

KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM: *HEADWAY* DAN *LOAD FACTOR* TRANS METRO DEWATA KORIDOR 4 PADA MASA PENDEMI COVID 19

Dwi Wahyu Hidayat^{1*}, Kadek Carissa Sri Listiyani¹, Ahmad Hidayawan², Bagas Wahyu Adhi²,
Andri kurniawan²

¹Program Studi Manajemen Transportasi Jalan, Politeknik Transportasi Darat Bali,
Jl. Cempaka Putih., Desa Samsam, Kec. Kerambitan, Kabupaten Tabanan, 8211

²Universitas Islam Batik Surakarta, Jl. Agus Salim, No. 10 Sondakan, Surakarta

²Program Studi Teknik Sipil, Universitas Islam Batik, Sondakan, Surakarta

e-mail: ^{*1} dwi.wahyu@poltradabali.ac.id

² andrimartinez@gmail.com, ²

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengoperasian Trans Metro Dewata sebagai program dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat khususnya pada koridor IV (Ubung-Monkey Forest). Masalah tersebut ditunjukkan dari rendahnya kepuasan pengguna bus yang diobservasi dari penyediaan sarana halte bus tidak representatif, keterlambatan jarak kedatangan antara bus yang satu dengan yang lainnya, tidak memiliki jalur sendiri sehingga menimbulkan kemacetan dan antrian cukup padat, selain itu hanya menjangkau wilayah tertentu dikarenakan pengurangan armada. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis dengan temuan data dan fakta yang terjadi selama penelitian berlangsung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan angkutan umum Trans Metro Dewata Koridor IV (Ubung-Monkey Forest) memiliki kecenderungan belum memuaskan pengguna layanan bus yang dilihat ketampakan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Seperti, papan tulisan berjalan yang tidak beroperasi atau mati, vandalisme halte, pemisahan koridor separator jalan bus, serta penambahan rute ke jalur wisata eksklusif.

Kata kunci: Transportasi, Trans Metro Dewata, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna

Abstract

The background of this research is to determine the quality of service in the operation of Trans Metro Dewata as a program from the Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia through the Directorate General of Land Transportation, especially in corridor IV (Ubung-Monkey Forest). This problem is shown from the low satisfaction of bus users which is observed from the provision of unrepresentative bus stop facilities, delays in the arrival distance between one bus and another, not having its own lane, causing congestion and quite dense queues, besides that it only reaches certain areas due to fleet reduction. . This study uses a descriptive qualitative approach to analyze the data findings and facts that occurred during the research. The results of this study indicate that the quality of public transportation services for Trans Metro Dewata Corridor IV (Ubung-Monkey Forest) has a tendency to not satisfy bus service users based on physical appearance, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Such as walking signs that are not operational or dead, bus stop vandalism, separation of bus road separator corridors, as well as adding routes to exclusive tourist routes.

Keywords: Transportation, Trans Metro Dewata, service quality, user satisfaction

1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan unsur vital dalam kehidupan bangsa dan dalam memupuk kesatuan dan persatuan bangsa. Pembangunan di bidang transportasi sebagai pendukung pembangunan sektor lainnya dalam mewujudkan sasaran pembangunan nasional di seluruh wilayah baik di perkotaan maupun di perdesaan (Dindha Amelia 2020). Pentingnya sistem transportasi tercermin dengan semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas masyarakat maupun barang di dalam negeri dan luar negeri serta berperan sebagai pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah dan pengembangan wilayah. Menyadari pentingnya posisi dan peranan sistem transportasi harus ditata dalam satu kesatuan sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan penyediaan jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan, keselamatan, keamanan, keefektifan dan keefisienan. Dengan dikembangkannya transportasi maka terjadi pemerataan pembangunan di seluruh wilayah dimana hal itu dapat memberi dampak pada kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu, pembangunan transportasi diarahkan untuk meningkatkan pelayanan jasa transportasi secara efisien, handal, berkualitas, aman, dan terjangkau.

Bus Trans Metro Dewata merupakan perluasan layanan Bus Trans Sarbagita. Dengan perubahan nama ini, diharapkan ada peningkatan minat masyarakat menggunakan transportasi umum. Dalam merealisasikan layanan transportasi publik ini, Pemerintah memberikan subsidi 100 persen biaya operasional kendaraan (BOK). Angkutan Massal Perkotaan merupakan public goods, sehingga Pemerintah menjadi penanggung risiko dalam penyediaannya. Program Buy the Service (Pembelian Layanan) untuk angkutan massal perkotaan dilakukan dengan membeli layanan angkutan massal perkotaan kepada operator dengan mekanisme lelang berbasis standar pelayanan minimal atau quality licensing. (Meilvinasvita, Safaruddin, and Yuliana 2020) Pemerintah menjadi penanggung resiko penyediaan layanan angkutan disebabkan tingginya Biaya Operasional Angkutan Massal. Pemerintah juga memberikan lisensi pelaksanaan pelayanan kepada operator yang memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM), supaya memiliki keunggulan dibandingkan kendaraan pribadi.

Trans Metro Dewata adalah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) yang beroperasi sejak 7 September 2020 di Bali, terutama di Denpasar, Badung, Gianyar, Tabanan. Layanan ini merupakan program dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, dan Bali menjadi layanan yang ketiga setelah Palembang dan Surakarta dalam program Buy The Service (BTS) oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Operator yang menjalankan operasional layanan Trans Metro Dewata adalah PT Satria Trans Jaya. Biaya operasional Trans Metro Dewata disubsidi 100% oleh Pemerintah Pusat.

Tabel 1. Jalur Trans Metro dewata melayani 4 Koridor yang melintasi 4 Kota/Kabupaten di Bali

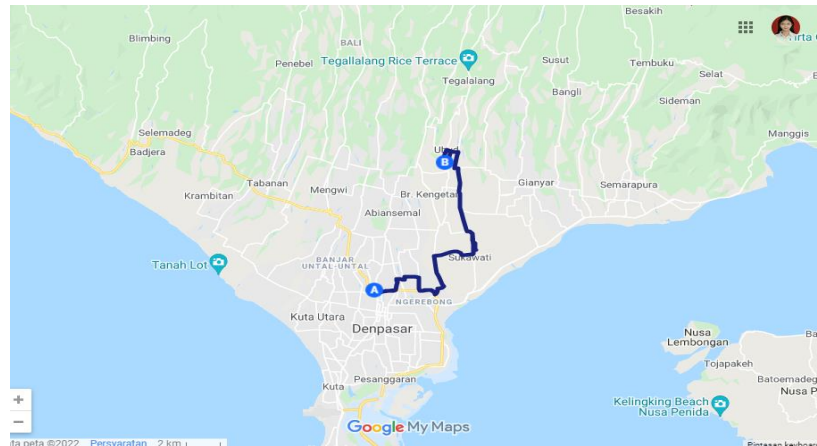
Nomor Koridor	Koridor	Jumlah Halte	Waktu Operasional	Panjang Lintasan
1	Sentral Parkir Kuta Badung – Terminal Pesiapan Tabanan	59	03:30 - 21:19 WITA (Keberangkatan Akhir 18:18 WITA)	59,3 KM

Nomor Koridor	Koridor	Jumlah Halte	Waktu Operasional	Panjang Lintasan
2	GOR Ngurah Rai - Bandara Ngurah Rai	38	05:00 - 21:14 WITA (Keberangkatan Akhir 19:19 WITA)	32,9 KM
3	Terminal Ubung - Pantai Matahari Terbit	24	04:30 - 21:02 WITA (Keberangkatan Akhir 19:05 WITA)	31,5 KM
4	Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest	32	04:30 - 21:05 WITA (Keberangkatan Akhir 17:55 WITA)	58,0 KM

Pada tanggal 27 Desember 2020 adalah langkah awal peluncuran pelaksanaan moda Trans Sarbagita dengan membuka Koridor IV (Terminal Ubung-Monkey Forest) dari 3 koridor yang direncanakan. Dibukanya Koridor IV ini karena ketersediaan bus yang merupakan hibah dari Kementerian Perhubungan. Bus sebanyak 32 unit ini merupakan bus berkapasitas sedang yang dialokasikan untuk Koridor IV (Terminal Ubung-Monkey Forest) karena jalan lebih lebar. Trans Metro Dewata ini memiliki road map pengembangan yang cukup panjang karena kondisi transportasi khususnya lalu lintas yang belum terbiasa menggunakan angkutan umum. Pada 2011-2013 adalah tahun untuk pengenalan layanan, membangun citra, dan sosialisasi lanjutan serta evaluasi, 2014-2019 memantapkan dan mengembangkan layanan, dan 2019 seterusnya transportasi publik diharapkan menjadi pilihan moda transportasi utama masyarakat Sarbagita (akronim dari Denpasar–Badung–Gianyar–Tabanan) adalah sebuah kawasan metropolitan di Provinsi Bali yang terdiri dari Kota Denpasar, Kabupaten Badung, Kabupaten Gianyar dan Kabupaten Tabanan. Kawasan Perkotaan ini dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 45 Tahun 2011, yang selanjutnya diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 51 Tahun 2014.

2. METODE

kajian dalam penelitian ini adalah Terminal Ubung, Denpasar Utara. Dalam wilayah studi, terdapat berbagai jenis bus yang ada disana dan beberapa angkot atau angdes. Bus yang ada disana hanyalah yang melayani rute Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP). Batas kajian adalah menfokuskan pada bus AKDP Trans Metro Dewata yang melayani Koridor 4 (Terminal Ubung-Monkey Forest). Terminal Ubung merupakan terminal penumpang tipe B yang terletak di Jalan Cokroaminoto, Kelurahan Ubung, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar. Terminal ubung merupakan pintu masuk ke Kota Denpasar dari arah barat (Tabanan, Jembrana dan Pulau Jawa).



Gambar 1. Rute Koridor 4 (Terminal Ubung-Monkey Forest)

Dalam meneliti kualitas pelayanan angkutan umum, salah satu metode yang dapat dilakukan adalah dengan survei statis. Survei statis adalah survei yang dilakukan dari luar kendaraan dengan mengamati, menghitung atau mencatat informasi dari setiap kendaraan penumpang umum yang melintas di ruas jalan pada setiap arah lalu lintas, serta di pintu masuk dan pintu keluar terminal (Suthanaya 2009). Pada survei ini data yang diperoleh berupa jumlah penumpang yang terdapat di dalam kendaraan, jam tiba, dan jam keberangkatan. Nilai *headway* kendaraan angkutan umum pada suatu rute didapat dengan mengukur jarak waktu kedatangan antara kendaraan angkutan umum yang satu dengan kendaraan angkutan umum berikutnya. Dan *load factor* angkutan umum di dapat dari pembagian antara jumlah penumpang dengan kapasitas muat penumpang pada kendaraan.

Setelah melakukan survei statis, data akan diolah dengan metode statistika *descriptive* yaitu mencari nilai rata-rata (Teori 2002). Nilai rata-rata tersebut akan dijadikan dasar lamanya *headway* dan *loadfactor* pada koridor tersebut.

Waktu penelitian pada hari jumat dan sabtu tanggal 21 sampai 22 Desember 2021 pada pukul 08.00-18.00 WITA, tempat penelitian di Jalan Cokroaminoto, Kelurahan Ubung, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut merupakan hasil dari survei yang dilakukan pada hari

- Pertama (21 Desember 2021)

KEDATANGAN 1									
No	Tanda Nomor Kendaraan	KODE BUS	Waktu Kedatangan	Waktu Keberangkatan	Jumlah Penumpang	Headway	Lay Over Time	Travel Time	Load Faktor
1	DK 7411 AG	5	08:18:34	08:23:11	0		0:04:37	03:34:07	0%
2	DK 7412 AG	6	08:27:17	08:32:04	3	00:08:53	0:04:47	03:29:31	15%
3	DK 7655 AG	7	08:33:16	08:37:26	0	00:05:22	0:04:10	03:32:02	0%
4	DK 7426 AG	8	08:39:55	08:44:58	1	00:07:32	0:05:03	03:30:47	5%
5	DK 7395 AG	9	08:47:39	08:51:18	1	00:06:20	0:03:39	03:31:48	5%
6	DK 7446 AG	10	08:53:14	08:58:50	2	00:07:32	0:05:36	03:31:51	10%
7	DK 7608 AG	11	09:00:52	09:04:57	1	00:06:07	0:04:05	03:31:46	5%

8	DK 7629 AG	12	09:08:10	09:12:25	0	00:07:28	0:04:15	03:32:09	0%
9	DK 7630 AG	13	09:15:34	09:20:07	2	00:07:42	0:04:33	03:30:57	10%
10	DK 7648 AG	14	09:22:24	09:26:06	4	00:05:59	0:03:42	03:32:26	20%
11	DK 7610 AG	15	09:28:44	09:33:51	3	00:07:45	0:05:07	03:31:21	15%
12	DK 7607 AG	16	09:37:13	09:41:21	0	00:07:30	0:04:08	03:30:50	0%
13	DK 7655 AG	17	09:44:15	09:48:51	2	00:07:30	0:04:36	03:30:02	10%
14	DK 7611 AG	18	09:51:26	09:55:16	1	00:06:25	0:03:50	03:30:48	5%
15	DK 7595 AG	19	09:57:34	10:03:04	4	00:07:48	0:05:30	03:30:37	20%
16	DK 7627 AG	20	10:03:55	10:08:16	0	00:05:12	0:04:21	03:31:03	0%
17	DK 7613 AG	21	10:12:00	10:16:16	0	00:08:00	0:04:16	03:31:18	0%
18	DK 7581 AG	22	10:18:58	10:23:28	3	00:07:12	0:04:30	03:33:27	15%
19	DK 7703 AG	23	10:26:45	10:31:30	2	00:08:02	0:04:45	03:29:41	10%
20	DK 7633 AG	24	10:32:42	10:37:05	0	00:05:35	0:04:23	03:30:48	0%
21	DK 7612 AG	25	10:40:26	10:44:38	2	00:07:33	0:04:12	03:29:45	10%
22	DK 7618 AG	26	10:46:33	10:51:03	1	00:06:25	0:04:30	03:31:34	5%
23	DK 7590 AG	27	10:53:35	10:59:13	3	00:08:10	0:05:38	03:29:36	15%
24	DK 7621 AG	28	11:01:04	11:06:03	0	00:06:50	0:04:59	03:29:40	0%
25	DK 7591 AG	29	11:08:33	11:12:41	2	00:06:38	0:04:08	03:30:53	10%
26	DK 7378 AG	1	11:28:14	11:32:20	4	00:19:39	0:04:06	03:25:20	20%
27	DK 7388 AG	2	11:35:47	11:39:53	0	00:07:33	0:04:06	03:25:52	0%
28	DK 7401 AG	3	11:43:19	11:47:46	1	00:07:53	0:04:27	03:23:37	5%
29	DK 7407 AG	4	11:50:12	11:54:53	2	00:07:07	0:04:41	03:24:44	10%
RATA-RATA					44	00:07:34	00:04:30	03:30:17	8%

KEDATANGAN 2								KEDATANGAN 3						
Tanda Nomor Kendaraan	Waktu Kedatangan	Waktu Keberangkatan	Jumlah Penuangan	Headway	Layover Time	Travel Time	Load Faktor	Tanda Nomor Kendaraan	Waktu Kedatangan	Waktu Keberangkatan	Jumlah Penuangan	Headway	Layover Time	Load Faktor
5	11:57:18	12:01:45	0		00:04:27	03:24:53	0%	5	15:26:38	15:30:50	0		00:04:12	0%
6	12:01:35	12:05:59	2	00:04:14	00:04:24	03:26:59	10%	6	15:32:58	15:37:32	2	00:06:42	00:04:34	10%
7	12:09:28	12:13:57	0	00:07:58	00:04:29	03:26:45	0%	7	15:40:42	15:45:30	0	00:07:58	00:04:48	0%
8	12:15:45	12:20:36	0	00:06:39	00:04:51	03:26:02	0%	8	15:46:38	15:50:42	0	00:05:12	00:04:04	0%
9	12:23:06	12:27:48	0	00:07:12	00:04:42	03:26:57	0%	9	15:54:45	15:58:46	0	00:08:04	00:04:01	0%
10	12:30:41	12:34:51	2	00:07:03	00:04:10	03:25:32	10%	10	16:00:23	16:05:40	2	00:06:54	00:05:17	10%
11	12:36:43	12:40:05	1	00:05:14	00:03:22	03:28:32	5%	11	16:08:37	16:12:42	1	00:07:02	00:04:05	5%
12	12:44:34	12:49:11	6	00:09:06	00:04:37	03:25:38	30%	12	16:14:49	16:19:48	6	00:07:06	00:04:59	30%

13	12:51:04	12:55:07	4	00:06:46	00:04:53	03:26:03	20%	13	16:22:00	16:26:05	4	00:06:17	00:04:05	20%
14	12:58:32	13:02:04	3	00:06:37	00:04:02	03:27:04	15%	14	16:29:38	16:34:06	7	00:08:21	00:04:48	35%
15	13:05:12	13:10:02	3	00:07:38	00:05:00	03:25:26	15%	15	16:35:38	16:39:02	3	00:05:16	00:04:04	15%
16	13:12:11	13:16:01	2	00:06:19	00:04:20	03:27:14	10%	16	16:43:45	16:47:05	2	00:07:23	00:03:20	10%
17	13:18:53	13:24:07	2	00:08:06	00:05:44	03:24:46	10%	17	16:49:23	16:54:04	2	00:07:29	00:05:11	10%
18	13:26:04	13:29:03	3	00:05:06	00:03:39	03:27:13	15%	18	16:56:56	17:02:08	3	00:08:04	00:05:42	15%
19	13:33:41	13:38:03	6	00:08:50	00:04:52	03:25:12	30%	19	17:03:45	17:08:08	6	00:06:00	00:04:53	30%
20	13:39:19	13:43:07	4	00:04:54	00:04:08	03:27:22	20%	20	17:10:49	17:14:04	4	00:06:16	00:04:05	20%
21	13:47:34	13:51:08	1	00:08:11	00:04:04	03:26:46	5%	21	17:18:24	17:22:01	1	00:07:37	00:04:07	5%
22	13:56:55	14:01:01	6	00:01:13	00:04:56	03:23:47	30%	22	17:25:38	17:30:03	0	00:08:02	00:04:55	0%
23	14:01:11	14:05:06	4	00:04:05	00:04:45	03:26:02	20%	23	17:31:58	17:36:03	4	00:05:30	00:04:05	20%
24	14:07:53	14:12:06	2	00:06:20	00:04:23	03:27:26	10%	24	17:39:42	17:44:00	1	00:08:27	00:04:48	5%
25	14:14:23	14:18:05	3	00:06:19	00:04:12	03:27:03	15%	25	17:45:38	17:49:02	3	00:05:12	00:04:04	15%
26	14:22:37	14:27:07	2	00:08:32	00:04:30	03:26:38	10%	26	17:53:45	17:57:06	2	00:08:04	00:04:01	10%
27	14:28:49	14:33:06	2	00:06:39	00:04:57	03:25:37	10%	27	17:59:23	18:04:08	2	00:06:52	00:05:15	10%
28	14:35:43	14:40:08	3	00:06:52	00:04:55	03:26:59	15%	28	18:07:37	18:12:05	3	00:08:07	00:05:08	15%
29	14:43:34	14:46:06	0	00:06:08	00:03:12	03:27:03	0%	29	18:13:49	18:17:09	6	00:05:14	00:04:10	30%
1	14:57:40	15:03:01	2	00:06:15	00:05:21	03:25:55	10%	1	18:28:56	18:32:07	2	00:04:28	00:03:31	10%
2	15:05:45	15:09:02	2	00:06:41	00:03:57	03:25:22	10%	2	18:35:04	18:39:07	2	00:07:30	00:04:53	10%
3	15:11:23	15:16:01	3	00:06:59	00:05:18	03:26:04	15%	3	18:42:45	18:48:00	3	00:08:03	00:05:15	15%
4	15:19:37	15:23:08	1	00:06:27	00:03:31	03:27:22	5%	4	18:50:30	18:55:05	0	00:07:25	00:04:55	0%
RATA-RATA			69	00:07:12	00:04:28	03:26:23	12%	RATA-RATA			71	00:07:18	00:04:32	12%

Pengolahan data pada tanggal 21 menggunakan aplikasi Microsoft Excel yang dimana data yang sudah di dapatkan dan ditulis di dalam form kemudian dimasukkan ke dalam form excel yang selanjutnya diolah sedemikian rupa agar mendapatkan data yang diinginkan seperti : lay Over time, Travel Time, dan headway, adapun data yang didapat sejumlah 29 bus dari koridor K4B Teman Bus dari jam 08.18.34 WITA sampai dengan pukul 18.50.30 WITA, selama waktu tersebut kita dapat menemukan data 3 sirkulasi bus tersebut Pada Terminal Ubung.

- Hari Kedua (22 Desember 2021)

KEDATANGAN 1									
No	Tanda Nomor Kendaraan	KODE BUS	Waktu Kedatangan	Waktu Keberangkatan	Jumlah Penumpang	Headway	Lay Over Time	Travel Time	Load Faktor
1	DK 7411 AG	5	08:18:22	08:22:54	2	0:08:19	0:04:32	3:33:41	17%
2	DK 7412 AG	6	08:26:43	08:31:13	1	0:05:52	0:04:30	3:29:59	8%
3	DK 7655 AG	7	08:32:33	08:37:05	0	0:06:59	0:04:32	3:31:29	0%
4	DK 7426 AG	8	08:39:32	08:44:04	3	0:07:12	0:04:32	3:31:39	25%
5	DK 7395 AG	9	08:46:45	08:51:16	1	0:06:51	0:04:31	3:31:07	8%
6	DK 7446 AG	10	08:53:12	08:58:07	2	0:06:03	0:04:55	3:31:47	17%
7	DK 7608 AG	11	09:00:09	09:04:10	1	0:07:58	0:04:01	3:31:52	8%
8	DK 7629 AG	12	09:07:23	09:12:08	4	0:07:08	0:04:45	3:31:35	33%
9	DK 7630 AG	13	09:14:53	09:19:16	0	0:06:29	0:04:23	3:31:31	0%
10	DK 7648 AG	14	09:21:33	09:25:45	1	0:07:12	0:04:12	3:31:56	8%
11	DK 7610 AG	15	09:28:27	09:32:57	4	0:08:22	0:04:30	3:31:54	33%
12	DK 7607 AG	16	09:36:22	09:41:19	0	0:07:30	0:04:57	3:29:58	0%
13	DK 7655 AG	17	09:43:54	09:48:49	1	0:05:44	0:04:55	3:30:02	8%
14	DK 7611 AG	18	09:50:32	09:54:33	3	0:07:44	0:04:01	3:30:48	25%
15	DK 7595 AG	19	09:57:32	10:02:17	1	0:05:18	0:04:45	3:30:37	8%
16	DK 7627 AG	20	10:03:12	10:07:35	0	0:07:50	0:04:23	3:31:27	0%
17	DK 7613 AG	21	10:11:13	10:15:25	2	0:07:46	0:04:12	3:31:18	17%
18	DK 7581 AG	22	10:18:41	10:23:11	2	0:07:28	0:04:30	3:33:23	17%
19	DK 7703 AG	23	10:25:54	10:30:39	2	0:06:05	0:04:45	3:29:38	17%
20	DK 7633 AG	24	10:32:21	10:36:44	4	0:07:00	0:04:23	3:31:07	33%
21	DK 7612 AG	25	10:39:32	10:43:44	2	0:07:17	0:04:12	3:30:37	17%
22	DK 7618 AG	26	10:46:31	10:51:01	0	0:07:29	0:04:30	3:30:53	0%
23	DK 7590 AG	27	10:53:33	10:58:30	5	0:06:46	0:04:57	3:29:32	42%
24	DK 7621 AG	28	11:00:21	11:05:16	0	0:06:31	0:04:55	3:29:46	0%
25	DK 7591 AG	29	11:07:46	11:11:47	2	0:20:31	0:04:01	3:30:56	17%
26	DK 7378 AG	1	11:27:33	11:32:18	1	0:07:33	0:04:45	3:25:05	8%
27	DK 7388 AG	2	11:34:56	11:39:51	1	0:07:12	0:04:55	3:25:03	8%
28	DK 7401 AG	3	11:43:02	11:47:03	0	0:07:03	0:04:01	3:23:59	0%
29	DK 7407 AG	4	11:49:21	11:54:06	2	0:06:52	0:04:45	3:24:37	17%
RATA-RATA					47	0:07:31	0:04:32	3:30:15	14%

KEDATANGAN 2								KEDATANGAN 3						
Tanda Nomor Kendaraan	Waktu Kedatangan	Waktu Keberangkatan	Jumlah Penuangan	Headway	Lay Over Time	Travel Time	Load Faktor	Tanda Nomor Kendaraan	Waktu Kedatangan	Waktu Keberangkatan	Jumlah Penuangan	Headway	Lay Over Time	Load Faktor
5	11:56:35	12:00:58	0		00:04:23	3:24:49	0%	5	15:25:47	15:29:59	0		00:04:12	0%
6	12:01:12	12:05:42	2	0:04:44	00:04:30	3:26:59	17%	6	15:32:41	15:37:11	2	0:07:12	00:04:30	17%
7	12:08:34	12:13:06	0	0:07:24	00:04:32	3:26:45	0%	7	15:39:51	15:44:36	0	0:07:25	00:04:45	0%
8	12:15:43	12:20:15	0	0:07:09	00:04:32	3:26:02	0%	8	15:46:17	15:50:40	0	0:06:04	00:04:23	0%
9	12:22:23	12:26:54	0	0:06:39	00:04:31	3:26:57	0%	9	15:53:51	15:58:03	0	0:07:23	00:04:12	0%
10	12:29:54	12:34:49	2	0:07:55	00:04:55	3:25:32	17%	10	16:00:21	16:04:53	2	0:06:50	00:04:32	17%
11	12:36:02	12:40:03	1	0:05:14	00:04:01	3:27:51	8%	11	16:07:54	16:12:25	1	0:07:32	00:04:31	8%
12	12:43:43	12:48:28	0	0:08:25	00:04:45	3:25:34	0%	12	16:14:02	16:18:57	2	0:06:32	00:04:55	17%
13	12:50:47	12:55:10	4	0:06:42	00:04:23	3:26:33	33%	13	16:21:43	16:25:44	4	0:06:47	00:04:01	33%
14	12:57:41	13:01:53	2	0:06:43	00:04:12	3:26:54	17%	14	16:28:47	16:33:32	0	0:07:48	00:04:45	0%
15	13:04:51	13:09:21	3	0:07:28	00:04:30	3:25:56	25%	15	16:35:17	16:39:40	3	0:06:08	00:04:23	25%
16	13:11:17	13:16:14	2	0:06:53	00:04:57	3:26:37	17%	16	16:42:51	16:47:03	2	0:07:23	00:04:12	17%
17	13:18:51	13:23:46	2	0:07:32	00:04:55	3:25:35	17%	17	16:49:21	16:53:51	1	0:06:48	00:04:30	8%
18	13:25:21	13:29:22	3	0:05:36	00:04:01	3:27:32	25%	18	16:56:54	17:01:51	0	0:08:00	00:04:57	0%

19	13:32:54	13:37:39	6	0:08:17	00:04:45	3:25:23	50%	19	17:03:02	17:07:57	2	0:06:06	00:04:55	17%
20	13:39:02	13:43:25	4	0:05:46	00:04:23	3:26:37	33%	20	17:10:02	17:14:03	1	0:06:06	00:04:01	8%
21	13:46:43	13:50:55	1	0:07:30	00:04:12	3:26:48	8%	21	17:17:43	17:22:14	1	0:08:11	00:04:31	8%
22	13:56:34	14:01:04	6	0:10:09	00:04:30	3:23:43	50%	22	17:24:47	17:29:42	1	0:07:28	00:04:55	8%
23	14:00:17	14:05:02	4	0:03:58	00:04:45	3:26:39	33%	23	17:31:41	17:35:42	4	0:06:00	00:04:01	33%
24	14:07:51	14:12:14	1	0:07:12	00:04:23	3:26:37	8%	24	17:38:51	17:43:36	2	0:07:54	00:04:45	17%
25	14:14:21	14:18:33	3	0:06:19	00:04:12	3:26:44	25%	25	17:45:17	17:49:40	0	0:06:04	00:04:23	0%
26	14:21:54	14:26:24	2	0:07:51	00:04:30	3:26:27	17%	26	17:52:51	17:57:03	2	0:07:23	00:04:12	17%
27	14:28:02	14:32:59	2	0:06:35	00:04:57	3:26:22	17%	27	17:59:21	18:03:51	1	0:06:48	00:04:30	8%
28	14:35:02	14:39:57	3	0:06:58	00:04:55	3:26:57	25%	28	18:06:54	18:11:51	3	0:08:00	00:04:57	25%
29	14:42:43	14:46:44	0	0:06:47	00:04:01	3:26:18	0%	29	18:13:02	18:17:57	0	0:06:06	00:04:55	0%
1	14:57:23	15:02:18	2	0:15:34	00:04:55	3:25:44	17%	1	18:28:02	18:32:25	2	0:14:28	00:04:23	17%
2	15:04:54	15:08:55	2	0:06:37	00:04:01	3:26:07	17%	2	18:35:02	18:39:14	2	0:06:49	00:04:12	17%
3	15:11:02	15:15:47	3	0:06:52	00:04:45	3:26:56	25%	3	18:42:43	18:47:13	3	0:07:59	00:04:30	25%
4	15:18:43	15:23:06	0	0:07:19	00:04:23	3:26:41	0%	4	18:49:47	18:54:44	1	0:07:31	00:04:57	8%
RATA-RATA			60	0:07:13	0:04:31	3:26:20	17%	RATA-RATA			42	0:07:19	0:04:31	12%

- Data Sekunder Terminal

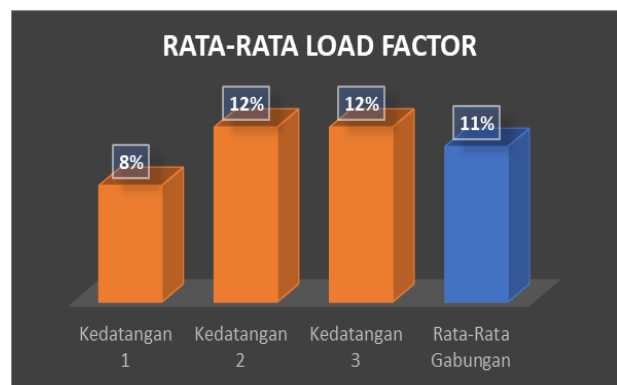
Adapun data time table yang didapat dari Dinas Perhubungan adalah sebagai berikut:

Terminal Ubung - Sentral Parkir Monkey Forest	KODE BUS	Berangkat Trip 1	Tiba Trip 1	Berangkat Trip 2	Tiba Trip 2	Berangkat Trip 3	Tiba Trip 3	Berangkat Trip 4	Tiba Trip 4
	TB.IV-01	04:30	07:55	08:01	11:26	11:32	14:57	15:03	18:28
	TB.IV-02	04:37	08:02	08:08	11:33	11:39	15:04	15:10	18:35

	TB.IV-03	04:44	08:09	08:15	11:40	11:46	15:11	15:17	18:42
	TB.IV-04	04:51	08:16	08:22	11:47	11:53	15:18	15:24	18:49
	TB.IV-05	04:58	08:23	08:29	11:54	12:00	15:25	15:31	18:56
	TB.IV-06	05:05	08:30	08:36	12:01	12:07	15:32	15:38	19:03
	TB.IV-07	05:12	08:37	08:43	12:08	12:14	15:39	15:45	19:10
Head Way : 7 mnt	TB.IV-08	05:19	08:44	08:50	12:15	12:21	15:46	15:52	19:17
	TB.IV-09	05:26	08:51	08:57	12:22	12:28	15:53	15:59	19:24
	TB.IV-10	05:33	08:58	09:04	12:29	12:35	16:00	16:06	19:31
	TB.IV-11	05:40	09:05	09:11	12:36	12:42	16:07	16:13	19:38
	TB.IV-12	05:47	09:12	09:18	12:43	12:49	16:14	16:20	19:45
	TB.IV-13	05:54	09:19	09:25	12:50	12:56	16:21	16:27	19:52
	TB.IV-14	06:01	09:26	09:32	12:57	13:03	16:28	16:34	19:59
	TB.IV-15	06:08	09:33	09:39	13:04	13:10	16:35	16:41	20:06
	TB.IV-16	06:15	09:40	09:46	13:11	13:17	16:42	16:48	20:13
	TB.IV-17	06:22	09:47	09:53	13:18	13:24	16:49	16:55	20:20
	TB.IV-18	06:29	09:54	10:00	13:25	13:31	16:56	17:02	20:27
	TB.IV-19	06:36	10:01	10:07	13:32	13:38	17:03	17:09	20:34
	TB.IV-20	06:43	10:08	10:14	13:39	13:45	17:10	17:16	20:41
	TB.IV-21	06:50	10:15	10:21	13:46	13:52	17:17	17:23	20:48
	TB.IV-22	06:57	10:22	10:28	13:53	13:59	17:24	17:30	20:55
	TB.IV-23	07:04	10:29	10:35	14:00	14:06	17:31	17:37	21:02
	TB.IV-24	07:11	10:36	10:42	14:07	14:13	17:38	17:44	21:09
	TB.IV-25	07:18	10:43	10:49	14:14	14:20	17:45	17:51	21:16
	TB.IV-26	07:25	10:50	10:56	14:21	14:27	17:52	17:58	21:23
	TB.IV-27	07:32	10:57	11:03	14:28	14:34	17:59	18:05	21:30
	TB.IV-28	07:39	11:04	11:10	14:35	14:41	18:06	18:12	21:37
	TB.IV-29	07:46	11:11	11:17	14:42	14:48	18:13	18:19	21:44

Rata-rata Headway dan load factor

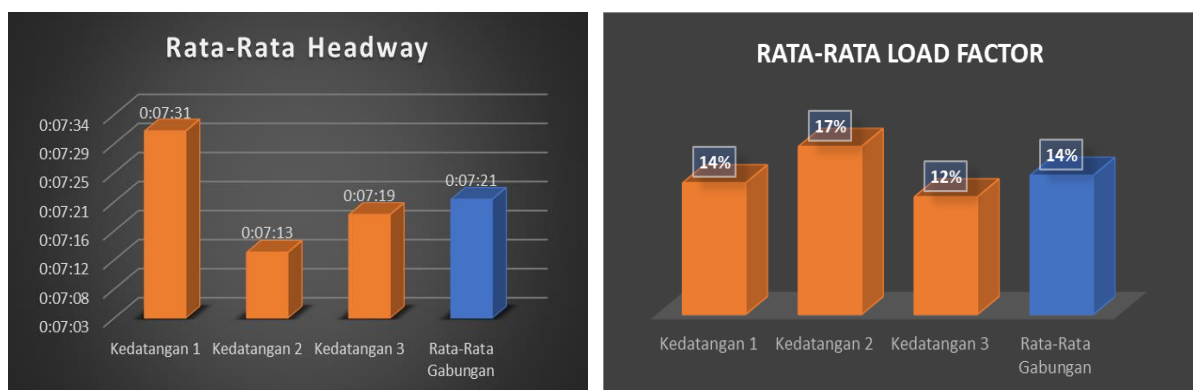
- Hari Pertama (21 Desember 2021)



Berdasarkan diagram di atas, rata-rata headway yang didapat saat melakukan survei statis pada koridor 4 (Ubung-Monkey Forest) di Terminal Ubung, Denpasar Utara pada tanggal

21 Desember 2021 adalah selama 7 menit 21 detik. Jika dibandingkan dengan *time table*, *headway* tersebut tidak jauh berbeda dari *headway* pada *time table*, dimana pada *time table* *headway* dari Trans Metro Dewata adalah kurang lebih 7 menit. Dan untuk rata-rata gabungan dari *load factor* adalah 11%

- Hari Kedua (22 Desember 2021)



Tidak jauh berbeda dari tabel sebelumnya, dari tabel excel di atas kita juga dapat melihat rata-rata *headway* yang didapat saat melakukan survei statis pada koridor 4 (Ubung-Monkey forest) di Terminal Ubung, Denpasar Utara pada tanggal 22 Desember 2021 adalah selama 7 menit 21 detik. Jika dibandingkan dengan *time table*, *headway* tersebut tidak jauh berbeda dari *headway* pada *time table*, dimana pada *time table* *headway* dari Trans Metro Dewata adalah kurang lebih 7 menit. Dan untuk rata-rata gabungan dari *load factor* adalah 14%

Untuk mengetahui apakah angkutan umum itu sudah berjalan dengan baik atau belum dapat dievaluasi dengan memakai indikator kendaraan angkutan umum berdasarkan standar yang telah ditetapkan pemerintah. Standar yang digunakan di Indonesia dapat menggunakan Standar Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 seperti pada Tabel dibawah

Tabel 2. Standar Kinerja Angkutan Umum

No	Parameter	Standar
1	Waktu antara (<i>headway</i>)	5-10 menit
	H ideal	2-5 menit
	H puncak	
2	Waktu menunggu rata – rata	5-10 menit
	Maksimum	10-20 menit
3	Faktor muatan (<i>load factor</i>)	70%
4	Waktu Perjalanan Rata-rata	1-1,5 jam

	Maksimum	2-3 jam
5	Jumlah armada	-
6	Rute	-

Sumber : Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK : SK.687/AJ.206/DRJD/2002

Headway

Headway yaitu perbedaan waktu antara angkutan yang satu dengan angkutan yang lain pada rute yang sama (Ansori 2015). Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2002), bahwa indikator kualitas pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu penumpang (*passenger waiting time*) rata-rata sebesar 5- 10 menit, dan waktu penumpang maksimum sebesar 10-20 menit. Hal ini berarti *headway* dari koridor 4 tidak melanggar aturan atau kinerja operasional dari bus pada koridor ini masih berada pada batas kewajaran.

Nilai *headway* dapat dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut :

$$H = T_2 - T_1$$

Keterangan :

H = *Headway*

T1 = waktu kendaraan pertama

T2 = waktu kendaraan kedua

Load factor

Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2002) merupakan perbandingan antara kapasitas terjual dan kapasitas tersedia untuk satu perjalanan yang biasa dinyatakan dalam persen (%). Standar yang ditetapkan oleh Direktorat Perhubungan, untuk nilai *load factor* 70 %. Untuk menghitung *load factor* digunakan rumus sebagai

berikut :

$$f = \frac{M}{S} \times 100\%$$

Keterangan :

f = faktor muatan penumpang

M = penumpang per-km yang ditempuh

S = kapasitas tempat duduk yang tersedia

Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Trans Metro Dewata Koridor IV (Ubung-Monkey Forest)

Angkutan umum bus Trans Metro Dewata Koridor 4 (Ubung-Monkey Forest) memiliki kapasitas kursi sebanyak 24 orang. Dalam sehari terdapat 29 armada yang beroperasi. Setiap armada bus dapat tiga kali Pulang-Pergi dari Ubung-Monkey Forest dalam satu hari. Sehingga apabila dihitung cukup banyak masyarakat dalam sehari yang menggunakan transportasi ini. Pada koridor 4 (Ubung-Monkey Forest) cukup banyak jumlah pengguna yang menggunakan angkutan ini. Hal ini dikarenakan jalur yang dilewati oleh bus Trans Metro Dewata Koridor IV (Ubung-Monkey Forest) ini melalui beberapa sekolah dan tempat pembelanjaan. Fasilitas yang tersedia dalam pelayanan angkutan umum Trans Metro Dewata (ketampakan fisik) merupakan hal penting untuk diperhatikan agar bisa menarik hati masyarakat sebagai pengguna layanan. Bus Trans Metro Dewata juga telah semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penumpang, baik penumpang prioritas maupun tidak. Bus Trans Metro Dewata ini juga mendukung fasilitas khusus bagi para penumpang yang berkebutuhan khusus, namun tempat halte yang tersedia kurang terawat. Selain itu penampilan petugas menjadi salah satu faktor penunjang pelayanan yang baik. Penampilan dari para petugas juga dapat dijadikan sebagai penilaian terhadap kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna publik. Selain itu terdapat beberapa halte yang telah menggunakan seperti beban tangga untuk kaum difabel yang berbentuk miring, namun dikarenakan keterbatasan anggaran, tidak disemua tempat atau tidak disemua halte yang telah mendukung fasilitas khusus bagi kaum difabel tersebut. Kemampuan (kehandalan) petugas dalam memberikan layanan dengan penyampaian informasi yang akurat dapat mendorong kepercayaan petugas serta tanggung jawab dari petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang bus Trans Sarbagita Koridor IV (Ubung-Monkey Forest). Namun demikian, masih ada kemampuan para petugas dalam memberikan informasi belum berjalan dengan baik. Seperti papan informasi (running text) sering mati (off), sehingga petugas memberikan informasi setiap halte (koridor) kepada layanan belum efektif dirasakan, penyejuk ruangan sering mati dan tidak ada pewangi ruangan.

4. Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan penelitian melalui survei Berdasarkan PM No 98 Tahun 2013 dijelaskan bahwa waktu antara atau headway pada saat jam puncak paling lama adalah 15 (lima belas) menit, sementara pada saat non puncak paling lama adalah 30 (tiga puluh) menit. Hal ini berarti headway dari koridor 3 tidak melanggar aturan atau kinerja operasional dari bus pada koridor ini masih berada pada batas kewajaran. Statis yang telah dilakukan, terdapat perbedaan rentang headway antara yang didapatkan dari lapangan dengan yang sudah direncanakan (dari time table). Namun perbedaan rentang tersebut tidak terlalu jauh, sekitar 2-3 menit, meskipun demikian tetap menyebabkan perbedaan pada waktu kedatangan dan keberangkatan. Apabila ditinjau dari aspek legalitas, headway pada koridor 3 ini tidak melanggar aturan dan masih berada pada batas kewajaran. Sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan angkutan umum dari segi headway masih bagus. Mengacu pada kuesioner yang telah digunakan dalam penelitian, masih ada tanggapan informan yang menunjukkan sikap kurang baik atau ketidakpuasan terhadap kehandalan dari pegawai Bus Trans Sarbagita yang disebabkan sarana dan prasarana tidak optimal, hal ini dilihat dari:

- a. Aspek ketampakan fisik berupa halte bus yang tidak terawat, banyak sampah, papan informasi sering mati (offline), tidak ada khusus difabel dan aksi vandalism.
- b. Aspek kemampuan petugas pemberi layanan informasi belum berjalan efektif dikarenakan adanya pengurangan jumlah armada bus.
- c. Aspek daya tanggap petugas untuk menyelesaikan keluhan sangat lama, sikap responsif masih rendah, kesigapan belum maksimal.
- d. Aspek jaminan ditunjukkan oleh jam operasional bus Trans Sarbagita tidak sesuai dengan jadwal, sering mengalami keterlambatan di koridor I, armada bus terbatas, dan petugas tidak dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Ansori. 2015. "Analisis Aksesibilitas Penumpang Angkutan Umum Menuju Pusat Kota Denpasar Di Provinsi Bali" *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3(April): 49–58.
- Dindha Amelia. 2020. "Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Trans Sarbagita Koridor I (Kota-Gwk) Tahun 2018." 21(1): 1–9. <http://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/>.
- Meilvinasvita, Dwi, Safaruddin, and Yuliana. 2020. "Vocational Education and Technolgy Journal." *Vocational Education and Technology Journal* 1(2): 21–27. <http://ojs.aknacehbarat.ac.id/index.php/vocatech/index>.
- Suthanaya, A. Putu. 2009. "Analisis Aksesibilitas Penumpang Angkutan Umum Menuju Pusat Kota Denpasar Di Provinsi Bali." *Ganec Swara Media Informasi Ilmiah Universitas Mahasaraswati Mataram* 3(3): 88.
- Teori, Landasan. 2002. "Perbandingan Antara Kapasitas Tersedia Untuk Satu Perjalanan Yang Biasa Dinyatakan." : 21–30.
- Departemen Perhubungan RI. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. 2002. Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur.