



Kinerja dan pelayanan angkutan umum di Kota Bandar Lampung

Akbar Prima Rifai^{a,*}, Rahayu Sulistyorini^b, Bambang Utoyo^c

^a Mahasiswa Magister Teknik Sipil, Universitas Lampung, Jl. Soemantri Brojonegoro No. 1 Bandar Lampung, 35145, Indonesia

^b Jurusan Teknik Sipil, Universitas Lampung, Jl. Soemantri Brojonegoro No. 1 Bandar Lampung, 35145, Indonesia

^c Jurusan Teknik Sipil, Universitas Lampung, Jl. Soemantri Brojonegoro No. 1 Bandar Lampung, 35145, Indonesia

HIGHLIGHTS

- Permasalahan kinerja pada Bus Trans Bandar Lampung adalah waktu menunggu bus yang cukup lama sehingga mengakibatkan meningkatnya *load factor* pada saat jam sibuk.
- Kinerja angkutan kota (angkot) memiliki waktu tunggu yang lebih baik akan tetapi kenyamanan dan keamanan angkutan kota serta tarif yang dibebankan kurang sesuai dari standar yang diinginkan oleh pelanggan jasa.

INFO ARTIKEL

Riwayat artikel:

Diterima 22 Januari 2021

Diterima setelah diperbaiki 29 Maret 2021

Diterima untuk diterbitkan 25 April 2021

Tersedia secara *online* 1 Agustus 2021

Kata kunci:

Angkutan umum,
indikator pelayanan,
kinerja dan pelayanan.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kinerja dan pelayanan angkutan kota di Bandar Lampung. Untuk itu, dilakukan penelitian terhadap tiga jenis angkutan umum yang beroperasi di Kota Bandar Lampung yaitu bus Trans Bandar Lampung, angkutan kota dan angkutan online. Dua aspek yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah aspek kinerja dan aspek pelayanan angkutan umum. Pengumpulan data setiap jenis angkutan umum adalah jumlah armada, waktu operasi, rute angkutan, tarif, jumlah penumpang naik dan turun disetiap pemberhentian (*halte*), frekuensi kendaraan dan kecepatan perjalanan. Selanjutnya, data kuisioner (*wawancara*) dengan pengguna jasa angkutan umum sebanyak 400 orang untuk mengetahui kualitas pelayanan angkutan umum meliputi fisik kendaraan, pelayanan, daya tanggap, kredibilitas, kompetensi dan keamanan. Terlihat bahwa nilai rata-rata paling tinggi adalah angkutan *online* sebesar 69,7%, dengan indikator keamanan memiliki nilai paling tinggi sebesar 82%. Kemudian diikuti oleh angkutan bus Trans dengan nilai total rata-rata sebesar 58,6% dengan indikator kredibilitas memiliki nilai paling tinggi sebesar 70,35%, dan yang terakhir adalah angkot dengan nilai total rata-rata sebesar 33,4% dengan indikator kredibilitas memiliki nilai paling tinggi sebesar 51,7%.

Diterbitkan oleh Jurusan Teknik Sipil Universitas Lampung

1. Pendahuluan

Pengukuran kinerja dapat didefinisikan sebagai penilaian kinerja sebuah organisasi sebagai keluaran (*output*) atau produk dari pengelolaan sumber daya internalnya (uang, orang, kendaraan, fasilitas) dan lingkungan di mana ia beroperasi [1]. Pengukuran kinerja sangat berguna untuk beberapa tujuan yaitu membantu dalam mengevaluasi kinerja keseluruhan sistem, menilai ekspektasi kinerja sistem manajemen dalam kaitannya dengan tujuan masyarakat, menilai kinerja manajemen dan mendiagnosis masalah seperti ketidakseimbangan biaya sehubungan dengan layanan, mengalokasikan sumber daya dan menyediakan sistem kontrol manajemen untuk memantau dan meningkatkan layanan [2].

* Penulis koresponden.

Alamat e-mail: akbarprimari@gmail.com (A.P. Rifai).

Peer review dibawah tanggung-jawab Jurusan Teknik Sipil - Universitas Lampung.

<https://doi.org/10.23960/rekrjits.v25i2.37>

Menurut Litman [3] ada tiga jenis indikator umum kinerja: ukuran kualitas layanan, yang mencerminkan kualitas layanan yang dialami oleh pengguna; indikator hasil, yang mencerminkan hasil atau keluaran; indikator efisiensi biaya, yang mencerminkan rasio *input* (biaya) terhadap *output* (manfaat yang diinginkan).

Meyer [4] dan Diana dan Daraio [5] mengklasifikasikan indikator kinerja menjadi tiga kategori yang lebih komprehensif. Kategori pertama diwakili oleh indikator kinerja umum seperti penduduk wilayah pelayanan, perjalanan penumpang, kilometer dan jam kendaraan, dan sebagainya. Kategori kedua diwakili oleh langkah-langkah efektivitas termasuk penyediaan jasa (perjalanan penumpang per kapita, perjalanan penumpang per jam); kualitas layanan (kecepatan rata-rata, kemajuan rata-rata, jumlah insiden); ketersediaan (rentang layanan hari kerja, rute kilometer per kilometer persegi). Kategori ketiga meliputi langkah-langkah efisiensi yang dibagi menjadi efisiensi biaya (biaya operasional per perjalanan penumpang, biaya operasional per jam pendapatan); rasio

operasi (pendapatan lokal per biaya operasional); pemanfaatan kendaraan (kilometer kendaraan per kendaraan puncak, kendaraan jam per kendaraan puncak); produktivitas tenaga kerja (perjalanan penumpang per karyawan); penggunaan energi (kilometer kendaraan per kW-h); tarif.

Saat ini, masyarakat di Kota Bandar Lampung tetap memakai transportasi umum sebagai alat penunjang transportasi untuk menunjang kegiatan sehari-hari. Untuk itu, pelayanan yang baik dari penyedia jasa angkutan umum mutlak diperlukan agar masyarakat merasa nyaman dan angkutan publik dapat berkembang. Oleh sebab itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dari pengguna terhadap moda angkutan dan menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Bandar Lampung.

2. Metode Penelitian

Tiga jenis angkutan umum yang dikaji dalam penelitian ini adalah bus Trans Bandar Lampung (Trans), angkutan kota (angkot) dan angkutan *online* yang beroperasi di rute bus Trans (Gambar 1 dan Tabel 1) dan angkot yang juga dilewati oleh angkutan umum *online* pada hari Senin dan hari Minggu pukul 06.00 – 18.00 WIB. Dua aspek yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah aspek kinerja dan aspek pelayanan angkutan umum. Pengumpulan data untuk setiap jenis angkutan umum adalah jumlah armada, waktu operasi, rute angkutan, tarif, jumlah penumpang naik dan turun di setiap pemberhentian (halte), frekuensi kendaraan dan kecepatan perjalanan.



Gambar 1 Rute koridor bus Trans Bandar Lampung

Tabel 1

Daftar halte bus Trans Bandar Lampung

Arah Rajabasa - Panjang		Arah Panjang - Rajabasa	
No	Lokasi halte	No	Lokasi halte
T ₁	Terminal Rajabasa	T ₂	Terminal Panjang
1	UNILA	1	DUNLOP
2	UMITRA	2	UOB
3	RS. Advent	3	Masjid Al Furqon
4	Pasar Bawah (T. Karang)	4	PLN
5	Simpur	5	Pemadam kebakaran
6	Fajar Agung	6	Central Plaza
7	Begadang 2	7	BNI Moka
8	Kantor Walikota	8	Bambu Kuning
9	POM Bensin Pasar Mambo	9	Pasar KOGA
10	Depan Toko Roda Baru	10	KOREM
11	Terminal Sukaraja	11	Darmajaya
T ₂	Terminal Panjang	12	UNILA
		T ₁	Terminal Rajabasa

Selanjutnya, dilakukan pengumpulan data melalui kuisioner (wawancara) dengan pengguna jasa angkutan umum tersebut sebanyak 400 orang untuk mengetahui kualitas pelayanan angkutan umum meliputi fisik kendaraan, pelayanan, daya tanggap, kredibilitas,

kompetensi dan keamanana, dengan indikator sebagai berikut.

Indikator layanan fisik ini tentang kondisi kendaraan, kelengkapan, kebersihan, sirkulasi udara, serta kenyamanan tempat duduk kendaraan. Sedangkan tingkat pelayanan angkutan umum meliputi kenyamanan berkendara, taat peraturan, lokasi pemberhentian, dan efisiensi waktu. Untuk indikator tentang tingkat daya tanggap terdiri dari komunikasi *driver*, keramahan, kesopanan, mengutamakan keselamatan, serta asuransi dari pihak perusahaan. Selanjutnya, kredibilitas meliputi kesesuaian tarif dan kesesuaian pemberhentian tujuan penumpang. Untuk kompetensi, meliputi indikator jam operasional, kemudahan mendapatkan kendaraan dan waktu tunggu kendaraan. Dan yang terakhir adalah keamanan selama perjalanan pada angkutan umum.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Aspek kinerja angkutan umum

Untuk angkutan bus Trans, mulai beroperasi dari pagi pukul 06.00 - 18.00 WIB, dilengkapi dengan fasilitas berupa 18 kursi umum, 2 kursi prioritas, 20 *stand handling* di sisi kiri dan kanan, tempat khusus bagi penyandang disabilitas dan *air conditioning* (AC). Selain itu dilengkapi pula alat keselamatan berupa buku panduan tanggap darurat dan panduan doa perjalanan, tombol darurat, alat pemecah kaca (*break glass*), pintu darurat, hingga alat pemadam kebakaran (*fire extinguisher*) dengan keterangan yang cukup jelas.

Dalam setiap hari terdapat rata-rata 31 sampai 43 bus Trans yang melayani perjalanan di setiap tripnya. Frekuensi layanan bus Trans sebesar 3 bus/jam untuk trip Rajabasa-Panjang dan 4 bus/jam untuk trip Panjang - Rajabasa. Dengan jumlah armada Bus Trans Bandar Lampung yang berjumlah 10 unit, rata-rata setiap armada bus melakukan 3 sampai 4 kali trip setiap harinya. *Time headway* rata-rata pada bus Trans sebesar 18,02 menit, sedangkan standar dari World Bank adalah antara 10-20 menit.

Dengan fasilitas berupa 18 kursi umum, dua kursi prioritas, 20 *stand handling* di sisi kiri dan kanan, serta tempat khusus bagi penyandang disabilitas, rata-rata penumpang bus 16 orang/trip/hari. Jumlah penumpang yang diangkut oleh setiap bus Trans per hari rata-rata hanya 118 orang, jauh dibawah standar pelayanan menurut Word Bank sebesar 463-555 orang/bus/hari.

Setiap bus Trans rata-rata menempuh jarak 161,58 km setiap harinya. Nilai ini sangat kecil daripada indikator kinerja pelayanan menurut Word Bank sebesar 210-260 km setiap bus per harinya. *Load factor* rata-rata per hari bus Trans sebesar 39,1% (dibawah standar Word Bank 70%). Beberapa hal yang menjadi rendahnya nilai *load factor* ini disebabkan lamanya menunggu bus dibandingkan dengan angkutan lain serta angkutan lain lebih praktis dalam hal penjemputan dan penurunan penumpang. Waktu tempuh (*cycle time*) sebesar 161 menit dengan kecepatan perjalanan bus Trans dalam rute ini rata-rata sebesar 19,17 km/jam, dibawah standar kecepatan Word Bank untuk wilayah dengan kepadatan rendah yaitu 25 km/jam.

Sedangkan untuk angkot Rajabasa - Tanjung Karang, rata-rata mulai beroperasi pukul 05.00 - 18.00 WIB dengan jumlah tempat duduk berkapasitas 13 orang dewasa, tetapi terkadang pengguna, khususnya pelajar, melebihi kapasitas yang ada. Saat ini, *load factor* angkutan kota trayek Rajabasa

- Tanjung Karang, rata-rata 46,48% dengan kecepatan operasi rata-rata 27,78 km/jam. Kecepatan ini cukup baik berdasarkan kriteria yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2002) yaitu minimal 10 km/jam. Sedangkan *headway* pada angkutan kota rata-rata selama 1,36 menit. Nilai ini sangat baik sesuai dengan indikator kualitas pelayanan menurut Ditjen Perhubungan darat (2002) rata-rata sebesar 10-15 menit.

Rata-rata waktu tempuh trayek Rajabasa-Tanjung Karang sepanjang 7,97 km adalah 2,01 menit setiap kilometer, sedangkan rata-rata waktu tempuh trayek Tanjung Karang - Rajabasa sepanjang 8,5 km adalah 2,35 menit setiap kilometer. Waktu tempuh ini cukup baik berdasarkan pada panduan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2002) yaitu sebesar < 6 menit/km. Nilai rata-rata frekuensi layanan angkutan kota untuk rute Rajabasa-Tanjung Karang dan sebaliknya sebesar 45 angkot/jam, nilai rata-rata frekuensi layanan angkutan kota tersebut sebesar untuk rute tanjung karang-rajabasa sebesar 44,67 angkot/jam. Nilai ini baik berdasarkan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2002) sebesar >6angkot/jam.

Selanjutnya, angkutan *online* yang di survei merupakan angkutan *online* dengan kendaraan roda 4 yang merupakan mitra dari Gojek dan Grab. Berdasarkan Kuota dari Dinas Perhubungan Provinsi Lampung sebesar 2.000 unit untuk wilayah Kota Bandar Lampung.

Untuk jalur pelayanan jasa ini bisa dimana saja pengguna jasa melakukan permintaan penjemputan dan penurunan dengan jarak maksimal 100 km dari titik penjemputan dan lokasi penurunan merupakan daerah yang telah bekerjasama dengan penyedia jasa. Angkutan umum *online* ini biasanya beroperasi dari pagi hari hingga malam hari dengan rata-rata 12 - 15 jam per hari, tetapi beberapa mitra *driver* beroperasi hingga 20 jam per hari. Namun, frekuensi layanan angkutan *online* tidak sama seperti bus dan angkutan kota, dikarenakan penumpang harus melakukan pemesanan menggunakan aplikasi di *smartphone*.

Dinas Perhubungan Provinsi Lampung menetapkan kuota sementara taksi berbasis aplikasi daring (*online*) wilayah Bandar Lampung sebanyak 2.000 unit. Dari 2.000 unit tersebut dibagi menjadi operator *Gocar* sebesar 44 persen atau 880 unit, *Uber* sebesar 31 persen atau 620 unit, dan *Grab* sebesar 25 persen atau 500 unit. Angkutan *online* memiliki *load factor* sebesar 62% baik untuk hari Senin maupun hari Minggu. Selain itu, kecepatan operasi pada angkutan *online* sama seperti kecepatan kendaraan pribadi, dikarenakan angkutan *online* langsung menuju lokasi tujuan penumpang dan rute yang dilewati melalui rute tercepat serta tidak ada pemberhentian untuk menaikkan dan menurunkan penumpang seperti bus dan angkutan kota.

Rata-rata kecepatan operasi pada angkutan *online* sebesar 40 - 60 km/jam. Selain itu, waktu menunggu bagi calon penumpang sampai angkutan *online* datang ke titik penjemputan pengguna jasa memakan waktu selama 3,25 menit. Sedangkan waktu tempuh rata-rata angkutan *online* sebesar 1,23 menit setiap kilometer. Tabel 2 menyajikan kinerja angkutan umum di Kota Bandar Lampung.

3.2 Aspek pelayanan angkutan umum

Aspek pelayanan angkutan umum (Tabel 3) memperlihatkan jawaban responden "*sesuai*" pada setiap jenis angkutan umum, maka terlihat bahwa nilai rata-rata

paling tinggi adalah angkutan *online* sebesar 69,7%, dengan indikator keamanan memiliki nilai paling tinggi sebesar 82%. Kemudian diikuti oleh angkutan bus Trans dengan nilai total rata-rata sebesar 58,6% dengan indikator kredibilitas memiliki nilai paling tinggi sebesar 70,35%, dan yang terakhir adalah angkot dengan nilai total rata-rata sebesar 33,4% dengan indikator kredibilitas memiliki nilai paling tinggi sebesar 51,7%.

Tabel 2
Kinerja angkutan umum

Keterangan	Jenis angkutan		
	Bus Trans	Angkot	Online
Jumlah armada	10 Unit	146 Unit	2.000 Unit
Waktu operasi	06.00-18.00	05.00-18.00 beberapa melebihi waktu tersebut	05.00-20.00 beberapa melebihi waktu tersebut
Rute	Terminal Rajabasa-Terminal Panjang dan sebaliknya	Terminal Rajabasa-Halte Ramayana dan sebaliknya	Daerah yang bekerja sama dengan penyedia jasa max 100 km
Tarif	Rp 2.000	Rp 4.000	Rp 3.500 per km dari kilometer pertama dan tariff minimum Rp 10.000
Load factor	39,18%	46,48%	62%
Kecepatan perjalanan	19,17 km/jam	27,78 km/jam	40-60 km/jam
Waktu tunggu	18,02 menit	1,36 menit	3,25 menit
Frekuensi kendaraan	3,13 bus/jam	45,42 angkot/jam	

Terlihat di Tabel 3, bahwa walaupun *load factor* angkot lebih tinggi dibandingkan dengan bus Trans, namun aspek pelayanan total rata-rata angkot lebih rendah dibandingkan dengan bus Trans. Rendahnya *load factor* bus Trans kemungkinan disebabkan oleh waktu tunggu yang lebih lama dibandingkan dengan angkot sehingga masyarakat lebih memilih angkot.

4. Kesimpulan

Ukuran kualitas layanan secara umum merupakan hal yang penting untuk memfokuskan lembaga pada tujuan strategis mereka untuk meningkatkan layanan kepada pengguna angkutan umum. Langkah-langkah yang luas diperlukan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang ada saat ini. Penelitian ini difokuskan pada indikator objektif untuk memberikan ukuran tingkat kualitas yang cukup andal dan realistis untuk sebuah layanan, selain indikator subjektif berdasarkan persepsi pengguna angkutan umum.

Tabel 3
Perspektif pelayanan angkutan umum

Indikator Pelayanan	Jenis angkutan		
	Bus Trans (%)	Angkot (%)	Online (%)
<i>Layanan fisik</i>			
• Kendaraan layak pakai	64,4	20	68,9
• Kelengkapan	55,9	11,7	78,7
• Kebersihan	52,5	15	73,8
• Sirkulasi udara	55,9	38,3	77
• Tempat duduk	54,2	23	78,7
Rata-Rata	56,58	21,6	75,42
<i>Pelayanan</i>			
• Kenyamanan berkendara	59,3	26,7	71,7
• Taat Peraturan lalu lintas	64,4	26,7	67,2
• Lokasi pemberhentian	62,7	60	59
• Efisiensi waktu	45,8	21,7	59
Rata-Rata	58,05	33,775	64,225
<i>Daya Tanggap</i>			
• Driver terhadap pengguna	71,2	43,3	67,2
• Keramahan	62,7	28,8	68,9
• Sopan dan tidak membedakan	64,4	45,8	70,5
• Mengutamakan keselamatan	67,8	28,8	68,9
• Asuransi dan Perusahaan	49,2	10,2	50
Rata-Rata	63,06	36,675	65,1
<i>Kredibilitas</i>			
• Sesuai Tarif Berlaku	83,1	49,2	67,2
• Sesuai Pemberhentian	57,6	10,2	50
Rata-Rata	70,35	51,7	62,3
<i>Kompetensi</i>			
• Jam Operasional	53,4	32,2	72,1
• Kemudahan mendapatkan kendaraan	46,6	45,8	70
• Waktu tunggu	19	35,6	65,6
Rata-Rata	39,67	37,87	69,23
<i>Keamanan</i>			
• Keamanan selama perjalanan	63,8	18,6	82
Rata-Rata	63,8	18,6	82
Total Rata-Rata	58,6	33,4	69,7

Daftar Pustaka

- [1] *Transportation Research Board.*: Performance-based measures in Transit Fund Allocation. A Synthesis o. 2004.
- [2] *Eboli, L., Mazzulla, G.*: Performance indicators for an objective measure of public transport service quality. 2012.
- [3] *Litman, T.*: A good of bad transportation performance evaluation", Working paper, Victoria Transport Policy Institute. 2009.
- [4] *Meyer, M.*: Measuring that which cannot be measured at least according to conventional wisdom, Transportation Research Board - Proceedings from the 26th Annual Meeting on Performance Measures to Improve Transportation Systems and Agency Operations, Irvine, October 29-November 1. 2000.
- [5] *Diana, M., Daraio, C.*: Performance indicators for urban public transport systems with a focus on transport policy effectiveness issues. World Conference on Transport Research, (WCTR, Lisboa 2010). Paper. Lisboa, World Conference on Transport Research. 2010.