



Studi Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Penumpang (AUP) Mikrolet di Kabupaten Polewali Mandar

Akbar Indrawan Saudi ^{a,*}, Ali Akbar ^a

^{a, b} Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Barat, Majene - Indonesia 91412

ARTICLE INFO

Handling Editor – F. R. Rustan

Keywords:

Service, Public Transportation, Operational Performance, Passenger, Microbus, Transportation.

ABSTRACT

Public transportation is a means of transportation that is currently still widely used in urban areas because it is easily accessible at a fairly affordable cost. Therefore, as a means of transportation that is relied on by the public to support their activities, public transportation must have good service quality. This study aims to determine the operational performance of Microbus Passenger Public Transport (AUP) in Wonomulyo District, Polewali Mandar Regency. To determine passenger perceptions of the quality of microbus public transport services in Wonomulyo District, Polewali Mandar Regency. The method used in this research is a qualitative method with a descriptive approach. Based on the data obtained from the performance of public passenger transport (AUP) from the Static Survey for the Wonomulyo-Polewali route, frequency 3 vehicles/hour, the value 1 category is lacking, it has not reached the specified standard, the load factor value 3 is in accordance with the standard determined by the Land Transportation Service, namely less of 70%, the headway is 29,00 minutes, the category is less because it has not met the standard because the specified standard is less than 10 minutes, for a service time of 13 hours, the category is moderate because it has not reached the specified standard, namely 15 hours. the quality of service obtained from the Wonomulyo-Polewali and Wonomulyo-Tinambung routes is 85,5% from the safety aspect while from the security aspect 73,12% from the comfort aspect is obtained 71,12% from the affordability aspect is obtained 77,44% from the service aspect obtained by 64,24%, this indicates that the use of public transportation in Polewali Mandar Regency is already in the agreed category regarding aspects of safety, security, comfort, affordability, equality.

* Korespondensi ke: Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Barat, Majene - Indonesia 91412
E-mail address: akbarindrawan@unsulbar.ac.id (Akbar Indrawan Saudi).

1. Pendahuluan

Angkutan umum sarana transportasi yang saat ini masih banyak digunakan di daerah perkotaan karena mudah diakses dengan biaya yang cukup terjangkau. Oleh karena itu, sebagai sarana transportasi yang diandalkan oleh masyarakat untuk menunjang kegiatannya, angkutan umum harus memiliki kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan pengguna angkutan umum menjadi salah satu faktor keberhasilan suatu perusahaan jasa, maka perusahaan harus memperhatikan hal tersebut. Kepuasan juga mempunyai hubungan yang selaras dengan kinerja dan harapan. Seseorang yang merasa puas apabila harapan atas kinerjanya sama dengan melebihi dari kinerja yang benar-benar terjadi. Konsep kepuasan pengguna angkutan umum mempunyai makna yaitu tingkat kepuasan seseorang pengguna angkutan umum atau pemakai jasa setelah membandingkan kenyataan atas kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan dan persepsinya terhadap jasa tersebut.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2019 tentang penyelenggaraan angkutan orang dan kendaraan bermotor umum dan trayek. Angkutan adalah perpindahan orang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Angkutan umum seringkali menjadi kunci dari suksesnya sistem transportasi di suatu kawasan perkotaan. Semakin baik tingkat pelayanan angkutan di suatu kawasan perkotaan, maka akan semakin baik pula sistem transportasi di kota tersebut (Arfiani, 2020). Berdasarkan hal tersebut, akan dilakukan suatu kajian untuk mengetahui tingkat pelayanan angkutan umum yang ada di Kecamatan Wonomulyo dengan trayek Wonomulyo-Polewali dan Wonomulyo-Majene. lingkup penelitian angkutan umum mikrolet (AUP) berdasarkan dengan tingkat pelayanan. Data yang diambil untuk mengetahui atau mengamati kinerja pelayanan angkutan umum yaitu data kuesioner dan wawancara kepada responden.

Melalui kinerja angkutan umum, dapat dilihat pelayanan yang telah dilakukan oleh sistem yang ada di kabupaten polewali mandar dalam melayani kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang optimal umumnya menjadi harapan yang diinginkan oleh masyarakat yaitu berupa rasa nyaman, aman dan cepat.

Polewali Mandar khususnya di Kecamatan Wonomulyo menyediakan berbagai macam trayek khususnya trayek Wonomulyo-Polewali dan Wonomulyo-Majene. Dalam pertumbuhan jumlah penduduk yang ada di Kabupaten Polewali Mandar akan berakibat langsung pada meningkatnya jumlah kendaraan umum dan permintaan akan angkutan tersebut, dengan demikian memberikan peluang yg besar terhadap kebutuhan akan kendaraan umum. Hal ini mampu mendorong jumlah kendaraan dan permintaan akan pelayanan angkutan umum. adapun rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

- a) Bagaimana kinerja operasional angkutan umum penumpang (AUP) Mikrolet di Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar?
- b) Bagaimana persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan umum mikrolet di Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar?

2. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif., teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi (Sugiyono, 2019).

Ada dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a) Kinerja Operasional
- b) Kualitas Pelayanan

Kinerja angkutan umum adalah hasil kerja dari angkutan umum dalam melakukan pelayanan terhadap penumpang. Parameter kinerja angkutan umum merupakan pengukuran yang utama yang digunakan dalam analisa. Didasarkan pada Direktur jenderal Perhubungan Darat Nomor SK Dirjen No.687/AJ 206/DRJD/2002 tentang pedoman teknis penyelenggaraan angkutan umum, maka parameter dan indikator dapat dihitung sebagai berikut:

- a) Frekuensi
- b) load factor
- c) Headway
- d) Waktu Pelayanan

Tingkat pelayanan menurut Bislisin (2009) dalam Haidir (2022) adalah ukuran menyeluruh dari karakteristik operasi dan pelayanan yang mempengaruhi penumpang.

- a) Keselamatan
- b) Keamanan
- c) Kenyamanan
- d) Keterjangkauan
- e) Kesetaraan

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Kinerja Operasional AUP

Pengumpulan data dilakukan dalam dua tahap, pada tahap pertama di lakukan pada hari Senin, 5 Desember 2023 sampai Sabtu, 12 Desember 2023 pada tahap pertama dilakukan survei pendahuluan untuk survei ini dilakukan untuk mengetahui keadaan di lapangan, mengetahui titik-titik yang paling banyak menjadi tempat berhenti angkutan umum menaikkan dan menurunkan penumpang. Dan pada tahap kedua di lakukan pengumpulan data pada hari Jumat, 16 Desember 2023 sampai hari Jumat, 23 Desember 2023.

Tabel 1

Rata-rata frekuensi kendaraan per jam

Keterangan	Waktu	Jumlah Kendaraan/Jam
Jam Sibuk Pagi	06.00-06.59	2
	07.00-07.59	2
	08.00-08.59	4
	09.00-09.59	5
	10.00-10.59	3
Jam Tidak Sibuk	11.00-11.59	2
	12.00-12.59	2
	13.00-13.59	2
Jam Sibuk Sore	14.00-14.59	2
	15.00-15.59	2
	16.00-16.59	2
	17.00-18.00	1
Total jumlah kendaraan		3

Dari data tabel 1 menunjukkan bahwa total rata-rata kendaraan tertinggi terjadi pada jam 09.00-09.59 dengan sebesar 5 (lima) dan frekuensi terendah pada jam sibuk sore 17.00-18.00 sebesar 1 (satu) kendaraan per jam. Dari rata-rata frekuensi kendaraan per jam dari rute Wonomulyo-Polewali dan Wonomulyo-Tinambung sebesar 3 (tiga) kendaraan per jam.

Tabel 2

Total rata-rata *Load Factor* Penumpang pada rute Wonomulyo-Tinambung dan Wonomulyo-Polewali dalam satu minggu

No	Hari	jumlah penumpang	Load Factor Tidak Sibuk	Kapasitas Tempat Duduk	Lf Sibuk (%)	Lf Tidak Sibuk (%)
1	Senin Pagi	4	3	11	36,36%	27,27%
	Sore	8	1	11	72,72%	9,09%
2	Selasa Pagi	6	1	11	54,54%	9,09%
	Sore	10	2	11	90,90%	18,18%
3	Rabu Pagi	8	2	11	72,72%	18,18%
	Sore	6	3	11	54,54%	27,27%
4	Kamis Pagi	9	2	11	81,81%	18,18%
	Sore	4	3	11	36,36%	27,27%
5	Jumat Pagi	8	2	11	72,72%	18,18%
	Sore	5	1	11	45,45%	9,09%
6	Sabtu Pagi	11	1	11	100%	9,09%
	Sore	7	3	11	63,63%	27,27%
total rata-rata					41,66%	

Berdasarkan pada tabel 2 dapat di ketahui faktor muat tertinggi dalam satu minggu terjadi pada hari Sabtu sebesar 100% dan faktor muat terendah terjadi pada hari Senin sebesar 36,36%.

Tabel 3
Total rata-rata *headway* kendaraan per jam

Keterangan	waktu operasi	rata-rata <i>headway</i> (menit)
jam sibuk pagi	06.00-06.59	28,3
	07.00-07.59	26,7
	08.00-08.59	19,5
	09.00-09.59	15,5
	10.00-10.59	23,7
Jam tidak sibuk	11.00-11.59	48,3
	12.00-12.59	30
	13.00-13.59	34,2
Jam sibuk sore	14.00-14.59	31,7
	15.00-15.59	35,8
	16.00-16.59	19,2
	17.00-18.00	35
Total rata-rata <i>Headway</i> (menit)		29,0

Dari hasil analisis data pada Tabel 3 total rata-rata *headway* kendaraan per jam terlama jam tidak sibuk 48,3 menit. Untuk *headway* kendaraan per jam tercepat pada jam sibuk pagi 15,5 menit. Dari rata-rata *headway* kendaraan per jam keseluruhan pada trayek Wonomulyo-Polewali Wonomulyo-Tinambung sebesar 29,0 menit.

Waktu pelayanan adalah waktu selama kendaraan dalam suatu trayek masih beroperasi. Waktu dihitung dari awal beroperasi pagi hari hingga terakhir kendaraan beroperasi pada sore atau malam harinya. Berdasarkan hasil penelitian rata-rata awal dan akhir pelayanan Angkutan Umum Penumpang (AUP) Pada Rute Wonomulyo-polewali dan Wonomulyo-Tinambung dari jam operasi pukul 06.00 WITA pagi sampai dengan pukul 18.00 WITA malam, survei statis ini dilakukan di depan pasar Sentral Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar.

Tabel 3
Total rata-rata *headway* kendaraan per jam

No	Indikator Penilaian	Satuan Pelayanan	Besaran	Nilai	Kategori
1	Frekuensi	%	3	1	Kurang
2	<i>Load Factor</i>	Kend/Jam	41,66	3	Baik
3	<i>Headway</i>	Menit	29,00	1	Kurang
4	Waktu Pelayanan	Jam	13	2	Sedang

Kinerja angkutan umum penumpang (AUP) untuk frekuensi 3 kend/jam nilai 1 kategori kurang karena nilai frekuensi kendaraan tidak mencapai indikator standar Pelayanan Angkutan Umum Penumpang berdasarkan Direktur Jenderal Perhubungan Darat yaitu lebih dari 6 kend/jam.

Untuk *load factor* didapatkan 41,66% nilai 3 baik karena *load factor* nya sesuai dengan Indikator Pelayanan Angkutan Umum Berdasarkan Direktur Jenderal Perhubungan Darat yaitu kurang dari 70%. Berdasarkan standar ideal yang di tetapkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Darat yaitu sebesar 70% agar angkutan umum tidak terlalu sempit sehingga penumpang cukup nyaman, namun hal ini tentu merugikan bagi pemilik angkutan umum karena tempat duduk yang tersedia tidak penuh sehingga mengurangi pendapatan.

Headway kendaraan didapatkan 29,00 menit kategori kurang karena tidak mencapai standar Pelayanan Angkutan Umum yang di tetapkan Direktur Jenderal Perhubungan Darat. Standar yang di tetapkan yaitu kurang dari 10 menit dan ini dapat di katakan bahwa untuk mendapatkan angkutan umum selanjutnya harus menunggu kurang lebih 30 menit atau 29 menit. Untuk waktu pelayanan sebesar 13 jam nilai 2 sedang karena belum mencapai standar yang ditetapkan Direktur Pelayanan Angkutan Umum. Berdasarkan Direktur Jenderal Perhubungan Darat kurang yaitu 15 jam.

4. Kesimpulan

Berdasarkan Kinerja angkutan umum penumpang (AUP) untuk frekuensi 3 kend/ jam nilai 1 kategori kurang karena nilai frekuensi kendaraan tidak mencapai indikator standar Pelayanan Angkutan Umum Penumpang berdasarkan Direktur Jenderal Perhubungan Darat yaitu lebih dari 6 kend/jam. Untuk load factor didapatkan 41,66% nilai 3 baik karena load factor nya sesuai dengan Indikator Pelayanan Angkutan Umum Berdasarkan Direktur Jenderal Perhubungan Darat yaitu kurang dari 70% Berdasarkan standar ideal yang di tetapkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Darat yaitu sebesar 70%. headway kendaraan didapatkan 29,00 menit kategori kurang karena tidak mencapai standar Pelayanan Angkutan Umum yang di tetapkan Direktur Jenderal Perhubungan Darat. Standar yang di tetapkan yaitu kurang dari 10 menit. Untuk waktu pelayanan sebesar 13 jam nilai 2 sedang karena belum mencapai standar yang ditetapkan Direktur Pelayanan Angkutan Umum. Berdasarkan Direktur Jenderal Perhubungan Darat kurang yaitu 15 jam. Berdasarkan data yang di dapatkan masih kurang efektif dari kualits pelayanan angkutan umum penumpang (AUP) mikrolet.

Berdasarkan kualitas pelayanan yang di dapatkan dari rute Wonomulyo-Polewali dan Wonomulyo-Tinambung maka dari aspek keselamatan di dapatkan sebesar 85.5% sedangkan dari aspek keamanan di dapatkan 73,12% dari aspek kenyamanan di dapatkan sebesar 71,12% dari aspek keterjangkauan di dapatkan sebesar 77,44% dari aspek kesetaraan di dapatkan sebesar 64,24% hal tersebut menandakan bahwa penggunaan transportasi umum yang ada di Kabupaten Polewali Mandar sudah dalam kategori setuju mengenai aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan.

Hasil Faktor Kualitas Pelayanan

Keselamatan

Berdasarkan hasil yang didapatkan maka dapat diketahui bahwa skor hasil penelitian berada pada angka 1.069 atau 85,5% sesuai dengan kriteria interpretasi skor maka hasil penelitian pada aspek keselamatan maka masyarakat sangat setuju jika angkutan umum penumpang (AUP) di Kabupaten Polewali Mandar menerapkan keamanan dalam pelayanan angkutan umum penumpang.

Keamanan

Berdasarkan hasil yang didapatkan dapat diketahui bahwa skor hasil penelitian berada pada angka 914 atau 73,12% sesuai dengan kriteria interpretasi skor maka hasil penelitian pada aspek keamanan masyarakat setuju jika angkutan umum di Kabupaten Polewali Mandar sudah menerapkan keamanan dalam pelayanan pada angkutan umum penumpang.

Kenyamanan

Berdasarkan hasil yang didapatkan maka dapat diketahui bahwa skor hasil penelitian berada apada angka 889 atau 71,12%. sesuai dengan kriteria interpretasi skor maka hasil penelitian pada aspek kenyamanan masyarakat setuju jika angkutan umum di Kabupaten Polewali Mandar sudah menerapkan aspek kenyamanan dalam pelayanan pada angkutan umum penumpang hal ini terlihat pada hasil olah data penelitian pada pembagian kuesioner yang telah dilakukan, masyarakat pengguna jasa angkutan umum memilih setuju (71,12%) pada aspek kenyamanan telah terpenuhi dalam pelayanan transportasi di Kabupaten Polewali Mandar.

Keterjangkauan

berdasarkan hasil yang di dapatkan maka dapat diketahui bahwa skor hasil penelitian berada pada angka 968 atau 77,44%. sesuai dengan persentase skor maka hasil penelitian pada aspek keterjangkauan masyarakat setuju jika angkutan umum di Kabupaten Polewali Mandar sudah menerapkan aspek keterjangkauan dalam pelayanan pada angkutan umum. Presentase total skor tersebut termasuk dalam kategori setuju jika aspek keterjangkauan dalam pelayanan transportasi umum di Kabupaten Polewali Mandar sesuai dengan standar pelayanan minimal hal ini terlihat dari hasil olah data penelitian pada pembagian kuesioner yang telah dilakukan, masyarakat menggunakan angkutan umum memilih setuju (77,44%) pada keterjangkauan telah terpenuhi dalam pelayanan transportasi umum di Kabupaten Polewali Madar.

Kesetaraan

Berdasarkan hasil yang didapatkan maka dapat di ketahui bahwa skor hasil penelitian berada pada angka 803 atau 64,24%. sesuai dengan kriteria interpretasi skor maka hasil penelitian pada aspek kesetaraan, masyarakat setuju jika angkutan umum di Kabupaten Polewali Mandar sudah menerapkan kesetaraan dalam pelayanan pada angkutan umum. Presentase total skor termasuk dalam kategori jika aspek kesetaraan dalam pelayanan pada transportasi umum di Kabupaten Polewali Mandar sesuai dengan standar pelayanan minimal hal ini terlihat dari hasil olah data pada penelitian pada pembagian kuesioner yang telah dilakukan, masyarakat pengguna angkutan umum memilih setuju (64,24%) pada aspek kesetaraan telah memenuhi dalam pelayanan transportasi di Kabupaten Polewali Mandar.

5. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah:

- a) Untuk pemerintah yang ada di kabupaten Polewali Mandar agar pengoperasikan kembali terminal yang ada di wilayah tersebut karena pasar sentral wonomulyo yang menjadi terminal dadakan akan mengganggu pengemudi yang melintas karena angkutan umum yang malakukan parkir sembrangan.
- b) Perlu adanya peraturan pemerintah terkait Dinas Perhubungan Darat Kabupaten Polewali Mandar mengenai izin trayek masing-masing agar tidak adanya penumpang yang melewati batas trayek sesuai dengan surat izin trayek yang ditentukan.
- c) Perlu adanya peraturan dari Dinas Perhubungan Darat mengenai penetiban pelayanan angkutan umum yang ada di Kabupaten Polewali Mandar.
- d) Perlu adanya penelitian lanjutan mengenai kinerja operasional angkutan umum karena penelitian yang di lakukan kurang maksimal di karenakan data-data yang diperlukan dari dinas terkait belum lengkap.

Referensi

- Afriani. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Rute Kota Mataram-Bandara Internasional Lombok Berdasarkan Persepsi Pengguna. *Skripsi*. Mataram: Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Direktor Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK Dirjen No. 687/AJ 206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Umum.
- Haidir. (2022). Evaluasi Pelayanan Transportasi Angkutan Umum di Kabupaten Majene. Majene: Universitas Sulawesi Barat.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dan Kendaraan Bermotor Umum dan Trayek.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.