

EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN BUS DAMRI RUTE KELILING AREA SAMOSIR BERDASARKAN BIAYA OPERASI KENDARAAN

Nurvita Insani Simanjuntak¹, Tiurma Elita Saragi², Bartholomeus³, Yehezkiel Bungaran⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Teknik, Universitas HKBP Nommensen Medan

email : nurvita.simanjuntak@uhn.ac.id¹, tiurma.saragi@uhn.ac.id², bartholomeus@uhn.ac.id³,
yehezkiel.bungaran@uhn.ac.id⁴

ABSTRAK

Transportasi merupakan hal penting dalam keberlangsungan hidup manusia. Hampir semua aspek kehidupan bergantung kepada transportasi, baik transportasi darat, laut dan udara. Mulai dari sektor industri ekonomi, pendidikan, agama, pariwisata, pertanian dan sebagainya. Namun, untuk saat ini transportasi di Samosir masih kurang memadai. Oleh karena itu, dengan adanya bus DAMRI berharap kebutuhan mengenai transportasi di Samosir dapat teratasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas DAMRI dari sisi pengguna sebagai transportasi umum di Samosir dan pelayanan bus DAMRI sebagai transportasi umum. Dalam penelitian ini digunakan dua metode analisis pengambilan data yaitu metode uji validasi $df = (n - 2)$, untuk mengetahui seberapa efisien tingkat valid kuisioner yang digunakan serta uji reabilitas untuk menunjukkan tingkat reabilitas yaitu tingkat Cronbach's alpha yaitu perhitungan yang dilakukan dengan menghitung nilai interkoelasi antara butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuisioner ($\geq 0,60$) dikatakan reliabel. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka hasil penelitian yang diperoleh dari perhitungan bahwa evaluasi pelayannya bus DAMRI rute keliling area Samosir berdasarkan atribut kinerja yaitu efektivitas kinerja adalah 86,82%. Maka dari itu evaluasi tingkat pelayanan bus DAMRI rute keliling area Samosir mencapai 86,82% yang beroperasi sangat efektif sebagai moda transportasi umum.

Kata Kunci : transportasi publik, DAMRI, kinerja angkutan umum

ABSTRACT

Transportation is important for human survival. Almost all aspects of life depends on transportation both land, sea and air transportation. Starting from the economic industrial sector, education, religion, tourism, agriculture and so on. However, currently transportation in Samosir is still inadequate. Therefore, with the existance of DAMRI buses, it is hoped that transportation needs in Samosir can be resolved. This final project research aims to determine the level of effectiveness of DAMRI from the user's side as public transportation in Samosir and DAMRI bus services as public transportation. In this research, two are data collection analysis method, namely the validation test method $df = (n - 2)$, to find out how efficient the level of validity of the questionnaire used is, and a reability test to show the level of reliability, namely the Cronbach's alpha level, a calculation carried out by calculating the value the intercorrelation between the questions contained in the questionnaire (≥ 0.60) is said to be reliable. Based on research conducted by researches, the research results obtained from the calculation show that the evaluation of DAMRI bus services for routes around the Samosir area based on performance attributes is performance effectiveness is 86.82%. Therefore, the evaluation of the service level of the DAMRI bus route around the Samosir area reached 86.82% which operates very effectively as a mode of public transportation.

Keywords : public transportation, DAMRI, public transportation performance

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 (Umiyatun Hayati Triastuti, 2017). Masalah transportasi timbul akibat fasilitas transportasi yang tidak memadai, tingginya arus urbanisasi, masalah ketertiban dan disiplin, serta perencanaan transportasi yang kurang efektif (Tamin, 1997). Dengan kehadiran layanan transportasi DAMRI saat ini, masalah-masalah transportasi mulai teratasi terutama dalam hal pelayanan yang menawarkan kenyamanan dan keamanan.

Perum DAMRI merupakan lembaga publik yang menyediakan layanan transportasi. Kendaraan umum DAMRI dikenal masyarakat luas sebagai sarana transportasi yang telah beroperasi sejak lama. DAMRI adalah angkutan umum pertama di Indonesia yang didirikan pada tahun 1946. Nama DAMRI merupakan kependekan dari Djawatan Angkootan Motor Repoebliek Indonesia yang resmi dibentuk berdasarkan maklumat Menteri Perhubungan RI No. 01/DAM/06 pada tanggal 25 November 1946. Pada tahun 1961, terjadi peralihan status DAMRI menjadi Badan Pimpinan Umum Perusahaan Negara (BPUPN) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 233 Tahun 1961, yang kemudian pada tahun 1965 BPUPN dihapus dari DAMRI menjadi Perusahaan Negara (PN). Kemudian tahun 1982, DAMRI beralih status menjadi Perusahaan Umum (PERUM) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 1984 serta dengan Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2002 sampai pada saat ini. Perum DAMRI saat ini telah banyak membuka cabang di seluruh Indonesia. Termasuk di Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) yaitu di Samosir Sumatera Utara. PERUM DAMRI menyelenggarakan pelayanan Angkutan Kota Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), Angkutan Pemandu Moda Khusus Bandar Udara, Angkutan Logistik dan Angkutan Pariwisata. PERUM DAMRI ini sangat cocok untuk dioperasikan di Samosir sebagai sarana transportasi wisata yang aman dan nyaman dalam rute pelayanan keliling area Samosir. Sebab PERUM DAMRI juga sebagai transportasi pemandu moda khusus Bandar Udara yang juga memiliki rute dari Bandara Silangit – Ajibata Danau Toba yang mengantarkan langsung para wisatawan untuk berwisata berkeliling area Samosir dengan harga yang terjangkau dan nyaman.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas kinerja bus DAMRI saat ini dengan trayek keliling Samosir dan untuk mengetahui pelayanan bus DAMRI sebagai transportasi umum.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Transportasi Sebagai Kebutuhan Turunan

Transportasi merupakan aktivitas memindahkan penumpang dan barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Dalam proses transportasi terdapat unsur pergerakan, dimana secara fisik terjadi perpindahan barang atau penumpang, baik dengan menggunakan alat angkut maupun tanpa alat angkut, menuju tempat lain (Joetata Hadihardjaja, 1997).

Triwibowo (2002) menyebutkan bahwa dalam usaha memahami karakteristik pengguna angkutan umum ada baiknya terlebih dahulu dikaji berdasarkan karakteristik masyarakat perkotaan secara umum. Ditinjau dari pemenuhan akan kebutuhan mobilitasnya, masyarakat perkotaan dapat dikelompokkan menjadi dua (2) kategori, yaitu :

- 1) Kelompok pertama adalah kelompok masyarakat yang mempunyai kemampuan untuk memilih apakah akan menggunakan kendaraan pribadi atau menggunakan angkutan umum dalam melakukan perjalanan biasa disebut *Choice Users*.
- 2) Kelompok kedua adalah kelompok masyarakat yang karena alasan tertentu hanya tergantung kepada sarana angkutan umum untuk melakukan perjalanan biasa disebut *Captive Users*.

Rustian Kamuluddin (2003) menyebutkan bahwa untuk mengetahui berapa jumlah permintaan akan jasa angkutan sebenarnya (*actual demand*) perlu dianalisis permintaan akan jasa-jasa transportasi sebagai berikut :

- a) Pertumbuhan penduduk. Pertumbuhan penduduk satu daerah, provinsi dari suatu negara akan membawa pengaruh terhadap jumlah jasa angkutan yang dibutuhkan (perdagangan, pertanian, perindustrian dan sebagainya).
- b) Pembangunan wilayah dan daerah. Saat ini negara kita daam proses tahap tinggal landas (*take off*). Dalam rangka pemetaan pembangunan dan penyebaran penduduk di seluruh pelosok Indonesia, transportasi sebagai sarana dan prasarana penunjang untuk memenuhi kebutuhan akan jasa angkutan harus dibaraengi sejalan dengan program pembangunan guna memenuhi kebutuhan tersebut.
- c) Perdagangan ekspor dan impor merupakan suatu segi yang menentukan berapa jumlah jasa transportasi yang diperlukan untuk perdagangan tersebut, misalnya jumlah *tonnage* kapal yang harus disediakan untuk setiap tahunnya (DWT/ton).
- d) Industrialisasi. Proses industrialisasi di segala sektor ekonomi dewasa ini merupakan program pemerintah untuk pemerataan pembangunan, berdampak terhadap jasa-jasa transportasi yang diperlukan. Permasalahan sampai seberapa jauh penyediaan jasa-jasa angkutan tersebut dapat dipenuhi karena banyak faktor-faktor yang mempengaruhinya,

seperti perlatan yang dioperasikan, masalah teknis alat angkutan yang digunakan, jumlah alat angkutan yang tersedia, masalah pengelolaan pengangkutan (segi manajemen operasional), jasa-jasa angkutan merupakan jasa *slow yielding* (hasilnya lambat) sedangkan biaya investasi dan biaya pemeliharaan besar.

- e) Transmigrasi dan penyebaran penduduk. Transmigrasi dan penyebaran penduduk ke seluruh daerah di Indonesia salah satu faktor *demand* yang menentukan banyaknya jasa-jasa angkutan yang harus disediakan oleh perusahaan angkutan. Selain daripada jasa-jasa angkutan yang disediakan, harus diperhatikan pula keamanan, ketepatan, keteraturan dan kenyamanan dan kecepatan yang dibutuhkan oleh pengguna jasa transportasi.
- f) Analisis dan proyeksi akan permintaan jasa transportasi. Sehubungan dengan faktor-faktor tersebut diatas, untuk memenuhi permintaan akan jasa-jasa transportasi, perlu diadakan perencanaan transportasi yang mantap dan terarah, agar dapat memenuhi kebutuhan akan jasa angkutan yang diperlukan oleh masyarakat pengguna jasa. Peralatan analisis dan proyeksi untuk mengetahui berapa permintaan (*demand analysis*) yang dibutuhkan.

2. Standar Pelayanan Minimal PERUM DAMRI

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Orang PERUM DAMRI, indikator-indikator dari setiap jenis pelayanan Angkutan Pemandu Moda dijelaskan secara rinci. Kemanan menjadi standar minimal yang harus dipenuhi, memastikan pengguna jasa terlindungi dari tindakan melawan hukum dan/atau perasaan takut.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan persyaratan dalam penyelenggaraan angkutan penumpang menggunakan kendaraan bermotor umum, baik untuk trayek dalam maupun luar trayek, yang mengatur jenis dan kualitas layanan yang harus diterima oleh setiap pengguna jasa transportasi. Adapun yang menjadi indikator dalam SPM ini meliputi :

- 1) Keamanan, adalah standar dasar yang harus dipenuhi untuk melindungi pengguna jasa dari ancaman tindakan ilegal dan rasa takut
- 2) Keselamatan, adalah standar dasar yang harus dipenuhi untuk menghindari resiko kecelakaan yang disebabkan oleh faktor manusia atau kondisi sarana dan prasarana
- 3) Kenyamanan, adalah standar dasar yang harus dipenuhi untuk menciptakan kondisi yang nyaman, bersih, estetik dan sejuk bagi para pengguna jasa

3. Atribut Kinerja Angkutan DAMRI

Atribut kinerja adalah prosedur yang mencakup penetapan standar kinerja, evaluasi kinerja aktual karyawan berdasarkan standar tersebut, serta memberikan umpan balik kepada karyawan dengan tujuan mendorong mereka untuk memperbaiki penurunan kinerja atau meningkatkan kinerjanya. Adapun yang menjadi atribut kinerja terhadap angkutan DAMRI, antara lain :

- 1) Keamanan (*safety*). Keamanan penumpang dan barang yang menjadi aspek penting. pemeriksaan unit kendaraan secara berkala yang menjadikan sangat penting.
- 2) Ketepatan waktu (*punctuality*). Pelayanan transportasi harus memastikan bahwa jadwal keberangkatan dan kedatangan diikuti dengan ketepatan waktu.
- 3) Kenyamanan (*comfort*). Fasilitas kenyamanan seperti kursi yang nyaman, AC dan kebersihan unit bus yang disediakan menjadikan penumpang.
- 4) Ketersediaan informasi, yang pasti dan jelas mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kepada para penumpang supaya tidak terjadi hal yang tidak diinginkan seperti *delay* atau kemunduran jadwal yang telah ditentukan.
- 5) Aksesibilitas. Merupakan akses pelayanan yang bisa digunakan semua orang termasuk penyandang kebutuhan khusus.
- 6) Pelayanan terhadap pelanggan seperti respon yang cepat kepada pelanggan mengenai akan sesuatu hal yang dibutuhkan pelanggan.
- 7) Kapasitas dan frekuensi. Yang dimaksud kapasitas dan frekuensi yaitu jumlah penumpang di dalam bus, sesuai dengan jumlah bangku dan tidak melebihi yang mengakibatkan ketidaknyamanan penumpang karena berdesak-desakan.
- 8) Harga ongkos yang terjangkau. Harga merupakan komponen yang penting dalam transportasi umum. Dengan harga yang terjangkau, maka daya tarik penumpang akan tinggi.

METODE PENELITIAN

1. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekelompok individu atau objek yang dapat diukur dengan angka dan digunakan dalam suatu penelitian. Berikut ini merupakan data populasi yang terdapat di Kabupaten Samosir tahun 2021 – 2022.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kabupaten Samosir Tahun 2021 – 2022

Kecamatan	Penduduk (ribu)		Laju pertumbuhan penduduk per tahun	
	Population (thousand)		Annual population	Growth Rate (%)
	2021	2022	2010 - 20203	2020 - 20224
Sianjur mulamula	10.003	10.165	0,88	0,92
Harian	9.397	9.562	1,74	1,00
Sitiotio	8.172	8.288	1,34	0,81
Onan Runggu	11.122	11.289	0,72	0,86
Nainggolan	12.871	13.118	0,80	1,09
Palipi	18.209	18.587	1,21	1,18
Ronggur Nihuta	9.692	9.845	1,45	0,90
Pengurusan	34.209	35.104	1,47	1,49
Simanindo	22.766	23.379	1,51	1,53
Kabupaten Samosir	136.441	139.337	1,28	1,21

(Sumber : BPS dan Kementerian Dalam Negeri, 2024)

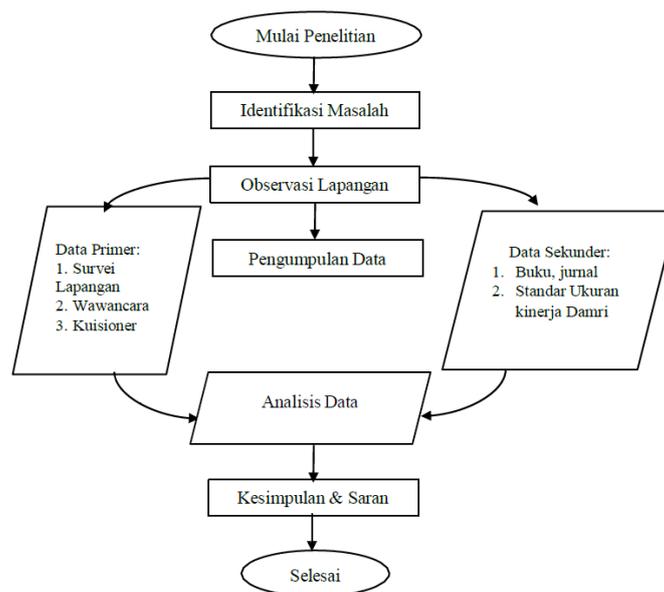
Sampel yang diambil menggunakan persamaan Slovin berkisar 10% – 20% dari populasi penelitian. Oleh karena itu, persentase yang diambil sebesar 10% dan setelah diperoleh hasilnya, angka tersebut dapat dibulatkan. Dengan jumlah penduduk Kabupaten Samosir di tahun 2022 sebanyak 139.337 ribu jiwa, maka jumlah sampel yang diperoleh adalah sebanyak 100 responden.

2. Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan masyarakat di Kabupaten Samosir sebagai responden yang diseleksi secara acak. Adapun variabel-variabel yang digunakan untuk penelitian ini meliputi faktor keamanan (*safety*), ketepatan waktu, kenyamanan, aksesibilitas, pelayanan, kapasitas dan frekuensi serta tarif ongkos. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti PERUM DAMRI, data populasi dari BPS dan dari Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir.

3. Bagan Alir Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian, maka tahapan-tahapan yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan dalam bagan alir penelitian berikut.



Gambar 1. Bagan Alir Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bus DAMRI yang beroperasi sejak 10 Oktober 2019 dengan rute keliling area Kabupaten Samosir dengan jumlah armada 3 unit berada di bawah tanggungjawab dan pengelolaan serta pengoperasian oleh PERUM DAMRI Kantor Cabang Medan yang diawasi oleh BPTD Wilayah II Provinsi Sumatera Utara. Jadwal keberangkatan antara lain pukul 06.00 WIB, 08.00 WIB, 11.00

WIB, 13.00 WIB dan 15.00 WIB dengan tarif rute keliling Kabupaten Samosir sejumlah Rp. 20.000,- (jauh dekat).

1. Uji Validitas dan Reabilitas

Pengujian ini dilakukan dengan menguji kuisioner yang telah dibentuk untuk mengetahui tingkat kelayakan kuisioner yang telah diisi dan di data oleh responden.

Hasil uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat validitas setiap butir pernyataan kuisioner. Hasilnya dapat dilihat dengan perbandingan antara r-hitung dengan nilai r-tabel yang didapatkan melalui df (*degree of freedom*) dengan tingkat signifikansi adalah 5%.

Hasil pengujian validitas kuisioner didapatkan nilai df (*degree of freedom*) adalah 98 dengan nilai r-tabel adalah 0,1966. Oleh karena itu, maka dapat disimpulkan bahwa untuk semua pernyataan dikatakan valid karena nilai r hitung > r tabel.

Sedangkan untuk pengujian reabilitas digunakan untuk mengukur tingkat reabilitas dengan menghitung rata-rata interkolerasi di antara butir-butir pernyataan yang terdapat di dalam kuisioner. Pengujian reabilitas ditunjukkan dengan nilai *Cronbach's Alpha* yaitu sebesar 0,970 \geq 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuisioner adalah reliabel yang artinya data penelitian adalah valid.

2. Deskripsi Responden

Dari survei yang dilakukan, hasil analisis karakteristik responden di Kabupaten Samosir sebagai pengguna bus DAMRI dijabarkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Profil Responden	Kategori	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	52%
	Perempuan	48%
Usia	≤ 15 tahun	6%
	15 – 25 tahun	39%
	25 – 35 tahun	16%
	35 – 45 tahun	16%
	45 – 55 tahun	15%
	> 55 tahun	8%
	Pekerjaan	Pelajar
Mahasiswa		38%
PNS		11%
Pensiunan		7%
Pegawai Swasta		28%
Ibu Rumah Tangga		8%
Penggunaan bus	1 – 3 kali seminggu	89%
	4 – 7 kali seminggu	11%
	7 – 11 kali seminggu	0%
	Seringkali	0%

(Sumber : Hasil analisis, 2024)

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Agar mendapatkan besarnya persentase penelitian data yang digunakan kategorisasi data yang digunakan diperlukan skala *likert*. Semakin tinggi nilai skor yang diperoleh dari kuisioner maka semakin efektif pelayanan bus DAMRI.

Tabel 3. Analisis Penilaian Kinerja Bus DAMRI

Indikator Penilaian Kinerja	Item	Evaluasi Kinerja	Efektivitas Kinerja	Kategori Kinerja
Indikator keamanan	Ketersediaan APAR (Alat Pemadam Api Ringan)	41,7%	80,4%	Sangat efektif
	Ketersediaan sistem keamanan	40,5%		
	Jaminan keselamatan jika terjadi kecelakaan	39,8%		
	Pelayanan darurat evakuasi penumpang	38,8%		
Indikator ketepatan waktu	Jadwal ketepatan waktu layanan keberangkatan dan kedatangan	41,6%	81,6%	Sangat efektif
	Prosedur dalam keterlambatan waktu	40,1%		
	Informasi waktu keberangkatan di terminal maupun di dalam bus	40,7%		
Indikator kenyamanan	Kebersihan unit bus	41,4%	80,00%	Sangat efektif
	Kursi yang nyaman di dalam bus	41,6%		
	Ketersediaan <i>Audio system</i>	41,5%		
	Tersedianya AC (<i>Air Conditioner</i>)	42,6%		
Indikator aksesibilitas	Halte yang mudah ditemukan	43,0%	62,45%	Cukup efektif
	Rute perjalanan yang sesuai	41,9%		
	Kecepatan perjalanan	39,3%		
Indikator pelayanan	Petugas yang ramah, sopan terhadap penumpang	42,9%	80,00%	Sangat efektif
	Petugas yang respon tanggap terhadap penumpang	41,8%		
Indikator kapasitas dan frekuensi	Kapasitas penumpang sesuai dengan bangku yang tersedia	43,1%	84,7%	Sangat efektif
	Barang tersusun rapi dibagasi	41,8%		
Tarif	Tarif eksisting	42,9%	84,3%	Sangat efektif
	Kesesuaian tarif dengan pelayanan yang diterima	41,4%		
	Tarif yang sama untuk semua pengguna	41,2%		

(Sumber : Hasil analisis, 2024)

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat disimpulkan berdasarkan respon masyarakat di Kabupaten Samosir ataupun dari luar Kabupaten Samosir sebagai pengguna bus DAMRI sebagai angkutan umum yang melayani rute keliling di Kabupaten Samosir antara lain :

1. Tingkat pelayanan bus dinilai sangat efektif berdasarkan atribut kinerja mendapat hipotesis pengaruh positif secara signifikan. Hal ini dibuktikan dari efektivitas kinerja sebesar 86,28%.
2. Sebagai alat transportasi, pelayanan bus DAMRI dinilai sangat efektif dalam memenuhi kebutuhan transportasi untuk keberlangsungan kegiatan masyarakat maupun sektor pariwisata. Pelayanan bus DAMRI dapat dibuktikan dari perolehan efektivitas kinerja dan kuisisioner yang telah didapat dari penumpang bus DAMRI.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadihardjaja, Joetata. 1997. *Sistem Transportasi*. Universitas Gunadarma. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Hayati, Umiyatun T. 2017. *Forum Group Discussion. Peran Angkutan Perdesaan di Dalam Sistem Transportasi Nasional*. Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang *Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1984 tentang *Perusahaan DAMRI (Djawatan Angkoetan Motor Republik Indonesia)*.
- Kamaluddin, Rustian. 2003. *Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori dan Kebijakan*. Ghalia Indonesia.
- Tamin. 1997. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Penerbit ITB. Bandung.
- Triwibowo. 2002. Pengaruh Permintaan Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Bus Sedang di Kota Semarang. Tesis Program Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.