

**KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN JALAN DI TERMINAL PURABAYA
PADA PENYELENGGARAAN ANGKUTAN LEBARAN 2015**

***PERFORMANCE OF ROAD TRANSPORT SERVICES IN PURABAYA BUS STATION ON EID
TRANSPORT 2015 ARRANGEMENT***

Setio Boedi Arianto, Dwi Heriwibowo

Puslitbang Perhubungan Darat dan Perkeretaapian, Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta-Indonesia
boedi.arianto@gmail.com

Diterima:....., Revisi 1:....., Revisi 2:....., Disetujui:.....

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah merumuskan rekomendasi dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan pada penyelenggaraan angkutan lebaran di Terminal Purabaya. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif Kualitatif dan Kuantitatif dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kesimpulan dari penelitian ini adalah nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan angkutan jalan/bus di Terminal Purabaya adalah 2,52 dan nilai IKM konversi yang diperoleh sebesar 62,91, sedangkan kinerja pelayanan angkutan jalan/bus di Terminal Purabaya yang mendapat nilai terendah adalah jumlah penumpang pada hari puncak. Jadi, mutu pelayanan di Terminal Purabaya yang diberikan adalah B yang berarti kinerja pelayanan angkutan jalan di Terminal Purabaya menurut persepsi pengguna adalah baik.

Kata kunci: angkutan lebaran, angkutan jalan, Terminal Purabaya.

ABSTRACT

The purpose of this study is to formulate recommendations in order to improve the performance of services on eid transport arrangement in Purabaya Bus Station. The analytical method used is the Analysis Qualitative and Quantitative Descriptive and Community Satisfaction Index, the conclusions of this study are the value of community satisfaction index for services of road transport/bus in Purabaya Bus Station is 2.52 and the conversion value obtained of 62.91, while the performance of road transport/bus services in Purabaya Bus Station who got the lowest score is the number of passengers on peak days. So, the quality of service in Purabaya Bus Station provided is B which means the performance of road transport services in Purabaya Bus Station, according to user perception is good.

Keywords: eid transport, road transport, Purabaya Bus Station

PENDAHULUAN

Libur lebaran selalu dimaknai oleh penduduk Indonesia khususnya yang beragama Islam untuk kembali ke kampung halaman masing - masing untuk berkumpul bersama saudara. Peningkatan pergerakan pada hari libur lebaran ini apabila tidak ditangani dengan baik akan menimbulkan permasalahan-permasalahan baik lokal maupun nasional. Penanganan penyelenggaraan angkutan lebaran bukan hanya tanggung jawab Kementerian Perhubungan dan jajarannya di daerah, tetapi juga lembaga-lembaga lain yang terkait baik dalam penyediaan prasarana, pengaturan operasional maupun sarana angkutan serta keamanan dan ketertiban. Oleh karena itu keberhasilan penyelenggaraan angkutan lebaran akan sangat tergantung pada pembagian tugas dan komitmen untuk melaksanakannya dari masing-masing instansi terkait.

Meskipun permasalahan yang dihadapi relatif sama, akan tetapi penyelenggaraan angkutan lebaran ini masih saja menimbulkan isu nasional. Pada tahun 2012 pemerintah pernah mewacanakan mengenai bagaimanakah skema subsidi yang tepat terhadap angkutan mudik lebaran, sehingga dari kondisi tersebut perlu dilakukan secara *up to date* mengenai analisis dan evaluasi mengenai penyelenggaraan angkutan lebaran.

Indikator utama keberhasilan penyelenggaraan angkutan lebaran, antara lain adanya kejadian kecelakaan, keamanan, ketertiban dan kelancaran, serta kenyamanan pemudik dalam melakukan perjalanan sampai di tempat tujuan. Berkaitan dengan hal tersebut, rumusan permasalahan yang ingin diketahui dalam penyelenggaraan angkutan lebaran adalah bagaimana kinerja pelayanan angkutan jalan di Terminal Purabaya pada penyelenggaraan angkutan lebaran 2015. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah merumuskan rekomendasi dalam rangkameningkatkan kinerja pelayanan pada penyelenggaraan angkutan lebaran di Terminal Purabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Dasar Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2015

Penyelenggaraan angkutan lebaran tahun 2015 diselenggarakan berdasarkan beberapa dasar peraturan yaitu:

1. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2004 tentang Koordinasi Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Terpadu.
2. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 260 Tahun 2015 tentang Tim Koordinasi Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Terpadu Tahun 2015 (1436 H).
3. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.1364/ AJ.201/ DRJD/2015 tentang Pengaturan Lalu Lintas dan Pengaturan Kendaraan Angkutan Barang pada Masa Angkutan Lebaran Tahun 2015 (1436 H).
4. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.2477/AJ.201/DRJD/2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.1364/AJ.201/DRJD/2015 tentang Pengaturan Lalu Lintas dan Pengaturan Kendaraan Angkutan Barang pada Masa Angkutan Lebaran Tahun 2015 (1436 H).

B. Analisis Deskriptif Kualitatif dan Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2004), analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Analisis deskriptif kualitatif adalah analisis dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi dengan menggunakan kalimat, sehingga lebih informatif dan mudah dipahami.

Menurut Moleong (2007) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Analisis Deskriptif Kuantitatif adalah analisis dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi dengan menggunakan

angka-angka, sehingga lebih mudah dipahami dan dimengerti.

C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071 \quad (1)$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang

dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (2)$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil

penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \quad (3)$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.

2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No.	Nilai Interval IKM _{vv}	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2.	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3.	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4.	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004

D. Studi yang Pernah Dilakukan Sebelumnya

Studi yang pernah dilakukan sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini adalah **Anev Rampung Angkutan Lebaran Terpadu**

2014 yang disusun oleh Tim Anev Puslitbang Perhubungan Darat dan Perkeretaapian. Tujuan penyusunan anev ini adalah tersusunnya rumusan kesimpulan hasil analisis dan evaluasi

penyelenggaraan angkutan lebaran tahun 2014, serta tersusunnya rumusan rekomendasi dalam upaya mendukung peningkatan pelayanan dan kelancaran penyelenggaraan angkutan lebaran dimasa yang akan datang. Metode analisis yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sehingga kesimpulan dari penyusunan anev ini adalah sebagai berikut:

1. Total jumlah penumpang untuk semua angkutan (pribadi dan angkutan umum) pada lebaran 2014 (pemantauan H-7 sampai dengan H+7) adalah sebanyak 24.319.318 penumpang atau naik sebesar 7,02% dibandingkan lebaran Tahun 2013.
2. Total penumpang angkutan umum sebanyak 16.695.448 orang atau naik sebesar 2,66% (bertambah sebanyak 432.914 orang) dibandingkan dengan lebaran Tahun 2013.
3. Jumlah penumpang angkutan umum bus turun 5,76%, dan angkutan kereta api naik sebesar 16,82%.
4. Untuk angkutan jalan, kapasitas yang disediakan tahun 2014 ditingkatkan 12,38% dari Tahun 2013, tetapi *load* faktornya Tahun 2014 turun menjadi 25,36% dari *load* faktor Tahun 2013 sebesar 30,23%.
5. Pada Lebaran 2014 ini, puncak arus mudik untuk semua moda terjadi hampir pada hari yang sama yaitu pada H-2 kecuali untuk angkutan kereta api.
6. Puncak arus mudik lebaran 2014, untuk angkutan bus terjadi pada H-2, mobil pribadi dan sepeda motor terjadi pada H-2. Puncak arus mudik angkutan penyeberangan terjadi pada H-4, dan angkutan kereta api pada H2.
7. Puncak arus balik lebaran 2014, untuk semua moda juga terjadi pada H+4 atau H+5. Untuk angkutan bus terjadi pada H+4, mobil pribadi pada H+5, dan sepeda motor terjadi pada H+5. Puncak arus balik angkutan kereta api pada H+2.
8. Berdasarkan analisis terhadap puncak arus mudik semua moda, sangat dipengaruhi oleh masa libur pegawai yang dimulai pada H-2. Pada H+6 atau tanggal 4 Agustus 2014 pegawai harus sudah masuk kantor, sehingga puncak arus mudik terjadi pada H+4 atau pada H+5.
9. Pada lebaran Tahun 2014, berdasarkan hasil pemantauan di Polda se-Indonesia dari H-7 sampai dengan H+7 terjadi 3.057 kasus atau turun 16, 82% dengan korban meninggal sebanyak 650 orang atau turun 18,24%.
10. Untuk menurunkan angka kejadian kecelakaan dan sebagai jaminan keselamatan bagi pengguna angkutan umum jalan, di setiap terminal dilakukan pemeriksaan kesehatan pengemudi dan pemeriksaan kendaraan. Berdasarkan pemeriksaan kendaraan, di beberapa terminal terdapat sekitar 10% bahkan ada yang sampai 50 % kendaraan yang diperiksa tidak laik operasi, harus memperbaiki kondisi kendaraan hingga laik jalan, bahkan ada yang harus dikandangkan.
11. Keterlambatan angkutan bus di beberapa terminal terjadi keterlambatan rata-rata 5 -10 jam, sebagai dampak dari ambruknya Jembatan Comal di Pemalang. Bus yang seharusnya melewati Jalur Pantura melalui Jembatan Comal harus melewati jalan alternatif, yang juga terjadi kemacetan. Kerugian ditaksir mencapai Rp. 1.000.000 per bus.
12. Gangguan ketertiban dan keamanan, masih terjadi di beberapa moda angkutan sebagai akibat dari puncak arus mudik/balik atau keterlambatan kedatangan/keberangkatan armada angkutan lebaran.
13. Pada angkutan umum jalan terjadi gangguan ketertiban antara lain: bus tidak masuk terminal sehingga menaikkan dan menurunkan penumpang di jalan dekat terminal yang menyebabkan kondisi terminal semerawut; penumpang berebut saat naik ke atas bus karena tidak adanya sistem naik turun penumpang yang baik, sehingga memicu terjadinya tindak kejahatan; masih adanya bus yang melanggar tarif batas atas.
14. Pada lalu lintas angkutan jalan gangguan ketertiban lalu lintas antara lain: pasar tumpah dan kaki lima yang menyebabkan kemacetan; penggunaan mobil barang untuk penumpang.
15. Penggunaan mobil pribadi juga mengalami

kenaikan sebesar 11,66% (dari jumlah 922.400 unit mobil pribadi pada tahun 2013 menjadi 1.029.984 unit mobil pribadi pada tahun 2014).

16. Penumpang sepeda motor mengalami penurunan sebesar 1,28% (dari jumlah 2.506.030 orang pada tahun 2013 menjadi 2.473.950 orang pada tahun 2014).
17. Penumpang mobil pribadi juga mengalami kenaikan sebesar 11,66% (dari jumlah 4.612.000 orang pada tahun 2013 menjadi 5.149.920 pada tahun 2014).
18. Penumpang yang menggunakan angkutan pribadi pada angkutan jalan Lebaran 2014, masih tinggi dibandingkan dengan penggunaan angkutan umum, dan angkutan mudik gratis. Pengguna angkutan pribadi pada angkutan jalan berkontribusi sebesar 58,76%, dibanding pengguna angkutan umum bus berkontribusi hanya sebesar 40,22% dan mudik gratis 1,02% dari total jumlah pengguna angkutan jalan sebanyak 12.975.304 orang.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2006). Dalam penelitian ini responden diminta untuk mengisi pertanyaan dalam bentuk kuesioner isian dimana setiap jawaban yang terkumpul akan dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif dan penghitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM).

Menurut Mardalis (2002) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif

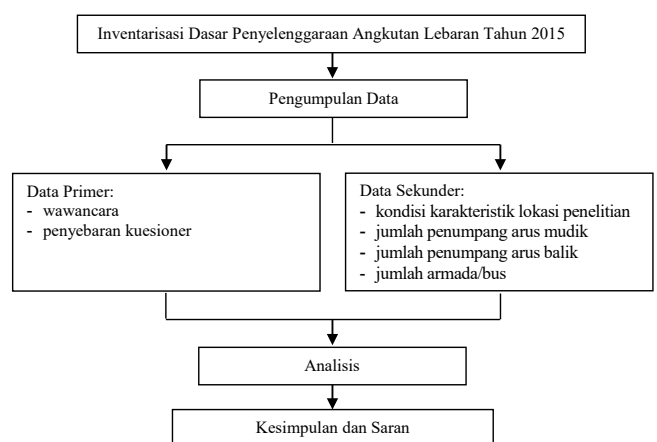
bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada. Penelitian ini tidak menguji hipotesa atau tidak menggunakan hipotesa, melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti.

B. Alur Pikir

Tahapan kegiatan dalam melakukan penelitian ini diawali dengan melakukan inventarisasi dasar penyelenggaraan angkutan lebaran tahun 2015. Tahap selanjutnya adalah melakukan survei untuk pengumpulan data, baik primer maupun sekunder. Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data untuk dianalisis sehingga dihasilkan kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden, persepsi responden terhadap kemudahan mendapatkan tiket, kesesuaian tarif, pelayanan petugas tiket, ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus, kenyamanan menggunakan bus, jaminan keamanan dan keselamatan dalam menggunakan bus, perilaku awak kendaraan, kondisi kendaraan/bus, serta fasilitas di terminal.

Analisis menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk mengukur kinerja angkutan jalan dalam penyelenggaraan angkutan lebaran tahun 2015, yang terdiri atas beberapa atribut yaitu tiket dan tarif, ketepatan,



Gambar 1. Alur Pikir Penelitian.

kenyamanan, keamanan dan keselamatan, awak dan kendaraan, serta fasilitas di terminal.

C. Teknik Pengumpulan Data

Data primer terkait kinerja pelayanan angkutan jalan di Terminal Purabaya pada penyelenggaraan angkutan lebaran tahun 2015 dapat diperoleh melalui wawancara kepada pejabat Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya (minimal pejabat yang berkompeten untuk menangani masalah angkutan jalan dengan kriteria pejabat golongan III maupun golongan IV), serta pengisian kuesioner oleh 100 responden pengguna angkutan mudik lebaran. Pengumpulan data sekunder yang terkait dengan penyelenggaraan angkutan lebaran tahun 2015 dilakukan melalui dokumen yang terdapat pada Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Karakteristik Lokasi Penelitian

Terminal Purabaya merupakan pengembangan dari Terminal Joyoboyo yang kapasitasnya sudah tidak memadai serta berada dipusat kota yang tidak memungkinkan dilakukan pengembangan. Pembangunan terminal Type A Purabaya sudah direncanakan sejak tahun 1982 berdasarkan surat Persetujuan Gubernur Jawa Timur namun baru dapat dilaksanakan pembangunan pada 1989 serta diresmikan pengoperasiannya oleh Menteri Perhubungan RI pada tahun 1991.

Lokasi pembangunan Terminal Purabaya berada di Desa Bungurasih Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo dengan luas ± 12 Ha. Dipilihnya lokasi tersebut karena mempunyai akses yang sangat baik dan strategis sebagai pintu masuk ke Kota Surabaya serta berada pada jalur keluar Kota Surabaya arah timur selatan dan barat. Walaupun lokasi Terminal Purabaya berada di Kabupaten

Tabel 2. Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang Terminal Purabaya

No.	Fasilitas Terminal	Jumlah	Luas
A. Fasilitas Jalur Keberangkatan-Kedatangan			
1.	Jalur/Selter Pemberangkatan Bus AKDP/ AKAP	26	3.292 M ²
2.	Jalur/Selter Pemberangkatan Bus Kota	10	1.575 M ²
3.	Jalur/Selter Kedatangan Bus AKDP/ AKAP	3	1.575 M ²
4.	Jalur/Selter Kedatangan Bus Kota	2	840 M ²
5.	Jalur/Selter Kedatangan dan Keberangkatan Damri Juanda	1	525 M ²
B. Tempat parkir			
1.	Tempat Parkir Bus AKAP/ AKDP	4	13.770 M ²
2.	Tempat Parkir Bus Kota	1	2.700 M ²
3.	Tempat Parkir MPU	1	940 M ²
4.	Tempat Parkir Kendaraan Pengantar/Pribadi	1	1.050 M ²
5.	Tempat Parkir Taksi/Angguna	2	1.535 M ²
6.	Tempat Parkir Sepeda Motor	4	-
C. Bangunan Kantor			
1.	Bangunan Terminal	-	5.364 M ²
2.	Bangunan Kantor	-	1.170 M ²
3.	Ruang tunggu Penumpang Bus AKDP/AKAP	1	1.296 M ²
4.	Ruang Tunggu Penumpang Bus Malam Cepat	1	36 M ²
5.	Menara Pengawas	1	36 M ²
D. Fasilitas Utama lainnya			
1.	Pos Pengawas dan Pengendalian	9	81 M ²
2.	Pos retribusi	8	60 M ²
3.	Loket Penjualan Karcis	2	90 M ²

No.	Fasilitas Terminal	Jumlah	Luas
4.	Loket Retribusi Ruang Tunggu	15	41,25 M ²
5.	Selasar	1	913,20 M ²
6.	Rambu	100	- unit
7.	RPPJ	5	- unit
8.	Papan Informasi Tarif dan Jurusan	4	- unit
E. Fasilitas Penunjang			
1.	Kamar kecil/ Toilet	9	- Tm
2.	Musholla	2	310 M ²
3.	Tempat Istirahat Crew Bus	1	218 M ²
4.	Ruang Pengobatan	2	18 M ²
5.	Pos Polisi/ Keamanan	1	25 M ²
6.	Tempat Pencucian Kendaraan	1	- lok
7.	Kios/ Kantin	112	- lok
8.	Ruang Informasi dan Pengaduan	3	27 M ²
9.	Telpon Umum	15	- unit
10.	Taman	-	21.000 M ²
F. Fasilitas Lainnya			
1.	Tempat Pembuangan Sampah / Depo Sampah	1	75 M ²
2.	Bangunan Generator/ Genset	1	72 M ²
3.	Tempat Penitipan Barang	2	18 M ²
4.	Jaringan Penerangan	155	1.821 M ²
5.	Pagar Pengaman	-	- ttk
6.	Pagar BRC	-	1.179 M ²
7.	Separator/ Kanstin	-	6.362 M ²

Sumber: UPTD Terminal Purabaya, 2015

Sidoarjo namun pengelolaan terminal dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya, hal tersebut berdasarkan perjanjian kerjasama (MOU) antara Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan Pemerintah Kota Surabaya.

Dalam pengoperasiannya, pelayanan jasa Terminal Purabaya meliputi Terminal Angkutan Penumpang Antar Wilayah Dalam Kota, Terminal Angkutan Penumpang Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), Terminal Angkutan Penumpang Antar Kota Antar Propinsi (AKAP), dan Terminal Angkutan Penumpang Bandara.

Untuk lebih memaksimalkan pelayanan kepada penumpang maupun kendaraan yang keluar masuk terminal, terdapat beberapa fasilitas utama dan penunjang Terminal Purabaya.

B. Jumlah Penumpang Arus Mudik

Jumlah penumpang arus mudik per hari di Terminal Purabaya pada angkutan lebaran tahun 2014, periode H-3 merupakan puncak arus mudik dengan jumlah penumpang sebanyak 40.261 orang, sedangkan puncak arus mudik untuk kendaraan terjadi pada periode H-2 dengan jumlah kendaraan sebanyak 1.533 unit.

Tabel 3. Jumlah Penumpang Pada Arus Mudik di Terminal Purabaya Tahun 2014 dan 2015

Periode	Jumlah Penumpang			Jumlah Kendaraan		
	2014	2015	Δ%	2014	2015	Δ%
H-7	34.711	27.119	-21,87	1.306	1.071	-17,99
H-6	25.636	35.724	39,35	1.146	1.197	4,45
H-5	30.243	39.885	31,88	1.360	1.441	5,96
H-4	35.049	35.406	1,02	1.408	1.391	-1,21

H-3	40.261	32.634	-18,94	1.511	1.503	-0,53
H-2	39.455	34.712	-12,02	1.533	1.449	-5,48
H-1	35.054	30.588	-12,74	1.252	1.443	15,26

Sumber: Ditjen Hubdat, Laporan Online Arus Mudik Terminal Tipe

Jumlah penumpang arus mudik per hari di Terminal Purabaya pada angkutan lebaran tahun 2015, periode H-5 merupakan puncak arus mudik dengan jumlah penumpang sebanyak 39.885 orang, sedangkan puncak arus mudik untuk kendaraan terjadi pada periode H-3 dengan jumlah kendaraan sebanyak 1.503 unit.

C. Jumlah Penumpang Arus Balik

Jumlah penumpang arus balik per hari di Terminal Purabaya pada angkutan lebaran tahun 2014, periode H+5 merupakan puncak arus balik dengan jumlah penumpang sebanyak 84.197 orang, sedangkan puncak arus balik untuk kendaraan terjadi pada periode H+5 dengan jumlah kendaraan sebanyak 1.638 unit.

Tabel 4. Jumlah Penumpang Pada Arus Balik di Terminal Purbaya Tahun 2014 dan 2015

Periode	Jumlah Penumpang			Jumlah Kendaraan		
	2014	2015	Δ%	2014	2015	Δ%
H+1	47.111	43.219	-8,26	1.458	1.387	-4,87
H+2	65.295	58.575	-10,29	1.513	1.463	-3,30
H+3	63.462	72.499	14,24	1.466	1.477	0,75
H+4	76.951	56.341	-26,78	1.589	1.383	-12,96
H+5	84.197	48.645	-42,22	1.638	1.351	-17,52
H+6	44.064	45.657	3,62	1.297	1.324	2,08
H+7	45.117	39.878	-11,61	1.376	1.132	-17,73

Sumber: Ditjen Hubdat, Laporan Online Arus Mudik Terminal Tipe

Jumlah penumpang arus balik per hari di Terminal Purabaya pada angkutan lebaran tahun 2015, periode H+3 merupakan puncak arus balik dengan jumlah penumpang sebanyak 72.499 orang, sedangkan puncak arus balik untuk kendaraan terjadi pada periode H+3 dengan jumlah kendaraan sebanyak 1.477 unit.

D. Jumlah Armada/ Bus

Jumlah armada/ bus yang disiapkan di Terminal Purabaya pada masa angkutan lebaran tahun 2015 sebanyak 574 unit, baik

bus eksekutif dan ekonomi dengan tujuan beberapa kota di Provinsi Yogyakarta, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Bali.

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa jumlah armada AKAP kelas eksekutif untuk angkutan lebaran tahun 2015 yang paling banyak disiapkan adalah bus jurusan Surabaya-Jakarta sebanyak 102 unit, sedangkan bus kelas ekonomi yang terbanyak adalah bus dengan jurusan Surabaya-Jogjakarta sebanyak 215 unit.

Tabel 5. Kesiapan Armada AKAP Angkutan Lebaran Tahun 2015 Terminal Purabaya

No	Jurusan	Jumlah Kendaraan	Satuan
1	Surabaya - Jogjakarta (Ekonomi)	215	unit
2	Surabaya - Jogjakarta (Eksekutif)	50	unit
3	Surabaya - Magelang (Eksekutif)	3	unit
4	Surabaya - Solo - Semarang (Eksekutif)	3	unit
5	Surabaya - Semarang (Ekonomi)	54	unit
6	Surabaya -Semarang (Eksekutif)	48	unit

7	Surabaya - Bandung (Eksekutif)	10	unit
8	Surabaya - Bali (Eksekutif)	86	unit
9	Surabaya - Jakarta (Eksekutif)	102	unit
10	Surabaya - Purwokerto - Tasikmalaya (Eksekutif)	3	unit
Total		574	unit

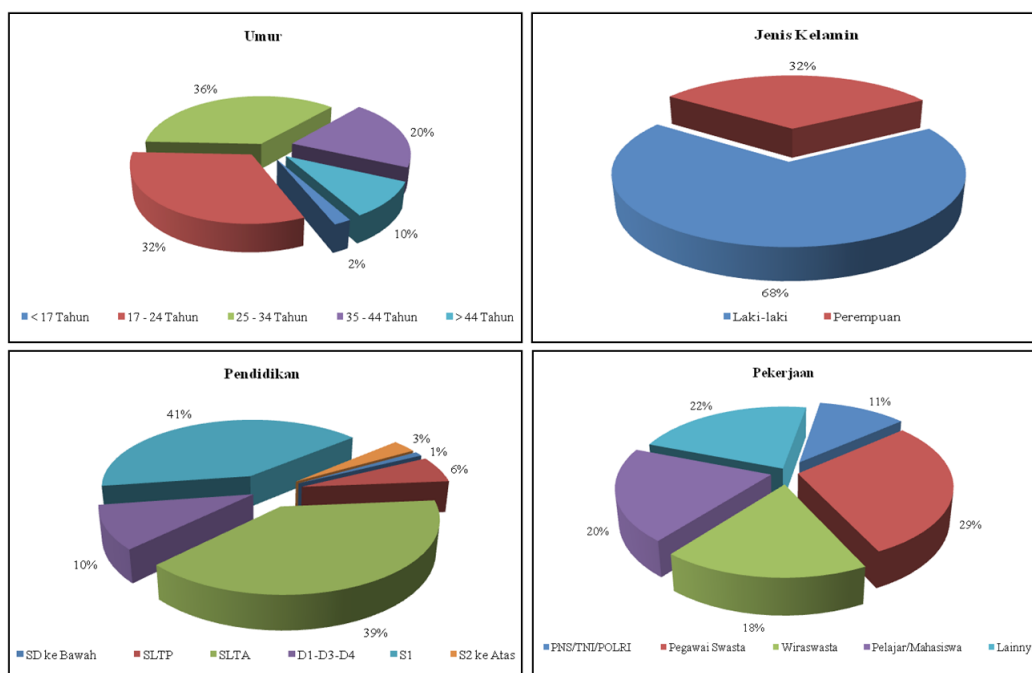
Sumber: Dinas Perhubungan Kota Surabaya, Rencana Operasional Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Terpadu Kota Surabaya Tahun 2015/1436 H (Paparan)

E. Karakteristik Pengguna Angkutan Jalan di Terminal Purabaya

Karakteristik pengguna angkutan jalan di Terminal Purabaya yang berumur <17 tahun sebesar 2%, antara 17-24 tahun 32%, antara 25-34 tahun sebesar 36%, antara 35-44 tahun 20%, dan >44 tahun sebesar 10%. Berdasarkan jenis kelamin, pengguna angkutan jalan berjenis kelamin laki-laki sebesar 68% dan perempuan

32%.

Karakteristik pengguna angkutan jalan di Terminal Purabaya yang berpendidikan SD ke bawah 1%, SLTP 6%, SLTA 39%, D1-D3-D4 10%, S1 41%, dan S2 ke atas 3%. Menurut pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI 11%, pegawai swasta sebesar 29%, wiraswasta 18%, pelajar/mahasiswa 20%, dan lainnya 22%.

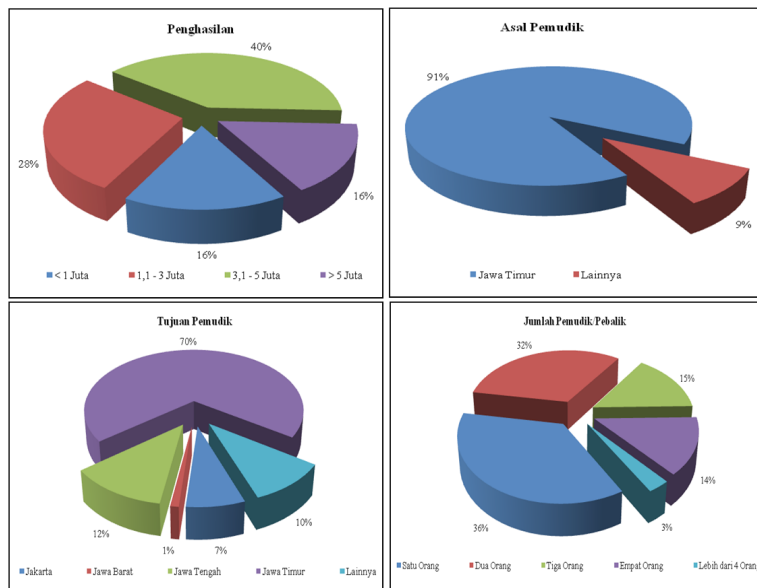


Sumber: Hasil Survei

Gambar 2. Karakteristik Pengguna Angkutan Jalan di Terminal Purabaya Menurut Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan.

Menurut penghasilan, pengguna angkutan jalan yang berpenghasilan <1 juta 16%, antara 1,1-3 juta 28%, antara 3,1-5 juta sebesar 40%, dan >5 juta 16%. Menurut asal pemudik, pengguna angkutan jalan yang berasal dari Jawa Timur sebesar 91% dan lainnya 9%. Menurut tujuan pemudik, pengguna angkutan jalan dengan

tujuan ke Jakarta 7%, Jawa Barat 1%, Jawa Tengah 12%, Jawa Timur 70% dan lainnya 10%. Menurut jumlah pemudik/pebalik satu orang 36%, dua orang 32%, tiga orang 15%, empat orang 14%, dan lebih dari 4 orang 3%.



Sumber: Hasil Survei

Gambar 3. Karakteristik Pengguna Angkutan Jalan di Terminal Purabaya Menurut Penghasilan, Asal Pemudik, Tujuan Pemudik, dan Jumlah Pemudik/ Pebalik.

F. Tiket dan Tarif

Berdasarkan kemudahan mendapatkan tiket, 60% responden mengatakan mudah, 25% kurang mudah, 10% sangat mudah, dan 5% mengatakan sangat tidak mudah. Berdasarkan kesesuaian tarif, 47% responden mengatakan kadang-kadang sesuai, 24% banyak sesuai, 16% selalu sesuai, dan 13% mengatakan selalu tidak sesuai. Berdasarkan pelayanan petugas tiket, 55% responden mengatakan ramah, 37% kurang ramah, 6% sangat ramah, dan 2% mengatakan tidak ramah. Berdasarkan cara memperoleh tiket, 77% responden mengatakan bayar di atas bus, 12% membeli di agen/ pool bus, dan 11% membeli di terminal.

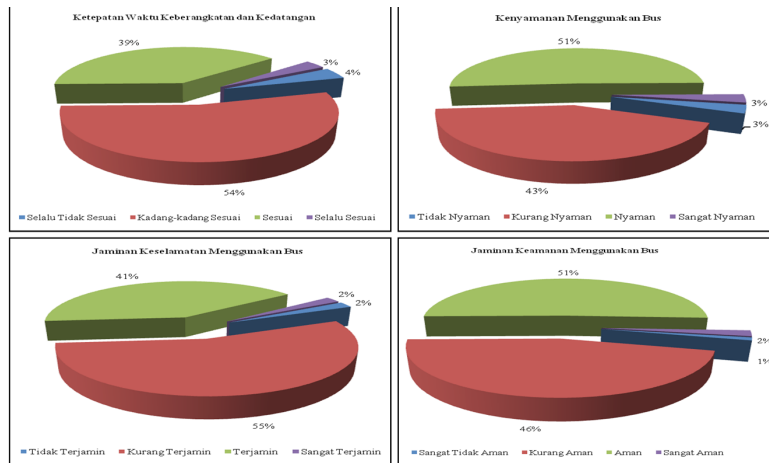
G. Ketepatan Waktu, Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan

Menurut ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus di Terminal Purabaya, 54% responden mengatakan kadang-kadang sesuai, 39% sesuai, 4% selalu tidak sesuai, dan 3% selalu sesuai. Menurut kenyamanan menggunakan bus, 51% responden mengatakan nyaman, 43% kurang nyaman, serta responden yang mengatakan tidak nyaman dan sangat nyaman masing-masing 3%. Menurut jaminan keselamatan menggunakan bus, 55% responden mengatakan kurang terjamin, 41% terjamin, serta responden yang mengatakan tidak terjamin dan sangat terjamin masing-masing 2%.



Sumber: Hasil Survei

Gambar 4. Persepsi Pengguna Angkutan Jalan di Terminal Purabaya Berdasarkan Tiket dan Tarif.



Sumber: Hasil Survei

Gambar 5. Persepsi Pengguna Angkutan Jalan di Terminal Purabaya Berdasarkan Ketepatan Waktu, Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan.

51% responden mengatakan aman, 46% kurang aman, 2% sangat aman, dan 1% mengatakan sangat tidak aman (gambar 4 dan 5).

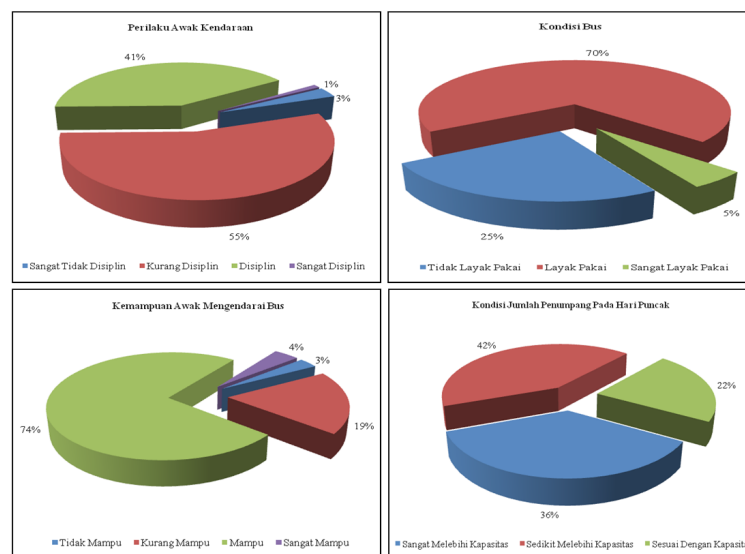
H. Awak dan Kendaraan

Berdasarkan perilaku awak kendaraan di Terminal Purabaya, 55% responden mengatakan kurang disiplin, 41% disiplin, 3% sangat tidak disiplin, dan 1% sangat disiplin. Berdasarkan kemampuan awak mengendarai bus, 74% responden mengatakan kurang mampu, 19% mampu, 4% mengatakan sangat mampu, dan 3% tidak mampu. Berdasarkan kondisi jumlah penumpang pada hari puncak, 42% responden mengatakan sedikit melebihi kapasitas, 36% sangat melebihi kapasitas, dan 22% sesuai dengan kapasitas.

36% sangat melebihi kapasitas, dan 22% responden mengatakan sesuai dengan kapasitas. Berdasarkan kondisi bus, 70% responden mengatakan layak pakai, 25% tidak layak pakai, dan 5% responden mengatakan sangat layak pakai (gambar 6).

I. Fasilitas di Terminal

Menurut fasilitas pendukung Terminal Purabaya, sebanyak 56% responden mengatakan lengkap, 34% tidak lengkap, 6% sangat tidak lengkap, dan 4% responden mengatakan sangat lengkap. Menurut kenyamanan ruang tunggu, 60% responden mengatakan nyaman, 31%

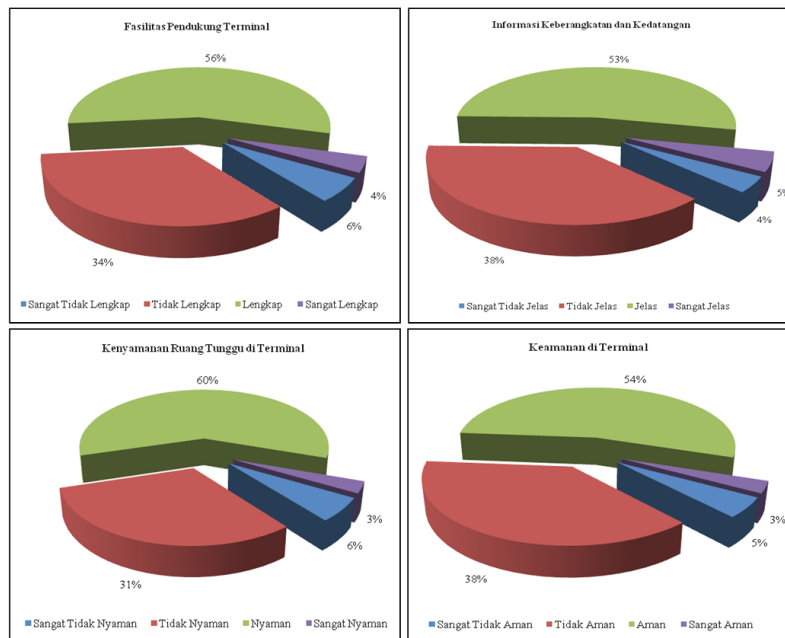


Sumber: Hasil Survei

Gambar 6. Persepsi Pengguna Angkutan Jalan di Terminal Purabaya Berdasarkan Awak dan Kendaraan.

tidak nyaman, 6% sangat tidak nyaman, dan 3% responden mengatakan sangat nyaman. Menurut keamanan, sebanyak 54% responden mengatakan aman, 38% tidak aman, 5% sangat tidak aman, dan 3% responden mengatakan

sangat aman. Menurut informasi keberangkatan dan kedatangan, sebanyak 53% responden mengatakan jelas, 38% tidak jelas, 5% sangat jelas, dan 4% responden mengatakan sangat tidak jelas.



Sumber: Hasil Survei

Gambar 7. Persepsi Pengguna Angkutan Jalan di Terminal Purabaya Menurut Fasilitas di Terminal.

J. Analisis

1. Persepsi Pengguna Angkutan Jalan di Terminal Purabaya

Persepsi responden yang terkait dengan tiket dan tarif di Terminal Purabaya sebagian besar mengatakan bahwa penumpang mudah mendapatkan tiket, tarif yang berlaku kadang-kadang sesuai, pelayanan petugas tiket ramah, dan cara memperoleh tiket masih banyak yang membayar di atas bus.

Persepsi responden yang terkait dengan ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sebagian besar penumpang mengatakan bahwa ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus kadang-kadang sesuai, bus yang digunakan nyaman, jaminan keselamatan menggunakan bus kurang terjamin, dan bus yang digunakan aman dari tindak kejahatan.

Persepsi responden yang terkait dengan awak dan kendaraan sebagian besar

penumpang mengatakan bahwa perilaku awak kendaraan kurang disiplin, awak kendaraan kurang mampu mengendarai bus, jumlah penumpang pada hari puncak sedikit melebihi kapasitas, dan bus di Terminal Purabaya layak pakai.

Persepsi responden yang terkait dengan fasilitas di terminal sebagian besar mengatakan lengkap, fasilitas di Terminal Purabaya nyaman, Terminal Purabaya aman, dan informasi keberangkatan dan kedatangan bus di Terminal Purabaya jelas.

2. Kinerja Pelayanan Angkutan Jalan

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan IKM, diketahui bahwa kinerja pelayanan angkutan jalan di Terminal Purabaya adalah baik dengan mutu pelayanan B.

Tabel 6. Kinerja Pelayanan Angkutan Umum/ Bus Lebaran 2015 di Terminal Purabaya Surabaya

Variabel	Atribut	Nilai Rata-rata Tertimbang	Nilai Konversi (Rata ² x 0,0625)
A.	Tiket dan Tarif		
X1	Kemudahan Mendapatkan Tiket	2,75	0,17
X2	Kesesuaian Tarif yang Berlaku	2,43	0,15
X3	Pelayanan Petugas Tiket	2,65	0,17
X4	Cara Memperoleh Tiket	2,34	0,15
B.	Ketepatan, Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan		
X5	Ketepatan Waktu Keberangkatan dan Kedatangan	2,41	0,15
X6	Kenyamanan	2,54	0,16
X7	Jaminan Keselamatan	2,43	0,15
X8	Jaminan Keamanan	2,54	0,16
C.	Awak dan Kendaraan		
X9	Perilaku Awak Kendaraan	2,40	0,15
X10	Kemampuan Awak Kendaraan	2,79	0,17
X11	Jumlah Penumpang Pada Hari Puncak	1,86	0,12
X12	Kondisi Kendaraan	2,80	0,18
D.	Fasilitas di Terminal		
X15	Fasilitas Pendukung	2,58	0,16
X16	Kenyamanan Ruang Tunggu	2,60	0,16
X17	Keamanan Ruang Tunggu	2,55	0,16
X18	Informasi Keberangkatan dan Kedatangan	2,59	0,16
Jumlah (Nilai Indeks)			2,52
Nilai IKM Konversi			62,91
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik

Sumber: Hasil Analisis Puslitbang Phb.Darat & Perkeretaapian, 2015

KESIMPULAN

Berdasarkan persepsi 100 responden terkait dengan kemudahan mendapatkan tiket, 60% responden di Terminal Purabaya mengatakan mudah mendapatkan tiket, berdasarkan kesesuaian tarif diketahui bahwa 47% responden mengatakan tarif yang berlaku kadang-kadang sesuai, terkait dengan pelayanan petugas tiket diketahui bahwa 55% responden mengatakan pelayanan petugas tiket ramah, dan berdasarkan cara memperoleh tiket diketahui bahwa 77% responden mengatakan cara memperoleh tiket adalah membayar di atas bus.

Terkait dengan ketepatan waktu, 54% responden mengatakan ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus kadang-kadang sesuai, berdasarkan kenyamanan diketahui bahwa 51% responden mengatakan bus yang digunakan nyaman, terkait dengan keamanan diperoleh data bahwa 51% responden mengatakan bahwa bus yang digunakan aman dari tindak kejahatan, dan berdasarkan keselamatan diketahui bahwa 55% responden mengatakan jaminan keselamatan menggunakan bus kurang terjamin.

Terkait dengan perilaku awak kendaraan, 55% responden mengatakan perilaku awak kendaraan kurang disiplin, berdasarkan kemampuan awak mengendarai bus diketahui bahwa 74% responden mengatakan awak kendaraan kurang mampu mengendarai bus, terkait dengan jumlah penumpang pada hari puncak diketahui bahwa 42% responden mengatakan jumlah penumpang pada hari puncak sedikit melebihi kapasitas, dan berdasarkan kondisi bus diketahui bahwa 70% responden mengatakan bahwa bus di Terminal Purabaya layak pakai.

Terkait dengan fasilitas pendukung terminal, 56% responden mengatakan lengkap, berdasarkan kenyamanan ruang tunggu diketahui bahwa 60% responden mengatakan fasilitas di Terminal Purabaya nyaman, terkait dengan keamanan di Terminal Purabaya diketahui bahwa 54% responden mengatakan aman, dan berdasarkan informasi keberangkatan dan kedatangan diketahui bahwa 53% responden mengatakan informasi keberangkatan dan kedatangan bus di Terminal Purabaya jelas.

Nilai IKM terhadap pelayanan angkutan jalan di Terminal Purabaya adalah 2,52, nilai IKM konversi yang diperoleh sebesar 62,91, dengan mutu pelayanan B, maka kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan angkutan jalan di Terminal Purabaya menurut responden adalah baik.

SARAN

Pelayanan di Terminal Purabaya yang terkait dengan tiket dan tarif yang perlu dipertahankan adalah kemudahan penumpang dalam mendapatkan tiket dan keramahan petugas tiket, sedangkan beberapa hal yang perlu mendapat perhatian adalah kesesuaian harga tiket dengan upaya melakukan pengawasan terhadap loket-loket penjualan tiket dan cara penumpang untuk mendapatkan tiket.

Pelayanan di Terminal Purabaya yang terkait dengan ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan yang perlu dipertahankan adalah kondisi bus yang digunakan nyaman dan aman dari tindak kejahatan, sedangkan beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan adalah ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus serta jaminan keselamatan menggunakan bus.

Pelayanan di Terminal Purabaya terkait dengan awak dan kendaraan yang perlu dipertahankan adalah bus di Terminal Purabaya layak pakai,

dengan cara melakukan pemeriksaan bus secara berkala. Sedangkan beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi adalah kedisiplinan awak kendaraan, kemampuan awak kendaraan dalam mengemudikan bus, dan jumlah penumpang pada hari puncak.

Pelayanan di Terminal Purabaya yang terkait dengan fasilitas di terminal yang perlu dipertahankan adalah fasilitas pendukung, rasa nyaman, aman, dan informasi keberangkatan dan kedatangan bus. Kondisi fasilitas terminal tersebut merupakan beberapa faktor yang menjadi daya tarik penumpang untuk menggunakan bus sebagai angkutan lebaran 2015.

Kinerja pelayanan angkutan jalan di Terminal Purabaya agar dipertahankan karena pengguna jasa merasa sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kami sampaikan kepada Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Darat dan Perkeretaapian, Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya, serta rekan-rekan peneliti atas masukan yang diberikan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Perhubungan Kota Surabaya. 2015. *Rencana Operasional Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Terpadu Kota Surabaya Tahun 2015/1436 H*. Paparan. Surabaya.
- Mardalis. 2002. *Metode Penelitian : Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Puslitbang Perhubungan Darat dan Perkeretaapian. 2014. *Anev Rampung Angkutan Lebaran Terpadu 2014*. Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2004 tentang Koordinasi Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Terpadu. Jakarta.
- Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP260 Tahun 2015 tentang Tim Koordinasi Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Terpadu Tahun 2015 (1436 H). Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta.

Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.1364/ AJ.201/DRJD/2015 tentang Pengaturan Lalu Lintas dan Pengaturan Kendaraan Angkutan Barang pada Masa Angkutan Lebaran Tahun 2015 (1436 H). Jakarta.

Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.2477/AJ.201/DRJD/2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.1364/AJ.201/DRJD/2015 tentang Pengaturan Lalu Lintas dan Pengaturan Kendaraan Angkutan Barang pada Masa Angkutan Lebaran Tahun 2015 (1436 H). Jakarta.