

## Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Samarinda (Studi Kasus Trayek B)

### Performance Evaluation Of Public Transport Services In Samarinda City (Case Study In Track B)

Riska Anggraini Purnomo<sup>a</sup>, Rizky Arif Nugroho<sup>a</sup>, Rahmi Yorika<sup>a\*</sup>

<sup>a</sup>*Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan, Indonesia*

---

#### Abstrak

Kota Samarinda memiliki kegiatan perkotaan yang kompleks dengan diarahkannya Kota Samarinda menjadi kawasan yang memiliki nilai strategis dari sudut kepentingan ekonomi, industri perdagangan jasa, sosial dan budaya, sehingga menyebabkan intensitas kegiatan perkotaan di Kota Samarinda menjadi tinggi dan berdampak pada peningkatan pergerakan. Oleh karena itu dibutuhkan sarana pergerakan berupa moda transportasi salah satunya angkutan kota. Saat ini, angkutan kota Samarinda kurang diminati oleh masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan data pengguna jasa angkutan kota Samarinda yang terus menurun dari tahun 2016-2018 sebesar 74% dan pada tahun 2018 jumlah pengguna angkutan kota Samarinda hanya berjumlah 1.125 jiwa. Berkurangnya penggunaan angkutan umum disebabkan karena masyarakat Kota Samarinda masih merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan angkutan kota Samarinda trayek B berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 98 Tahun 2013 menggunakan metode analisis skoring. Adapun hasil evaluasi kinerja pelayanan angkutan trayek B sudah cukup baik dengan nilai persentase Kinerja Pelayanan Angkutan sebesar 61%. Beberapa variabel yang perlu dilakukan perbaikan guna menciptakan kinerja pelayanan yang optimal yaitu identitas kendaraan, identitas pengemudi, peralatan keselamatan, fasilitas kesehatan, informasi tanggap darurat, kebersihan, informasi pelayanan rute trayek, informasi tarif, informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan.

*Kata kunci: Angkutan kota; Evaluasi; Kinerja Pelayanan*

---

#### Abstract

Samarinda has a complex urban activity since it is aimed to be an area that has strategic value in economic interest, service industry, social and cultural, which causes higher intensity of urban activity in Samarinda and has an impact in increasing movement. In consequence, public transportation is needed. Currently, public transportation in Samarinda is rarely used. It is proved by the data of public transportation users in Samarinda, which continued to decrease from 2016-2018 by 74% and 1,125 users in 2018. It is decreased because people is still not satisfied by the service quality in public transportation. The aim of this study is to evaluate the performance of B track public transportation services in Samarinda based on Regulation of The Minister of Transportation of The Republic of Indonesia Number 98 of 2013 using scoring analysis method. The result of the performance evaluation of track B public transportation services are quite good. Several variables that need to be improved in order to create an optimum service performance are vehicle identity, driver identity, safety equipment, medical facilities, emergency response information, cleanliness, track service information, fare information, schedule of departure and arrival information.

*Keyword: Public Transportation; Evaluation; Service Performance.*

---

\* Corresponding author. Riska Anggraini Purnomo.  
E-mail address: 08161067@student.itk.ac.id.

## 1. Pendahuluan

Kota Samarinda merupakan Pusat Kegiatan Nasional (PKN) dan Kawasan Strategis Nasional (KSN) berdasarkan RTRW Provinsi Kalimantan Timur tahun 2012-2036 (Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur, 2016). Kota Samarinda memiliki kegiatan perkotaan yang kompleks dengan diarahkannya menjadi kawasan yang memiliki nilai strategis dari sudut kepentingan ekonomi, industri perdagangan jasa, sosial dan budaya (Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur, 2016). Hal tersebut menjadikan Kota Samarinda sebagai pusat pertumbuhan ekonomi dan pusat kegiatan bagi kawasan timur pulau Kalimantan (Profil Kota Samarinda, 2016). Kondisi ini menyebabkan intensitas kegiatan perkotaan di Kota Samarinda menjadi tinggi dan berdampak pada peningkatan pergerakan dan untuk menunjang hal tersebut dibutuhkan sarana pergerakan yaitu berupa moda transportasi (Giffari, 2019). Salah satu moda transportasi yang dapat digunakan dalam melakukan pergerakan di Kota Samarinda yaitu dengan angkutan umum (Ali, 2020).

Angkutan umum merupakan moda transportasi yang memiliki lintasan tetap dan mampu mengangkut banyak orang sehingga dapat menciptakan efisiensi penggunaan jaringan jalan (Muliawan, 2016). Hal tersebut akan berdampak pada perbaikan polusi udara, polusi suara serta kemacetan (Rahmatullah, 2015). Salah satu jenis angkutan umum yang ada di Kota Samarinda yaitu angkutan kota dengan jenis mobil penumpang umum (MPU) yang mampu menampung 13 orang/unit (Mardiana, 2016). Angkutan kota Samarinda yang ada saat ini berjumlah sebanyak 1.460 unit dengan trayek sebanyak 13 trayek (Dishub Kota Samarinda, 2019). Adapun trayek yang menjadi fokus penelitian yaitu trayek B. Trayek B memiliki rute Samarinda Kota – Lempake. Trayek tersebut dipilih karena memiliki jumlah armada yang paling banyak yaitu 524 unit atau 36% dari total jumlah angkutan kota yang beroperasi di Kota Samarinda. Dengan banyaknya jumlah armada tersebut seharusnya mampu melayani pergerakan masyarakat Kota Samarinda, namun kenyataannya angkutan kota ini masih kurang diminati oleh masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan data pengguna jasa angkutan kota Samarinda yang terus menurun dari tahun 2016-2018 sebesar 74% dan pada tahun 2018 jumlah pengguna angkutan kota Samarinda hanya berjumlah 1.125 jiwa (Kota Samarinda Dalam Angka, 2019). Berkurangnya penggunaan angkutan kota disebabkan karena masyarakat Kota Samarinda masih merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh angkutan kota Samarinda (Nugraha, 2013). Menurut Uma dan Chandramowleeswaran (2015) kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor utama yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan dan hubungan yang berlanjut diantara keduanya. Kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan menurunnya simpati dan loyalitas pengguna jasa (Saribanon, 2016). Dengan melihat pentingnya penggunaan angkutan umum dan permasalahan kualitas pelayanan angkutan kota Samarinda, maka pada penelitian ini akan dilakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan angkutan kota Samarinda.

## 2. Metode

Evaluasi kinerja pelayanan angkutan kota Samarinda menggunakan metode analisis skoring. Analisis skoring digunakan untuk memberikan skor pada masing-masing parameter variabel kinerja pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Skala skor yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert 1 - 3, dimana 1 untuk kategori tidak baik, 2 untuk kategori cukup baik dan 3 untuk kategori sangat baik. Berikut merupakan rumus perhitungan persentase tanggapan yang digunakan untuk melakukan evaluasi (Abidin, 2015):

$$\text{Persentase tanggapan} = \frac{\sum \text{skor tanggapan}}{\sum \text{skor maksimal}} \times 100\% \quad (1)$$

Adapun interval kategori penilaian persentase tanggapan (Abidin, 2015):

**Tabel 1.** Interval Kategori Penilaian Persentase Tanggapan (Penulis, 2020)

Kelas	Interval	Keterangan
1	33% < skor < 54%	Tidak baik
2	55% < skor < 77%	Cukup baik
3	78% < skor < 100%	baik

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa angkutan kota Samarinda trayek B dengan kriteria usia 15-64 tahun. Rentang usia tersebut dipilih karena termasuk dalam usia produktif menurut Badan Pusat Statistik (BPS). Adapun populasi pada penelitian ini termasuk dalam *indefinite population* (jumlah populasi tidak diketahui pasti), sehingga dalam penentuan sampel dapat menggunakan rumus Wibisono:

$$n = \left( \frac{\frac{z_{\alpha}}{2} \cdot \sigma}{e} \right)^2 \quad (2)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

$\frac{z_{\alpha}}{2}$  = Nilai dari tabel distribusi normal atas tingkat keyakinan 95% (1,96)

$\sigma$  = Standar deviasi (0,25)

e = Tingkat kesalahan (0,05)

Sehingga didapatkan sampel sebanyak 96,04 atau dilakukan pembulatan menjadi 96 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dengan menggunakan kuesioner (96 responden) dan observasi lapangan.

### 3. Kajian literatur

#### 3.1 Evaluasi kinerja angkutan kota

Menurut Lamsuri (2011), evaluasi adalah proses mengumpulkan informasi mengenai suatu objek, menilai suatu objek, dan membandingkannya dengan kriteria standar, dan indikator. Menurut Arifin (2012), evaluasi merupakan suatu proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk menentukan kualitas dari pada sesuatu berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu untuk membuat suatu keputusan. Sedangkan menurut Iswandi (2016), evaluasi merupakan suatu usaha untuk mengukur dan memberi nilai secara objektif atas pencapaian hasil - hasil pelaksanaan (program/kebijakan) yang telah direncanakan sebelumnya dan dilakukan secara sistematis dan objektif dengan menggunakan metode yang relevan. Dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk menentukan kualitas dari pada sesuatu secara objektif, berdasarkan pertimbangan, kriteria, standar, indikator dan metode yang relevan, yang nantinya digunakan untuk membuat suatu keputusan.

#### 3.2 Parameter kinerja pelayanan

Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, dijelaskan bahwa kualitas pelayanan angkutan kota memperhatikan standar minimal pelayanan meliputi:

- 1) Keamanan:
  - a) Identitas kendaraan berupa nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker
  - b) Identitas awak pengemudi kendaraan berupa penggunaan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama pengemudi dan perusahaan secara lengkap.
  - c) Kaca film, merupakan lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung yang diukur dengan melihan persentase kegelapan.

- 2) Keselamatan, dilihat dari variabel yang dijabarkan sebagai berikut:
  - a) Kompetensi pengemudi yaitu pengetahuan tentang rute, tatacara pengangkutan orang, tatacara berlalulintas, keterampilan mengemudi kendaraan, dan sikap serta perilaku pengemudi terhadap penumpang.
  - b) Peralatan keselamatan berupa fasilitas keselamatan dalam kondisi darurat di pasang ditempat yang mudah dicapai dan dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, paling sedikit meliputi: alat pemecah kaca, alat pemadam api ringan, dan alat penerangan.
  - c) Fasilitas kesehatan berupa peralatan kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan yaitu Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).
  - d) Informasi tanggap darurat berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan yang terpasang didalam kendaraan.
- 3) Kenyamanan, dilihat dari variabel yang dijabarkan sebagai berikut:
  - a) Daya angkut, yaitu kesesuaian jumlah penumpang yang diangkut oleh angkutan sesuai kapasitas kendaraan.
  - b) Fasilitas pengatur suhu merupakan fasilitas yang dipersyaratkan untuk mewujudkan kondisi ruangan penumpang kendaraan.
  - c) Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah paling sedikit 2 buah yang ditempatkan pada ruang penumpang bagian depan dan belakang.
- 4) Keterjangkauan, meliputi tarif yaitu biaya yang harus dibayar penumpang dalam satu kali melakukan perjalanan.
- 5) Keteraturan, meliputi informasi pelayanan yang berisi informasi keberangkatan dan kedatangan, tarif, trayek yang dilayani, kemudian waktu berhenti di halte, *headway* atau jarak antar kendaraan dan kinerja operasional yang dilihat dari persentase kendaraan yang beroperasi dan umur kendaraan.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1 Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Samarinda

###### 1. Keamanan

###### a) Identitas pengemudi

Identitas pengemudi dilihat dari penggunaan seragam dan kelengkapan nama pengemudi dan perusahaan. Berdasarkan hasil kuesioner didapatkan 100% responden menilai identitas pengemudi angkutan kota trayek B samarinda tidak menggunakan seragam yang dilengkapi nama pengemudi dan perusahaan angkutan. Pengemudi angkutan saat ini menggunakan pakaian bebas tanpa dilengkapi nama pengemudi maupun nama perusahaan.



**Gambar 1.** Pengemudi Tidak Menggunakan Identitas (Penulis, 2020)

###### b) Identitas kendaraan

Identitas kendaraan berupa stiker nomor dan nama trayek yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan angkutan minimal 1 stiker. Berdasarkan hasil kuesioner didapatkan 100% responden menilai angkutan kota trayek B tidak memiliki stiker nomor dan nama trayek yang ditempel atau diletakkan pada bagian depan dan belakang kendaraan.



**Gambar 2.** Identitas Kendaraan Tidak Memiliki Stiker Nomor Dan Nama Trayek (Penulis, 2020)

c) Kegelapan kaca

Kegelapan kaca diukur berdasarkan parameter mampu tidaknya penumpang melihat kondisi dalam maupun luar dari angkutan kota trayek B melalui kaca kendaraan dengan ukuran kegalapan kaca yaitu maksimal 30%. Dari 96 responden, 79% responden menilai bahwa kegelapan kaca angkutan kota trayek B kurang dari 30%, 13% responden kegelapan kaca angkutan trayek B adalah 30% dan 8% responden lainnya menilai bahwa kegelapan kaca angkutan trayek B yaitu lebih dari 30%.



**Gambar 1.** Kondisi Eksisting Kegelapan Kaca Angkutan Kota Trayek B; (a) <30%, (b) 30%; (c) >30%; (d) >30%. (Penulis, 2020)

Adapun nilai kinerja pelayanan angkutan kota trayek B pada variabel keamanan, sebagai berikut.

**Tabel 2.** Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Trayek B Pada Variabel Keamanan (Hasil Analisis Penulis, 2020)

No.	Sub Variabel	Persentase Tanggapan Responden	Kategori Persentase Tanggapan
1.	Identitas kendaraan	33%	Tidak baik
2.	Identitas pengemudi	33%	Tidak baik
3.	Kegelapan kaca	90%	Baik
<b>Rata - rata</b>		<b>52%</b>	<b>Tidak baik</b>

Tingkat keamanan menggunakan angkutan kota trayek B memiliki nilai rata-rata sebesar 52% yang termasuk kedalam interval 33%<skor<54% dengan kategori tidak baik.

2. Keselamatan

a) Kompetensi pengemudi

Kompetensi pengemudi merupakan kemampuan pengemudi terkait pengetahuannya terhadap rute yang dilalui, keterampilan pengemudi dalam mengendarai angkutan, dan perilaku pengemudi kepada penumpang yang dilihat dari kesopaan dan keramahan. Dari 96 responden, 74% responden menilai bahwa pengemudi mengetahui rute, terampil dalam mengemudi, dan ramah terhadap penumpang. Sedangkan sisanya yaitu 18% responden menilai pengemudi megetahui rute, trmpil dalam mengemudi, namun tidak ramah terhadap penumpang. Adapun 8% responden lainnya menilai bahwa pengemudi tidak tahu rute, tidak

terampil, dan tidak ramah terhadap penumpang.

b) Peralatan keselamatan

Peralatan keselamatan yaitu paling sedikit meliputi alat pemecah kaca yang berjumlah minimal 2 buah, alat pemadam api ringan dengan jumlah minimal 1 buah dan alat penerangan lampu senter minimal 1 buah yang harus dipasang ditempat yang mudah dicapai dan dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker. Berdasarkan penilaian kuesioner didapatkan data bahwa 100% responden menilai tidak tersedianya fasilitas keselamatan didalam kendaraan angkutan kota Samarinda trayek B.



**Gambar 4.** Kondisi Eksisting Angkutan Tidak Tersedia Peralatan Keselamatan (Penulis, 2020)

c) Fasilitas kesehatan

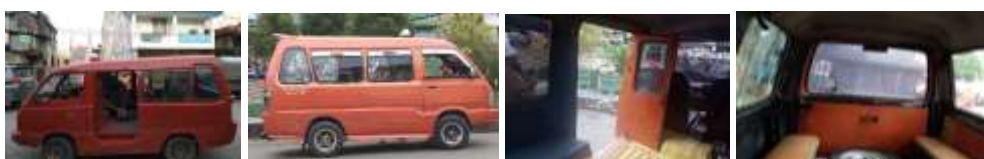
Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek diatur mengenai Fasilitas Kesehatan. Fasilitas Kesehatan berupa Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) minimal 1 kotak yang berisi kassa steril, plester perekat, antiseptik, dan gunting tajam. Berdasarkan penilaian kuesioner didapatkan hasil bahwa 100% responden menilai angkutan kota Samarinda trayek B tidak tersedia fasilitas kesehatan berupa kota P3K.



**Gambar 5.** Kondisi Eksisting Angkutan Tidak Tersedia Fasilitas Kesehatan (Penulis, 2020)

d) Informasi tanggap darurat

Informasi tanggap darurat yaitu berupa stiker yang berisi nomor telpon dan/atau sms pengaduan terpasang paling sedikit pada 2 (dua) tempat berbeda dan mudah terlihat didalam kendaraan. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Berdasarkan penilaian kuesioner didapatkan data bahwa 100% responden menilai kendaraan angkutan kota trayek B tidak tersedia stiker yang menempel pada kendaraan dengan informasi tanggap darurat yang berisi nomor telpon dan/atau sms pengaduan.



**Gambar 6.** Kondisi Eksisting Angkutan Tidak Tersedia Stiker Informasi Tanggap Darurat (Penulis, 2020)



**Tabel 3.** Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Trayek B Pada Variabel Keselamatan (Analisis Penulis, 2020)

No.	Variabel	Persentase Tanggapan Responden	Kategori Persentase Tanggapan
1.	Kompetensi pengemudi	89%	Baik
2.	Peralatan keselamatan	33%	Tidak baik
3.	Fasilitas kesehatan	33%	Tidak baik
4.	Informasi tanggap darurat	33%	Tidak baik
<b>Rata - rata</b>		<b>47%</b>	<b>Tidak baik</b>

Tingkat keselamatan menggunakan angkutan kota trayek B memiliki nilai rata – rata sebesar 47% yang termasuk kedalam interval  $33% < \text{skor} < 54%$  dengan kategori tidak baik.

### 3. Kenyamanan

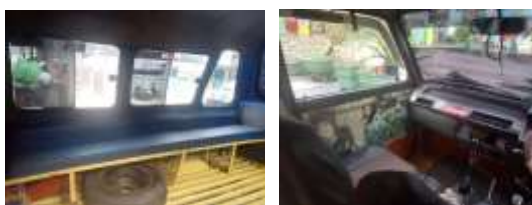
#### a) Kebersihan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek diatur mengenai Fasilitas Kebersihan. Parameter kebersihan yaitu tersedianya tempat sampah di dalam kendaraan minimal 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang bagian depan dan belakang. Berdasarkan penilaian kuesioner didapatkan data bahwa 100% responden menilai tempat sampah yang tersedia kurang dari 2 buah.

**Gambar 7.** Kondisi Eksisting Angkutan Tidak Tersedian Tempat Sampah (Penulis, 2020)

#### b) Sirkulasi udara

Sirkulasi udara dilihat dari kondisi kaca kendaraan yang berfungsi dengan baik sebagai pintu keluar dan masuknya udara. Dari 96 responden, 82% menilai angkutan kota trayek B memiliki kondisi kaca angkutan yang dapat terbuka dan tertutup dengan baik tanpa adanya kerusakan atau kesulitan untuk membuka dan menutup jendela kendaraan angkutan. Sedangkan 14% responden menilai bahwa jendela angkutan dapat terbuka dengan usaha yang lebih, dan 4% menilai bahwa jendela tidak dapat dibuka atau tidak berfungsi dengan baik.

**Gambar 8.** Kondisi Eksisting Kaca Angkutan Kota Trayek B (Penulis, 2020)

#### c) Daya angkutan penumpang (kapasitas)

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, dimana kapasitas angkutan untuk jenis Mobil Umum Penumpang (MPU) adalah 8 (delapan) orang penumpang. Dari 96 responden, 58% responden menilai bahwa daya angkut

(kapasitas) angkutan kota trayek B kurang dari 8 orang penumpang, 28% menilai sesuai kapasitas 8 orang, dan 14% menilai lebih dari 8 orang penumpang.



**Gambar 9.** Kondisi Eksisting Daya Angkut Penumpang Trayek B (Penulis, 2020)

**Tabel 4.** Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Trayek B Pada Variabel Kenyamanan (Analisis Penulis, 2020)

No.	Sub Variabel	Persentase Tanggapan Responden	Kategori Persentase Tanggapan
1.	Kebersihan	33%	Tidak baik
2.	Sirkulasi udara	93%	Baik
3.	Kapasitas angkutan	82%	Baik
<b>Rata - rata</b>		<b>69%</b>	<b>Cukup baik</b>

Tingkat kenyamanan menggunakan angkutan kota trayek B memiliki nilai rata – rata sebesar 69% yang termasuk kedalam interval kategori  $55% < \text{skor} < 77%$  atau cukup baik.

#### 4. Keterjangkauan

Keterjangkauan dilihat dari tarif angkutan. Penetapan tarif menurut standar untuk angkutan ekonomi di tetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan Keputusan Walikota Samarinda No. 551.1/492/HK-KS/XI/2014 Tentang Penyesuaian Pedoman Besaran Tarif Angkutan Umum Di Jalan Dalam Wilayah Kota Samarinda, tarif angkutan trayek B adalah sebesar 4.200 rupiah untuk perjalanan jauh dekat dalam kota, 6.300 rupiah untuk perjalanan pasar pagi ke terminal Lempake, 7.700 rupiah untuk perjalanan terminal Lempake ke terminal sei kunjang dan pelajar sebesar 1.200 rupiah. Dari 96 responden, 69% responden menilai tarif angkutan kota trayek B sesuai dengan peraturan pemerintah dan terjangkau, 27% responden menilai tidak sesuai peraturan pemerintah namun masih terjangkau, 4% menilai tidak sesuai dan tidak terjangkau. Dengan menggunakan persamaan 1, maka didapatkan hasil evaluasi sebesar 88% yang termasuk kedalam interval  $78% < \text{skor} < 100%$  dengan kategori baik.

#### 5. Keteraturan

##### 1) Informasi pelayanan rute

Informasi pelayanan rute disajikan dalam bentuk stiker yang ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang. Berdasarkan penilaian kuesioner didapatkan data bahwa 100% responden menilai sebagian besar angkutan kota Samarinda trayek B tidak tersedia stiker yang tertempel pada ruang bagian depan maupun bagian belakang kendaraan angkutan yang berisi tentang rute trayek yang dilayani.



**Gambar 10.** Kondisi Eksisting Angkutan Tidak Tersedia Informasi Pelayanan Rute (Penulis, 2020)



## 2) Informasi tarif

Informasi tarif disajikan dalam bentuk stiker yang ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang. Berdasarkan penilaian kuesioner oleh responden didapatkan data bahwa 100% responden menilai informasi tarif tidak tersedia pada angkutan kota trayek B.



**Gambar 11.** Kondisi Eksisting Angkutan Tidak Tersedia Informasi Tarif (Penulis, 2020)

## 3) Informasi kedatangan dan keberangkatan

Informasi kedatangan dan keberangkatan disajikan dalam bentuk stiker yang ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang kendaraan. Berdasarkan penilaian kuesioner oleh responden didapatkan bahwa 100% responden menilai tidak tersedia stiker yang tertempel pada ruang bagian depan maupun bagian belakang kendaraan angkutan yang berisi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan trayek B.



**Gambar 12.** Kondisi Eksisting Angkutan Tidak Tersedia Informasi Kedatangan dan Keberangkatan (Penulis, 2020)

## 4) Waktu berhenti di halte

Waktu berhenti angkutan untuk menaikan dan menurunkan penumpang paling lama yaitu 60 detik. Dari 96 responden, 38% responden menilai waktu henti angkutan dalam menaikan dan menurunkan penumpang selama 60 detik, 34% responden menilai kurang dari 60 detik, dan 28% responden menilai lebih dari 60 detik. Angkutan kota Samarinda tidak menaikan dan menurunkan penumpang dihalte melainkan dipinggir jalan sesuai trayek yang dilalui.

## 5) *Headway*

*Headway* atau waktu tiba angkutan yaitu 30 menit. Dari 96 responden, 37% responden menilai *headway* angkutan kota trayek B selama 30 menit, 32% responden menilai kurang dari 30 menit, dan 31% menilai lebih dari 30 menit. Jumlah armada angkutan trayek B yang tersedia sangat banyak sehingga angkutan yang beroperasi juga dalam jumlah yang banyak, namun jumlah armada yang banyak ini jika tidak diimbangi dengan jumlah penumpang yang sesuai juga akan menghambat angkutan untuk beroperasi.

**Tabel 5.** Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Trayek B Pada Variabel Keteraturan (Analisis Penulis, 2020)

No.	Sub Variabel	Persentase Tanggapan Responden	Kategori Persentase Tanggapan
1.	Informasi pelayanan rute trayek	33%	Tidak baik
2.	Informasi tarif	33%	Tidak baik
3.	Informasi keberangkatan dan kedatangan	33%	Tidak baik
4.	Waktu berhenti di halte	69%	Cukup baik

No.	Sub Variabel	Persentase Tanggapan Responden	Kategori Persentase Tanggapan
5.	Waktu Antara (Headway)	67%	Cukup baik
<b>Rata - rata</b>		<b>47%</b>	<b>Tidak baik</b>

Tingkat keteraturan dalam angkutan kota Samarinda trayek B memiliki nilai rata – rata sebesar 47% yang termasuk kedalam interval  $33% < \text{skor} < 54%$  dengan kategori tidak baik.

Berdasarkan perhitungan evaluasi yang telah dilakukan dari setiap variabel kinerja pelayanan angkutan kota trayek B, maka didapatkan hasil evaluasi keseluruhan kinerja pelayanan angkutan kota trayek B adalah sebagai berikut.

**Tabel 6.** Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Samarinda Trayek B (Analisis Penulis, 2020)

No.	Variabel	Persentase Tanggapan Responden	Kategori Persentase Tanggapan
1.	Keamanan	52%	Tidak baik
2.	Keselamatan	47%	Tidak baik
3.	Kenyamanan	69%	Cukup baik
4.	Keterjangkauan	88%	Baik
5.	Keteraturan	47%	Tidak baik
<b>Rata-rata</b>		<b>61%</b>	<b>Cukup baik</b>

Hasil evaluasi keseluruhan variabel kinerja pelayanan angkutan trayek B menunjukkan nilai rata- rata sebesar 61% termasuk kedalam kategori  $55% < \text{skor} < 77%$  atau cukup baik. Adapun terdapat tiga variabel yang memiliki nilai persentase tanggapan responden yang kurang dari nilai persentase rata- rata yaitu variabel keamanan dengan nilai 52%, variabel keselamatan dengan nilai 47% dan variabel keteraturan dengan nilai 47%. Sehingga variabel yang perlu diperbaiki yaitu keamanan, keselamatan dan keteraturan.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan evaluasi kinerja pelayanan angkutan kota Samarinda trayek B saat ini sudah cukup baik. Namun terdapat beberapa variabel yang perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan guna menciptakan kinerja pelayanan yang optimal yaitu terkait keamanan meliputi identitas kendaraan dan identitas pengemudi, keselamatan meliputi peralatan keselamatan, fasilitas kesehatan, dan informasi tanggap darurat, kenyamanan meliputi kebersihan, serta keteraturan meliputi informasi pelayanan rute trayek, informasi tarif, dan informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan.

## Referensi

- Abidin, Zaenal dan Sugeng Purbawanto. (2015). *Pemahaman Siswa Terhadap Pemanfaatan Media Pembelajaran Berbasis Livewire Pada Mata Pelajaran Teknik Listrik Kelas X Jurusan Audio Video Di SMK Negeri 4 Semarang*. Edu Elekrika Jurnal. Vol. 4, No. 1, Hal 38-49, ISSN 2252-6811.
- Ali, H. (2020). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Pada Terminal Pasar Pagi Kota Samarinda. *KURVA S: Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknik Sipil*, 11(1), 60-74.
- Arifin, Z. (2012). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Bantuan Teknis Pendampingan Penyusunan Dokumen RPIJM Kota Samarinda Tentang Profil Kota Samarinda. 2016.
- Giffari, Sulhan dan Dyan Widiyastuti. (2017). *Pemanfaatan Transportasi Berbasis Aplikasi Online Pada Mobilitas Mahasiswa UGM*. Jurnal Bumi Indonesia Vol 8, No.1.
- Iswandi, Ali. (2016). *Studi Evaluasi Perencanaan Pemangunan Daerah Di Kabupaten Sukamara*. Tugas Akhir. Universitas Terbuka Jakarta.
- Keputusan Walikota Samarinda No. 551.1/492/HK-KS/XI/2014 Tentang penyesuaian Pedoman Besaran Tarif Angkutan Umum Di Jalan Dalam Wilayah Kota Samarinda.
- Lamsuri, M., dkk. (2011). *Metode Riset Evaluasi*. Yogyakarta: Lakbang Grafika.
- Mardianan, Rizka. (2016). *Studi Analisis Kinerja Angkutan Umum Kota Samarinda Kalimantan Timur (Studi Kasus Trayek A Rute Pasar Pagi A-Loa Buah)*. Thesis. Universitas Muhammadiyah Malang.

- Muliawan, Hendra. Dkk. (2016). *Analisis Pendapatan Sopir Angkutan Kota Sebelum Dan Sesudah Pembangunan Terminal Mengwi*. E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana Vol.5, No12.
- Nugraha, Ferry Bakti. (2013). *Sistem Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Jaringan Transportasi Darat DI Kota Samarinda*. E-Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol 1, No. 3, Hal: 1411-1420.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Jakarta.
- Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Rencana Tata Ruang Kalimantan Timur Tahun 2016 – 2036.
- Rahmatullah, Miftah, Dkk. (2015). *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Kota Depok Yang Beroperasi Di Jalan Margonda Raya Depok*. Jurnal The 18th FSTPT International Symposium, Unila, Bandar Lampung.
- Saribanon, Euis, dkk. (2016). *Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Untuk Meningkatkan Loyalitas*. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog). Vol.3, No.3, Hal: 317-326. ISSN 2355-4721
- Uma Dan Chandramowleeswaran. (2015). *A Study On Service Customization Impact Towards Customer Satisfaction, Loyalty and Trust*. International Journal of Management (IJM), Vol. 6, Issue 10.