

EVALUASI KINERJA PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM JENIS LYN DI KOTA SURABAYA

Moh. Atho'illah

Mahasiswa S1 Pendidikan Geografi, alexsholahuddinumi@gmail.com

Kuspriyanto

Dosen Pembimbing Mahasiswa

Abstrak

Pelayanan angkutan umum tentu sangat dibutuhkan bagi kota yang memiliki tingkat mobilitas penduduk tinggi seperti Surabaya. Namun berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya, banyak angkutan lyn yang pada aspek frekuensi dan headwaynya tidak sesuai dengan standart. Mengingat pentingnya hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian terkait dengan indikator-indikator kinerja yang lain dengan durasi pengamatan yang lebih panjang. Standart kinerja yang dijadikan pedoman pada penelitian ini adalah keputusan Dirjen Perhubungan Darat SK.687/AJ.206/DRJD /2002. Indikator yang diamati adalah headway, frekuensi, load factor, dan kecepatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja lyn di Kota Surabaya dan untuk mengetahui jaringan rute lyn penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan metode deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel untuk lyn dilakukan menggunakan teknik Purposive Sampling dengan teknik pengambilan data melalui observasi. Peneliti menggunakan 15 sampel lyn dengan rute yang berbeda yakni lyn D, lyn W, lyn J, lyn Y, lyn G, lyn S, lyn P, lyn BJ, lyn I, lyn ZI, lyn E, lyn JMK, lyn TWM, lyn WB, dan lyn O. Hasil observasi akan dianalisis dengan teknik deskriptif kuantitatif dengan rating scale. Untuk sampel penumpang diambil secara accidental Sampling dari 15 lyn tersebut sebanyak 100 penumpang dengan teknik pengambilan data melalui wawancara dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dengan prosentase. Hasil observasi menunjukkan untuk rata-rata indikator frekuensi menunjukkan nilai baik, begitu pula headway dan kecepatan lyn, sedangkan untuk indikator load factor menunjukkan nilai sedang. Secara keseluruhan dari hasil skoring keempat indikator tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan lyn di Kota Surabaya masuk kategori sedang. Hasil wawancara mengungkapkan, untuk indikator load factor rata-rata 47% responden mengatakan buruk, 41% responden mengatakan sedang, dan 12% mengatakan baik, untuk indikator kecepatan 19% responden mengatakan buruk, 26% responden mengatakan sedang, dan 54% responden mengatakan baik. untuk indikator frekuensi dan headway 19% responden mengatakan buruk, 1% responden mengatakan sedang, dan 80% responden mengatakan baik. Secara keseluruhan, penumpang berpendapat bahwa kinerja lyn di Kota Surabaya masih tergolong baik. Kesimpulan dari penelitian menunjukkan bahwa tidak ada satupun lyn yang keempat nilai indikatornya sesuai dengan standart dan sebagian besar masuk kategori sedang.

Kata Kunci : Kinerja Angkutan Lyn, Load Factor, Headway, Frekuensi, Kecepatan

Abstract

The importance of transport services would lyn is necessary for a city that has such high levels of population mobility Surabaya. Noted for there are 30 lyn frequency indicators whose performance does not match the standard, and for 51 lyn headway there that do not fit the standard. Given pentingnya these assessments should be conducted related to performance indicators that other factors such as load and speed with a longer duration of observation. Standard indicators are used as guidelines in this research is based on the decision the Director General of Land Transportation SK.687/AJ.206/DRJD / 2002. Observed indicators are indicators of headway, frequency, load factor, and speed. This research is descriptive quantitative survey methods. Sampling for lyn conducted using purposive sampling technique to the data retrieval techniques through observation. Researchers used 15 samples with different routes lyn lyn namely D, W lyn, lyn J, Y lyn, lyn G, S lyn, lyn P, BJ lyn, lyn I, ZI lyn, lyn E, lyn JMK, TWM lyn, lyn WB, and lyn O. The observations will be analyzed with descriptive techniques quantitative rating scale. For samples taken incidental passenger Sampling of 15 lyn are as many as 100 passengers with the technique of data through interviews and analyzed using descriptive analysis techniques percentage. Results showed lyn scoring observations, of the four indicators (frequency, headway, load factor, and speed) show that most of the performance lyn in the category of medium and only lyn CTR is involved in the bad category. The results of the interviews revealed, for indicators of the average load factor of 47% of respondents said poor, 41% of respondents said it was, and 12% said good indicator, speed 19% of respondents said poor, 26% of respondents said it was, and 54% of respondents said good . for indicators headway frequency and 19% of respondents say bad, 1% of respondents said it was, and 80% of respondents said either. This then must be addressed for future lyn could really be a solution that can solve or reduce the problem of transportation in the city of Surabaya.

Keywords: Lyn Transport Performance, Load Factor, Headway, Frequency, Speed.

PENDAHULUAN

Aktivitas kehidupan manusia tidak dapat terlepas dari transportasi. Transportasi telah menjadi kebutuhan yang mendasar bagi kehidupan manusia mulai dari ruang lingkup kehidupan yang paling kecil seperti kehidupan di desa sampai lingkup kehidupan yang luas seperti di kota. Disegala aspek kehidupan manusia, transportasi selalu menjadi komponen yang membantu dan melengkapi aspek-aspek kehidupan tersebut baik ekonomi, budaya, dan fisik, sebagai contoh manusia membutuhkan kendaraan dan jalan untuk pergi ke pasar, sekolah, kantor, tempat hiburan, dan lain-lain. Itulah sebabnya, mulai dari kegiatan hidup tunggal yang paling sederhana sampai kegiatan hidup yang multicolor, transportasi senantiasa dibicarakan.

Menurut Fidel Miro (2005:2) transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Karena dalam pengertian di atas terdapat kata-kata usaha, berarti transportasi juga merupakan sebuah proses, yakni proses pindah, proses gerak, proses mengangkut, dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses pemindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Alat pendukung apa yang dipakai untuk melakukan proses pindah, gerak, angkut dan alih ini, bisa bervariasi, tergantung pada bentuk objek yang akan dipindahkan, jarak antara suatu tempat dengan tempat lain, dan maksud objek yang akan dipindahkan tersebut.

Dalam kehidupan perkotaan, dimana pusat segala aktivitas manusia seperti perekonomian, pendidikan, dan lain-lain ada dilamnya, menimbulkan adanya pergerakan-pergerakan penduduk yang pesat. Pergerakan penduduk yang pesat inilah yang menyebabkan adanya interaksi antar ruang-ruang. Interaksi merupakan salah satu dari ke 10 konsep essensial geografi. Mobilitas dan pergerakan individu dari dan menuju daerah lain merupakan perwujudan dari konsep interaksi tersebut. Interaksi ini akan terganggu jika terdapat hambatan atau permasalahan dalam transportasi yang menghubungkan region-region tersebut. Dari kenyataan tersebut, maka untuk membentuk sebuah interaksi yang baik dan teratur diperlukan sebuah sistem transportasi yang baik dimana di dalamnya mencakup sarana jalan yang baik dan juga sistem angkutan yang teratur.

Namun pada kenyataannya pada setiap kota pasti memiliki permasalahan transportasi. Baik permasalahan pada sistem jaringannya maupun permasalahan pada ketersediaan sarana. Sarana yang dimaksud dapat berupa moda transportasi maupun sarana kelengkapan lain yang dapat mendukung terjadinya pergerakan. Dalam suatu kota terdapat beberapa aspek yang saling mendukung yang salah satunya adalah aspek sistem transportasi. Adanya permasalahan dalam suatu sistem transportasi akan membawa dampak negatif terhadap aspek perkotaan yang lain, begitu pula dengan Kota Surabaya.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Stasistika Surabaya tahun 2011 jumlah penduduk Surabaya mencapai 2.599.769 juta jiwa dan luas wilayah 326,36 km², dengan jumlah penduduk dan luas wilayah tersebut tentunya terdapat berbagai keragaman jenis aktivitas hidup baik ekonomi maupun sosial yang berbeda-beda. Pesatnya perkembangan serta aktivitas penduduk Surabaya inilah yang menuntut terwujudnya sistem transportasi yang efektif dan teratur yang mengutamakan kenyamanan, kelancaran dan keamanan.

Terwujudnya transportasi yang baik tak lepas dari peran angkutan umum kota yang juga merupakan sarana penghubung interaksi tersebut. Namun sayangnya berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya, banyak angkutan umum jenis lyn yang pada aspek *frekuensi* dan *headway* tidak sesuai dengan standart.

Standart untuk *frekuensi* dan *headway* yang dikeluarkan oleh Ditjen Perhubungan Darat yang dijadikan sebagai standart untuk pelayanan angkutan umum di Indonesia adalah untuk *frekuensi* >6 kendaraan/jam dan *headway* <10 menit. Untuk indikator *frekuensi* saja terdapat 30 lyn yang nilainya tidak sesuai standart yakni lyn BJ, lyn BK, lyn C, lyn DA, lyn DKM, lyn DP, lyn E, lyn F, lyn G, lyn GL, lyn GS, lyn H2P, lyn IM, lyn J, lyn K, lyn L2, lyn LK, lyn LMJ, lyn M, lyn TWM, lyn Q, lyn RBK, lyn RDK, lyn RT, lyn T2, lyn TV, lyn UBK, lyn W, lyn WB, lyn WLD. Sedangkan untuk indikator *headway*, dari 55 lyn hanya 4 lyn saja yang memiliki nilai *headway* sesuai dengan standart yakni lyn JTK2, lyn P, lyn S, lyn R1.

Dari data di atas terlihat bahwa kinerja pelayanan angkutan umum jenis lyn di Surabaya untuk indikator frekuensi dan headway banyak sekali yang tidak sesuai standart. Akan tetapi terdapat kejanggalan dari data tersebut yakni besarnya selisih nilai dengan standart yang terlampaui jauh sehingga dikhawatirkan tidak sesuai dengan fakta di lapangan. Pengamatan yang hanya dilakukan selama 1 hari pengamatan saja tentu belum cukup untuk dapat menyimpulkan kinerja lyn secara keseluruhan.

Untuk bisa menggambarkan kondisi kinerja pelayanan lyn tentunya harus dilakukan pengamatan secara berkala. Mengingat pentingnya hal tersebut maka perlu dilakukan evaluasi terkait dengan indikator-indikator pelayanan yang lain diantaranya *load faktor* dan kecepatan perjalanan dan tentunya dengan durasi pengamatan yang lebih panjang sehingga data yang didapatkan dapat mewakili kinerja pelayanan dan kesimpulan yang diambil dapat lebih tepat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan lyn di Surabaya dan hal-hal yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan lyn tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Berkaitan dengan lokasi pada penelitian dalam skripsi ini, peneliti mengambil lokasi di jalan yang dilalui oleh mikrolet yang menjadi sampel pada penelitian ini yang tersebar di beberapa jalan di Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah mikrolet yang ada di Surabaya yang berjumlah 55 mikrolet. Dari populasi tersebut kemudian diambil sampel dengan menggunakan metode *Random Sampling Purposive*

Untuk mengetahui pelayanan, akan dilakukan pengukuran/evaluasi terhadap variabel-variabel diantaranya faktor muatan (*load factor*), frekuensi (*frekuensi*), selisih waktu antar lyn (*headway*), kecepatan perjalanan, dan waktu tempuh.

1. *Load Factor*

Faktor muatan penumpang atau load factor didefinisikan sebagai perbandingan antara banyaknya penumpang per-jarak dengan kapasitas tempat duduk angkutan umum yang tersedia (Morlok, 1985:32). Dalam penelitian ini, *load factor* akan dihitung pada saat jam ramai, sedang dan jam sepi.

Rumus untuk menghitung load factor adalah:

$$Lf = \frac{\text{Jumlah penumpang yang diangkut}}{\text{Kapasitas muatan lyn}}$$

2. *Frekuensi*

Yaitu jumlah keberangkatan kendaraan angkutan kota yang melewati pada satu titik tertentu (biasanya pada bus stop) dalam satuan kendaraan permenit.

3. *Headway*

Headway didefinisikan sebagai ukuran yang menyatakan jarak atau waktu ketika bagian depan kendaraan yang berurutan melewati suatu titik pengamatan pada ruas jalan. *Headway* rata-rata berdasarkan jarak merupakan pengukuran yang didasarkan pada konsentrasi kendaraan (Morlok, 1985:32). Rumus yang digunakan adalah :

$$Ht = \frac{\text{Jumlah selisih waktu antar lyn}}{\text{Jumlah lyn} - 1}$$

4. Kecepatan

Kecepatan adalah laju perjalanan yang biasanya dinyatakan dalam kilometer per jam (km/jam). (Hobbs, 1995:54). Pencatatan data kecepatan akan dilakukan sepanjang jarak 10 km.

Rumus untuk menghitung kecepatan adalah:

$$V = \frac{S}{t}$$

5. Waktu Tempuh Perjalanan

Waktu tempuh perjalanan adalah waktu yang dibutuhkan oleh kendaraan untuk melewati seksi jalan yang disurvei termasuk waktu berhenti karena hambatan-hambatan (Hobbs, 1995:54). Dalam penelitian ini waktu tempuh akan digunakan sebagai pembagi pada perhitungan kecepatan lyn di atas dan dihitung mulai dari tempat keberangkatan sampai sejauh 10 km.

Hasil perhitungan di atas selanjutnya akan cocokan dengan indikator standart kinerja angkutan umum yang untuk mengetahui kuakitas kunerja lyn. Standart yang digunakan dalam penelitian ini adalah sesuai dengan standart yang dikeluarkan oleh Dirjen Perhubungan Darat SK.687/AJ.206/DRJD /2002, World Bank dan KM 35 Tahun 2003. Adapun standart tersebut dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Indikator Kinerja Angkutan Umum

| Indikator | Kriteria | | |
|---|----------|---------|-------|
| | Kurang | Sedang | Baik |
| Rata-rata load faktor pada jam sibuk | > 1 | 0,8 – 1 | < 0,8 |
| Rata-rata load faktor diluar jam sibuk | > 1 | 0,7 – 1 | < 0,7 |
| Frekuensi | < 4 | 4 – 6 | > 6 |
| Rata-rata kecepatan perjalanan (km/jam) | <5 | 5 – 10 | >10 |
| Rata-rata waktu antara/headway (menit) | > 15 | 10 – 15 | < 10 |

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Kriteria indikator pada tabel 1 merupakan merupakan standart yang dijadikan pedoman untuk mengawasi dan memajemen angkutan umum. Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan lyn peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan *rating scale*. Jumlah tingkatan skor yang digunakan yaitu :

1. Baik = Nilai 3
2. Sedang = Nilai 2
3. Buruk = Nilai 1

Setelah data dihitung menggunakan rumus masing-masing, maka selanjutnya nilai tersebut akan diskoring. Pada tahap akhir nanti, lyn tersebut akan dikategorikan berdasarkan interval kelas. Berikut langkah-langkah menentukan interval kelasnya :

- a. Kriteria untuk masing-masing indikator untuk hasil pengamatan pagi, siang, dan sore adalah 3 untuk kriteria baik, 2 untuk kriteria sedang, dan 1 untuk kriteria buruk. Jumlah indikator adalah 4 (frekuensi, headway, load factor, kecepatan).
- b. Nilai tertinggi untuk masing-masing indikator adalah 3, jadi jumlah skor tertinggi adalah 3 x 4 (jumlah indikator) x 3 (pagi, siang, sore) = 36.
- c. Nilai terendah untuk masing-masing indikator adalah 1, jadi jumlah skor terendah adalah 1 x 4 (jumlah indikator) x 3 (pagi, siang, sore) = 12.
- d. Menentukan rentang kelas (R). Adapun rumusnya adalah sebagai berikut :

$$R = 36 - 12 = 24$$

$$R \text{ koreksi} = 36,5 - 11,5 = 25$$

- e. Jumlah kelas adalah 3

- f. Menentukan interval kelas (I)

$$I = \frac{R}{\sum \text{Kelas}} = \frac{25}{3} = 9$$

Untuk interval kelas yang digunakan peneliti untuk menentukan kinerja pelayanan masing-masing lyn dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Penentuan Kelas Interval Kinerja Pelayanan Lyn untuk Data Hasil Observasi

| Rentang Kelas | Keterangan |
|---------------|------------|
| 11 – 19 | Buruk |
| 20 – 28 | Sedang |
| 29 – 37 | Baik |

Sumber : Data primer tahun 2012

Interval skor pada tabel 2 akan dijadikan patokan untuk memberi peringatan pada kinerja masing-masing lyn. Namun untuk data hasil wawancara terhadap penumpang mengenai kinerja lyn, peneliti akan menganalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dengan prosentase.

HASIL PENELITIAN

Pemaparan Data Observasi

Frekuensi

Secara keseluruhan, tidak ada lyn yang nilai frekuensinya buruk. frekuensi merupakan pencatatan banyaknya sampel lyn yang melewati titik pengamatan selama satu jam pengamatan. Pengamatan dilakukan selama satu minggu pada pukul 06.00-07.00, pukul 10.00-11.00, dan pukul 17.00-18.00.

Hakekatnya setiap penumpang menginginkan cepat sampai tujuan. Akan tetapi jika frekuensi lyn rendah maka akan berdampak pada indikator headway (waktu antar lyn) yang kemudian akan menyebabkan waktu tunggu penumpang semakin lama. Untuk nilai rata-rata frekuensi dan skor masing-masing lyn dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Tabulasi Hasil Penilaian Indikator Frekuensi Selama Satu Minggu

| No | Lyn | Hasil Pengamatan Frekuensi | | | Skor | | |
|-----------|-----|----------------------------|-------|------|-----------------|-------|------|
| | | Pagi | Siang | Sore | Pagi | Siang | Sore |
| 1 | JMK | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | BJ | 33 | 19 | 25 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | ZI | 18 | 9 | 17 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | I | 24 | 21 | 26 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | W | 23 | 20 | 26 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | O | 25 | 19 | 22 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | P | 22 | 18 | 24 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | G | 19 | 14 | 19 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | D | 33 | 24 | 31 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | E | 18 | 12 | 20 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | WB | 14 | 11 | 11 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | TWM | 6 | 5 | 8 | 2 | 2 | 3 |
| 13 | S | 6 | 5 | 6 | 2 | 2 | 3 |
| 14 | Y | 11 | 9 | 11 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | J | 11 | 8 | 10 | 3 | 3 | 3 |
| Jumlah | | 267 | 197 | 260 | Keterangan Skor | | |
| Rata-rata | | 18 | 13 | 17 | 1 = Buruk | | |
| Predikat | | Baik | Baik | Baik | 2 = Sedang | | |
| | | | | | 3 = Baik | | |

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2012

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai frekuensi sampel lyn keseluruhan banyak yang masuk kategori baik.

Headway

Indikator *headway* merupakan pencatatan selisih waktu antar sampel lyn yang melewati titik pengamatan selama satu jam pengamatan. Pengamatan juga dilakukan selama satu minggu pada pukul 06.00-07.00, pukul 10.00-11.00, dan pukul 17.00-18.00. Untuk nilai rata-rata

headway dan skor masing-masing lyn dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Tabulasi Hasil Penilaian Indikator Headway Selama Satu Minggu

| Lyn | Hasil Pengamatan Frekuensi | | | Skor | | |
|-----------|----------------------------|-------|------|-----------------|-------|------|
| | Pagi | Siang | Sore | Pagi | Siang | Sore |
| JMK | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 |
| BJ | 33 | 19 | 25 | 3 | 3 | 3 |
| ZI | 18 | 9 | 17 | 3 | 3 | 3 |
| I | 24 | 21 | 26 | 3 | 3 | 3 |
| W | 23 | 20 | 26 | 3 | 3 | 3 |
| O | 25 | 19 | 22 | 3 | 3 | 3 |
| P | 22 | 18 | 24 | 3 | 3 | 3 |
| G | 19 | 14 | 19 | 3 | 3 | 3 |
| D | 33 | 24 | 31 | 3 | 3 | 3 |
| E | 18 | 12 | 20 | 3 | 3 | 3 |
| WB | 14 | 11 | 11 | 3 | 3 | 3 |
| TWM | 6 | 5 | 8 | 2 | 2 | 3 |
| S | 6 | 5 | 6 | 2 | 2 | 3 |
| Y | 11 | 9 | 11 | 3 | 3 | 3 |
| J | 11 | 8 | 10 | 3 | 3 | 3 |
| Jumlah | 267 | 197 | 260 | Keterangan Skor | | |
| Rata-rata | 18 | 13 | 17 | 1 = Buruk | | |
| Predikat | Baik | Baik | Baik | 2 = Sedang | | |
| | | | | 3 = Baik | | |

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2012

Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa rata-rata nilai *headway* lyn secara keseluruhan masuk dalam kategori baik.

Load Factor

Indikator *load factor* merupakan pencatatan jumlah penumpang sampel lyn terbanyak selama perjalanan sejauh 10 km. Jumlah penumpang yang diangkut tersebut akan dibandingkan dengan jumlah kapasitas tempat duduk lyn. Pengamatan ini juga dilakukan selama satu minggu. Untuk nilai rata-rata *load factor* dan skor masing-masing lyn dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Tabulasi Hasil Penilaian Indikator Load Factor Selama Satu Minggu

| Lyn | Hasil Pengamatan Load Factor | | | Skor | | |
|-----------|------------------------------|-------|-------|-----------------|-------|------|
| | Pagi | Siang | Sore | Pagi | Siang | Sore |
| JMK | 1,3 | 0,8 | 1,1 | 1 | 2 | 1 |
| BJ | 1,2 | 0,6 | 1,2 | 1 | 3 | 1 |
| ZI | 1,2 | 0,7 | 1,2 | 1 | 2 | 1 |
| I | 1,3 | 0,8 | 1,1 | 1 | 2 | 1 |
| W | 1,2 | 0,6 | 1,2 | 1 | 3 | 1 |
| O | 1,2 | 0,6 | 1,3 | 1 | 3 | 1 |
| P | 1,1 | 0,7 | 1,2 | 1 | 2 | 1 |
| G | 1,1 | 0,7 | 1,2 | 1 | 2 | 1 |
| D | 1,3 | 0,7 | 1,2 | 1 | 2 | 1 |
| E | 1,3 | 0,8 | 1,3 | 1 | 2 | 1 |
| WB | 1,2 | 0,7 | 1,2 | 1 | 3 | 1 |
| TWM | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 3 | 3 | 3 |
| S | 1,2 | 0,7 | 1,3 | 1 | 2 | 1 |
| Y | 1,1 | 0,6 | 1,1 | 1 | 3 | 1 |
| J | 0,8 | 0,6 | 0,8 | 2 | 3 | 2 |
| Jumlah | 17 | 10 | 16,9 | Keterangan Skor | | |
| Rata-rata | 1,13 | 0,7 | 1,13 | 1 = Buruk | | |
| Predikat | Buruk | Baik | Buruk | 2 = Sedang | | |
| | | | | 3 = Baik | | |

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2012

Dari tabel 5 diketahui bahwa nilai *load factor* sampel lyn secara keseluruhan banyak yang masuk kategori buruk dan sedang.

Kecepatan

Indikator kecepatan merupakan indikator yang paling tidak stabil. Hal ini dikarenakan beberapa faktor penghambat seperti kemacetan, lebar jalan yang sempit, sedikitnya jumlah penumpang, faktor dari pengemudi sendiri, dan lain-lain. Semua fektor tersebut sangat mempengaruhi kecepatan laju angkutan umum.

Pada penelitian ini nilai kecepatan lyn didapatkan dari perhitungan jarak tempuh dibagi dengan waktu tempuh. Oleh karenanya harus dilakukan pencatatan waktu tempuh lyn terlebih dahulu sejauh 10 km. Pengamatan ini dilakukan bersamaan dengan pengamatan *load factor*. Pengamatan ini juga dilakukan selama satu minggu pada pukul 06.00-07.00, pukul 10.00-11.00, dan pukul 17.00-18.00. Untuk nilai rata-rata kecepatan dan skor masing-masing lyn dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Tabulasi Hasil Penilaian Indikator Kecepatan Selama Satu Minggu

| Lyn | Hasil Pengamatan Kecepatan | | | Skor | | |
|-----------|----------------------------|-------|------|-----------------|-------|------|
| | Pagi | Siang | Sore | Pagi | Siang | Sore |
| JMK | 7 | 7 | 6 | 2 | 2 | 2 |
| BJ | 13 | 10 | 11 | 3 | 3 | 3 |
| ZI | 13 | 12 | 12 | 3 | 3 | 3 |
| I | 14 | 12 | 13 | 3 | 3 | 3 |
| W | 11 | 9 | 10 | 3 | 2 | 3 |
| O | 19 | 14 | 18 | 3 | 3 | 3 |
| P | 18 | 14 | 18 | 3 | 3 | 3 |
| G | 18 | 14 | 9 | 3 | 2 | 3 |
| D | 19 | 20 | 14 | 3 | 3 | 3 |
| E | 14 | 12 | 14 | 3 | 3 | 3 |
| WB | 13 | 11 | 13 | 3 | 3 | 3 |
| TWM | 10 | 7 | 11 | 3 | 2 | 3 |
| S | 12 | 9 | 12 | 3 | 2 | 3 |
| Y | 11 | 9 | 11 | 3 | 2 | 3 |
| J | 11 | 9 | 11 | 3 | 2 | 3 |
| Jumlah | 203 | 169 | 183 | Keterangan Skor | | |
| Rata-rata | 14 | 11 | 12 | 1 = Buruk | | |
| | | | | 2 = Sedang | | |
| | | | | 3 = Baik | | |
| Predikat | Baik | Baik | Baik | | | |

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2012

Dari tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai kecepatan sampel lyn secara keseluruhan banyak yang masuk kategori baik.

Untuk mengetahui kinerja lyn secara keseluruhan baik dari segi frekuensi, headway, load faktor, dan kecepatan, akan di analisis dengan menghitung jumlah skor yang diperoleh tiap pengamatan pagi, siang, dan sore untuk masing-masing indikator. Dengan menjumlahkan skor tersebut maka akan diketahui kualitas kinerja lyn secara keseluruhan. Berikut hasil penjumlahan seluruh indikator yang telah diamati.

Pada tahap ini data dari tabulasi indikator pada tabel-tabel sebelumnya akan dilakukan penjumlahan skor dari seluruh indikator untuk masing-masing lyn. Dari penjumlahan tersebut kemudian akan diketahui kualitas kinerja lyn secara keseluruhan. Untuk kualitas kinerja lyn dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Predikat Kinerja Pelayanan Lyn

| No | Lyn | Frekuensi | Load Faktor | Headway | Kecepatan | Total | Predikat |
|-----------------------|-----|-----------|-------------|---------|-----------|-------|----------|
| 1 | JMK | 5 | 3 | 4 | 6 | 18 | Buruk |
| 2 | BJ | 9 | 9 | 5 | 3 | 26 | Sedang |
| 3 | ZI | 9 | 9 | 4 | 3 | 25 | Sedang |
| 4 | I | 9 | 9 | 4 | 3 | 25 | Sedang |
| 5 | W | 9 | 9 | 5 | 4 | 27 | Sedang |
| 6 | O | 9 | 9 | 5 | 3 | 26 | Sedang |
| 7 | P | 9 | 9 | 4 | 3 | 25 | Sedang |
| 8 | G | 9 | 9 | 4 | 4 | 26 | Sedang |
| 9 | D | 9 | 9 | 4 | 3 | 25 | Sedang |
| 10 | E | 9 | 9 | 4 | 3 | 25 | Sedang |
| 11 | WB | 9 | 9 | 5 | 3 | 26 | Sedang |
| 12 | TWM | 7 | 8 | 9 | 4 | 28 | Sedang |
| 13 | S | 7 | 7 | 4 | 4 | 22 | Sedang |
| 14 | Y | 9 | 9 | 5 | 4 | 27 | Sedang |
| 15 | J | 9 | 9 | 7 | 4 | 29 | Baik |
| Jumlah | | 127 | 126 | 73 | 54 | 380 | |
| Rata-Rata Seluruh Lyn | | | | | | 25 | Sedang |

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2012

Pada tabel 7 menunjukkan hasil skoring dari empat indikator (*frekuensi*, *headway*, *load factor*, dan *kecepatan*) tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan dari 15 sampel lyn yang diamati, sebagian besar kinerja lyn masuk dalam kategori sedang dan hanya lyn JMK saja yang masuk dalam kategori buruk.

Pemaparan Data Wawancara

Load Factor

Wawancara terkait indikator *load factor* yang dilakukan kepada penumpang bertujuan untuk membandingkan hasil pengamatan peneliti yang berpedoman pada standart yang dikeluarkan Dirjen Perhubungan Darat SK.687/AJ.206/DRJD /2002, World Bank dan KM 35 Tahun 2003 dengan pendapat penumpang lyn.

Dari jumlah responden pada masing-masing lyn akan diprosentase untuk mengetahui berapa persen responden yang menjawab sedang, buruk, dan baik. Prosentase untuk indikator *load factor* dapat diamati pada tabel 8.

Tabel 8. Prosentase Pendapat Penumpang Tentang Indikator *Load Factor*

| Lyn | Load Factor | | |
|-----|-------------|--------|-------|
| | Buruk | Sedang | Baik |
| I | 80 % | 20 % | 0 % |
| BJ | 71 % | 29 % | 0 % |
| ZI | 40 % | 40 % | 20 % |
| E | 100 % | 0 % | 0 % |
| D | 44 % | 56 % | 0 % |
| W | 40 % | 50 % | 10 % |
| J | 43 % | 57 % | 0 % |
| Y | 20 % | 80 % | 0 % |
| WB | 40 % | 40 % | 20 % |
| JMK | 20 % | 80 % | 0 % |
| O | 89 % | 11 % | 0 % |
| TWM | 0 % | 0 % | 100 % |
| S | 14 % | 57 % | 29 % |
| P | 56 % | 44 % | 0 % |
| G | 44 % | 56 % | 0 % |

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2012

Dari tabel 8 dapat diketahui bahwa penumpang lyn rata-rata mengatakan bahwa kondisi kepadatan penumpang lyn cenderung berdesak-desakan.

Kecepatan

Data hasil wawancara kecepatan pada masing-masing lyn akan diprosentase untuk mengetahui berapa persen responden yang menjawab sedang, buruk, dan baik. Hasil prosentase untuk indikator kecepatan dapat diamati pada tabel 9.

Tabel 9. Prosentase Pendapat Penumpang Tentang Indikator Kecepatan Lyn

| Lyn | Kecepatan | | |
|-----|-----------|--------|-------|
| | Buruk | Sedang | Baik |
| I | 0 % | 20 % | 80 % |
| BJ | 0 % | 0 % | 100 % |
| Z1 | 0 % | 40 % | 60 % |
| E | 0 % | 60 % | 40 % |
| D | 0 % | 11 % | 89 % |
| W | 0 % | 20 % | 80 % |
| J | 14 % | 29 % | 57 % |
| Y | 0 % | 80 % | 20 % |
| WB | 0 % | 20 % | 80 % |
| JMK | 100 % | 0 % | 0 % |
| O | 0 % | 67 % | 33 % |
| TWM | 100 % | 0 % | 0 % |
| S | 71 % | 29 % | 0 % |
| P | 0 % | 0 % | 100 % |
| G | 0 % | 22 % | 78 % |

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2012

Dari tabel 9 terlihat bahwa penumpang lyn rata-rata mengatakan bahwa kondisi kecepatan lyn cenderung baik.

Headway

Wawancara indikator *headway* dilakukan untuk mengetahui pendapat penumpang mengenai selisih waktu antar lyn yang dinaikinya. Wawancara dilakukan dengan menanyakan durasi waktu yang dibutuhkan penumpang setiap kali menunggu lyn tersebut.. Hasil prosentase untuk indikator *headway* dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Prosentase Pendapat Penumpang Tentang Indikator *Headway* Lyn

| Lyn | Headway | | |
|-----|---------|--------|-------|
| | Buruk | Sedang | Baik |
| I | 0 % | 0 % | 100 % |
| BJ | 0 % | 0 % | 100 % |
| Z1 | 0 % | 0 % | 100 % |
| E | 0 % | 0 % | 100 % |
| D | 0 % | 0 % | 100 % |
| W | 0 % | 0 % | 100 % |
| J | 0 % | 0 % | 100 % |
| Y | 0 % | 0 % | 100 % |
| WB | 0 % | 0 % | 100 % |
| JMK | 100 % | 0 % | 0 % |
| O | 0 % | 0 % | 100 % |
| TWM | 100 % | 0 % | 0 % |
| S | 86 % | 14 % | 0 % |
| P | 0 % | 0 % | 100 % |
| G | 0 % | 0 % | 100 % |

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2012

Dari tabel 10 dapat diketahui bahwa penumpang lyn rata-rata mengatakan bahwa kondisi *headway* antar lyn masih tergolong baik.

Frekuensi

Untuk indikator frekuensi memiliki nilai yang sama dengan indikator *headway*. Dari hasil prosentase untuk indikator frekuensi lyn selama satu jam dapat diamati pada tabel 11.

Tabel 11. Prosentase Pendapat Penumpang Tentang Indikator Frekuensi Lyn

| Lyn | Frekuensi | | |
|-----|-----------|--------|-------|
| | Buruk | Sedang | Baik |
| I | 0 % | 0 % | 100 % |
| BJ | 0 % | 0 % | 100 % |
| Z1 | 0 % | 0 % | 100 % |
| E | 0 % | 0 % | 100 % |
| D | 0 % | 0 % | 100 % |
| W | 0 % | 0 % | 100 % |
| J | 0 % | 0 % | 100 % |
| Y | 0 % | 0 % | 100 % |
| WB | 0 % | 0 % | 100 % |
| JMK | 100 % | 0 % | 0 % |
| O | 0 % | 0 % | 100 % |
| TWM | 100 % | 0 % | 0 % |
| S | 86 % | 14 % | 0 % |
| P | 0 % | 0 % | 100 % |
| G | 0 % | 0 % | 100 % |

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2012

Dari tabel 11 dapat diketahui bahwa penumpang lyn rata-rata mengatakan bahwa kondisi frekuensi lyn selama satu jam tergolong baik.

PEMBAHASAN

Hasil Observasi Tentang Kualitas Kinerja Pelayanan Lyn Di Kota Surabaya Dilihat Dari Indikator Load Faktor, Frekuensi, Headway, Dan Kecepatan Perjalanan.

Interaksi merupakan salah satu konsep essensial geografi, dari kegiatan interaksi inilah akan terwujud kehidupan sosial yang seutuhnya. Terjalannya interaksi fisik yang baik tidak bisa lepas dari peran sarana dan prasarana transportasi. Munculnya permasalahan dibidang transportasi baik sarana maupun prasarana akan menghambat proses interaksi itu sendiri.

Angkutan umum merupakan bagian dari sarana transportasi. Di hampir semua kota, angkutan umum selalu memiliki banyak permasalahan. Untuk mengetahuinya perlu dilakukan penilain guna mengetahui pada aspek mana permasalahan tersebut muncul. Pada dasarnya untuk melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan angkutan umum dapat dilakukan dengan mengamati beberapa indikator (Nasution, 2003:111). Indikator pelayanan angkutan umum tersebut digunakan sebagai tolok ukur kinerja angkutan umum dari sisi pandang pengguna/penumpang. Standar ini didasarkan pada penelitian yang telah dilakukan di kota-kota negara berkembang. (Maki, 2010:126).

Beberapa indikator antara lain yang dipaparkan Nasution maupun indikator menurut keputusan Dirjen Perhubungan Darat SK.687/AJ.206/DRJD /2002, World Bank dan KM 35 Tahun 2003. Dari beberapa indikator tersebut, yang diterapkan pada penelitian ini adalah indikator *headway*, frekuensi, *load factor*, dan kecepatan. Yang menjadi pembeda dari pengamatan kualitas pelayanan angkutan yang lain adalah, pada penelitian ini peneliti menggunakan 15 sampel lyn dengan rute yang berbeda, pengamatan tersebut dilakukan selama satu minggu pada jam sibuk (pagi sore) dan di luar jam sibuk (siang). Jumlah sampel dan durasi pengamatan tersebut dirasa cukup untuk dapat memberikan gambaran kinerja angkutan umum jenis lyn di Kota Surabaya secara umum.

Indikator Load Factor

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan untuk setiap indikator, indikator *load factor* merupakan indikator yang paling sering diabaikan. Dari ke 15 lyn yang dijadikan sampel, untuk pengamatan pada jam sibuk terdapat 14 sampel lyn yang nilai *load factornya* masuk kategori buruk. Dari 15 lyn tersebut hanya lyn TWM saja yang nilai *load factor* pada jam sibuk maupun diluar jam sibuk masuk kategori sedang.

Pada dasarnya, biasanya semua pihak berusaha untuk meningkatkan kapasitas dengan cara memperbesar ukuran, mempercepat perpindahan, merapatkan atau memadatkan penumpang/barang angkutan (Nasution, 2003:111). Dalam hal ini, yang kerap dilakukan oleh pengemudi lyn di Surabaya adalah merapatkan atau memadatkan penumpang. Tindakan tersebut dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan harian mereka, pengemudi dihadapkan dengan permasalahan setoran harian yang harus dibayarkan kepada pemilik kendaraan dan juga biaya perawatan mesin. Namun demikian ada batasan – batasan yang harus diperhatikan dalam mengupayakan hal-hal tersebut, yaitu antara lain keterbatasan ruang gerak yang ada, keselamatan, kenyamanan penumpang dan lain-lain.

Indikator Frekuensi

Pengamatan indikator frekuensi lyn yang melewati titik pengamatan dalam kurun waktu satu jam menunjukkan hasil yang variatif. Secara keseluruhan, tidak ada lyn yang nilai frekuensinya buruk. Dari ke 15 lyn, yang memiliki kualitas frekuensi sedang adalah lyn JMK, lyn TWM, dan lyn S. Jumlah armada mungkin menjadi faktor yang mempengaruhi aspek indikator frekuensi ketiga lyn tersebut. Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya tahun 2011, jumlah armada lyn JMK sebanyak 58, lyn S sebanyak 35, dan lyn TWM sebanyak 28.

Hakekatnya setiap penumpang menginginkan cepat sampai tujuan. Akan tetapi jika frekuensi lyn rendah maka akan berdampak pada indikator *headway* (waktu antar lyn) yang kemudian akan menyebabkan waktu tunggu penumpang semakin lama. logikanya semakin lama menunggu maka semakin lama pula untuk sampai tujuan.

Indikator Headway

Indikator *headway* berkaitan erat dengan indikator frekuensi. Semakin sedikit lyn yang melewati satu titik maka selisih waktu antar lyn juga akan semakin lama. Sama seperti indikator frekuensi, dari 15 sampel yang diamati, hanya lyn JMK, lyn S, dan lyn TWM saja yang memiliki nilai *headway* di bawah standart. Secara keseluruhan, nilai *headway* lyn JMK baik pada jam sibuk maupun di luar jam sibuk masuk dalam kategori buruk yakni di atas 15 menit bahkan pada hari-hari tertentu selisih waktu antar lyn JMK melebihi 20 menit.

Untuk nilai *headway* lyn S dan lyn TWM ada beberapa yang masuk kategori sedang dan baik. Pada lyn S secara keseluruhan nilai *headway* baik pagi, siang, maupun sore tergolong sedang. namun untuk lyn TWM pada jam sibuk memiliki nilai *headway* yang baik, dan pada siang hari tergolong sedang.

Semakin lama waktu antar lyn maka semakin lama pula waktu tunggu penumpang. Kondisi tersebut tentu akan semakin membuat penumpang enggan memilih mode angkutan lyn karena ketepatan waktu merupakan prioritas utama penumpang.

Indikator Kecepatan

Indikator kecepatan merupakan indikator yang paling tidak stabil. Hal ini dikarenakan beberapa faktor penghambat seperti kemacetan, lebar jalan yang sempit, sedikitnya jumlah penumpang, faktor dari pengemudi sendiri, dan lain-lain. Semua fektor tersebut sangat mempengaruhi kecepatan laju angkutan umum.

Secara keseluruhan dari 15 lyn yang diamati, lyn yang memiliki nilai kecepatan sesuai dengan standart untuk ketiga waktu pengamatan yakni pagi, siang, dan sore adalah lyn I, lyn Z1, lyn E, lyn WB, lyn O, lyn D, dan lyn P.

Untuk ke 8 lyn yang lain memiliki nilai kecepatan yang relatif tak jauh berbeda. Artinya, perbedaan kecepatan dari ke tujuh lyn tersebut tidak jauh berbeda. Rata-rata nilai kecepatan akan menurun pada di luar jam sibuk. Faktor menurunnya jumlah penumpang di siang hari merupakan salah satu penyebabnya, pengemudi akan memacu kendaraan lebih pelan bahkan sering berhenti untuk menunggu penumpang. Sedangkan untuk lyn yang kecepatannya menurun pada jam sibuk seperti lyn G lebih disebabkan karena faktor kemacetan lalu lintas. Ada beberapa ruas jalan di Surabaya yang sore hari selalu mengalami kemacetan parah, salah satunya adalah Jl. Gunung Sari, Jl. Mastrip Kedurus, dan Jl. Wiyung. Ketiga jalan tersebut merupakan rute dari lyn G, oleh karena itu waktu tempuh dan kecepatan lyn G cenderung lebih lambat pada sore hari.

Hal berbeda terjadi pada lyn JMK, rute yang dilalui lyn JMK melewati jalan perkampungan yang memiliki lebar jalan sempit. Ketika ruas jalan tersebut terjadi kemacetan maka kecepatan laju lyn akan semakin lambat lagi. Faktor inilah yang sangat mempengaruhi kecepatan perjalanan lyn JMK.

Pada dasarnya setiap orang yang melakukan perjalanan selalu menginginkan tiba pada tempat tujuan

tepat waktu atau bahkan lebih awal. Ketika moda angkutan yang dipilih tidak dapat memenuhi harapan tersebut maka orang akan pindah mencari moda angkutan lain yang dapat memenuhi harapan tersebut. Artinya jika semua lyn laju kecepatannya lambat maka orang akan enggan untuk memilih moda angkutan lyn dan kemudian beralih pada moda lain seperti bus atau kendaraan pribadi.

Pendapat Penumpang Tentang Kualitas Kinerja Pelayanan Lyn Di Kota Surabaya Dilihat Dari Indikator Load Faktor, Frekuensi, Headway, Dan Kecepatan Perjalanan.

Penumpang merupakan pengguna jasa angkutan lyn sehingga pendapat penumpang mengenai kualitas kinerja pelayanan lyn menjadi penting untuk diketahui. Total penumpang yang menjadi responden dalam wawancara ini adalah 100 penumpang. Berikut kesimpulan hasil wawancara pada masing-masing indikator :

Load Factor

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan, nilai *load factor* dari 15 lyn yang diamati rata-rata 47% responden mengatakan buruk, 41% responden mengatakan sedang, dan 12% mengatakan baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penumpang lyn rata-rata mengatakan bahwa kondisi kepadatan penumpang lyn cenderung berdesak-desakan.

Dari ke 15 lyn yang di amati tersebut hanya lyn TWM yang mendapat penilaian baik sejumlah 100% dari penumpang. Artinya semua penumpang lyn TWM yang menjadi responden dalam wawancara ini menilai bahwa kondisi kepadatan penumpang lyn TWM tidak berdesak-desakan.

Kecepatan

Dari hasil wawancara tentang kecepatan lyn dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden mengatakan kondisi kecepatan lyn baik. Secara keseluruhan dari 15 lyn yang di amati 19% responden mengatakan kecepatan lyn buruk, 26% responden mengatakan sedang, dan 54% responden mengatakan baik.

Lyn JMK dan TWM merupakan lyn yang mendapatkan penilaian buruk sebesar 100%. Sedangkan lyn S mendapatkan penilaian buruk sebesar 71%.

Headway dan Frekuensi

Pada indikator frekuensi dan *headway*, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa penumpang lyn rata-rata mengatakan *headway* dan frekuensi lyn baik. Dari 15 lyn tersebut, lyn JMK, TWM, dan S kembali mendapatkan penilaian buruk dari penumpang. Lamanya waktu yang dibutuhkan penumpang lyn JMK, TWM, dan S untuk menunggu ketiga lyn tersebut tergolong lama dengan prosentase untuk lyn JMK dan TWM 100% mengatakan lama sedangkan lyn S 86% responden

mengatakan lama. Dari prosentase tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai *headway* ketiga lyn tersebut tergolong buruk yang juga berarti nilai frekuensi lyn tersebut juga buruk.

Jika dibandingkan antara hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti sendiri dengan pendapat dari penumpang lyn menunjukkan nilai yang sama. Dari keempat indikator tersebut untuk indikator *load factor* baik dari pengamatan peneliti maupun wawancara menunjukkan nilai rata-rata buruk, untuk indikator kecepatan baik dari pengamatan peneliti maupun wawancara menunjukkan nilai rata-rata baik, sedangkan untuk indikator *headway* dan frekuensi baik dari pengamatan peneliti maupun wawancara juga menunjukkan nilai rata-rata baik.

Dari keempat indikator tersebut, kinerja lyn untuk indikator *load factor*lah yang sering diabaikan. Dengan kondisi kepadatan muatan yang berlebihan tentu akan membahayakan dan mengurangi kenyamanan penumpang, padahal faktor kenyamanan dan keselamatan penumpang haruslah diutamakan karena kelangsungan angkutan lyn sangat tergantung pada kepercayaan penumpang lyn itu sendiri.

Angkutan umum merupakan solusi yang ditawarkan pemerintah untuk mengurai kepadatan lalu lintas. Namun ketika solusi yang ditawarkan tidak diimbangi dengan manajemen dan pengawasan yang baik maka solusi tersebut hanya akan menjadi sebuah harapan.

Lyn merupakan bagian dari angkutan yang ada di Surabaya. Kepercayaan dan kepuasan masyarakat akan moda angkutan ini kian lama kian menurun. Lyn tidak lagi menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan pergerakan.

Dari pengamatan yang dilakukan pada 15 lyn di atas terlihat jelas bahwa tidak ada satupun lyn yang keempat nilai indikatornya sesuai dengan standart. Ini merupakan bukti nyata bahwa pelayanan dan kinerja lyn di Surabaya masih belum optimal. Inilah yang kemudian harus dibenahi agar kelak lyn bisa benar-benar menjadi solusi yang dapat mengurangi atau bahkan menyelesaikan permasalahan transportasi di Kota Surabaya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan pendapat penumpang mengenai kualitas kinerja lyn di Kota Surabaya dilihat dari indikator *load factor*, *headway*, frekuensi, dan kecepatan melalui, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari 15 sampel lyn, untuk pengamatan pada jam sibuk terdapat 14 sampel lyn yang nilai *load factornya* masuk kategori buruk. Dari 15 lyn tersebut hanya lyn TWM saja yang nilai *load factor* pada jam sibuk maupun diluar jam sibuk masuk kategori baik. Sedangkan berdasarkan pendapat penumpang, rata-rata penumpang memberi penilaian buruk.

2. Secara keseluruhan, tidak ada lyn yang nilai frekuensinya buruk. Dari ke 15 lyn, yang memiliki kualitas frekuensi sedang adalah lyn JMK, lyn TWM, dan lyn S. Sedangkan berdasarkan pendapat penumpang tentang frekuensi lyn, rata-rata penumpang juga memberi penilaian baik.
3. Dari 15 sampel yang diamati, hanya lyn JMK, lyn S, dan lyn TWM saja yang memiliki nilai *headway* di bawah standart. Secara keseluruhan, nilai *headway* lyn JMK masuk dalam kategori buruk. Untuk lyn S pada pagi dan siang tergolong sedang dan sore tergolong baik. Namun untuk lyn TWM pada pagi dan sore tergolong baik, dan pada siang hari tergolong sedang. Sedangkan berdasarkan kesimpulan dari pendapat penumpang tentang indikator *headway* lyn, rata-rata penumpang memberi penilaian baik.
4. Secara keseluruhan dari 15 lyn yang diamati, lyn yang memiliki nilai kecepatan baik adalah lyn I, lyn Z1, lyn E, lyn WB, lyn O, lyn D, dan lyn P. Untuk JMK pada pagi, siang, dan sore tergolong buruk, untuk lyn Y, J, TWM, S, dan W untuk pagi dan sore tergolong baik sedangkan siang hari tergolong sedang, untuk lyn G pada pagi dan siang tergolong baik sedangkan sore tergolong sedang. Rata-rata nilai kecepatan menurun di luar jam sibuk. Menurunnya jumlah penumpang, kemacetan, lebar yang jalan sempit merupakan salah satu penyebabnya. Berdasarkan pendapat penumpang menunjukkan kesimpulan yang sama, rata-rata penumpang memberi penilaian baik kecuali lyn JMK, TWM, S, dan J yang dinilai buruk.

K-09 (Pusat Kota-Terminal Karombasan). ED VOKASI 1, 122-131.

Miro, Fidel. 2004. *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana, Dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.

Morlok, E.K. 1985, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta : Erlangga.

Nasution, H.M.N. 2003. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Ghalia.

Saran

1. Lebar jalan sangat berpengaruh terhadap laju perjalanan angkutan umum. Sempitnya lebar jalan akan menimbulkan kemacetan pada jam-jam sibuk. Kondisi tersebut tentunya akan menjadi faktor penghambat laju angkutan umum.
2. Selain melakukan pembenahan prasarana jalan, pemerintah juga harus melakukan pembenahan manajemen angkutan umum di Surabaya terutama tentang sistem setoran yang dibebankan kepada pengemudi. Pengemudi akan cenderung memadatkan penumpang, melambatkan perjalanan, dan bahkan berhenti (ngetem) untuk menunggu penuhnya penumpang.
3. Diperlukan adanya pengawasan ketat terhadap kinerja angkutan umum maupun pelaksanaannya agar kelak tidak ada lagi pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan para pengemudi angkutan umum. Kedepan, lyn harus bisa benar-benar menjadi solusi yang dapat menyelesaikan atau setidaknya mengurangi permasalahan transportasi di Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

Maki, Tendly Shwars. 2010. *Analisis Kinerja Angkutan Umum Di Kota Manado Studi Kasus Pada Trayek*