

ANALISIS PENERAPAN SKEMA *BUY THE SERVICE* TRANSMUSI PALEMBANG

Yundia Mazna
Transportasi Darat
Politeknik Transportasi Darat
Indonesia-STTD
Jln. Raya Setu No.89
Cibitung,Kab Bekasi (17520)
Yundia06@gmail.com

Intan Novianingsih, M.Sc.
Transportasi Darat
Politeknik Transportasi Darat
Indonesia-STTD
Jln. Raya Setu No.89
Cibitung,Kab Bekasi (17520)

Drs. Sulistyo Sutanto, M.Si.
Transportasi Darat
Politeknik Transportasi Darat
Indonesia-STTD
Jln. Raya Setu No.89
Cibitung,Kab Bekasi (17520)
Sulistyo.sutanto1703@gmail.com

Abstract

Transportation services are currently a benchmark for people to use public transportation. Therefore, the government needs to make improvements to the existing public transportation services. In the city of Palembang, the government has implemented a buy the service (BTS) scheme on Transmusi Palembang, but there are still few interested people from public transportation. The purpose of this study was to determine the performance of Transmusi Palembang services with the BTS scheme to influence public interest in using Transmusi Palembang with the BTS scheme and determine the effectiveness of Transmusi Palembang with the BTS scheme. This research can be generated from primary and secondary data surveys. From an interview survey on users of Transmusi Palembang with the BTS scheme, which was obtained and then processed using the importance performance analysis method, it can be seen that the services that need to be improved from Transmusi Palembang with the BTS scheme. The results of this study are in the form of services that are considered necessary to be improved by service users in addition to knowing the performance of Transmusi Palembang transportation with the BTS scheme.

Keywords: Effectiveness, Public Transport Performance, Service

Abstrak

Pelayanan jasa angkutan/transportasi saat ini menjadi tolak ukur masyarakat untuk menggunakan angkutan umum. Oleh sebab itu pemerintah perlu melakukan perbaikan terhadap pelayanan jasa angkutan umum yang sudah ada. Di Kota Palembang pemerintah telah menerapkan skema *buy the service (BTS)* pada Transmusi Palembang, namun peminat dari angkutan umum tersebut masih sedikit. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kinerja pelayanan Transmusi Palembang dengan skema BTS untuk mempengaruhi minat masyarakat menggunakan Transmusi Palembang dengan skema BTS dan mengetahui efektifitas Transmusi Palembang dengan skema BTS. Penelitian ini dapat dihasilkan dari survai data primer dan sekunder. Dari survei wawancara pada pengguna Transmusi Palembang dengan skema BTS yang didapat kemudian diolah menggunakan metode importance performance analysis dapat diketahui pelayanan yang perlu ditingkatkan dari Transmusi Palembang dengan skema BTS. Hasil dari penelitian ini berupa pelayanan yang dianggap perlu dilakukan peningkatan oleh pengguna jasa selain mengetahui kinerja dari angkutan Transmusi Palembang dengan skema BTS.

Kata Kunci: Efektifitas, Kinerja Angkutan Umum, Pelayanan

PENDAHULUAN

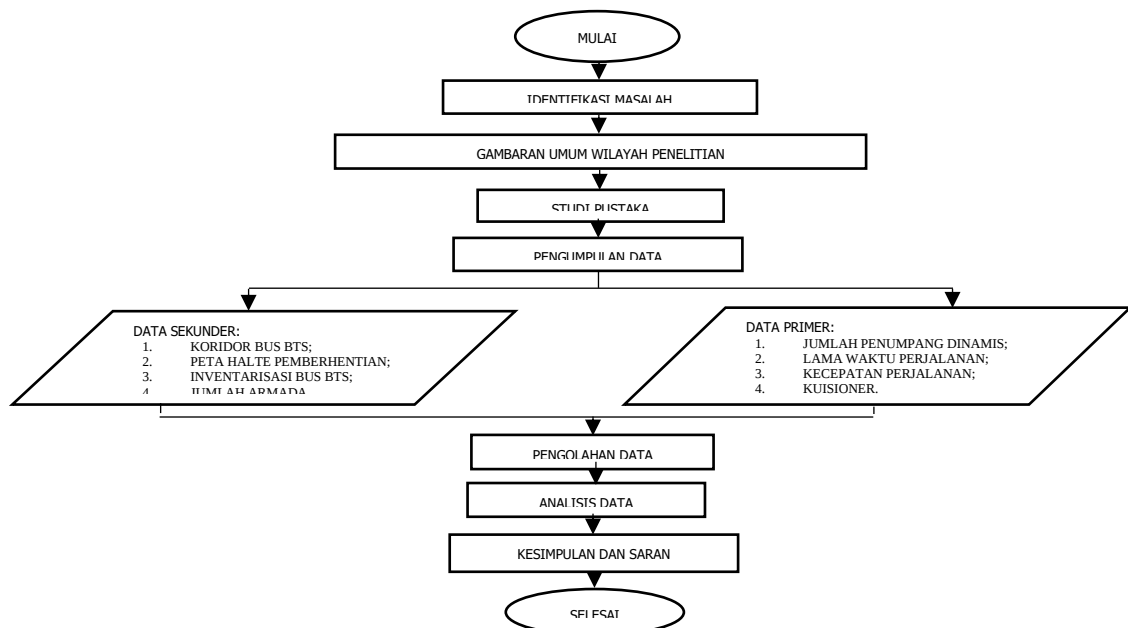
Pada perkembangan suatu kota, masyarakat yang tinggal di kota tersebut selalu memiliki keinginan untuk melakukan perjalanan ke suatu tempat guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu manusia membutuhkan sarana transportasi yang disebut moda atau angkutan. Dalam kehidupan di perkotaan pelayanan transportasi orang biasanya dilayani oleh Angkutan Umum (AU). Angkutan umum merupakan angkutan penumpang yang memiliki peran utama dalam melayani mobilitas masyarakat yang menggunakan kendaraan umum dengan sistem sewa atau bayar (Hafran, 2019).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Transmusi Palembang yang dahulunya dikelola oleh PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya untuk pengoperasiannya dan pengawasannya di bawah Dinas Perhubungan Kota Palembang (UPTD Angkutan Massal), namun pada perkembangannya Transmusi Palembang ini tidak berjalan dengan efektif, sehingga pada tahun 2020 Pemerintah menerapkan Transmusi Palembang dengan skema BTS. Sistem BTS merupakan program yang diusulkan oleh Kementerian Perhubungan dengan cara pembelian pelayanan oleh pemerintah kepada pihak operator angkutan umum guna meningkatkan kualitas pelayanan angkutan perkotaan. Tidak hanya itu, pemerintah juga memberikan subsidi bagi para penggunanya. Meskipun demikian Transmusi Palembang dengan skema BTS masih memiliki load factor yang rendah, sekitar 20% saja.

Penelitian ini dilakukan di Kota Palembang pada 4 (empat) koridor Transmudi Palembang dengan skema BTS, yaitu Koridor 1 Terminal Alang-Alang Lebar – Dempo, Koridor 2 Asrama Haji – Terminal Sako, Koridor 3 Terminal Plaju – Pasar Induk Jakabaring dan Koridor 4 Terminal Alang-Alang Lebar – Talang Jambe.

METODE PENELITIAN

Adapun alur penelitian ini menggambarkan bagaimana peneliti dalam memproses suatu tahapan yang akan dilaksanakan dalam penelitian. Berikut gambar alur penelitian:



Gambar 1. Alur Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pelayanan Transmudi Palembang dengan Skema BTS

Tingkat kinerja pelayanan Transmudi Palembang dengan skema BTS menurut Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1 Kinerja Pelayanan Transmudi Palembang dengan Skema BTS

No	Parameter Nilai	Satuan	Koridor 1		Koridor 2		Koridor 3		Koridor 4	
			Hasil	Bobot	Hasil	Bobot	Hasil	Bobot	Hasil	Bobot
1	Load factor jam sibuk	%	30,00	3	15,83	3	16,67	3	13,33	3
2	Load factor jam tidak sibuk	%	21,43	3	7,86	3	7,14	3	6,79	3
3	Kecepatan perjalanan	Km/Jam	21,83	3	26,62	3	27,5	3	27,52	3
4	Headway	Menit	7,65	3	7,01	3	6,97	3	6,90	3
5	Waktu perjalanan	Menit/Km	3,25	3	2,62	3	2,33	3	2,53	3
6	Waktu pelayanan	Jam	14	2	13	2	13	2	13	2
7	Frekuensi	Kend/Jam	8	3	9	3	9	3	9	3
8	Jumlah kendaraan operasi	%	90,05	3	87,50	3	93,75	3	93,75	3
9	Waktu tunggu	Detik	229	1	210	1	209	1	207	1
10	Jumlah penumpang	Pnp/kend	17	1	5	1	4	1	4	1
11	Waktu sirkulasi	Menit	136,5	1	66,58	2	72,33	2	73,88	2

Tingkat Efektivitas Transmudi Palembang dengan Skema BTS

Untuk menentukan tingkat efektivitas Transmudi Palembang dengan skema BTS dilakukan wawancara kepada pengguna angkutan tersebut. Berikut ini hasil dari tingkat efektivitas Transmudi Palembang dengan skema BTS pada ke 4 (empat) koridor yang beroperasi di Kota Palembang.

Tabel 2 Tingkat Efektivitas Transmudi Palembang dengan Skema BTS

No	Indikator	Satuan	Koridor 1		Koridor 2		Koridor 3		Koridor 4	
			Hasil	Kategori	Hasil	Kategori	Hasil	Kategori	Hasil	Kategori
1	Keamanan	%	92,10	Sangat Efektif	86,59	Sangat Efektif	89,38	Sangat Efektif	90,00	Sangat Efektif
2	Keselamatan	%	85,86	Sangat Efektif	84,76	Sangat Efektif	89,38	Sangat Efektif	87,86	Sangat Efektif
3	Kenyamanan	%	87,90	Sangat Efektif	87,20	Sangat Efektif	87,50	Sangat Efektif	93,57	Sangat Efektif
4	Keterjangkauan	%	79,32	Efektif	80,49	Sangat Efektif	79,38	Efektif	77,86	Efektif
5	Kesetaraan	%	81,25	Sangat Efektif	84,76	Sangat Efektif	89,38	Sangat Efektif	91,43	Sangat Efektif
6	Keteraturan	%	79,46	Efektif	76,05	Efektif	78,13	Efektif	83,57	Sangat Efektif

Importance Performance Analysis (IPA)

a. Variabel Penelitian

Variabel penelitian diperoleh dari sintesis kajian pustaka yang didapatkan dari berbagai sumber. Variabel yang digunakan untuk mengetahui preferensi pengguna Transmusi Palembang dengan skema BTS antara lain:

1. Keamanan
2. Keselamatan
3. Kenyamanan
4. Keterjangkauan
5. Kesetaraan
6. Keteraturan
7. Load factor
8. Keterampilan pengemudi
9. Headway
10. Waktu tempuh perjalanan
11. Waktu pelayanan
12. Frekuensi
13. Ketersediaan moda
14. Kebersihan
15. Waktu tunggu
16. Ketepatan waktu
17. Jangkauan pelayanan rute
18. Kesesuaian rute
19. Tarif
20. Kemudahan pergantian rute atau moda
21. Kemudahan mencapai halte

b. Menganalisis Preferensi Pengguna terhadap Kinerja Angkutan Umum

Untuk mengetahui preferensi pengguna terhadap kinerja pelayanan Transmusi Palembang dengan skema BTS dilakukan analisis IPA. Analisis ini digunakan sebagai pendekatan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja angkutan umum. Data yang digunakan dalam analisis ini adalah penilaian pengguna terhadap tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing variabel menggunakan skala likert.

Setelah data terkumpul kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui kevalidan dan kehandalan. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 3 dan uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 3 Uji Validitas

No	Variabel	Koridor 1	Koridor 2	Koridor 3	Koridor 4	Validitas
1	Keamanan	0,440	0,5277	0,4986	0,5241	Valid
2	Keselamatan	0,376	0,5218	0,4579	0,5363	valid
3	Kenyamanan	0,221	0,5612	0,4527	0,4667	valid
4	Keterjangkauan	0,348	0,5934	0,3537	0,4286	valid
5	Kesetaraan	0,277	0,4243	0,5698	0,3407	valid
6	Keteraturan	0,496	0,5913	0,3798	0,3686	valid
7	Load factor	0,435	0,5784	0,4851	0,6738	valid
8	Keterampilan pengemudi	0,351	0,4551	0,4219	0,4282	valid
9	Headway	0,514	0,4809	0,4222	0,5976	valid

No	Variabel	Koridor 1	Koridor 2	Koridor 3	Koridor 4	Validitas
10	Waktu tempuh perjalanan	0,281	0,3891	0,4449	0,5101	valid
11	Waktu pelayanan	0,426	0,529	0,4857	0,5982	valid
12	Frekuensi	0,422	0,3443	0,455	0,7415	valid
13	Ketersediaan moda	0,378	0,3971	0,3799	0,5065	valid
14	Kebersihan	0,347	0,4403	0,5745	0,7307	valid
15	Waktu tunggu	0,559	0,6481	0,4871	0,6029	valid
16	Ketepatan waktu	0,441	0,4547	0,3897	0,5395	valid
17	Jangkauan pelayanan rute	0,593	0,6811	0,4219	0,5746	valid
18	Kesesuaian rute	0,390	0,6243	0,7086	0,4934	valid
19	Tarif	0,601	0,4592	0,6162	0,581	valid
20	Kemudahan pergantian rute atau moda	0,571	0,8254	0,5022	0,662	valid
21	Kemudahan mencapai halte	0,523	0,689	0,5072	0,5448	valid

Tabel 4 Uji Reliabilitas

No	Pelayanan	Nilai Alpha Crombach	Reliabilitas
1	Koridor 1	0,772	Reliabel
2	Koridor 2	0,879	Reliabel
3	Koridor 3	0,824	Reliabel
4	Koridor 4	0,876	Reliabel

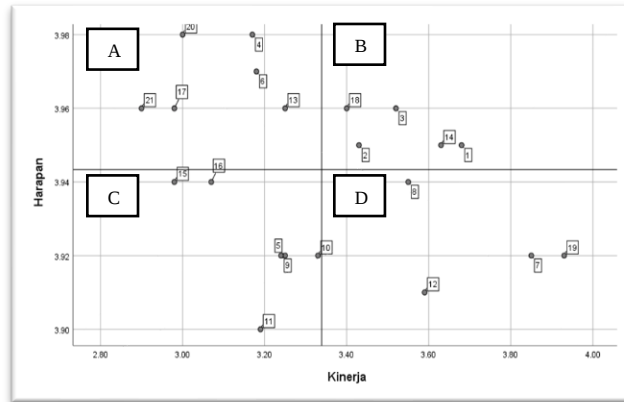
Dalam analisis IPA terdapat 2 (dua) variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, huruf X merepresentasikan tingkat kinerja yang dirasakan pengguna jasa dan huruf Y merupakan tingkat kepentingan variabel menurut pengguna jasa angkutan umum. Untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa dilakukan analisis untuk menentukan posisi variabel-variabel tersebut pada diagram kartesius. Berikut ini hasil dari perhitungan rata-rata skor kinerja dan kepentingan dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5 Hasil Perhitungan Rata-Rata Skor Kinerja dan Kepentingan

No	Variabel	Koridor 1		Koridor 2		Koridor 3		Koridor 4	
		x	y	x	y	x	y	x	y
1	Keamanan	3,68	3,95	3,46	3,95	3,58	3,98	3,60	3,91
2	Keselamatan	3,43	3,95	3,39	3,95	3,58	3,95	3,51	3,91
3	Kenyamanan	3,52	3,96	3,49	3,90	3,50	3,88	3,74	3,89
4	Keterjangkauan	3,17	3,98	3,22	3,95	3,18	3,95	3,11	3,94
5	Kesetaraan	3,25	3,92	3,39	3,90	3,58	3,93	3,66	3,86
6	Keteraturan	3,18	3,97	3,12	3,95	3,13	3,95	3,34	3,91
7	Load factor	3,85	3,92	3,68	3,93	3,65	3,93	3,89	3,86
8	Keterampilan pengemudi	3,55	3,94	3,34	3,90	3,65	3,93	3,57	3,91
9	Headway	3,24	3,92	3,07	3,93	3,18	3,93	3,20	3,94
10	Waktu tempuh perjalanan	3,33	3,92	3,29	3,88	3,45	3,88	3,51	3,91
11	Waktu pelayanan	3,19	3,90	3,29	3,90	3,40	3,88	3,26	3,89
12	Frekuensi	3,59	3,91	3,34	3,90	3,55	3,90	3,60	3,94
13	Ketersediaan moda	3,25	3,96	3,17	3,93	3,40	3,95	3,14	3,89
14	Kebersihan	3,63	3,95	3,46	3,93	3,73	3,98	3,83	3,86
15	Waktu tunggu	2,98	3,94	3,15	3,88	3,38	3,95	3,09	3,91
16	Ketepatan waktu	3,07	3,94	3,10	3,93	3,50	3,95	3,14	3,94
17	Jangkauan pelayanan rute	2,98	3,96	3,17	3,93	3,35	3,93	3,06	3,89
18	Kesesuaian rute	3,40	3,96	3,41	3,88	3,75	3,95	3,63	3,89
19	Tarif	3,93	3,92	3,68	3,90	3,80	3,95	3,77	3,89
20	Kemudahan pergantian rute atau moda	3,00	3,98	3,17	3,93	3,25	3,95	3,17	3,91
21	Kemudahan mencapai halte	2,90	3,96	3,20	3,95	3,45	3,95	2,94	3,86

Data di atas kemudian diolah menggunakan software SPSS dan diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Koridor 1

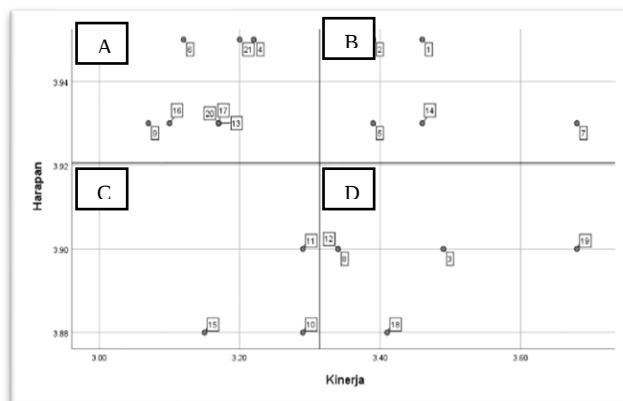


1. Kuadran A merupakan kuadran yang menunjukkan indikator-indikator yang penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan atau tidak puas. Indikator-indikator yang berada pada kuadran A inilah yang harus dijadikan prioritas utama dalam upaya meningkatkan pelayanan. Indikator-indikator yang termasuk ke dalam kuadran A menurut persepsi pengguna jasa adalah indikator 4 yaitu kemudahan dalam mendapat angkutan, indikator 6 yaitu informasi jadwal kedatangan yang jelas, indikator 13 yaitu ketersediaan moda, indikator 17 yaitu jangkauan rute yang dilayani bus, indikator 20 yaitu kemudahan pergantian moda, dan indikator 21 yaitu kemudahan mencapai halte.
2. Kuadran B merupakan kuadran yang menunjukkan indikator yang telah berhasil dilaksanakan pihak manajemen yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Indikator-indikator yang termasuk ke dalam kuadran B menurut persepsi pengguna jasa adalah indikator 1 yaitu ketersediaan identitas kendaraan dan pengemudi, indikator 2 yaitu ketersediaan peralatan keselamatan, indikator 3 yaitu ketersediaan fasilitas pengatur suhu ruangan, indikator 14 yaitu kebersihan dan kerapian dalam armada, dan indikator 18 yaitu kesesuaian rute yang dilayani bus.
3. Kuadran C merupakan kuadran yang menunjukkan indikator yang kurang penting pengaruhnya menurut persepsi pengguna jasa, pelaksanaannya oleh

pihak manajemen biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Indikator-indikator yang termasuk ke dalam kuadran C menurut persepsi pengguna jasa adalah indikator 5 yaitu ketersediaan kursi khusus prioritas untuk penyandang disabilitas, indikator 9 yaitu jarak kedatangan antar bus, indikator 10 yaitu waktu tempuh perjalanan, indikator 11 yaitu waktu pelayanan, indikator 15 yaitu waktu tunggu ditempat pemberhentian, dan indikator 16 yaitu perjalanan relatif tepat waktu.

4. Kuadran D merupakan kuadran yang menurut persepsi pengguna jasa kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan. Indikator yang termasuk ke dalam kuadran D menurut persepsi pengguna jasa adalah indikator 7 yaitu ketersediaan tempat duduk, indikator 8 yaitu keterampilan pengemudi dalam menjalankan kendaraan, indikator 12 yaitu frekuensi keberangkatan kendaraan, dan indikator 19 yaitu biaya angkutan yang tetap.

b. Koridor 2

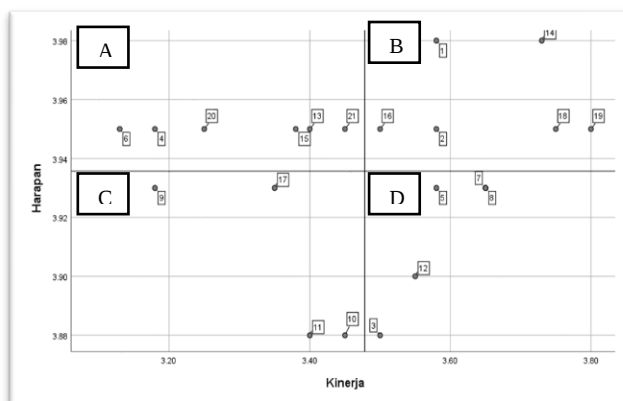


1. Kuadran A merupakan kuadran yang menunjukkan indikator-indikator yang penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan atau tidak puas. Indikator-indikator yang berada pada kuadran A inilah yang harus dijadikan prioritas utama dalam upaya meningkatkan pelayanan. Indikator-indikator yang termasuk ke dalam kuadran A menurut persepsi pengguna jasa adalah indikator 4 yaitu kemudahan dalam mendapat angkutan, indikator 6 yaitu informasi jadwal kedatangan yang jelas, indikator 9 yaitu jarak kedatangan antar bus, indikator 13 yaitu ketersediaan moda, indikator 16 yaitu perjalanan relatif tepat waktu, indikator 17 yaitu jangkauan rute yang

dilayani bus, indikator 20 yaitu kemudahan pergantian moda, dan indikator 21 yaitu kemudahan mencapai halte.

2. Kuadran B merupakan kuadran yang menunjukkan indikator yang telah berhasil dilaksanakan pinak manajemen yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Indikator-indikator yang termasuk ke dalam kuadran B menurut persepsi pengguna jasa adalah indikator 1 yaitu ketersediaan identitas kendaraan dan pengemudi, indikator 2 yaitu ketersediaan peralatan keselamatan, indikator 5 yaitu ketersediaan kursi khusus prioritas untuk penyandang disabilitas, indikator 7 yaitu ketersediaan tempat duduk, dan indikator 14 yaitu kebersihan dan kerapian armada.
3. Kuadran C merupakan kuadran yang menunjukkan indikator yang kurang penting pengaruhnya menurut persepsi pengguna jasa, pelaksanaannya oleh pihak manajemen biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Indikator-indikator yang termasuk ke dalam kuadran C menurut persepsi pengguna jasa adalah indikator 10 yaitu waktu tempuh perjalanan, indikator 11 yaitu waktu pelayanan, dan indikator 15 yaitu waktu tunggu ditempat pemberhentian.
4. Kuadran D merupakan kuadran yang menurut persepsi pengguna jasa kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan. Indikator yang termasuk ke dalam kuadran D menurut persepsi pengguna jasa adalah, indikator 3 yaitu ketersediaan fasilitas pengatur suhu ruangan, indikator 8 yaitu keterampilan pengemudi dalam menjalankan kendaraan, indikator 12 yaitu frekuensi keberangkatan kendaraan, indikator 18 yaitu kesesuaian rute yang dilayani bus, dan indikator 19 yaitu biaya angkut yang tetap.

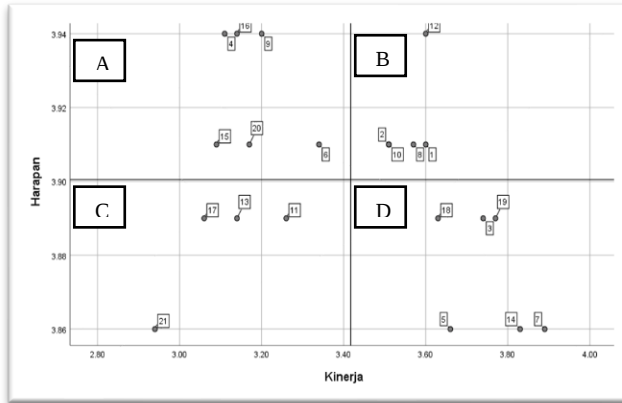
c. Koridor 3



1. Kuadran A merupakan kuadran yang menunjukkan indikator-indikator yang penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan atau tidak puas. Indikator-indikator yang berada pada kuadran A inilah yang harus dijadikan prioritas utama dalam upaya meningkatkan pelayanan. Indikator-indikator yang termasuk ke dalam kuadran A menurut persepsi pengguna jasa adalah indikator 4 yaitu kemudahan dalam mendapatkan angkutan, indikator 6 yaitu informasi jadwal kedatangan yang jelas, indikator 13 yaitu ketersediaan moda, indikator 15 yaitu waktu tunggu ditempat pemberhentian, indikator 20 yaitu kemudahan pergantian moda, dan indikator 21 yaitu kemudahan mencapai halte.
2. Kuadran B merupakan kuadran yang menunjukkan indikator yang telah berhasil dilaksanakan pinak manajemen yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Indikator-indikator yang termasuk ke dalam kuadran B menurut persepsi pengguna jasa adalah indikator 1 yaitu ketersediaan identitas kendaraan dan pengemudi, indikator 2 yaitu ketersediaan peralatan keselamatan, indikator 14 yaitu kebersihan dan kerapian armada, indikator 16 yaitu perjalanan relative tepat waktu, indikator 18 yaitu kesesuaian rute yang dilayani bus, dan indikator 19 yaitu biaya angkutan yang tetap.
3. Kuadran C merupakan kuadran yang menunjukkan indikator yang kurang penting pengaruhnya menurut persepsi pengguna jasa, pelaksanaannya oleh pihak manajemen biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Indikator-indikator yang termasuk ke dalam kuadran C menurut persepsi pengguna jasa adalah indikator 9 yaitu jarak kedatangan antar bus, indikator 10 yaitu waktu tempuh perjalanan, indikator 11 yaitu waktu pelayanan, dan indikator 17 yaitu jangkauan rute yang dilayani bus.
4. Kuadran D merupakan kuadran yang menurut persepsi pengguna jasa kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan. Indikator yang termasuk ke dalam kuadran D menurut persepsi pengguna jasa adalah indikator 3 yaitu ketersediaan fasilitas pengatur suhu ruangan, indikator 5 yaitu ketersediaan kursi khusus prioritas, indikator 7 yaitu ketersediaan tempat duduk, indikator 8 yaitu

keterampilan pengemudi dalam menjalankan kendaraan, dan indikator 12 yaitu frekuensi berangkat kendaraan.

d. Koridor 4



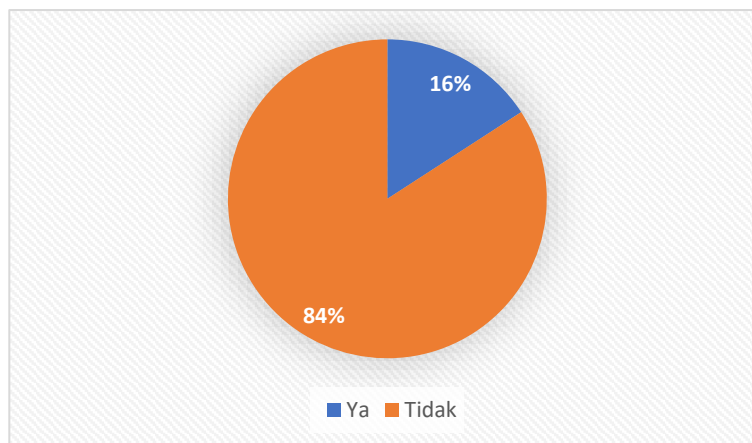
1. Kuadran A merupakan kuadran yang menunjukkan indikator-indikator yang penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan atau tidak puas. Indikator-indikator yang berada pada kuadran A inilah yang harus dijadikan prioritas utama dalam upaya meningkatkan pelayanan. Indikator-indikator yang termasuk ke dalam kuadran A menurut persepsi pengguna jasa adalah indikator 4 yaitu kemudahan dalam mendapat angkutan, indikator 6 yaitu informasi jadwal kedatangan yang jelas, indikator 9 yaitu jarak kedatangan antar bus, 15 yaitu waktu tunggu di tempat pemberhentian, indikator 16 yaitu perjalanan relatif tepat waktu, dan indikator 20 yaitu kemudahan pergantian moda.
2. Kuadran B merupakan kuadran yang menunjukkan indikator yang telah berhasil dilaksanakan pinak manajemen yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Indikator-indikator yang termasuk ke dalam kuadran II menurut persepsi pengguna jasa adalah indikator 1 yaitu ketersediaan identitas kendaraan dan pengemudi, indikator 2 yaitu ketersediaan peralatan keselamatan, indikator 8 yaitu keterampilan pengemudi dalam menjalankan kendaraan, indikator 10 yaitu waktu tempuh perjalanan, dan indikator 12 yaitu frekuensi keberangkatan kendaraan.
3. Kuadran C merupakan kuadran yang menunjukkan indikator yang kurang penting pengaruhnya menurut persepsi pengguna jasa, pelaksanaannya oleh pihak manajemen biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang

memuaskan. Indikator-indikator yang termasuk ke dalam kuadran C menurut persepsi pengguna jasa adalah indikator 11 yaitu waktu pelayanan, indikator 13 yaitu ketersediaan moda, indikator 17 yaitu jangkauan rute yang dilayani bus, dan indikator 21 yaitu kemudahan mencapai halte.

4. Kuadran D merupakan kuadran yang menurut persepsi pengguna jasa kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan. Indikator yang termasuk ke dalam kuadran D menurut persepsi pengguna jasa adalah indikator 3 yaitu ketersediaan fasilitas pengatur suhu ruangan, indikator 5 yaitu ketersediaan kursi khusus prioritas untuk penyandang disabilitas, indikator 7 yaitu ketersediaan tempat duduk, indikator 14 yaitu kebersihan dan kerapian dalam armada, indikator 18 yaitu kesesuaian rute yang dilayani, dan indikator 19 yaitu biaya angkutan yang tetap.

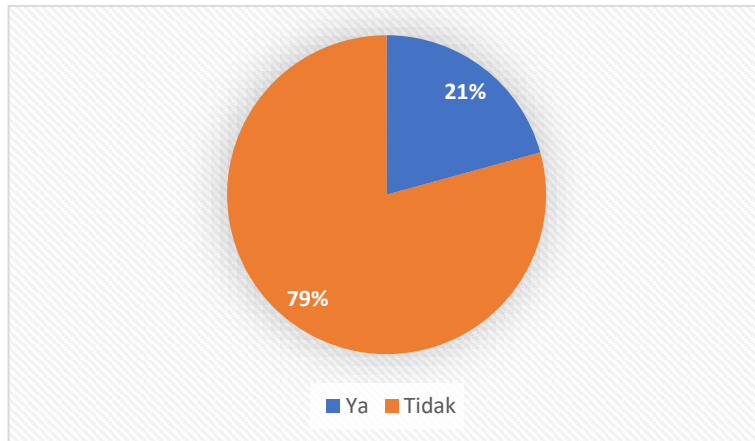
Minat Masyarakat Terhadap Penggunaan Transmisi Palembang dengan Skema BTS

- a. Pengetahuan responden terhadap Transmisi Palembang dengan sistem BTS



Gambar 1 Transmisi Palembang dengan Sistem BTS Gratis

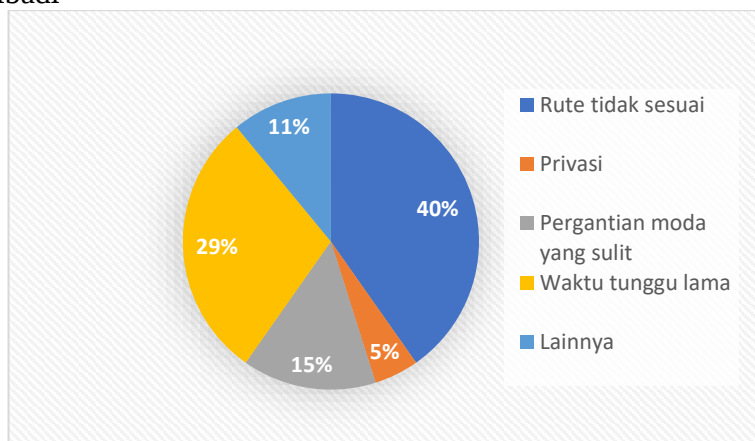
Berdasarkan hasil survei kepada masyarakat Kota Palembang didominasi oleh responden yang tidak mengetahui bahwa menggunakan Transmisi Palembang dengan sistem BTS gratis sebanyak 84%.



Gambar 2 Transmusi Palembang dengan Sistem BTS memiliki aplikasi

Berdasarkan hasil survei kepada masyarakat Kota Palembang didominasi oleh responden yang tidak mengetahui bahwa Transmusi Palembang dengan sistem BTS memiliki aplikasi pendukung untuk mengetahui jadwal keberangkatan kendaraan secara real life sebanyak 79%.

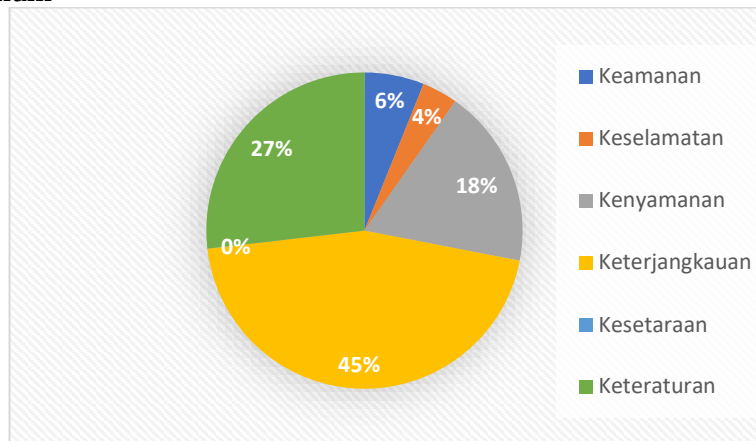
- b. Faktor yang mengakibatkan responden lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi



Gambar 3 Faktor Responden Menggunakan Kendaraan Pribadi

Berdasarkan hasil survei kepada masyarakat Kota Palembang diperoleh faktor yang mengakibatkan responden menggunakan kendaraan pribadi didominasi oleh rute yang dilayani Transmusi Palembang dengan sistem BTS tidak sesuai dengan kegiatan mobilitas responden yaitu sebanyak 40%.

- c. Faktor yang dapat menarik minat responden untuk menggunakan angkutan umum



Gambar 4 Faktor Responden Mau Menggunakan Angkutan Umum

Berdasarkan hasil survei kepada masyarakat Kota Palembang diperoleh faktor yang dapat menarik minat responden untuk menggunakan angkutan umum antara lain, faktor keamanan sebesar 6%, faktor keselamatan sebesar 4%, faktor kenyamanan sebesar 18%, faktor keterjangkauan sebesar 45% dan faktor keteraturan sebesar 27%.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

1. Dari hasil analisis kinerja operasional pelayanan angkutan umum Transmusi Palembang dengan skema BTS dapat dikategorikan baik karena rata-rata pembobotan dari indikator kinerja angkutan umum tersebut mendapat nilai 3 (tiga). Meskipun kinerja Transmusi Palembang dengan skema BTS baik, namun minat masyarakat untuk menggunakan angkutan ini dapat dikatakan masih kurang, karena load factor pada tiap-tiap koridor masih rendah, yaitu pada koridor 1 load factornya hanya 25,71%, koridor 2 hanya 11,85%, koridor 3 hanya 11,90%, dan koridor 4 hanya 10,06%.
2. Dari hasil analisis tingkat efektivitas angkutan umum Transmusi Palembang dengan skema BTS berdasarkan penilaian pengguna jasa pada tiap-tiap koridor, rata-rata koridor memperoleh penilaian dengan kategori efektif dan sangat efektif untuk masing-masing indikator. Koridor yang memiliki tingkat efektifitas paling tinggi adalah koridor 4

dan koridor yang memiliki tingkat efektifitas paling rendah adalah koridor 2.

b. Saran

1. Dalam menentukan jadwal keberangkatan Transmusi Palembang dengan skema BTS perlu diperhatikan kegiatan mobilitas pengguna jasa, guna meningkatkan load factor kendaraan.
2. Dalam penentuan jumlah armada, perlu dipertimbangkan terkait besar jumlah permintaan layanan Transmusi Palembang dengan skema BTS yang dibutuhkan masyarakat Kota Palembang.
3. Kinerja operasional angkutan Transmusi Palembang dengan skema BTS yang telah baik harus dipertahankan, sehingga pengguna jasa yang sudah menggunakan angkutan tersebut tidak beralih menggunakan angkutan pribadi.
4. Untuk meningkatkan minat masyarakat menggunakan Transmusi Palembang dengan skema BTS perlu dilakukan beberapa perbaikan/peningkatan pada indikator-indikator yang berada pada kuadran A pada hasil analisis kepuasan pengguna angkutan Transmusi Palembang dengan sistem BTS.
5. Dalam penentuan rute Transmusi Palembang dengan skema BTS perlu diperhatikan moda lanjutan yang tersedia guna memberikan kemudahan kepada penumpang untuk melakukan pergantian moda, selain juga perlu diperhatikan fasilitas dari moda lanjutan tersebut agar dapat menciptakan perasaan yang sama ketika penumpang menggunakan Transmusi Palembang dengan skema BTS dan moda lanjutannya.
6. Meskipun tingkat efektifitas Transmusi Palembang dengan skema BTS termasuk efektif bagi para pengguna angkutan tersebut, namun nyatanya load factor dari angkutan tersebut masih tergolong rendah, sehingga perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat yang belum mengetahui fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh Transmusi Palembang dengan skema BTS.

DAFTAR PUSTAKA

- _____, 2009, *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*
- _____, 2014, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan*
- _____, 2015, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Dalam Trayek*
- _____, 2019, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*
- _____, 2020, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 9 Tahun 2020 Tentang Pemberian Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan.*
- _____, 2002, Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002, *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur*, Jakarta
- _____, 2009, *Peraturan Walikota Palembang Nomor 57 tahun 2009, Tarif Angkutan Bus Rapid Transit (BRT) Transmusi*, Palembang.
- Hadihardaja, Joetata. 1997. *Sistem Transportasi*, Penerbit Guna Darma, Jakarta.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Miro, Fidel. 2012. *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Badan Pusat Statistik (BPS), *Kota Palembang Dalam Angka 2020*, diakses 7 Maret 2021, <https://palembangkota.bps.go.id/>.
- Setyawan, Hendrik Bagus. 2020. “Perencanaan Bus Rapid Transit (BRT) Di Kota Tanjung Selor”. Skripsi Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD Bekasi.
- Nugroho, Bintang. 2019. “Analisis Kinerja Operasional Kendaraan BRT Trans Semarang (Studi Kasus Koridor II dan Koridor IV)”. Kertas Kerja Wajib Sekolah Tinggi Transportasi Darat Bekasi.
- Hafran, St. Maryam, Mukhtar Thahir Syarkawi, Ilham Syafei, Ibnu Munsyir, dan Samsul Saleh. 2019. “Analisis Kinerja Angkutan Umum BMA (Studi Kasus Rute Pinrang – Makassar PP).” *Pena Teknik: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Teknik*.
- Dipanegara, Hendra Putra, Samin, dan Abdul Samad. 2020. “Evaluasi Kinerja Bus Rapi Transit (BRT) Banjarbakula pada Rute Wilayah Kota Banjarmasin.” *Seminar Nasional Teknologi dan Rekayasa (SENTRA) 2020*.
- Retnoningtyas, Dyah Ayu, dan Ketut Dewi Martha Erli Handayeni. 2020. “Kajian Preferensi Angkutan Umum di Kota Kediri dengan Pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*).” *Jurnal Teknik ITS*.