

# KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN KOTA TRAYEK MARGAHAYU – LEDENG DI KOTA BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID - 19

**RACHMA PUJI RAHAYU<sup>1</sup>, DWI PRASETYANTO<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa (Institut Teknologi Nasional Bandung), Kota Bandung, Indonesia

<sup>2</sup>Dosen (Institut Teknologi Nasional Bandung), Kota Bandung, Indonesia

Email: [rprahayu62@gmail.com](mailto:rprahayu62@gmail.com)

## ABSTRAK

*Peningkatan jumlah kendaraan pribadi berbanding terbalik dengan kendaraan umum yang mengalami penurunan. Tingginya penggunaan kendaraan pribadi disebabkan oleh kualitas pelayanan angkutan umum yang semakin menurun. Masa pandemi Covid-19 membuat masyarakat lebih memilih kendaraan yang menjamin keamanan, kenyamanan, kebersihan dan mematuhi protokol kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pada kualitas pelayanan angkutan umum trayek Margahayu-Ledeng dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) serta digambarkan kedalam diagram kartesius (IPA), dan pengukuran kinerja operasional angkutan kota berdasarkan Standar Pelayanan Umum Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Hasil penelitian pada tingkat kepuasan dan kepentingan dikelompokkan kedalam faktor yang diutamakan oleh masyarakat dalam pelayanan angkutan umum, berdasarkan hasil diagram kartesius faktor yang perlu ditingkatkan yaitu kebersihan dan penggunaan alat kesehatan pribadi berupa masker oleh supir angkot, sedangkan faktor kinerja operasional angkot yang perlu perbaikan dalam hal pelayanan masyarakat yaitu jumlah kendaraan yang beroperasi, headway dan frekuensi yang memiliki nilai dibawah Standar Pelayanan Umum Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.*

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Kinerja Angkutan Umum, Pandemi Covid-19

## ABSTRACT

*The increase in the number of individual vehicles is inverted versus the rate in which public vehicles decrease. High personal use of vehicles is due to the increasingly declining quality of public transportation services. The covid-19 pandemic period led people to choose vehicles that secured security, comfort, hygiene and adhere to health protocols. The study aims to find out the level of satisfaction and importance for the quality of scripture trusses' most scripture analysis (science) public transportation service and was described in a cartesius diagram (science), and to assess the operation of city transport according to standard public service directorate general of land transportation. Studies at the level of satisfaction and interest are grouped into the first factors of public transportation services, based on kartesius diagrams that need to be increased in hygiene and the use of personal health tools of angkot drivers, while angkot operational performance factors that need repair in public services, the number of vehicles operating, Headway and frequencies that have a value below standard public service directorate general of overland.*

**Keywords:** Service quality, user satisfaction, performance of public transport, covid-19 pandemic

## 1. PENDAHULUAN

Pertambahan penduduk di Kota Bandung menyebabkan peningkatan mobilitas masyarakat yang berbanding lurus terhadap sarana transportasi berupa kendaraan. Peningkatan jumlah kendaraan membuat transportasi harus terus dikembangkan sesuai kebutuhan. Dalam menunjang mobilitas tersebut pemerintah membuat fasilitas angkutan umum. Namun transportasi *online* dan bus trans metro Bandung menjadi salah satu pilihan alternatif bagi penumpang untuk menggunakan transportasi umum yang menyebabkan peminat dari penumpang angkot tersebut beralih. Dilain sisi peningkatan pendapatan masyarakat menyebabkan kecenderungan masyarakat untuk memiliki kendaraan pribadi, sehingga penumpukan kendaraan menyebabkan kemacetan di beberapa ruas Kota Bandung.

Pandemi covid-19 menyebabkan timbulnya permasalahan di beberapa sektor contohnya pada sektor transportasi. Terjadinya penurunan jumlah penumpang berimbas pada operasional transportasi umum, adanya kecenderungan masyarakat untuk lebih memilih angkutan umum yang dapat menjamin keamanan, kenyamanan dan kebersihan. Sehingga timbulnya tuntutan bagi pemilik transportasi umum dalam hal ini angkot untuk mematuhi protokol kesehatan dalam rangka menjamin kebutuhan masyarakat pada masa pandemi. Kinerja angkot perlu di optimalkan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut, dengan dilakukannya analisis untuk mengetahui kekurangan maupun kelebihan dari angkot sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk kembali menggunakan angkot.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Angkutan Umum

Angkutan umum adalah angkutan yang ditekankan pada jenis angkutan dengan sistem sewa atau bayar. Angkutan umum terdiri dari angkutan kota (bus, minibus, dan sebagainya), kereta api, angkutan air dan angkutan udara. Tujuan adanya angkutan umum penumpang yaitu supaya terselenggaranya angkutan umum yang baik dan layak bagi masyarakat. Standar ukuran pelayanan yang baik adalah aman, nyaman, cepat dan murah. Angkutan umum penumpang dapat mengurangi volume lalu lintas kendaraan pribadi, hal ini dimungkinkan karena angkutan umum penumpang bersifat angkutan massal sehingga biaya angkut penumpang dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang (Warpani, 1990). Tujuan pelayanan angkutan umum adalah memberikan pelayanan yang aman, cepat, nyaman, dan murah pada masyarakat yang mobilitasnya semakin meningkat.

### 2.2 Pelayanan Trayek Angkutan Umum

Pelayanan Trayek Angkutan Umum berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 dalam perencanaan jaringan trayek angkutan umum harus diperhatikan faktor yang digunakan sebagai bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

1. Pola pergerakan penumpang angkutan umum.
2. Kepadatan penduduk.
3. Daerah pelayanan.
4. Karakteristik jaringan.

### 2.3 Karakteristik Pengguna Angkutan Umum

Karakteristik pengguna angkutan umum dipengaruhi karakteristik masyarakat secara umum, menurut Warpani (1990) berdasarkan pemenuhan kebutuhan mobilitas masyarakat, pengguna angkutan umum terbagi menjadi 2 kelompok, yaitu:

1. Kelompok *Choice*  
Kelompok orang yang mempunyai pilihan dalam pemenuhan dan mobilitasnya, karena mempunyai kendaraan pribadi.
2. Kelompok *Captive*  
Kelompok orang yang sangat tergantung dengan angkutan umum untuk memenuhi kebutuhan dan mobilitasnya, karena tidak mempunyai kendaraan pribadi atau menjalankan kendaraan pribadi dengan suatu alasan tertentu.

### 2.4 Tingkat Kepuasan

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau perasaan kecewa seseorang yang timbul akibat membandingkan kinerja yang dipersiapkan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2009:138).

### 2.5 Kinerja Operasional Angkutan Umum

Pelayanan angkutan umum dikatakan sudah memenuhi kinerja yang baik apabila telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Parameter yang menentukan standar kinerja kinerja operasional sistem angkutan umum di Indonesia, mengacu pada indikator dan parameter dari hasil-hasil penelitian *World Bank* dan berdasarkan Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang pedoman teknis penyelenggaraan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur terdapat pada **Table 1** dan **Tabel 2**.

**Tabel 1. Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Berdasarkan Nilai Bobot**

No	Kriteria	Total Nilai Bobot
1.	Baik	18,00 – 24,00
2.	Sedang	12,00 – 17,99
3.	Kurang	< 12,00

Sumber : Ditjen Perhubungan Darat, 1999 (dalam Marsudi:2005)

**Tabel 2 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum Departemen Perhubungan**

No	Parameter Penilaian	Satuan	Standar Penilaian		
			Kurang 1	Sedang 2	Baik 3
1.	Load Factor, Jam Sibuk	%	> 100	80 – 100	< 80
2.	Load Factor, di luar Jam Sibuk	%	> 100	70 – 100	< 70
3.	Kecepatan Perjalanan	Km/jam	< 5	5 – 1	> 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.	Jumlah Kendaraan yang Beroperasi	%	< 82	82 – 100	100
9.	Waktu Tunggu	Menit	> 30	20 – 30	< 20
10.	Akhir dan Awal Perjalanan		05.00 – 18.00	05.00 – 20.00	05.00 – 22.00

Sumber : Ditjen Perhubungan Darat, 1999 (dalam Marsudi: 2005)

Parameter-parameter yang digunakan untuk mengukur kinerja operasional angkutan umum antara lain; Frekuensi, Waktu Antara Kendaraan (*Headway*), Faktor Muat (*Load Factor*), Waktu Perjalanan, Kecepatan Perjalanan, Waktu Tunggu, Jumlah Kendaraan Beroperasi. Persamaan yang digunakan antara lain :

*Frekuensi*  

$$F = \frac{1}{H} \quad \dots (1)$$

Waktu Antara Kendaraan (*Headway*)  

$$Ht = \frac{60}{Q/jam} \quad \dots (2)$$

Faktor Muat (*Load Factor*)  

$$LF = \frac{JF}{c} \times 100\% \quad \dots (3)$$

Waktu Perjalanan  

$$W = \frac{T}{J} \quad \dots (4)$$

Kecepatan Perjalanan  

$$V = \frac{S}{t} \quad \dots (5)$$

Waktu Tunggu  

$$Waktu\ Tunggu = 0,5 \times headway\ (menit) \quad \dots (6)$$

Jumlah Kendaraan Beroperasi  

$$Kendaraan\ Beroperasi = \frac{jumlah\ kendaraan\ yang\ beroperasi}{jumlah\ kendaraan\ yang\ diberi\ ijin} \times 100\% \quad \dots (7)$$

Keterangan :

- F = Frekuensi (kendaraan/menit)
- H = *Headway* (menit)
- $\frac{Q}{jam}$  = Jumlah kendaraan dalam satu jam
- Ht = *Headway* dalam menit
- LF = *Load Factor* (%)
- JF = Banyaknya penumpang yang diangkut sepanjang satu lintasan sekali jalan.
- C = Kapasitas kendaraan
- W = Waktu perjalanan (menit/km)
- T = Waktu tempuh angkutan umum (menit)
- J = Jarak antar segmen (km)
- V = Kecepatan tempuh angkutan umum (Km/jam)
- S = Jarak tempuh angkutan umum (Km)

## 2.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang diperkenalkan oleh Martilla, J. A., dan James, J. C., (1997) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal sebagai quadrant analysis. Berikut adalah rumus yang digunakan dalam perhitungan :

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} \quad \dots (8)$$

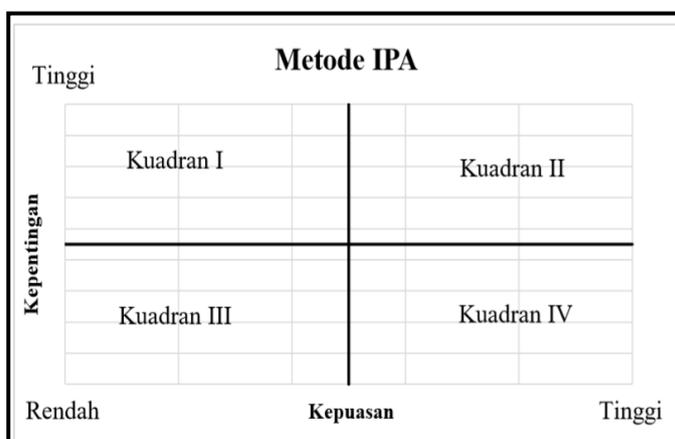
$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad \dots (9)$$

$$Tk = \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} \times 100\% \quad \dots (10)$$

Keterangan :

- Tk = Tingkat Kesesuaian
- $\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja
- $\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan/ekspektasi
- $\sum X_i$  = Total skor tingkat kepuasan,
- $\sum Y_i$  = Total skor tingkat kepentingan,
- n = Jumlah responden.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur dari atribut tersebut akan dikelompokkan dalam suatu kuadran diagram kartesius yang dibatasi sumbu X dan sumbu Y. diagram kartesius Importance Performance Analysis dapat dilihat pada **Gambar 1**.



**Gambar 1. Kuadran Importance Performance Analysis (sumber : Martilla & James, 1977)**

1. Kuadran I (*Concentrate Here*) : kuadran I adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan. Variabel-variabel yang masuk kedalam kuadran ini harus ditingkatkan. Cara untuk meningkatkan variable pada kuadran ini dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga gap performance variable yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
2. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*) : kuadran II adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dan faktor yang dianggap oleh konsumen ini sudah sesuai dengan yang dirasakannya, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-variabel yang termasuk kedalam kuadran II ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadi ungu dimata konsumen.
3. Kuadran III (*Low Priority*) : Kuadran III adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil.
4. Kuadran IV (*Possibly Overkill*) : Kuadran IV adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

## 2.7 Pengumpulan Data

Pada penelitian ini terdapat dua jenis data penelitian yang dikumpulkan, yaitu :

### 1. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini adalah Rute Angkutan, Jumlah Armada, dan Panjang Rute yang sumber datanya diperoleh pendataan Dinas Perhubungan, data yang sudah ada atau arsip yang dipublikasikan. Data ini akan digunakan untuk mengetahui Kinerja Operasional.

### 2. Data Primer

Data Primer yang digunakan dalam penelitian ini mencakup :

- a. Data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya yaitu berupa kuesioner tentang tingkat pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat. Pengumpulan data primer ini dilakukan dengan merancang kuesioner dan dilakukan pengujian agar dapat mengetahui kuesioner yang sudah dirancang dapat dipahami dan dimengerti oleh responden atau tidak.
- b. Data kinerja operasional berupa *Load Factor*, Waktu Perjalanan, Kecepatan Perjalanan, Waktu Antara Kendaraan, dan Waktu Tunggu Kendaraan. Untuk mendapatkan data primer ini dilakukan survei secara langsung dengan mengamati kinerja operasional angkutan.

## 3. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang diperoleh dengan jumlah responden 100 didapat karakteristik responden sebagai berikut

**Tabel 3. Karakteristik Responden**

Demografi	Variabel	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki – Laki	37
	Perempuan	63
Usia	14 – 20	18
	21 – 30	58
	31 – 40	13
	41 - 50	7
	51 - 60	4
Pendidikan	SD	2
	SMP	16
	SMA/SMK	41
	Diploma	13
	Sarjana	28
Pekerjaan	Pelajar	14
	Mahasiswa	32
	Pegawai Swasta	11
	Pegawai Negeri	7
	Wirausaha	13
	Ibu Rumah Tangga	5
	Tidak Bekerja	2
	Lainnya	16

### 3.2 Analisis Data

Data kuesioner yang telah diperoleh harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan agar kuesioner dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian serta menghasilkan data yang akurat (tepat) dan konsisten. Jika hasil uji coba tidak valid dan tidak reliabel maka pertanyaan/pernyataan pada kuesioner diolah kembali atau dirancang kembali sehingga mendapatkan data yang valid dan reliabel. Jika semua pertanyaan/pernyataan pada kuesioner tidak valid dan reliabel, maka penelitian tidak bisa dilanjutkan.

#### 1. Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan suatu kuesioner dalam mengukur atau menilai setiap jawaban. Data dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Pengujian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan  $n = 30$  (jumlah responden), maka  $r_{tabel}$  yang digunakan sebesar 0,361. Hasil perhitungan validitas dapat dilihat pada **Tabel 4.**

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Kualitas Pelayanan**

No.	Pertanyaan	$r_{hitung}$		Kategori
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1.	Kondisi fisik kendaraan layak pakai (Terdapat identitas kendaraan, lampu penerangan, lampu isyarat tanda bahaya, masa berlaku uji berkala)	0,7488	0,5958	VALID
2.	Kebersihan kendaraan	0,7753	0,6225	VALID
3.	Keamanan dan kenyamanan pada saat di perjalanan	0,7227	0,5435	VALID
4.	Kualitas tempat duduk (tidak rusak, bolong dan rapuh)	0,6093	0,6828	VALID
5.	Rute perjalanan angkot yang sesuai (angkot tidak melakukan putar balik ditengah perjalanan)	0,6373	0,4104	VALID
6.	Pembatasan penumpang angkot	0,6273	0,5707	VALID
7.	Supir angkot mengenakan alat Kesehatan pribadi berupa masker	0,6474	0,6884	VALID
8.	Menyediakan hand sanitizer	0,7093	0,6964	VALID
9.	Penumpang diwajibkan mengenakan peralatan Kesehatan pribadi berupa masker	0,559	0,7944	VALID
10.	Pemberian informasi mengenai protocol Kesehatan di dalam angkot(poster, stiker, penjelasan dari supir)	0,7426	0,7268	VALID

## 2. Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kepercayaan suatu kuesioner dalam mengukur atau menilai setiap jawaban yang ada. Data kuesioner dapat dinyatakan reliabel jika  $r_{11} \geq r_{tabel}$ . Pada pengujian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan  $n = 30$  (jumlah responden), maka  $r_{tabel}$  yang ditentukan sebesar 0,361. Hasil perhitungan reliabilitas dapat dilihat pada **Tabel 5**.

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Kualitas Pelayanan**

No.	Pertanyaan	$r_{hitung}$		Kategori
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1.	Kondisi fisik kendaraan layak pakai (Terdapat identitas kendaraan, lampu penerangan, lampu isyarat tanda bahaya, masa berlaku uji berkala)			
2.	Kebersihan kendaraan			
3.	Keamanan dan kenyamanan pada saat di perjalanan			
4.	Kualitas tempat duduk (tidak rusak, bolong dan rapuh)			
5.	Rute perjalanan angkot yang sesuai (angkot tidak melakukan putar balik ditengah perjalanan)	0,7998	0,8221	RELIABEL
6.	Pembatasan penumpang angkot			
7.	Supir angkot mengenakan alat Kesehatan pribadi berupa masker			
8.	Menyediakan hand sanitizer			
9.	Penumpang diwajibkan mengenakan peralatan Kesehatan pribadi berupa masker			
10.	Pemberian informasi mengenai protocol Kesehatan di dalam angkot (poster, stiker, penjelasan dari supir)			

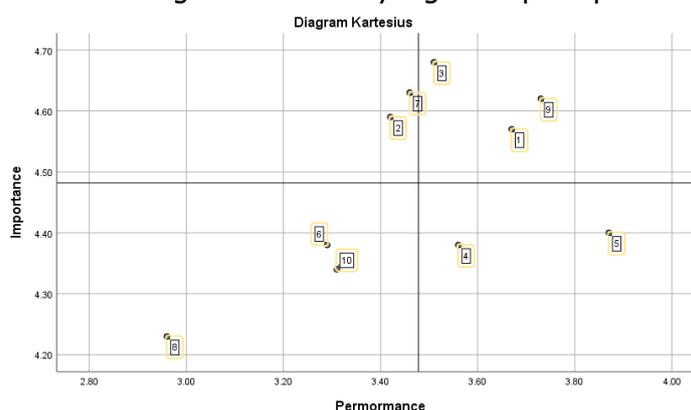
### 3.3 Diagram Kartesius

Diagram kartesius bertujuan untuk mengetahui dan melihat secara lebih detail mengenai item yang perlu dilakukan perbaikan dan item yang perlu dipertahankan. Untuk menentukan diagram kartesius dengan menentukan nilai rata-rata setiap item yaitu  $\bar{x}$  dan  $\bar{y}$ , hasil dari perhitungan rata-rata dapat dilihat pada **Tabel 6**.

**Tabel 6. Nilai rata-rata item  $\bar{x}$  dan  $\bar{y}$** 

No.	Pertanyaan	Kepuasan (X)	Kepentingan (Y)
1.	Kondisi fisik kendaraan layak pakai (Terdapat identitas kendaraan, lampu penerangan, lampu isyarat tanda bahaya, masa berlaku uji berkala)	3,67	4,57
2.	Kebersihan kendaraan	3,42	4,59
3.	Keamanan dan kenyamanan pada saat di perjalanan	3,51	4,68
4.	Kualitas tempat duduk (tidak rusak, bolong dan rapuh)	3,56	4,38
5.	Rute perjalanan angkot yang sesuai (angkot tidak melakukan putar balik ditengah perjalanan)	3,87	4,40
6.	Pembatasan penumpang angkot	3,29	4,38
7.	Supir angkot mengenakan alat Kesehatan pribadi berupa masker	3,46	4,63
8.	Menyediakan hand sanitizer	2,96	4,23
9.	Penumpang diwajibkan mengenakan peralatan Kesehatan pribadi berupa masker	3,72	4,62
10.	Pemberian informasi mengenai protocol Kesehatan di dalam angkot (poster, stiker, penjelasan dari supir)	3,31	4,34

Hasil pembagian setiap atribut pada setiap kuadran menggambarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan kedalam Diagram Kartesius yang ditampilkan pada **Gambar 2** berikut :

**Gambar 2. Diagram Kartesius**

Adapun hasil yang didapat dari pemetaan diagram kartesius yaitu sebagai berikut :

1. Kuadran I : Item yang masuk pada Kuadran I ini dianggap penting oleh responden tetapi pihak perusahaan atau sopir angkutan umum belum memberikan kualitas yang cukup baik. Maka dari itu item tersebut harus dilakukan perbaikan karena dinilai tidak memuaskan responden atau pengguna. Item yang termasuk kedalam kuadran I merupakan item yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan lebih ditingkatkan kembali.

2. Kuadran II : Item yang masuk pada Kuadran II ini dianggap penting oleh responden dan pihak perusahaan atau sopir angkutan sudah memberikan pelayanan yang baik. Maka item yang berada pada Kuadran II perlu dipertahankan karena item tersebut dianggap sudah memenuhi keinginan responden atau pengguna.
3. Kuadran III : Item yang masuk pada Kuadran III ini dianggap tidak penting oleh responden atau pengguna dan perusahaan atau supir angkot juga tidak memberikan pelayanan yang cukup baik, untuk item ini tidak memberikan dampak yang besar bagi perusahaan.
4. Kuadran IV : Item yang masuk pada Kuadran IV ini di anggap tidak penting oleh responden atau pengguna, namun pihak perusahaan atau supir angkot memberikan pelayanan yang sangat baik.

### 3.4 Analisis Kinerja Operasional Pelayanan Angkutan Umum

Data yang digunakan untuk menghitung Analisis Kinerja Operasional yaitu hasil dari survei statis dan survei dinamis. Hasil analisis yang sudah diperoleh kemudian dibandingkan dengan standar Direktorat Jendral Perhubungan Darat untuk menentukan tingkat pelayanan yang diberikan oleh angkutan umum kepada penumpang atau pengguna angkutan umum tersebut. Untuk hasil pengukuran mengenai kinerja operasional pelayanan angkutan umum dapat dilihat pada **Tabel 7**.

**Tabel 7. Hasil Kinerja Operasional Pelayanan Angkutan Umum**

No.	Parameter Penilaian	Satuan	Standar Penilaian			Hasil Perhitungan	
			Kurang 1	Sedang 2	Baik 3	Besaran	Nilai
1.	Load Factor, Jam Sibuk	%	> 100	80 – 100	< 80	58,33	3
2.	Load Factor, di luar Jam Sibuk	%	> 100	70 – 100	< 70	25	3
3.	Kecepatan Perjalanan	Km/jam	< 5	5 – 10	> 10	15,267	3
4.	Headway	Menit	> 15	10 – 15	< 10	20	1
5.	Waktu Perjalanan	Menit/km	> 12	6 - 12	< 6	3,935	3
6.	Waktu Pelayanan	Jam	< 13	13 – 15	> 15	15	2
7.	Frekuensi	Kend/jam	< 4	4 – 6	> 6	3	1
8.	Jumlah Kendaraan yang Beroperasi	%	< 82	82 – 100	100	60	1
9.	Waktu Tunggu	Menit	> 30	20 – 30	< 20	10	3
10.	Akhir dan Awal Perjalanan		05.00 – 18.00	05.00 – 20.00	05.00 – 22.00	05.00 – 21.00	3

Keterangan : nilai pada hasil perhitungan merupakan klasifikasi dari standar penilaian Direktorat Jendral Perhubungan Darat

### 3.5 Hubungan Antara Analisis Kinerja Operasional dengan Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan dengan Metode Importance Performance analysis

Berdasarkan wawancara yang dilakukan diperoleh informasi meliputi :

1. Kebersihan kendaraan dan Penggunaan masker oleh supir & penumpang terdapat pada kuadran A (penting oleh responden dan pihak supir belum memberikan kualitas yang baik) berpengaruh terhadap *Load Factor*/jumlah penumpang, pada masa pandemi timbulnya kecenderungan bagi penumpang untuk memilih angkot yang memenuhi standar protokol kesehatan. Terkait kebersihan kendaraan, pembersihan angkot dilakukan setelah jam operasi berakhir. Penggunaan masker pada supir mayoritas tidak digunakan dengan benar/ tidak sesuai anjuran pemakaian masker pada saat beroperasi.
2. Kondisi fisik kendaraan yang layak pakai pada kuadran B (penting bagi responden dan pihak supir sudah memberikan pelayanan yang baik) berpengaruh signifikan terhadap *Load Factor*/jumlah penumpang. Kondisi fisik yang dimaksud merupakan kondisi fisik yang dapat dilihat oleh penumpang, kendaraan selalu dijaga oleh supir angkot supaya dapat menarik minat penumpang dengan cara melakukan pengecatan ulang dan menjaga *body* angkot.
3. Tidak ada pembatasan penumpang dan tidak ada petunjuk pembatasan penumpang yang terdapat pada kuadran C (tidak penting bagi responden dan pihak supir tidak memberikan pelayanan yang baik) berpengaruh terhadap *Load Factor*. Hasil dilapangan menunjukkan bahwa *Load Factor* di luar jam sibuk sebesar 25% dan pada jam sibuk sebesar 58,33% berdasarkan standar kinerja oprasional di luar jam sibuk <70 % dan jam sibuk <80 % diartikan bahwa *Load Factor* tersebut baik. Selama masa pandemi covid-19 penurunan jumlah penumpang yang signifikan berdampak pada tidak adanya pemberlakuan pembatasan jumlah penumpang, tidak ada sticker pembatasan penumpang dan tidak ada pembatas antar tempat duduk penumpang. Walaupun tidak penting dan tidak memberikan pelayanan yang baik namun dengan hal ini protokol Kesehatan tetap terpenuhi dan selama survei dilapangan tidak ditemui angkot dengan penumpang yang berdesakan.
4. Kesesuaian rute perjalanan angkot terdapat pada kuadran D (tidak penting bagi responden dan pihak supir memberikan pelayanan yang baik) berpengaruh terhadap waktu perjalanan. Angkot Margahayu-Ledeng mayoritas sesuai rute dengan tidak melakukan putar balik ditengah perjalanan, berdasarkan survei lapangan diperoleh hasil 3,935 menit/km berdasarkan standar kinerja oprasional waktu perjalanan >6 menit/km dikategorikan baik.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan data-data yang diperoleh dan analisis yang telah dilakuakn pada penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna angkot jurusan Margahayu-Ledeng pada masa pandemi covid-19 yang berada pada kuadran A adalah Kebersihan dan penggunaan alat Kesehatan pribadi berupa masker oleh supir angkot. Kedua kinerja tersebut perlu ditingkatkan kembali karena kinerja tersebut merupakan kinerja yang dianggap penting oleh responden/pengguna.

2. Kinerja angkot jurusan Margahayu-Ledeng pada masa pandemi covid-19 yang dikategorikan baik berdasarkan standar nilai Direktorat Jendral Perhubungan Darat, 1999 yaitu parameter *Load Factor*, Kecepatan Perjalanan, Waktu Perjalanan, Waktu Tunggu, dan Waktu Akhir Awal Perjalanan. Sedangkan parameter kinerja angkot yang kurang baik yaitu *Headway*, Waktu Pelayanan, Frekuensi dan Jumlah Kendaraan yang Beroperasi, sehingga perlu dilakukan peningkatan pelayanan dan adanya peninjauan kembali sehingga dapat meminimalisir penurunan tingkat kinerja operasional dan sistem pelayanan angkot tersebut.
3. Hubungan antar Kinerja Operasional dengan hasil Metode Importance Performance Analysis memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi Kinerja Operasional. Berdasarkan hasil Importance Performance Analysis, responden menyatakan pembatasan penumpang angkot tidak diperlukan atau tidak penting dan didukung dengan hasil perhitungan kinerja *Load Factor* pada jam sibuk dan diluar jam sibuk memiliki nilai yang baik, hal tersebut terjadi karena pada masa pandemi terjadi penurunan jumlah penumpang dan tidak diberlakukannya pembatasan jumlah penumpang. Penurunan jumlah penumpang yang terjadi mengakibatkan berkurangnya jumlah kendaraan angkutan umum yang beroperasi, didukung dengan hasil perhitungan kinerja operasional Waktu Antar Kendaraan (*Headway*) yaitu memiliki nilai yang kurang baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Warpani, Suwardjoko. 2002. Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Bandung : Penerbit ITB.
- [2] Undang-Undang No.14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jakarta : Sinar Grafika.
- [3] 2009, Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Departemen Perhubungan, Jakarta.
- [4] Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan. Direktorat Jendral Perhubungan Darat. Jakarta.
- [5] Departemen Perhubungan. 1996. Pedoman Perencanaan dan Pengoperasian fasilitas Parkir, Direktorat Bina Sistem Lalu Lintas Angkutan Kota, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.
- [6] Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- [7] Rambat, Lupiyoadi,. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan praktik. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- [8] Direktorat Bina Sistem Lalu Lintas Angkutan Kota dan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat . 1999. Rekayasa Lalu lintas terbitan pertama kali. Jakarta : BSLLAK
- [9] Abubakar dkk, 1995, Sistem Transportasi Kota, Jakarta : Direktorat Jendral Perhubungan Darat.
- [10] Morlok, Edward K, (1978), "Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi", University of Pennsylvania
- [11] Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, (2002), Panduan Pengumpulan Data Angkutan Umum Perkotaan, Jakarta.
- [12] Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [13] Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- [14] Algifari. 2016. Mengukur Kualitas Layanan. Cetakan ke 1. Yogyakarta: BPFE
- [15] Likert, Rensis (1932) , "A Technique for the Measurement of Attitudes", Archives of pshychology.