

## Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota di Kota Palu (Studi Kasus Trayek Mambo Manonda *Line B2*)

Anastasia<sup>1</sup> Ismu Rini Dwi Ari<sup>2</sup>, Imma Widyawati Agustin<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Program Magister Teknik Sipil Minat Perencanaan Wilayah Dan Kota, Universitas Brawijaya

<sup>2</sup> Jurusan Perencanaan Wilayah Dan Kota Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya

<sup>3</sup> Jurusan Perencanaan Wilayah Dan Kota Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya

### Abstrak

Peningkatan jumlah penduduk yang diiringi dengan perbaikan ekonomi, menuntut ketersediaan moda angkutan dalam jumlah cukup dan memadai. Di Kota Palu sendiri jumlah armada angkot mengalami penurunan seiring dengan menurunnya minat pengguna angkutan kota. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan kota berdasarkan tingkat kepuasan pengguna sehingga angkutan kota kembali menjadi moda transportasi utama bagi masyarakat Kota Palu. Dalam mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan kota (*line B2*) dari sisi *supply* di Kota Palu, menggunakan dua parameter penilaian standar penilaian minimum (SPM) yaitu PM Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek dan Petunjuk Teknis penyelenggaraan Angkutan Penumpang Perkotaan Dirjen Perhubungan Darat RI, 2002. Untuk menilai persepsi masyarakat terhadap kondisi dan tingkat pelayanan angkutan kota menggunakan *Severity Index*. Pada hasil analisis pelayanan moda angkutan kota angkutan kota (*line B2*) termasuk kategori kurang sementara tingkat pelayanan trayek angkot *line B2* termasuk kriteria "baik. Secara umum penilaian persepsi masyarakat berdasarkan tingkat kepuasan terhadap angkutan kota *line B2* trayek Mambo-Manonda di Kota Palu, dari lima dimensi *SERVQUAL*, tiga dimensi yaitu *Tangibles* (bukti langsung) dan *Reliability* (kehandalan), nilai *severity* indeksnya berada di antara 12,5% sampai 37,5% termasuk skala penilaian persepsi "Rendah", sedangkan pada kategori *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan/adanya kepastian), serta dimensi *Empathy* (empati), nilai *severity* indeksnya berada di antara 37,5 % sampai 62,5 % yaitu dalam kategori sedang. Indeks kepuasan terhadap kinerja pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat yang memiliki nilai terendah adalah lama menunggu angkot yaitu sebesar 33,5 % sementara indeks nilai tertinggi terkait perilaku pengemudi yaitu penggunaan bahasa dalam memberikan informasi yaitu sebesar 55,5%.

**Kata kunci:** angkutan kota, Kinerja pelayanan, Severity Indeks

### Abstract

The increasement number of inhabitants as the development of economical recovery required enough number of public vehicle. In Palu city, the number of public city vehicle (*angkot*) was decreasing as the reduction of *angkot* users. This research aimed to evaluate the *angkot* services based on the users' satisfaction so that *angkot* became the main public vehicle for Palu people. In evaluating *angkot* services (*line B2*) from the supply point of view in the Palu city, used two assessment parameters, they are PM Number 98 year 2013 about Minimum in Track Public Vehicle Standard Services and Manual techniques of City Vehicle Organization Directorate General of Land Tarsportation RI, 2002. To assess people's perception toward the condition and the level of city vehicle services, *Severity Index* was used. In the public vehicle services analysis, *angkot B2* was good. Over all people's perception based on the the level of satisfaction toward *angkot B2* which had Mambo- Manonda track in Palu, from five *SERVQUAL* dimensions, three dimensions were *Tangibles* and *Realibility* which the *severity* index score was between 12.5% up to 37.5% which belonged to "low" perception score, while in the *Responsiveness* category, *Assurance*, as well as *Empathy*, their index of *severity* score were 37.5% up to 62.5% which belonged to "average". The lowest satisfaction index toward *angkot* services based on the people's perception was the length of waiting the *angkot* which was 33.5%. Whereas, the highest index score related to drivers' attitude was the using of language in giving information (55%)

**Keywords :** Service performance, Public City Vehicle (*angkot*), *Severity Index*

### PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi yang diikuti oleh peningkatan jumlah penduduk, peningkatan angkutan barang dan orang yang pada akhirnya menuntut

ketersediaan sarana (moda) angkutan dalam jumlah yang cukup memadai. Tingkat pertumbuhan tersebut perlu diimbangi dengan penataan prasarana dan sarana sehingga dapat mengakomodir pergerakan yang aman, lancar, tertib dan ramah terhadap lingkungan [1]

Pengguna angkutan umum pada masa sekarang ini, cenderung menurun, hal ini terkait dengan menurunnya tingkat pelayanan yang diberi-

Alamat Korespondensi Penulis:

Anastasia

Email: nana\_stasia17@yahoo.com

Alamat: Program Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Brawijaya Jl. MT. Haryono 167 Malang, 65145

kan pihak operator kepada masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan tersebut [2]. Tingkat pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Jika kualitas SDM yang buruk dalam memberikan pelayanan, maka akan menurunkan simpati pada penggunaan layanan khususnya angkutan kota [3]. Faktor lain yang mendorong pengguna angkutan umum memilih kendaraan yang lebih mudah didapatkan seperti angkutan pribadi didalam melakukan perjalanan adalah akses yang sulit dan ketersediaan angkutan itu sendiri.[4]

Kota Palu saat ini mengalami peningkatan jumlah penduduk yang cukup signifikan, pada periode tahun 2000-2010 angka persentase penduduk rata-rata sebesar 1,71%, dengan jumlah penduduk 347.856 jiwa pada akhir tahun 2012. Seiring dengan peningkatan jumlah penduduk, terjadi pula peningkatan kebutuhan akan jasa transportasi, salah satunya adalah angkutan umum penumpang. Namun berbanding terbalik dengan peningkatan jumlah penduduk, jumlah armada angkutan umum di Kota Palu terutama angkutan kota dalam kurun waktu 2008-2012 mengalami penurunan sebesar 50% [5].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan kota. Evaluasi kinerja terbagi atas 2 yaitu berdasarkan standar pelayanan minimum yaitu PM Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek dan Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Perkotaan Dirjen Perhubungan Darat RI, 2002, dan menilai persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan angkutan kota menggunakan metode *Severity Index*.

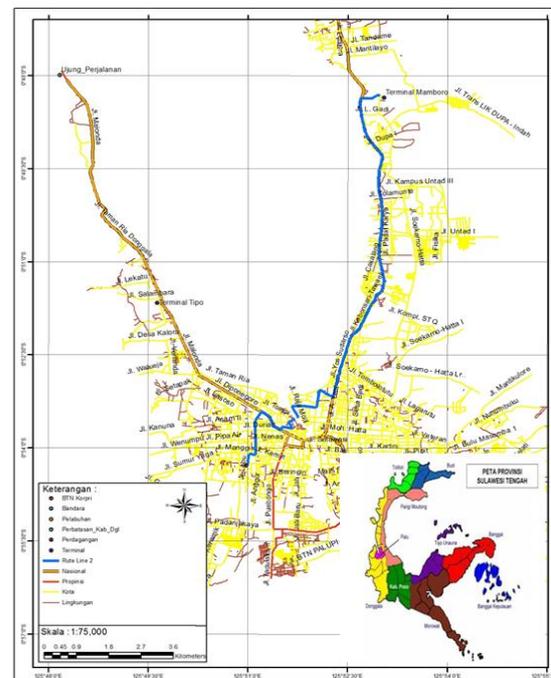
Hasil yang dikeluarkan *severity index* berupa persentase dari indeks kepuasan yang lebih akurat dan konsisten dibandingkan menggunakan nilai *Mean* dan metode *Variance*. Indeks kepuasan dapat digunakan dalam memberikan gambaran atau penjelasan mengenai persepsi masyarakat mengenai kinerja pelayanan angkot.

Dari hasil evaluasi dapat memberikan gambaran mengenai kinerja pelayanan angkutan kota di Kota Palu khususnya *line B2* yang diharapkan dapat untuk meningkatkan kinerja pelayanan sehingga menjadikan angkutan kota sebagai moda transportasi pilihan utama bagi masyarakat di Kota Palu.

**METODE PENELITIAN**

Lokasi Penelitian terletak di Kota Palu, pada penelitian ini dipilih trayek Mamboro Manonda, sebab trayek Mamboro-Manonda berpotensi paling

dominan dalam menyebarkan /mendistribusikan perjalanan, dimana terminal Mamboro merupakan pintu masuk utama ke Kota Palu dari lingkaran Trans Sulawesi, sementara Terminal Manonda berada pada salah satu pusat kegiatan ekonomi di Kota Palu. *Line B2* pada trayek ini dipilih karena merupakan lintasan angkutan yang relevan untuk diukur mengingat dua line pada trayek Mamboro-Manonda lainnya yaitu *line B1* dan *line B3* tidak dapat lagi diukur karena terkendala beberapa ruas jalan yang dilalui line tersebut mengalami perubahan arah lajur yang dahulunya dapat dilalui dua arah berubah menjadi satu arah. Selain itu trayek Mamboro – Manonda *line B2*(gambar 1) juga melewati beberapa titik-titik yang berpotensi besar menjadi pemicu bangkitan atau tarikan perjalanan seperti: sekolah, universitas, pasar, wilayah perkantoran , perumahan dan sebagainya,yang diharapkan mampu mewakili karakteristik pengguna angkot.



Gambar 1. Rute *Line B2* Trayek Mamboro-Manonda

**Tabel 1.** Variabel Penelitian

Tujuan	Variabel	Sub Variabel
Mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan kota ( <i>line B2</i> ) dari sisi <i>supply</i> di Kota Palu	Kinerja Pelayanan moda angkutan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keamanan,</li> <li>Keselamatan,</li> <li>Kenyamanan</li> <li>Kesetaraan</li> <li>keteraturan</li> </ul>
	Kinerja Pelayanan trayek angkutan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kecepatan rata-rata,</li> <li>waktu sirkulasi,</li> <li><i>load factor</i>,</li> <li><i>headway</i>,</li> <li>waktu henti kendaraan</li> <li>jumlah armada</li> </ul>

Tujuan	Variabel	Sub Variabel
Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap angkutan kota ( <i>line B2</i> )	Tingkat Kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tangibles</i> (bukti fisik)</li> <li>• <i>Reliability</i> (keandalan)</li> <li>• <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)</li> <li>• <i>Assurance</i> (jaminan)</li> <li>• <i>Empathy</i> (empati)</li> </ul>

Perumusan variabel penelitian merupakan acuan pokok untuk menjawab rumusan masalah dan sebagai dasar pengerjaan analisis.(tabel 1)

**Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu melalui survei primer dan survei sekunder. Survei primer dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner dan survei sekunder yaitu dengan mengumpulkan data-data terkait tema penelitian di beberapa instansi terkait.

Jumlah responden pada penelitian ini terbagi atas 2 sampel, yaitu sampel penumpang atau pengguna angkot dan sampel angkot *line B2* trayek Mamboro-Manonda yang keseluruhan menilai kinerja pelayanan angkutan kota.

Pada sampel angkutan, diperoleh data dari Dinas Perhubungan bahwa jumlah angkutan kota trayek Mamboro-Manonda *Line B2* yang terdaftar beroperasi adalah sebanyak 74 unit. Adapun ukuran pengambilan sampel angkutan kota yang diambil mengikuti rumus:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1} \dots\dots\dots(1)$$

Dimana:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- d = derajat kepercayaan 95% dengan tingkat kesalahan 5% (0.05)

$$n = \frac{74}{74(0,05)^2 + 1} = 62,447 \approx 63$$

Jadi, jumlah sampel angkutan kota (*Line B2*) Kota Palu yang diambil dalam penelitian ini sejumlah 63 unit

Pada sampel penumpang, jumlah populasi pasti dari pengguna angkutan kota pada wilayah penelitian tidak diketahui maka penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus perhitungan *Bernoulli* sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 \alpha p q}{d^2} = \frac{z^2 p (1 - p)}{d^2} \dots\dots\dots(2)$$

- n = jumlah sampel
- Z = nilai yang didapat dari tabel normal standar dengan peluang  $\alpha / 2$
- P = proporsi pengguna yang diambil sebagai sampel

- Q = proporsi pengguna yang tidak diambil sebagai sampel (1-p)
  - $\alpha$  = tingkat ketelitian
  - e = limit dari *error* atau presisi absolut
- maka:

$$n = \frac{(1,96)^2 0,5 \times 0,5}{0,1^2} = 96 \text{ orang (minimal)}$$

Diambil sampel sebanyak 100 orang pengguna, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Snowball sampling*[6]

**Teknik Analisis Data**

Dalam mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan kota (*line B2*) dari sisi *supply* di Kota Palu, menggunakan dua parameter penilaian yaitu penilaian parameter pelayanan moda angkutan kota berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek[7]. Dimana evaluasi dilakukan dengan menilai ketersediaan dan fungsi dari parameter keamanan,keselamatan, kenyamanan, kesetaraan dan keteraturan dari angkot.

Untuk parameter penilaian pelayanan trayek didasari oleh Petunjuk Teknis penyelenggaraan Angkutan Penumpang Perkotaan Direktorat Jendral Perhubungan Darat RI Tahun 2002[8] .yaitu:

- ❖ Kecepatan Rata rata  $V = (60J)/T \dots\dots\dots(3)$

dimana:

- V = Kecepatan tempuh rata - rata angkot trayek Mamboro - Manonda *Line B2* (km/jam)
- J = Jarak rute angkutan kota Mamboro - Manonda (km)
- T = Waktu tempuh dari kendaraan untuk melalui bagian jalan yang dilalui angkot trayek Mamboro - Manonda *Line B2* (jam)

- ❖ Waktu Tempuh  $WT_{kend} = \frac{\text{Jam tiba angkot } Line B2 - \text{Jam berangkat angkot } Line B2}{\dots\dots\dots(4)}$

- ❖ *Headway*  $H = (60. C. Lf) / P \dots\dots\dots(5)$

dimana:

- H = waktu antara (*Headway*)
- C = kapasitas kendaraan (angkot *Line B2*)
- Lf = faktor muat diambil 70%(pada Kondisi Dinamis)
- P = Jumlah penumpang perjam pada sesi terpadat

- ❖ *Load Factor*  $LF = (JP/K) \times 100\% \dots\dots\dots(6)$

dimana:

- LF = *Load Factor*

- JP = jumlah penumpang per angkot *Line B2*
- K = kapasitas penumpang per angkot *Line B2*
- ❖ Jumlah Armada yang dibutuhkan  

$$N = CTT/H \quad \text{-----} \quad (7)$$

dimana:  
 N = Jumlah armada yang dibutuhkan  
 CTT = Waktu sirkulasi (*round trip time*, menit)  
 H = Waktu antara (*Headway*, menit)

- ❖ Waktu Sirkulas  

$$CTT_{ABA} = (TAB+TBA)+(sAB+sBA)+(TTA+TTB) \quad \text{-----} \quad (8)$$

dimana:  
 TAB = Waktu perjalanan rata-rata dari Terminal Mambo-ro ke Terminal Manon-da  
 TBA = Waktu perjalanan rata-rata dari Terminal Manonda ke Terminal Mambo-ro  
 sAB = Deviasi waktu perjalanan dari Terminal Mambo-ro ke Terminal Manonda  
 sBA = Deviasi waktu perjalanan dari ke Terminal Mambo-ro  
 TTA = Waktu henti kendaraan di Terminal Mambo-ro  
 TTB = Waktu henti kendaraan di Terminal Manonda

- ❖ Waktu Tunggu  

$$Wt = 1/2 \cdot Ht \quad \text{-----} \quad (4.4)$$

dimana:  
 Wt = Waktu Tunggu rata rata  
 Ht = *headway* keseimbangan

Seluruh penilaian dijumlah untuk kemudian dinilai kualitas pelayanannya(Tabel 2)

**Tabel 2.** Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Berdasarkan Total Nilai Bobot

Kriteria	Total Nilai
Baik	18,00-24,0
Sedang	12,00-17,99
Kurang	<12

Analisis yang digunakan untuk menilai persepsi masyarakat terhadap kondisi dan tingkat pelayanan angkutan umum pada penelitian ini yaitu perhitungan nilai probabilitas persepsi kinerja yang diperoleh dengan menggunakan *Severity Index* yang dihitung berdasarkan hasil jawaban responden[9] *Severity Index* dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$SI = \frac{\sum_{i=0}^4 ai \cdot xi}{4 \sum_{i=0}^4 xi} (100\%) \quad \text{-----} \quad (4.5)$$

Dimana :

- ai = Pembobotan yang diberikan terhadap tingkat kinerja angkutan kota trayek Mambo-ro – Manonda *Line B2*
- xi = Frekuensi atau jumlah responden yang memberikan jawaban terhadap indikator kinerja angkutan kota trayek Mambo-ro – Manonda *Line B2*

Setelah menghitung hasil *severity* indeks, kemudian nilai tersebut dicocokkan dengan klasifikasi dari skala penilaian persepsi sebagai berikut :

- Sangat Rendah / Kecil (SR/SK)  $0,00 \leq SI \leq 12,5$
- Rendah / Kecil (R/K)  $12,5 \leq SI \leq 37,5$
- Cukup / Sedang (C)  $37,5 \leq SI \leq 62,5$
- Tinggi / Besar (T/B)  $62,5 \leq SI \leq 87,5$
- Sangat Tinggi / Besar (ST/SB)  $87,5 \leq SI \leq 100$

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

- 1. Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Trayek Mambo-ro-Manonda Line B2

- a. Analisis Pelayanan Moda Angkutan Kota

Penilaian variabel kinerja pelayanan moda angkot trayek Mambo-ro Manonda Line B2 di dasari atas ketersediaan parameter serta berfungsi dengan baik atau tidaknya berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek .(Tabel 3)

**Tabel 3.** Penilaian kinerja Moda

Variabel	Uraian	Kondisi Eksisting			
		Tersedia (%)		Ber-fungsi dengan baik (%)	
		Y	T	Y	T
<b>Keamanan</b>					
Identitas kendaraan	Nomor dan nama trayek		30		70
Identitas awak kendaraan	Mengenakan seragam dan identitas nama pengemudi		100		
Penerangan	Sumber cahaya di dalam mobil			60	40
Kaca	mengurangi cahaya matahari langsung		46		54
<b>Keselamatan</b>					
Awak Kendaraan					
SOP pengoperasian kendaraan	Mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas	83		17	

	Mematuhi batas kecepatan	62	38	
	sesuai izin trayek		100	
Kompetensi	Memiliki pengetahuan, ketrampilan dan perilaku baik	80	20	
Peralatan keselamatan:	Alat pemadam api ringan		100	
	Alat penerangan	100		
Fasilitas kesehatan	Peralatan P3K		100	
Informasi tanggap darurat	Stiker no tlp dan/atau sms pengaduan		100	
<b>Kenyamanan</b>				
Daya angkut	Jumlah penumpang umum	100		
Fasilitas pengatur suhu ruangan	Kenyamanan udara		76	14
Fasilitas kebersihan	Tempat sampah		100	
<b>Kesetaraan</b>				
Kepedulian	Sikap peduli bagi kaum difabel, manula, anak-anak dan wanita hamil	65	35	
<b>Keteraturan</b>				
Informasi Pelayanan	Jadwal keberangkatan		100	
	Jadwal kedatangan		100	
	Trayek yang dilayani	30		70

Dari hasil diketahui bahwa sampel angkot *line* B2 di Kota Palu yang belum memenuhi standar pelayanan meliputi identitas pengemudi, kesesuaian trayek, fasilitas keselamatan, keamanan dan kesehatan serta ketersediaan jadwal trayek angkutan. Angkot yang tidak memenuhi standar pelayanan, tetap beroperasi. Meskipun demikian pemerintah hendaknya mengambil langkah tegas sehingga angkutan dapat beroperasi sesuai SPM.

b. Kinerja Trayek Angkot

Penilaian kinerja trayek berdasarkan perbandingan parameter penilaian data eksisting angkot dengan standar pelayanan angkot (**tabel 4**), diketahui bahwa penilaian *load* faktor jam sibuk, kecepatan perjalanan, waktu perjalanan, waktu pelayanan, waktu tunggu, serta waktu pelayanan antara akhir dan awal perjalanan, pada angkutan kota trayek

Mamboro – Manonda line B2 termasuk kategori baik sesuai standar penilaian. Sementara parameter frekuensi dan jumlah kendaraan yang beroperasi pada trayek Mamboro – Manonda line B2, dapat dikategorikan sedang. Untuk parameter *headway* termasuk kategori kurang pada standar penilaian angkutan kota berdasarkan standar Dishub Secara keseluruhan berdasarkan jumlah penilaian data eksisting di bagi jumlah parameter penelitian diperoleh nilai 21. Nilai tersebut diartikan bahwa secara keseluruhan tingkat pelayanan angkot line B2 berdasarkan standar pelayanan angkutan kota berdasarkan nilai bobot termasuk kriteria "baik" Dari keseluruhan penilaian terhadap moda dan trayek angkutan, pada trayek Mamboro – Manonda line B2 diketahui bahwa kinerja pelayanan trayek yang tidak berjalan sesuai ketentuan tetap memberikan layanan yang baik walaupun waktu tunggu dan frekuensi kendaraan tergolong rendah. pelayanan trayek juga tetap baik walaupun kinerja pelayanan moda kurang optimal seperti tidak tersedianya fasilitas keamanan, keselamatan, dan informasi trayek.

Tabel 4. Penilaian kinerja trayek angkot line B2

Parameter Penilaian	Sat	Hasil	Standar Penilaian			Nilai
			Kurang (1)	Sedang (2)	Baik (3)	
<i>Load factor</i> jam sibuk	%	56	>100	80-100	<80	3
Kecepatan perjalanan	Km/jam	14,83	<5	5-10	>10	3
<i>Headway</i>	Mnt	15,44	>15	10-15	<10	1
Waktu Perjalanan	Mnt /Km	1,35	>12	6-12	<6	3
Waktu Pelayanan	Jam	16	>13	13-15	>15	2
Frekuensi	%	3.88	<4	4-6	>6	1
Jumlah Kendaraan	Bh	86	<82	82-100	100	2
Waktu tunggu	Mnt	22,49	>30	20-30	<20	2
Akhir dan awal perjalanan		06.00-21.00	05.00-18.00	05.00-20.00	05.00-00	3
<b>Jumlah</b>						<b>21</b>

2. Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna

Perhitungan penilaian persepsi dengan menggunakan Severity Index pada persepsi kinerja untuk Keleluasaan tempat duduk yang disediakan, Hasil survey yang dilakukan terhadap 100 responden adalah sebagai berikut:

"Sangat Tidak Puas" 62 Orang

Indikator Kualitas Pelayanan Angkot <i>line</i> B2 Kota Palu	Tingkat Kepuasan					Jumlah	Severity	Keterangan
						Responden	Indeks	( Tingkat Kepuasan)
	1	2	3	4	5	(Org)	(SI)	
<b>TANGIBLES</b>								
Kenyamanan dan Keleluasaan tempat duduk	62	29	9	0	0	100	36.75	Rendah
Kebersihan Tempat duduk yang disediakan	60	32	8	0	0	100	37.00	Rendah
Kebersihan lantai dan jendela angkutan	63	30	7	0	0	100	36.00	Rendah
Jumlah tempat duduk yang disediakan	59	35	6	0	0	100	36.75	Rendah
Kenyamanan kursi yang disediakan	59	36	5	0	0	100	36.50	Rendah
Kondisi Mesin	65	30	5	0	0	100	35.00	Rendah
<b>RELIABILITY</b>								
Kecepatan angkot saat perjalanan	60	34	6	0	0	100	36.50	Rendah
Waktu Perjalanan menggunakan angkot	66	19	15	0	0	100	37.25	Rendah
Waktu antara kedatangan dan keberangkatan angkot	62	23	15	0	0	100	38.25	Sedang
Kapasitas angkot	65	23	12	0	0	100	36.75	Rendah
Ketersediaan angkot	57	34	9	0	0	100	38.00	Sedang
Jarak berhenti angkot	57	37	6	0	0	100	37.25	Rendah
Lama menunggu angkot	72	22	6	0	0	100	33.50	Rendah
<b>RESPONSIVENESS</b>								
Kejelasan informasi dan jadwal rute	56	44	0	0	0	100	36.00	Rendah
Kecepatan pelayanan pengemudi	68	28	4	0	0	100	34.00	Rendah
Tanggapan pengemudi dalam melayani kebutuhan pengguna	54	35	11	0	0	100	39.25	Sedang
<b>ASSURANCE</b>								
Kesediaan pengemudi memberikan informasi kepada pengguna	28	45	26	1	0	100	50.00	Sedang
Penggunaan bahasa dari pengemudi saat memberikan informasi	23	32	45	0	0	100	55.50	Sedang
Rasa aman atas kejahatan saat berada dalam angkot	45	24	31	0	0	100	46.50	Sedang
Sifat jujur dari pengemudi	32	45	23	0	0	100	47.75	Sedang
Sopan santun pengemudi dalam kerapian berpakaian	34	56	10	0	0	100	44.00	Sedang
Perilaku pengemudi untuk tidak merokok saat mengendarai angkot	31	58	9	2	0	100	45.50	Sedang
Kedisiplinan pengemudi dalam mengendarai angkot	25	54	21	0	0	100	49.00	Sedang
Kompetensi pengemudi dalam mengemudi angkot	31	54	12	3	0	100	46.75	Sedang
<b>EMPATHY</b>								
Keinginan pengemudi membantu mengangkat barang penumpang	13	59	26	2	0	100	54.25	Sedang
Kepedulian pengemudi pada penumpang khusus (difabel,lansia,ibu dengan balita)	18	66	13	3	0	100	50.25	Sedang

“Tidak Puas” 29 Orang  
 “Puas ” 9 Oran  
 “Sangat Puas” 0 Orang  
 “Sangat Puas Sekali” 0 Orang

SI = 36,75%

**Tabel 5** Penilaian Kualitas Pelayanan Angkot line B2 Kota Palu

Dari hasil survei tersebut, perhitungan *Severity Index*-nya adalah sebagai berikut:

$$SI = \frac{\{(62 \times 1) + (29 \times 2) + (9 \times 3) + (0 \times 4) + (0 \times 5)\}}{(4 \times 100)} \times 100\%$$

$$SI = (147 / 400) \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan , angka *Severity Index* untuk adalah 36,75%, termasuk dalam kategori “Rendah Selanjutnya penilaian kinerja angkutan umum dihitung dengan cara yang sama (tabel 5)

Berdasarkan hasil perhitungan secara umum penilaian persepsi masyarakat berdasarkan tingkat kepuasan terhadap angkutan kota line B2 trayek Mambo-ro-Manonda di Kota Palu Indeks kepuasan terhadap kinerja pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat yang memiliki nilai terendah adalah lama menunggu angkot yaitu sebesar 33,5 % sementara indeks nilai tertinggi terkait perilaku pengemudi yaitu penggunaan bahasa dalam memberikan informasi yaitu sebesar 55,5%. Secara keseluruhan dari 26 indikator penilaian, 13 indikator menyatakan kinerja angkot rendah sementara 13 lainnya menyatakan kinerja indikator sedang, sehingga kinerja pelayanan masih termasuk “rendah”.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai kinerja pelayanan angkutan kota line B2 trayek Mambo-ro-Manonda di Kota Palu, dapat disimpulkan :

1. Kinerja pelayanan angkutan kota line B2 trayek Mambo-ro-Manonda di Kota Palu, terdiri dari:
  - a. Kinerja pelayanan moda angkutan kota berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek yang belum memenuhi standar pelayanan meliputi identitas pengemudi, kesesuaian trayek, fasilitas keselamatan, keamanan dan kesehatan serta ketersediaan jadwal trayek angkutan
  - b. Kinerja pelayanan Trayek berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No.SK.687/AJ.206 /DRJD/2002 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Perkotaan berdasarkan jumlah penilaian data eksisting di bagi jumlah parameter penelitian diperoleh nilai 21. Nilai tersebut diartikan bahwa secara keseluruhan tingkat pelayanan angkot line B2 berdasarkan nilai bobot termasuk kriteria “baik”
2. Secara umum penilaian persepsi masyarakat berdasarkan tingkat kepuasan terhadap angkutan kota line B2 trayek Mambo-ro-Manonda di Kota Palu, dapat dikategorikan “ Rendah “.
3. Peningkatan kinerja pelayanan dilakukan dengan memperbaiki pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, serta di dukung oleh peran serta pemerintah sebagai pemangku kebijakan dan tindakan tegas bagi pelanggaran terhadap standar pelayanan khususnya pelayanan angkutan kota

#### Saran

Saran yang dapat diberikan untuk melengkapi dan mendukung penelitian ini adalah beberapa hal penting yang berhubungan dengan penyelesaian masalah

1. Mengingat keterbatasan penelitian, maka dapat dilakukan penelitian lebih mendalam mengenai sistem transportasi terkait karakteristik supply yang dipengaruhi oleh harga/biaya serta tentang pengaruh karakteristik permintaan(demand) yang dipengaruhi oleh tata guna lahan dan kependudukan sehingga upaya penanganan masalah angkutan di Kota Palu dapat ditangani secara lebih menyeluruh dan dari berbagai aspek yang mempengaruhi.
2. Bagi pengguna angkutan kota, agar memahami dan menerima fakta bahwa penggunaan kendaraan umum menjadi sangat penting dibandingkan penggunaan kendaraan pribadi untuk kebutuhan sehari hari sebab dampak berupa kemacetan lalu lintas yang merugikan akibat penggunaan kendaraan pribadi berpengaruh negatif sangat besar baik bagi pengguna maupun orang lain. Pengguna (masyarakat Kota Palu) juga dapat melakukan kontrol bagi pemerintah Kota palu dalam memenuhi kewajibannya dalam penyediaan pelayanan yang baik sebagai bagian dari otonomi daerah Kota Palu

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tamin OZ, 2000. Perencanaan dan Permodelan Transportasi. Edisi ke-2. Bandung : Penerbit ITB
- [2] Aminah S, 2007. *Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan*. Jurusan Ilmu Politik FISIP. Universitas Airlangga. Surabaya.
- [3] Sugianto H, *Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Bidang Angkutan Umum Perkotaan*, Journal of Public Administration Research (JOPAR), Vol 1, No1 2013 Hal 2-3
- [4] Shen J, Li W. 2014. Discrete Hopfield neural networks (DHNN) for Evaluation Service Quality of Public Transit. International Journal of Multimedia and Ubiquitous Engineering Vol.9, No.2 p.331-340
- [5] Kota Palu Dalam Angka 2013. Badan Pusat Statistik Kota Palu
- [6] Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kombinasi. Bandung : Alfabeta
- [7] Peraturan Pemerintah No. 98 Th. 2013
- [8] Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Perkotaan (2002) Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Republik Indonesia
- [9] Iriani Y, Barokah M. 2012. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian LPG 3 Kg (Studi Kasus Di PT Graffi Ferdiani Gerrits Energi)* Prosiding Pekan Ilmiah Dosen FEB-UKSW