

**EVALUASI KINERJA LAYANAN ANGKUTAN KOTA PETE
PETE DI KOTA MAKASSAR**

KERTAS KERJA WAJIB



DISUSUN OLEH :

SENDY FARIZ RAMADHAN

2103029

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI

PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN

2024

**EVALUASI KINERJA LAYANAN ANGKUTAN KOTA PETE
PETE DI KOTA MAKASSAR**

KERTAS KERJA WAJIB

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian

Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan

Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Transportasi



DISUSUN OLEH :

SENDY FARIZ RAMADHAN

2103029

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI

PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

KERTAS KERJA WAJIB

EVALUASI KINERJA LAYANAN ANGKUTAN KOTA PETE PETE DI
KOTA MAKASSAR

Disusun Oleh :

SENDY FARIZ RAMADHAN

2103029

Disetujui untuk diajukan pada


Sidang Akhir Kertas Kerja Wajib

Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II


Bddi Mardikawati, S.Pd., M.Pd

NIP. 19840829 201902 2 001
Tanggal : 22 Juli 2024


Ir. Dwi Wahyu Hidayat, S.T., M.T.

NIP. 19840229 201902 1 001
Tanggal : 22 Juli 2024

Ditetapkan di : Tabanan




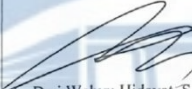
**HALAMAN PENGESAHAN
KERTAS KERJA WAJIB
EVALUASI KINERJA LAYANAN ANGKUTAN KOTA PETE PETE DI
KOTA MAKASSAR**

Telah dipersiapkan dan disusun Oleh :


SENDY FARIZ RAMADHAN
2103029

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 29 JULI 2024
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

Tim Penguji

 A.A. Bagus Oka Khrisna Surya, S.T., M.T. NIP. 19900519 201902 1 002	 Budi Mardikawati, S.Pd., M.Pd. NIP. 19840829 201902 2 001
 I Wayan Yudi Martha Wiguna, S.T., M.T. NIP. 19861221 201902 1 001	 Ir. Dwi Wahyu Hidayat, S.T., M.T. NIP. 19840229 201902 1 001

Mengetahui,
**KETUA PROGRAM STUDI
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN**


Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T.
NIP. 19820530 20912 1 003

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Sedy Fariz Ramadhan, Notar 2103029, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib/ Tugas Akhir dengan judul "EVALUASI KINERJA LAYANAN ANGKUTAN KOTA PETE PETE DI KOTA MAKASSAR" merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau keserjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi.

Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 2 Agustus 2024

Penulis,



Sedy Fariz Ramadhan

Notar. 2103029

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-NYA, sehingga Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir yang berjudul "**EVALUASI KINERJA LAYANAN ANGKUTAN KOTA PETE PETE DI KOTA MAKASSAR**" dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Orang tua dan saudara yang selalu ada untuk mendukung.
2. Dr. Ir. I Made Suraharta, S.T., S.Si.T., M.T. IPM. selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali.
3. Budi Mardikawati, S.Pd., M.Pd. dan Ir. Dwi Wahyu Hidayat, S.T., M.T. sebagai dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan kertas kerja wajib/tugas akhir ini.
4. Dosen-dosen Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
5. Rekan Taruna Politeknik Transportasi Darat Bali Angkatan II.

Penulis menyadari kertas kerja wajib/tugas akhir ini banyak kekurangan, saran dan masukan sangat diharapkan bagi kesempurnaan penulisan. Semoga bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang Transportasi Darat dan dapat diterapkan untuk membantu pembangunan transportasi di Indonesia pada umumnya serta Kota Makassar.

Tabanan, 2 Agustus 2024

Penulis,



Sendy Fariz Ramadhan

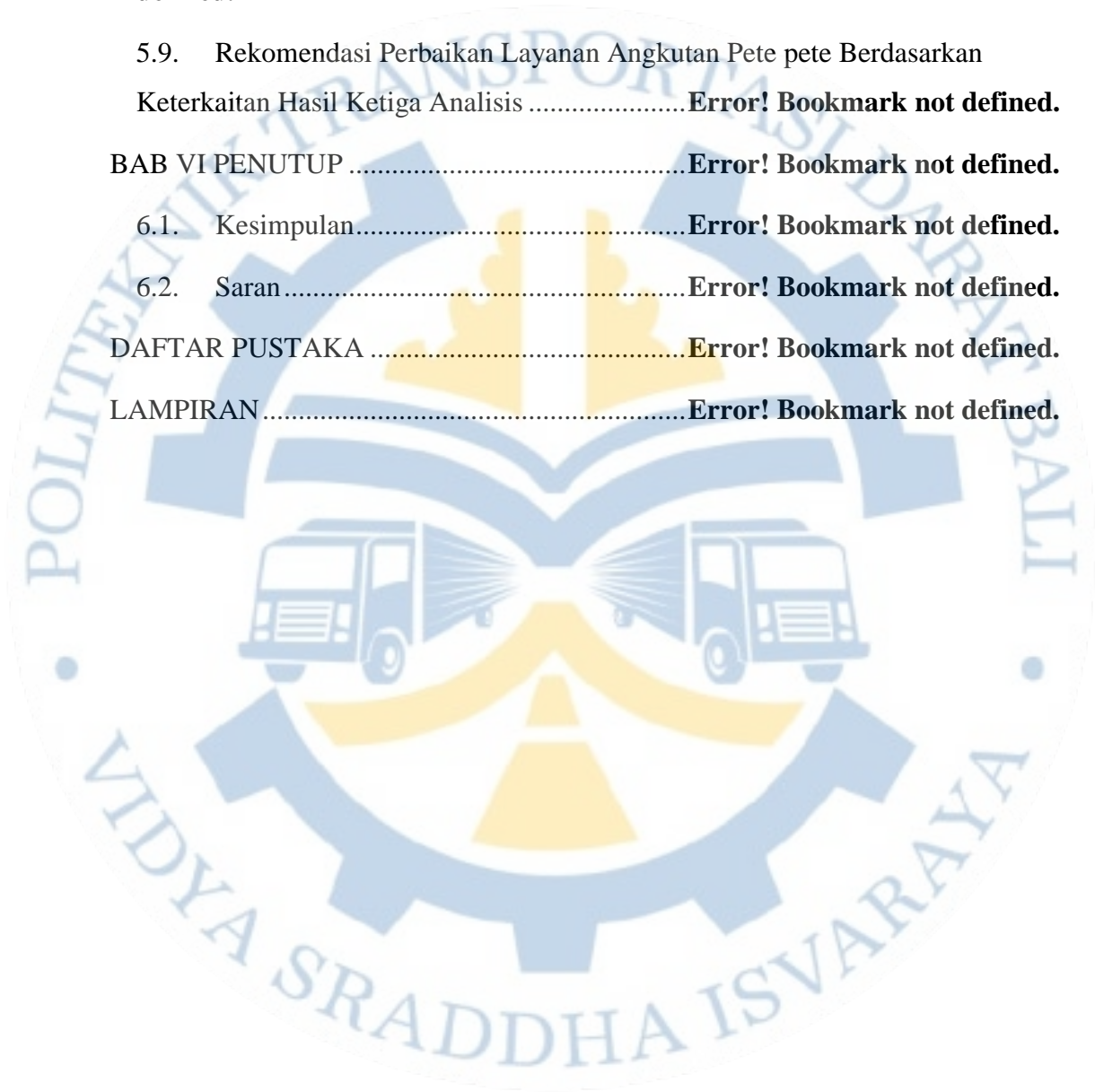
Notar. 2103029

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	6
2.1 Kondisi Wilayah.....	6
2.2 Kondisi Objek.....	7
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	9
3.1 Angkutan	9
3.2 Pelayanan Angkutan Umum.....	9
3.3 Jenis Jenis Angkutan Umum	10
3.4 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang.....	11
3.5 Penelitian Terdahulu/Keaslian Penelitian.....	13
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

4.1	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data ..	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Pengumpuluan Data	Error! Bookmark not defined.
4.2	Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Uji Validitas dan Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)...	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	GAP Analysis (Analisis Kesenjangan)	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	Kombinasi Ketiga Metode	Error! Bookmark not defined.
4.3	Bagan Alir Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.4	Timeline Kegiatan	Error! Bookmark not defined.
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
5.1.	Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Data karakteristik responden kuisisioner ...	Error! Bookmark not defined.
5.3.	Uji Validitas dan Reabilitas Data kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
5.4.	Kualitas Kinerja Layanan Berdasarkan Preferensi Pengguna Angkutan Kota Pete Pete di Kota Makassar Berdasarkan Analisis <i>Customer Satisfactoin Index</i> (CSI)	Error! Bookmark not defined.
5.5.	Analisis Data Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Error! Bookmark not defined.
5.6.	Layanan Unggulan Dan Layanan Yang Perlu Diperbaiki Berdsarkan Preferensi Pengguna Angkutan Kota Pete pete ..	Error! Bookmark not defined.

5.7. Analisis Data Menggunakan Metode <i>Gap Analysis</i>	Error! Bookmark not defined.
5.8. Hasil Dari Keterkaitan Hasil Ketiga Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
5.9. Rekomendasi Perbaikan Layanan Angkutan Pete pete Berdasarkan Keterkaitan Hasil Ketiga Analisis	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
6.1. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
6.2. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta administrasi Kota Makassar.....	6
Gambar 2. Peta jaringan trayek angkutan kota pete pete	7
Gambar 3. Diagram kartesius	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. Jenis kelamin responden	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. Usia responden.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 6. Jenis pekerjaan responden	Error! Bookmark not defined.
Gambar 7. Penghasilan responden.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 8. Maksud perjalanan responden	Error! Bookmark not defined.
Gambar 9. Diagram kartesius Trayek A.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 10. Diagram kartesius Trayek B	Error! Bookmark not defined.
Gambar 11. Diagram kartesius Trayek B1	Error! Bookmark not defined.
Gambar 12. Diagram kartesius Trayek C	Error! Bookmark not defined.
Gambar 13. Diagram kartesius Trayek D.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 14. Diagram kartesius Trayek E	Error! Bookmark not defined.
Gambar 15. Diagram kartesius Trayek E1	Error! Bookmark not defined.
Gambar 16. Diagram kartesius Trayek F.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 17. Diagram kartesius Trayek F1.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 18. Diagram kartesius Trayek G.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 19. Diagram kartesius Trayek H.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 20. Diagram kartesius Trayek I	Error! Bookmark not defined.
Gambar 21. Diagram kartesius Trayek J	Error! Bookmark not defined.

Gambar 22. Diagram kartesius Trayek S.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 23. Kondisi angkutan kota pete pete.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Tabel daftar trayek angkutan kota pete pete.....	7
Tabel 3. 1. Daftar penelitian terdahulu.....	13
Tabel 4. 1. Tabel target responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2. Tabel <i>customer satisfaction index</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3. Kriteria tingkat kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4. Time tabel kegiatan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 1. Data Jumlah responden per trayek	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 2. Tabel hasil uji validitas kinerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 3. Tabel hasil uji reabilitas kinerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 4. Tabel hasil uji validitas kepentingan ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 5. Tabel uji reabilitas kepentingan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 6. Tabel perhitungan CSI.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 7. Hasil penilain GAP analisis Trayek A	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 8. Hasil penilain GAP analisis Trayek B.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 9. Hasil penilain GAP analisis Trayek B1.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 10. Hasil penilain GAP analisis Trayek C.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 11 Hasil penilain GAP analisis Trayek D	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 12. Hasil penilain GAP analisis Trayek E.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 5. 13. Hasil penilain GAP analisis Trayek E1 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 14. Hasil penilain GAP analisis Trayek F **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 15. Hasil penilain GAP analisis Trayek F1 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 16. Hasil penilain GAP analisis Trayek G **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 17. Hasil penilain GAP analisis Trayek H **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 18. Hasil penilain GAP analisis Trayek I **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 19. Hasil penilain GAP analisis Trayek J **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 20. Hasil penilain GAP analisis Trayek S **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data jumlah penumpang angkutan kota **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2. Kuisisioner survey layanan angkutan kota pete pete **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3. Kuisisioner survey layanan angkutan kota pete pete **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4. Hasil input data kinerja layanan angkutan kota pete pete **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5. Uji validitas kinerja layanan angkutan kota pete pete **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6. Hasil input data kepentingan layanan angkutan kota pete pete **Error! Bookmark not defined.**

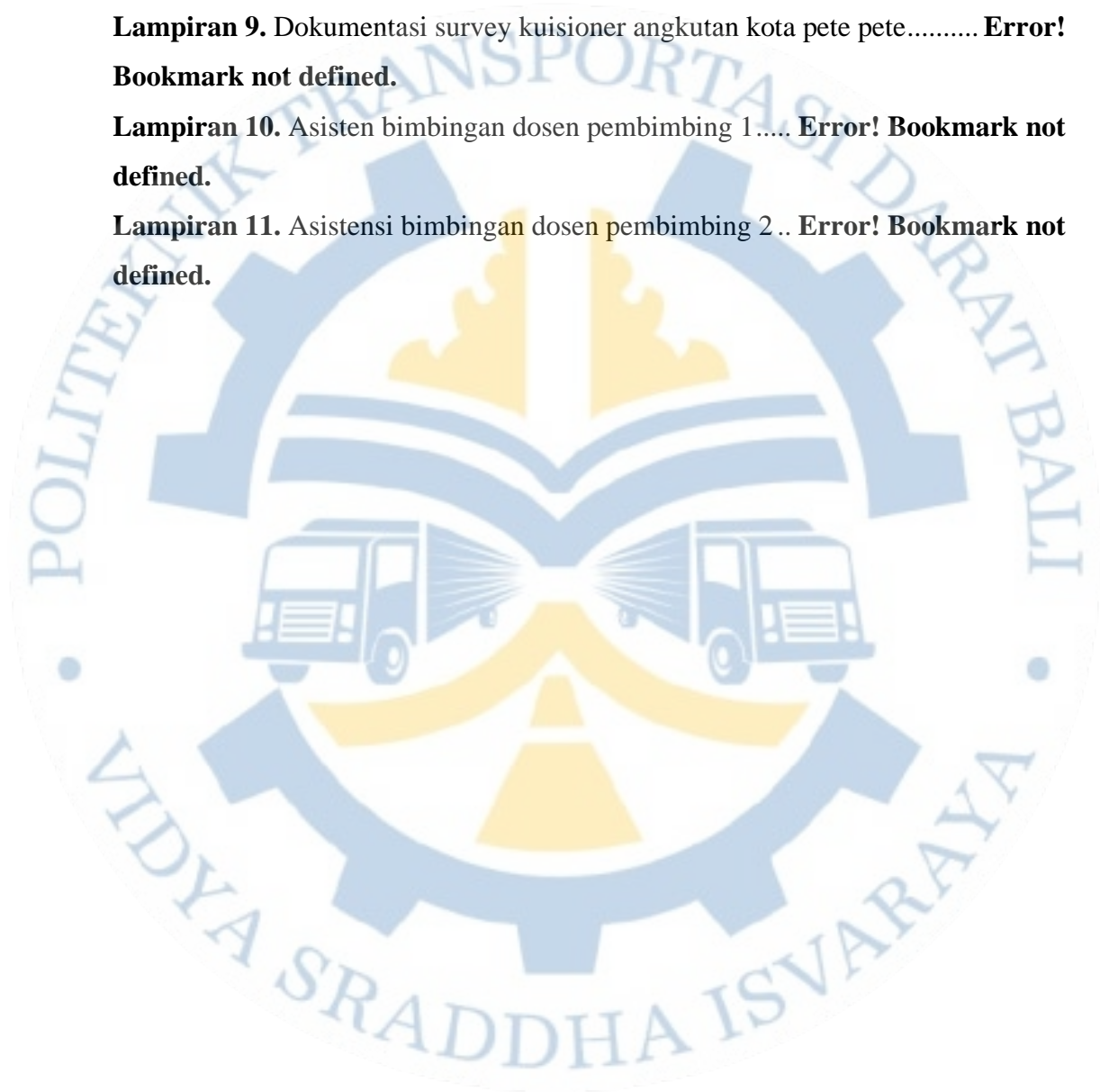
Lampiran 7. Hasil uji validitas angkutan kota pete pete **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 8. Pengolahan data menggunakan Metode CSI . **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 9. Dokumentasi survey kuisioner angkutan kota pete pete..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 10. Asisten bimbingan dosen pembimbing 1 **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 11. Asistensi bimbingan dosen pembimbing 2.. **Error! Bookmark not defined.**



INTISARI

Evaluasi Kinerja Layanan Angkutan Kota Pete Pete Di Kota Makassar

Oleh :

SENDY FARIZ RAMADHAN

2103029

Permasalahan transportasi Kota Makassar adalah kemacetan lalu lintas. Salah satu upaya pemerintah adalah menyediakan angkutan kota pete pete. Angkutan kota pete pete harus memenuhi kinerja layanan yang mengacu pada PM 98 tahun 2013 dan PM 29 tahun 2015. Kepuasan penumpang menjadi salah satu faktor penentu ketertarikan masyarakat terhadap angkutan umum kota. Dengan demikian, diperlukan kajian tentang preferensi pengguna, untuk mengetahui kebutuhan layanan transportasi sesuai keinginan masyarakat.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui indikator layanan apa saja yang perlu diperbaiki sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan jumlah penumpang pada angkutan kota pete pete. Data penelitian di peroleh dari data kuisioner dengan 16 variabel, dan populasi responden adalah pengguna jasa angkutan kota pete pete. Metode analisis data terdiri dari 3 metode yakni metode IPA (*Importance Performance Analysis*), *Gap Analysis*, CSI (*Customer Satisfaction Index*).

Hasil analisis IPA, diketahui layanan yang berada pada kuadran 1 adalah layanan dengan prioritas utama untuk diperbaiki, yakni: larangan merokok; keterampilan sikap dan perilaku pengemudi kepada penumpang yang terdapat di seluruh trayek angkutan kota pete pete. Pada analisis GAP, di hasilkan indikator layanan pada angkutan kota pete pete sebagian besar berhasil negatif (-), dan dinilai tidak puas. Pada perhitungan metode CSI, dapat dilihat bahwa nilai kepuasan pada setiap trayek angkutan kota pete pete dinilai Cukup puas. Akan tetapi 4 dari 14 trayek yakni trayek B1, trayek E, trayek F, trayek F1, trayek S masih dinilai kurang puas.

Kata kunci : Angkutan kota pete pete, preferensi pengguna, metode *Importance performance analysis* (IPA), metode *Gap Analysis*, metode *Customer satisfaction index* (CSI).

ABSTRACT

Evaluation of Pete Pete City Transportation Service Performance in Makassar City

By :

SENDY FARIZ RAMADHAN

2103029

The problem of transportation in Makassar City is traffic congestion. One of the government's efforts is to provide pete pete city transportation. Pete pete city transportation must meet service performance that refers to PM 98 of 2013 and PM 29 of 2015. Passenger satisfaction is one of the determining factors of public interest in public transportation. Thus, a study of user preferences is needed to determine the need for transportation services according to the wishes of the community.

The purpose of this study was to determine what service indicators need to be improved as an effort to increase the number of passengers on pete pete city transportation. The research data was obtained from questionnaire data with 16 variables, and the respondent population was users of pete pete city transportation services. The data analysis method consists of 3 methods, namely the IPA (Importance Performance Analysis), Gap Analysis, CSI (Customer Satisfaction Index) methods.

The results of the IPA analysis, it is known that the services in quadrant 1 are services with the highest priority to be improved, namely: smoking ban; driver attitude and behavior skills towards passengers found on all Pete Pete city transportation routes. In the GAP analysis, the service indicators for Pete Pete city transportation were mostly negative (-), and were considered dissatisfied. In the CSI method calculation, it can be seen that the satisfaction value for each Pete Pete city transportation route was considered quite satisfied. However, 4 out of 14 routes, namely route B1, route E, route F, route F1, route S were still considered less satisfied.

Keywords: Pete Pete city transportation, user preferences, Importance performance analysis (IPA) method, Gap Analysis method, Customer satisfaction index (CSI) method.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Transportasi adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas (UU Nomor 22 Tahun 2009). Transportasi dibagi menjadi dua jenis berdasarkan fungsinya, yaitu transportasi umum dan transportasi pribadi. Transportasi umum kemudian dibagi lagi menjadi dua kategori, yaitu angkutan umum dalam trayek dan angkutan umum tidak dalam trayek. Salah satu contoh angkutan umum dalam trayek adalah Bus Antarkota konvensional yang melayani perjalanan antar kota di dalam provinsi. Penyedia layanan angkutan ini meminta pembayaran tarif kepada masyarakat sebagai ganti dari layanan yang diberikan.

Kota Makassar merupakan salah satu kota metropolitan dan sekaligus sebagai Ibu kota dari provinsi Sulawesi Selatan. Sebagai Kota Metropolitan terbesar di Kawasan Timur Indonesia, Kota Makassar menghadapi berbagai permasalahan transportasi yang kompleks salah satunya yaitu Kemacetan lalu lintas. Hampir setiap hari dan setiap waktu terjadi kemacetan di jalan, dan yang paling puncak pada jam sibuk yakni pada waktu berangkat kerja/sekolah dan pulang kerja/sekolah. Jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Kota Makassar mencapai 1.997.704 (Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan, 2024), dari hal tersebut menyebabkan terjadinya kepadatan volume kendaraan di jalan raya. Berdasarkan hasil analisis tim PKL Kota Makassar terdapat 4.239.614 perjalanan yang membebani jalan di Kota Makassar dalam sehari hasil analisis Tim PKL Kota Makassar. Tidak menutup kemungkinan jumlah tersebut akan terus bertambah setiap tahunnya. Upaya dalam mengatasi permasalahan tersebut yakni bagaimana peran pemerintah dengan menyediakan angkutan umum. Kota Makassar

memiliki angkutan umum kota yang dikenal oleh masyarakat dengan sebutan “angkutan kota pete pete”.

Sebagai angkutan umum, angkutan kota pete pete harus memiliki kinerja pelayanan yang baik agar menghasilkan pelayanan yang lancar, aman, nyaman, handal, serta diselenggarakan secara terpadu, tertib, efektif, dan efisien yang menjadi harapan masyarakat. Untuk memiliki kinerja pelayanan tersebut, Angkutan kota pete pete harus memenuhi penilaian yang mengacu pada PM 98 tahun 2013 dan PM 29 tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek yang meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

Kepuasan penumpang menjadi salah satu faktor penentu ketertarikan masyarakat terhadap angkutan umum kota (Firman Adi Prakoso, 2020). Akan tetapi pada kenyataannya angkutan kota pete pete ini seiring berjalannya waktu terjadi penurunan penumpang. Dapat dilihat, pada tahun 2022-2023 terjadi penurunan penumpang sebesar 51% (Data Organda Kota Makassar, 2024). Salah satu indikator yang menyebabkan penurunan penumpang yakni kualitas kinerja pelayanan yang diberikan angkutan kota pete pete. Beberapa permasalahan yang terjadi pada angkutan kota pete pete seperti Banyaknya penumpang yang merokok di dalam kendaraan, tingkat kebersihan kendaraan yang masih kurang, serta peralatan penunjang keselamatan masih tidak ada. Permasalahan yang paling mencolok yakni pengemudi yang tidak handal, dimana para pengemudi angkutan kota pete pete sering melanggar peraturan lalu lintas, dan perilaku pengemudi angkutan kota pete pete dianggap ugal ugal, berhenti seenaknya sehingga membuat penumpang merasa tidak nyaman (Chaerunnisa et al., 2019).

Oleh karena itu, dalam penelitian ini analisis terhadap kepuasan penumpang angkutan kota menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk mengetahui nilai pelayanan secara keseluruhan

(Mar'atusholihah, 2020). Selanjutnya untuk mengukur tingkat kinerja atau kualitas layanan tiap indikator layanannya analisis data menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dibagi menjadi 4 kuadran. Serta untuk mengetahui *Service Quality* (SERQUAL) analisis data menggunakan metode Gap analisis (Kalangi et al., 2024).

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis mengambil judul “EVALUASI KINERJA LAYANAN ANGKUTAN KOTA PETE PETE DI KOTA MAKASSAR” yang dimana nantinya, bisa memperbaiki kualitas kinerja pelayanan angkutan kota pete. Evaluasi tersebut dilakukan untuk menilai indikator apa saja yang perlu di tingkatkan dan dipertahankan terkait kinerjanya berdasarkan dari harapan penumpang, dan menjadi salah satu upaya untuk mempengaruhi peningkatan jumlah penumpang pada angkutan kota pete pete.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka dapat dibuat rumusan masalah yang akan dilakukan penelitian yakni :

1. Apa saja yang merupakan layanan unggulan berdasarkan preferensi pengguna angkutan kota pete pete ?
2. Apa saja yang merupakan layanan yang perlu diperbaiki berdasarkan preferensi pengguna angkutan kota pete pete ?
3. Bagaimana penilaian kualitas kinerja layanan berdasarkan preferensi pengguna angkutan kota pete pete di Kota Makassar ?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan layanan dari angkutan kota pete pete berdasarkan keterkaitan hasil ketiga analisis ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yakni sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui layanan unggulan dan layanan yang perlu diperbaiki pada angkutan kota pete pete berdasarkan preferensi pengguna.

2. Untuk mengetahui layanan yang perlu diperbaiki pada angkutan kota pete pete berdasarkan preferensi pengguna.
3. Untuk mengetahui penilaian kualitas kinerja layanan berdasarkan preferensi pengguna angkutan kota pete pete .
4. Untuk mengetahui rekomendasi perbaikan layanan dari angkutan kota pete pete berdasarkan keterkaitan hasil ketiga analisis.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan KKW yakni sebagai berikut :

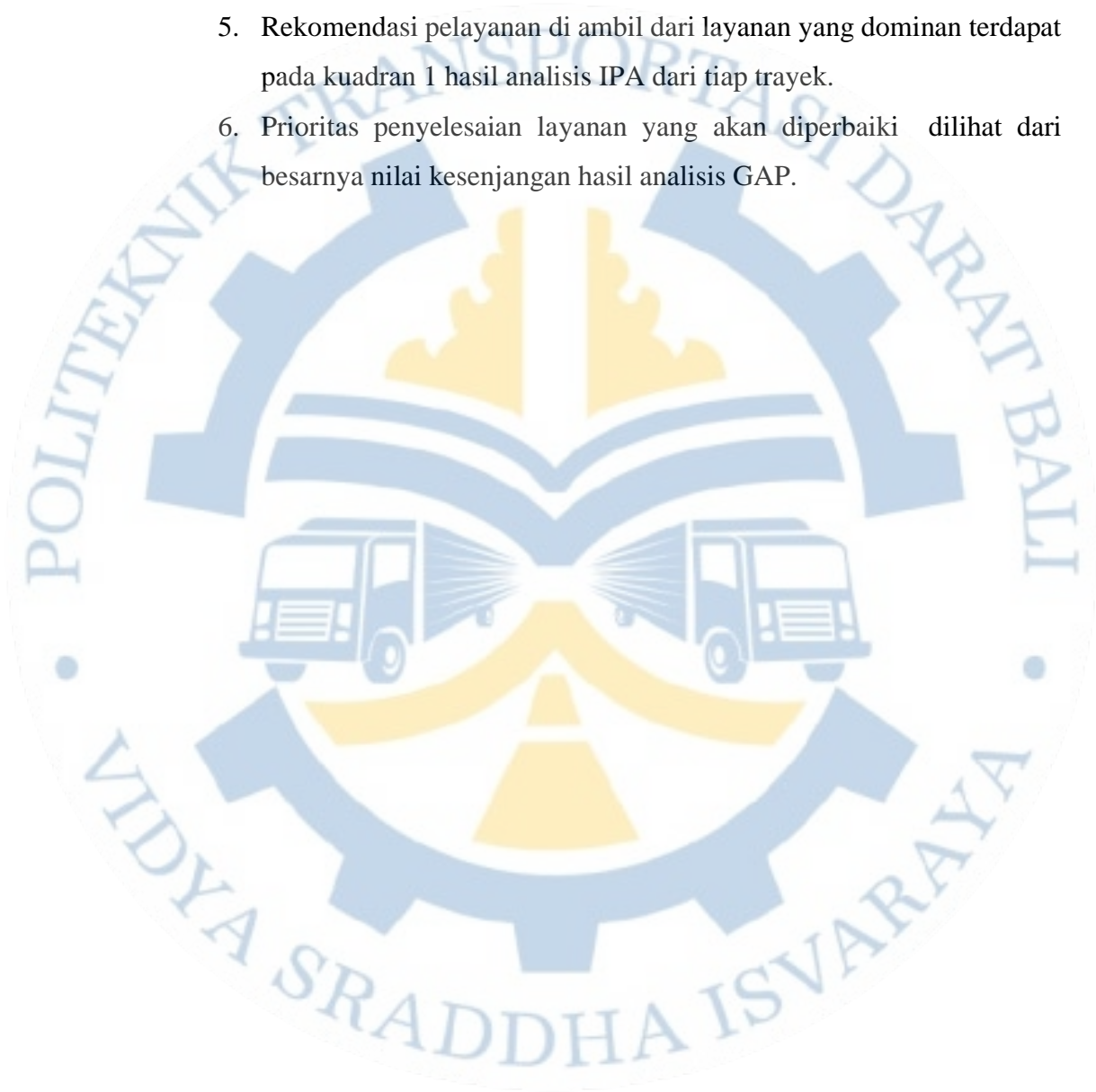
1. Bagi Taruna/i Politeknik Transportasi Darat Bali mengimplementasikan ilmu yang telah di dapat selama kegiatan pembelajaran di kampus perihal transportasi.
2. Bagi Politeknik Transportasi Darat Bali mendapatkan informasi terkait data yang nantinya digunakan dalam rujukan terkait rekomendasi peningkatan pelayanan kepada dinas atau penyelenggara angkutan kota pete pete.
3. Bagi Dinas Perhubungan kota Makassar yakni mengetahui terkait hal hal apa saja yang perlu di evaluasi dan di perbaiki terkait pelayanan angkutan kota pete pete kota makassar.
4. Bagi masyarakat yakni mendapatkan pelayanan dalam menggunakan angkutan kota pete pete sesuai dengan yang diinginkan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya mengkaji trayek angkutan kota pete pete yang masih aktif.
2. Hanya menganalisis terkait kinerja pelayanan angkutan kota pete pete berdasarkan PM 98 tahun 2013 dan PM 29 tahun 2015 dan yang berkaitan langsung dengan penumpang yang meliputi, keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan.

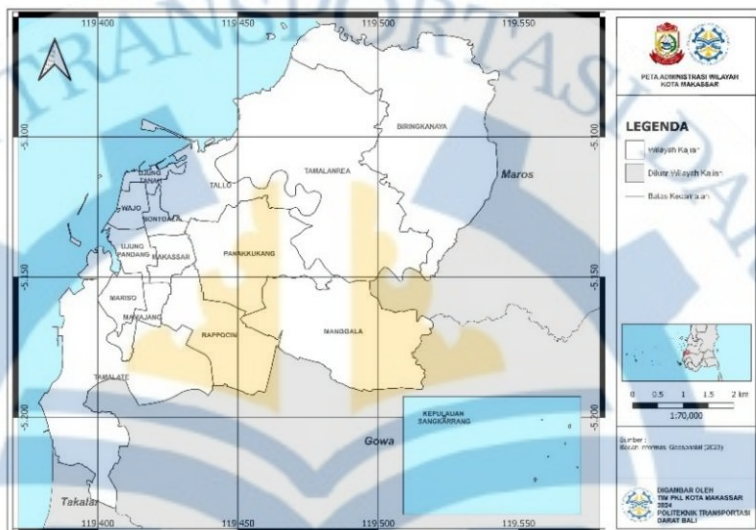
3. Analisis data menggunakan metode analisis GAP, IPA (*Indeks Performance Analysis*), CSI (*Customer Satisfaction Indeks*).
4. Data karakteristik responden meliputi : Jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan, tujuan perjalanan, kode trayek angkutan kota pete-pete.
5. Rekomendasi pelayanan di ambil dari layanan yang dominan terdapat pada kuadran 1 hasil analisis IPA dari tiap trayek.
6. Prioritas penyelesaian layanan yang akan diperbaiki dilihat dari besarnya nilai kesenjangan hasil analisis GAP.



BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Wilayah



Sumber : Tim PKL Kota Makassar 2024

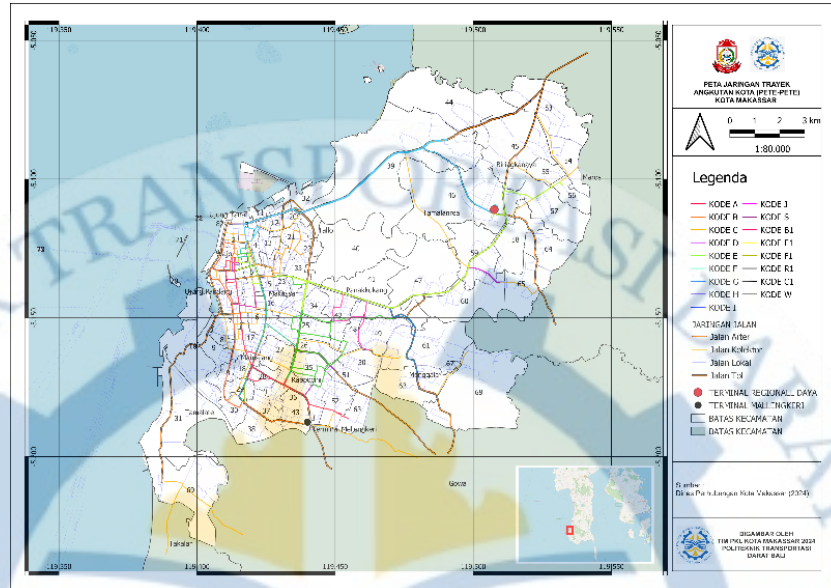
Gambar 1. Peta administrasi Kota Makassar

Kota Makassar tergolong salah satu kota terbesar di Indonesia dengan jumlah penduduk 1.436.626 jiwa (BPS Kota Makassar 2023) terdiri dari 15 kecamatan dengan 153 kelurahan di dalamnya yaitu Kecamatan Mariso, Mamajang, Tamalete, Rapocini, Makassar, Ujung Pandang, Wajo, Bontolola, Ujung Tanah, Kepulauan Sangkarrang, Tallo, Panakkukang, Manggala, Biring Kanaya, Tamalanrea. Kecamatan dengan luas terbesar di Kota Makassar yaitu Kecamatan Biring Kanaya dengan luas wilayah yaitu 48,22 Km² , sedangkan kecamatan dengan luas paling kecil yaitu Kecamatan Kepulauan Sangkarrang yaitu seluas 1,54 Km² .

Adapun batas wilayah dari kota Makassar :

1. Sebelah Utara : Kabupaten Maros, Pangkajene, Kepulauan
2. Sebelah Timur : Kabupaten Maros, Kabupaten Gowa
3. Sebelah Selatan : Kabupaten Gowa, Kabupaten Takalar
4. Sebelah Barat : Selat Makassar

2.2 Kondisi Objek



Sumber : Tim PKL Kota Makassar 2024

Gambar 2. Peta jaringan trayek angkutan kota pete pete

Saat ini, di Kota Makassar, terdapat dua jenis angkutan umum yang beroperasi: pete-pete dan BRT. Meskipun kondisi pete-pete yang ada masih layak digunakan, namun sayangnya kurang terawat. Setiap mobil pete-pete dapat mengangkut hingga 11 penumpang. Namun, popularitas angkutan kota pete-pete menurun karena munculnya layanan transportasi online yang lebih diminati oleh masyarakat. Selain itu, angkutan pete-pete juga dianggap kurang aman. Menurut (Surat Keputusan Walikota Makassar, 2000) Terdapat 17 trayek pete-pete yang melayani perjalanan masyarakat di Kota Makassar yakni sebagai berikut :

Tabel 2. 1. Tabel daftar trayek angkutan kota pete pete

NO	KODE	JALUR TRAYEK	JUMLAH ARMADA	JARAK (KM)
1	A	Makassar Mall – BTN. Minasaupa	33	12,1
2	B	Pasar Butung – Cendrawasih – Terminal Malengkeri	71	12,4
3	B1	Terminal Malengkeri – Cendrawasih – Kampus Unhas	48	24

NO	KODE	JALUR TRAYEK	JUMLAH ARMADA	JARAK (KM)
4	C	Makassar Mall – Tallo	35	7,4
5	C1	Korban 40 ribu (Tallo) – Kampus Unhas	0	20,4
6	D	Makassar Mall – Terminal Daya – Perumnas Sudiang	147	23,3
7	E	Makassar Mall – UNM – Perumnas Panakkukang	13	11,5
8	E1	Perumnas Panakkukang – Kampus Unhas	14	19,5
9	F	Makassar Mall – Veteran – Terminal Malengkeri	44	10,4
10	F1	Terminal Malengkeri – Veteran – Kampus Unhas	2	20,3
11	G	Makassar Mall – Ir. Sutami/Toll – Terminal Daya	35	20,1
12	H	Makassar Mall – Perumnas Antang	49	15,5
13	I	Makassar Mall – STIKI – Borong	27	9,3
14	J	Makassar Mall – Pa’Baeng–baeng – Perumnas Panakkukang	11	10,2
15	S	Makassar Mall – BTP	26	14,8
16	W	Terminal Daya – Desa Nelayan	0	9,6
17	R1	Pasar Kampung Baru – Kampus Unhas	0	20,1

Sumber : SK. Walikota No. 156 Tahun 2000

Untuk saat ini, trayek angkutan kota pete pete yang masih aktif yakni ada 14 trayek yang terdiri dari trayek A, Trayek B, Trayek C, Trayek D, Trayek E, Trayek F, Trayek G, Trayek H, Trayek I, Trayek J, Trayek S, Trayek F1, Trayek B1, dan Trayek E1. Untuk trayek yang tidak aktif terdiri dari Trayek W, Trayek C1, dan Trayek R1, karena pada 3 trayek tersebut sedikit permintaan penumpangnya yang menyebabkan jumlah armada yang minim sehingga 3 trayek tersebut dinonaktifkan.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Angkutan

Angkutan berasal dari kata angkut yang berarti mengangkut, sedangkan angkutan yang berarti barang-barang (orang-orang dan sebagainya) yang diangkut. Angkutan umum penumpang adalah layanan transportasi yang menggunakan kendaraan umum dan dioperasikan dengan sistem sewa atau pembayaran. Kendaraan umum adalah kendaraan bermotor yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum dengan biaya (Suwardjoko P. Warpani, 2002).

Tujuan utama angkutan umum penumpang adalah menyediakan layanan angkutan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Layanan yang baik mencakup aspek keamanan, kecepatan, harga yang terjangkau, dan kenyamanan. Selain itu, angkutan umum penumpang juga berperan dalam menciptakan lapangan kerja. Dari segi lalu lintas, keberadaan angkutan umum penumpang membantu mengurangi volume kendaraan pribadi karena sifatnya yang massal, sehingga biaya angkutan dapat dibagi oleh lebih banyak orang. Banyaknya penumpang juga memungkinkan biaya per penumpang menjadi lebih rendah.

3.2 Pelayanan Angkutan Umum

Menurut Undang Undang Republik Indonesia Tahun 2009 pasal 140 pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum terdiri atas :

1. Angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek
Angkutan orang menggunakan kendaraan bermotor umum dengan trayek tertentu. Layanan ini disediakan oleh mobil penumpang umum atau bus umum di wilayah perkotaan atau kawasan tertentu. Angkutan ini memiliki lintasan dan jadwal tetap.
2. Angkutan orang dengan kendaraan Bermotor Umum tidak dalam trayek
Angkutan orang menggunakan kendaraan bermotor umum di luar trayek

tertentu. Layanan ini disediakan oleh mobil penumpang umum atau bus umum

di wilayah perkotaan atau kawasan tertentu. Angkutan ini memiliki asal dan tujuan tetapi tidak memiliki lintasan dan waktu yang tetap.

3.3 Jenis Jenis Angkutan Umum

Jenis pelayanan angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam trayek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 140 huruf a terdiri atas :

1. Angkutan Lintas Batas Negara

Angkutan lintas batas negara adalah layanan transportasi yang menghubungkan satu kota dengan kota lain melalui lintas batas negara.

2. Angkutan antarkota antarprovinsi

Angkutan antarkota antar Provinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui daerah kabupaten/kota yang melewati satu daerah provinsi yang terikat dalam trayek.

3. Angkutan antarkota dalam provinsi

Angkutan antar Kota dalam Provinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain antardaerah kabupaten/kota dalam satu daerah provinsi yang terikat dalam trayek.

4. Angkutan perkotaan

Angkutan perkotaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam kawasan perkotaan yang terikat dalam trayek.

5. Angkutan perdesaan

Angkutan perdesaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kabupaten yang tidak bersinggungan dengan trayek angkutan perkotaan.

Pelayanan angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam trayek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 140 huruf b terdiri atas :

1. Angkutan orang dengan menggunakan taksi

Angkutan orang dengan menggunakan taksi adalah Angkutan dengan menggunakan Mobil Penumpang umum yang diberi tanda khusus dan dilengkapi dengan argometer yang melayani Angkutan dari pintu ke pintu dengan wilayah operasi dalam Kawasan Perkotaan.

2. Angkutan orang dengan tujuan tertentu

Angkutan orang dengan tujuan tertentu adalah Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek dengan menggunakan Mobil Penumpang umum atau Mobil Bus umum untuk keperluan angkutan antar jemput, angkutan karyawan, angkutan permukiman, angkutan carter, dan angkutan sewa umum serta angkutan sewa khusus.

3. Angkutan orang untuk keperluan pariwisata

Angkutan orang untuk keperluan pariwisata adalah Angkutan dengan menggunakan Mobil Penumpang umum dan Mobil Bus umum yang dilengkapi dengan tanda khusus untuk keperluan wisata serta memiliki tujuan tempat wisata.

4. Angkutan orang di kawasan tertentu.

Angkutan orang di kawasan tertentu adalah Angkutan dengan menggunakan Mobil Penumpang umum yang dioperasikan di jalan lokal dan jalan lingkungan.

3.4 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang

Berdasarkan PM Nomor 29 Tahun 2015 yang mengalami perubahan atas PM Nomor 98 Tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek terkait standar pelayanan minimal angkutan kota yakni sebagai berikut :

1. Keamanan

Keamanan mengacu pada kondisi atau situasi di mana risiko terhadap bahaya, ancaman, atau kerugian telah diminimalkan atau dihilangkan sepenuhnya. Dalam konteks layanan bus antarkota, keamanan melibatkan tindakan untuk melindungi penumpang,

kendaraan, dan barang dari potensi ancaman seperti kecelakaan lalu lintas, perampokan, atau insiden lainnya.

2. Keselamatan

Keselamatan berfokus pada tindakan untuk mencegah cedera, kerugian, atau risiko bagi penumpang dan petugas yang terlibat dalam layanan bus. Ini melibatkan penerapan norma dan praktik yang aman, seperti penggunaan sabuk pengaman, perawatan rutin kendaraan, dan pelatihan pengemudi yang baik.

3. Kenyamanan

Kenyamanan merupakan suatu kenyamanan bagi penumpang meliputi kenyamanan kendaraan baik tempat duduk, kemudahan dalam keluar masuk dari kendaraan, tempat pemberhentian, tempat meletakkan barang bawaan penumpang, dan perlindungan dari polusi udara dan suara.

4. Keterjangkauan

Keterjangkauan mengacu pada tarif penggunaan sarana dan prasarana transportasi yang optimal, dengan mempertimbangkan jarak lintasan secara efektif.

5. Kesetaraan

Kesetaraan dalam layanan transportasi berarti bahwa setiap orang, tanpa memandang latar belakang, memiliki hak yang sama dan kesempatan untuk menggunakan layanan tersebut. Diskriminasi tidak boleh ada dalam penyediaan layanan, dan fasilitas harus dirancang agar dapat diakses oleh semua orang, termasuk mereka dengan kebutuhan khusus.

6. Keteraturan

Keteraturan dalam layanan transportasi melibatkan pengaturan jadwal kedatangan dan keberangkatan, loket penjualan tiket, serta koordinasi petugas operasional untuk menjaga ketertiban.

3.5 Penelitian Terdahulu/Keaslian Penelitian

Tabel 3. 1. Daftar penelitian terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Septrianto, Ishak, Gusmulyani (2023)	Analisi Tingkat Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Studi Kasus Bus. AKDP. PO Bintang Pasamanan)	Angkutan umum PO. Bintang Pasamanan harus meningkatkan kualitas layanan untuk dimensi, responsive (tanggapan), Tangibles (bukti fisik), Assurance (jaminan), Empathy (empati), agar sesuai dengan harapan pelanggan	Yang menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah Studi kasus, Atribut pelayanan.
2	Jesica I. Kalangi, Lucia I. R. Lefrandt, Samuel Y. R. Rompis. (2024)	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bis Rute Manado – Kawangkoan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)	bahwa semua pelayanan yang diberikan bus rute manado-kawangkoan masih berada dibawah harapan penumpang. Nilai kesenjangan yang didapat dari penelitian ini dari nilai terendah yaitu -0,90 pada atribut “pengemudi/petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/ membantu penumpang” hingga nilai kesenjangan terbesar yaitu -2.56 pada atribut “Rentang waktu tunggu bus” dan kesenjangan rata-rata (GAP) -1.38.	Yang menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah Studi kasus, Atribut pelayanan.
3	Marla Ayu K, Robbiatul A Bambang Riyanti, Amelia Kusuma I (2022)	Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Di Kawasan Tembalang	Pola pergerakan tidak merata akibat penyebaran pemukiman mahasiswa di kawasan Tembalang, Hasil analisis angkutan umum baik segi efektivitas dan efisiensi cukup baik, namun ada beberapa indikator yang masih menjadi pusat perhatian pengguna angkutan umum yaitu tingkat kenyamanan dalam	Yang menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah Studi kasus, Atribut pelayanan.

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
			menggunakan angkutan umum di Kawasan Tembalang, Perlunya rekomendasi rute yang baik dan ketegasan dalam pelaksanaan penentuan rute trayek angkutan umum agar pengguna angkutan umum lebih nyaman dalam beraktivitas menggunakan angkutan umum di Kawasan Tembalang.	
4	Sendy Fariz Ramadhan, Muhammad Khansa Safawi, Raya Surya Saputro, Link Tamarinds Prihanta, A.A. Bagus Oka Khrisna Surya (2022)	Analisis Faktor Peningkat Jumlah Penumpang Angkutan Kota “Bemo” Di Kota Mataram	Peningkatan jumlah penumpang di angkutan umum dapat dilakukan dengan melakukan peningkatan pelayanan pada aspek kebersihan dan kenyamanan di angkutan umum, menyediakan petunjuk rute trayek di angkutan umum, menyiapkan fasilitas tempat duduk yang nyaman dan aman digunakan selama perjalanan, dan menyediakan fasilitas pertolongan pertama di dalam angkutan umum	Yang menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah Studi kasus, Atribut pelayanan.
5	Gusti Bagus Andaninta Margiandistira, Budi Sugiarto Waloejo, Fauzul Rizal Sutikno	Evaluasi Kinerja Operasional dan Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Batu Trayek BJJ dan BG	Load factor Angkot trayek BJJ dan BG dapat dikatakan belum sesuai dengan standar minimal load factor yakni minimal 70%. Headway Angkot Trayek BJJ dapat dikatakan sesuai dengan standar yang berlaku. Sedangkan, Headway Angkot Batu Trayek BG dapat dikatakan belum sepenuhnya sesuai dengan standar karena masi ada beberapa ruas jalan yang memiliki headway lebih dari standar. Travel time	Yang menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah Studi kasus, Atribut pelayanan.

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
			Angkot Batu Trayek BJJ dan BG telah sesuai dengan standar. Adapun 5 atribut kinerja pelayanan trayek BJJ yang membutuhkan peningkatan prioritas utama. Sedangkan, trayek BG memiliki 6 atribut yang membutuhkan peningkatan prioritas utama.	
6	Andi Chaerunnisa, Andi Suci Sari Safitri, Yasnawi Idrus, St. Fauziah Badaron, Zaifuddin	Analisa Kinerja Angkutan Umum di Kota Makassar (Pete-pete trayek A dan D)	Kinerja angkutan umum pete-pete belum efektif dan efisien, dilihat dari rata-rata presentase tingkat relative kurang baik menurut persepsi pengguna. Perbandingan kinerja pada tingkat keamanan trayek A lebih kurang baik dibandingkan trayek D, dan pada tingkat kenyamanan trayek D lebih kurang baik dibandingkan trayek A hal ini terlihat dari hasil persepsi masyarakat, dan perbandingan jarak tempuh antara trayek A dan trayek D yang cukup jauh, sedangkan perbandingan ratarata waktu tempuh tidak berbeda jauh, disebabkan karena dari hasil penelitian menunjukkan bahwa operator angkutan umum pete-pete trayek D sering melakukan kecepatan bergerak yang tinggi terutama bila berada pada jam-jam sepi. Perbedaan kecepatan karena penambahan kecepatan dan perlambatan yang dipaksakan	Trayek yang dikaji dan variabel penelitian angkutan umum.

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
			menunjukkan kondisi perjalanan yang tidak nyaman.	

