

ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM BUS TRANS METRO DEWATA KORIDOR 1

I Made Alam Kusumayana¹⁾, Putu Hermawati²⁾, I Ketut Sutapa³⁾

¹Jurusan Teknik Sipil Program Studi Manajemen Proyek Konstruksi, Politenik Negeri Bali, Jl. Raya Uluwatu No.45, Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, Bali
Email: alamkusuma0909@gmail.com

²Jurusan Teknik Sipil Program Studi Manajemen Proyek Konstruksi, Politenik Negeri Bali, Jl. Raya Uluwatu No.45, Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, Bali
Email: pt_herma@yahoo.com

³Jurusan Teknik Sipil Program Studi Manajemen Proyek Konstruksi, Politenik Negeri Bali, Jl. Raya Uluwatu No.45, Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, Bali
Email: ketutsutapa@pnb.ac.id

ABSTRACT

The aims of this study are: To determine service performance based on travel time of the load factor of Corridor 1 Trans Metro Dewata Bus and to determine passenger characteristics and consumer assessments of service quality in Corridor 1 Trans Metro Dewata Bus. The method used in this research is descriptive. This research was conducted in Corridor 01 Central Parking Kuta – Pesapan Terminal. Based on data obtained from field observations, questionnaires, and dynamic surveys on the analysis of the Trans Metro Dewata Public Transportation Service Performance, then the data is processed in the format provided for analysis. The results showed that the trans metro Dewata operation showed that of the 5 analysis indicators used, only 3 indicators were in accordance with the operational standards of the Technical Guidelines for the Implementation of Public Passenger Transport in Urban Areas in Fixed and Regular Routes of the Land Transportation Service. The results of the consumer assessment of Trans Metro Dewata users that the average service quality assessment with an average value of 3.93 in the Good category.

Keywords: Service Performance, Public Transport Operations, Public Transportation.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah: Mengetahui kinerja pelayanan berdasarkan waktu tempuh faktor muatan Koridor 1 Bus Trans Metro Dewata dan Mengetahui karakteristik penumpang dan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Koridor 1 Bus Trans Metro Dewata. metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada Koridor 01 Central Parkir Kuta – Terminal Pesiapan. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pengamatan dilapangan, 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 penelitian menunjukkan bahwa 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 Dinas Perhubungan darat. Hasil penilaian konsumen pengguna Trans Metro Dewata bahwa rata-rata penilaian kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata 3,93 pada kategori Baik.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Operasional Angkutan Umum, Transportasi Umum.

PENDAHULUAN

Angkutan umum merupakan salah satu komponen yang berperan penting dalam kehidupan dan pergerakan masyarakat dalam melakukan aktivitas, terutama terhadap kota bisnis, semua orang ingin melakukan sesuatu dengan cepat, tidak ada kata untuk menunggu, *Time is Money*[1]. 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. Angkutan umum penumpang biasanya bersifat massal karena biaya angkutan dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang yang menyebabkan biaya setiap penumpang 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. Kesamaan tujuan tidak selalu berarti kesamaan maksud. Angkutan umum massal atau masatransit memiliki trayek dan jadwal keberangkatan yang tetap.

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. Salah satu transportasi umum yang ada di Kota Denpasar adalah Angkutan Umum Bus Trans Metro Dewata. Bus Trans Metro Dewata hadir untuk turut membenahi transportasi umum di daerah. Tingginya aktivitas di kota Denpasar menjadikan Bus Trans Metro Dewata sebuah sistem angkutan umum bus yang cepat, murah, nyaman dan ber-AC. Bus Trans Metro Dewata resmi dioperasikan pada tanggal 7 September 2020 oleh oleh Gubernur Bali I Wayan Koster dan Dirjen Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan Budi Setiyadi di Pasar Badung, Kota Denpasar. Total bus yang dioperasikan untuk melayani 4 Koridor. Koridor I dengan rute Terminal Pesiapan – Central Parkir Kuta Badung. Kemudian Koridor II dengan rute GOR Ngurah Rai – Bandara Ngurah Rai. Selanjutnya, Koridor III dengan rute Pantai Matahari Terbit – Dalung. Lalu Koridor IV dengan rute Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest. Trans Metro Dewata adalah sebanyak 150 unit bus. 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 (Denpasar, Badung, Gianyar dan Tabanan) menggunakan transportasi umum. Untuk saat ini tarif angkutan umum Trans Metro Dewata masih gratis[2].

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 faktor kenyamanan penumpang duduk dan berdiri, 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. Hal ini menuntut adanya suatu sistem transportasi yang menunjang kelancaran pergerakan orang di setiap daerah 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 surat keterangan Dirjen Perhubungan Darat No. 687 Tahun 2002 kinerja ditinjau dari segi faktor muat, jumlah penumpang yang diangkut, waktu antara, kenyamanan penumpang, waktu tunggu, dan survei kepuasan penumpang.

Beberapa faktor permasalahan tersebut menjadikan Angkutan Umum Trans Metro Dewata kurang memiliki peminat. Dengan demikian, perlu adanya analisa dalam pola perjalanan dan karakteristik penumpang Bus Trans Metro Dewata. Analisa 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.

HASIL DAN BAHASAN

Metode Penelitian

Didalam proses penulisan penelitian ini metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian yang menggambarkan kondisi keadaan tertentu dengan analisis data berupa angka yang dikumpulkan kemudian memusatkan perhatian kepada masalah sebagaimana adanya saat penelitian berlangsung. 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. Didalam pengambilan data nantinya meliputi beberapa objek 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 diolah. Pengolahan data nantinya bertujuan untuk mendapatkan data yang digunakan untuk analisa kuantitatif.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Koridor 01 Central Parkir Kuta – Terminal Pesiapan. Untuk lebih detail akan disajikan gambar lokasi penelitian berikut ini:



Gambar 1 Peta Lokasi Penelitian

Waktu Penelitian

Pengambilan data secara observasi (pengamatan) dimana untuk waktu pengambilan data Penelitian dilakukan pada 2 hari (weekday), yaitu satu hari pada hari sibuk (hari Senin) dan pada 1 hari libur (weekend) yaitu hari Minggu dengan waktu mulia 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. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pengamatan dilapangan, 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

Analisis Kinerja Operasional

Tabel 1 Hasil Analisis Kinerja Berdasarkan Departemen Perhubungan Darat.

No	Indikator	Standar Departemen Perhubungan Darat	Hasil Analisis		Keterangan
			Hari Libur	Hari Kerja	
1	Load faktor	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
---	-----------------	--------------	--------	--------	----------------------

Berdasarkan hasil analisis operasional trans metro dewata menunjukan bahwa dari 4 analisis indikator yang digunakan, hanya 1 indikator yang sesuai dengan standar operasional dari Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Diwilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur Dinas Perhubungan.

1. Hasil rata – rata anaisis load faktor adalah sebesar 40,74% untuk dihari libur dan 19.9 % untuk dihari kerja hasil ini belum memenuhi standar dimana standar dari deprtemen hubungan darat adalah 70%. Hal ini disebabkan karena berbagai faktor, dari aspek efektifitasrute/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 dihari kerja, 76,27 menit dihari libur sedangkan pada rute Terminal Pesiapan – Central Parkir Kuta adalah 89,24 menit, dihari kerja, 82,66 dihari libur. Dimana waktu tempuh pada hari kerja lebih lama dibandingkan dihari libur, hal ini disebabkan oleh banayknya masyarakat yang beraktifitas dihari kerja yang menyebabkan jalan menjadi terhambat. Hasil dari rata – rata waktu tempuh ini sudah memenuhi standar departemen hubungan darat yaitu 60 -90menit.
3. Hasil rata – rata kecepatan analisis kecepatan perjalanan adalah sebesar pada rute Central Parkir Kuta – Terminal Pesiapan adalah 22,93 km/jam dihari kerja, 25.50 km/jam dihari libur sedangkan pada rute Terminal Pesiapan – Central Parkir Kuta adalah 21,55, km/jam dihari kerja, 23,58 km/jam dihari libur. Dimana hasil kecepatan ini masih tergolong pelan dengan standar departemen perhubungan darat yaitu 13 - 30 km/jam.
4. Hasi rata – rata waktu antara (headway) adalah sebesar 10,39 menit dihari libur sedangkn dihari kerja 10,43 hasil tersebut memenuhi standar dari demartemen hubungan darat yang mensyaratkan waktu antara yaitu 5 – 10 menit.
5. Hasil rata – rata analisis waktu sirkulasi adalah sebesar 182,18menit pada hari kerja sedangkan pada hari libur 167,91menit dimana hasil tersebut bila diabndingan dengan departmen hubungan darat melebihi standar maksimal yaitu 80 – 110 menit.

Penilaian Konsumen Terhadap Bus Trans Metro Dewata

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner 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 Parameter Karakteristik Responden

Keterangan		Jumlah	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 yang menjadi sampel penelitian adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 73 orang, dengan rentang usia tertinggi ada pada usia diatas 40 tahun sebanyak 34 orang dengan status pekerjaan wiraswasta dengan total 38 orang dan pendidikan SMA sebanyak 47 orang.

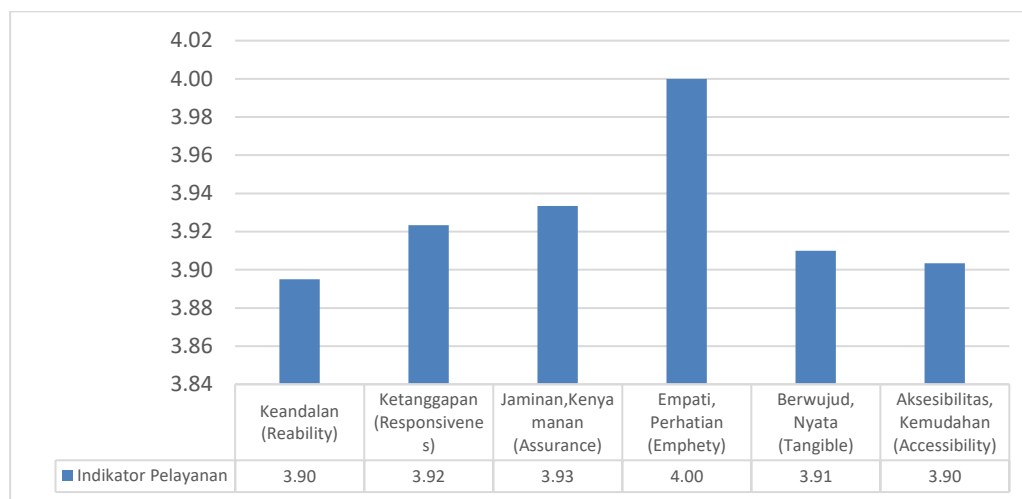
2. Analisis Kualitas pelayanan

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 penyandang cacat (Difable)	3.89	Baik
Rata-Rata		3.90	

Berdasarkan 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. Berikut disajikan grafik nilai rata-rata masing-masing indikator pelayanan sebagai berikut



Gambar 2 Grafik Rata-Rata Indikator Kualitas Pelayanan

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa indikator tertinggi yang memiliki kualitas pelayanan adalah empati yang terdiri dari pernyataan informasi fasilitas keshetaan dan informasi pelayanan. Dimana pihak manajemen trans metro dewata sangat memperhatikan keselamatan penumpang dan memberikan informasi pelayanan terkait informasi pelayanan trans metro dewata. Sedangkan untuk indikator terendah ada pada indikator keandalan. Dimana indikator ini terdiri dari jadwal kedatangan Bus dan jadwal kendaraan 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.

SIMPULAN

Berdasarkan survey dan hasil analisis data yang dijelaskan pada bab IV 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 Dinas Perhubungan darat yaitu waktu tempuh 89,24, kecepatan 25,50 km/jam, waktu antara 10,43 menit sedangkan yang tidak memenuhi syarat yaitu load faktor 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.

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya dan kerja keras serta bantuan dari berbagai pihak, maka skripsi yang berjudul “**Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Bus Trans Metro Dewata Koridor 1**”

Dalam menyusun skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE. M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Bapak Ir. I. Wayan Sudiasa, MT. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Made Sudiarsa, ST., MT. selaku Ketua Program Studi Manajemen Proyek Konstruksi Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Bali.
4. Ibu Dr. Ir. Putu Hermawati, MT selaku pembimbing I.
5. Bapak Dr. I Ketut Sutapa, S.ST.,MT selaku pembimbing II.
6. Keluarga, rekan – rekan yang telah membantu penulis menyelesaikan proposal skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. TRIANTO, “ANALISA KINERJA OPERASI ANGKUTAN KOTA KELURAHAN HELVETIA TENGAH MEDAN HELVETIA (STUDI KASUS),” 2019.
- [2] Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas, (2022). Tans Metro Dewata.