

ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM BUS TRANS METRO DEWATA KORIDOR 1

I Made Alam Kusumayana
Jurusan Teknik Sipil
Politeknik Negeri Bali
Jl. Raya Uluwatu No. 45,
Jimbaran, Kuta Selatan, Badung,
Bali
alamkusuma0909@gmail.com

Putu Hermawati¹
Jurusan Teknik Sipil
Politeknik Negeri Bali
Jl. Raya Uluwatu No. 45,
Jimbaran, Kuta Selatan, Badung,
Bali
hermawati@pnb.ac.id

I Ketut Sutapa
Jurusan Teknik Sipil
Politeknik Negeri Bali
Jl. Raya Uluwatu No. 45,
Jimbaran, Kuta Selatan, Badung,
Bali
ketutsutapa@pnb.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to determine service performance based on travel time, speed, intervening time, circulation time, load factor, and also to determine passenger characteristics and consumer assessment of service quality in operational Corridor 1 Trans Metro Dewata Bus. The method used in this research is quantitative and descriptive qualitative. This research was conducted on Corridor 1 with the route Central Parking Kuta - Pesiapan Terminal. Based on data obtained from observations in the field, distributing questionnaires, and dynamic surveys on the analysis of the performance of Trans Metro Dewata Public Transport Services, then the data is analyzed in the format provided. The results of the study show that the operation of the Trans Metro Dewata Bus shows that of the 5 analysis indicators used, only 3 indicators comply with the minimum service standards of the Technical Guidelines for the implementation of public passenger transportation in urban areas of the Department of Land Transportation, namely speed, travel time, and time between. The results of the consumer assessment of Trans Metro Dewata users show that the assessment of service quality with an average value of 3.93 is in the good category.

Keywords: Service performance, Consumer assessment, Public transport operations, Bus, Minimum service standard

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kinerja pelayanan berdasarkan waktu tempuh, kecepatan, waktu antara, waktu sirkulasi, faktor muatan, dan mengetahui karakteristik penumpang dan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan pada operasional koridor 1 Bus Trans Metro Dewata. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan pada Koridor 1 dengan rute Central Parkir Kuta - Terminal Pesiapan. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pengamatan di lapangan, penyebaran kuesioner, dan survei dinamis pada analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Trans Metro Dewata, kemudian data tersebut dianalisis dalam format yang telah disediakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa operasional Bus Trans Metro Dewata menunjukkan bahwa dari 5 analisis indikator yang digunakan, hanya 3 indikator yang sesuai dengan standar pelayanan minimal dari Pedoman Teknis penyelenggaraan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan Departemen Perhubungan Darat, yaitu kecepatan, waktu tempuh, dan waktu antara. Hasil penilaian konsumen pengguna Trans Metro Dewata bahwa penilaian kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata 3,93 pada kategori baik.

Kata Kunci: Kinerja pelayanan, Penilaian konsumen, Operasional angkutan umum, Bus, Standar pelayanan minimal

¹ Corresponding authorL hermawati@pnb.ac.id

PENDAHULUAN

Angkutan umum merupakan salah satu komponen yang berperan penting dalam kehidupan dan pergerakan masyarakat dalam melakukan aktivitas terutama di perkotaan, di mana semua orang ingin melakukan sesuatu dengan cepat, tidak ada kata untuk menunggu, *Time is Money* (Arifin et al., 2015). Tujuan utama keberadaan 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 (Azali, 2015). Angkutan umum penumpang biasanya bersifat massal karena biaya angkutan dibebankan kepada banyak orang atau para penumpang yang mengakibatkan biaya setiap penumpang dapat ditekan serendah mungkin. Pada angkutan massal, perlu ada kesamaan diantara para penumpang, antara lain kesamaan asal dan tujuan. Kesamaan ini dicapai dengan cara pengumpulan di terminal dan atau tempat pemberhentian (Martin, 2014). Kesamaan tujuan tidak selalu berarti kesamaan maksud. Angkutan umum massal atau *mass transit* memiliki trayek dan jadwal keberangkatan yang tetap (Departemen Perhubungan, 2002)

Di era pembangunan negara yang sedang meningkat ini dibutuhkan jasa angkutan umum yang memadai. Angkutan umum yang tertib, lancar, aman, dan nyaman merupakan pilihan yang ditetapkan dalam mengembangkan sistem angkutan umum perkotaan (Wright dan Hook, 2007). Salah satu transportasi umum yang ada di wilayah perkotaan Sarbagita (Denpasar, Badung, Gianyar dan Tabanan) adalah Bus Trans Metro Dewata. Bus Trans Metro Dewata hadir untuk turut membenahi transportasi umum di daerah perkotaan di Bali. Tingginya aktivitas di perkotaan Sarbagita menjadikan Bus Trans Metro Dewata direncanakan sebagai sebuah sistem angkutan umum bus yang cepat dan nyaman. Bus Trans Metro Dewata resmi dioperasikan tanggal 7 September 2020 oleh Gubernur Bali I Wayan Koster dan Dirjen Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan Budi Setiyadi di Kota Denpasar (Bali Teman Bus, 2020). Bus dioperasikan untuk melayani 4 Koridor, yaitu Koridor I dengan rute Terminal Pesiapan - Central Parkir Kuta Badung, Koridor II dengan rute GOR Ngurah Rai - Bandara Ngurah Rai, lalu Koridor III dengan rute Pantai Matahari Terbit - Dalung dan Koridor IV dengan rute Terminal Ubung - Sentral Parkir Monkey Forest. Bus Trans Metro Dewata yang dioperasikan sebanyak 105 unit bus, di mana yang beroperasi untuk keempat koridor adalah 95 unit bus dan 10 unit sebagai cadangan. Bus Trans Metro Dewata menjadi salah satu pengembangan angkutan massal berbasis jalan dengan skema pembelian layanan (*Buy the Service*) yang disubsidi oleh pemerintah. Bus hadir sebagai angkutan Bus Rapid Transit (BRT) untuk penunjang mobilisasi masyarakat yang terintegrasi dengan layanan angkutan massal lain. Tujuan program ini untuk meningkatkan lagi minat masyarakat menggunakan angkutan umum sehingga mampu mengurangi penggunaan kendaraan pribadi yang diharapkan mampu mengurangi kemacetan dan polusi udara di Bali. Kehadiran Trans Metro Dewata akan mengembalikan minat warga, khususnya di Kawasan Perkotaan Sarbagita menggunakan transportasi umum (Bali Teman Bus, 2020). Untuk saat itu tarif angkutan umum Trans Metro Dewata masih gratis namun mulai tahun 2022 sudah dikenakan tarif seragam Rp 4.500/rute.

Adanya Bus Trans Metro Dewata ini merupakan salah satu sarana penunjang demi peningkatan pelayanan kepada masyarakat, namun dalam proses perjalanannya operasional Bus Trans Dewata memiliki kelebihan faktor kenyamanan penumpang duduk dan berdiri,

namun beberapa kekurangan seperti keterjangkauan halte, keteraturan operasional seperti waktu tunggu yang cukup lama, informasi kedatangan bus, ketepatan dan kepastian waktu kedatangan dan keberangkatan bus, dan informasi gangguan perjalanan bus sering terabaikan sehingga mengurangi minat masyarakat dalam menggunakan transportasi tersebut. Beberapa faktor permasalahan tersebut menjadikan angkutan umum Trans Metro Dewata kurang memiliki peminat. Hal ini menuntut adanya suatu sistem transportasi yang menunjang kelancaran pergerakan orang di setiap wilayah (Trianto, 2019) yang menjadi rute perjalanan Bus Trans Metro Dewata. Untuk itu perlu adanya upaya pengoperasian Bus Trans Metro Dewata dengan seefektif dan seefisien mungkin. Maka dari itu perlu diketahui bagaimana kinerja dan kualitas pelayanan dari Bus Trans Metro Dewata, sesuai dengan SK Dirjen Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002. Kinerja ditinjau dari segi faktor muat, jumlah penumpang yang diangkut, waktu antara, kenyamanan penumpang, waktu tunggu (Ahtin, 2017), dan survei kepuasan penumpang (Taufanudin, 2021). Analisis ini diharapkan dapat mengatasi beberapa permasalahan tersebut, sehingga dapat tercipta moda transportasi yang lebih baik dan meningkatkan keinginan penumpang untuk lebih memilih moda transportasi massal (Alwinda dan Anggraini, 2014) dan (Sebayang, 2017).

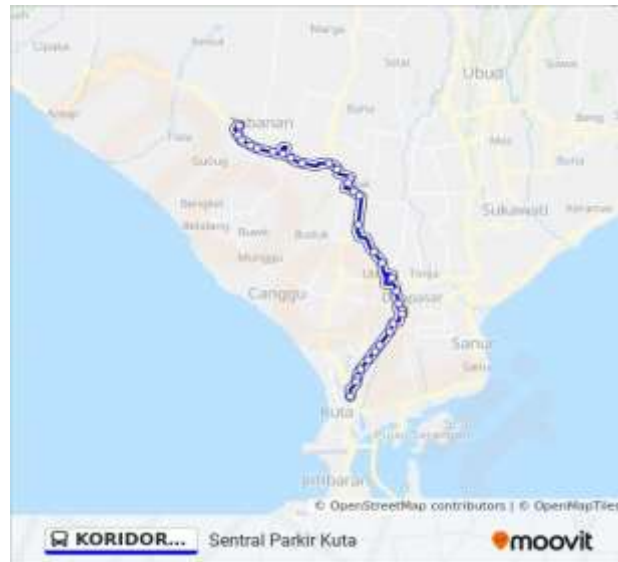
METODE

Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Penelitian yang menggambarkan kondisi keadaan tertentu dengan analisis data berupa angka yang dikumpulkan kemudian memusatkan perhatian kepada masalah sebagaimana adanya saat penelitian berlangsung (Kemenhub, 2001). Untuk proses pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode observasi secara langsung (pengambilan data secara manual) dan analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif. Di dalam pengambilan data meliputi beberapa variabel penelitian yaitu waktu tempuh dan waktu berhenti, kecepatan, waktu antara, dan jumlah penumpang yang diangkut pada waktu pengamatan. Objek penelitian nantinya akan dicatat dengan formulir yang tersedia, kemudian data tersebut akan dianalisis. Analisis data nantinya bertujuan untuk mendapatkan gambaran kejadian yang dapat dijelaskan secara kualitatif.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Koridor 1 Bus Trans Metro Dewata dengan rute Central Parkir Kuta - Terminal Pesiapan. Untuk lebih detail akan disajikan pada Gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian

Waktu Penelitian

Pengambilan data secara observasi (pengamatan) di mana pengambilan data penelitian dilakukan selama 2 hari yaitu 1 hari pada hari kerja *weekday* (hari Senin) dan pada 1 hari libur (*weekend*) yaitu hari Minggu dengan waktu mulai Bus Trans Metro Dewata beroperasi pada pukul 04.30-19.00 WITA. Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Parasuraman dan Berry, 1990). Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pengamatan di lapangan, penyebaran kuisisioner, dan survei dinamis pada analisis kinerja pelayanan angkutan umum Trans Metro Dewata, kemudian data tersebut diolah dalam format yang telah disediakan untuk dianalisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kinerja Operasional

Berdasarkan hasil analisis operasional Trans Metro Dewata menunjukkan bahwa dari 4 indikator yang digunakan, ada 3 indikator operasional yang sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) dari Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur (SK No. 687 Tahun 2002) Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Ketiga indikator yang memenuhi syarat adalah waktu tempuh, kecepatan, dan waktu antara (*headway*). Namun yang belum memenuhi syarat adalah indikator *load factor* dan waktu sirkulasi. Hasil selengkapnya kondisi eksisting operasional bus terhadap standar yang ada dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Analisis Kinerja terhadap SPM Departemen Perhubungan 2022

No	Indikator	Standar Departemen Perhubungan	Hasil Analisis		Keterangan
			Hari Libur	Hari Kerja	
1	<i>Load factor</i>	70%	40,74%	19,9%	Kurang dari Standar
2	Waktu Tempuh	60 - 90 menit	82,66	89,24	Memenuhi Syarat
3	Kecepatan	13 - 30 Km/Jam	25,50	22,93	Memenuhi Syarat
4	Waktu Antara	5 - 10 menit	10,39	10,43	Memenuhi Syarat
5	Waktu Sirkulasi	80 - 110 menit	167,91	182,18	Tidak Sesuai Standar

Secara detail perbandingan hasil analisis kinerja eksisting dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan SK Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 adalah sebagai berikut:

1. Hasil rata-rata analisis *load factor* adalah 40,74% untuk di hari libur dan 19,9 % untuk di hari kerja hasil ini belum memenuhi standar dimana standar dari Dirjen Perhubungan Darat adalah 70%. Hal ini disebabkan karena berbagai faktor, dari aspek efektifitas rute/jalur, keengganan masyarakat untuk menggunakan transportasi angkutan umum, sehingga perlunya analisis lebih lanjut.
2. Hasil rata - rata analisi waktu tempuh pada rute Central Parkir Kuta - Terminal Pesiapan adalah 86,10 menit di hari kerja, 76,27 menit di hari libur sedangkan pada rute Terminal Pesiapan-Central Parkir Kuta adalah 89,24 menit di hari kerja dan 82,66 menit di hari libur. Dimana waktu tempuh pada hari kerja lebih lama dibandingkan di hari libur, yang disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang beraktifitas di hari kerja yang menyebabkan perjalanan menjadi terhambat. Hasil dari rata-rata waktu tempuh ini sudah memenuhi standar Dirjen Perhubungan Darat yaitu 60 - 90menit.
3. Hasil rata-rata analisis kecepatan perjalanan pada rute Central Parkir Kuta-Terminal Pesiapan adalah 22,93 km/jam dihari kerja dan 25.50 km/jam di hari libur sedangkan pada rute Terminal Pesiapan-Central Parkir Kuta adalah 21,55, km/jam dihari kerja dan 23,58 km/jam di hari libur. Dimana hasil kecepatan ini masih tergolong masih rendah namun masih memenuhi standar Dirjen Perhubungan Darat yaitu 13-30 km/jam.
4. Hasi rata -rata waktu antara (*headway*) adalah sebesar 10,39 menit di hari libur sedangkan di hari kerja 10,43 yang masih memenuhi standar dari Dirjen Perhubungan Darat yang mensyaratkan waktu antara yaitu 5-10 menit.
5. Hasil rata-rata analisis waktu sirkulasi adalah sebesar 182,18 menit pada hari kerja sedangkan pada hari libur 167,91 menit di mana hasil tersebut bila dibandingkan dengan standar Dirjen Perhubungan Darat melebihi standar maksimal yaitu 80-110 menit.

Penilaian Konsumen Terhadap Bus Trans Metro Dewata

1. Karakteristik Responden
Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner pada penumpang Bus Trans Metro Dewata, dimana responden adalah penumpang yang saat pengamatan menaiki Bus Trans

Metro Dewata berjumlah 123 orang. Berikut disajikan karakteristik responden pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Pribadi Pengguna Bus Koridor 1

Keterangan		Jumlah (orang)	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	50	40,7
	Perempuan	73	59,3
	Total	123	100
Usia	< 20 Tahun	32	26
	21-30 Tahun	27	22
	31-40 Tahun	30	24,4
	> 40 Tahun	34	27,6
	Total	123	100
Pekerjaan	Wiraswasta	38	30,9
	Pegawai Negeri	28	22,8
	Tidak Bekerja	31	25,2
	Pengusaha	26	21,1
	Total	123	100
Pendidikan	SMA	47	38,2
	Diploma	19	15,4
	S1	30	24,4
	S2	27	22,0
	Total	123	100

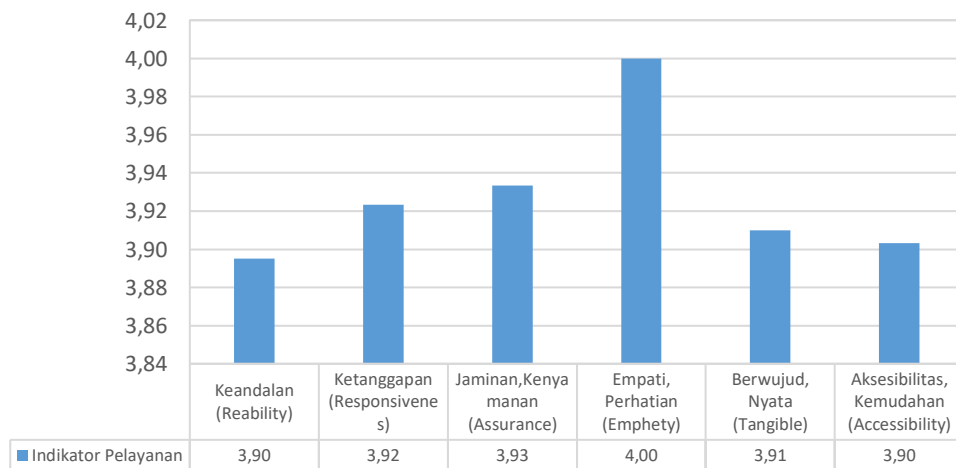
Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 59,3%, dengan rentang usia tertinggi ada pada usia diatas 40 tahun sebanyak 27,6% orang. Sedangkan status pekerjaan mayoritas wiraswasta sebesar 30,9% dan tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA sebesar 38,2%.

2. Analisis Kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai tertinggi terhadap indikator kualitas pelayanan adalah empati (perhatian) terhadap informasi fasilitas kesehatan dan informasi pelayanan rute perjalanan. Dalam hal ini pihak manajemen sangat memperhatikan keselamatan penumpang dan memberikan informasi pelayanan terkait layanan yang diberikan saat operasional Bus Trans Metro Dewata. Sedangkan untuk nilai terendah ada pada indikator keandalan. Di mana indikator ini terdiri dari jadwal kedatangan dan jadwal keberangkatan Bus secara tertulis. Hal ini menjadi penilaian yang rendah bagi konsumen karena minimnya informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan bus dan sering terjadi keterlambatan kedatangan dan keberangkatan membuat konsumen menilai indikator ini memiliki penilaian yang paling rendah dari indikator lainnya. Hasil penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat pada Tabel 3 dan Gambar 2 tentang rata-rata penilaian kualitas pelayanan.

Tabel 3 Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan Bus Trans Metro Dewata

No	Keterangan	Nilai Rata-Rata	Keterangan
Keandalan (Reability)			
1	Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis	3,90	Baik
2	Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis	3,89	Baik
	Rata-Rata	3,90	
Ketanggapan (Responsiveness)			
3	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	3,91	Baik
4	Informasi angkutan lanjutan.	3,93	Baik
5	Fasilitas keselamatan penumpang.	3,93	Baik
	Rata-Rata	3,92	
Jaminan Kenyamanan (Assurance)			
6	Media pengaduan gangguan keamanan	3,97	Baik
7	Petugas keamanan	3,90	Baik
8	Lampu penerangan dalam bus	3,93	Baik
	Rata-Rata	3,93	
Empati, Perhatian (Empathy)			
9	Informasi fasilitas kesehatan	3,93	Baik
10	Informasi pelayanan rute perjalanan	4,07	Baik
	Rata-Rata	4,00	
Berwujud, Nyata (Tangible)			
11	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	3,89	Baik
12	Fasilitas dan kebersihan bus	3,93	Baik
	Rata-Rata	3,91	
Aksesibilitas, Kemudahan (Accessibility)			
13	Lokasi halte mudah dijangkau	3,93	Baik
14	Tempat naik dan turun penumpang.	3,89	Baik
15	Fasilitas penyanggah cacat (<i>Difable</i>)	3,89	Baik
	Rata-Rata	3,90	Baik



Gambar 2. Grafik Rata-Rata Indikator Kualitas Pelayanan

KESIMPULAN

Berdasarkan survei dan hasil analisis data tentang analisa kinerja operasional Bus Trans Metro Dewara Koridor I Terminal Central Parkir menuju Halte Terminal Persiapan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis operasional Trans Metro Dewata menunjukkan bahwa dari 5 analisis indikator yang digunakan, hanya 3 indikator yang sesuai dengan standar operasional dari Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur Perhubungan Darat yaitu waktu tempuh 89,24, kecepatan 25,50 km/jam, waktu antara 10,43 menit sedangkan yang tidak memenuhi syarat yaitu *load factor* 40,74% dan waktu sirkulasi 182,18 menit.
2. Hasil penilaian konsumen pengguna Trans Metro Dewata bahwa rata-rata penilaian kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata 3,93 pada kategori Baik. Nilai rata-rata tertinggi ada pada indikator informasi pelayanan dengan nilai rata-rata 4,07. Sedangkan nilai terendah ada pada indikator jadwal keberangkatan, pos fasilitas, tempat naik dan fasilitas penyandang cacat atau disabilitas dengan nilai rata - rata 3,98. Hal ini menunjukkan jika indikator - indikator dengan rata - rata terendah dapat ditingkatkan kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahtin, I., 2017. Analisis Kinerja Angkutan Umum di Kabupaten Purworejo Studi Kasus Angkutan Umum Pedesaan Jalur A (Kutoarjo-Purworejo) dan Jalur B (Dadirejo-Krendetan-Purworejo), Skripsi Prodi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Purworejo
- Alwinda, Y. dan Anggraini, D. 2014. Analisis Faktor Muat Bus Trans Metro Pekanbaru Koridor Terminal Bandar Raya Payung Sekaki-Kulim, The 17th FSTPT International Symposium Jember University, hal. 596-608.
- Arifin, A., Gemina, D. dan Silaningsih, E. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Bus Transjakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM). Jurnal Sosial Humaniora, hal. 104-121.
- Azali, I., Gunanto, E. dan SBM, N., 2018. Preferensi Konsumen Terhadap Transportasi Publik (Studi Kasus Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang). Media Ekonomi dan Manajemen, Januari, hal. 86-98.
- Bali Teman Bus, 2022. [https://teman bus.com](https://temanbus.com)
- Departemen Perhubungan Republik Indonesia Dirjen Perhubungan Darat. 2002. Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur.
- Departemen Perhubungan Republik Indonesia Dirjen Perhubungan Darat. 2002, SK No. 687 Tahun 2002, Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Perkotaan
- Kementerian Perhubungan (Kemenhub). 2001. Panduan Pengumpulan Data Angkutan Umum Perkotaan. Jakarta: Direktorat Bina Sistem Lalu Lintas dan Angkutan Kota.
- Martin, O. 2014. Analisis Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Bus Sekolah Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Barat), Fakultas Teknik Universitas Teuku Umar Alue Peunyaheng - Meulaboh.

- Parasuraman, A. dan Berry L. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press: USA
- Sebayang, D. R. 2017. *Analisa Kinerja Operasional Bus Rapid Transit Trans Semarang Koridor III Pelabuhan Tanjung Emas, Tugas Akhir*, Fakultas Teknik Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya
- Taufanudin M.S., Muhammad Isradi dan Andri Irfan Rifai, 2021, *Analysis of the Level of Consumer Satisfaction with the JR Connexion Bus Transportation Service on the Cibubur - Blok m route*, *Journal of World Conference* Vol 3, No. 5, September 2021, ISSN 2019 2656-1174
- Trianto, B. 2019. *Analisa Kinerja Operasi Angkutan Kota Kelurahan Helvetia Tengah Medan Helvetia (Studi Kasus)*.
- Wright, L. and Hook, W. (et al). 2007. *Bus Rapid Transit Planning Guide*. Institute for Transportation and Development Policy. New York.