

TINJAUAN KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM ANTAR KOTA PT ZONA SIKUMBANG JAYA RUTE BUKITTING - PAINAN

KURNIA RAMADANI¹, ISHAK², YORIZAL PUTRA²

Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik UM Sumatera Barat¹, Dosen Program Studi
Teknik Sipil, Fakultas Teknik UM Sumatera Barat²

Email:kurniad928@gmail.com¹, ishakumsb@gmail.com², yorizalputra@gmail.com³

Abstract: This study aims to determine the performance of public transportation services and evaluate the performance of public transportation services on the Bukittinggi – Painan route. The method used by the researcher uses a Likert and Guttman scale. By distributing a questionnaire of 88 respondents. This research was conducted by means of a survey through the distribution of respondents' questionnaires. After that, the validity and reliability of the questionnaire were tested, then continued with data analysis of the research results. From the results of data analysis, it was obtained that taking the reliability test using 30 respondents to test reliability, the results of the Alpha coefficient of 0.723 were said to be reliable because the Alpha coefficient was above 0.600. The performance of public transportation services at PT zona Sikumbang Jaya rute Bukittinggi – Painan route is quite good, because in the search for high correlation validity results, the highest validity value is 0.966, and the validity results can also be seen from $r_{(count < r \text{ table})}$ so that the data in the calculation is said to be valid.

Keywords : Intercity Transportation Within Province, SPSS 25

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk Agar mengetahui kinerja pelayanan angkutan umum dan mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan umum pada trayek Bukittinggi – Painan. Metode yang digunakan oleh peneliti menggunakan skala *Likert* dan Guttman. Dengan mengedarkan Kuesioner sebanyak 88 responden. Penelitian ini dilakukan dengan survei melalui penyebaran kuesioner responden. Setelah itu dilakukan pengujian validitas dan realibilitas kuesioner, lalu dilanjutkan dengan analisis data hasil penelitian. Dari hasil analisis data diperoleh Pengambilan uji realibilitas dengan menggunakan 30 responden untuk diuji reliabilitas didapatkan hasil koefisien Alpha yaitu 0,723, maka dikatakan reliabel dikarenakan koefisien Alpha diatas 0,600. Dalam Kinerja pelayanan angkutann umum PT zona Sikumbang Jaya rute Bukittinggi – Painan tergolong sudah cukup baik, dikarenakan pada pencarian hasil validitas kolerasi yang tinggi, dengan nilai validitas tertinggi adalah 0,966, dan hasil validitas juga bisa dilihat dari sehingga data dalam perhitungan dikatakan valid.

Kata kunci : Angkutan Antarkota Dalam Provinsi, SPSS 25

A. Pendahuluan

Indonesia terdiri dari sebuah provinsi - provinsi yang terletak di berbagai macam daerah salah satunya Bukittinggi sebagai kota yang terkenal dengan makanan kuliner yang cukup banyak. Angkutan umum merupakan sarana yang sangat penting bagi masyarakat Bukittinggi, dan disini kita juga dapat melihat kekurangan dari angkutan umum yaitu terlalu seringnya angkutan umum melakukan kesalahan, seperti melebihi kapasitas muat barang, seharusnya tempat duduk ditempati manusia tapi diganti dengan barang, menurunkan penumpang sebelum terminal. Transportasi ada 3 macam jenis yaitu sebagai berikut ini :

Transportasi darat, laut, udara. Dan saat ini angkutan pedesaan sudah mulai ditinggalkan oleh kebanyakan masyarakat, Bukittinggi lebih sering menggunakan angkutan pribadi , seperti motor , mobil, sepeda dan lain-lain.

Dikarenakan masyarakat tidak ingin menunggu terlalu lama ,dan disini masyarakat hanya mau angkutan yang cepat dan inovatif. Namun didalam layanan transportasi ini terlalu banyaknya dampak kekurangan, yang membuat masyarakat kurang nyaman dalam menggunakan angkutan umum, Painan adalah sebuah kota kecil yang menjadi ibu kota dari kabupaten Pesisir Selatan, Sumatra Barat, Bukittinggi dan Painan adalah kota yang memiliki banyak tempat wisata, Bukittinggi dikenal dengan kota yang banyak dikunjungi para wisatawan dan Painan juga termasuk kota yang sering dikunjungi masyarakat keduanya kota tempat untuk berkunjung dan berlibur. dan Saran

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Bukittinggi – Painan , dengan metode survei lapangan. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan data-data yang diperlukan untuk membuat laporan,yang bisa dicari dengan 2 golongan yaitu data Primer dan data Sekunder. Yang dilakukan dilokasi Terminal Aur Kuning Bukittinggi:

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti tanpa melalui perantara berikut ini data Primer yang dibutuhkan:

- 1.Kuesioner/Wawancara
- 2.Metode Observasi
- 3.Kecepatan kendaraan
- 4.Frekuensi kendaraan

C. Pembahasan Dan Analisa

Analisis Indek Kepuasan Responden

Penelitian ini dilakulan dengan cara membagikan kuesioner dengan petunjuk dari rumus skala Likert dan skala Guttman, hal tersebut bertujuan agar memperoleh data – data yang relevan dalam penelitian. Dan dalam penelitian ini kita bisa melihat bagaimana kebaikan dan kekurangan dari PT Zona Sikumbang Jaya.

Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik

Data yang menunjukkan kemampuan fisik yang baik atau buruknya terhadap kendaraan,baik dalam fasilitas angkutan umum maupun dari petugas lapangan yang berkerja, merupakan bukti nyata dari Pelayanan yang akurat dan memuaskan. Dari PT Zona Sikumbang Jaya rute Bukittinggi – Painan.

Tabel 1 Hasil Tanggapan Respon terhadap Tampilan Fisik

Indikator	Skor				Jumlah	Persentase				Jumlah
	1	2	3	4		1	2	3	4	
Apakah anda merasa puas dengan kondisi fisik dan fasilitas yang diberikan angkutan umum	15	22	25	18	80	18%	27%	31%	22%	100%
Apakah anda merasa nyaman dengan kapasitas angkutan umum	28	12	27	7	80	35%	15%	34%	9%	100%

Sumber : Hasil Analisis Data 2022

Dari tanggapan responden diatas bisa disimpulkan banyak yang berpendapat positif terhadap angkutan umu PT Zona Sikumbang Jaya rute Bukittinggi – Painan ,dikarenakan banyaknya penilai puas terhadap kinerja pelayanan angkutan umum yang juga memiliki fasilitas lengkap dan juga kendaraan yang bagus secara fisik maupun kinerja.

Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan

Kehandalan adalah kemampuan dalam melayani penumpang dengan baik dan akurat, karena pelayanan yang baik akan berdampak positif baik bagi pengguna angkutan umum, petugas yang baik akan menghasilkan respon baik pula bagi masyarakat pengguna angkutan umum.

Tabel 2. Tabel Mengenai kehandalan

Indikator	Skor		Jumlah	Nilai		Jumlah
	0	1		Persentase		
				0	1	
1.Apakah sopir angkutan umum handal dalam mengenai kendaraan	15	65	80	18%	81	100%
					%	
2.Apakah petugas angkutan umum mengerti rambu – rambu lalu lintas	10	70	80	12%	87	100%
					%	

Sumber : Hasil Analisis Data 2022

Tabel 2 menjelaskan bagaimana pendapat penumpang terhadap kehandalan sopir angkutan umum PT Zona Sikumbang Jaya rute Bukittinggi – Painan yang dimana masyarakat memberikan respon baik terhadap angkutan umum ini, dikarenakan banyak yang memberi respon atau penilaian puas terhadap PT Zona Sikumbang Jaya.

Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap

Data yang menjelaskan bagaimana PT Zona Sikumbang Jaya ini membarikan respon yang cepat mengenai apa saja kebutuhan atau keluhan dari penumpang atau pengguna angkutan umum, dengan cara mengukur persepsi konsumen menggunakan kuesioner yang terbagi menjadi 2 jenis berikut tabel 3 yang menjelaskan daya tanggap sebagai berikut :

Tabel : 3. Tabel terhadap daya tanggap

Indikator	Skor		Jumlah	Nilai		Jumlah
	0	1		Persentase		
				0	1	
1.Apakah petugas angkutan umum tanggap dalam menghadapi keluhan dari penumpang	5	75	80	6%	94%	100%
2.Apakah petugas angkutan umum cepat dalam menyelesaikan masalah	0	80	80	0	100%	100%

Sumber : Hasil Analisis Data 2022

Dari tabel 3 menjelaskan betapa pentingnya respon baik dari penumpang, dan respon baik tersebut sudah didapat dengan hasil yang memuaskan bisa dilihat dari tabel 4.7 diatas ,banyaknya penilaian baik dari penumpang,berarti petugas sudah benar dalam melakukan pekerjaan dan pelayanan terhadap customer.

Tanggapan Responden Terhadap Jaminan

Dalam responden jaminan penelitian menggunakan 2 item kuisioner dalam mengukur persepsi konsumen terhadap jaminan yang diperikat oleh PT Zona Sikumbang Jaya kepada pelaksana

lapangan atau petugas baik atau buruknya dalam melayani customer dijelaskan dalam bentuk tabel berikut ini

Tabel 4 Tanggapan Responden Terhadap Jaminan

Indikator	Skor		Jumlah	Nilai		Jumlah
	0	1		Persentase		
				0	1	
1.Apakah petugas angkutan umum menjamin keamanan penumpang	40	40	80	50%	50%	100%
2.Apakah petugas angkut umum tidak terlambat mengantar penumpang	60	20	80	75%	25%	100%

Sumber : Hasil Analisis Data 2022

Yang dijelaskan dari tabel 4 diatas tanggapan dari responden pertanyaan ke 2 bisa kita melihat dari data diatas bahwa respon tidak terlalu besar dikarenakan angkutan tidak dapat menjamin masyarakat datang tepat waktu, dikarenakan banyak yang akan membuat angkutan umum lambat dalam perjalanan,atau terkena macet, itulah resiko dari angkutan umum.

Tanggapan Responden Terhadap Kepedulian

Begitu pentingnya petugas peduli terhadap penumpang angkutan umum,jika petugas tidak bisa memberi perhatian yang baik terhadap pelanggan maka bisa mengakibatkan dampak buruk dalam pelayanan. Dijelaskan pada Tabel 5 berikut ini :

Tabel 5 Tanggapan Responden Terhadap Kepedulian

Indikator	Skor		Jumlah	Nilai		Jumlah
	0	1		Persentase		
				0	1	
1.Apakah petugas angkutan umum berkemonikasi dengan baik	17	63	80	22%	78%	100%
2.Apakah petugas mementingkan Kepedulian penumpang	15	65	80	18%	81%	100%

Sumber : Hasil Analisis Data 2022

Dimana tanggapan responden mengenai tabel 5 yang menunjukkan bahwa penunpmpang sangat puas terhadap petugas pelaksana atau dengan tanggapan baik dari petugas pekerja lapangan

1. Hasil Analisis Data

Uji Reabilitas

Reabilitas adalah seberapa besar derajat mengujur atau derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang di ukur. Yang dinyatakan dalam bentuk tabel 6 reabilitas berikut ini :

Tabel 6 Reabilitas Skala Liket

No.	Indikator	Crombaach Alpha	Keterangan
1.	Bukti fisik - Indikator 1	0,637	Reabilitas
	- Indikator 2	0.637	

Sumber: Hasil Analisis Data 2022

Menggunakan Skala Likert menunjukkan bahwa variabel, bernilai lebih tinggi dari 0,60, sehingga dapat di konsepkan lulus uji variabel.

Validitas

Uji Validitas ini dilakukan menggunakan metode Analisis korelasi dalam perhitungan menggunakan program 25. Dapat dilihat dari tabel uji Validitas berikut ini :

Tabel 7 Hasil uji Validitas Skala Liket

No	Indikator		Keterangan
1.	Bukti fisik Indikator 1	0,980	Valid
	Indikator 2	0,982	

Sumber : Hasil Analisis Data 2022

Dalam tabel ini hasil yang didapat validitas Skala Liket diatas dikatakan valid disebabkan nilai r hitung interprestasi indikator fisik diantara 0,800 sampai dengan 1,00 bisa dikatakan valid.

Tabel 8 Uji Validitas Skala Guttmen

No	Indikator		Keterangan
1.	Kehandalan Indikator 1	0,980	Valid
	Indikator 2	0,982	
No	Indikator		Keterangan
2.	Indikator 1	0,980	Valid
	Indikator 2	0,982	
No	Indikator		Keterangan

3.	Bukti fisik Indikator 1	0,980	Valid
	Indikator 2	0,982	
No	Indikator		Keterangan
4.	Bukti fisik Indikator 1	0,980	Valid
	Indikator 2	0,982	

Sumber : Hasil Analisis Data 2022

Dalam tabel hasil pengujian validitas Skala Likert diatas dikatakan valid disebabkan nilai r hitungan interpretasi indikator fisik dikatakan baik karena sudah cukup untuk dikatakan baik.

D. Penutup

1. Simpulan

Dari hasil penelitian dan analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan tinjauan kinerja angkutan umum PT Zona Sikumbang Jaya Bukittinggi - Payakumbuh yaitu seperti berikut:

1. Kinerja dari pelayanan angkutan umum PT Zona Sikumbang Jaya tergolong sudah cukup baik, dikarenakan pada hasil pencarian validitas korelasi yang tinggi, dengan nilai validitas tertinggi
2. Ketika waktu tertentu terjadi kelebihan muatan dari angkutan umum PT Zona Sikumbang Jaya yang membuat kelebihan kapasitas penumpang.
3. Pada penelitian dapat diketahui waktu tunggu dari PT Zona Sikumbang Jaya, waktu tunggu ini dalam standar pelayanan sudah dikategorikan sedang, tapi terkadang diluar jam sibuk terjadi kelebihan waktu tunggu dari yang seharusnya.
4. Dalam Kinerja pelayanan angkutann umum PT Sinarmar Transportasi Mandiri rute Bukittinggi – Payakumbuh tergolong sudah cukup baik,

2. Saran

Untuk meningkatkan pelayanan angkutan umum PT Zona Sikumbang Jaya, menjadi lebih baik, dari hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis menyarankan agar :

1. Disarankan kepada PT Sinarmar Transportasi Mandiri rute Bukittinggi – Payakumbuh Bukittinggi lebih memperhatikan waktu tunggu penumpang, bertujuan agar penumpang lebih nyaman karena tidak harus menunggu melebihi waktu tunggu yang seharusnya.
2. Perlunya perhatian ulang dari pihak PT Sinarmar Transportasi Mandiri Bukittinggi - Payakumbuh mengenai jumlah armada yang beroperasi pada jam sibuk, agar kelebihan muatan penumpang bisa dapat dihindarkan.
3. Disarankan pada kepada PT Sinarmar Transportasi Mandiri rute Bukittinggi – Payakumbuh Untuk menambah kendaraan agar penumpang angkutan PT Sinarmar Transportasi Mandiri rute Bukittinggi – Payakumbuh merasa lebih nyaman.

Daftar Putaka

Arikurunto, S. (2014), *Prosedur Penelitan Suatu Pendekatan Praktek*.

C. Jotin Khisty dan B.Kent Lali (2003), *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi Jilid 2, Erlangga, Jakarta*.

Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, (2002), *Panduan Pengumpulan Angkutan Umum Perkotaan, Jakarta*.

Hobbs, F.D. (1995), *Perencanaan dan Teknik Lalu Lintas*. Yogyakarta.

Jonathan, S. (2006), *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta.

Khisty, C.J dan Lali, B.K. (1998), *Transportatin Engineering and Introduction*New Jersey: Pre,ntice Hill Inc.

- 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*
- Suharjo, B. (2013), *Statika Terapan disertai Contoh Aplikasi dengan SPSS, Yogyakarta*
- Wita Ariga, B. Elfania, (2020) *Tinjauan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum PO Karya Abadi Rute Batusangkar – Bukittinggi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Bukittinggi*.
- Surat Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 *Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta*.
- Tamin, O. Z. (2007), *Menuju Terciptanya Sistem Transportasi Berkelanjutan Kota-Kota Besar Di Indonesia, Jakarta*.
- Undang-undang No. 22 Tahun 2009 Pasal 140.
- Widya, Y. (2008), *Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi*, Universitas Andalas, Padang.