

**EVALUASI KINERJA ANGKUTAN PERDESAAN DI WILAYAH CIBINONG
RAYA KABUPATEN BOGOR
(STUDI KASUS TRAYEK 34 DAN 35)**

***PERFORMANCE EVALUATION OF RURAL TRANSPORTATION IN THE CIBINONG RAYA
REGION, BOGOR REGENCY
(CASE STUDY ROUTES 34 AND 35)***

HASNA INAYAH ADDINI
Taruna Program Studi
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat
Indonesia – STTD
Jl Raya Setu KM 3,5,
Cibitung, Bekasi, Jawa Barat
17520
hasna.inayah5wb@gmail.com

**FERI WISUDAWANTO,
MT.**
Dosen Program Studi
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat
Indonesia – STTD
Jl Raya Setu KM 3,5,
Cibitung, Bekasi, Jawa Barat
17520

**RIANTO RILI
PRIHATMANTYO, ST,
M.Sc.**
Dosen Program Studi
Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat
Indonesia – STTD
Jl Raya Setu KM 3,5,
Cibitung, Bekasi, Jawa Barat
17520

ABSTRACT

The importance of transportation can be seen from the increasing need for transportation services for community mobility. Through the assessment of rural transportation performance, it can be seen that the services that have been carried out by the rural transportation system in the Cibinong Raya area, Bogor Regency in serving the needs of the community. This study aims to evaluate the performance of rural transport in the Cibinong Raya area, Bogor Regency, with a focus on route 34 and route 35. The research method includes primary and secondary data collection, operational performance analysis, and passenger satisfaction assessment analysis. The results showed that several aspects of the operational performance of rural transportation on both routes have not met the standards that have been set. Through analysis using the Importance Performance Analysis method, attributes that need to be maintained and improved have been identified. In addition, the level of passenger satisfaction on both routes is rated as "Satisfied" based on analysis conducted using the Customer Satisfaction Index method. Proposed improvements to enhance performance include route evaluation, driver training, vehicle maintenance, and provision of departure schedule information.

Keywords : rural transportation, performance evaluation, primary data, secondary data, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Proposed improvements.

ABSTRAK

Pentingnya transportasi terlihat dari semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas masyarakat. Melalui penilaian kinerja angkutan perdesaan, dapat diketahui pelayanan yang telah dilakukan oleh sistem angkutan perdesaan di wilayah Cibinong Raya, Kabupaten Bogor dalam melayani kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja angkutan perdesaan di wilayah Cibinong Raya, Kabupaten Bogor, dengan fokus pada trayek 34 dan trayek 35. Metode penelitian mencakup pengumpulan data primer dan data sekunder, analisis kinerja operasional, serta analisis penilaian kepuasan penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek kinerja operasional angkutan perdesaan pada kedua trayek belum memenuhi standar yang telah ditetapkan. Melalui analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, atribut-atribut yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan telah diidentifikasi. Selain itu, tingkat kepuasan penumpang pada kedua trayek ini dinilai sebagai "Puas" berdasarkan analisis yang dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*. Usulan perbaikan untuk meningkatkan kinerja termasuk evaluasi rute, pelatihan pengemudi, pemeliharaan kendaraan, dan penyediaan informasi jadwal keberangkatan.

Kata Kunci: Angkutan Perdesaan, Evaluasi Kinerja, Data Primer, Data Sekunder, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Usulan Perbaikan.

PENDAHULUAN

Angkutan umum adalah salah satu media transportasi yang disediakan untuk masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat dalam menunjang aktivitas sehari-hari dengan membayar tarif. Seiring pesatnya perkembangan, kebutuhan masyarakat akan pelayanan transportasi yang efektif, efisien, dan nyaman juga semakin meningkat. Pelayanan angkutan umum merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi terutama untuk kota-kota besar dengan kepadatan dan mobilitas penduduk yang tinggi, termasuk pada wilayah studi Cibinong Raya. Wilayah Cibinong Raya terletak pada Kabupaten Bogor yang merupakan salah kabupaten terbesar di Jawa Barat dengan jumlah penduduk 5,4 juta jiwa, memiliki pusat-pusat kegiatan yang sibuk dan terus berkembang sehingga mengakibatkan tingginya mobilitas masyarakat. Kondisi transportasi di Kabupaten Bogor didominasi oleh kendaraan pribadi yang mencapai jumlah 1,4 juta kepemilikan kendaraan pribadi, sedangkan untuk angkutan umum berjumlah 1867 berdasarkan data statistik Provinsi Jawa Barat. Pada Wilayah Studi Cibinong Raya, angkutan umum yang biasa digunakan masyarakat untuk berpergian banyak jenisnya mulai dari angdes (angkutan perdesaan), bis, ojek dan jasa angkutan online. Terdapat 33 trayek angkutan perdesaan yang tercatat beroperasi di wilayah studi Cibinong Raya. Namun, berdasarkan pada pengamatan di lapangan ditemukan trayek yang saat ini beroperasi semakin berkurang hingga hanya tercatat 21 trayek aktif yang beroperasi di lapangan, dengan 2 nomor trayek yang dibagi menjadi 2 segmen yaitu pada trayek 117 dan 12. Ditemukan juga pada semua trayek hanya bisa memenuhi beberapa indikator kinerja operasional yang ditetapkan standar Bank Dunia. Dari penilaian indikator kinerja operasional, trayek 34 dan trayek 35 memiliki kinerja terendah dibandingkan dengan trayek lainnya karena kedua trayek ini hanya memenuhi satu indikator yaitu waktu perjalanan. Penggunaan kendaraan pribadi juga menyebabkan rendahnya minat masyarakat terhadap penggunaan moda angkutan umum. Hal ini dilihat dari rata-rata nilai faktor muat seluruh trayek yang hanya mencapai 35%, presentase tersebut tidak memenuhi standar yang ditetapkan Bank Dunia yaitu 70%. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi kinerja operasional dan pelayanan angkutan umum.

TINJAUAN PUSTAKA

Angkutan

Menurut UU LLAJ TAHUN 2009, angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan Kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan. Perpindahan dengan kendaraan dapat mempermudah pergerakan masyarakat dalam melakukan aktivitas dan merupakan salah satu kebutuhan yang tidak dapat terpisahkan.

Angkutan Umum

Angkutan umum itu sendiri pada dasarnya merupakan sarana untuk memindahkan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain nya. Tujuan membantu orang atau kelompok untuk menjangkau berbagai tempat yang di kehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asal ke tempat tujuan (Warpani 2002). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, lalu lintas dan angkutan jalan diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, nyaman, aman, dan terjangkau.

Kinerja Angkutan Umum

Hasil kerja atau kinerja dari angkutan umum dapat diketahui dari indikator yang digunakan sebagai acuan untuk menganalisa karakteristik dari angkutan umum tersebut. Aturan yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan dalam menilai kinerja angkutan umum terdapat pada SK Dirjen No. 687/AJ.206/DRJD/2002 tentang pedoman teknis penyelenggaraan angkutan umum.

Tabel 1. Parameter Kinerja Angkutan Umum

No	Aspek	Parameter	Standar
1	Waktu Antara (<i>Headway</i>)	-	10 – 20 menit
2	Waktu Tunggu	1. Rata-rata 2. Maksimum	5 – 10 menit 10 – 20 menit
3	Faktor Muat (<i>load factor</i>)	-	70%
4	Jarak Perjalanan	-	230 – 260 (km/kend/hari)
5	Kapasitas Operasi	-	80 – 90 %
6	Waktu Perjalanan	1. Rata-rata 2. Maksimum	1 – 1,5 jam 2 – 3 jam
7	Kecepatan Perjalanan	1. Daerah Padat 2. Jalur Khusus (Busway) 3. Daerah Kurang Padat	10 – 12 km/jam 15 – 18 km/jam 25 km/jam

Standar Pelayanan Angkutan Umum

Dalam pengumpulan data kuisisioner untuk mendapatkan penilaian standar pelayanan angkutan umum berdasarkan persepsi masyarakat, dibuat pertanyaan yang disesuaikan dengan indikator yang ada pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam trayek. Peraturan ini memuat enam aspek utama yang dijadikan sebagai acuan dalam melakukan pelayanan angkutan umum guna memenuhi hak bagi setiap pengguna jasa angkutan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2010) merupakan wilayah secara umum yang terdiri atas subyek/obyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti lalu dibuat kesimpulannya.

Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2010) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila peneliti melakukan penelitian terhadap populasi yang besar, sementara peneliti ingin meneliti tentang populasi tersebut dan peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan teknik.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Tabel 2 Skor Nilai Kepuasan dan Kepentingan

Skor	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
5	Sangat Penting	Sangat Baik
4	Penting	Baik
3	Cukup Penting	Cukup
2	Kurang	Kurang Baik
1	Tidak Penting	Tidak Baik

Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah suatu metode yang sangat diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dan kepuasan dari atribut-atribut. *CSI* mewakili pengukuran yang tepat dari kepuasan keseluruhan karena meringkas penilaian yang diungkapkan oleh pengguna tentang berbagai atribut layanan dalam skor tunggal. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan, kriteria tersebut yaitu sebagai berikut :

Tabel 3 Nilai CSI

Nilai CSI	Tingkat Kepentingan
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian dikumpulkan data-data yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif.

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

Analisa Kinerja Operasional

Faktor Muat

Tabel 4 Faktor Muat

Kode Trayek	Load Factor <i>offbus</i>	Load Factor <i>on bus</i>	Load Factor Rata-rata	Standar Minimal	Keterangan
34	13%	24%	19%	70%	TIDAK MEMENUHI
35	12%	29%	21%	70%	TIDAK MEMENUHI

Diketahui bahwa kedua trayek tidak memenuhi standar indikator faktor muat. Faktor muat dikatakan baik jika nilainya lebih dari sama dengan 70% berdasarkan SK Dirjen 687 Tahun 2002.

Waktu Antara

Tabel 5 Waktu Antara

Kode Trayek	Headway Rata-rata (menit)	Standar Minimal (menit)	Keterangan
-------------	---------------------------	-------------------------	------------

34	10	10 – 15	MEMENUHI
35	7	10 – 15	MEMENUHI

Waktu antara rata-rata diperoleh dengan melakukan survei *off bus* atau survei statis yang dilakukan selama 12 jam. Berdasarkan SK Dirjen 687 Tahun 2002, standar waktu antara adalah 10 – 15 menit.

Frekuensi

Tabel 6 Frekuensi

Kode Trayek	Frekuensi (kend/jam)	Standar (kend/jam)	Keterangan
34	7	12	TIDAK MEMENUHI
35	10	12	TIDAK MEMENUHI

Dapat diketahui bahwa kedua trayek tidak memenuhi standar yang ditetapkan pada SK Dirjen 687 Tahun 2002 yaitu 12 kend/jam.

Waktu Perjalanan

Tabel 7 Waktu Perjalanan

Kode Trayek	Waktu perjalanan A-B (menit)	Waktu perjalanan B-A (menit)	Waktu perjalanan rata-rata (menit)	Standar (menit)	Keterangan
34	16	15,8	16	90	MEMENUHI
35	42	40	41	90	MEMENUHI

Dapat diketahui bahwa kedua trayek telah memenuhi standar yang telah ditetapkan pada SK Dirjen 687 Tahun 2002 yaitu 90 menit.

Kecepatan Perjalanan

Tabel 8 Kecepatan Perjalanan

Kode Trayek	Kecepatan perjalanan A-B (km /jam)	Kecepatan perjalanan B-A (km /jam)	Kecepatan Perjalanan rata-rata (km/jam)	Standar Minimal (km/jam)	Keterangan
34	20,8	20,6	21	25	TIDAK MEMENUHI
35	19,9	19,9	20	25	TIDAK MEMENUHI

Diketahui bahwa kedua trayek tidak memenuhi standar kecepatan perjalanan yang telah ditetapkan.

Armada Beroperasi

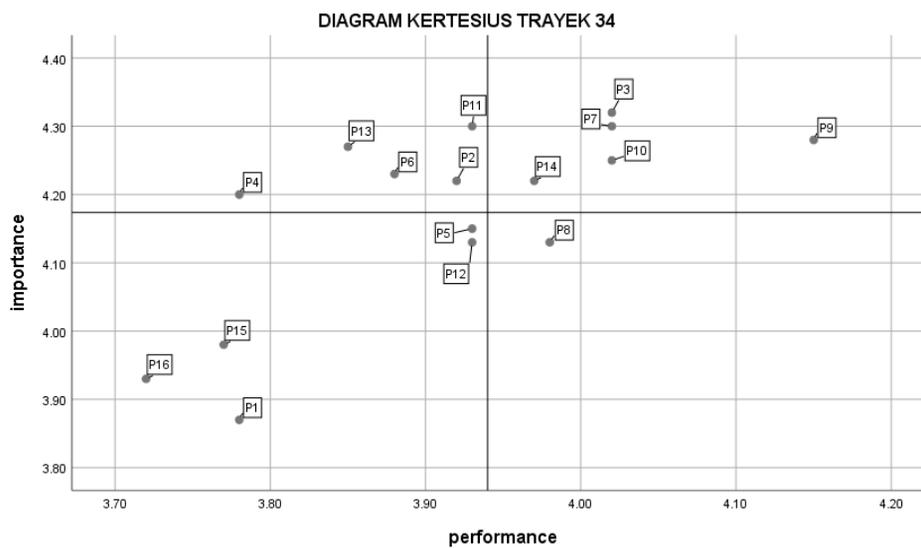
Tabel 9 Jumlah Armada Beroperasi

No	Kode Trayek	Armada Beroperasi (unit)
1	34	20
2	35	41

Dapat diketahui jumlah armada yang beroperasi pada trayek 34 adalah sebanyak 20 unit dan pada trayek 35 sebanyak 41 unit.

Analisa *Importance Performance Analysis*

Analisis ini digunakan sebagai pembandingan kinerja pelayanan angkutan perdesaan yang sudah terjadi di lapangan dengan harapan pengguna berdasarkan persepsi para penumpang trayek angkutan perdesaan. Penilaian diambil dari rata-rata masing-masing atribut pelayanan yang akan ditampilkan dalam bentuk diagram *cartesius* yang dibagi menjadi 4 kuadran. Berikut merupakan hasil analisis pada masing-masing trayek.

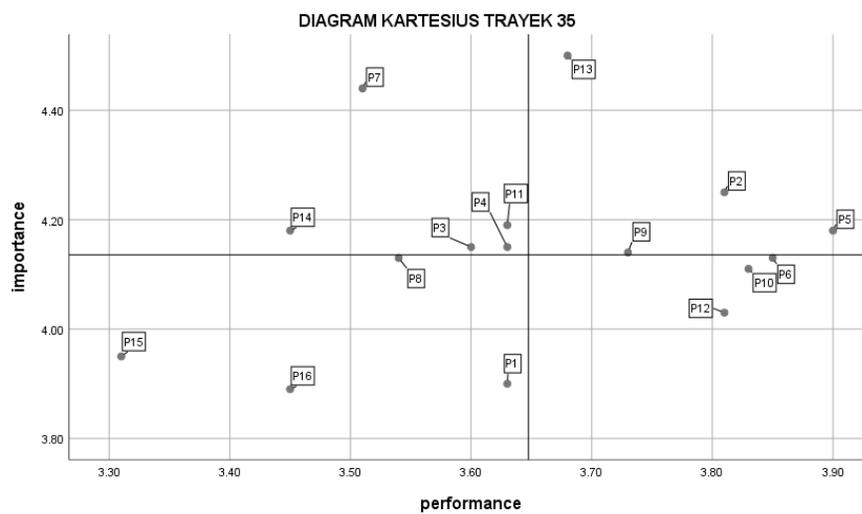


Gambar 1 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)* Pelayanan Angkutan Perdesaan Trayek 34

Tabel 10 Hasil *Importance Performance Analysis (IPA)* Kinerja Pelayanan Trayek 34

Kuadran	Atribut	Indikator
Kuadran I (Prioritas Utama)	P2	Stiker Trayek pada Angkutan Perdesaan
	P4	Ketertiban Pengemudi dalam mengemudikan kendaraan
	P6	Kondisi tempat duduk penumpang
	P11	Kesesuaian rute angkutan perdesaan
	P13	Waktu tunggu kendaraan
Kuadran II (Pertahanan prestasi)	P3	Perilaku Pengemudi dalam mengemudikan kendaraan
	P7	Kondisi fisik kendaraan
	P9	Fasilitas kebersihan di dalam kendaraan
	P10	Ventilasi udara kendaraan
	P14	Kecepatan Kendaraan
Kuadran III (Prioritas rendah)	P1	Identitas Awak Kendaraan Angkutan Perdesaan
	P5	Kondisi pintu keluar masuk penumpang
	P12	Tarif angkutan umum
	P15	Pelayanan terhadap penumpang prioritas
Kuadran IV (Berlebihan)	P16	Informasi tarif dan trayek yang dilayani
	P8	Kapasitas tempat duduk penumpang

Berdasarkan **Tabel 10** hasil analisis *IPA*, terdapat 5 aspek atau atribut yang masuk ke dalam kuadran 1 yang merupakan prioritas penanganan, kuadran ini dianggap penting oleh penumpang namun pelayanan eksisting yang diberikan belum maksimal. Atribut atau item yang dimaksud yaitu keberadaan stiker nomor trayek pada kendaraan, ketertiban pengemudi dalam berkendara, kondisi tempat duduk penumpang, kesesuaian rute yang dilalui, serta waktu tunggu kendaraan.



Gambar 2 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)* Pelayanan Angkutan Perdesaan Trayek 35

Tabel 11 Hasil *Importance Performance Analysis (IPA)* Kinerja Pelayanan Trayek 35

Kuadran	Atribut	Indikator
Kuadran I (Prioritas Utama)	P3	Perilaku Pengemudi dalam mengemudikan kendaraan
	P4	Ketertiban Pengemudi dalam mengemudikan kendaraan
	P7	Kondisi fisik kendaraan
	P11	Kesesuaian rute angkutan perdesaan
	P14	Kecepatan Kendaraan
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	P2	Stiker Trayek pada Angkutan Perdesaan
	P5	Kondisi pintu keluar masuk penumpang
	P9	Fasilitas kebersihan di dalam kendaraan
	P13	Waktu tunggu kendaraan
Kuadran III (Prioritas Rendah)	P1	Identitas Awak Kendaraan Angkutan Perdesaan
	P8	Kapasitas tempat duduk penumpang
	P15	Pelayanan terhadap penumpang prioritas
	P16	Informasi tarif dan trayek yang dilayani
Kuadran IV (Berlebihan)	P6	Kondisi tempat duduk penumpang
	P10	Ventilasi udara kendaraan
	P12	Tarif angkutan umum

Berdasarkan **Tabel 11** hasil analisis *IPA*, terdapat 5 aspek atau atribut yang masuk ke dalam kuadran 1 yang merupakan prioritas penanganan, kuadran ini dianggap penting oleh penumpang namun pelayanan eksisting yang diberikan belum maksimal. Atribut atau item-item yang dimaksud yaitu perilaku pengemudi dalam berkendara, ketertiban pengemudi, kondisi fisik kendaraan, kesesuaian rute, dan kecepatan kendaraan. Pada kuadran ini yang menjadi permasalahan bagi para penumpang adalah pada indikator keselamatan.

Analisa Customer Satisfaction Index (CSI)

Analisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* menggunakan rata-rata masing-masing atribut dari kuisioner yang digunakan dalam analisis IPA. Berikut merupakan hasil analisis kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan perdesaan trayek 34 dan trayek 35 menggunakan metode CSI.

Tabel 12 Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index* pelayanan trayek 34

Atribut	Rata-rata nilai kepentingan penumpang	Rata-rata nilai kepuasan penumpang	Weight Factor	Weight Score
1	2	3	4	5
P1	3,87	3,78	0,058	0,219
P2	4,22	3,92	0,063	0,247
P3	4,32	4,02	0,065	0,260
P4	4,20	3,78	0,063	0,238
P5	4,15	3,93	0,062	0,244
P6	4,23	3,88	0,063	0,246
P7	4,30	4,02	0,064	0,259
P8	4,13	3,98	0,062	0,247
P9	4,28	4,15	0,064	0,266
P10	4,25	4,02	0,064	0,256
P11	4,30	3,93	0,064	0,253
P12	4,13	3,93	0,062	0,243
P13	4,27	3,85	0,064	0,246
P14	4,22	3,97	0,063	0,250
P15	3,98	3,77	0,060	0,225
P16	3,93	3,72	0,059	0,219
TOTAL	66,78			3,918

SCORE CSI

0,78

Berdasarkan **Tabel 12** nilai CSI trayek 34 berada pada rentang 0,66 – 0,80 yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan penumpang pada kriteria “puas”.

Tabel 13 Hasil Perhitungan CSI Trayek 35

Atribut	Rata-rata nilai kepentingan penumpang	Rata-rata nilai kepuasan penumpang	Weight Factor	Weight Score
1	2	3	4	5
P1	3,90	3,63	0,059	0,213
P2	4,25	3,81	0,064	0,244
P3	4,15	3,60	0,063	0,225
P4	4,14	3,63	0,062	0,226
P5	4,18	3,90	0,063	0,246
P6	4,13	3,85	0,062	0,240
P7	4,44	3,51	0,067	0,235
P8	4,13	3,54	0,062	0,220
P9	4,14	3,73	0,062	0,233

P10	4,11	3,83	0,062	0,237
P11	4,19	3,63	0,063	0,229
P12	4,03	3,81	0,061	0,232
P13	4,50	3,68	0,068	0,250
P14	4,18	3,45	0,063	0,217
P15	3,95	3,31	0,060	0,197
P16	3,89	3,45	0,059	0,202
TOTAL	66,28			3,647

SCORE CSI

0,73

Berdasarkan **Tabel V.19**, nilai *CSI* trayek 35 berada pada rentang 0,66 – 0,80 yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan penumpang pada kriteria “puas”.

Berdasarkan hasil perhitungan *CSI* trayek 34 dan trayek 35, kedua trayek berada pada kriteria “puas”. Namun, berdasarkan analisis *IPA* terdapat beberapa atribut yang perlu ditingkatkan agar penumpang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan secara keseluruhan.

Usulan Peningkatan Kinerja

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, selanjutnya diberikan usulan untuk meningkatkan kinerja dari angkutan perdesaan trayek 34 dan trayek 35. Usulan peningkatan diberikan pada indikator-indikator yang tidak terpenuhi pada kinerja operasional dan atribut-atribut yang berada di kuadran prioritas 1 pada kinerja pelayanan angkutan.

INDIKATOR KINERJA	<i>IPA</i>	<i>CSI</i>
FAKTOR MUAT	<p>Nilai faktor muat rata-rata sebesar 19% dan 21% masih berada di bawah standar 70%. Namun, penilaian penumpang adalah sudah puas dengan nilai faktor muat trayek 34 dan 35. Dapat dilihat pada kedua trayek, indikator ini terdapat pada kuadran III dan IV yang berarti prioritas penanganan rendah.</p>	<p>Berdasarkan hasil <i>CSI</i> kedua trayek, indikator faktor muat memiliki tingkat kepentingan penanganan sebesar 6,2% dan 6,1% yang dapat dilihat dari perhitungan <i>weight factor</i>. Pada trayek 34 berada pada urutan ke 12 kepentingan penanganan dan pada trayek 35 berada pada urutan ke 11 kepentingan penanganan.</p>
KECEPATAN KENDARAAN	<p>Kecepatan kendaraan kedua trayek sebesar 21 km/jam dan 20 km/jam masih berada di bawah standar 25 km/jam. Berdasarkan persepsi penumpang, indikator ini perlu ditingkatkan.</p>	<p>Berdasarkan hasil <i>CSI</i>, kecepatan kendaraan kedua trayek sama-sama memiliki nilai tingkat kepentingan penanganan 6,3% yang berada pada urutan ke 5.</p>
FREKUENSI	<p>Nilai frekuensi kedua trayek masih berada di bawah standar 12 km/jam. Berdasarkan persepsi masyarakat, hal ini perlu dilakukan penanganan karena berpengaruh pada waktu tunggu penumpang yang lama.</p>	<p>Berdasarkan hasil <i>CSI</i>, indikator ini memiliki tingkat kepentingan penanganan sebesar 6,8% dan 6,4% yang berada pada urutan pertama kepentingan penanganan.</p>

Usulan peningkatan kinerja juga dilakukan pada pelayanan angkutan perdesaan berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat yang sudah dilakukan analisis menggunakan metode *IPA* untuk mengetahui faktor mana saja yang perlu dilakukan penanganan. Berikut merupakan atribut atau faktor yang dianggap penting dan perlu penanganan.

1. Stiker trayek pada angkutan perdesaan
2. Perilaku pengemudi dalam mengemudikan kendaraan
3. Ketertiban pengemudi dalam berkendara
4. Kondisi fisik kendaraan
5. Kesesuaian rute yang dilalui
6. Waktu tunggu kendaraan
7. Kondisi tempat duduk penumpang

KESIMPULAN

1. Terdapat beberapa indikator kinerja operasional trayek 34 dan trayek 35 yang belum memenuhi standar yang telah ditetapkan SK Dirjen 687 Tahun 2002. Nilai rata-rata faktor muat trayek 34 sebesar 19% dan nilai rata-rata faktor muat trayek 35 sebesar 21%, tidak memenuhi standar 70%. Nilai frekuensi trayek 34 sebesar 7 kend/jam dan nilai frekuensi trayek 35 sebesar 10 kend/jam tidak memenuhi standar 12 kend/jam. Nilai kecepatan kendaraan trayek 34 sebesar 21 km/jam dan nilai kecepatan kendaraan trayek 35 sebesar 20 km/jam tidak memenuhi standar 25 km/jam.
2. Hasil analisis kinerja pelayanan menurut penumpang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* menghasilkan atribut-atribut yang harus dipertahankan dan atribut-atribut yang perlu dilakukan penanganan.
 - a. Atribut yang perlu dipertahankan pada trayek 34 adalah:
 - 1) Perilaku pengemudi dalam mengemudikan kendaraan.
 - 2) Kondisi fisik kendaraan.
 - 3) Fasilitas kebersihan di dalam kendaraan.
 - 4) Ventilasi udara kendaraan.
 - 5) Kecepatan kendaraan.
 - b. Atribut yang perlu dilakukan perbaikan pada trayek 34
 - 1) Stiker trayek pada angkutan perdesaan.
 - 2) Ketertiban pengemudi dalam mengemudikan kendaraan.
 - 3) Kondisi tempat duduk penumpang. Kesesuaian rute angkutan perdesaan.
 - 4) Waktu tunggu kendaraan.
 - c. Atribut yang perlu dipertahankan oleh trayek 35 adalah:
 - 1) Stiker trayek pada angkutan perdesaan.
 - 2) Kondisi pintu keluar masuk penumpang.
 - 3) Fasilitas kebersihan di dalam kendaraan.
 - 4) Waktu tunggu kendaraan.
 - d. Atribut yang perlu dilakukan perbaikan oleh trayek 35 adalah:
 - 1) Perilaku pengemudi dalam mengemudikan kendaraan.
 - 2) Ketertiban pengemudi dalam mengemudikan kendaraan.
 - 3) Kondisi fisik kendaraan.
 - 4) Kesesuaian rute angkutan perdesaan.
 - 5) Kecepatan kendaraan.
3. Hasil penilaian pelayanan angkutan perdesaan trayek 34 dan trayek 35 menurut penumpang menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* menghasilkan tingkat kepuasan pada trayek 34 sebesar 78% dan pada trayek 35 sebesar 73%. Hal ini menandakan penilaian penumpang terhadap pelayanan angkutan perdesaan kedua trayek ini berada pada kriteria "Puas".
4. Usulan untuk meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan yaitu dengan mengusulkan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut mengenai rute yang dilalui untuk pengadaan stiker pada

kendaraan, memberikan pelatihan dan pengawasan kepada supir terhadap perilaku dan ketertiban pengemudi dalam berkendara, melakukan pengecekan dan pemeliharaan rutin pada kondisi fisik kendaraan baik bagian luar maupun dalam kendaraan, menyediakan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kendaraan.

DAFTAR PUSTAKA

- _____, 2013. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. *Menteri Perhubungan Republik Indonesia*, 123(10), 2176–2181.
- _____, 2002. 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. Kementerian Perhubungan.
- _____, 2018, Peraturan Bupati Bogor Nomor 39 Tahun 2018 Tentang Kategori Trayek Kendaraan Angkutan Perdesaan.
- _____, 2019. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.
- _____, 2021. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
- _____, 2009, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.
- Azwar, Saifuddin. (2013). Metode Penelitian . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Pusat Statistik, (2023), Jumlah Kendaraan Berdasarkan Jenis Kendaraan, Fungsi Kendaraan, dan Cabang Pelayanan di Jawa Barat. Diakses dari <https://opendata.jabarprov.go.id/> pada 20 Agustus 2023.
- Handiansyah, R. E., Agustin, I. W., dan Firdausiyah, N. (2021). Evaluasi Kinerja Operasional dan Kinerja Pelayanan Angkutan Kota di Kota Malang Rute AL dan HA. Malang.
- Kelompok PKL Kabupaten Bogor. (2023). Pola Umum Manajemen Transportasi Jalan di Wilayah Studi Cibinong Raya Dan Identifikasi Masalahnya.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto, J., (2001), Statistik teori dan Aplikasi. Edisi 6, Jakarta.
- Warpani, Suwardjoko P. (2002) Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Umum. Institut Teknologi Bandung. Bandung.