

EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM TRAYEK MALANG – KEDIRI BERDASARKAN KEPUASAN PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19

by Rifky Aldila Primasworo .

Submission date: 15-Mar-2022 12:33PM (UTC+0700)

Submission ID: 1784674045

File name: i_kinerja_angkutan_umum_trayek_malang-kediri_jurnal_prokons.docx (149.29K)

Word count: 3337

Character count: 20977

EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM TRAYEK MALANG – KEDIRI BERDASARKAN KEPUASAN PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19

Rifky Aldila Primasworo¹, Galih Damar Pandulu², Yusta Dayuwasti Gons³

^{1,2}Dosen Jurusan Teknik Sipil Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

³Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

¹rifky.unitrimalang@gmail.com, ²galih.damar@unitri.ac.id, ³gonsdayu@gmail.com

1

Abstrak

Angkutan umum penumpang trayek Malang – Kediri merupakan angkutan yang melayani antar kota dalam Provinsi, dan jalur ini merupakan salah satu rute yang sangat panjang dengan waktu tempuh ± 4 jam. Seiring dengan perubahan waktu, adakalanya perencana melakukan evaluasi kembali kinerja angkutan Bus untuk memenuhi nilai standar Dinas Perhubungan Darat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan angkutan umum, produktivitas angkutan umum, dan membuat solusi alternatif terkait dengan hasil evaluasi kinerja pelayanan angkutan umum. Dalam penelitian ini indikator kinerja angkutan umum yang dinilai adalah *load factor*, *headway*, *frekuensi*, *jumlah kendaraan yang beroperasi*, *kecepatan perjalanan*, *waktu pelayanan*, *waktu tunggu*, *waktu perjalanan*, dan juga indikator kepuasan pelayanan yang dinilai adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Indikator – Indikator tersebut diperoleh dari hasil survei dinamis dan survei statis. Dari hasil evaluasi standar pelayanan angkutan umum menurut Dirjen Perhubungan Darat, kinerja angkutan umum trayek Malang – Kediri adalah termasuk kategori sedang. Kepuasan penumpang yang memiliki layanan dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja rendah adalah terdapat 4 faktor, sedangkan 15 faktor lainnya memiliki layanan tingkat kepentingan dan kinerja baik/tinggi. Produktivitas angkutan umum trayek Malang – Kediri adalah sebesar 31 pnp/hari-kend. Solusi alternatif yang diberikan adalah peningkatan kinerja pelayanan dilakukan dengan memperbaiki pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, serta didukung oleh peran serta Pemerintah sebagai pemangku kebijakan dan tindakan tegas bagi pelanggaran terhadap standar pelayanan khususnya pelayanan angkutan kota.

Kata Kunci : evaluasi, kinerja angkutan umum, pelayanan.

Abstract

Public transportation for passengers on the Malang - Kediri route is a transportation that serves between cities within the province, and this route is one of the very long routes with a travel time of ± 4 hours. Over time, planners sometimes need to re-evaluate the performance of Bus transportation to meet the standard values of the Land Transportation Service. The purpose of this study is to determine the performance of public transport services, public transport productivity, and to make alternative solutions related to the results of performance evaluation of public transport services. In this study, the assessed public transport performance indicators are load factor, headway, frequency, number of operating vehicles, travel speed, service time, waiting time, travel time, and also indicators of service satisfaction assessed are physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Indicators - These indicators are obtained from the results of dynamic surveys and static surveys. From the results of the evaluation of public transport service standards according to the Director General of Land Transportation, the performance of the Malang - Kediri route public transport is in the medium category. There are 4 factors for the satisfaction of passengers who have service with a high level of importance and low performance, while 15 other factors have a good / high level of importance and performance. The productivity of the Malang - Kediri route public transport is 31 pnp / day-vehicle. Alternative solution given is: improving service performance by repairing services that are not in accordance with service standards, and supported by the participation of the Government as policy makers and decisive action for violations of service standards, especially city transportation services.

Keywords: evaluation, public transportation performance, service.

23

Pendahuluan

Kota Malang merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan ekonomi yang tinggi dengan Tipology Klassen (Kelas typology) yaitu Daerah 29 ju dan Tumbuh dengan Pesat (Nuraini, 2017). Jumlah penduduk kota Malang pada periode tahun 2020 mencapai 874,890 jiwa. (Badan Pusat Statistik Kota Malang, 2020). Dengan potensi ekonomi kreatif dimiliki kota Malang sangat mendukung sektor pendidikan dan wisata. (Shofa & Nugroho, 2018).

Transportasi memegang peranan penting dalam mobilitas perkotaan untuk tujuan daya saing ekonomi, sosial dan keberlanjutan kota. Diperlukan suatu pengukuran kinerja transportasi penumpang untuk mengetahui perspektif kerugian dari sisi penumpang dari segi waktu dan biaya. Transportasi umum biasanya lebih murah biayanya namun tingkat kenyamanannya bervariasi sedangkan angkutan pribadi lebih mahal namun lebih cepat mencapai tempat tujuan. (Raymundo & Reis 2018). Transportasi umum diperlukan untuk aktifitas ekonomi kota yang memerlukan suatu system pengukuran kinerja. Diperlukan regulasi antara pemerintah dengan operator layanan angkutan menyangkut kinerja dan layanan. Kapasitas dan kualitas operasional bergantung pada kecepatan, beban penumpang, ketepatan waktu dan mematuhi peraturan lalu lintas (Orth & Dorbritz, 2012).

Evaluasi kinerja angkutan umum diperlukan untuk memenuhi nilai standart Dinas Perhubungan Darat. Apabila paramater *load factor* <70% dan *headway* diatas angka ideal 10 - 15 menit, maka diperlukan perbaikan (Murti & Agusdini, 2019).

Layanan angkutan umum di Kota Malang masih belum memuaskan karena kualitas layanan masih di 21 ah harapan masyarakat. Penilaian ini diukur dari lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Pengelola angkutan umum perlu meningkatkan layanan angkutan umum (Taufikurrahman, 2016)

Berangkat dari latar belakang tersebut, angkutan umum bus ekonomi trayek Malang – Kediri diperlukan evaluasi yang mengacu pada standar yang telah ditetapkan. Diharapkan kinerja

kepuasan pelayanan angkutan umum trayek Malang – Kediri sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pengertian Transportasi

Transportasi merupakan perpindahan barang atau penumpang dari suatu lokasi ke lokasi lain, dimana produk yang digerakkan atau dipindahkan tersebut dibutuhkan atau diinginkan oleh lokasi lain tersebut. 14 nsportasi dari suatu wilayah adalah sistem pergerakan manusia dan barang antara suatu zona asal dan zona tujuan dalam wilayah ya 13 bersangkutan.

Angkutan Umum

Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara (Warpani, 1990).

Angkutan Umum Penumpang (AUP)

Angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar (Warpani, 2002). Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah bus, minibus, mikrolet, kereta api, 12 kutan air dan angkutan darat. Tujuan umum keberadaan angkutan umum adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat.

Kinerja Angkutan Umum Penumpang

Jumlah Penumpang

Jumlah penumpang yang dimaksudkan adalah jumlah penumpang yang terangkut oleh oleh suatu angkutan dalam satu hari dengan satuannya adalah penumpang/angkutan/hari.

Load Factor (faktor 8 uat)

Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2002), *load factor* merupakan perbandingan antara kapasitas terjual dengan kapasitas tersedia untuk suatu perjalanan yang biasa dinyatakan dengan 9 ersen (%).

$$Lf = \frac{JP}{S} \times 100 \%$$

Dimana :

Lf = load factor (%)

JP = Jumlah penumpang yang diangkut sepanjang satu lintasan sekali jalan.

S = Kapasitas angkut (orang)

Headway

Headway adalah rata – rata interval waktu antara sepasang kendaraan yang beruntun dan diukur pada suatu periode pada satu titik/lokasi tertentu. Secara umum headway waktu rata – rata dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$h = \frac{60}{Q/\text{jam}}$$

Dimana :

h = headway (menit)

Q/jam = jumlah kendaraan dalam 1 jam

Frekuensi

Frekuensi adalah jumlah kendaraan yang beroperasi selama waktu tertentu atau selama 1 jam (Morlok, 1978).

$$F = \frac{1}{H}$$

Dimana :

F = Frekuensi (kend/jam)

H = Headway (jam/kend)

Jumlah kendaraan yang beroperasi (%)

Menurut (Marsudi, 2006) jumlah kendaraan yang beroperasi didefinisikan sebagai perbandingan antara jumlah kendaraan yang beroperasi dengan total jumlah kendaraan yang tersedia (berizin trayek), jumlah kendaraan yang beroperasi dinyatakan dalam bentuk (%) dan dirumuskan sebagai berikut :

$$\text{Kendaraan yang beroperasi} = \frac{\text{Jumlah kendaraan yang beroperasi}}{\text{Jumlah kendaraan yang tersedia}} \times 100$$

Kecepatan Perjalanan

Menurut (Morlok, 1978) kecepatan perjalanan yaitu kecepatan kendaraan dari awal rute ke titik akhir rute, dan dirumuskan dengan :

$$V = \frac{s}{t}$$

Dimana :

V = Kecepatan tempuh (km/jam)

S = Panjang rute (km)

T = waktu tempuh (km/jam)

Waktu Pelayanan

Menurut (Marsudi, 2006) merupakan waktu selama kendaraan dalam suatu trayek masih beroperasi. Waktu dihitung dari awal kendaraan beroperasi pada pagi hari hingga terakhir kendaraan beroperasi pada sore atau malam harinya.

Waktu tunggu

Waktu tunggu adalah waktu yang dibutuhkan oleh penumpang selama menunggu angkutan kota sampai penumpang tersebut mendapat kesempatan untuk menaiki angkutan kota tersebut. Waktu tunggu akan sebesar setengah dari headway. (Morlok, 1978).

$$Wt = 0,5 \times H \text{ (menit)}$$

Dimana :

H = Waktu antara (Headway)

Standar Pelayanan Angkutan Umum

Dalam memastikan pelayanan angkutan umum tersebut sudah berjalan dengan baik atau belum, dapat dievaluasi dengan memakai indikator kendaraan angkutan umum baik dari standar world bank atau standard yang telah ditetapkan pemerintah. Untuk indikator standar pelayanan kendaraan angkutan umum dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum

No	Indikator Pelayanan	Satuan	Standar Penilaian		
			Kurang (1)	Sedang (2)	Baik (3)
1	Load faktor jam sibuk	%	>100	80 - 100	<80
2	Load faktor diluar jam sibuk	%	>100	70 - 100	<70
3	Kecepatan perjalanan	Km/jam	<5	5 - 10	>10
4	Headway	Menit	>15	10 - 15	<10
5	Waktu perjalanan	Menit/km	>12	6 - 12	<6
6	Waktu pelayanan	Jam	<13	13 - 15	>15
7	Frekuensi	Kend/jam	<4	4 - 6	>6
8	Waktu tunggu	menit	>30	20 - 30	<20
9	Jumlah Kendaraan Yang Beroperasi	Bh	<82	82-100	100

Sumber : Dinas Perhubungan Darat 2002 dalam Marsudi, dkk 2006.

Nilai bobot standard kinerja angkutan umum terhadap tingkat kenyamanan dan peroperasian dapat diukur dengan kriteria baik nilai bobot 18,00 – 24,000, kriteria sedang mempunyai nilai bobot 12,00 – 17,99, dan sedangkan kriteria kurang dapat diukur dengan nilai bobot kurang dari 12. Selengkapnya ada pada Tabel 2 :

Tabel 2 Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum

Kriteria	Total Nilai
Baik	18,00 – 24,00
Sedang	12,00 – 17,99
Kurang	<12

Sumber : Dinas Perhubungan Darat 2002 dalam Marsudi, dkk 2006.

Produktivitas Angkutan

Menurut (Ruskandi, 2016) dalam indikator produktivitas parameter yang digunakan adalah total produksi kendaraan. Pengertian total produksi kendaraan adalah rata – rata pencapaian jumlah penumpang yang dapat diangkut dalam satu hari dan satu kendaraan. Produktivitas dapat dirumuskan menggunakan formulasi empiris sebagai berikut :

$$\text{Produktivitas} = \frac{\text{jumlah penumpang rata – rata}}{(\text{pnp/trip-kend}) \times \text{jumlah trip rata – rata (trip/hari)}}$$

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977.

Importance Performance Analysis adalah sebuah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor – faktor kinerja penting saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen).

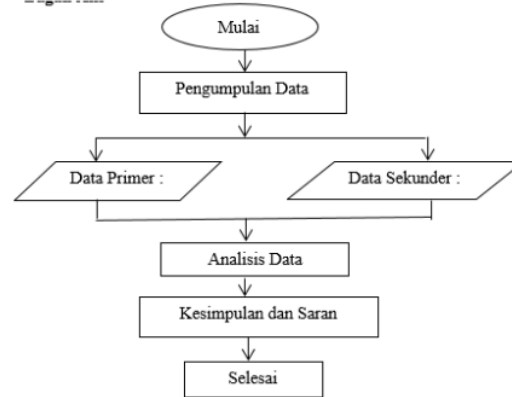
Hasil dari penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian tingkat kepuasan akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan oleh penyedia jasa. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja kepuasan dengan skor kepentingan, hingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.



Sumber : Supranto (2001)

Gambar 1 Diagram Kartesius

Bagan Alir Penelitian



Gambar 2 Diagram Alir Penelitian

Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Penumpang

a) Analisis Kinerja Angkutan Umum

Untuk mengetahui kesesuaian antara kinerja angkutan umum trayek Malang – Kediri dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Tahun 2002 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Perkotaan, maka dilakukan perbandingan. Untuk Perbandingannya disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1 Tingkat Pelayanan Angkutan Umum

No.	Indikator Pelayanan	Sebesar	Satuan	Kriteria Penilaian			Perolehan Kriteria
				Baik (3)	Sedang (2)	Kurang (1)	
1	Load Factor Perkiraan	0,55	%	>0,8	0,8 – 1	>1	3 Baik
2	Load Factor Diluar Jam Sibuk	0,3	%	>0,7	0,7 – 1	>1	3 Baik
3	Headway rata – rata	138,5	detik	<10	10 – 15	>15	1 Kurang
4	Frekuensi rata – rata	3	kend/jam	>6	4 – 5	<4	1 Kurang
5	Jumlah kendaraan yang beroperasi	0,06	%	>100	82 – 100	<82	1 Kurang
6	Kepuasan Pelayanan rata – rata	21,5	Rinjau	>10	5 – 10	<5	3 Baik
7	Waktu Pelayanan	10	Jam	>15	15 – 15	<15	1 Kurang
8	Waktu Tunggu penumpang rata – rata	89,3	Menit	<50	50 – 50	>50	1 Kurang
9	Waktu perjalanan	2,4	Menit/m	<5	6 – 15	>15	3 Baik
Jumlah							17 Sedang

Sumber : Data Penelitian 2020

*Penelitian Ini Dilakukan Pada Saat Pandemi Covid – 19

Penilaian kinerja trayek berdasarkan perbandingan parameter penilaian kinerja trayek angkutan dengan standar pelayanan angkot (tabel 1), diketahui bahwa penilaian Load Factor, headway, frekuensi, Jumlah kendaraan

yang beroperasi, Kecepatan perjalanan, waktu pelayanan, waktu tunggu penumpang, dan waktu perjalanan pada angkutan umum penumpang trayek Malang – Kediri termasuk kategori sedang sesuai standard penilaian.

Untuk parameter *headway*, frekuensi, jumlah kendaraan yang beroperasi, waktu pelayanan, dan waktu tunggu termasuk kategori kurang pada standard penilaian angkutan umum berdasarkan standard Dishub. Dan untuk *load factor* pada jam sibuk dan diluar jam sibuk, kecepatan perjalanan, dan waktu perjalanan termasuk kategori baik. Secara keseluruhan diperoleh nilai 17. Nilai tersebut diartikan bahwa secara keseluruhan tingkat pelayanan angkutan umum penumpang trayek Malang – Kediri berdasarkan standard pelayanan angkutan umum berdasarkan nilai bobot termasuk kriteria “sedang”. Dari keseluruhan penilaian terhadap moda dan trayek angkutan, pada trayek Malang – Kediri diketahui bahwa kinerja pelayanan trayek yang tidak berjalan sesuai ketentuan tetap memberikan layanan yang baik walaupun parameter *headway*, frekuensi, jumlah kendaraan yang beroperasi, waktu pelayanan, dan waktu tunggu termasuk kategori kurang.

Selanjutnya, dilakukan perbandingan antara tingkat pelayanan angkutan umum sebelum dan pada saat pandemic Covid – 19, untuk tingkat pelayanan sebelum Covid – 19, disajikan pada tabel 2 berikut.

Tabel 2 Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Sebelum Covid – 19

No	Indikator Pelayanan	Sebesar	Satuan	Kriteria Penilaian			Perolehan Kriteria
				Baik (3)	Sedang (2)	Kurang (1)	
1	Load Factor Pada jam sibuk	253	%	<0,8	0,8 – 1	>1	1 Kurang
2	Load Factor Diluar Jam Sibuk	244	%	<0,7	0,7 – 1	>1	1 Kurang
3	Headway rata - rata	14	Menit	<10	10 – 15	>15	2 Sedang
4	Frekuensi rata - rata	4	Kend/jam	>6	4 – 6	<4	2 Sedang
5	Jumlah kendaraan yang beroperasi	42	%	>100	82 – 100	<82	1 Kurang
6	Kecepatan Perjalanan rata – rata	27,84	Km/jam	>10	5 – 10	<5	3 Baik
7	Waktu Pelayanan	16	Jam	>15	13 – 15	<13	3 Baik
8	Waktu Tunggu penumpang rata – rata	7	Menit	<20	20 – 30	>30	3 Baik
9	Waktu perjalanan	2,21	Menit/km	<6	6 – 12	>12	3 Baik
Jumlah							19 Baik

Sumber: Jurnal Evaluasi Kinerja Bus Ekonomi Trayek Malang – Kediri (Supriono, 2009)

b) Analisis Kepuasan Pelayanan

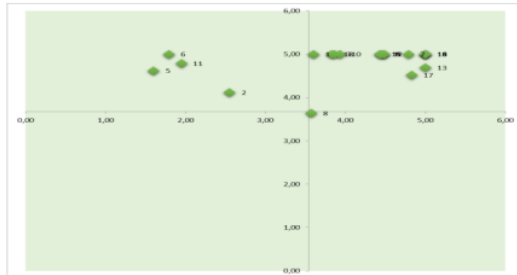
13 Untuk menganalisis kepuasan penumpang menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Analisis ini digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja kualitas pelayanan jasa pada bus Bagong trayek Malang – Kediri. Tingkat kesesuaian adalah perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan menurut perspektif penumpang. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan prioritas faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang Bus Bagong. Dari hasil penelitian tingkat kinerja pelayanan pada bus Bagong dan tingkat kepentingan (harapan) menurut perspektif penumpang bus Bagong, maka dapat disajikan pada tabel penilaian tingkat kesesuaian berikut.

No	Pernyataan	TKx	TKy
1	Kenyamanan dan Keleluasaan tempat duduk	3,60	5,00
2	Kebersihan didalam Bus	2,55	4,12
3	Kenyamanan kursi yang disediakan	3,86	5,00
4	Kecepatan Bus saat perjalanan	4,48	5,00
5	Jam operasi sesuai dengan kebutuhan penumpang	1,60	4,62
6	Tarif angkutan	1,79	5,00
7	Perilaku sopir ketika mengemudi	4,79	5,00
8	Ketertiban pengemudi di jalan	3,57	3,64
9	Kesediaan pengemudi memberikan informasi kepada pengguna	4,48	5,00
10	Penggunaan bahasa dari pengemudi saat memberikan informasi	3,93	5,00
11	Rasa aman atas kejahatan saat berada dalam Bus	1,95	4,79
12	Sifat jujur dari pengemudi	4,45	5,00
13	Sopan santun pengemudi dalam kerapihan berpakaian	5,00	4,69
14	Perilaku pengemudi untuk tidak merokok saat mengendarai Bus	5,00	5,00
15	Kedisiplinan pengemudi dalam mengendarai Bus	4,43	5,00
16	Kompetensi pengemudi dalam mengemudi Bus	5,00	5,00
17	Sopir mengingatkan penumpang yang akan turun	4,83	4,52
18	Keinginan pengemudi membantu mengangkat barang penumpang	3,83	5,00
19	Kepedulian pengemudi pada penumpang khusus (Disabilitas, lansia, ibu dengan balita)	5,00	5,00

Tabel 3 Tingkat Kepuasan Responden

Sumber: Hasil analisis, 2020

Adapun hasil pembagian setiap atribut pada setiap kuadran ditampilkan pada gambar 2 sebagai berikut :



Sumber : Hasil Perhitungan 2020

Gambar 3 Diagram Kartesius

Dari gambar 2 dapat dilihat bahwa letak atribut – atribut pelayanan Bus Bagong yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan Bus Bagong trayek 32 lang – Kediri terjadi menjadi 4 kuadran. Dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

A. Kuadran I

Menunjukkan faktor atau atribut pelayanan yang dianggap mempengaruhi kepuasan penumpang Bus Bagong. Penanganannya perlu diprioritaskan Disl²⁶ dan Po. Bagong karena faktor – faktor ini dianggap sangat penting oleh penumpang, namun pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan pelanggan sehingga tingkat pelaksanaannya mengecewakan / tidak puas. Terdapat 4 item indikator pada kuadran I, yaitu :

- 1) Kebersihan didalam Bus (2)
- 2) Jam operasi sesuai dengan kebutuhan penumpang (5)
- 3) Tarif angkutann (6)
- 4) Rasa aman atas kejahatan saat berada dalam Bus (11)

B. Kuadran II

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan penumpang Bus Bagong yang telah berhasil dilaksanakan Dishub dan Po. Bagong. Oleh karena itu wajib pertahankan karena tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang sehingga dianggap sangat penting dan memuaskan. Terdapat 15 item / indikator pada kuadran II, yaitu :

- 1) Kenyamanan dan keleluasaan tempat duduk (1)
- 2) Kenyamanan kursi yang disediakan (3)
- 3) Kecepatan Bus saat perjalanan (4)
- 4) Perilaku sopir ketika mengemudi (7)

- 5) Ketertiban pengemudi di jalan (8)
- 6) Kesiadaan pengemudi memberikan informasi kepada pengguna (9)
- 7) Penggunaan bahasa dari pengemudi saat memberikan informasi (10)
- 8) Sifat jujur dari pengemudi (12)
- 9) Sopan santun pengemudi dalam kerapian berpakaian (13)
- 10) Perilaku pengemudi untuk tidak merokok saat mengendarai Bus (14)
- 11) Kedisiplinan pengemudi dalam mengendarai Bus (15)
- 12) Kompetensi pengemudi dalam mengemudi Bus (16)
- 13) Sopir mengingatkan penumpang yang akan turun (17)
- 14) Keinginan pengemudi membantu mengangkat barang penumpang (18)
- 15) Kepedulian pengemudi pada penumpang khusus (Difabel, lansia, ibu dengan balita) (19)

C. Kuadran III

Tidak ada faktor atau atribut yang menunjukkan kepentingan rendah dan kinerja rendah.

D. Kuadran IV

Tidak ada factor atau atribut yang menunjukkan kepentingan rendah dan kinerja tinggi.

c) Analisis Produktivitas Angkutan Umum Penumpang

1) Jumlah Penumpang Rata – Rata

Berdasarkan jumlah kendaraan yang beroperasi yaitu 2 unit, dapat diketahui jumlah trip sehari, sebagaimana disajikan pada tabel 7, sedangkan berdasarkan data penumpang (tabel 6), dapat diketahui jumlah penumpang rata – rata (pnp/trip-kend), sebagaimana disajikan pada table 4.

Tabel 4 Data Jumlah Penumpang Rata - Rata

Jumlah Penumpang Rata – Rata		
	Sabtu (Hari Libur)	Rabu (Hari Biasa)
Jumlah Bus Yang Beroperasi	Jumlah Penumpang	Jumlah Penumpang
1	21	19
2	16	6
Rata - Rata	31	

Sumber : Data Penelitian 2020

Dari data analisis diatas dapat diketahui bahwa jumlah penumpang adalah 31 penumpang/trip – kend.

2) Rit atau Trip Rata – Rata

Tabel 5 Data Frekuensi Rata – Rata

Frekuensi Rata – Rata	
Sabtu (Hari Libur)	Rabu (Hari Biasa)
1	1
Rata – Rata = 1	

Sumber : Data Penelitian 2020

Data Rita tau Trip rata – rata diperoleh berdasarkan data frekuensi yaitu 1 trip/hari. Berdasarkan penumpang rata – rata 31 penumpang/trip-kend dan trip harinya sebesar 1trip/hari, maka diestimasi produktivitas angkutan sebesar 31 penumpang/hari-kend.

Solusi Alternatif Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Trayek Malang - Kediri

Setelah mengetahui permasalahan yang ada, selanjutnya dapat ditentukan solusi alternatif untuk meningkatkan kinerja pelayanan angkutan umum trayek Malang – Kediri. Adapun solusi alternatif yang ³⁸ sulkan penulis adalah dengan memperbaiki pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, serta didukung oleh peran serta pemerintah sebagai pemangku kebijakan dan tindakan tegas bagi pelanggaran terhadap standar pelayanan khususnya pelayanan angkutan kota.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai kinerja angkutan umum trayek Malang – Kediri berdasarkan kepuasan pelayanan adalah sebagai berikut.

- 1) Data kinerja pelayanan trayek berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Tahun 2002 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Perkotaan berdasarkan hasil pengolahan data kinerja angkutan umum berupa Bus Bagong trayek Malang – Kediri diperoleh total nilai 17. Hasil ini menunjukkan bahwa kondisi pelayanan pada rute ini dalam keadaan yang sedang karena beada pada standard yang digunakan yaitu 12,00 – 17,99. Selanjutnya, perbandingan antara tingkat pelayanan angkutan umum trayek Malang – Kediri sebelum Pandemi Covid – 19 berada pada kriteria “Baik”, sedangkan pada saat Covid – 19 berada pada kategori “Sedang”

sesuai standar kinerja pelayanan angkutan umum.

Berdasarkan hasil perhitungan skor kepuasan penumpang Bus Bagong trayek Malang – Kediri menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat disimpulkan bahwa: dari 19 indikator faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan Bus Bagong, ¹⁵ dapat 4 faktor yang memiliki layanan dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja rendah berdasarkan persepsi pengguna yang perlu ditingkatkan kinerjanya, ¹⁵ dapat 15 faktor yang memiliki layanan dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang baik/tinggi.

- 2) Berdasarkan penumpang rata – rata sebesar 31 pnp/trip – kend dan jumlah trip rata – rata sebesar 1 trip/hari, maka diestimasi produktivitas angkutan sebesar 31 pnp/hari – ⁵ ad.
- 3) Peningkatan kinerja pelayanan dilakukan dengan memperbaiki pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, serta didukung oleh peran serta pemerintah sebagai pemangku kebijakan dan tindakan tegas bagi pelanggaran terhadap standard pelayanan khususnya pelayanan angkutan kota.

Saran

Saran yang dapat diberikan untuk melengkapi dan mendukung penelitian ini adalah beberapa hal penting yang berhubungan dengan penyelesaian masalah, yaitu :

1. Mengingat keterbatasan peneliti, maka dapat dilakukan penelitian lebih mendalam mengenai sistem transportasi terkait karakteristik *supply* yang dipengaruhi oleh karakteristik permintaan (*demand*) sehingga upaya penanganan masalah angkutan untuk trayek Malang – Kediri dapat ditangani secara lebih menyeluruh dan dari berbagai ¹⁰ ek yang mempengaruhi.
2. Sebagai pengguna transportasi angkutan umum alangkah lebih baiknya pihak layanan Bus Bagong lebih memprioritaskan masalah pelayanan angkutan umum dan kepuasan penumpang terhadap angkutan Bus Bagong

Daftar Rujukan

BPS Kota Malang. (2020). Badan Pusat Statistik Kota Malang. <https://malangkota.bps.go.id/> (Diakses tanggal 20 Juli 2020)

- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2002). *Panduan Pengumpulan Data Angkutan Umum Perkotaan*. Jakarta.
- Murti, L. N. F., & Agusdini, T. M. C. (2019, August). evaluasi Kinerja angkutan umum penumpang trayek lyn d jurusan terminal Rajekwesi–dander Kabupaten Bojonegoro. In *Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur* (Vol. 1, No. 1, pp. 84-90).
- Nuraini, I. (2017). Kualitas pertumbuhan ekonomi daerah kabupaten/kota di jawa timur. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 15.
- Orth, H., Weidmann, U., & Dorbritz, R. (2012). Development of measurement system for public transportperformance. *Transportation research record*, 2274(1), 135-143.
- Raymundo, H., & Reis, J. G. M. D. (2018). Measures for Passenger-Transport Performance Evaluation in Urban Areas. *Journal of Urban Planning and Development*, 144(3), 04018023.
- Shofa, I., & Nugroho, D. (2018). Pertumbuhan dan Strategi pengembangan ekonomi kreatif Kota Malang. *PANGRIPTA Jurnal Ilmiah Kajian Perencanaan Pembangunan*, 1(1), 75-85.
- Taufikurrahman, T. (2016). ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI KOTA MALANG. *Prosiding Semnas Hasil Penelitian*.
- Warpani, P. Suwardjoko. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung : Penerbit ITB.
- Warpani, P. Suwardjoko. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung : Penerbit ITB.

EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM TRAYEK MALANG – KEDIRI BERDASARKAN KEPUASAN PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Text-Id.123dok.Com Internet Source	1%
2	naftalena12.blogspot.com Internet Source	1%
3	skripsi-skripsiun.blogspot.com Internet Source	1%
4	journal.untar.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	1%
6	Siti Masrifah. "Pelayanan Penumpang Angkutan Udara di Terminal 2 Domestik Bandar Udara Juanda Surabaya", WARTA ARDHIA, 2017 Publication	1%
7	Wahyu Prasetya Anggrahini. "Kualitas Pelaksanaan ISPS Code di Pelabuhan Benoa", Jurnal Penelitian Transportasi Laut, 2020	1%

8	eprints.itenas.ac.id Internet Source	1 %
9	sipil.studentjournal.ub.ac.id Internet Source	1 %
10	ejournal.unisbablitar.ac.id Internet Source	1 %
11	journal.ubb.ac.id Internet Source	1 %
12	Submitted to Universitas Warmadewa Student Paper	<1 %
13	cot.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
14	mawiesukmawi.blogspot.com Internet Source	<1 %
15	Irvan Diyahya, Ketut Sukiyono, Redy Badrudin. "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI JAGUNG TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA PEMASARANNYA DI KECAMATAN LUBUK PINANG KABUPATEN MUKOMUKO", Jurnal AGRISEP, 2016 Publication	<1 %
16	repository.unitri.ac.id Internet Source	<1 %

17	Submitted to Krida Wacana Christian University Student Paper	<1 %
18	Sugeng Dwi Hartantyo, Beni Hermanto. "PENGARUH PENGGUNAAN KRIKIL MANTUP SEBAGAI BAHAN PERKERASAN JALAN (AC- WC)", UKaRsT, 2019 Publication	<1 %
19	www.scilit.net Internet Source	<1 %
20	e-journal.unizar.ac.id Internet Source	<1 %
21	jimfeb.ub.ac.id Internet Source	<1 %
22	journal.ikopin.ac.id Internet Source	<1 %
23	jurnal.unitri.ac.id Internet Source	<1 %
24	www.jurnal.uts.ac.id Internet Source	<1 %
25	Cremona Ayu Novita Sari. "Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit Trans Jateng Pada Koridor Purwokerto-Purbalingga", Sainteks, 2020 Publication	<1 %

26

Siti Patimah, Basuki Sigit Priyono, Witman Rasyid. "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN USAHA BENIH PADI CIGEULIS", Jurnal AGRISEP, 2016

Publication

<1 %

27

ejournal.unp.ac.id

Internet Source

<1 %

28

publikasiilmiah.ums.ac.id

Internet Source

<1 %

29

repository.unisma.ac.id

Internet Source

<1 %

30

Anita Ratnasari Rakhmatulloh, Diah I Kusumo Dewi, Djoko Suwandono. "Bus Trans Semarang: Service Improvement During the New Normal Era", IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 2021

Publication

<1 %

31

Clara Vidhia, Franka Hendra. "Evaluasi Kinerja Operasional Pelayanan Bus Rapid Transit (B Koridor Blok M-Kota, DKI Jakarta", Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 2020

Publication

<1 %

32

I Gusti Ayu Puspita Dewi, I Made Santosa. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan

<1 %

Pajak Pratama Gianyar (KPP Gianyar)", Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium, 2018

Publication

33

blogkumpulancontohskipsi.blogspot.com

Internet Source

<1 %

34

docobook.com

Internet Source

<1 %

35

e-journal.unipma.ac.id

Internet Source

<1 %

36

etd.iain-padangsidimpuan.ac.id

Internet Source

<1 %

37

repository.upi.edu

Internet Source

<1 %

38

rinjani.unitri.ac.id

Internet Source

<1 %

39

Pasaribu Pasaribu, Trisna Putra, Yuke Permata Lisna. "WHAT SERVICESCAPES SHOULD BE PRIORITIZED IN THE HOSPITALITY CENTER, UNIVERSITAS NEGERI PADANG?", Journal of Business on Hospitality and Tourism, 2018

Publication

<1 %

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

On

