

EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM DI KOTA SINGARAJA

Ni Nyoman Triana *)

Herawati **)

Peneliti Badan Litbang Perhubungan
Jalan Medan Merdeka Timur No.5 Jakarta

ABSTRACT

There is a serious problem on Public transportation in Singaraja city dealing with the increasing number of motorcycle has declined people interest to use public transport. People feel more comfortable using motorcycles for their daily activities. As the consequence urban public transport services in Singaraja has not reached local road. Since the rates charged are quite expensive as well. Therefore people prefer to use public private than transport vehicles. this condition may bring public transportation in Singaraja get worst.

Two methods are carried out to calculate the quality of public transport services first accordance with the standards of the Directorate General of Land Transportation Ministry of Transportation and second, utilize the method of Importance Performance Analysis (IPA). Based on the results due to the standards of the Directorate General of Land Transportation Ministry of Transportation the city transportation in Singaraja still have good performance. While the result analysis of Importance Performance Analysis (IPA) showed that 15 factor indicators, three factors indicated has a good performance vehicle that is hygiene, driver performance and the route, seven factors indicated not important performance and less priority by the transport users such as the walking time to the destination, no need moving vehicle, easily get in and get out the vehicle, additional facilities (music, etc.) and travel cost. The factors are needed to be handling quite serious because it has a less performance and very important by respondents such as courteous service, seat comfort, the physical condition of public transport, vehicle speed and safety in vehicles.

Key Words: public transport, services, Singaraja

PENDAHULUAN

Kota Singaraja dilayani oleh 3 rute angkutan umum dalam trayek tetap dan teratur. Jenis kendaraan angkutan umum perkotaan yang melayani penumpang di Kota Singaraja adalah mobil penumpang umum (MPU) dengan kapasitas tempat duduk 12 orang tidak termasuk sopir. Tiap – tiap trayek angkutan umum dibedakan berdasarkan warna kendaraannya. Angkutan umum dengan warna biru melayani penumpang dari terminal Penarukan ke terminal Sukasada lewat

jalur utama kota, sedangkan angkutan umum dengan warna kendaraan kuning hijau melayani penumpang dengan asal dan tujuan yang sama hanya jalur yang dilewati adalah jalur pedesaan. Angkutan umum dengan warna coklat melayani penumpang dari terminal Penarukan ke terminal Banyuasri.

Angkutan umum yang ada di Kota Singaraja mengalami permasalahan cukup serius. Peningkatan penggunaan sepeda motor menyebabkan menurunnya

minat masyarakat untuk menggunakan jasa angkutan umum. Masyarakat merasa lebih nyaman menggunakan sepeda motor untuk melakukan aktivitas sehari-harinya.

Pelayanan angkutan umum perkotaan yang ada di Kota Singaraja belum menjangkau jalan-jalan kecil dan hanya melewati jalan-jalan besar. Selain itu tarif yang dikenakan juga masih cukup tinggi. Hal ini menyebabkan masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan angkutan umum. Apabila hal seperti ini terus dibiarkan, maka kondisi angkutan umum di Kota Singaraja akan terus terpuruk.

Dalam penelitian ini, permasalahannya adalah: "Bagaimana kinerja angkutan umum yang ada saat ini berdasarkan persepsi penumpang terhadap pelayanan angkutan umum yang ada di Kota Singaraja?"

Kajian ini dimaksudkan untuk mengevaluasi pelayanan angkutan umum dengan rute tetap dan teratur yang ada di Kota Singaraja berdasarkan persepsi masyarakat, guna mengetahui kinerja angkutan umum yang ada di Kota Singaraja saat ini serta bagaimana persepsi pengguna angkutan umum terhadap pelayanan angkutan umum yang ada di Kota Singaraja.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Transportasi

Beberapa contoh atribut untuk pelayanan jasa dibidang transportasi dari berbagai pertimbangan para konsumen telah dirumuskan oleh Manheim, 1979 yang dianggap bisa mewakili pelayanan terhadap konsumen yang berpengaruh terhadap tiap aktivitas konsumen yang berbeda adalah sebagai berikut :

- a. **Waktu** : Waktu perjalanan total, keandalan (variasi waktu perjalanan), waktu transfer, frekuensi perjalanan, jadwal waktu perjalanan
- b. **Ongkos Pengguna Jasa** : Ongkos transportasi langsung, seperti : tarif, biaya peralatan, biaya bahan bakar, dan biaya parkir, ongkos operasi langsung lainnya, seperti : biaya muat dan dokumentasi, ongkos tak langsung, seperti : biaya pemeliharaan, biaya gedung atau asuransi, frekuensi perjalanan
- c. **Keselamatan dan Keamanan** ; Kemungkinan terjadinya kerusakan saat bongkar muat, kemungkinan terjadinya kecelakaan, perasaan aman
- d. **Kesenangan dan Kenyamanan Pengguna Jasa**: Jarak perjalanan, jumlah pertukaran kendaraan yang harus dilakukan, kenyamanan fisik (suhu, kebersihan), kenyamanan psikologis (status, pemilikan sendiri), kesenangan lainnya (penanganan bagasi, *ticketing*, pelayanan makan atau minum, kesenangan selama perjalanan, keindahan dan sebagainya), kesenangan perjalanan
- e. **Pelayanan Ekpedisi** : Asuransi kerugian dan hak pengiriman kembali

2. Kinerja Operasional Angkutan Umum

Untuk mengetahui kinerja angkutan umum, ada beberapa elemen yang dapat dijadikan acuan dan menggambarkan karakteristik angkutan yang diharapkan seperti yang ditetapkan oleh pemerintah dalam hal ini

Kementerian Perhubungan baik dari segi kuantitas maupun kualitas angkutan, seperti pada tabel 1.

panjang trayek, satuan yang digunakan menit/km.

Tabel 1. Indikator standar pelayanan angkutan umum
Departemen Perhubungan

Nilai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	>1	>1	<5	>15	>12	<13	<4	<82	>30	05-18
2	0,8-1	0,7-1	5-10	20-15	6-12	13-15	4-6	82-100	20-30	05-20
3	<0,8	<0,7	>10	<10	<6	<15	>6	>100	<20	05-22

Sumber: Pedoman tentang penyelenggaraan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan dalam trayek dan leratur

Keterangan Nilai

1. Untuk standar pelayanan dengan kriteria kurang
2. Untuk standar pelayanan dengan kriteria sedang
3. Untuk standar pelayanan dengan kriteria baik

Kolom 1 : Rata-rata faktor muat (*load faktor*) pada jam sibuk merupakan rasio dari jumlah pengguna angkutan umum terhadap kapasitas tempat duduk yang tersedia pada jam sibuk

Kolom 2 : Rata-rata faktor muat (*load faktor*) diluar jam sibuk, merupakan rasio dari jumlah pengguna angkutan umum terhadap kapasitas tempat duduk yang tersedia diluar jam sibuk

Kolom 3 : Rata-rata kecepatan perjalanan (km/jam) adalah waktu yang dibutuhkan untuk menempuh suatu trayek dari awal hingga akhir.

Kolom 4 : Rata-rata waktu antara/ *headway*, adalah interval waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan angkutan umum satu ke angkutan umum berikutnya. Satuan waktu yang digunakan adalah menit.

Kolom 5 : Rata-rata waktu perjalanan, adalah waktu yang dibutuhkan untuk menempuh satu kilometer dari

Kolom 6 : Waktu pelayanan (jam) adalah waktu yang dibutuhkan bus damri untuk memberikan pelayanan kepada pengguna mulai dari awal hingga akhir operasi

Kolom 7 : Frekwensi adalah jumlah angkutan umum yang beroperasi selama waktu antara tertentu. Dalam perhitungan selanjutnya digunakan satuan kendaraan/jam yang berarti jumlah bus yang beroperasi melewati titik tertentu selama satu jam

Kolom 8 : Jumlah kenadaraa yang beroperasi (%) adalah persentase jumlah kenadaraan yang beroperasi dengan jumlah kendaraan yang diinginkan

Kolom 9 : Rata-rata waktu tunggu penumpang (menit), adalah waktu tunggu rata-rata yang dibutuhkan untuk mendapatkan bus. Waktu tunggu adalah seperdua dari waktu antara (*headway*) atau interval waktu yang dibuthkan untuk mendapatkan angkutan umum dari kendaraan yang satu ke kendaraan berikutnya

Kolom 10 : Awal dan akhir waktu perjalanan adalah waktu perjalanan rata-rata yang dibutuhkan angkutan umum mulai dari awal hingga akhir operasi.

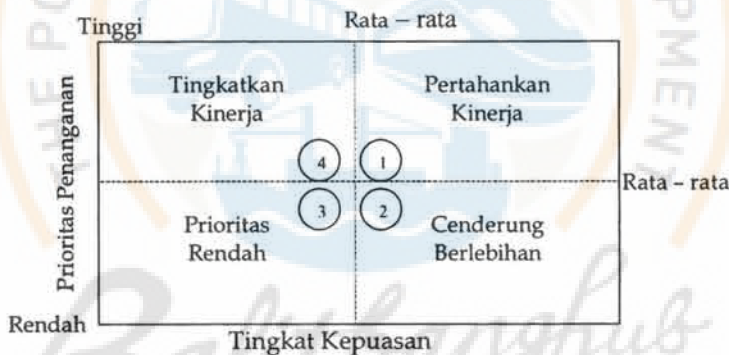
Tabel 2. Standar pelayanan angkutan berdasarkan nilai bobot

No	Kriteria	Total Nilai Bobot
1	Baik	18.00 – 24.00
2	Sedang	12.00 – 17.99
3	Kurang	<12

Sumber : Pedoman teknis penyelenggaraan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan dalam trayek dan teratur, 2002

3. Analisis Importance Performance Analysis

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran importance-performance sebagaimana terlihat pada gambar 1.



Gambar 1. Pembagian kuadran importance performance analysis

Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran (Rudy Setiawan 2005, dikutip dari Brandt, 2000):

1. Kuadran Pertama, "Pertahankan Kinerja" (*high importance & high performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewa-

jiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

2. Kuadran Kedua, "Cenderung Berlebihan" (*low importance & high performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal dikuadran keempat.

3. Kuadran Ketiga, "Prioritas Rendah" (*low importance & low performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

4. Kuadran Keempat, "Tingkatkan Kinerja" (*high importance & low performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA:

1. Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisa,
2. Melakukan survey melalui penyebaran kuesioner,
3. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan,
4. Membuat grafik IPA,
5. Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing.

Skor Nilai Kepuasan dan Kepentingan yang digunakan adalah sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Skor nilai kepuasan dan kepentingan dalam analisis IPA

Skor/Nilai	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
5	Sangat Puas	Sangat Penting
4	Puas	Penting
3	Cukup Puas	Cukup Penting
2	Kurang Puas	Kurang Penting
1	Tidak Puas	Tidak Penting

Sumber : Buku diklat Metodologi penelitian Badan Litbang Perhubungan

Rumus yang digunakan dalam IPA adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja/kepuasan

Yi = Skor penilaian kepentingan

METODOLOGI PENELITIAN

1. Penentuan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah Kota Singaraja dengan cara melakukan wawancara terhadap 100 orang responden, sampel acak terhadap orang yang pernah melakukan perjalanan dengan menggunakan angkutan umum perkotaan, sehingga mereka mengetahui kinerja angkutan umum perkotaan yang selama ini dirasakan.

2. Alat Penelitian

Alat penelitian yang digunakan yaitu kuesioner survei yang memuat pertanyaan-pertanyaan mengenai persepsi penumpang terhadap kinerja angkutan umum perkotaan yang ada saat ini serta harapan yang diinginkan oleh para pengguna jasa angkutan umum untuk meningkatkan kinerja angkutan umum perkotaan tersebut.

3. Jenis Data

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari pengamat-

an di lokasi penelitian pada keempat simpang, yang meliputi: wawancara persepsi pelayanan angkutan umum terhadap penumpang; waktu tempuh angkutan umum; dan *load factor* angkutan umum kondisi saat ini.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari beberapa instansi terkait dan dari beberapa penelitian tentang persepsi pengguna angkutan umum yang distudi sebelumnya. Pengumpulan data-data sekunder tersebut dilakukan dengan cara mengambil data dari instansi terkait dalam hal ini Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng.

4. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan cara melakukan analisis *Importance Performance Analysis* yaitu membandingkan kinerja angkutan umum yang ada saat ini dengan harapan para pengguna angkutan umum berdasarkan tingkat kepentingan pengguna jasa angkutan umum serta melakukan analisis terhadap kinerja angkutan umum saat ini yaitu dengan melakukan perhitungan *load factor* dan waktu tempuh kendaraan.

5. Metode Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan deskriptif kuantitatif dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yaitu untuk menghitung persepsi penumpang dengan harapan para pengguna jasa angkutan sehingga diketahui prioritas peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum.

6. Proses Penelitian

Langkah - langkah penelitian dimulai dari tahap identifikasi masalah,

kemudian dari permasalahan tersebut dirumuskan dan dilakukan pengumpulan data yaitu berupa data primer dan data sekunder. Dari data yang diperoleh kemudian dilakukan analisis data dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), sehingga dari analisis tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja angkutan umum perkotaan yang ada di Kota Singaraja.

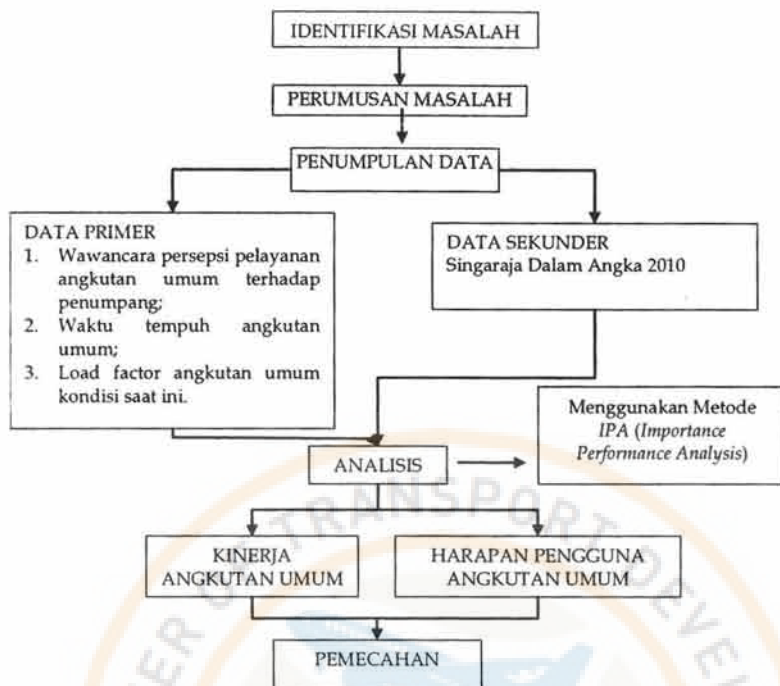
Gambar 2 adalah bagan proses penelitian.

GAMBARAN UMUM

1. Kondisi Transportasi

Kota Singaraja termasuk kota kecil karena memiliki jumlah penduduk 80.500 jiwa. Transportasi di Kota Singaraja telah mengalami perkembangan. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah kepemilikan kendaraan pribadi yang terus meningkat tiap tahunnya. Ruas - ruas jalan di Kota Singaraja saat ini bisa dikatakan masih bisa memadai untuk menampung kendaraan yang melintas tiap harinya. Arus lalu lintas di Kabupaten Buleleng saat ini sudah cukup padat dengan volume harian rata - rata cukup tinggi yang di dominasi oleh sepeda motor terutama di ruas - ruas jalan arteri. Hal ini disebabkan karena jalan arteri di Kota Singaraja menghubungkan daerah - daerah pariwisata seperti Lovina, Git - git dan Banjar yang juga sering dilewati oleh kendaraan - kendaraan besar seperti, bus pariwisata atau kendaraan sewaan.

Dari tabel 4 terlihat peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang meningkat tiap tahunnya dengan rata



Gambar 2. Proses penelitian

Tabel 4 Perkembangan kendaraan bermotor di Kab Buleleng

No	Jenis Kendaraan	Tahun				
		2006	2007	2008	2009	2010
1	Mobil Penumpang	6045	6205	6072	9152	9516
2	Mobil Bus	434	422	4107	531	497
3	Mobil Barang	4836	4937	5249	7108	7470
4	Sepeda Motor	108630	113828	171359	186900	202496
Jumlah		119945	125392	186787	203691	219979
Pertumbuhan (%)			4,541248	48,96245	9,04988	7,996426
Rata-rata pertumbuhan pertahun				14%		

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng

- rata peningkatan per tahun yaitu 14,11%. Peningkatan yang tinggi terjadi pada jenis kendaraan sepeda motor dengan total jumlah di tahun 2010 yaitu sebanyak 202.496 kendaraan. Peningkatan ini disebabkan karena kemudahan masyarakat untuk memperoleh sepeda motor, seperti kredit yang mudah dan harga sepeda motor yang murah. Peningkatan kepemilikan sepeda motor ini

menyebabkan berkurangnya masyarakat yang menggunakan fasilitas angkutan umum.

2. Kondisi Angkutan Umum

Angkutan umum perkotaan di Kota Singaraja saat ini kondisinya sangat memprihatinkan. Rata - rata *load factor* per hari untuk angkutan umumnya kurang dari standar *load factor* maksimal 70%. Berdasarkan data *load faktor* pada

tabel 6. Pengguna angkutan umum sebagian besar hanya para pelajar dan para pedagang. Hal ini memberikan dampak tingginya tarif angkutan umum, karena untuk menutupi biaya operasional angkutan umum yang beroperasi yang rata-rata tarif Rp. 5.000,-. Waktu beroperasi angkutan umum yang hanya sampai 9 jam tersebut juga memberikan dampak kurangnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal kemudahan memperoleh angkutan umum diluar jam operasi. Dampak dari kecilnya jumlah penumpang yang memanfaatkan angkutan perkotaan, menyebabkan menurunnya jumlah angkutan perkotaan yang beroperasi tiap tahunnya dibandingkan dengan angkutan pedesaan dengan rata - rata penurunan 29%. Hal ini terlihat pada tabel 5.

5. Rata - rata waktu perjalanan
6. Waktu pelayanan
7. Frekwensi kendaraan
8. Jumlah kendaraan yang beroperasi
9. Rata - rata waktu tunggu penumpang
10. Awal dan akhir waktu perjalanan

Berdasarkan data sekunder yang didapat dari Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng yaitu berupa buku laporan *Survai Load Factor Angkutan Umum Perkotaan* yang dikerjakan oleh suatu perusahaan konsultan pada tahun 2010, maka untuk data - data angkutan umum perkotaan dapat diuraikan sebagai berikut berdasarkan jurusan :

1. Jurusan Terminal Banyuasri - Terminal Sukasada (AK-2)

Tabel 5. Perbandingan jumlah angkutan perkotaan dan angkutan pedesaan di Kabupaten Buleleng

NO	URAIAN /JENIS	Satuan	2006	2007	2008	2009	2010
1	Angkutan Perkotaan	Kend	466	321	254	208	102
2	Angkutan Pedesaan	Kend	329	271	187	249	194
	Total		795	592	441	457	296
	Penurunan/ Pertumbuhan			-34,2 %	-34,2 %	3,5 %	-54,39 %
	Rata-rata pertumbuhan			29 %			

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng, 2009

ANALISIS DATA

1. Analisis Data Sekunder

Tingkat pelayanan angkutan umum berdasarkan indikator pelayanan angkutan umum Kementerian Perhubungan terdapat sepuluh kriteria yaitu :

1. Rata - rata *Load Factor* (LF) jam sibuk
2. Rata - rata *Load Factor* (LF) jam tidak sibuk
3. Rata - rata kecepatan kendaraan
4. Rata - rata waktu antara (*Headway*)

Trayek Terminal Banyuasri - Terminal Penarukan memiliki jumlah kendaraan operasi sebanyak 25 kendaraan. Rute yang dilalui oleh angkutan umum ini yaitu Jalan A. Yani - Jalan Ngurah Rai, dengan jumlah penumpang rata - rata per hari yaitu 226 penumpang dan *load factor* rata - rata per hari yaitu 36%. *Headway* rata - rata kedatangan kendaraan trayek AK-2 yaitu 8,62 menit. Jika dibandingkan dengan *headway ideal* yaitu 5-10 menit, maka trayek ini sudah memenuhi *headway ideal* tersebut. Sedangkan waktu tunggu

kendaraan untuk trayek ini adalah 22 menit dengan jarak tempuh 6,5 km dan waktu perjalanan rata - rata adalah 17,88 menit.

2. Jurusan Terminal Banyuasri - Terminal Penarukan (AK-5)

Untuk trayek angkutan kota dengan jurusan Terminal Banyuasri - Terminal Penarukan (AK-5) memiliki *load factor* sebesar 33%, lebih kecil dari angkutan kota AK-2. Meskipun begitu, namun rata - rata *headway* untuk angkutan trayek ini lebih kecil yaitu 2,645 menit, hal ini dikarenakan jumlah kendaraan yang digunakan untuk melayani trayek ini cukup banyak yaitu 65 kendaraan. Waktu tunggu kendaraan pada trayek ini juga cukup singkat yaitu 11,5 menit dengan waktu perjalanan dari terminal asal menuju terminal tujuan yaitu 15,58 menit karena jarak tempuh untuk trayek ini hanya 5,5 km. Rute trayek AK-5 yaitu dari Terminal Banyuasri menuju Terminal Penarukan melewati Jalan Diponegoro dan Jalan Surapati yang merupakan Jalan Propinsi.

3. Jurusan Terminal Penarukan - Terminal Sukasada (AK-8)

Jurusan Terminal Penarukan - Terminal Sukasada dilayani oleh dua jenis angkutan kota, yang pertama yaitu

angkutan kota yang melayani penumpang dari Terminal Penarukan ke Terminal Sukasada melewati Jalan Surapati - Jalan Dr. Sutomo - Jalan Ngurah Rai. Trayek ini dilayani oleh 69 kendaraan dengan *load factor* 39%. Meskipun dilayani oleh cukup banyak kendaraan namun rata - rata waktu tunggu untuk trayek ini cukup tinggi yaitu 22,75 menit dengan rata - rata *headway* yaitu 11,12 menit. Jarak trayek ini adalah 9,3 km ditempuh dengan waktu kurang lebih 22,71 menit.

4. Jurusan Terminal Penarukan - Terminal Sukasada (AK-9)

Rute kedua untuk angkutan kota jurusan Terminal Penarukan-Terminal Sukasada yaitu melalui Jalan Setiabudi - Jalan Gempol - Jalan Gajah Mada. *Load factor* untuk trayek ini paling tinggi diantara trayek lainnya yaitu 49%. Meskipun begitu namun jumlah kendaraan yang melayani trayek ini cukup sedikit yaitu 7 kendaraan sehingga mengakibatkan waktu tunggu menjadi cukup tinggi yaitu 44,5 menit. Dengan jarak antar terminal sejauh 9,3 km, waktu perjalanan rata - rata yang diperlukan untuk menempuh trayek ini adalah 22,5 menit.

Secara rinci kesepuluh indikator tersebut dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Indikator kualitas pelayanan angkutan umum Kota Singaraja

Kode	Jurusan	Load Factor (Sibuk)	Load Factor (Offpeak)	Kecepatan	Head way	Waktu Perjalanan	Waktu Pelayanan	Frekwensi	Kendaraan yang Beroperasi	Waktu Tunggu	Waktu Perjalanan Rata-Rata
ak-2	Terminal Banyuasri - Sukasada	0,36	0,36	21,8	8,625	2,75	13	2	25	22	17,88
ak-5	Terminal Banyuasri - Penarukan	0,33	0,33	21,6	2,645	2,83	13	5	65	11,5	15,58
ak-8	Terminal Penarukan - Sukasada	0,39	0,39	24,68	11,12	2,44	13	5	69	22,75	22,71
ak-9	Terminal Penarukan - Sukasada	0,49	0,49	24,86	-	2,42	13	1	7	44,5	22,5

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng, 2009

Berdasarkan penilaian indikator kualitas pelayanan angkutan umum dari Dirjen Perhubungan Darat, maka kesepuluh indikator untuk keempat trayek angkutan kota tersebut akan diberikan nilai pada masing – masing indikator yaitu nilai 1 untuk standar pelayanan dengan kriteria kurang, nilai 2 untuk standar pelayanan dengan kriteria sedang dan nilai 3 untuk standar pelayanan dengan kriteria baik. Dari hasil analisis nilai untuk masing – masing indikator trayek dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Penilaian kualitas pelayanan angkutan umum Kota Singaraja

Kode	Load Factor (Sibuk)	Load Factor (Offpeak)	Kecepatan	Headway	Waktu Perjalanan	Waktu Pelayanan	Frekwensi	Kendaraan yang Beroperasi	Waktu Tunggu	Waktu Perjalanan Rata-Rata	Total
ak-2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	22
ak-5	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	24
ak-8	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	24
ak-9	3	3	3	0	3	2	1	1	1	3	20

Sumber : Hasil Analisis

Nilai diberikan pada tiap – tiap indikator untuk masing – masing trayek. Setelah dilakukan penilaian tersebut, kemudian dilakukan akumulasi nilai untuk masing – masing jurusan. Dari hasil akumulasi tersebut, angkutan kota yang mempunyai nilai tertinggi adalah angkutan kota AK-5 dan AK-8 dengan nilai 24, sedangkan nilai terendah pada angkutan kota AK-9 dengan nilai 20. Namun dilihat dari skor total yang seluruhnya diatas nilai 20, maka angkutan kota yang ada di Kota Singaraja masih memiliki kinerja yang baik karena memiliki total nilai bobot antara 18 sampai 24.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Untuk menentukan apakah faktor-faktor yang ditanyakan kepada responden sudah valid dan reliabel, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji

validitas dan reliabilitas ini sangat penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas penelitian karena apabila faktor – faktor yang ditanyakan ada yang tidak valid maka harus segera diganti dengan pertanyaan baru sehingga seluruh faktor yang ditanyakan menjadi valid. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi pearson. Jumlah responden yang diwawancarai untuk uji validitas dan realibilitas adalah sebanyak 30 responden sehingga derajat kebebasan ($n-2$) adalah 28 dan nilai α : 5%, maka nilai t_{tabel} yang didapat adalah

1,701. Faktor yang ditanyakan dikatakan valid apabila nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$. Hasil analisis uji validitas terhadap faktor – faktor yang ditanyakan kepada 30 responden dalam hal ini pengguna angkutan kota mengenai kinerja dan harapan maka dapat dilihat pada tabel 8.

Uji realibilitas dilakukan untuk mengetahui apakah faktor – faktor yang digunakan tersebut reliabel atau tidak. Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat reliabilitas adalah dengan rumus alpha. Rumus ini sering kali secara spesifik digunakan untuk model instrumen berupa angket penelitian yang memiliki karakteristik data berupa data *berskala likert*. Penelitian dikatakan reliabel apabila nilai realibilitas yang didapat dari hasil perhitungan $> 0,7$. Dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan di program

Tabel 8. Hasil uji validitas data

No	Kriteria	Kinerja		Harapan		Keterangan
		r_{xy}	t_{hitung}	r_{xy}	t_{hitung}	
1	Kemudahan mendapatkan angkutan	0,478	2,878	0,959	17,840	valid
2	Waktu kedatangan dan keberangkatan	0,593	3,894	0,899	10,887	valid
3	Waktu berjalan kaki singkat ke tujuan	0,529	3,295	0,879	9,760	valid
4	Tidak perlu berpindah kendaraan	0,587	3,839	0,904	11,178	valid
5	Pelayanan yang sopan	0,582	3,782	0,942	14,861	valid
6	Mudah naik dan turun kendaraan	0,865	9,136	0,904	11,166	valid
7	Kenyamanan tempat duduk	0,782	6,641	0,920	12,387	valid
8	Fasilitas tambahan (music, dll)	0,702	5,212	0,816	7,481	valid
9	Kondisi fisik angkutan umum	0,630	4,292	0,865	9,104	valid
10	Kebersihan kendaraan	0,695	5,110	0,956	17,167	valid
11	Cara berpakaian pengemudi	0,760	6,184	0,886	10,100	valid
12	Kecepatan kendaraan	0,671	4,784	0,906	11,323	valid
13	Keamanan dalam kendaraan	0,676	4,858	0,950	16,040	valid
14	Tarif yang dikenakan	0,840	8,203	0,893	10,497	valid
15	Rute yang dilalui	0,710	5,338	0,883	9,934	valid

Sumber: Hasil Analisis

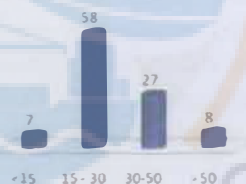
excel, maka didapat nilai reliabilitas untuk kinerja adalah 0,947 sedangkan nilai reliabilitas untuk harapan adalah 1,020. Hal ini menunjukkan faktor-faktor yang digunakan dalam kuesio-

ner seluruhnya valid dan reliabel sehingga penelitian bisa dilanjutkan ke analisis selanjutnya.

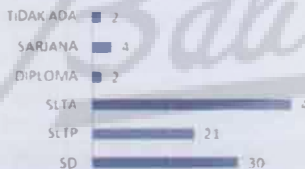
3. Karakteristik Responden



Grafik 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin



Grafik 2. Karakteristik responden berdasarkan usia



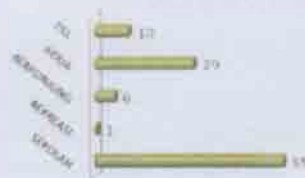
Grafik 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan



Grafik 4. Karakteristik responden berdasarkan pendapatan



Grafik 5. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan



Grafik 6. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

4. Hasil Analisis 'IPA

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan untuk membandingkan kinerja angkutan umum yang sudah ada dengan harapan yang diharapkan oleh para pengguna angkutan umum. Analisis IPA ditampilkan dalam *diagram cartecius* yang dibagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran pertahankan kinerja, kinerja berlebihan, prioritas rendah, dan kuadran terakhir yaitu tingkatkan

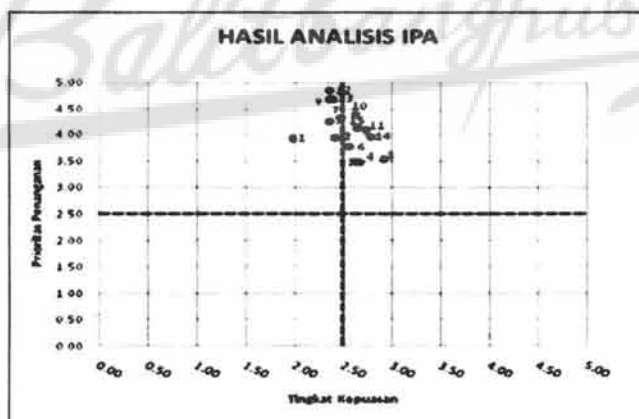
kinerja. Dari hasil pengolahan data kuesioner yang dibagikan ke 100 pengguna angkutan perkotaan di Kota Singaraja, maka hasil pengolahan data tersebut dapat dilihat pada tabel 9.

Dari tabel 9 kemudian digambarkan dalam diagram *cartecius* dengan dua alternatif. Yang pertama yaitu diagram IPA dengan pemisah yaitu rata - rata secara umum seperti terlihat pada gambar 3.

Tabel 9. Rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan untuk berbagai faktor

No	Faktor	Kinerja	Harapan
1	Kemudahan mendapatkan angkutan	1,98	3,90
2	Waktu kedatangan dan keberangkatan	2,43	3,92
3	Waktu berjalan kaki singkat ke tujuan	2,65	3,47
4	Tidak perlu berpindah kendaraan	2,67	3,48
5	Pelayanan yang sopan	2,37	4,24
6	Mudah naik dan turun kendaraan	2,57	3,77
7	Kenyamanan tempat duduk	2,49	4,34
8	Fasilitas tambahan (music, dll)	2,91	3,51
9	Kondisi fisik angkutan umum	2,37	4,67
10	Kebersihan kendaraan	2,62	4,38
11	Cara berpakaian pengemudi	2,73	4,08
12	Kecepatan kendaraan	2,37	4,86
13	Keamanan dalam kendaraan	2,41	4,67
14	Tarif yang dikenakan	2,78	3,94
15	Rute yang dilalui	2,65	4,12
Rata - rata		2,53	4,09

Sumber : Hasil Analisis



Gambar 3. Pembagian kuadran *importance performance analysis* berdasarkan nilai rata-rata pada skala pengukuran tingkat Kepuasan dan prioritas penanganan

Pada gambar diatas terlihat bahwa dari 15 pertanyaan yang diajukan kepada pengguna angkutan umum hanya mengisi 2 kuadran yaitu kuadran 1 (pertahankan kinerja) dan kuadran 4 (tingkatkan kinerja).

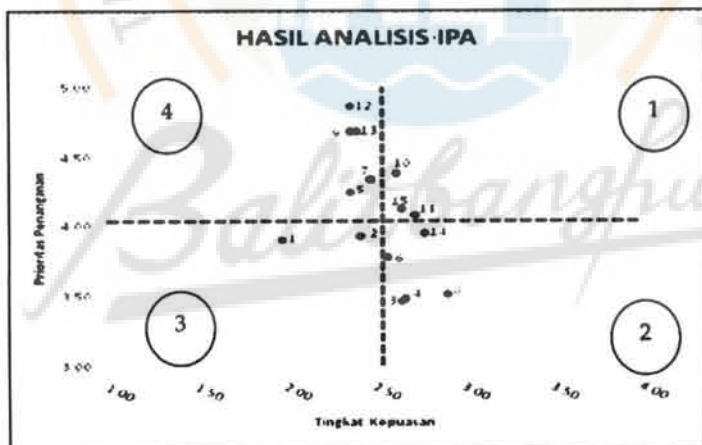
Kuadran 4 :

- Kemudahan mendapatkan angkutan
- Waktu kedatangan dan keberangkatan
- Pelayanan yang sopan
- Kenyamanan tempat duduk
- Kondisi fisik angkutan umum
- Kecepatan kendaraan
- Keamanan dalam kendaraan

Dalam kuadran 4 faktor - faktor yang ada dianggap perlu ditingkatkan kinerjanya. Kinerja yang harus ditingkatkan sesuai dengan harapan pengguna angkutan umum yaitu berupa kemudahan mendapat angkutan dan

waktu kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta kecepatan kendaraan. Hal ini dikarenakan jumlah angkutan umum yang beroperasi terus mengalami penurunan tiap tahun karena kurangnya jumlah masyarakat yang menggunakan angkutan umum. Pelayanan yang sopan juga perlu ditingkatkan agar pengguna angkutan umum yang ada saat ini tidak berminat untuk berpindah menggunakan kendaraan pribadi. Kondisi kendaraan dengan kenyamanan tempat duduk serta keamanan dalam kendaraan menurut pengguna angkutan umum juga perlu ditingkatkan.

Untuk mengetahui faktor - faktor yang menggambarkan prioritas rendah, kinerja yang berlebihan secara lebih rinci dapat dilihat pada diagram IPA berikut dimana untuk garis pemisah antar kuadran menggunakan nilai rata - rata hasil perhitungan prioritas penanganan dan tingkat kepuasan.



Gambar 10. Pembagian kuadran *importance performance analysis* berdasarkan nilai rata-rata pada skala pengukuran tingkat kepuasan dan prioritas penanganan

Dari diagram diatas terlihat pembagian hal - hal yang ditanyakan ke pengguna angkutan umum yaitu terdiri dari 15 faktor. Dari 15 faktor tersebut setelah dilakukan analisis IPA yang lebih terinci maka faktor - faktor yang diajukan ke pengguna angkutan umum menyebar pada keempat kuadran dari diagram tersebut. Pengelompokan masing - masing faktor terbagi dalam empat diagram yaitu :

Kuadran 1 :

- a. Kebersihan kendaraan
- b. Cara berpakaian pengemudi
- c. Rute yang dilalui

Faktor - faktor yang perlu dipertahankan yaitu kebersihan kendaraan, cara berpakaian pengemudi serta rute yang dilalui. Hal ini berarti faktor - faktor tersebut dalam kondisi yang sudah cukup baik sehingga perlu dipertahankan karena sudah dianggap memuaskan oleh masyarakat pengguna angkutan umum.

Kuadran 2 :

- a. Waktu berjalan kaki singkat ke tujuan
- b. Tidak perlu berpindah kendaraan
- c. Mudah naik dan turun kendaraan
- d. Fasilitas tambahan (music, dll)
- e. Tarif yang dikenakan

Dalam kuadran 2 faktor - faktor yang ada dianggap memiliki kinerja yang cenderung berlebih dan dianggap tidak terlalu penting sehingga perlu adanya prioritas penanganan pada kuadran lain yang dianggap lebih penting. Faktor - faktor yang dianggap tidak terlalu penting yaitu mengenai

waktu berjalan kaki ke tempat tujuan, perpindahan kendaraan, kemudahan naik dan turun kendaraan, fasilitas tambahan serta tarif yang selama ini dikenakan.

Kuadran 3 :

- a. Kemudahan mendapatkan angkutan
- b. Waktu kedatangan dan keberangkatan

Faktor - faktor dalam diagram ini memiliki prioritas yang rendah namun juga dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna angkutan umum. Untuk itu faktor - faktor dalam kuadran ini tidak terlalu penting untuk dijadikan prioritas. Faktor - faktor tersebut yaitu kemudahan mendapatkan angkutan umum serta waktu kedatangan dan keberangkatan kendaraan.

Kuadran 4 :

- a. Pelayanan yang sopan
- b. Kenyamanan tempat duduk
- c. Kondisi fisik angkutan umum
- d. Kecepatan kendaraan
- e. Keamanan dalam kendaraan

Kuadran 4 merupakan kuadran yang dianggap paling penting, sehingga faktor - faktor yang ada dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting namun kenyataannya masih belum memuaskan bagi pengguna angkutan umum. Oleh karena itu faktor - faktor yang ada dalam kuadran ini perlu ditingkatkan agar minat masyarakat menggunakan angkutan umum bisa dipertahankan. Faktor - faktor yang dimaksud yaitu pelayanan yang sopan, kenyamanan

tempat duduk, kondisi fisik angkutan umum, kecepatan kendaraan serta keamanan dalam kendaraan.

PEMBAHASAN

Pengukuran kinerja pada kajian ini didasarkan pada persepsi penumpang dan kinerja operasional kendaraan pada setiap trayek. Persepsi penumpang dapat diartikan sebagai indikator kinerja yang tidak terukur karena lebih pada kepuasan penggunaan angkutan umum dan pengukuran kinerja operasional angkutan kota disebut merupakan indikator yang dapat diukur. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat diuraikan beberapa indikator terhadap permasalahan-permasalahan yang masih diperlukan penanganan baik dari pihak operasional, regulator dan masyarakat itu sendiri. Permasalahan tersebut antara lain :

1. Indikator tidak terukur

a. Kondisi fisik kendaraan

Kondisi fisik angkutan umum yang sering kotor dan kurang terawat baik di dalam kendaraan maupun body kendaraan. Kondisi fisik yang pertama adalah pada bodi dan dinding angkutan umum yang kurang mendapat perhatian/perawatan dari pihak operator seperti tidak pernah dilakukan pengecekan terhadap body kendaraan yang telah keropos, dll akan menimbulkan kesan yang kurang nyaman dipandang mata dan kumuh oleh penumpang.

Kondisi fisik yang kedua merupakan ketidaknyamanan kursi penumpang baik dari segi bahan maupun pengaturan. Beberapa kendaraan memiliki tempat duduk

dari bahan spon tipis menyebabkan kursi menjadi keras dan membuat penumpang kurang nyaman. Adanya ban yang diletakkan di bawah kursi tempat duduk penumpang menyebabkan ketidaknyamanan penumpang saat masuk, duduk maupun keluar kendaraan.

Selain peremajaan bus yang merupakan langkah revitalisasi yang dicanangkan untuk sarana, perbaikan prasarana dan manajemen bus juga diperlukan. Prasarana itu mencakup perbaikan *pool* dan perubahan sistem manajemen bus.

Peningkatan kualitas layanan merupakan kunci kesuksesan pengusaha angkutan umum di masa mendatang. Bila kondisi fisik dan pelayanan bus angkutan umum semakin membaik, masyarakat akan kembali menggunakan angkutan umum ketimbang kendaraan pribadi akan mengurangi kemacetan.

b. Pelayanan yang sopan

Angkutan kota sudah menjadi kebutuhan utama dalam mendukung kehidupan sehari-hari bagi sebagian besar masyarakat Kota Singaraja. Posisi angkutan kota yang menjadi kebutuhan utama ini menyebabkan banyaknya jumlah kendaraan angkutan kota yang akhirnya menyebabkan para mengemudi angkutan kota mengejar setoran sebanyak-banyaknya tanpa memperhatikan kenyamanan dan keamanan para penumpangnya. Beberapa perilaku supir angkutan yang seringkali

menurunkan penumpangnya di tengah jalan karena lebih memilih untuk memutar balik dan mencari tambahan penumpang.

Ngetem adalah salah satu penyakit angkutan umum di Indonesia. Demi mendapatkan penumpang, angkutan umum berhenti cukup lama di tempat tertentu, yang biasanya merupakan tempat munculnya penumpang. Keramahan sopir angkutan juga sangat menentukan kemauan penumpang menaiki angkutan umum terutama jika penumpangnya adalah pelajar atau pedagang yang setiap hari menggunakan jasa angkutan umum.

c. Keamanan dalam kendaraan

Angkutan umum bisa menjadi alternatif yang mempermudah masyarakat untuk berpergian sekaligus mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, yang juga berarti mengurangi kemacetan dan polusi. Namun penyediaan angkutan umum belum mampu memberikan mutu layanan lebih baik. Hal ini dapat dilihat dengan masih adanya keadaan sesak, panas, ngetem, sering telat, ngebut dan tidak aman. Ketidakamanan meliputi keselamatan pada waktu menggunakan angkutan umum (*in vehicles*) dan pada waktu kendaraan berhenti (*at stop*).

Dari hasil analisis diperoleh bahwa pelayanan yang masih perlu ditingkatkan adalah keamanan dalam kendaraan. Beberapa faktor yang menyebabkan kurangnya aman penumpang didalam kendaraan. Faktor-faktor tersebut antara lain:

- 1) Seringnya pengemudi angkutan umum tidak melalui rute yang seharusnya dilalui, namun lewat rute tertentu atau jalan pintas yang jarang diketahui oleh penumpang sehingga menimbulkan rasa tidak aman oleh penumpang.
- 2) Keamanan pada saat pengemudi saat menambah dan mengurangi kecepatan memberikan berikn ketidaknyamanan kepada penumpang terutama penumpang yang sudah lanjut usia atau memiliki penyakit tertentu.

d. Kecepatan kendaraan

Faktor lain yang dianggap penting oleh pengguna angkutan umum dan perlu ditingkatkan adalah mengatur kecepatan kendaraan. Kondisi saat ini pengemudi sering melajukan kendaraannya dengan kencang tanpa perhitungan untuk mendapatkan penumpang. Hal ini menyebabkan penumpang merasa kurang nyaman apalagi saat pengemudi mendadak mengerem ketika berhenti untuk mengangkut penumpang. Oleh karena itu, faktor kecepatan sangat perlu diperhatikan untuk dalam arti perlu ada pembatasan kecepatan untuk angkutan umum sehingga memberikan kenyamanan bagi pengguna angkutan umum dan bias menarik minat pengguna kendaraan pribadi untuk berpindah menggunakan angkutan umum.

2. Indikator terukur

a. *Headway*

Headway merupakan jarak antar angkutan umum yang melintas dengan angkutan umum yang dibelakangnya, sehingga *headway* yang semakin kecil menunjukkan kinerja yang baik. Standar maksimum *headway* untuk kategori baik menurut standar Kementerian Perhubungan adalah di bawah 10 menit, *head way* 10 -15 menit merupakan kategori sedang sedangkan untuk kategori kurang adalah di atas 15 menit sedangkan dari hasil analisis *variabel headway* pada rute AK.8 masih pada kriteria kurang dengan *headway* 11 menit. Hal ini disebabkan karena masyarakat yang menggunakan pelayanan angkutan umum sangat sedikit, sehingga pengemudi angkutan umum banyak yang menunggu penumpang dari angkutan pedesaan di depan terminal dan menunggu penuh sebelum berangkat.

Kebanyakan penumpang yang menuju kota memang penumpang dari daerah pinggiran kota, seperti pedagang dan pelajar. Sehingga dengan menunggu di terminal atau daerah perbatasan kota, cukup menguntungkan bagi pengemudi angkutan umum menjaring penumpang yang cukup banyak.

- b. Waktu pelayanan angkutan umum yang lama dalam beroperasi per hari, mengindikasikan kinerja yang baik. Standar yang biasa digunakan untuk trayek ranting dan trayek lokal adalah tidak kurang dari 15 jam per hari untuk kategori baik dan untuk kategori kurang di

bawah 13 jam. Namun waktu pelayanan angkutan yang diberikan oleh ketiga rute trayek yaitu hanya selama 13 jam yaitu mulai dari pukul 05.00 pagi sampai pukul 18.00 sore.

Angka ini merupakan angka minimal yang ditetapkan yaitu selama 13 jam perhari. Hal ini disebabkan karena pergerakan masyarakat yang menggunakan angkutan umum sangat sedikit setelah pukul 18.00 terutama untuk pedagang dan pelajar. Padahal pelayanan masih diperlukan minimal sampai pukul 19.00 malam, karena beberapa masyarakat masih ada yang beraktivitas sampai malam. Oleh karena itu setelah pukul 18.00, beberapa lokasi kantong - kantong penumpang yang biasanya untuk angkutan umum dimanfaatkan oleh angkutan ojek untuk mengangkut penumpang yang memerlukan jasa angkutan umum.

- c. Frekwensi yaitu jumlah angkutan umum yang beroperasi melewati titik tertentu selama 1 jam. Semakin sering mobil angkutan umum melakukan perjalanan atau memiliki frekwensi yang tinggi dalam melakukan perjalanan setiap jamnya, maka semakin baik pula kinerjanya.

Dari hasil analisis diperoleh frekwensi untuk seluruh kode trayek masih pada level kurang, hal ini telah dijelaskan pada point *headway* bahwa kebanyakan pengemudi angkutan umum menunggu penumpang di perbatasan kota untuk menjaring penumpang dari pinggiran kota menuju ke kota.

Pengemudi angkutan umum jarang yang mau beroperasi jika kendaraannya masih kosong. Sehingga kondisi ini menyebabkan jumlah angkutan umum yang melewati satu titik jarang.

- d. Jumlah kendaraan yang beroperasi dilapangan dengan kondisi fisik yang kurang baik sehingga rata - rata dari keempat trayek tesebut hanya 35% yang melakukan operasi setiap hari. Hal ini dilakukan oleh operator angkutan umum karena biaya operasi yang dikeluarkan untuk seluruh armada cukup besar sedangkan pendapatan yang diterima tiap harinya tidak cukup untuk menutupi biaya perawatan yang dikeluarkan oleh operator. Selain itu dengan jumlah kendaraan yang saat ini beroperasi sudah cukup untuk mengangkut penumpang.

Meskipun jumlah kendaraan yang dioperasikan oleh operator sudah cukup sedikit namun penghasilan yang diterima oleh operator belum cukup untuk menutupi biaya operasi kendaraan. Dampak yang diaki-batkan dari hal tersebut adalah ongkos atau tarif yang dikenakan untuk penumpang cukup tinggi meskipun hal tersebut masih bisa diterima oleh penumpang. Hal ini dilakukan oleh operator untuk bisa menutupi biaya operasi yang dikeluarkan untuk perawatan angkutan umum.

- e. Waktu tunggu merupakan salah satu indikator yang menunjukkan baik tidaknya tingkat pelayanan angkutan umum. Waktu perjalanan merupakan jumlah waktu perjalanan dan waktu bongkar/

muat penumpang atau waktu tunggu. Berdasarkan hasil analisis kinerja angkutan umum diperoleh bahwa waktu tunggu masih dibawah standar yang ditetapkan. Dengan waktu tunggu yang relatif lama pada ke 4 trayek tersebut mengakibatkan penumpang memerlukan waktu yang lebih lama untuk sampai ke tujuan jika dibandingkan menggunakan kendaraan pribadi. Waktu tunggu tersebut berdampak pada peningkatan kecepatan oleh pengemudi untuk mengejar penumpang berikutnya sehingga menimbulkan ketidaknyamanan penumpang dalam melakukan perjalanan. Selain itu beberapa angkutan umum sering berhenti lama di kantong - kantong penumpang terutama sekolah dan pusat - pusat kegiatan untuk menunggu penumpang. Hal ini menimbulkan waktu tempuh penumpang dengan menggunakan angkutan umum lebih lama dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi, sehingga masyarakat cenderung enggan untuk menggunakan fasilitas angkutan umum dan berpindah menggunakan angkutan pribadi.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan indikator kualitas pelayanan angkutan umum sesuai dengan standar dari Dirjen Perhubungan Darat Kementerian

Perhubungan maka angkutan kota yang ada di Kota Singaraja masih memiliki kinerja yang baik karena memiliki total nilai bobot antara 18 sampai 24.

2. Dari hasil uji validitas dan reabilitas yang dilakukan terhadap sampel 30 responden, maka 15 faktor yang digunakan untuk kuesioner memiliki t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , artinya faktor - faktor tersebut valid. Sedangkan nilai reabilitas faktor - faktor yang ditanyakan memiliki nilai reabilitas 0,947 untuk kinerja dan 1,020 untuk harapan, artinya faktor - faktor tersebut reliabel, karena lebih besar dari nilai reabilitas 0,7.
3. Dari analisis dengan metode *Performance Importance Analysis* (IPA) dari 15 faktor - faktor indikator yang ditanyakan, sebanyak 3 faktor yang sudah memiliki kinerja yang baik yaitu kebersihan kendaraan, cara berpakaian pengemudi dan rute yang dilalui, sedangkan kinerja yang dianggap tidak penting dan kurang prioritas oleh pengguna angkutan untuk yaitu sebanyak 7 faktor yaitu waktu berjalan kaki singkat ke tujuan, tidak perlu berpindah kendaraan, mudah naik dan turun kendaraan, fasilitas tambahan (musik, dll) dan tarif yang dikenakan;
4. Faktor - faktor yang perlu dilakukan penanganan cukup serius karena memiliki kinerja yang kurang baik padahal sangat penting menurut responden yaitu pelayanan yang sopan, kenyamanan tempat duduk, kondisi fisik angkutan umum, kecepatan kendaraan dan keamanan dalam kendaraan.

B. Saran

Dari kesimpulan diatas, saran yang bisa direkomendasikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan angkutan umum di Kota Singaraja yaitu :

1. Melakukan penanganan khususnya terhadap faktor - faktor yang memiliki kinerja yang kurang baik, namun dianggap penting oleh pengguna angkutan umum seperti perbaikan dan pemeliharaan kondisi fisik kendaraan terutama kenyamanan tempat duduk penumpang, keamanan angkutan umum, pelayanan yang sopan dan kecepatan kendaraan.
2. Perlunya peningkatan efisiensi angkutan umum dengan meningkatkan kecepatan rata-rata, waktu tunggu minimum, meminimumkan ketidaknyamanan penumpang, pelayanan cepat dan khusus serta ketersediaan angkutan umum untuk kebutuhan masyarakat.
3. Perlu dilakukan kajian yang lebih mendalam mengenai penentuan rute angkutan kota di Kota Singaraja untuk mengetahui jumlah tarikan dan bangkitan perjalanan dalam kota.

DAFTAR PUSTAKA

Idris, Zilhadri.2007.*Kajian "Tingkat Kepuasan" Pengguna Angkutan Umum di DIY* .< http://eprints.ums.ac.id/1562/1/_14_.Zilhardi_Idris-UMS.pdf, diakses tanggal 8 Maret 2011 >

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum, Jakarta

Lubis, Herry, 2005, *Persepsi Pelaku Perjalanan Terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Medan* < URL: <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/4369/1/05007161.pdf>, diakses tanggal 8 Maret 2011>

Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur, Jakarta

Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Jakarta

Setiawan, Rudy, ST, MT.2005.*Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api*

Komuter Surabaya - Sidoarjo.< [http://fportfolio.petra.ac.id/user_files/01-065/ANALISA %20 TINGKAT %20 KEPUASAN %20PENGGUNA %20KA%20 KOMUTER.pdf](http://fportfolio.petra.ac.id/user_files/01-065/ANALISA%20TINGKAT%20KEPUASAN%20PENGGUNA%20KA%20KOMUTER.pdf), diakses tanggal 1 April 2011 >

*) Lahir di Singaraja 17 Oktober 1986, D IV Transportasi Darat, Sekolah Tinggi Transportasi Darat

**) Lahir di Jenepono 4 oktober 1982, Program Diploma Tiga Teknik Sipil Universitas Hasanuddin 2004, Sarjana Teknik Sipil Universitas Gajah Mada Tahun 2007, Pascasarjana Program double degree Magister Sistem dan Teknik Transportasi Universitas Gajah Mada dan Technology Engineering Asian Institute of Technology.

