

EVALUASI KINERJA ANGKUTAN KOTA RUTE SOREANG-LEUWIPANJANG KAB. BANDUNG-KOTA BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19

Barkah Wahyu Widiyanto¹
Jurusan Teknik Sipil
Fakultas Teknik Sipil dan
Perencanaan
Institut Teknologi Nasional
Bandung
Jl. PHH. Mustofa No. 23
Bandung, Indonesia, 40124
barkah@itenas.ac.id

Kania Agustina
Jurusan Teknik Sipil
Fakultas Teknik Sipil dan
Perencanaan
Institut Teknologi Nasional
Bandung
Jl. PHH. Mustofa No. 23
Bandung, Indonesia, 40124
kania.agstn2@gmail.com

Elkhasnet
Jurusan Teknik Sipil
Fakultas Teknik Sipil dan
Perencanaan
Institut Teknologi Nasional
Bandung
Jl. PHH. Mustofa No. 23
Bandung, Indonesia, 40124
elkha@itenas.ac.id

Abstract

During the COVID-19 pandemic, sectors were affected, one of which was the transportation sector for example is public transportation. The performance of public transportation is an important benchmark to maintain the existence of public transportation, especially during the COVID-19 pandemic. This study aims to evaluate public transportation's operational performance based on the Directorate General of Land Transportation's standards, the level of satisfaction, and the level of user interest in public transportation on the Soreang-Leuwipanjang route using the Importance Performance Analysis (IPA). From the results of the research, obtained that in terms of operational performance parameters of number of vehicles operating and duration of services have a value below the Standards. The number of operating vehicles is less than 82% of the total vehicles that have operating permits that is 51,2%, whereas the duration of operation is less than 15 hours, this is because during the COVID-19 pandemic passengers tend to decrease. The level of satisfaction and interest are grouped into factors that are prioritized by the passengers. Based on the results of the IPA, the factors that need to be improved are the use of masks by both the passengers and public transportation drivers and also the driver's skill in driving.

Keywords: Performance of Public Transportation, Operational Performance, User Satisfaction, Covid-19 Pandemic

Abstrak

Pada masa pandemi COVID-19 sektor yang terkena imbas salah satunya adalah sektor transportasi misalnya Angkutan Kota (Angkot). Kinerja angkot merupakan tolak ukur yang penting dalam beroperasinya angkot, terlebih di masa pandemi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja operasional angkot berdasarkan standar dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat serta mengevaluasi tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna angkot rute Soreang-Leuwipanjang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil penelitian, diperoleh bahwa dalam hal kinerja operasional parameter Jumlah Kendaraan Beroperasi dan Durasi Pelayanan memiliki nilai dibawah standar. Jumlah Kendaraan Beroperasi <82% dari total kendaraan yang memiliki izin operasi yaitu sebesar 51,7%, sedangkan untuk Durasi Pelayanan operasinya kurang dari 15 jam, hal ini karena pada masa pandemi COVID-19 pengguna angkot cenderung berkurang. Untuk tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, dikelompokkan ke dalam faktor yang diutamakan oleh pengguna angkot. Berdasarkan hasil IPA, faktor yang perlu ditingkatkan yaitu penggunaan masker oleh penumpang dan sopir serta keterampilan sopir dalam mengemudi.

Kata Kunci: Kinerja Angkutan Umum, Kinerja Operasional, Kepuasan Pengguna, Pandemi Covid-19

¹ Corresponding author: barkah@itenas.ac.id

PENDAHULUAN

Pandemi COVID -19 berdampak signifikan terhadap berbagai sektor kehidupan salah satunya termasuk sektor transportasi, hal ini ditandai dengan menurunnya pergerakan moda transportasi dan menurunnya penggunaan transportasi publik karena terbatasnya pergerakan saat masa pandemi COVID-19. Transportasi publik dalam hal ini adalah Angkot, yang mengalami penurunan jumlah penumpang. Meskipun demikian keberadaan angkot sebagai transportasi publik masih tetap dibutuhkan oleh masyarakat Kabupaten Bandung dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

Kinerja dari sebuah angkutan umum merupakan tolak ukur yang penting guna mempertahankan eksistensi angkot terlebih di masa wabah COVID-19. Dalam hal pelayanan, angkot seringkali lalai dalam menerapkan protokol kesehatan. Begitupun dalam hal operasional, angkot dinilai masih memiliki banyak kekurangan misalnya seperti daya angkut yang tidak memenuhi syarat, jam operasional yang tidak teratur dan lainnya. Maka dari itu perlu dilakukan evaluasi mengenai kinerja operasional serta pendapat pengguna mengenai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan terhadap pelayanan Angkot rute Soreang-Leuwipanjang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi tingkat kinerja operasional dan tingkat pelayanan angkot rute Soreang-Leuwipanjang pada masa pandemi COVID-19.

Terdapat beberapa ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu penelitian dilakukan di wilayah Kab. Bandung-Kota Bandung yang dilalui oleh angkot rute Soreang–Leuwipanjang dan pengumpulan data primer dilakukan dengan survei secara langsung yaitu mewawancarai sopir angkot, mengamati kinerja operasional angkot dan menyebarkan kuesioner online kepada responden pengguna angkot rute Soreang–Leuwipanjang. Pengolahan dan Analisis data kinerja operasional angkot menggunakan parameter Ditjen Perhubungan Darat tahun 1999 sedangkan untuk Pengolahan dan analisis data tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna angkot menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*.

METODOLOGI

Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan berupa data sekunder dan data primer. Data sekunder yang dikumpulkan berupa panjang rute dan jumlah armada angkutan umum yang memiliki izin operasi, data tersebut bersumber dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. Untuk data primer diperoleh dengan survei secara *on-board* dan *off-board*, data tersebut meliputi Faktor Isi (*Load Factor*), Kecepatan Perjalanan, Waktu Antara (*Headway*), Waktu Perjalanan, Durasi Pelayanan, Frekuensi Kendaraan, dan Jam Operasional.

Untuk dapat menganalisis kinerja operasional angkot, maka dilakukan survei baik secara *on-board* maupun *off-board*. Survei dilakukan tanggal 22 April 2022 hingga 3 Juni 2022, pada 15 unit angkot dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya. Kemudian untuk dapat menganalisis persepsi pengguna mengenai kinerja angkot, dilakukan penyebaran kuesioner pada tanggal 9 Mei 2022 hingga 6 Juni 2022 kepada 100 orang responden, angka ini

diperoleh berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus *Lemeshow* dengan tingkat kepercayaan 95%.

Perancangan Kuesioner

Kuesioner dirancang berdasarkan PM No. 98 Tahun 2013 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2013), PM No. 18 Tahun 2020 tentang pengendalian transportasi dalam rangka pencegahan penyebaran COVID-19 (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2020) dan lima kriteria kualitas pelayanan jasa menurut Parasuraman et al. (1988) yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner

Kriteria	Atribut
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Angkot tersedia setiap saat. Tarif angkot naik saat masa pandemi COVID-19.
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Mewajibkan penggunaan masker kepada penumpang angkot. Penerapan <i>physical distancing</i> (jaga jarak) di dalam angkot.
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Sopir angkot menyetir dengan benar. Menyediakan <i>hand sanitizer</i> di dalam angkot.
Empati (<i>Empathy</i>)	Sopir angkot menggunakan masker. Kondisi angkot dalam keadaan layak.
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kebersihan di dalam angkot terjaga. Penyampaian informasi terkait protokol kesehatan di dalam angkot.

Analisis Data

Untuk mengetahui tingkat kinerja operasional angkot, analisis data dilakukan dengan cara membandingkan hasil data yang didapat dengan standar kinerja angkutan umum dari Ditjen Perhubungan Darat. Untuk mengetahui tingkat pelayanan angkot, analisis data dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil analisis akan menyajikan tentang tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna angkot rute Soreang-Leuwipanjang di masa pandemi COVID-19.

Kinerja Operasional

Kualitas kinerja operasional angkutan umum diukur berdasarkan indikator dan parameter dari hasil penelitian *World Bank* dan berdasarkan Keputusan Ditjen Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang pedoman teknis penyelenggaraan angkutan umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur (Departemen Perhubungan Republik Indonesia, 2002) seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Standar Kinerja Angkutan Umum Menurut Departemen Perhubungan

No	Indikator Pelayanan	Satuan	Standar Penilaian		
			Kurang (1)	Sedang (2)	Baik (3)
1	<i>Load Factor</i>	%	>100	70-100	<70
2	Kecepatan Perjalanan	Km/jam	<5	5-10	>10
3	<i>Headway</i>	Menit	>15	10-15	<10
4	Waktu Perjalanan	Menit/km	>12	6-12	<6
5	Waktu Pelayanan	Jam	<13	13-15	>15
6	Frekuensi	(kend/jam)	<4	4-6	>6
7	Jumlah Kendaraan yang Beroperasi	%	<82	82-100	100
8	Waktu Tunggu	menit	>30	20-30	<20
9	Awal dan Akhir Jam Beroperasi	-	05.00-18.00	05.00-20.00	05.00-22.00

Sumber: Departemen Perhubungan Republik Indonesia, 2002

Kriteria kinerja angkutan umum berdasarkan total nilai bobot adalah seperti pada Tabel 3.

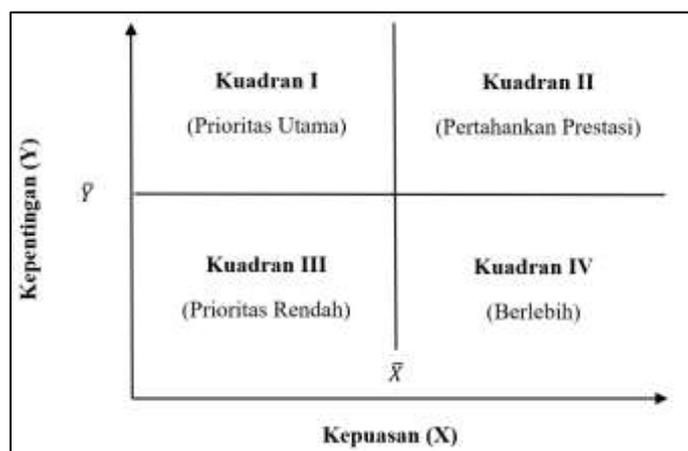
Tabel 3. Kriteria Kinerja Angkutan Umum Berdasarkan Nilai Bobot

No	Kriteria	Total Nilai Bobot
1	Sangat Baik	>24
2	Baik	18,00-24,00
3	Sedang	12,00-17,99
4	Kurang	<12

Sumber: Departemen Perhubungan Republik Indonesia, 2002

Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis adalah teknik analisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan. Hasil analisis akan didipetakan dalam diagram *kartesius* seperti pada Gambar 1.



Sumber: Martilla dan James (1977)

Gambar 1. Diagram *Kartesius Importance Performance Analysis*

Diagram *kartesianus* terdiri atas empat kuadran yang masing-masing kuadran memiliki arti:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)
Kuadran I memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna tetapi pada kenyataannya kinerja atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Kuadran II memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna dan pada kenyataannya pun kinerja atribut tersebut sudah sesuai dengan harapan pengguna.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
Kuadran III memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja atribut-atribut tersebut tidak begitu dilaksanakan.
4. Kuadran IV (Berlebihan)
Kuadran IV memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna namun pada kenyataannya kinerja atribut-atribut tersebut sudah baik sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Kinerja Operasional

Data hasil survei digunakan dan diolah untuk menganalisis kinerja operasional angkutan umum. Hasil analisis kinerja operasional kemudian dibandingkan dengan standar kinerja operasional dari Ditjen Perhubungan Darat. Hasil perhitungan analisis kinerja operasional tersebut disajikan pada Tabel 4. Besaran yang ditampilkan pada Tabel 4. merupakan nilai rata-rata tiap parameter kinerja operasional dari keseluruhan sampel.

Tabel 4. Hasil Analisis Kinerja Operasional Angkutan Umum

No	Indikator Pelayanan	Satuan	Standar Penilaian			Hasil Analisis	
			Kurang (1)	Sedang (2)	Baik (3)	Besaran	Nilai
1	<i>Load Factor</i>	%	>100	70-100	<70	53	3
2	Kecepatan perjalanan	km/jam	<5	5-10	>10	15,6	3
3	<i>Headway</i>	menit	>15	10-15	<10	3,1	3
4	Waktu perjalanan	menit/km	>12	6-12	<6	4,0	3
5	Waktu pelayanan	jam	<13	13-15	>15	15	2
6	Frekuensi	(kend/jam)	<4	4-6	>6	20	3
7	Jumlah Kendaraan yang beroperasi	%	<82	82-100	100	51,7	1
8	Waktu tunggu	menit	>30	20-30	<20	1,6	3
9	Awal dan akhir jam beroperasi	-	05.00-18.00	05.00-20.00	05.00-22.00	05.30-20.30	2
Total Nilai							23,00

Dari hasil analisis diperoleh penilaian berdasarkan standar Ditjen Perhubungan Darat untuk kinerja operasional adalah senilai 23,00. Berdasarkan kriteria penilaian pada Tabel 3. dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja operasional angkot dikategorikan baik.

Karakteristik Responden

Data karakteristik responden diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebarkan disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Responden

Demografi	Variabel	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	67
	Laki-laki	33
Usia	12-18	10
	19-30	29
	31-45	46
	>46	15
	SD/ Sederajat	5
Pendidikan Terakhir	SMP/ Sederajat	29
	SMA/ Sederajat	43
	Sarjana	15
	Lainnya	8
Pekerjaan	Pelajar/ Mahasiswa	15
	Guru/ Dosen	10
	Karyawan	24
	Wiraswasta	12
	Ibu Rumah Tangga	37
Maksud Perjalanan	Lainnya	2
	Sekolah	15
	Bekerja	27
	Belanja	24
	Lainnya	34

Analisis Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Pengguna dengan Metode Importance Performance Analysis

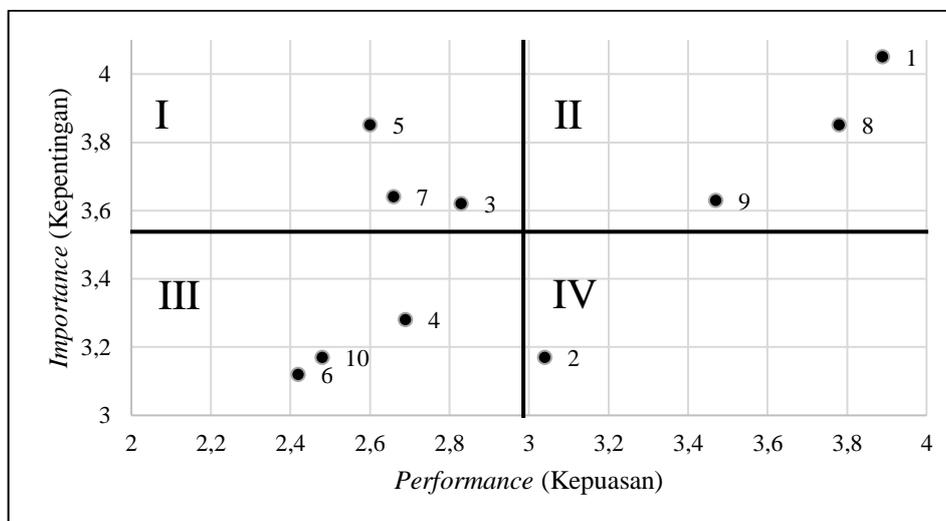
Diagram kartesius menjadi alat untuk mengetahui atribut yang perlu diperbaiki dan dipertahankan. Untuk mengetahui hal tersebut, diperlukan titik koordinat untuk diplot pada diagram kartesius guna memetakan tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna.

Berikut pada Tabel 6. disajikan hasil perhitungan titik koordinat untuk tiap atribut, baik untuk tingkat kepuasan maupun tingkat kepentingan. Hasil pemetaan titik koordinat tiap atribut pada diagram kartesius disajikan pada Gambar 2.

Tabel 6. Nilai Rata-Rata Item \bar{x} dan \bar{y}

No	Atribut Pertanyaan	\bar{x}	\bar{y}
1	Angkot tersedia setiap saat.	3,89	4,05
2	Tarif angkot naik saat masa pandemi COVID-19.	3,04	3,17
3	Mewajibkan penggunaan masker kepada penumpang angkot.	2,83	3,62
4	Penerapan <i>physical distancing</i> (jaga jarak) di dalam angkot.	2,69	3,28
5	Sopir angkot menyetir dengan benar.	2,60	3,85
6	Menyediaan <i>hand sanitizer</i> di dalam angkot.	2,42	3,12
7	Sopir angkot menggunakan masker.	2,66	3,64
8	kondisi angkot dalam keadaan layak.	3,78	3,85

No	Atribut Pertanyaan	\bar{x}	\bar{y}
9	Kebersihan di dalam angkot terjaga.	3,47	3,63
10	Penyampaian informasi terkait protokol kesehatan di dalam angkot.	2,48	3,17
Rata-rata \bar{x} dan \bar{y}		2,99	3,54



Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Hubungan Kinerja Operasional dengan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Pengguna Angkot

Berdasarkan analisis dan wawancara yang dilakukan, diperoleh bahwa:

1. Keterampilan sopir angkot dalam mengemudi serta penggunaan masker oleh sopir dan penumpang terdapat pada kuadran I dan berpengaruh terhadap *Load Factor*. Keterampilan sopir dalam mengemudi masih belum diatur melalui prosedur yang terstruktur, sedangkan terkait penggunaan masker mayoritas sopir angkot tidak menggunakannya.
2. Ketersediaan armada angkot, kondisi fisik angkot serta kebersihan didalam angkot terdapat pada kuadran II dan berpengaruh terhadap *Load Factor*. Kondisi fisik kendaraan selalu dijaga oleh sopir, sedangkan untuk kebersihan selalu dijaga dengan cara membersihkan sampah secara rutin.
3. Pemberlakuan jaga jarak, penyediaan *handsanitizer* dan penyampaian informasi terkait protokol kesehatan di dalam angkot terdapat pada kuadran III, tidak terlalu berpengaruh terhadap *Load Factor*. Ini dikarenakan penyebaran virus COVID-19 yang sudah reda membuat penumpang kurang mepedulikan hal tersebut.
4. Kenaikan tarif angkot terdapat pada kuadran IV, tidak terlalu berpengaruh terhadap *Load factor*. Kenaikan tarif angkot yang berkisar antara Rp.1000-Rp.2000 tidak membuat penumpang keberatan.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan analisis kinerja operasional angkot rute Soreang-Leuwipanjang pada masa pandemi COVID-19 diperoleh hasil kinerja operasional secara keseluruhan pada 15 unit angkot yang disurvei dikategorikan “Baik” karena berada pada rentang nilai 18,00-24,00 yaitu dengan perolehan nilai 23,00. Hasil tersebut perlu dipertahankan agar dapat meminimalisir penurunan tingkat kinerja operasional.
2. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dengan metode *Importance Performance Analysis*, diperoleh bahwa atribut pelayanan yang dirasa penting dan perlu ditingkatkan adalah penggunaan masker oleh sopir dan penumpang serta keterampilan sopir dalam mengemudi. Untuk atribut pelayanan yang sudah baik adalah ketersediaan angkot setiap saat, kondisi angkot yang layak dan kebersihan di dalam angkot yang terjaga.
3. Hubungan antara hasil analisis kinerja operasional dengan hasil *importance performance analysis* adalah beberapa atribut pelayanan mempengaruhi kinerja operasional yaitu *Load Factor*. Misalnya penerapan *physical distancing* (jaga jarak) yang dianggap tidak penting dan sopir pun cenderung tidak melaksanakannya, hal ini didukung dengan *Load Factor* yang dikategorikan baik (tidak berdesakan). Penyebabnya adalah karena turunnya minat penumpang untuk menggunakan angkot di masa pandemi. Selanjutnya *Load Factor* tersebut berakibat pada berkurangnya jumlah armada angkot yang beroperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Perhubungan Republik Indonesia. 2002. Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaandalam Trayek Tetap dan Teratur, Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2013. Peraturan Menteri Perhubungan No. 98 Tahun 2013 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2020. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19.
- Martilla, J.A. dan James, J.C. 1977. *Importance Performance Analysis*. The Journal of Marketing, 77-79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, hal. 12-40.