

## ANALISIS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM PEDESAAN STUDI KASUS TRAYEK BALINGKA – AUR KUNING

YOGA FERDIAN<sup>1</sup>, ISHAK<sup>2</sup>, ZUHELDI<sup>3</sup>

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, UM Sumatera Barat<sup>1,2,3</sup>

Email : yogaferdian0502@gmail.com.id<sup>1</sup>, ishakumsb@gmail.com.id<sup>2</sup>,  
zhd.704@gmail.com.id<sup>3</sup>

**Abstract :** *Balingka-Aur Kuning route public transportation is the only mass transportation in Balingka. Therefore, the quality of transportation services needs to be considered. The problem faced in an effort to improve public transportation services, namely capacity, schedule uncertainty, use of transportation exceeding capacity, road damage, and lack of consumer interest. capacity, road damage, and lack of consumer interest due to technological developments in transportation. technology in the field of transportation. Lack of consumer interest means a decrease in the number of passengers using public transport, which affects the operator's revenue and increases operational costs. operator's income and increasing operational costs. For this reason, a questionnaire was collected to determine passenger satisfaction with the performance of the Balingka public transport route Balingka - Aur Kuning, as well as to provide information and input to relevant agencies to further optimize their transportation fleet. Analysis results analysis showed that most respondents were satisfied with the physical condition of the facilities provided and were satisfied with the reliability of the facilities provided. facilities provided and are satisfied with the reliability and responsiveness of the service. Test The reliability test shows that the research questionnaire is reliable. However, there are some issues that need to be addressed, such as the limited number of fleets compared to the expected service standards. expected service standards. Although passenger loading is considered good enough, but a lower fleet size may affect service quality. The demographics of public transport consumers show that the majority of users are aged 21-30 years old.*

**Keywords:** *Transportation, Questionnaire, Satisfaction, Limited*

**Abstrak :** Angkutan umum trayek Balingka-Aur Kuning merupakan satu-satunya transportasi masal di Balingka. Maka dari itu kualitas layanan transportasi perlu diperhatikan. Masalah yang dihadapi dalam upaya meningkatkan pelayanan angkutan umum yaitu kapasitas penumpang yang tidak sesuai, ketidakpastian jadwal, penggunaan angkutan melebihi kapasitas, kerusakan jalan, dan kurangnya minat konsumen karena perkembangan teknologi di bidang transportasi. Kurangnya minat konsumen berarti penurunan jumlah penumpang yang menggunakan angkutan umum, yang berdampak pada pendapatan operator dan meningkatkan biaya operasional. Untuk itu dilakukan pengumpulan kuesioner untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum Balingka trayek Balingka - Aur Kuning, serta untuk memberikan informasi dan bahan masukan kepada instansi terkait untuk lebih mengoptimalkan armada transportasinya. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kondisi fisik fasilitas yang diberikan dan merasa puas dengan kehandalan dan daya tanggap pelayanan. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner penelitian ini dapat diandalkan. Namun, terdapat beberapa isu yang perlu diatasi, seperti jumlah armada yang terbatas dibandingkan dengan standar pelayanan yang diharapkan. Meskipun muat penumpang dianggap cukup baik, tetapi jumlah armada yang lebih rendah dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Demografi konsumen angkutan umum menunjukkan mayoritas pengguna berusia 21-30 tahun.

**Kata Kunci:** Tranportasi, Kusioner, Kepuasan, Terbatas

### A. Pendahuluan

Transportasi mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, dikarenakan transportasi memiliki dampak besar terhadap perorangan, masyarakat dan kemajuan ekonomi serta kebijakan sosial suatu wilayah. Angkutan umum adalah sarana kendaraan atau moda angkutan yang digunakan untuk mengangkut orang atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan

dipungut bayaran (Warpani, 2002). Usaha untuk meningkatkan pelayanan angkutan umum pedesaan selalu mempunyai masalah yang banyak, seperti kapasitas penumpang yang tidak sesuai dengan kapasitas muat yang ada, jadwal angkutan umum yang tidak pasti dikarenakan kurangnya armada, para oknum yang memasukan penumpang melebihi kapasitas bangku yang ada, banyaknya jalan yang rusak atau kurangnya minat konsumen akibat kemajuan dibidang teknologi dibidang transportasi khususnya kendaraan bermotor seperti mobil dan motor dengan harga yang lebih terjangkau.

Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mengetahui kinerja angkutan umum Balingka trayek Balingka - Aur Kuning untuk mobil penumpang dengan kapasitas tempat duduk 14 kursi dan Untuk memberikan informasi dan bahan masukan kepada instansi terkait untuk lebih mengoptimalkan angkutan umum khususnya angkutan umum Balingka trayek Balingka - Aur Kuning. Untuk perhitungan statik yang penulis menggunakan metode *Statistical Product and Service Solution 25* (SPSS 25).

### B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini di mulai dari titik kumpul Angkutan Umum Balingka yang berlokasi di kantor Wali Nagari Balingka, dengan rute Balingka-Koto Tuo, Koto Tuo – Pakansinayan, Pakansinayan - Simpang 4 Padang Luar, Simpang 4 Padang Luar - Simpang Jambu Air, Simpang Jambu Air - Lapangan Kantin Wirabraja, Lapangan Kantin Wirabraja - Aur Kuning.

Data yang didapat dalam melakukan survei adalah data primer dan sekunder. Data primer didapat melalui survei dan menyebarkan kuesioner, *observasi* dan dokumentasi di lapangan. Sedangkan data sekunder yang didapat melalui data yang diperoleh dari sumber yang lain, seperti instansi pemerintah, swasta, antara lain berupa laporan penelitian peta, dan foto.

### C. Pembahasan dan Analisis

#### Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik

Tabel 1 Bukti Fisik angkutan umum Balingka

| Indikator   | Skor |    |    |    | Jumlah | Persentase |     |     |     | Jumlah % |
|---|------|----|----|----|--------|------------|-----|-----|-----|----------|
|   | 1    | 2  | 3  | 4  |        | 1          | 2   | 3   | 4   |          |
| “Apakah anda merasa puas dengan kondisi fisik dan fasilitas angkutan umum | 2    | 11 | 83 | 4  | 100    | 2%         | 11% | 83% | 4%  | 100%     |
| “Apakah anda nyaman dengan kapasitas yang ditawarkan angkutan umum        | 2    | 29 | 50 | 19 | 100    | 2%         | 29% | 50% | 19% | 100%     |
| “Apakah operator melayani anda dengan baik                                | 4    | 15 | 67 | 14 | 100    | 4%         | 15% | 67% | 14% | 100%     |

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Puas  
 2 = Tidak Puas

3 = Puas  
 4 = Sangat Puas

Dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa responden memberikan nilai puas pada angkutan umum Balingka trayek Balingka – Aur Kuning dengan persentase pada pernyataan, 1 = 83%, 2 = 50%, 3 = 67%. Dari 3 pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa angkutan umum Balingka cukup baik mengenai kondisi bukti fisik.

Tabel 2 Uji Validitas Bukti Fisik

| No | Indikator   | $r$ hitung | $r$ tabel | Keterangan<br>$r$ hitung > $r$ tabel |
|----|---|------------|-----------|--------------------------------------|
| 1  | Bukti Fisik   |            |           |                                      |
|    | a. A 1  |            |           |                                      |
|    | - Apakah anda merasa puas dengan kondisi fisik dan fasilitas angkutan umum? | 0,588      | 0,195     | Valid                                |
|    | b. A 2  |            |           |                                      |
|    | - Apakah anda nyaman dengan kapasitas yang ditawarkan angkutan umum         | 0,573      | 0,195     | Valid                                |
|    | c. A 3  |            |           |                                      |
|    | - Apakah operator melayani anda dengan baik                                 | 0,560      | 0,195     | Valid                                |

### Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan

Tabel 3 Responden Mengenai Kehandalan

| Indikator   | Skor |    |    |    | Jumlah | Persentase |     |     |     | Jumlah % |
|---|------|----|----|----|--------|------------|-----|-----|-----|----------|
|   | 1    | 2  | 3  | 4  |        | 1          | 2   | 3   | 4   |          |
| “Apakah operator angkutan umum handal dalam mengendarai kendaraan     | 1    | 24 | 64 | 11 | 100    | 1%         | 24% | 64% | 11% | 100%     |
| “Apakah operator angkutan umum paham dengan rambu – rambu lalu lintas | 2    | 26 | 64 | 8  | 100    | 2%         | 26% | 64% | 8%  | 100%     |

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan, tanggapan responden mengenai kehandalan baik pernyataan pertama 64% dan kedua 64% skala Likert 3 dengan keterangan Puas.

Tabel 4 Uji Validitas Kehandalan

| No | Indikator  | $r$ hitung | $r$ tabel | Keterangan<br>$r$ hitung > $r$ tabel |
|----|------------|------------|-----------|--------------------------------------|
| 1  | Kehandalan |            |           |                                      |
|    | a. B 1     | 0,637      | 0,195     | Valid                                |

|   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| Apakah operator angkutan umum handal dalam mengendarai kendaraan<br>b. B2<br>- Apakah operator angkutan umum paham dengan rambu – rambu lalu lintas | 0,581 | 0,195 | Valid |
|---|-------|-------|-------|

### Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap

Daya tanggap adalah kemampuan operator angkutan umum untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, dalam penelitian ini menggunakan 2 item pernyataan atau pertanyaan dalam lingkup daya tanggap atau *responsive*.

Tabel 5 Responden Mengenai Daya Tanggap

| Indikator   | Skor |    |    |    | Jumlah | Persentase |     |     |     | Jumlah % |
|---|------|----|----|----|--------|------------|-----|-----|-----|----------|
|   | 1    | 2  | 3  | 4  |        | 1          | 2   | 3   | 4   |          |
| “Apakah operator tanggap dalam menghadapi keluhan penumpang             | 8    | 20 | 57 | 15 | 100    | 8%         | 20% | 57% | 15% | 100%     |
| “Apakah operator angkutan umum cepat dalam menyelesaikan masalah teknis | 8    | 23 | 60 | 9  | 100    | 8%         | 23% | 60% | 9%  | 100%     |

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen pengguna angkutan umum Balingka puas. Dengan persentase pernyataan 57% untuk pernyataan pertama dan 60% pernyataan kedua.

Tabel 6 Uji Validitas Daya Tanggap

| No | Indikator   | $r$ hitung | $r$ tabel | Keterangan<br>$r$ hitung > $r$ tabel |
|----|---|------------|-----------|--------------------------------------|
| 1  | Daya Tanggap<br>a. C 1<br>Apakah operator tanggap menangani keluhan penumpang | 0,643      | 0,195     | Valid                                |
|    | b. C 2<br>Apakah operator angkutan umum cepat menyelesaikan masalah teknis    | 0,628      | 0,195     | Valid                                |

### Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian

Kepedulian adalah tindakan nyata operator angkutan umum terhadap responden pengguna angkutan umum Balingka, dalam penelitian ini menggunakan 2 item pernyataan/ pertanyaan terhadap kepedulian.

Tabel 7 Responden Mengenai Kepedulian

| Indikator  | Skor |    |    |    | Jumlah | Persentase |     |     |     | Jumlah % |
|--|------|----|----|----|--------|------------|-----|-----|-----|----------|
|  | 1    | 2  | 3  | 4  |        | 1          | 2   | 3   | 4   |          |
| “Apakah operator angkutan umum mampu berkomunikasi dengan baik | 4    | 16 | 66 | 14 | 100    | 4%         | 16% | 66% | 14% | 100%     |
| “Apakah operator mementingkan kepedulian penumpang             | 4    | 22 | 62 | 12 | 100    | 4%         | 22% | 62% | 12% | 100%     |

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen pengguna angkutan umum Balingka puas. Dengan persentase pernyataan 66% untuk pernyataan pertama dan 62% pernyataan kedua.

Tabel 8 Uji Validitas Kepedulian

| No | Indikator  | <i>r</i> hitung | <i>r</i> tabel | Keterangan<br><i>r</i> hitung > <i>r</i> tabel |
|----|--|-----------------|----------------|--|
| 1  | Kepedulian   |                 |                |  |
|    | a. D1  | 0,611           | 0,195          | Valid  |
|    | Apakah operator angkutan mampu berkomunikasi dengan baik |                 |                |  |
|    | b. D2  | 0,579           | 0,195          | Valid  |
|    | Apakah operator mementingkan kepedulian penumpang        |                 |                |  |

## D. Penutup

### Simpulan

Berdasarkan analisis kinerja angkutan umum Balingka trayek Balingka – aur kuning dapat disimpulkan beberapa poin diantaranya sebagai berikut:

1. Dari hasil uji validitas bukti fisik dapat disimpulkan responden pengguna angkutan umum Balingka merasa puas dan valid dengan kondisi fisik fasilitas yang di berikan, dengan *r* hitung tertinggi 0,588 lebih besar dari *r* tabel 0,195 maka dapat dinyatakan valid dan puas.
2. Tanggapan responden tentang kehandalan baik pernyataan pertama dan kedua skala Likert dengan poin 3 (puas) persentase 64%, dan uji validitas *r* hitung tertinggi 0,637 lebih besar dari *r* tabel 0,195 maka dapat dinyatakan puas dan valid.
3. Uji validitas responden mengenai daya tanggap baik pernyataan pertama atau kedua dapat di katakan valid dan puas dengan nilai *r* hitung 0,643 dan 0,628 lebih besar dari 0,195.
4. Hasil uji validitas kepedulian dengan 2 item pernyataan dapat di katakan valid dan puas dengan nilai *r* hitung 0,611 dan 0,579 lebih besar dari 0,195.
5. Uji reliabilitas menggunakan 30 sampel responden kemudian di uji reliabilitasnya, maka di dapatkan Cronbach Alpha 0,772 melebihi 0,600 maka kuesioner penelitian ini reliable.
6. Konsumen yang menaiki angkutan umum Balingka paling banyak di umur 21-30 yaitu 76%.
7. Angkutan pedesaan trayek Balingka – Aur Kuning dapat di katakan baik, dari indeks kepuasan pengguna dengan metode kuesioner.

### Saran

Bedasarkan hasil penelitian dan survei, ada saran dari saya sebagai peneliti sebagai berikut: Diharapkan angkutan umum Balingka terus meningkatkan layanan untuk konsumen.

### Daftar Pustaka

- Anggoman, J. P. E. (2007). Studi Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Damri di Kota Manado (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta
- Buamona, M. S., Timboeleng, J., & Karongkong, H. H. (2017). Analisis Pelayanan Transportasi Angkutan Kota Di Kota Ternate. *Spasial*, 4(3), 82-95.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, (2002), Panduan Pengumpulan Angkutan Umum Perkotaan, Jakarta
- Jeli, I. (2022). Tinjau Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Antar Kota PT Sinarmar Transportasi Mandiri Rute Bukittinggi-Payakumbuh (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT).
- Khisty, C.J dan Lali, B.K. (1998), *Transportation Engineering and Introduction* New Jersey: Prentice Hill Inc
- Mabruwaru, V. A. (2017). Analisis Kinerja Angkutan Umum Penumpang Di Kota Sorong-Papua Barat (Studi Kasus Trayek A) (Doctoral dissertation, UAJY).
- Muh, F, A. (2016), Evaluasi Kinerja Bus Sekolah Trayek C Kabupaten Tulungagung, Surabaya. Muhammad, P. (2008), Kebijakan dan Tantangan Pelayanan Angkutan Umum. *Jurnal Teknik Sipil*.
- Nasution, C. (2021), Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 Dalam Rangka Penyediaan Sarana Dan Prasarana Transportasi Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus Di Kota Medan, Medan
- SEPRIANDI, A. (2016). Analisa Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Kota Padang (Study Kasus: Angkutan Umum Jurusan Pasar Raya-Teluk Bayur) (Doctoral dissertation, Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang).
- Suharjo, B. (2013), Statika Terapan disertai Contoh Aplikasi dengan SPSS, Yogyakarta Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan
- Wita Ariga, B. Elfania, (2020) Tinjauan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum PO Karya Abadi Rute Batusangkar – Bukittinggi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Bukittinggi
- Yuliana, H., & Abadi, K. (2014). Evaluasi kinerja angkutan umum penumpang kota mataram (studi kasus: rute sweta–ampenan). *Media Teknik Sipil*, 12(2).