

KAJIAN KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DALAM KOTA DI PURWOKERTO

Juanita¹, Tito Pinandita^{2*}

¹Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

²Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jl. Raya Dukuhwaluh Po Box 202 Purwokerto, 53182.

^{1*}Email: anni03062013@gmail.com

^{2*}Email: titop04@gmail.com

Abstrak

Angkutan umum dalam suatu kota merupakan aspek geliatnya kegiatan di perkotaan berbagai aktifitas warga masyarakat. Kajian kinerja angkutan umum penting dilakukan untuk meninjau sejauhmana pelayanan yang sudah diberikan sehingga operator mengetahui kebutuhan masyarakat dan upaya yang harus dilakukan untuk perbaikan pelayanan. Data dari penelitian ini diperoleh melalui survey yang dilakukan terhadap penumpang angkot dengan menyebarkan kuisioner dan sistem random sampling. Dalam mengkaji kinerja pelayanan angkutan umum digunakan metode servqual dengan meninjau pelayanan kedalam 5 dimensi, tangible, emphaty, reliability, responsiveness dan assurance. Skala dalam kuisioner digunakan skala likert. Kemudian dilanjutkan analisis kinerja pelayanan angkutan umum dengan metode CSI (customer satisfaction index) dan IPA (Importance Performance Analysis). Hasil analisis diperoleh nilai CSI 57 % artinya kinerja pelayanan masih kurang baik. Berdasarkan grafik IPA diperoleh 6 variabel di kuadran III (prioritas rendah), 2 variabel di kuadran I (prioritas utama), 5 variabel di kuadran II (pertahankan prestasi) dan 4 variabel di kuadran IV (berlebihan).

Kata kunci: Kinerja, pelayanan ,angkutan umum , Servqual, CSI, IPA

1. PENDAHULUAN

Purwokerto dalam penataan ruang Provinsi Jawa Tengah direncanakan menjadi kawasan perkotaan yang berfungsi melayani kegiatan skala provinsi atau beberapa kota / kabupaten khususnya di wilayah Jawa Tengah bagian Selatan dan Barat. Sedangkan dalam RTRW Banyumas, Purwokerto dikembangkan sebagai kawasan strategis untuk pertumbuhan perekonomian. Purwokerto mempunyai 4 Kecamatan yang harus dilayani oleh angkutan umum kota, yaitu Purwokerto Timur, Purwokerto Barat, Purwokerto Utara dan Selatan. Kepadatan penduduk di Kota Purwokerto rata-rata 65 jiwa per hektar. Bangkitan dan dampak lalu lintas yang ditimbulkan dalam Juanita, 2012 diketahui dari 5 perumahan yang di survey terdapat klasifikasi kawasan berskala besar dan kelas analisis dampak lalu lintas kelas III dua perumahan, sedang dan kelas analisis dampak lalu lintas kelas II dua perumahan dan berskala kecil dan kelas analisis dampak lalu lintas kelas I satu perumahan. Berdasarkan penelitian Juanita, 2013 distribusi perjalanan dari rumah di Purwokerto untuk tujuan perjalanan bekerja sebesar 64,4%, bisnis 28 %, ke kampus/ sekolah 11.3 %, ke pasar 6,7 % dan lainnya 3,1%. Moda yang dipergunakan sepeda motor sebesar 67%, menggunakan mobil pribadi sebesar 23,7%, menggunakan angkutan umum sebesar 6,2% menggunakan becak dan lainnya 1,5%. Dengan penggunaan sebagian besar angkutan pribadi menyebabkan dampak lalu lintas di jaringan jalan seperti kemacetan yang ditunjukkan dengan nilai volume lalu lintas per kapasitas jalan melebihi nilai kritis. Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan peningkatan pelayanan angkutan umum sampai menuju permukiman di wilayah Purwokerto sehingga bisa dijadikan warga alternatif pilihan moda untuk berbagai aktivitasnya.

2. METODOLOGI

Metodologi yang dilakukan dalam kajian ini yaitu dengan cara :

- a. Lokasi penelitian di angkutan dalam kota Purwokerto
- b. Survey pendahuluan yang bertujuan untuk memperoleh informasi pelayanan angkutan umum dalam kota, rute trayek dan rencana penyebaran kuisioner yang akan dilakukan dan kebutuhan surveyor.
- c. Pembuatan kuisioner yang kemudian diuji coba terlebih dahulu untuk meninjau sejauhmana pemahaman penumpang. Jika ada beberapa perbaikan dalam kuisioner maka dilakukan perbaikan terlebih dahulu.
- d. Uji coba kuisioner dilakukan terhadap 30 penumpang terlebih dulu setelah itu dilakukan uji validitas dan reliabilitas
- e. Penyebaran kuisioner di lokasi – lokasi yang sudah ditentukan dengan jumlah 150 kuisioner dengan populasi penduduk yang ada di kota Purwokerto dengan tingkat kesalahan 10%.
- f. Kuisioner menggunakan metode servqual (tangible, emphaty, reliability, responsiveness, dan assurance)
- g. Kuisioner menggunakan skala Likert dengan menggunakan bobot 1 sampai dengan 5 yang menyatakan bobot tingkat kepuasan dan bobot tingkat kepentingan
- h. Input data kuisioner yang meliputi data responden (penumpang), data kinerja pelayanan dan data kepentingan dari para penumpang
- i. Olah data menggunakan excel dan SPSS 16.00 untuk uji validitas dan reliabilitas kuisioner dengan taraf signifikansi 95%
- j. Analisis kepuasan menggunakan CSI (*customer satisfaction index*) dan analisa kuadran IPA (*Importance Performance Analysis*)
- k. Kesimpulan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

3.1.1. Karakteristik wilayah studi

Wilayah administrasi Kota Purwokerto terdiri dari Kecamatan Purwokerto Timur, Kecamatan Purwokerto Selatan, Kecamatan Purwokerto Barat, dan Kecamatan Purwokerto Utara. Luas wilayah administrasi sebagai berikut : Kecamatan Purwokerto Timur seluas 841.91 Ha, Kecamatan Purwokerto Barat seluas 739.73 Ha, Kecamatan Purwokerto Utara seluas 901.39 Ha, Kecamatan Purwokerto Selatan seluas 1.375.31 Ha. Fungsi dan peranan kota Purwokerto dalam konstelasi regional terutama untuk kegiatan transportasi, komunikasi dan perdagangan adalah merupakan kota transit yang penting bagi kota Tegal dan Cilacap. Dimana kota Cilacap berpotensi sebagai pusat industri Jawa Tengah bagian Selatan dan Tegal di bagian Utara sehingga memberi peluang terhadap Purwokerto untuk tumbuh dan berkembang yang prospektif terhadap terjadinya pertukaran barang dan jasa. Purwokerto dengan posisinya di jalur transportasi jalan Selatan Pulau Jawa ini mempunyai akses yang kuat terhadap pergerakan menuju Yogyakarta dan Bandung. Berdasarkan kedua potensi tersebut Purwokerto mempunyai peran besar terhadap kota kota di sekitarnya. Dari sisi pengembangan wisata Purwokerto mempunyai posisi strategis yang dilalui jalur wisata Utama Jawa Tengah. Kota Purwokerto bagi perkembangan Kabupaten Banyumas berpean sebagai Ibukota Kabupaten dan pusat pengembangan SWP I yang berpengaruh terhadap proses pertumbuhan dan perkembangan baik lokal maupun regional. Letak yang strategis di jalan regional Purwokerto berperan sebagai daerah pusat pemasaran, pusat agro processing dan supply barang pertanian, wilayah perantara arus distribusi barang manufaktur dan menjadi terminal pemasaran barang hasil pertanian. (Revisi RUTRK Purwokerto, 2001)

Angkutan umum dalam kota menyebar di 29 trayek yang beroperasi di seluruh jalan yang ada di Purwokerto. Angkutan umum melayani penduduk dengan angka kepadatan penduduk kota Purwokerto disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Kepadatan Penduduk 4 Kecamatan di Purwokerto

Kecamatan	Luas Wilayah (Ha)	Jumlah Penduduk (jiwa)	Kepadatan (jiwa/Ha)
Purwokerto Utara	901,39	61.061	68
Purwokerto Timur	841,91	57.881	69
Purwokerto Selatan	1.375,31	73.643	54
Purwokerto Barat	739,73	50.842	69

Sumber : BPS Kabupaten Banyumas, 2014

3.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner

Uji validitas dilakukan untuk menguji tiap butir pertanyaan apakah dapat dipergunakan untuk mengukur dan memberikan gambaran kinerja pelayanan angkutan umum sehingga hasil tersebut bisa mendekati keadaan sesungguhnya. Dinyatakan valid jika r hitung yang dihasilkan lebih dari r tabel (Sugiyono, 2004) dengan taraf signifikansi 95 %. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuisisioner yang digunakan hasilnya dapat dipercaya. Hasil uji validitas disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	Kinerja			Kepentingan		
	r hitung	r tabel	Keterangan	r hitung	r tabel	Keterangan
T1	0,550	0,159	Valid	0,539	0,159	Valid
T2	0,608	0,159	Valid	0,522	0,159	Valid
T3	0,601	0,159	Valid	0,632	0,159	Valid
T4	0,477	0,159	Valid	0,67	0,159	Valid
R5	0,605	0,159	Valid	0,61	0,159	Valid
R6	0,596	0,159	Valid	0,577	0,159	Valid
R7	0,503	0,159	Valid	0,598	0,159	Valid
R8	0,483	0,159	Valid	0,662	0,159	Valid
RS9	0,537	0,159	Valid	0,66	0,159	Valid
A10	0,524	0,159	Valid	0,688	0,159	Valid
A11	0,536	0,159	Valid	0,696	0,159	Valid
A12	0,483	0,159	Valid	0,663	0,159	Valid
A13	0,513	0,159	Valid	0,713	0,159	Valid
A14	0,497	0,159	Valid	0,665	0,159	Valid
A15	0,576	0,159	Valid	0,683	0,159	Valid
A16	0,615	0,159	Valid	0,7	0,159	Valid
E17	0,400	0,159	Valid	0,671	0,159	Valid

Sumber : Olah data SPSS 16.00, 2015

Sedangkan nilai uji reliabilitas ditunjukkan dengan nilai alpha cronbach yang dihasilkan dari perhitungan SPSS 16.00 diperoleh 0,843 untuk kinerja dan 0,911 untuk kepentingan. Berdasarkan hasil tersebut, maka alat ukur dinyatakan bisa dipercaya untuk mengukur tingkat pelayanan angkutan umum di Purwokerto.

3.1.3. Deskripsi responden

Berdasarkan hasil survey diperoleh pekerjaan responden yang menggunakan angkot 2 % sebagai pegawai swasta, 3 % PNS, 36 % pelajar, 37 % mahasiswa, 7 % pedagang dan 15 % lainnya. Penggunaan angkutan umum dalam satu minggu yaitu setiap hari hanya 8%, 6 kali dalam seminggu 10 %, 2 kali dalam seminggu 8 %, 3-4 kali dalam seminggu 2 % dan kadang-kadang 70 %. Alasan menggunakan angkutan umum disebabkan oleh 48 % dengan alasan ada kendaraan tetapi dipakai yang lain atau kendaraan sedang rusak, 23 % karena tidak mempunyai kendaraan sendiri, 11 % dikarenakan ongkos lebih murah dan 19 % karena dalam perjalanan lebih mudah menggunakan angkot.

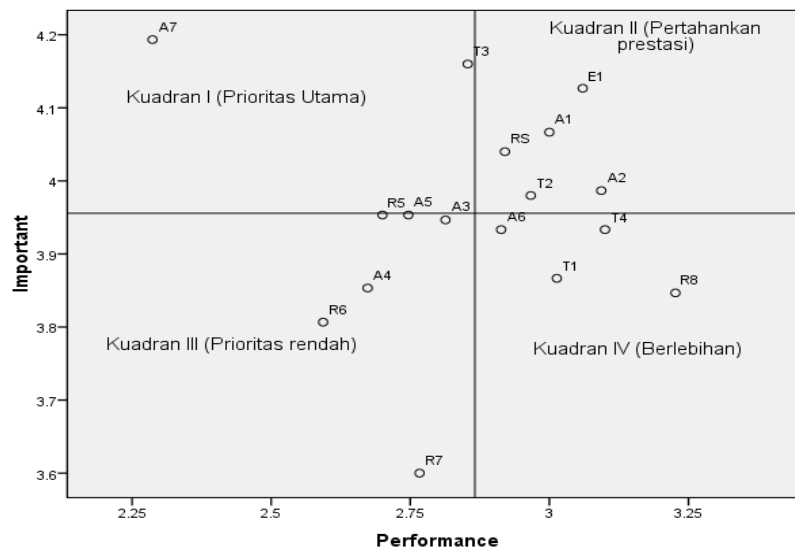
3.2. Tingkat Pelayanan Angkutan Umum

Tingkat pelayanan angkutan umum dalam kota di Purwokerto disajikan dalam Tabel 3 diperoleh nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) 57 % yang menandakan bahwa pelayanan angkutan umum dalam kota di Purwokerto masih kurang baik. Berdasarkan grafik IPA (*Importance Performance Analysis*) yang disajikan dalam Gambar 1. diperoleh beberapa variabel yang kinerjanya harus dipertahankan dan masih perlu perbaikan.

Tabel 3. Hasil Perhitungan kinerja angkutan umum dalam kota di Purwokerto

No	Parameter Pelayanan	Rata-Rata Kepentingan (I)	Rata-Rata Kinerja (P)	IxP
T1	Ketersediaan kursi setiap saat ada	3,87	3,01	11,65
T2	Kondisi fisik mobil angkot baik	3,98	2,97	11,81
T3	Kebersihan di dalam angkot	4,16	2,85	11,87
T4	Jumlah angkot beroperasi banyak	3,93	3,10	12,19
R5	Waktu perjalanan cepat	3,95	2,70	10,67
R6	Kecepatan sesuai keinginan	3,81	2,59	9,87
R7	Kemudahan dalam perpindahan angkot	3,60	2,77	9,96
R8	Rute angkot sesuai trayek	3,85	3,23	12,41
RS	Keramahan dan kesopanan sopir angkot	4,04	2,92	11,80
A1	Tarif yang diberlakukan sesuai aturan	4,07	3,00	12,20
A2	Tarif terjangkau	3,99	3,09	12,33
A3	Jam operasi angkot sesuai kebutuhan	3,95	2,81	11,10
A4	Waktu antar kedatangan angkot 1 dengan angkot yang lain	3,85	2,67	10,30
A5	Waktu antar keberangkatan angkot	3,95	2,75	10,86
A6	Ketepatan waktu angkot sampai tujuan	3,93	2,91	11,46
A7	Tidak ada gangguan dari penumpang lain (merokok atau buang sampah dalam angkot)	4,19	2,29	9,59
E1	Sopir/kenet bersedia membantu menaikkan dan menurunkan barang bawaan ketika banyak	4,13	3,06	12,63
	Jumlah `	67,25	48,73	192,71
	Nilai Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja	3,96	2,87	
	Gap antara kinerja terhadap kepentingan			-1,09
	Nilai CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)			57%

Sumber : Olah data SPSS 16.00, 2015



Gambar 1. Diagram IPA pelayanan angkutan dalam kota Purwokerto

3.3. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kinerja pelayanan angkutan umum dalam kota di Purwokerto masih kurang baik sehingga perlu perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. Berdasarkan Gambar 1 diketahui bahwa kinerja dengan prioritas rendah (kuadran III) yang memuat variabel pelayanan dengan tingkat kepentingan yang rendah dan kenyataan kinerjanya tidak baik sehingga tingkat kepuasan yang dihasilkan relatif rendah, terdapat pada variabel pelayanan kemudahan dalam perpindahan angkot (R7), kecepatan sesuai keinginan (R6), jam operasi angkot sesuai kebutuhan (A3), waktu antar kedatangan angkot 1 dengan angkot yang lain (A4), waktu antar keberangkatan angkot (A5), keramahan dan kesopanan sopir angkot (RS). Variabel dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja masih belum sesuai terdapat di kuadran I dengan variabel tidak ada gangguan dari penumpang lain (merokok atau buang sampah dalam angkot) (A7) dan kebersihan di dalam angkot (T3). Variabel dengan nilai kepentingan tinggi dan kepuasan tinggi terdapat pada kuadran II yang harus selalu dipertahankan tingkat pelayanannya terdiri dari variabel Sopir/kenet bersedia membantu menaikkan dan menurunkan barang bawaan ketika banyak (E1), tarif yang diberlakukan sesuai aturan (A1), keramahan dan kesopanan sopir angkot (RS), kondisi fisik mobil angkot baik (T2) dan tarif terjangkau (A2). Kuadran IV merupakan tingkat kepentingan rendah tetapi dirasakan kinerja pelayanan sangat baik terdapat pada variabel ketepatan waktu angkot sampai tujuan (A6), jumlah angkot beroperasi banyak (T4), ketersediaan kursi setiap saat ada (T1), dan rute angkot sesuai trayek (R8).

Berdasarkan hasil analisa diperoleh bahwa yang menjadi prioritas utama dan dirasakan sangat penting oleh penumpang dan belum sesuai keinginan yaitu penumpang merasa kebersihan dalam angkot masih kurang dengan adanya penumpang masih membuang sampah dalam angkutan dan masih adanya gangguan asap rokok.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis maka disimpulkan :

1. Kinerja pelayanan angkutan umum dalam kota di Purwokerto masih kurang baik tetapi mendekati cukup baik dengan nilai CSI 57 %.
2. Pelayanan yang harus ditingkatkan diantaranya jam operasi angkot, waktu kedatangan dan keberangkatan angkot, kemudahan perpindahan angkot, kecepatan operasi angkot, kebersihan dalam angkot dan tidak ada gangguan dari penumpang lain karena merokok atau membuang sampah dalam angkot.
3. Pelayanan yang harus dipertahankan kinerjanya diantaranya kesediaan sopir/kenet dalam membantu dan menurunkan barang bawaan, kesesuaian rute angkot, tarif yang sesuai aturan dan terjangkau masyarakat, keramahan dan kondisi fisik angkot yang masih baik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami menghaturkan banyak terima kasih pada DIKTI dengan didanainya penelitian kami dengan judul PEMODELAN PELAYANAN TRAYEK ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN DI PURWOKERTO BERBASIS MOBILE sehingga kami bisa melakukan tahap awal dalam memodelkan pelayanan angkutan umum di Purwokerto.

DAFTAR PUSTAKA

- Pemerintah Kabupaten Banyumas, *Evaluasi dan Revisi Rencana Umum Tata Ruang Kota Purwokerto*, 2001
- Badan Pusat Statistik, *Kecamatan Purwokerto Barat dalam Angka 2014*, BPS, Kabupaten Banyumas
- Badan Pusat Statistik, *Kecamatan Purwokerto Timur dalam Angka 2014*, BPS, Kabupaten Banyumas
- Badan Pusat Statistik, *Kecamatan Purwokerto Utara dalam Angka 2014*, BPS, Kabupaten Banyumas
- Badan Pusat Statistik, *Kecamatan Purwokerto Selatan dalam Angka 2014*, BPS, Kabupaten Banyumas
- Juanita, Sulfah A, 2012, *Analisis Pembangunan Perumahan Di Purwokerto Terhadap Dampak Lalulintas*, Penelitian, DIKTI, Purwokerto
- Juanita, Sulfah A, 2013, *Analisis Bangkitan Pergerakan Perumahan Di Purwokerto Berdasarkan Sosio Ekonomi*, Penelitian, LPPM UMP, Purwokerto
- Sugiyono, 2004, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan keenam, Alfabeta, Bandung