

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSPORTASI PUBLIK “SI BENTENG” DI KOTA TANGERANG

(Studi Kasus: Trayek AP 1-03 Situ Bulakan Periuk - Gerbang Taman Cibodas)

Grecia Lusiana Marthalina

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Negeri Surabaya
grecialusiana.20048@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Negeri Surabaya
trendaaktivaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Transportasi publik akan menghubungkan masyarakat ke berbagai sektor publik, oleh karena itu penyelenggaraan transportasi publik memainkan peran penting dalam mendorong mobilitas masyarakat khususnya di perkotaan. Kota di Indonesia yang mengatur transportasinya sendiri adalah Kota Tangerang. Dengan meluncurkan Angkot Si Benteng, pemerintah Kota Tangerang menjadi satu-satunya pemerintah daerah di Provinsi Banten yang mengatur transportasi publiknya sendiri. Peraturan Walikota (PERWALI) Nomor 26 Tahun 2020 menetapkan bahwa kebijakan ini dikelola oleh PT Tangerang Nusantara Global sebagai BUMD Kota Tangerang. Dalam pelaksanaannya, ada beberapa masalah, seperti waktu yang lama untuk menunggu angkot datang, angkot Si Benteng tidak beroperasi selama jam operasional, dan penumpang yang dinaikkan dan diturunkan tidak pada tempatnya. Analisis penelitian ini berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek terdiri dari keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pendekatan deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui angket, observasi, kajian pustaka dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan Angkot Si Benteng AP 1-03 di Kota Tangerang dapat dikategorikan sangat baik dengan total perolehan prosentase sebesar 83,96%, adapun prosentase nilai pada setiap indikator yaitu keamanan sebesar 89,6%, keselamatan sebesar 84,6%, kenyamanan sebesar 84,2%, keterjangkauan sebesar 94,4%, dan keteraturan sebesar 73,12%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Transportasi Publik, Si Benteng.

Abstract

Public transportation will connect people to various public sectors, therefore the implementation of public transportation plays an important role in encouraging community mobility, especially in urban areas. A city in Indonesia that regulates its own transportation is Tangerang City. By launching Angkot Si Benteng, the Tangerang City government became the only local government in Banten Province that regulates its own public transportation. Tangerang City Mayor's Regulation (PERWALI) No. 26/2020 stipulates that this regulation is managed by PT Tangerang Nusantara Global as the BUMD of Tangerang City. In its implementation, there are several problems, such as the long time to wait for angkot to arrive, Si Benteng angkot not operating during operational hours, and passengers being picked up and dropped out of place. This research analysis is based on the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM 29 of 2015 concerning Minimum Service Standards for Transportation of Persons by Public Motorized Vehicles on Tracks consisting of security, safety, comfort, affordability, equality and regularity. This research uses quantitative methods and descriptive approaches, with data collection techniques through questionnaires, observations, literature reviews and interviews. The results of this study showed that the overall quality of service of Angkot Si Benteng AP 1-03 in Tangerang City can be categorized as very good with a total percentage of 83.96%, while the percentage value on each indicator is security of 89.6%, safety of 84.6%, comfort of 84.2%, affordability of 94.4%, and regularity of 73.12%.

Keywords: Service Quality, Public Transportation, Si Benteng.

PENDAHULUAN

Layanan transportasi umum memiliki peran penting dalam mendorong mobilitas masyarakat di perkotaan, hal ini karena menghubungkan masyarakat ke

berbagai sektor publik. Transportasi menurut Tamin (Algadrie, 2020:17) merupakan jaringan infrastruktur, fasilitas, dan sistem layanan yang komprehensif yang memudahkan pergerakan orang dan barang di dalam suatu wilayah, memungkinkan pengangkutan penduduk secara

efisien. Transportasi secara umum adalah sistem pelayanan yang mendukung mobilitas manusia yang menggunakan kendaraan untuk mengangkut segala sesuatu ke suatu tempat yang dituju. Transportasi umum terbagi menjadi dua jenis, yakni kendaraan pribadi yang dimiliki secara pribadi oleh seseorang dan diizinkan untuk digunakan sesuai keinginan mereka dan kendaraan umum yang dimiliki dan dimaksudkan untuk digunakan bersama. Saputra, dkk (Maisara, 2023:151) menggambarkan angkutan umum sebagai jenis transportasi yang menggunakan sistem pembayaran di mana pengemudi angkutan umum menentukan harganya. Menurut Tamin (2007:90) tujuan utama dari transportasi umum adalah untuk menyediakan jalur transportasi yang terjangkau, berkualitas tinggi, dapat diandalkan, nyaman, aman, dan efisien bagi semua orang.

Pentingnya sistem transportasi publik untuk pertumbuhan sosial dan ekonomi perkotaan, berbagai negara di seluruh dunia berupaya untuk meningkatkan layanan transportasi publik, khususnya transportasi darat. Pelayanan publik merupakan suatu cakupan yang sangat dibutuhkan di setiap negara (Haqie, dkk., 2020:23) oleh karena itu, Indonesia juga berusaha untuk menyediakan layanan transportasi umum yang baik agar tidak tertinggal. Ini karena Indonesia diwajibkan untuk menyediakan layanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan menjaga kesejahteraan penduduknya (Oktariyanda, 2019:353). Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal ini sejalan dengan Keputusan Menteri No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan orang yang menerima pelayanan serta melaksanakan kewajiban dan peraturan hukum. Jadi, pelayanan publik juga dapat didefinisikan sebagai kumpulan tindakan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi tuntutan masyarakat umum. Terkait dengan hal tersebut, pemerintah pusat dan daerah merupakan penyedia layanan publik yang disebutkan termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN).

Perencanaan dan pengaturan transportasi umum dilakukan oleh pemerintah Indonesia sebagaimana telah ditetapkan pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Selain itu, Perusahaan Angkutan Umum tunduk pada Standar Pelayanan Minimum yang ditetapkan oleh undang-undang

ini, yang meliputi keselamatan, keamanan, ketertiban, kenyamanan, keterjangkauan, dan kesetaraan. Menurut Dagun et. al (Setyorini, 2018:19) ada tiga kriteria dasar yang harus dipenuhi untuk menyelenggarakan pelayanan transportasi publik yang baik yaitu kenyamanan, keamanan, dan kecepatan. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek standar pelayanan minimal angkutan perkotaan, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan keteraturan. Kualitas layanan, menurut Hardiansyah (2018:63), adalah sejauh mana perusahaan memenuhi permintaan, spesifikasi, dan tenggat waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Selain itu, menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) kualitas pelayanan bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh berbagai elemen, termasuk orang, prosedur, barang, dan lingkungan. Ketika layanan publik diberikan, evaluasi kualitas dilakukan.

Jika dibandingkan dengan provinsi lain di Indonesia, Pemprov DKI Jakarta akan lebih cepat berkembang dalam bidang transportasi publik. Pemerintah Kota Tangerang mengikuti jejak pemerintah DKI Jakarta yang memulai program Mikrotrans Jak Lingko, dengan meluncurkan angkot Si Benteng. Hal ini menjadikan pemerintah Kota Tangerang sebagai satu-satunya daerah di Provinsi Banten yang bertanggung jawab atas pengawasan angkutan umum. Angkutan umum Si Benteng di Kota Tangerang akan dikelola sepenuhnya oleh PT TNG, Badan Usaha Milik Daerah di Kota Tangerang, sesuai dengan Peraturan Wali Kota Tangerang (PERWALI) Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penugasan Perseroan Terbatas Tangerang Nusantara Global dalam Pengelolaan Angkutan Perkotaan. Pada hari Minggu, 10 Januari 2021, Sachrudin selaku Wakil Walikota Tangerang, secara resmi meresmikan angkutan umum Si Benteng. Inisiatif Pemerintah Kota Tangerang menghadirkan Si Benteng bertujuan untuk menawarkan layanan transportasi yang terjangkau, nyaman, dan aman bagi warga kota.

Pada awal peluncurannya, Si Benteng memiliki 80 armada yang siap beroperasi di empat trayek diantaranya yaitu trayek Gor Gandasari - Simpang Gajah Tunggal, trayek Simpang Gajah Tunggal - Kampung Ledug Asem, trayek Bulakan - Tiptop Taman Cibodas dan trayek Cimone - Soleh Ali. Sacrudin (dalam PT TNG, 2021) menjelaskan adanya 80 armada Si Benteng yang baru maka 80 angkot yang tak layak jalan dan masih beroperasi akan direduksi atau digantikan keberadaannya oleh Si Benteng, selain itu supir angkot yang sebelumnya berpenghasilan tidak menentu diangkat menjadi karyawan dan mendapatkan gaji yang pasti setiap bulannya sebesar UMR di Kota Tangerang. Setelah itu, pada bulan Oktober

2021 trayek Si Benteng mengalami penambahan empat trayek yaitu, trayek Perumahan BTN Pasir Jaya – Indogrosir, trayek Cimone – Sangego, trayek Cimone – Jl. Galuh, dan trayek Cimone – Pondok Arum, sehingga total ada delapan trayek yang dijalaninya oleh Si Benteng. Lalu pada tanggal 5 Desember 2022 Pemkot Tangerang menambah kembali trayek ke sembilan Si Benteng yaitu trayek Masjid At Taqwa – Rs. Melati. Edi Candra selaku Direktur utama PT Tangerang Nusantara Global (Ateng, 2023) mengatakan jika angkot Si Benteng memiliki rute dengan konsep pemukiman, sehingga menjadikan Si Benteng menjadi angkutan umum utama yang beroperasi membawa penumpang dari pemukiman masyarakat menuju jalur kota, pasar, serta kawasan perkantoran.

“Si Benteng milik Kota Tangerang ini, memang memiliki konsep rute pemukiman. Sehingga, jalurnya memang masuk ke perbatasan pemukiman, menjadikan angkutan umum utama dari pemukiman masyarakat, menuju jalur kota, kawasan perkantoran maupun kawasan pasar” (Ateng, 2023).

Penetapan dan pengembangan setiap jalur pada trayek Angkot Si Benteng merupakan hasil dari pengkajian dan evaluasi yang sudah dirancang oleh PT Tangerang Nusantara Global dan Dinas Perhubungan Kota Tangerang dalam usaha mengoptimalkan pelayanan terkait kebutuhan transportasi kepada masyarakat. Si Benteng menawarkan cukup banyak fasilitas demi menunjang kenyamanan penumpangnya. Menggunakan mobil Suzuki Carry baru yang didesain sedemikian rupa dengan warna yang berbeda untuk setiap rute, fasilitas pintu otomatis, pendingin ruangan, musik, *cctv*, tempat charger handphone bagi penumpangnya, metode pembayaran *cash* dan *cashless* (menggunakan *scan qr*) dan halte (halte BRT ataupun halte khusus Si Benteng). Dengan fasilitas yang dimiliki Si Benteng, tentu diharapkan penumpang akan merasakan kenyamanan saat menggunakan layanan transportasi publik ini. Sayangnya setelah hampir setahun beroperasi Wali Kota Tangerang, Arief R Wismansyah menerima banyak keluhan langsung dari masyarakat yang disampaikan Arief (dalam Zuliansyah, 2022) saat peresmian trayek ke sembilan Si Benteng pada 5 Desember 2022

"Saya minta penumpang atau masyarakat yang naik angkot Si Benteng agar dilayani dengan ramah dan baik, mereka itu orang penting, artinya kita harus melayani secara paripurna" (Zuliansyah, 2022).

Selain itu, Arief juga meminta agar *stiker Call Centre* dapat ditempelkan pada kendaraan Si Benteng untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhannya terhadap layanan transportasi umum Si

Benteng. Hal ini sejalan dengan penelitian Santi Oktavia (2022) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang Angkutan Umum “Si Benteng” Kota Tangerang Menggunakan Metode *Structural Equation Modelling (SEM)* yang hasil penelitiannya menunjukkan adanya kualitas yang perlu ditingkatkan dari pelayanan Si Benteng yaitu penumpang seharusnya tidak menunggu kedatangan angkutan umum Si Benteng terlalu lama, tersedianya sarana pemberhentian (*Shelter*) angkutan umum, dan tidak terlalu jauhnya jarak berjalan kaki ke tempat pemberhentian. Ditemukan juga beberapa kekurangan pada pelayanan Si Benteng yang dialami oleh peneliti ketika melakukan observasi dalam penelitian ini, dimana peneliti mencoba langsung layanan transportasi publik Si Benteng. Kekurangan yang pertama ditemukan yaitu lamanya waktu tunggu datangnya Si Benteng di halte keberangkatan, setelah itu Si Benteng sudah tidak bisa ditemukan setelah jam setengah enam sore di hari efektif, tidak menaik dan menurunkan penumpang di halte, banyaknya penumpang yang membayar menggunakan uang tunai dan ac yang tidak terasa dingin hingga penumpang merasa gerah dan membuka jendela mobil.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas mengenai kualitas pelayanan transportasi publik Si Benteng di Kota Tangerang, melatarbelakangi peneliti dalam menyusun penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Prima pada Transportasi Publik “Si Benteng” di Kota Tangerang (Trayek AP 1-03: Situ Bulakan Periuk - Gerbang Taman Cibodas).

METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersifat deskriptif, penelitian berisi deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu dengan mendeskripsikan fenomena secara mendalam (Yusuf, 2014:62). Oleh karena itu, penelitian ini akan mendeskripsikan bagaimana kualitas dari pelayanan transportasi publik Si Benteng di Kota Tangerang.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Tangerang Kec. Periuk – Kec. Cibodas yang merupakan rute awal dari perjalanan transportasi publik Si Benteng. Metode pengumpulan data yaitu dengan kuesioner, observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Populasi pada penelitian ini adalah penduduk Kota Tangerang ataupun pengunjung yang pernah menggunakan layanan transportasi publik Si Banteng rute trayek AP 1-03: Situ Bulakan Periuk - Gerbang Taman Cibodas, sebanyak 100 orang.

Sumber data primer untuk penelitian ini adalah kuesioner yang diberikan kepada orang-orang yang pernah menggunakan sistem angkutan umum Si Benteng Kota

Tangerang, baik penduduk lokal maupun pengunjung. Sedangkan data sekunder dari berbagai sumber, seperti berita, buku, jurnal, arsip perusahaan, dan artikel yang relevan mengenai kualitas layanan transportasi umum Si Benteng di Kota Tangerang.

Instrumen penelitian ini terdiri dari lima variabel yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan keteraturan. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu dengan analisis kuantitatif yang terdiri dari pengolahan data, pengorganisasian data, dan penemuan hasil, serta dengan analisis deskriptif menggunakan verbalisasi untuk mendiskripsikan data numerik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian, observasi, wawancara dan juga kuesioner menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan transportasi publik Si Benteng di Kota Tangerang telah berjalan dengan baik. Masing-masing indikator yang menunjukkan kriteria nilai baik dan sangat baik. Berikut ini adalah deskripsi dari hasil masing-masing indikator kualitas pelayanan pada pelayanan transportasi publik Si Benteng di Kota Tangerang.

Kriteria Interpretasi Skor Kualitas Pelayanan pada kelas interval ditentukan sebagai berikut:

- Prosentase 81% - 100% = Sangat Baik
- Prosentase 61% - 80% = Baik
- Prosentase 41% - 60% = Cukup Baik
- Prosentase 21% - 40% = Tidak Baik
- Prosentase 0% - 20% = Sangat Tidak Baik

Tabel 1 Analisis Data Deskriptif

No	Variabel	Penilaian Skor Total	Prosentasi	Kriteria
1	Keamanan	$\frac{2.688}{3.000} \times 100\%$	89,6%	Sangat Baik
2	Keselamatan	$\frac{5.922}{7.000} \times 100\%$	84,6%	Sangat Baik
3	Kenyamanan	$\frac{1.684}{2.000} \times 100\%$	84,2%	Sangat Baik
4	Keterjangkauan	$\frac{472}{500} \times 100\%$	94,4%	Sangat Baik
5	Keteraturan	$\frac{1.828}{2.500} \times 100\%$	73,12%	Baik
Total		$\frac{12.594}{15.000} \times 100\%$	83,96%	Sangat Baik

Sumber: Hasil Kuesioner Yang Telah Diolah 2024

Tabel 1 menunjukkan bahwa masing-masing indikator memiliki kriteria nilai Sangat Baik dan Baik. Pada indikator keamanan memiliki kriteria nilai Sangat Baik dengan prosentase 89,6%, keselamatan 84,6%, kenyamanan 84,2%, keterjangkauan 94,4%, dan keteraturan memiliki kriteria nilai Baik dengan prosentase 73,12%. Berdasarkan hasil dari prosentase tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan transportasi publik Si Benteng pada trayek AP 1-03 masuk dalam kriteria nilai

Sangat Baik terhadap penyelenggaraan pelayanannya dengan prosentase sebesar 83,96%, meskipun begitu masih terdapat kekurangan di dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi publik Si Benteng di Kota Tangerang, khususnya pada trayek AP 1-03. Perusahaan transportasi umum harus memberikan kemampuan akses yang layak yang berakhir dengan keandalan, keamanan, kecerdasan, kenyamanan dan fasilitas yang efektif (Utami, dkk., 2018:369).

Keamanan

Pada indikator keamanan, nilai prosentase yang didapat adalah 89,6% menempati nilai tertinggi kedua dari lima indikator lainnya. Ada beberapa item pertanyaan yang ditunjukkan untuk pengguna layanan transportasi publik Si Benteng yang sudah disesuaikan dengan standar keamanan transportasi publik, terdapat nomor kendaraan, terdapat stiker nama trayek pada bagian depan dan belakang kendaraan, supir menggunakan seragam dilengkapi dengan identitas pengemudi, terdapat lampu penerangan di dalam kendaraan, terdapat kaca film pada jendela kendaraan, terdapat lampu indikator keadaan bahaya di dalam kendaraan.

Tabel 2 Rerata point pada indikator keamanan

No	Option	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Terdapat nomor kendaraan	70%	30%	0%	0%	0%
2	Terdapat stiker nama trayek pada bagian depan dan belakang kendaraan	71%	29%	0%	0%	0%
3	Supir menggunakan seragam dilengkapi dengan identitas pengemudi	79%	19%	2%	0%	0%
4	Terdapat lampu penerangan di dalam kendaraan	67%	31%	2%	0%	0%
5	Terdapat kaca film pada jendela kendaraan	57%	39%	4%	0%	0%
6	Terdapat lampu indikator keadaan bahaya di dalam kendaraan	11%	39%	41%	9%	0%
Rerata		68,8%	29,6%	1,6%	9%	0%

Sumber: Hasil Kuesioner Yang Telah Diolah 2024

Tabel 2 menunjukkan hasil rerata point pada indikator keamanan, seluruh item tersebut sudah memperoleh jawaban yang didominasi dengan jawaban Sangat Setuju sebesar 68,8%, Setuju sebesar 29,6%, Cukup Setuju sebesar 1,6% dan Tidak Setuju sebesar 9%.

Indikator ini selaras dengan teori Parasuraman (2007:122) mengenai bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, hal ini meliputi kelengkapan peralatan dan penampilan karyawan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lubis, dkk., (2020:4) tentang Kajian Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Trans Bus Mebidang dimana pada bus Mebidang jaminan dari

keamanan bus sudah baik, karena tidak adanya catatan kriminal dan kecelakaan yang pernah terjadi. Semua orang merasa aman ketika menaiki bus.

Keselamatan

Pada indikator keselamatan dalam penelitian ini memperoleh hasil tertinggi ketiga dengan prosentase sebesar 84,6% yang menjadikan indikator keselamatan mendapatkan kriteria nilai sangat baik dalam menyelenggarakan pelayanan transportasi publik Si Benteng. Didukung oleh beberapa item pertanyaan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan transportasi publik Si Benteng yang meliputi menaikkan atau menurunkan penumpang yang ditentukan, pintu kendaraan tertutup selama kendaraan berjalan, pengemudi mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk kendaraan umum, lintasan yang digunakan sesuai dengan izin trayek yang diberikan, pengemudi memiliki sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang, pengemudi dalam keadaan sehat mental dan fisik, pengemudi beristirahat setelah berkendara selama dua jam berturut-turut, terdapat fasilitas keselamatan dengan keterangan tata cara penggunaan dalam bentuk stiker, terdapat fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat (P3K), terdapat stiker berisi nomor telepon untuk keadaan darurat dan pengaduan, terdapat alat pembatas kecepatan pada kendaraan, terdapat fasilitas kelistrikan untuk penumpang, terdapat sabuk keselamatan untuk penumpang, terdapat tempat penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (*pool*). Indikator keselamatan dalam penelitian ini memiliki butir pertanyaan paling banyak sehingga menghasilkan jawaban yang beragam, namun jawaban sangat setuju tetap mendominasi diikuti dengan jawaban setuju.

Tabel 3 Rerata point pada indikator keselamatan

No	Option	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Menaikan atau menurunkan penumpang di tempat yang ditentukan	43%	25%	24%	0%	0%
2	Pintu kendaraan tertutup selama kendaraan berjalan	69%	23%	7%	1%	0%
3	Pengemudi mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk kendaraan umum	66%	28%	6%	0%	0%
4	Lintasan yang digunakan sesuai dengan izin trayek yang diberikan	64%	30%	6%	0%	0%
5	Pengemudi memiliki sikap dan perilaku yang hormat dan ramah terhadap penumpang	64%	29%	7%	0%	0%
6	Pengemudi dalam keadaan sehat mental dan fisik	75%	25%	1%	9%	0%
7	Pengemudi beristirahat setelah berkendara selama dua jam berturut-turut	75%	25%	0%	0%	0%
8	Terdapat fasilitas keselamatan dengan keterangan tata cara penggunaan dalam bentuk stiker	12%	37%	30%	19%	2%
9	Terdapat fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat (P3K)	14%	41%	35%	10%	0%
10	Terdapat stiker berisi nomor telepon untuk keadaan darurat dan pengaduan	73%	27%	0%	0%	0%
11	Terdapat alat pembatas kecepatan pada Angkot Si Benteng	2%	37%	40%	20%	1%
12	Terdapat fasilitas kelistrikan untuk penumpang	68%	29%	3%	0%	0%
13	Terdapat sabuk keselamatan untuk penumpang	7%	38%	37%	18%	0%
14	Terdapat tempat penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (<i>pool</i>)	68%	32%	0%	0%	0%
Rerata		50%	30,4%	14%	5,5%	0,2%

Sumber: Hasil Kuesioner Yang Telah Diolah 2024

Tabel 3 menunjukkan hasil rerata point pada indikator keselamatan, seluruh item tersebut sudah memperoleh jawaban yang didominasi dengan jawaban Sangat Setuju sebesar 50%, Setuju sebesar 30,4%, Cukup Setuju sebesar 14%, Tidak Setuju 5,5% dan yang terakhir Sangat Tidak Setuju sebesar 0,2%.

Berdasarkan penelitian (Wang, 2020:8) menunjukkan bahwa keselamatan memiliki tingkat dampak yang tinggi pada kualitas layanan dan memiliki dampak positif terhadap niat penggunaan ulang penumpang. Dengan menganalisis persepsi penumpang, operator transportasi publik dapat memahami kebutuhan perjalanan penumpang dan meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan permintaan penumpang.

Kenyamanan

Pada indikator kenyamanan diperoleh hasil prosentasi sebesar 84,2% menjadikan indikator ini sebagai peringkat terendah kedua pada penelitian ini. Pada indikator ini terdapat beberapa item pernyataan diantaranya yaitu mengangkut penumpang sesuai kapasitas yang ditentukan, terdapat pendingin ruangan, terdapat tempat sampah di dalam kendaraan, dan adanya larangan merokok di dalam kendaraan dalam bentuk stiker atau tulisan. Meskipun hasil kuesioner didominasi oleh

pilihan sangat setuju sebesar 60,6% namun pada indikator ini prosentase responden yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju paling banyak diantara indikator lain yaitu sebesar 15,5%. Item pernyataan mengangkut penumpang sesuai kapasitas yang ditentukan memperoleh hasil sebanyak 73 responden yang memilih sangat setuju dan sisanya memilih setuju menunjukkan jika Angkot Si Benteng sudah memenuhi aspek keandalan dalam teori kualitas pelayanan menurut Zeithmal, dkk (Hardiyansyah, 2018:63) yang menyebutkan jika pegawai memiliki kemampuan dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan standarisasi secara akurat. Angkot Si Benteng lebih sering beroperasi dengan keadaan sedikit atau bahkan tidak mengangkut penumpang sama sekali sehingga tidak ada keluhan mengangkut penumpang melebihi kapasitas dari masyarakat. Pada waktu melakukan observasi, peneliti juga lebih sering melihat Si Benteng beroperasi dalam keadaan kosong atau hanya dengan satu atau dua penumpang.

Tabel 4 Rerata point pada indikator kenyamanan

No	Option	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Mengangkut penumpang sesuai kapasitas yang ditentukan	73%	27%	0%	0%	0%
2	Terdapat pendingin ruangan	86%	11%	1%	0%	0%
3	Terdapat tempat sampah di dalam kendaraan	13%	14%	11%	41%	21%
4	Adanya larangan merokok di dalam kendaraan dalam bentuk stiker atau tulisan	68%	31%	1%	0%	0%
Rerata		60%	20,7%	3,2%	41%	21%

Sumber: Hasil Kuesioner Yang Telah Diolah 2024

Tabel 4 menunjukkan hasil rerata point pada indikator kenyamanan, semua item pernyataan tersebut memperoleh jawaban yang didominasi dengan pilihan Sangat Setuju sebesar 60%, Setuju sebesar 20,7%, Cukup Setuju sebesar 3,2%, Tidak Setuju sebesar 41% dan Sangat Tidak Setuju sebesar 21%.

Pelanggan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kebersihan fasilitas. Hal ini sejalan dengan penelitian Yenny, H (2020:8) dimana pada kualitas pelayanan mengenai kebersihan Trans Padang perusahaan dapat menanggapi masalah kebersihan fasilitas dengan memberikan perhatian lebih pada pengawasan dan menugaskan personil untuk menjaga kebersihan. Selain itu, melakukan kampanye kebiasaan bersih bagi pelanggan juga penting untuk membangun bahwa kebersihan adalah tanggung jawab semua orang. Selain itu pada pengoperasian bus sesuai dengan kapasitas sejalan dengan prinsip kenyamanan dan keselamatan. Pihak manajemen menerapkan pengawasan yang ketat terhadap kapasitas operasi bus dan menerapkan disiplin yang lebih baik untuk mencegah situasi yang tidak menyenangkan seperti pengoperasian bus melebihi kapasitasnya.

Keterjangkauan

Pada indikator keterjangkauan hanya ada satu item pernyataan yaitu tarif yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan, sebanyak 72 responden memilih sangat setuju dan sisanya memilih setuju sehingga hasil penelitian dari kuesioner terkait pernyataan tersebut memperoleh prosentase sebesar 94,4% yang menjadikan indikator keterjangkauan sebagai indikator dengan perolehan prosentase paling tinggi dibandingkan dengan empat indikator lainnya. Tarif yang perlu dibayarkan masyarakat yang ingin menggunakan pelayanan Angkot Si Benteng hanya sebesar dua ribu rupiah saja baik jika jarak yang ditempuh jauh atau dekat harganya akan tetap sama, hal ini tentu sangat terjangkau dan pelayanan yang diberikan bisa dikatakan lebih baik dibandingkan dengan tarif yang dibayarkan. Banyak ibu rumah tangga, anak sekolah dan para pekerja yang terbantu dengan adanya pelayanan ini karena dapat menghemat biaya ongkos, hal ini memenuhi unsur pokok pelayanan menurut Fritzsimmom dalam Inu Kencana Syafie (2006:116) yaitu biaya pelayanan yang diberikan harus lebih rendah. Sayangnya Angkot Si Benteng yang sebenarnya dihadirkan dengan inovasi pembayaran *cashless* namun pada kenyataannya lebih banyak masyarakat yang suka dan lebih memilih pembayaran secara tunai, hal ini tidak sesuai dengan pernyataan Saputra, dkk (Maisara, 2023:151) yang memilih jika transportasi publik merupakan jenis angkutan yang dilakukan dengan sistem pembayaran menggunakan harga yang telah ditentukan oleh penyelenggara angkutan umum. Ketika melakukan observasi dan penyebaran kuesioner di dalam Angkot Si Benteng selama berkendara melewati satu rute perjalanan, hanya peneliti yang membayar ongkos dengan *qr code* sisanya semua penumpang yang lain membayar dengan uang tunai.

Tabel 5 Rerata point pada indikator keterjangkauan

No	Option	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Tarif sesuai dengan pelayanan yang diberikan	72%	28%	0%	0%	0%
Rerata		72%	28%	0%	0%	0%

Sumber: Hasil Kuesioner Yang Telah Diolah 2024

Tabel 5 menunjukkan hasil rerata point pada indikator keterjangkauan, semua item pernyataan tersebut memperoleh jawaban yang didominasi dengan pilihan Sangat Setuju sebesar 72% dan Setuju sebesar 28%.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lubis, dkk., (2020:3) tentang Kajian Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Trans Bus Mebidang dimana berdasarkan penilaian harga tiket bus Mebidang dinilai terjangkau. Akan tetapi pelayanan dengan harga tiket tersebut dinilai buruk karena jika penumpang baru menggunakan bus, mereka pasti akan

kebingungan karena tidak ada papan penunjuk arah. Sejalan dengan penelitian Saw, dkk (2020:3992) transportasi publik yang memiliki harga terjangkau dengan fasilitas yang memadai merupakan salah satu poin pertimbangan penumpang untuk menggunakan layanan tersebut.

Keteraturan

Indikator terakhir dalam mengkaji penelitian ini yaitu keteraturan yang memperoleh hasil prosentase paling rendah diantara empat indikator lainnya sebesar 73,12% dengan hasil yang didapat dari kuesioner, sesuai dengan teori Adane dan Vincent Gaspersz tentang layanan berkualitas tinggi wajib melaksanakan evaluasi kualitas layanan salah satunya pada atribut kualitas ketepatan waktu pelayanan, Angkot Si Benteng perlu melakukan kembali evaluasi khususnya pada indikator keteraturan. Pada indikator ini terdapat beberapa item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan transportasi publik Si Benteng diantaranya yaitu terdapat informasi pelayanan yang berisi waktu keberangkatan dan kedatangan, terdapat informasi pelayanan yang berisi tarif, waktu berhenti di halte untuk menaikkan dan menurunkan penumpang paling lambat 60 detik, waktu menunggu kendaraan di halte paling lambat 30 menit dan kendaraan dalam kondisi prima (umur kendaraan tidak lebih dari 20 tahun).

Tabel 6 Rerata point pada indikator keteraturan

No	Option	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Terdapat informasi pelayanan yang berisi waktu keberangkatan dan kedatangan	10%	17%	11%	37%	25%
2	Terdapat informasi pelayanan yang berisi tarif	70%	30%	0%	0%	0%
3	Waktu berhenti di halte untuk menaikkan dan menurunkan penumpang paling lama 60 detik	29%	58%	13%	0%	0%
4	Waktu menunggu kendaraan di halte paling lambat 30 menit	6%	10%	6%	44%	34%
5	Kendaraan dalam kondisi prima (umur kendaraan tidak lebih dari 20 tahun)	82%	18%	0%	0%	0%
Rerata		39,4%	26,6%	6%	16,2%	11,8%

Sumber: Hasil Kuesioner Yang Telah Diolah 2024

Tabel 6 menunjukkan hasil rerata point pada indikator keteraturan, semua item pernyataan tersebut memperoleh jawaban yang didominasi dengan pilihan Sangat Setuju sebesar 39,4%, Setuju sebesar 26,6%, Cukup Setuju sebesar 6%, Tidak Setuju sebesar 16,2% dan Sangat Tidak Setuju sebesar 11,8%.

Sejalan dengan penelitian oleh Lubis, dkk (2020:3) dimana pada aspek jadwal dan ketepatan waktu bus Mebidang, responden menilai masih ada yang perlu ditingkatkan. Pada aspek berwujud (*tangible*) dinilai responden sangat baik, hal ini terlihat bahwa responden

senang melihat kondisi melihat kondisi fisik, fasilitas, dan penampilan petugas bus di lapangan. Selain itu para responden juga menyarankan agar bus menyediakan sistem GPS online sehingga penumpang dapat melacak keberadaan bus dengan mudah. Hal ini sejalan dengan penelitian Aldri (Chawuthai, 2023:22) yang menunjukkan bahwa untuk mengukur efisiensi layanan bus dalam hal aksesibilitas, ketersediaan, dan keandalan perlu adanya GPS pada bus kota guna menentukan perjalanan yang lengkap, mengemudi di jalur, dan operasi sesuai jadwal.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada:

1. Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
2. Ibu Eva Hani Fanida, S.AP., M.AP selaku selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Surabaya.
3. Ibu Meirinawati, S.AP., M. AP. Selaku dosen penguji.
4. PT Tangerang Nusantara Global yang telah memberikan izin serta memberikan sumber data penelitian yang dapat membantu peneliti selama proses penelitian.

PENUTUP

Simpulan

Hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pada Transportasi Publik “Si Benteng” di Kota Tangerang (Studi Kasus: Trayek AP 1-03 Situ Bulakan Periuk – Gerbang Taman Cibodas) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan Angkot Si Benteng AP 1-03 di Kota Tangerang dapat dikategorikan sangat baik dengan total perolehan prosentase sebesar 83,96%. Hasil yang diperoleh merupakan jawaban sebagai apresiasi dan masukan dalam mengatasi masalah atau kekurangan yang dikeluhkan pengguna layanan serta memberikan gambaran bagai bentuk transportasi publik yang layak dari masyarakat yang telah menggunakan layanan Transportasi Publik Si Benteng.

Dengan kriteria nilai yang sangat baik, pada indikator keamanan memiliki prosentase sebesar 89,6%, keselamatan 84,6%, kenyamanan 84,2%, keterjangkauan 94,4% dan keteraturan 73,12%. Sebagian besar orang setuju bahwa armada Si Benteng saat menjalankan tugas memiliki identitas kendaraan dan identitas pengemudi yang lengkap. Pengemudi harus menjalankan tugasnya

sesuai dengan standar pelayanan dan fasilitas yang tersedia untuk armada Si Benteng. Angkutan Si Benteng juga mengangkut penumpang sesuai dengan daya angkut, memiliki fasilitas pendingin ruangan serta terdapat larangan merokok di dalamnya. Kendaraan beroperasi dalam kondisi baik pada waktu berhenti kendaraan di halte tidak lebih dari 60 detik. Terdapat juga informasi tentang tarif angkutan, dimana biaya yang ditawarkan untuk menggunakan layanan Si Benteng juga sangat terjangkau. Layanan yang diberikan sudah lebih dari sebanding dengan biaya yang dibayarkan, hanya saja metode pembayaran yang disarankan oleh penyelenggara secara *cashless* tidak sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu dengan uang tunai.

Namun, beberapa orang masih belum mengetahui bahwa terdapat lampu isyarat tanda bahaya di dalam armada Si Benteng. Beberapa orang juga kurang setuju bahwa armada Si Benteng harus memiliki fitur keselamatan seperti sabuk pengaman untuk penumpang, memiliki fasilitas kesehatan dan stiker yang menjelaskan bagaimana cara penggunaannya, serta alat pembatas kecepatan kendaraan. Informasi tentang jadwal keberangkatan kedatangan dan waktu menunggu kendaraan di halte juga kurang sesuai dikarenakan Si Benteng terkadang beroperasi kembali setelah hampir 30 menit.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka didapatkan saran yang peneliti sampaikan yaitu perlu diadakan sosialisasi mengenai fasilitas lampu isyarat tanda bahaya pada penumpang dengan membuat *stiker* agar lebih mudah. Pihak penyelenggara diharapkan dapat menambah fasilitas keselamatan seperti sabuk pengaman untuk para penumpang yang duduk di belakang, memberikan fasilitas kesehatan (P3K) di dalam armada Si Benteng beserta *stiker* cara penggunaannya serta memberikan informasi dalam bentuk stiker mengenai adanya alat pembatas kecepatan dan cara kerjanya sehingga penumpang dapat ikut mengawasi kecepatan pengemudi. Selain itu juga memberikan fasilitas kebersihan berupa tempat sampah di setiap armada Si Benteng dan diletakan di bagian belakang mobil agar mudah dijangkau oleh penumpang dan mampu menunjang kebersihan di dalam kendaraan. Membuat skema pembayaran secara tunai yang lebih tertata dan terencana karena metode pembayaran *cashless* kurang dimengerti atau diminati oleh penumpang. Agar mengurangi waktu tunggu penumpang maka disarankan untuk menambah armada Si Benteng yang beroperasi dalam satu hari. Selain itu, PT Tangerang Nusantara Global dapat membuat aplikasi yang berisi informasi tentang jadwal keberangkatan dan kedatangan armada Si Benteng di setiap halte, serta informasi tentang keberadaan

terkini armada tersebut, sehingga pengguna layanan dapat memprediksi kapan armada Si Benteng selanjutnya akan tiba dan tidak perlu menunggu lebih dari 30 menit karena dapat menyesuaikan waktu tunggu dengan waktu kedatangan armada yang tersedia di setiap halte. Serta menambah jam operasional Si Benteng dengan tetap beroperasi sampai waktu operasional yang ditentukan meskipun sudah mencapai target kilometer harian karena masih banyak masyarakat yang membutuhkan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldri F., Ali M.E, Aziza B., Sisi A., & Alista A.U. 2020. The Effect of Driver Service Quality on Passenger Satisfaction in Public Transportation, 51–60. doi:10.2991/aebmr.k.200305.180
- Algadrie, Muhamad Ilham. 2020. Identifikasi Perubahan Pola Pergerakan Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bandung. Thesis. Universitas Komputer Indonesia.
- Chawuthai, R., Sumalee, A., & Threepak, T. 2023. GPS data analytics for the assessment of public city bus transportation service quality in Bangkok. *Sustainability*, 15(7), 1-23.
- E. Aniebiet, Joseph A.A., Edim E.J., & Matikiti Rosemary. 2021. Service Quality and Passengers' Loyalty of Public Transportation Companies. *British Journal of Management and Marketing Studies*, 4(4), 82–98. doi:10.52589/bjmms-lrq7javx
- Fitri, F. L. 2023. Kualitas Pelayanan Transportasi Publik di Jawa Timur (Studi Kasus: Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik-Surabaya-Sidoarjo).
- Haqie, Zulfa Auliana., Nadiah, Rifda Eka dan Oktavira Puteri Ariyani. 2020. Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovations*, 5(1), 23-30.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasiani, S., & Widiyarta, A. 2023. Persepsi Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo-Surabaya-Gresik) Sebagai Transportasi Publik Di Jawa Timur. *Jdp (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 6(2), 197-216.
- Kencana, Syafiie Inu. 2006. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lubis, Y. A., Nasution, A. D., & Marissa, A. 2020, April). The study of public perceptions on the quality service of Trans Mebidang Bus. In *IOP Conference Series*:

- Earth and Environmental Science* (Vol. 452, No. 1, p. 012143). IOP Publishing.
- Maisara., Hakiman., Huiyanto dan Fikri Aris Munandar. 2023. Analisis Pemilihan Moda Transportasi Angkutan Umum di Kota Kendari. *Sultra Civil Engineering Journal (SciEJ)*, 4(2), 149-160.
- Oktariyanda, Trena Aktiva. 2019. Standardization of the Integrated District Administration Services Program to optimize Public Services in Sidoarjo Regency. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. Volume 383: 353-356.
- Panglipuringtyas, Y. 2022. Implementasi Program Layanan Transportasi Angkot Si Benteng Di Kota Tangerang (Studi Kasus Bulakan-Tiptop Taman Cibodas). *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 6(1), 268-273.
- Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Tangerang Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penugasan Kepada Perseroan Terbatas Tangerang Nusantara Global Dalam Pengelolaan Angkutan Perkotaan.
- Pristikawati, V., & Oktariyanda, T. A. 2024. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Publika*, 49-62.
- Putri, B. C. T. 2022. Kualitas pelayanan transportasi umum pada bus batik solo trans (BST) kota Surakarta.
- Saw, Y. Q., Dissanayake, D., Ali, F., & Bentotage, T. 2020. Passenger satisfaction towards metro infrastructures, facilities and services. *Transportation Research Procedia*, 48, 3980-3995.
- Setyorini, Diana Ayu. 2018. *Upaya Peningkatan Pelayanan Bus Trans Sidoarjo (BTS) Berdasarkan Preferensi Pengguna*. Tugas Akhir. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Tamin, O.Z. 2007. Menuju Terciptanya Sistem Transportasi Berkelanjutan Di Kota-Kota Besar Di Indonesia. *Jurnal Transportasi*, 7(2), 87-104.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- UNESA. 2000. *Pedoman Penulisan Artikel Jurnal*, Surabaya: Lembaga Penelitian Universitas Negeri Surabaya
- Utami, D. A., Torro, S., & Lumingkewas, L. 2018. Service Quality of Urban Transportation in Indonesia. *Proceedings of the 1st International Conference on Social Sciences (Icss 2018)*, 369–373. doi:10.2991/icss-18.2018.76
- Wang, Y., Zhang, Z., Zhu, M., & Wang, H. 2020. The impact of service quality and customer satisfaction on re-use intention in urban rail transit in Tianjin, China. *SAGE Open*, 10(1), 1-10
- Yenny, H. 202. Evaluation of Service Quality of Public Transportation (Study Case of Trans Padang). In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 1003, No. 1, p. 012030). IOP Publishing.
- Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

