unggulan dibandingkan dengan kendaraan pribadi. Terdapat beberapa aspek yang menjadi keunggulan angkutan umum seperti, aksesibilitas, keterpaduan, tepat waktu, nyaman, kapasitas, efisien [1].

Eksistensi kualitas pelayanan angkutan umum penumpang dalam kota saat ini mengalami penurunan diakibatkan kondisi keamanan dan kenyamanan menjadi faktor utama yang perlu ditingkatkan dibandingkan aspek tarif dan kecepatan. Kenyamanan dan keamanan yang dihasilkan dari angkutan pribadi menjadikannya prioritas pilihan dalam mobilitas orang. Dengan ditingkatkannya dua aspek tersebut kecenderungan sebesar 87,3 % responden bersedia untuk lebih sering menggunakan angkutan umum [2]. Faktor-faktor tersebut menjadi sangat krusial yang seharusnya menjadi perhatian oleh pihak (*stakeholder*) terkait, baik pemerintah maupun pihak operator angkutan umum dalam rangka menciptakan tingkat pergerakan orang maupun barang yang lebih lancar dan efisien.

Selain, aspek peningkatan kualitas layanan yang menjadi pendorong masyarakat untuk menggunakan angkutan umum, hal lain yang perlu dilakukan kajian lebih mendalam berkaitan dengan kinerja operasional dari angkutan umum tersebut. Kinerja operasional menjadi suatu tolak ukur dalam rangka menilai kemampuan suatu angkutan umum dalam menghasilkan suatu standar layanan

minimal kepada penumpang (SPM) [3]. Beberapa parameter yang digunakan sesuai dengan aturan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, seperti Waktu tempuh kendaraan, Kecepatan operasional, Waktu tunggu penumpang, Kemudahan, Frekuensi kendaraan, Tingkat Keterisian (*load factor*) dan Utilisasi Kendaraan [4]. Hasil yang diperoleh dari kajian evaluasi kinerja operasional angkutan umum dapat menjadi informasi kepada pihak penyelenggara angkutan umum untuk menyediakan jumlah angkutan umum yang dibutuhkan (*optimal*), dengan cara pengalihan angkutan umum berdasarkan rute operasional yang tersedia di wilayah tersebut atau dengan rute baru [5].

Kabupaten Majene yang memiliki populasi penduduk pada tahun 2021 sebanyak 175.788 jiwa, pertumbuhan ekonomi sebesar 3,54% dan ketersediaan jalan kabupaten sepanjang 621,20 km [6], menjadi potensi dalam penyediaan angkutan umum yang dapat melayani pergerakan masyarakat di wilayah tersebut. Ketersediaan armada angkutan umum pedesaan sebanyak 168 buah yang melayani 6 trayek di seluruh wilayah Kabupaten Majene. Kondisi bisnis angkutan umum yang melayani pergerakan masyarakat semakin mengalami penurunan kualitas dan kuantitas, masa pandemi *Covid-19*, kualitas dan umur kendaraan yang mengalami penuaan, dan perkembangan minat terhadap angkutan pribadi semakin besar menjadi masalah utamanya. Penelitian ini dilakukan dalam rangka mengukur kinerja operasional angkutan umum dari sisi operator dan kualitas pelayanan angkutan umum dari aspek pengguna layanan (penumpang).

2. Metode

Dasar pemikiran dalam penelitian yang akan dilakukan yaitu kualitas dan kuantitas pelayanan angkutan umum yang semakin menurun, selanjutnya mengukur berbagai parameter yang akan dianalisis dengan melihat kondisi eksisting di lapangan dan pada bagian akhir dilakukan perbandingan berdasarkan standar pelayanan minimum

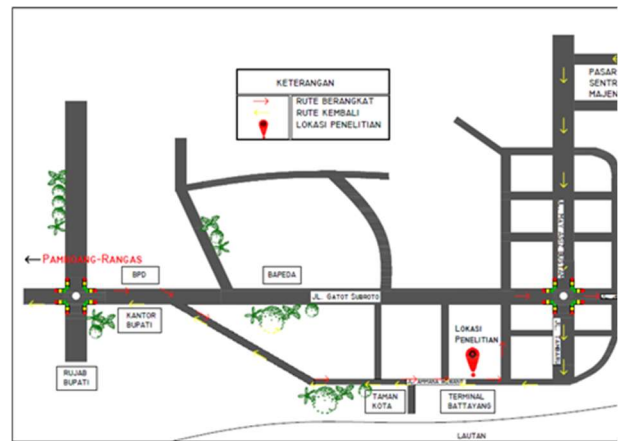
dalam penyediaan operasi angkutan umum menurut peraturan yang berlaku. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yaitu penelitian yang berupa wawancara, survei atau pengamatan dengan menggunakan serangkaian instrumen penelitian tes untuk mengumpulkan data di lapangan yang menekankan analisisnya berupa angka [7].

Fokus lokasi kajian penelitian dilakukan pada dua trayek utama angkutan pedesaan yang tercatat dalam data Dinas Perhubungan Kabupaten Majene yaitu Trayek Terminal Battayang – Pasar Sentral – Pellattoang (Kode B). Pada trayek tersebut melewati beberapa ruas – ruas jalan utama pada wilayah Kabupaten Majene dan yang merupakan ruas yang menghubungkan wilayah-wilayah pemukiman, Pendidikan, perkantoran dan pusat perbelanjaan tradisional (pasar tradisional). Disebabkan rute angkutan tersebut melewati lokasi strategis sehingga menjadi penting untuk dianalisis lebih jauh. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini menginformasikan ruas jalan yang dilewati oleh angkutan umum Trayek Terminal Battayang – Pasar Sentral – Pellattoang (Kode B).

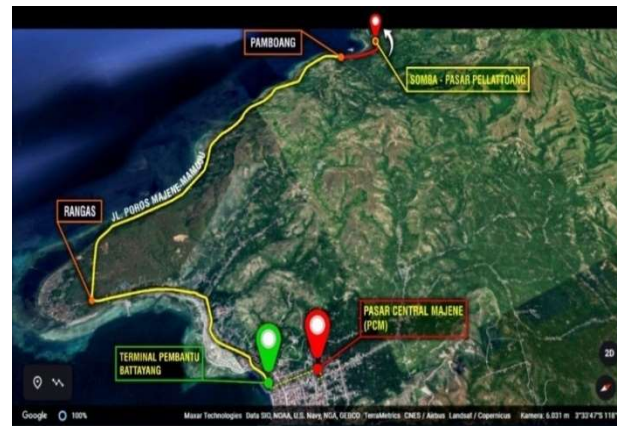
Tabel 1. Penetapan jaringan trayek wilayah studi

Rute	Berangkat	Kembali
Pasar Sentral-Pelattoang (Kode B)	Pasar Pelattoang-Somba-Pamboang-	Pasar Sentral- Jl. May Asis Bustam- Jl. Tambaru- Jl. Ammana
	Rangas- Jl. Gatot Subroto- Terminal Battayang- Jl. Tambaru- Jl. Jend. Sudirman- Jl. Lanto Dg.	Wewang-Terminal Battayang- Jl. Gatot Subroto- Rangas-
	Pasewang- Pasar Sentral.	Pamboang-Somba- Pasar Pelattoang.

Sumber: Dinas Perhubungan Darat Kabupaten Majene, 2022



a.



b.

Gambar 1a & 1b. Rute trayek angkutan umum wilayah kajian

Pada penelitian ini penentuan sampel berdasarkan pada panduan pengumpulan data angkutan umum perkotaan oleh Departemen Perhubungan Tahun 2001 dengan menggunakan metode acak sederhana (*simple random sampling*) dalam pemilihan sampel [8] dengan tujuan memberikan kesempatan yang sama kepada setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel sepanjang jam pelayanan berdasarkan angkutan umum (*pete-pete*) yang memiliki izin untuk beroperasi pada trayek tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu survei dinamis dan survei statis serta melakukan wawancara langsung kepada responden (operator dan penumpang angkutan umum).

Dalam melakukan penelitian diperlukan aktivitas pengumpulan data pendukung. Pengumpulan data ada dua macam yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh melalui pengambilan data langsung di lapangan berupa data penumpang naik turun, data frekuensi kendaraan tiap periode, data headway jarak waktu antar tiap kendaraan, data waktu pelayanan, dan data persepsi penumpang terhadap kualitas layanan angkutan umum. Analisis data yang dilakukan selanjutnya yaitu mengukur kinerja operasional angkutan umum Indikator Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Berdasarkan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002. Penggunaan standar tersebut bertujuan untuk mengevaluasi kinerja operasional pelayanan angkutan umum secara eksisting telah mencapai standar minimal pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah.

1	Load factor Dinamis	%	> 100	70-100	< 70
2	Frekuensi	Kend/jam	< 4	4-6	>6
3	Headway	Menit	> 15	10-15	< 10
4	Waktu Pelayanan	Jam	< 13	13-15	15

Tabel 2. Indikator Kinerja Operasional Angkutan Umum Perkotaan

No	Indikator Pelayanan	Satuan Pelayanan	Standar Penilaian		
			Kurang	Sedang	Baik
			Bobot t = 1	Bobot = 2	Bobot = 3

Berkaitan dengan analisis persepsi penumpang terhadap layanan kualitas angkutan umum perkotaan, akan ditetapkan populasi yang akan menjadi variabel penelitian dalam analisis penilaian kualitas layanan angkutan umum Kabupaten Majene adalah penumpang yang menggunakan angkutan umum dalam wilayah trayek resmi Dinas Perhubungan Kabupaten Majene. Sampel responden yang disurvei ditanyakan mengenai karakteristik responden dan penilaian persepsi terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh penumpang angkutan umum perkotaan. Adapun dalam analisis mengukur mengenai pelayanan transportasi umum adalah menggunakan komponen standar pelayanan minimal sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 10 Tahun 2012 yaitu Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan dan Keteraturan. Pendekatan yang digunakan dalam penilaian kualitas layanan angkutan umum menggunakan analisis skala likert. Secara teori Skala Likert dapat digunakan sebagai pendekatan dalam mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kualitas layanan yang dirasakan.

Tabel 3. Indikator Kinerja Kualitas Layanan Angkutan Umum Perkotaan

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Pernyataan Kualitas Pelayanan
1	Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> Supir berkelakuan sopan pada penumpang Supir memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam berkendara Supir memiliki kemampuan teknis jika kend bermasalah Supir dapat diandalkan dan bersikap profesional Supir memberikan rasa aman ketika mengemudi kendaraan Supir mengendarai kendaraan dengan ugal-ugalan
2	Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> Kendaraan angkutan umum dalam kondisi baik Film kaca jendela mobil tidak buram Kelengkapan angkutan umum sesuai aturan POLRI Supir memiliki kelengkapan surat-surat (SIM dan STNK) Supir memperhatikan rambu-rambu lalulintas Supir memiliki dan mencantumkan tanda pengenal
3	Kenyamanan	<ol style="list-style-type: none"> Angkutan umum mengantarkan ke tempat tujuan Supir memiliki keterampilan dan handal Kapasitas kendaraan sesuai dengan jumlah penumpang Mobil angkutan umum bersih dan wangi Supir angkutan umum berpenampilan rapi dan wangi Angkutan memiliki penerangan yang cukup
4	Keterjangkauan	<ol style="list-style-type: none"> Ketersediaan jaringan trayek pada angkutan umum Supir menjemput dan mengantarkan penumpang tepat waktu

		3. Tarif yang diberikan sesuai dengan jarak tempuh
		4. Tarif yang diberikan konsisten
		5. Supir angkutan umum memberikan informasi yang tepat
		6. Angkutan umum memudahkan perpindahan penumpang antar koridor
5	Kesetaraan	1. Angkutan umum adalah bisnis yang mengutamakan keselamatan
		2. Angkutan umum mengucapkan salam pembuka dalam pelayanannya
		3. Supir mengucapkan terima kasih diakhir pelayanannya
		4. Supir angkutan umum membedakan status sosial penumpang
		5. Supir angkutan umum selalu mendengarkan saran penumpang
		6. Supir berkomunikasi baik dengan pelanggan secara berkualitas
		7. Supir memberikan perhatian kepada pelanggan secara berkualitas

Dari pernyataan-pernyataan yang tertuang dalam penilaian kualitas pelayanan angkutan umum, selanjutnya disesuaikan dengan menggunakan ukuran skala likert dalam mengevaluasi persepsi terhadap pernyataan yang ditanyakan pada waktu wawancara.

Tabel 4. Ukuran Skala Likert

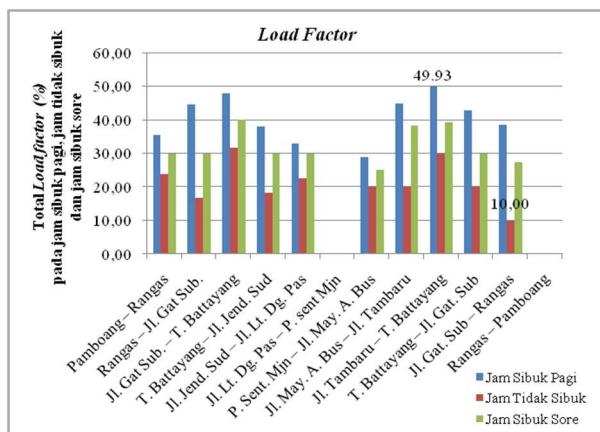
Skala Persepsi Masyarakat			
No	Kategori Interpretasi	Skor	Kriteria Skor
1	Sangat Setuju	5	81% - 100%
2	Setuju	4	61% - 80%
3	Ragu-ragu	3	41% - 60%
4	Tidak Setuju	2	21% - 40%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0% - 20%

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1. Kinerja Operasional Angkutan Umum

Load factor (faktor muat)

Berdasarkan analisis penelitian untuk persentase total *load factor* per segmen atau Pulang-Pergi (PP) pada jam sibuk pagi, jam tidak sibuk dan jam sibuk sore dapat dilihat pada grafik berikut.



Gambar 2. Grafik *load factor* dinamis persegmen pulang pergi (PP)

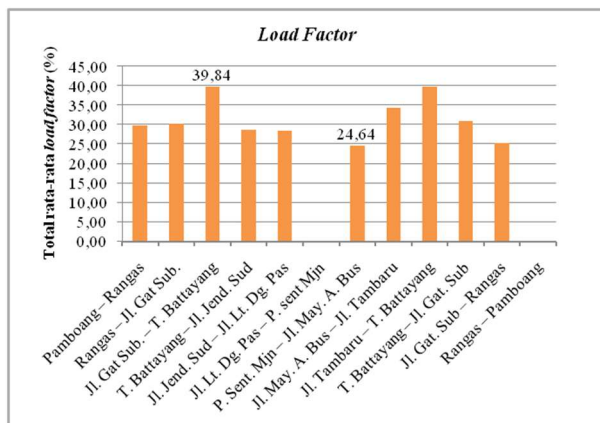
Dari hasil gambar grafik diatas dapat dilihat total faktor muat (*load factor*) dinamis persegmen Pulang-Pergi (PP) tertinggi pada jam sibuk pagi pada segmen Jl. Tambaru – Terminal Battayang 49.93 %, untuk *load factor* terendah jam tidak sibuk pada Jl. Gatot Subroto – Rangas 10.00 %. Pada Segmen Jl. Lt. Dg. Pasewang – Pasar Sentral Majene dan segmen Rangas – Pamboang adalah segmen akhir perjalanan. Dan pada jam sibuk pagi lebih tinggi dibandingkan pada jam sibuk sore dan jam tidak sibuk. Hal Ini disebabkan karena pada waktu jam sibuk pagi masyarakat banyak menggunakan kendaraan angkutan umum untuk melakukan aktivitas kegiatan. Pada saat memasuki jam tidak sibuk *load factor* menurun karena penumpang sangat sepi, dan pada saat memasuki pada jam sibuk sore jumlah penumpang kembali meningkat. Untuk Total rata-rata persentase *load factor* dinamis persegmen Pulang-Pergi (PP) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Total *load factor* dinamis persegmen Pulang-Pergi (PP)

Nama Segmen	Jam Sibuk Pagi	Jam Tidak Sibuk	Jam Sibuk Sore	Total rata-rata
Pamboang – Rangas	35.40	23.89	30.00	29.76
Rangas – Jl. Gat Sub.	44.53	16.67	30.00	30.40
Jl. Gat Sub. – T. Battayang	47.87	31.67	40.00	39.84
T. Battayang – Jl. Jend. Sud	38.00	18.33	30.00	28.78
Jl. Jend. Sud – Jl. Lt. Dg. Pas	33.00	22.50	30.00	28.50
Jl. Lt. Dg. Pas – P. sent Mjn	0.00	0.00	0.00	0.00

P. Sent. Mjn – Jl. May. A. Bus	28.93	20.00	25.00	24.64
Jl. May. A. Bus – Jl. Tamburu	44.93	20.00	38.33	34.42
Jl. Tamburu – T. Battayang	49.93	30.00	39.33	39.76
T. Battayang – Jl. Gat. Sub	42.87	20.00	30.00	30.96
Jl. Gat. Sub – Rangas	38.53	10.00	27.22	25.25
Rangas – Pamboang	0.00	0.00	0.00	0.00
Rata-rata	40.40	21.31	31.99	31.23

Dari hasil tabel di atas rata-rata persentase *load factor* tertinggi pada segmen Jl. Gatot Subroto – Terminal Battayang 39.84 %, untuk rata-rata persentase *load factor* terendah pada segmen Pasar Sentral Majene – Jl, May Asiz Bustam 24.64 %. Dan total rata-rata persentase *load factor* dinamis pada Terminal Battayang – Pasar Sentral Majene – Pellattoang (Kode B) Rute Pamboang – Pasar Sentral keseluruhan sebesar 31.23 %. bahwa rata-rata persentase *load factor* pada setiap segmen dibawah 70%.



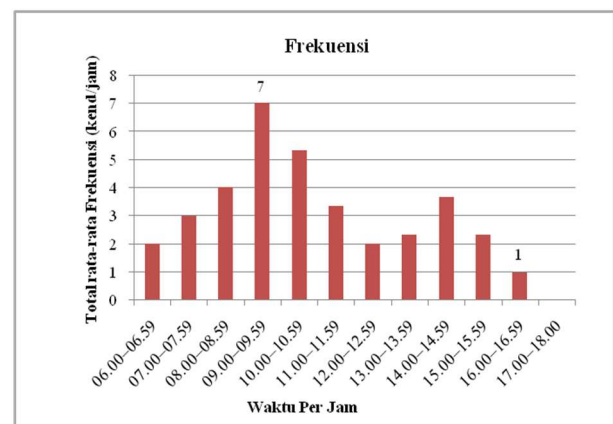
Gambar 3. Grafik total rata-rata *load factor* dinamis persegmen pulang pergi (PP)

Frekuensi

Berdasarkan analisis penelitian rata-rata frekuensi kendaraan terbesar pada jam sibuk pagi pukul 09.00 – 09.59 dengan sebesar 7 (tujuh) dan frekuensi kendaraan terendah pada jam sibuk sore pukul 16.00 – 16.59 sebesar 1 (satu) kendaraan per jam. Dari rata-rata

frekuensi kendaraan per jam keseluruhan pada trayek Terminal Battayang – Pasar Sentral – Pellattoang (Kode B) Rute Pamboang– Pasar Sentral adalah sebesar 3 (tiga) kendaraan per jam. Dari pukul 06.00 – 06.59 awal pengoperasian pada jam sibuk pagi angkutan umum meningkat sampai pukul 09.00 – 09.59, Untuk pukul 10.00 – 10.59 pada waktu jam sibuk pagi rata-rata frekuensi menurun, karena akan memasuki jam tidak sibuk.

Dan pada pukul 11.00 – 11.59 sampai 12.00 – 12.59 pada waktu tidak sibuk rata-rata frekuensi kendaraan angkutan umum menurun karena para supir angkutan umum berhenti beroperasi untuk istirahat, pukul 13.00 – 13.59 waktu jam tidak sibuk rata-rata frekuensi meningkat karena akan memasuki jam sibuk sore. Untuk pukul 14.00 – 14.59 waktu frekuensi kendaraan meningkat karena memasuki waktu jam sibuk sore, para supir angkutan umum kembali beroperasi untuk menunggu penumpang. Memasuki pukul 15.00 – 15.59 sampai 16.00 – 16.59 rata-rata frekuensi kendaraan menurun karena akan memasuki akhir dari waktu operasi angkutan umum (pete-pete) sedikit yang beroperasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar grafik berikut.

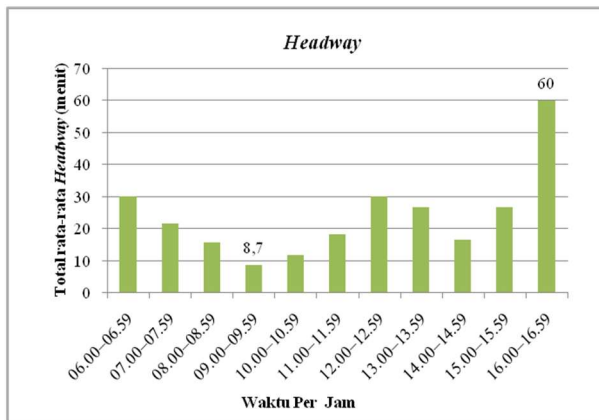


Gambar 4. Grafik total rata-rata frekuensi kendaraan per jam

Headway

Dari hasil penelitian total rata-rata *headway* kendaraan per jam terlama jam sibuk sore 60 menit. Untuk *headway* kendaraan perjam tercepat pada jam sibuk pagi 8.7 menit.

Dari rata-rata *headway* kendaraan per jam keseluruhan pada trayek Terminal Battayang – Pasar Sentral – Pellattoang (Kode B) Rute Pamboang – Pasar Sentral adalah sebesar 24.20 menit. Dan dapat dikatakan bahwa untuk mendapatkan angkutan umum selanjutnya harus menunggu kurang lebih 30 menit atau 24.20 menit. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar grafik berikut.



Gambar 5. Grafik total rata-rata frekuensi kendaraan per jam

Waktu Pelayanan

Berdasarkan analisis penelitian Rata-rata awal dan akhir pelayanan angkutan umum pada trayek Terminal Battayang – Pasar Sentral – Pellattoang (Kode B) Rute Pamboang– Pasar Sentral adalah 06.00–17.00 dengan waktu pelayanan selama 11 jam dalam sehari.

3.2. Kinerja Hasil Evaluasi Kualitas Pelayanan

Karakteristik Responden

Karakteristik yang dinilai dalam proses obeservasi pada 50 responden adalah Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Pekerjaan. Hasil survei yang telah direkapitulasi dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Persentase
Umur	10-19 th (8%); 20-29 th (28%); 30-39 th (24%); 40-49 th (30%); 50-59 th (10%)
Jenis Kelamin	Laki-laki (12%); Perempuan (88%)
Tingkat Pendidikan	SD (20%); SMP (24%); SMA/SMK (30%); Sarjana (20%)

Tidak bekerja (14%); Petani (12%);
 Jenis Pekerjaan Pedagang (6%); IRT (54%);
 Honorer (6%); PNS (8%)

Berdasarkan hasil rekapitulasi wawancara yang dilakukan maka diperoleh karakteristik responden paling besar yang memiliki umur 40-49 tahun dengan jenis kelamin Perempuan, yang memiliki tingkat Pendidikan SMA/SMK dengan jenis pekerjaan Ibu Rumah Tangga (IRT). Hal ini menunjukkan bahwa dominasi dari penumpang angkutan umum di lokasi studi masih memiliki karakteristik dengan kalangan tertentu, sehingga angkutan umum belum menjadi Pilihan semua golongan Masyarakat untuk beraktivitas.

Keselamatan

Keselamatan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya setiap orang dari resiko kecelakaan selama berlalu lintas yang disebabkan oleh factor manusia, sarana dan prasarana. Berdasarkan analisis yang didapatkan maka dapat diketahui bahwa skor hasil penelitian berada pada angka 950 atau 63,30% sesuai dengan kriteria interpretasi skor maka hasil penelitian pada aspek keselamatan maka masyarakat sangat setuju jika angkutan umum penumpang (AUP) di Kabupaten Majene khususnya rute trayek Terminal Battayang – Pasar Sentral – Pellattoang (Kode B) menerapkan keamanan dalam pelayanan angkutan umum penumpang.

Keamanan

Keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan atau rasa takut. Aspek keamanan juga meliputi indentitas kendaraan, indentitas awak kendaraan, lampu penerangan, kaca film, dan lampu isyarat tanda bahaya. Berdasarkan analisis yang didapatkan dapat diketahui bahwa skor hasil penelitian berada pada angka 1.015 atau 67,60% sesuai dengan kriteria interpretasi skor maka hasil penelitian pada aspek keamanan masyarakat setuju jika angkutan umum di Kabupaten Majene khususnya rute trayek Terminal Battayang – Pasar Sentral – Pellattoang (Kode

B) sudah menerapkan keamanan dalam pelayanan pada angkutan umum penumpang.

Kenyamanan

Kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati bagi pengguna jasa. Aspek kenyamanan yang diterima oleh pengguna, yang diasumsikan dengan pengaturan tempat duduk, kemudahan bergerak dalam angkutan umum, diturunkan ditempat henti angkutan umum, kenyamanan mengendarai, kemudahan naik turun angkutan serta kondisi kebersihan angkutan umum. Berdasarkan analisis yang didapatkan maka dapat diketahui bahwa skor hasil penelitian berada pada angka 965 atau 64,30%. sesuai dengan kriteria interpretasi skor maka hasil penelitian pada aspek kenyamanan masyarakat setuju jika angkutan umum di Kabupaten Majene sudah menerapkan aspek kenyamanan dalam pelayanan pada angkutan umum penumpang hal ini terlihat pada hasil olah data penelitian pada pembagian kuesioner yang telah dilakukan, masyarakat pengguna jasa angkutan umum memilih setuju (64,30%) pada aspek kenyamanan telah terpenuhi.

Keterjangkauan

Keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan massal berbasis jalan dan tarif yang terjangkau. Berdasarkan analisis yang di dapatkan maka dapat diketahui bahwa skor hasil penelitian berada pada angka 1.040 atau 69,30%. sesuai dengan persentase skor maka hasil penelitian pada aspek keterjangkauan masyarakat setuju jika angkutan umum di Kabupaten Majene sudah menerapkan aspek keterjangkauan dalam pelayanan pada angkutan umum. Presentase total skor tersebut termasuk dalam kategori setuju jika aspek keterjangkauan dalam pelayanan transportasi umum di Kabupaten Majene sesuai dengan standar pelayanan minimal hal ini terlihat dari hasil olah data penelitian pada pembagian kuesioner yang telah dilakukan, masyarakat menggunakan

angkutan umum memilih setuju (69,30%) pada keterjangkauan telah terpenuhi.

Kesetaraan

Kesetaraan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan ibu hamil. Dalam aspek kesetaraan menunjukkan tingkatan yang sama, kedudukan yang sama, tidak lebih rendah dan tidak lebih tinggi antara satu sama lain. Berdasarkan analisis yang didapatkan maka dapat di ketahui bahwa skor hasil penelitian berada pada angka 1.125 atau 64.20%. sesuai dengan kriteria interpretasi skor maka hasil penelitian pada aspek kesetaraan, masyarakat setuju jika angkutan umum di Kabupaten Majene sudah menerapkan kesetaraan dalam pelayanan pada angkutan umum. Presentase total skor termasuk dalam kategori setuju jika aspek kesetaraan dalam pelayanan pada transportasi umum di Kabupaten Majene sesuai dengan standar pelayanan minimal hal ini terlihat dari hasil olah data pada penelitian pada pembagian kuesioner yang telah dilakukan, masyarakat pengguna angkutan umum memilih setuju (64.20%) pada aspek kesetaraan telah memenuhi dalam pelayanan transportasi di Kabupaten Majene.

Perbandingan kinerja angkutan umum yang ditinjau pada wilayah studi dilakukan dengan merujuk pada kajian penelitian terdahulu terkait kinerja angkutan umum pada Terminal Majene – Pamboang PP [9] yang telah dilakukan pada tahun 2019 memperlihatkan terjadinya penurunan kinerja angkutan pada tahun 2023. Hasil perbandingan kinerja angkutan umum Indikator Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Berdasarkan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002 dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Interpretasi perbandingan kinerja operasional angkutan umum Kabupaten Majene

No.	Indikator Penilaian	Satuan Pelayanan	Penelitian 2019 Trayek Pamboang – Pasar Sentral Majene			Kinerja AU 2023 Trayek Terminal Battayang – Pasar Sentral – Pellattoang (Kode B)		
			Besaran	Nilai	Kategori	Besaran	Nilai	Kategori
			1.	<i>Load factor</i> Dinamis	%	83	2	Sedang
2.	Frekuensi	kend/jam	10	3	Baik	3	1	Kurang
3.	<i>Headway</i>	menit	2.10	3	Baik	24.20	1	Kurang
4.	Waktu Pelayanan	jam	13.50	2	Sedang	11	1	Kurang

Perbandingan jumlah penumpang yang dilihat dari hasil analisis *load factor*/faktor muat tahun 2019 sebesar 83% dan pada masa studi 2023 sebesar 31.24%. Dari hasil perbandingan analisis persentase *load factor* penumpang angkutan umum (pete-pete) 2019 dan tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 51.76%, hasil penurunan ini didasarkan beberapa alasan masih terdampaknya bisnis angkutan umum akibat Pandemi *Covid-19* dan faktor penurunan kualitas kepuasan pelanggan dari layanan angkutan umum di Kabupaten Majene. Hal ini pula berdampak pada pendapatan supir angkutan umum Sebelum dan setelah masa Pandemi *Covid-19* maka secara langsung pendapatan supir angkutan umum (pete-pete) juga mengalami penurunan sebesar 51.76%. Penurunan pendapatan ini akan menyebabkan bisnis angkutan umum akan mengalami kerugian. Salah satu kunci mempertahankan eksistensi bisnis angkutan umum dengan skema subsidi oleh pemerintah [10].

Berdasarkan standar angka ideal yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yaitu sebesar 70% agar angkutan umum tidak terlalu sempit sehingga penumpang cukup nyaman mengingat ada segmen yang dilalui angkutan umum (pete-pete) pasar tradisional sehingga barang bawaan seorang penumpang tidak mengganggu penumpang yang lain. Namun apabila dipandang dari sisi pemilik angkutan/supir, hal ini tentu merugikan karena tempat duduk yang tersedia tidak penuh sehingga mengurangi pendapatan.

Untuk beberapa parameter lainnya seperti Frekuensi, *Headway*, dan Waktu Pelayanan juga mengalami penurunan nilai yang cukup menjadikan kinerja operasional angkutan umum Kabupaten Majene Rute B masuk dalam kategori kurang jika ditinjau dari standar yang ditetapkan. Penurunan kinerja angkutan umum karena berkurangnya pengguna angkutan umum. Berkurangnya pengguna angkutan umum berbanding lurus dengan penurunan kinerja angkutan umum (*load factor*, frekuensi, *headway* dan waktu pelayanan). Penurunan persentase *load factor* akibat dari sedikitnya pengguna/penumpang, dan penurunan frekuensi dan *headway* kendaraan karena sedikitnya angkutan umum yang beroperasi. Sedikitnya angkutan umum yang beroperasi karena sedikitnya pengguna angkutan umum serta untuk penurunan waktu pelayanan karena supir mengurangi jam beroperasi akibat dari berkurangnya pengguna/penumpang angkutan umum. Berkurangnya pengguna angkutan umum (pete-pete) juga mempengaruhi pendapatan dari supir. Hubungan penumpang berbanding lurus dengan pendapatan supir, semakin banyak penumpang semakin banyak pendapatan supir begitupun sebaliknya penumpang berkurang secara langsung pendapatan supir berkurang.

Hasil analisis kinerja operasional yang mengalami penurunan berkorelasi dengan hasil persepsi kepuasan layanan yang dirasakan masyarakat. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan angkutan umum di Di Kabupaten Majene belum maksimal. Kualitas pelayanan atau kualitas jasa berkaitan dengan

kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Hasil observasi ditemukan keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat pengguna jasa angkutan umum di Kabupaten Majene adalah sebagian besar dikarenakan kondisi fisik angkutan kota yang tidak maksimal atau bahkan lebih buruknya sudah tidak layak jalan, dilihat dari segi kondisi fisik, sebagian angkutan umum memang masih terlihat usang dan rusak, hal itulah yang menyebabkan masyarakat kurang berminat menggunakan jasa angkutan umum sebab mereka membutuhkan jasa transportasi umum yang nyaman dan murah.

Para supir angkutan umum di Kabupaten Majene yang tidak dapat merawat serta para pemilik usaha jasa angkutan umum yang enggan memperbaiki angkutan umum jikalau kondisinya rusak merupakan faktor utama penyebab ketidaknyamanan masyarakat. Mereka hanyalah mementingkan keuntungan dan tidak pernah memperhatikan faktor kenyamanan yang akan diterima oleh masyarakat. Sebab sebagai pengguna tentunya masyarakat menginginkan jasa transportasi angkutan kota yang nyaman dan aman. Hasil analisis ini memberikan gambaran diketahui bahwa pentingnya transportasi terlihat dari semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang atau barang. Melalui Angkutan Umum dapat dilihat pelayanan yang telah dilakukan oleh sistem di Kabupaten Majene dalam melayani kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang optimal umumnya menjadi harapan yang diinginkan oleh masyarakat yaitu berupa rasa kenyamanan, aman dan cepat. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam keberlangsungan bisnis angkutan umum dan efisiensi mobilitas orang dan barang menggunakan kendaraan publik.

4. Kesimpulan

Kinerja operasional angkutan umum Kabupaten Majene Trayek Terminal Battayang – Pasar Sentral – Pellattoang (Kode B) Rute Pamboang – Pasar Sentral termasuk dalam kategori kurang baik sesuai Indikator Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum

Berdasarkan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002. Faktor muat penumpang angkutan umum mengalami penurunan dan berkorelasi positif dengan penurunan pendapatan supir angkutan umum penumpang sebesar 51.76%.

Berdasarkan kualitas pelayanan yang di dapatkan dari rute Trayek Terminal Battayang – Pasar Sentral – Pellattoang (Kode B) Rute Pamboang – Pasar Sentral maka dari aspek keselamatan di dapatkan sebesar 63,30% sedangkan dari aspek keamanan di dapatkan 67,60%, dari aspek kenyamanan di dapatkan sebesar 64,30% dari aspek keterjangkauan di dapatkan sebesar 69,30% dari aspek kesetaraan di dapatkan sebesar 64.20% hal tersebut menandakan bahwa penggunaan transportasi umum yang dikaji sudah masuk dalam kategori setuju mengenai kualitas aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan.

5. Saran

Saran berkaitan dengan penelitian, yaitu diperlukan jumlah sampel yang lebih besar lagi dalam rangka untuk menguatkan hasil analisis yang dilakukan. Perlu analisis lebih lanjut berkaitan dengan analisis kelayakan dari operasional Angkutan Umum yang berlokasi di Kabupaten Majene. Diharapkan dengan adanya kajian awal ini menjadi perhatian dari Pemda untuk melakukan revitalisasi Angkutan Umum kedepan.

6. Daftar Pustaka

- [1] W. P. Humang, "Model Sistem Angkutan Umum Wilayah Metropolitan Mamminasata dalam Rangka Efisiensi Pergerakan Masyarakat Perkotaan," *War. Penelit. Perhub.*, vol. 27, no. 5, pp. 357–368, Aug. 2015, doi: 10.25104/WARLIT.V27I5.804.
- [2] B. BASKARA, "Menanti Angkutan Kota Nyaman dan Aman," *Litbang Kompas*. <https://megapolitan.kompas.com/read/2015/01/28/16465311/Menanti.Angkutan.Kota.Nyaman.dan.Aman> (accessed Aug. 20, 2022).

- [3] R. Meikalyan, “Studi Komparasi Standar Pelayanan Minimal (Spm) Bus Trans Jogja - E-Journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta,” 2016. <http://e-journal.uajy.ac.id/8883/> (accessed Aug. 22, 2022).
- [4] Dirjen Perhubungan Darat, “Peraturan/Keputusan Dirjen - SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002,” 2002. <http://202.61.104.57/keputusan-dirjen/tahun-2002/423-sk-dirjen-no-687aj> (accessed Aug. 20, 2022).
- [5] A. Ishak, “Kajian Kinerja Angkutan Umum (Mikrolet) Di Kota Kendari,” *J. Akrab Juara*, vol. 4, no. 4, pp. 130–144, Nov. 2019, Accessed: Aug. 22, 2022. [Online]. Available: <https://akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/808>.
- [6] Badan Pusat Statistik, “Statistik Daerah Kabupaten Majene, 2021,” Majene, 2021. Accessed: Jan. 03, 2023. [Online]. Available: <https://majenekab.bps.go.id/publication/2022/12/29/bfdcd08bd36afa666343dfe2/statistik-daerah-kabupaten-majene-2022.html>.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [8] Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, “Panduan Pengumpulan Data Angkutan Umum Perkotaan,” *Direktorat Bina Sist. Lalu Lintas dan Angkut. Kota*, 2001.
- [9] Z. Nurmiati and M. Harun, “Efektivitas Pelayanan Angkutan Umum Pedesaan Trayek Pamboang – Pasar Sentral Majene,” *Bandar J. Civ. Engineering*, vol. 1, no. 2, pp. 20–25, 2019.
- [10] M. N. Prayudyanto, “Model Buy The Services Angkutan Umum Massal Kota Metropolitan: Apakah Subsidi Masih Diperlukan?,” *J. Penelit. Transp. Darat*, vol. 23, no. 1, pp. 55–71, Jun. 2021, doi: 10.25104/JPTD.V23I1.1734.