

ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN DAN WAKTU PERJALANAN “TEMAN BUS” TRANS MAMMINASATA DI KOTA MAKASSAR (STUDI KASUS KORIDOR II: MAL PANAKKUKANG-BANDARA SULTA HASANUDDIN)

Janoval Leatemia (Universitas Atma Jaya Makassar, Makassar, jivalleatemia@gmail.com)
Mursalim (Universitas Atma Jaya Makassar, Makassar, mursalimmuddin62@gmail.com)
Hendry Tanoto Kalangi (Universitas Atma Jaya Makassar, Makassar, hkalangi73@gmail.com)

Received: 27 Mei 2024, Revised: 29 Mei 2024, Accepted: 30 Mei 2024

ABSTRAK

Transportasi umum yang tertib, ekonomis, lancar, aman, dan nyaman merupakan pilihan yang ditetapkan dalam mengembangkan sistem transportasi umum perkotaan. *Buy the service* adalah sistem pembelian pelayanan oleh pemerintah kepada pihak operator angkutan umum, TEMAN Bus (Transportasi, Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman) merupakan implementasi program pembelian layanan atau lebih dikenal dengan *buy the service* (BTS) oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap pelayanan dan waktu perjalanan TEMAN Bus Trans Mamminasata. Jenis penelitian ini yaitu menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Untuk menentukan persepsi penumpang menggunakan *scoring system* yang dikembangkan dari *likert scale* dalam pengolahan data yang dinyatakan dalam 6 variabel untuk tingkat pelayanan yaitu keselamatan, keamanan, kesetaraan, keterjangkauan, kenyamanan, keteraturan. Sedangkan untuk menentukan waktu perjalanan menggunakan metode pengukuran langsung dengan mengukur waktu pada titik berangkat sampai pada titik tujuan. Dari hasil penelitian yang dilaksanakan, didapat persepsi penumpang terhadap pelayanan TEMAN Bus Trans Mamminasata mendapat skor 4,630 dengan persentase 92,601% (sangat baik). Waktu perjalanan Mal Panakkukang-Bandara Sultan Hasanuddin yaitu 1 jam 15 menit 32 detik, Bandara Sultan Hasanuddin-Mal Panakkukang yaitu 1 jam 2 menit 2 detik dan Mal Panakkukang-Bandara Sultan Hasanuddin-Mal Panakkukang yaitu 2 jam 17 menit 34 detik.

Kata kunci: Pembelian layanan, TEMAN Bus, transportasi umum.

ABSTRACT

Public transportation that is orderly, economical, smooth, safe and comfortable is the choice made in developing an urban public transportation system. Buy the service is a service purchasing system by the government for public transport operators, TEMAN Bus (Transportation, Economical, Easy, Reliable and Comfortable) is the implementation of a service purchasing program or better known as buy the service (BTS) by the Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia. This research aims to determine passenger perceptions of TEMAN Trans Mamminasata Bus service and travel times. This type of research uses descriptive research with a quantitative approach. To determine passenger perceptions using a scoring system developed from the Likert scale in data processing which is expressed in 6 variables for service level, namely safety, security, equality, affordability, comfort, regularity. Meanwhile, to determine travel time, use the direct measurement method by measuring the time from the point of departure to the point of destination. Based on the results of the research carried out, it was obtained that passenger perceptions of the TEMAN Bus Trans Mamminasata service received a score of 4.630 with a percentage of 92.601% (very good). The travel time for Panakkukang Mall-Sultan Hasanuddin Airport is 1 hour 15 minutes 32 seconds, Sultan Hasanuddin Airport-Panakkukang Mall is 1 hour 2 minutes 2 seconds and Panakkukang Mall- Sultan Hasanuddin Airport-Panakkukang Mall is 2 hours 17 minutes 34 seconds.

Keywords: *Buy the service, TEMAN Bus, public transportation.*

PENDAHULUAN

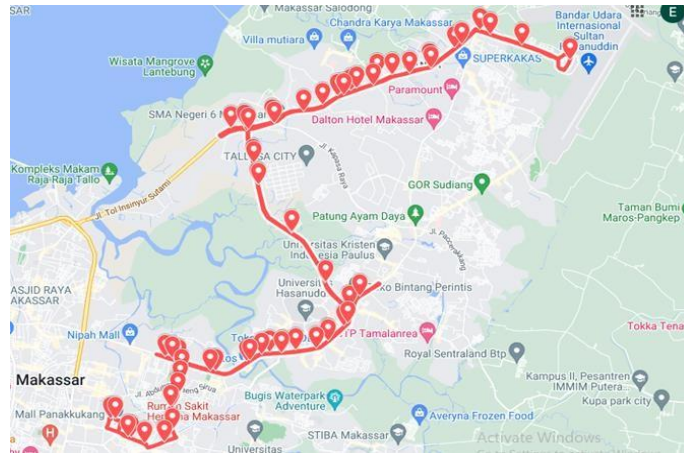
Kota Makassar merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia dan sekaligus sebagai Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan, kemajuan Kota Makassar yang begitu cepat menjadikan Kota Makassar sebagai pusat pelayanan di Kawasan Timur Indonesia (KTI), Kota Makassar berperan sebagai pusat perdagangan dan jasa, pusat kegiatan industri, pusat kegiatan pemerintahan, simpul jasa angkutan barang dan penumpang baik darat, laut maupun udara dan pusat pelayanan pendidikan, kesehatan dan sebagainya (sulselprov.go.id, 2022). Tentunya ini menyebabkan peningkatan jumlah penduduk yang sangat signifikan, sehingga munculnya pusat-pusat kegiatan baru menimbulkan peningkatan dan

permasalahan perjalanan masyarakat yang ada di Kota Makassar. Transportasi umum kiranya dapat menjadi salah satu jalan keluar dari permasalahan perjalanan masyarakat. Fungsi transportasi adalah untuk menggerakkan atau memindahkan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sistem tertentu untuk tujuan tertentu (Morlok, 1987). Transportasi umum yang tertib, ekonomis, lancar, aman, dan nyaman merupakan pilihan yang ditetapkan dalam mengembangkan sistem transportasi umum perkotaan. Merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 15 Tahun 2019 angkutan adalah perpindahan orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Pengembangan transportasi umum perkotaan juga mengemban misi bahwa angkutan perkotaan haruslah mampu mengurangi kemacetan, mampu mengurangi gangguan lalu-lintas, mampu mempertahankan kualitas lingkungan, serta terjangkau oleh semua lapisan pemakai jasa transportasi. Oleh karena itu transportasi umum harus menyediakan pelayanan yang maksimal dalam melayani aktifitas perjalanan masyarakat. Untuk melayani perjalanan masyarakat pemerintah membangun BRT (*Bus Rapid Transit*) atau di Kota Makassar yang dikenal dengan Bus BRT Mamminasata. BRT adalah salah satu bentuk angkutan umum dengan mengkombinasikan halte, kendaraan, perencanaan dan elemen-elemen sistem transportasi, ke dalam sebuah moda transportasi sistem bus umum yang nyaman, aman, dan murah sebagaimana pada aturan yang dikeluarkan melalui Penetapan Kawasan Strategis Nasional Mamminasata melalui Perpres 55 Tahun 2011 yang meliputi Makassar, Maros, Sungguminasa dan Takalar di Sulawesi Selatan, merupakan salah satu titik balik (*breaking point*) dalam proses pembenahan prasarana dan sarana transportasi. Tahun 2011 Kementerian Perhubungan menunjuk tiga kota, yakni Padang, Surabaya, dan Makassar, untuk penerapan BRT, namun hal tersebut belum terealisasi hingga 2012 dan 2013 karena beberapa faktor. Hingga Maret 2014 layanan angkutan massal BRT di Kota Makassar mulai beroperasi dengan koridor pertama yang dibuka adalah rute Mal Graha Tata Cemerlang-Mal Panakkukang. Dalam meningkatkan pelayanan BRT pemerintah menghadirkan TEMAN Bus (*Transportasi, Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman*) merupakan implementasi program *Buy The Service* (BTS) oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. TEMAN Bus adalah program pengembangan angkutan umum di kawasan perkotaan berbasis jalan yang menggunakan teknologi yang merujuk pada bertemunya sistem jaringan komunikasi dengan teknologi informasi yang andal dan berbasis non tunai untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan serta kenyamanan sebagai layanan yang berkonsep BTS. *Buy the service* adalah sistem pembelian pelayanan oleh pemerintah kepada pihak operator angkutan umum, dengan sistem ini diharapkan masyarakat lebih aman dan nyaman naik angkutan umum, dan meninggalkan kendaraan pribadi dalam beraktivitas. Pada tahun 2021 BRT Mamminasata yang berkonsep TEMAN Bus dengan menggunakan BTS diresmikan tepatnya pada tanggal 13 Oktober 2021 dan mulai melayani penumpang pada 14 November 2023 dengan meluncurkan 4 koridor yang dilayani oleh 81 unit bus. Berhasil atau tidaknya pemerintah dalam mengatasi permasalahan perjalanan masyarakat dengan penciptaan sebuah layanan transportasi, sangat bergantung dari kualitas pelayanan yang ditawarkan. Kualitas layanan sangat menentukan antusias masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar. Untuk meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar, harus dilihat dari waktu perjalanan yang ditempuh dari titik berangkat menuju titik tujuan. Efisiensi waktu perjalanan juga akan menjadi daya tarik untuk masyarakat menggunakan sebuah transportasi umum sehingga semakin banyak masyarakat yang menggunakan transportasi umum dan permasalahan perjalanan masyarakat dapat ditekan. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2020), kesimpulan dari penelitian ini bahwa persepsi masyarakat terhadap transportasi publik Trans Sarbagita ditinjau dari dimensi kinerja, pelayanan, keandalan, karakteristik produk, dan kesesuaian dengan spesifikasi memiliki persepsi yang baik sedangkan ditinjau dari dimensi hasil memiliki persepsi yang kurang baik. Rivan (2020) melakukan penelitian terkait persepsi Suroboyo bus di mata masyarakat, dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa Suroboyo bus di mata masyarakat tergolong efisien. Hal ini ditunjukkan dengan skor rata-rata sebesar 170 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat akan Suroboyo Bus adalah kecepatan dan kelancaran yang baik, keamanan serta keselamatan yang sangat baik, kapasitas yang mampu mengakomodir penggunaannya, *cost* yang rendah, dan armada yang nyaman bagi penumpang. Penelitian serupa dilakukan juga oleh Sembiring (2022), yaitu penelitian terkait persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Metro Deli di Kota Medan menggunakan metode *importance performance analysis*. Berdasarkan metode *importance performance analysis* dapat disimpulkan bahwa persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Metro Deli di Kota Medan adalah sebagai berikut: (a) indikator Keselamatan, Keamanan, Kesetaraan terdapat pada Kuadran I (Prioritas Utama), (b) indikator Keterjangkauan, Keteraturan, Penilaian, Sifat Stimulus, dan Situasi Lingkungan terdapat pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi), (c) indikator Pengalaman dan Kebutuhan terdapat pada Kuadran III (Prioritas Rendah) dan (d) indikator Kenyamanan dan Tampilan Luar terdapat pada Kuadran IV (Berlebihan).

METODOLOGI PENELITIAN

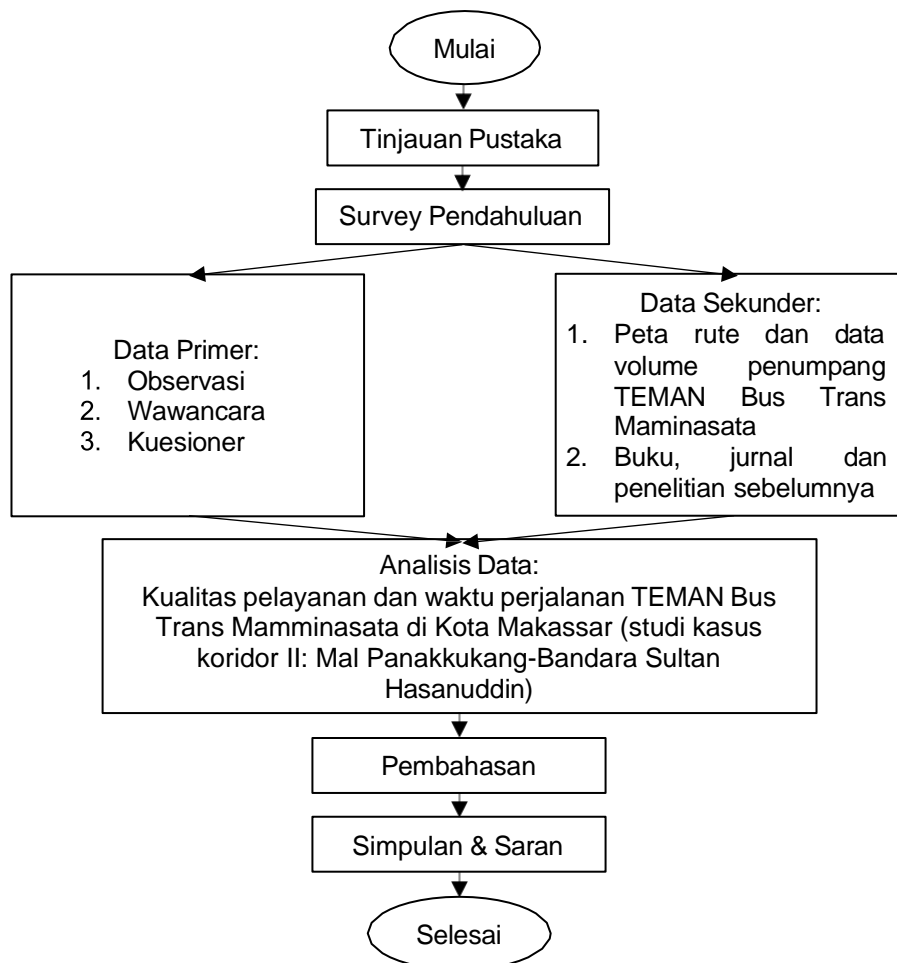
Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar koridor II yang menghubungkan Mal Panakkukang dengan Bandara Sultan Hasanuddin. Penelitian ini dilakukan selama 2 minggu (14 hari) yang mencakup hari kerja maupun hari libur, tepatnya pada tanggal 3 Juli sampai 17 Juli 2023 dan penelitian dilakukan di dalam bus (*on bus*). Panjang rute yang dilalui oleh TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar pada koridor II 51km dan rutenya dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Peta rute TEMAN Bus Trans Mamminasata Koridor II (temanbus.com, 2022)

Kerangka penelitian ini adalah serangkaian pengujian pada lapangan yang tahapannya dapat dilihat pada bagan alir penelitian pada Gambar 2.



Gambar 2. Bagan Alir Penelitian

Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar koridor II yang menghubungkan Mal Panakkukang dengan Bandara Sultan Hasanuddin. Penelitian ini dilakukan selama 2 minggu (14 hari) yang mencakup hari kerja maupun hari libur, tepatnya pada tanggal 3 Juli sampai 17 Juli 2023 dan penelitian dilakukan di dalam bus (*on bus*).

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan dari penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif adalah untuk menjelaskan suatu situasi yang hendak diteliti dengan dukungan studi kepustakaan sehingga lebih memperkuat analisa peneliti dalam membuat suatu kesimpulan. Dalam hasil penelitian diperoleh dari hasil perhitungan indikator- indikator variabel penelitian kemudian dipaparkan secara tertulis oleh penulis. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan mengenai persepsi penumpang terhadap pelayanan dan waktu perjalanan TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya disebut studi populasi atau studi sensus (Arikunto, 2010). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang di ambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili) (Sugiyono, 2013). Pengambilan sampel sebagai responden dalam penelitian ini dilakukan secara random, peneliti "mencampur" subjek-subjek didalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama. Dengan demikian maka peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan (chance) dipilih menjadi sampel. Oleh karena hak semua subjek sama, maka peneliti terlepas dari perasaan ingin mengistimewakan satu atau beberapa subjek untuk dijadikan sampel. Responden yang dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi penumpang TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar koridor II yang menghubungkan Mal Panakkukang dengan Bandara Sultan Hasanuddin.

Metode Pengumpulan Data

Pengambilan data merupakan kegiatan pelaksanaan survei. Pengambilan data berkaitan dengan kebutuhan data untuk di analisis didalam penelitian ini. Pada tahap ini teknik pengambilan data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer ialah data yang diambil secara langsung pada lokasi penelitian oleh peneliti tanpa perantara. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Observasi
Observasi dimulai pada saat survei pendahuluan, untuk mengetahui kondisi fisik bus dan mengetahui secara langsung layanan bus selama rute yang ditempuh. Pengumpulan data menggunakan pengamatan secara langsung pada TEMAN Bus Trans Mamminasata koridor II di Kota Makassar.
- b. Wawancara
Wawancara secara langsung kepada pihak TEMAN Bus Trans Mamminasata koridor II di Kota Makassar untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden.
- c. Kuesioner
Kuesioner merupakan cara pengumpulan data dengan menyebarkan sejumlah kuesioner kepada responden secara random pada masyarakat yang menjadi penumpang TEMAN Bus Trans Mamminasata koridor II di Kota Makassar. Dengan tujuan untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan oleh responden yang kemudian digunakan sebagai data dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah diolah terlebih dahulu dan didapatkan oleh peneliti dari sumber yang lain sebagai tambahan informasi. Adapun data sekunder berupa peta rute TEMAN bus Trans Mamminasata yang diperoleh dari Aplikasi TEMAN Bus dan data volume penumpang yang diperoleh dari PT. Sinarjaya Megahlanggeng.

Metode Analisis Data

Dalam proses penelitian, analisis data merupakan tahap yang sangat menentukan hasil akhir sehingga memerlukan tahap yang sangat baik serta memerlukan ketelitian dan kecermatan. Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam

menganalisis data dari hasil kuesioner persepsi penumpang terhadap pelayanan TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar, menggunakan menggunakan metode Skala Likert yang dikembangkan menjadi sistem skor audit. Dalam proses *scoring*/penilaian diberikan pada setiap pertanyaan dari elemen 4 sampai dengan elemen 6 dengan kriteria penilaian yang dapat dilihat pada Tabel 1. Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS (Priyatno, 2012).

Tabel 1. Penilaian Kuesioner

No	Penilaian	Skor
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Sedang	3
4	Buruk	2
5	Sangat Buruk	1

Lembar kuesioner yang telah diisi oleh responden, selanjutnya tabulasi agar mempermudah analisis data. Analisis lainnya yang digunakan adalah perhitungan nilai *mean* yang dikelompokkan menjadi nilai persepsi mengikuti ketentuan berikut.

Sangat Baik : $81\% \leq \text{skor} \leq 100\%$
 Baik : $61\% \leq \text{skor} \leq 80\%$
 Sedang : $41\% \leq \text{skor} \leq 60\%$
 Buruk : $21\% \leq \text{skor} \leq 40\%$
 Sangat Buruk : $\text{skor} \leq 20\%$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Responden

Jumlah sampel pada tahapan pengumpulan data sebanyak 265 orang, kuesioner dibagikan kepada penumpang TEMAN Bus Trans Mamminasata yang berjumlah 371 orang selama 14 hari pada tanggal 3 Juli sampai 17 Juli 2023. Dari hasil pengisian kuesioner data responden dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan dan pendidikan terakhir. Banyaknya sampel diambil secara acak dari populasi yang merupakan penumpang TEMAN Bus Trans Mamminasata menggunakan rumus Slovin. Kuesioner dibagikan didalam bus/*on bus*. Tabel 2 sampai Tabel 5 menunjukkan hasil variabel jenis kelamin responden, umur responden, pekerjaan responden dan pendidikan terakhir responden.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	Persentase (%)
Laki-laki	52%
Perempuan	48%
Total	100%

Tabel 3. Umur Responden

Umur (Tahun)	Persentase (%)
5-11	0%
12-25	46%
26-45	46%
46-56	8%
Total	100%

Tabel 4. Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	30%
PNS/BUMN/P3K/Dosen	14%
Pegawai Swasta	32%
Lainnya (Wiraswasta/ IRT/TNI /Polisi/Pengangguran)	24%
Total	100%

Tabel 5. Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD-SMA/Sederajat	155	58%
Diploma/Sarjana	105	40%

Pascasarjana/Doktoral	5	2%
Total	265	100%

Uji Instrumen Penelitian

Hasil pengolahan data dalam penelitian ini kemudian diuji dengan uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Pengujian validitas terhadap suatu kuesioner untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner tersebut. Pengujian ini untuk mendapatkan nilai r_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan r_{tabel} . Sebuah kuesioner dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Jika $N = 265$ maka nilai $r_{tabel} = 0,1201$ dengan angka kritis taraf signifikan 5%.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel} (N=265)	Keterangan
Keselamatan (X₁)			
X ₁₁	0,705	0,1201	Valid
X ₁₂	0,673	0,1201	Valid
X ₁₃	0,542	0,1201	Valid
X ₁₄	0,708	0,1201	Valid
Keamanan (X₂)			
X ₂₁	0,776	0,1201	Valid
X ₂₂	0,781	0,1201	Valid
X ₂₃	0,777	0,1201	Valid
Kesetaraan (X₃)			
X ₃₁	0,760	0,1201	Valid
X ₃₂	0,656	0,1201	Valid
Keterjangkauan (X₄)			
X ₄₁	0,706	0,1201	Valid
X ₄₂	0,656	0,1201	Valid
Keteraturan (X₅)			
X ₅₁	0,765	0,1201	Valid
X ₅₂	0,782	0,1201	Valid

Berdasarkan Tabel 6, dapat dilihat semua pernyataan yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini menunjukkan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka dinyatakan semua pernyataan tersebut adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian terhadap kuesioner untuk menguji keandalan (reliabel) terhadap pernyataan menggunakan teknik analisis *Cronbach's Alpha*. Dalam pengujian reliabilitas ini akan mendapat nilai r_{11} yang selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai *Cronbach's Alpha*. Kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai $r_{11} > 0,6$ nilai *Cronbach's Alpha*. Tabel 8 menunjukkan hasil uji reliabilitas dari masing-masing variabel instrumen yang digunakan.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	r_{11}	<i>Cronbach</i>	Keterangan
X ₁	0,806	0,6	Reliabel
X ₂	0,900	0,6	Reliabel
X ₃	0,719	0,6	Reliabel
X ₄	0,626	0,6	Reliabel
X ₅	0,851	0,6	Reliabel
X ₆	0,822	0,6	Reliabel

3. Mean

Mean dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung nilai rata-rata dari pengolahan data hasil perhitungan skor kuesioner. Berdasarkan pengolahan data yang diperoleh dari hasil perhitungan skor kuesioner, maka didapatkan nilai-nilai untuk perhitungan *mean* dan

pengelompokkan persepsi penumpang seperti yang dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Nilai *mean* dan pengelompokan persepsi

Peringkat	Pernyataan	N	Mean	Persepsi
Keselamatan (X₁)				
1	X ₁₄	265	4,789	4,750 Sangat baik
2	X ₁₁	265	4,785	
3	X ₁₂	265	4,747	
4	X ₁₃	265	4,679	
Keamanan (X₂)				
1	X ₂₃	265	4,781	4,740 Sangat baik
2	X ₂₁	265	4,721	
3	X ₂₂	265	4,717	
Kesetaraan (X₃)				
1	X ₃₁	265	4,691	4,619 Sangat baik
2	X ₃₂	265	4,547	
Keterjangkauan (X₄)				
1	X ₄₁	265	4,717	4,46 6 Sangat baik
2	X ₄₂	265	4,215	
Kenyamanan (X₅)				
1	X ₅₁	265	4,702	4,64 5 Sangat baik
2	X ₅₂	265	4,589	
Keteraturan (X₆)				
1	X ₆₂	265	4,577	4,56 0 Sangat baik
2	X ₆₁	265	4,543	

Data Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara dialog antara peneliti sebagai pewawancara dengan informan atau yang memberi informasi. Proses wawancara dilakukan untuk mencari informasi lebih dalam dalam terhadap pihak-pihak yang dapat memberikan informasi tersebut.

Wawancara dilakukan kepada penumpang untuk mengetahui harapan terhadap pelayanan yang diberikan oleh TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar (studi kasus koridor II: Mal Panakkukang-Bandara Sultan Hasanuddin). Hasil wawancara mengenai harapan mendapat berbagai respon dari penumpang, ada beberapa pendapat yang berbeda tapi memiliki yang sama. Untuk itu dapat dirangkum menjadi beberapa point-point, sebagai berikut:

- a. Keberadaan TEMAN Bus Trans Mamminasata tetap dipertahankan
- b. Penyediaan halte disetiap titik pemberhentian bus
- c. Fasilitas pendukung disetiap halte
- d. Ketepatan atau kepastian waktu kedatangan dan keberangkatan bus
- e. Sosialisasi tentang TEMAN Bus Trans Mamminasata.

Data Observasi

Observasi dilakukan dengan pengamatan secara langsung di lapangan atau lingkungan penelitian terhadap pelayanan yang diberikan kepada penumpang TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar (studi kasus koridor II: Mal Panakkukang-Bandara Sultan Hasanuddin), dapat dilihat Tabel 10.

Tabel 10. Pelayanan Yang Diberikan Kepada Penumpang

No	Jenis	Uraian	Keterangan	
1	Keamanan			
	Halte dan fasilitas pendukung halte	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte untuk memberikan keamanan bagi penumpang	Tidak diterapkan
		Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi penumpang di halte	Tidak diterapkan
		Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan penumpang apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/ atau	Tidak diterapkan

			SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	
	Bus	Identitas bus	Nomor bus berupa stiker yang ditempel pada kaca depan dan belakang	Diterapkan
		Tanda pengenalan pengemudi	Berbentuk papan/kartu identitas mengenai nama pengemudi dan nomor induk pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi	Diterapkan
		Lampu isyarat tanda bahaya	Lampu informasi sebagai tanda bahaya berupa tombol yang ditempatkan di ruang pengemudi	Diterapkan
		Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam bus untuk memberikan keamanan bagi penumpang	Diterapkan
		Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan keamanan penumpang di dalam bus	Tidak diterapkan
		Kaca film	Lapisan pada kaca bus guna mengurangi cahaya matahari secara langsung	Diterapkan
2	Keselamatan			
	Manusia	Standar operasional prosedur (SOP) pengeoperasian bus	Tata tertib mengoperasikan bus yang wajib dipatuhi oleh pengemudi sekurang-kurangnya ditetapkan memuat: a. Tata tertib mengemudi; b. Tata tertib menaikkan dan menurunkan penumpang, dll	Diterapkan
		Standar operasional prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat	Tata cara penanganan keadaan darurat untuk keselamatan pengemudi dan penumpang, sekurang-kurangnya ditetapkan memuat tata cara penanganan pintu bus rusak, bus terbakar atau mogok, dll	Diterapkan
		Jam istirahat pengemudi	Pengemudi wajib istirahat paling singkat setengah jam setelah mengemudikan bus selama 4 (empat) jam berturut-turut	Diterapkan
	Bus	Kelayakan bus	Bus sebelum dioperasikan wajib lulus uji laik jalan	Diterapkan
		Peralatan keselamatan	Fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya, dipasang di tempat yang mudah dicapai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, dan paling sedikit meliputi: a. Palu pemecah kaca; b. Tabung pemadam kebakaran; c. Tombol pembuka pintu otomatis	Diterapkan
		Fasilitas kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan di dalam bus, berupa perlengkapan P3K (Penanganan Pertama Pada Kecelakaan)	Diterapkan
		Informasi tanggap darurat	Informasi yang disampaikan penumpang apabila terjadi kondisi darurat berupa stiker berisi nomor telepon dan/ atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	Diterapkan
		Fasilitas pegangan penumpang berdiri	Alat bantu penumpang berdiri	Diterapkan
		Pintu keluar dan atau masuk penumpang	Pintu keluar dan atau masuk penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan	Diterapkan
		Ban	Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir	Diterapkan
		Rel korden (gorden) di jendela	Posisi rel gorden yang terpasang tidak mengganggu evakuasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca harus dipecahkan)	Tidak diterapkan
		Alat pembatas kecepatan	Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada bus	Diterapkan
		Pegangan tangan (<i>hand grip</i>)	Pemasangan <i>hand grip</i> pada sandaran tempat duduk sepanjang selasar (gang)	Diterapkan
		Pintu keluar masuk pengemudi sekurang-kurangnya untuk bus sedang	a. Untuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pintu pengemudi; b. Untuk mesin di depan, pintu hanya boleh digunakan teknisi	Diterapkan

		Kelistrikan audio visual	Kabel listrik untuk fasilitas penunjang	Diterapkan	
		Sabuk keselamatan	Sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	Diterapkan	
	Prasarana	Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan	Berupa rambu dan marka berfungsi sebagai pendukung dalam pengoperasian bus	Diterapkan	
		Fasilitas penyimpanan dari pemeliharaan bus	Berfungsi sebagai tempat penyimpanan, pemeliharaan, dan perbaikan bus	Diterapkan	
3	Kenyamanan				
	Halte dan fasilitas pendukung halte angkutan jalan	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte untuk memberikan rasa nyaman bagi penumpang	Tidak diterapkan	
		Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/ atau ventilasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dalam halte dapat menggunakan AC (<i>air conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dan/ atau ventilasi udara	Tidak diterapkan	
		Fasilitas kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	Tidak diterapkan	
		Luas lantai per orang	Memberikan kenyamanan ruang berdiri bagi penumpang selama menunggu bus di dalam halte	Diterapkan	
		Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari bus	Tidak diterapkan	
	Bus	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kabin bus untuk memberikan kenyamanan bagi penumpang	Diterapkan	
		Kapasitas angkut	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	Diterapkan	
		Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/ atau ventilasi udara	Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC (<i>air conditioner</i>)	Diterapkan	
		Fasilitas kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	Diterapkan	
		Luas lantai untuk berdiri per orang	Memberikan kenyamanan ruang gerak penumpang selama berada di dalam bus	Diterapkan	
		Larangan merokok	Berupa stiker dengan tulisan "Dilarang Merokok"	Diterapkan	
	4	Keterjangkauan			
		Larangan merokok	Aksesibilitas penumpang dalam melakukan perpindahan antar koridor dari tempat berangkat sampai dengan tujuan akhir	Diterapkan	
Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan		Kemudahan akses penumpang memperoleh angkutan umum dengan trayek yang berkelanjutan dengan trayek angkutan massal	Diterapkan		
	Tarif	Biaya yang dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan	Diterapkan		
5	Kesetaraan				
	Kursi prioritas	Tempat duduk di bus diperuntukkan bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil	Diterapkan		
	Ruang khusus untuk kursi roda	Prasarana di halte dan bus yang diperuntukkan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda	Diterapkan		
	Kemiringan lantai dan tekstur khusus	Fasilitas akses menuju halte yang memberikan kemudahan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda, penyandang cacat, manusia usia lanjut, dan wanita hamil	Diterapkan		
6	Keteraturan				
	Waktu tunggu	Waktu yang dibutuhkan penumpang menunggu kedatangan bus	Diterapkan		
	Kecepatan perjalanan	Kecepatan rata-rata perjalanan	Diterapkan		
	Waktu berhenti di halte	Waktu berhenti bus di setiap halte	Diterapkan		
	Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam halte kepada penumpang, sekurang-kurangnya memuat: a. Nama halte; b. Jadwal kedatangan dan keberangkatan; c. Jurusan/rute dan koridor;	Tidak diterapkan		

	d. Perpindahan koridor dan terminal; e. Tarif; f. Peta jaringan koridor pelayanan	
Informasi waktu kedatangan bus	Informasi yang disampaikan di dalam halte kepada penumpang mengenai perkiraan waktu menunggu kedatangan bus	Tidak diterapkan
Akses keluar masuk halte	Akses keluar masuk yang dapat mendorong terciptanya keteraturan penumpang dan kelancaran lalu lintas	Diterapkan
Informasi halte yang akan dilewati	Informasi yang disampaikan di dalam bus untuk mempermudah penumpang yang akan turun di suatu halte (sedang dan akan dilewati)	Diterapkan
Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus	Memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan bus	Tidak diterapkan
Informasi gangguan perjalanan bus	Fasilitas di dalam halte yang memberikan informasi penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus seperti gangguan keamanan, operasional, dan keselamatan	Tidak diterapkan
Sistem pembayaran	Metode pembelian tiket yang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi dengan cepat dan transparan	Tidak diterapkan

Waktu Perjalanan

Waktu perjalanan (*travel time*) dapat didefinisikan sebagai waktu yang dibutuhkan untuk menempuh suatu jarak tertentu dan akan mempunyai hubungan yang terkait dengan kecepatan rata-rata yang digunakan untuk menempuh jarak tertentu (Andri, dkk, 2017). Waktu perjalanan secara luas dikenal sebagai suatu ukuran penting untuk menaksir suatu kondisi jalan raya (Anjas, dkk, 2015). Selanjutnya dengan perhitungan yang sama dilakukan untuk menghitung waktu perjalan perharinya. Dari perhitungan dilanjutkan dengan menghitung nilai rata-rata/*mean* waktu yang dibutuhkan penumpang untuk melakukan perjalanan dari titik A-B (Mal Panakkukang-Bandara Sultan Hasanuddin), titik B-A (Bandara Sultan Hasanuddin-Mal Panakkukang) dan titik A-B-A (Mal Panakkukang-Bandara Sultan Hasanuddin-Mal Panakkukang) dapat dilihat pada Table 11.

Tabel 11. Waktu Perjalanan

Hari	Waktu Perjalanan		
	Titik A-B	Titik B-A	Titik A-B-A
1	01:08:26	01:10:27	02:18:53
2	02:09:51	01:09:23	03:19:14
3	01:14:35	00:59:48	02:14:23
4	01:09:27	01:09:12	02:18:39
5	01:12:41	00:52:24	02:05:05
6	01:41:51	01:08:02	02:49:53
7	01:05:55	01:06:51	02:12:46
8	01:09:27	00:59:12	02:08:39
9	01:10:54	01:00:52	02:11:46
10	01:02:07	00:59:50	02:01:57
11	01:10:48	00:51:44	02:02:32
12	01:03:19	01:00:04	02:03:23
13	01:12:26	00:52:37	02:05:03
14	01:05:48	01:07:57	02:13:45
Rata-rata/ <i>mean</i>	01:15:32	01:02:02	02:17:34

Berdasarkan Tabel 11, waktu perjalanan yang dibutuhkan untuk melakukan perjalanan dari titik A-B adalah 1 jam 15 menit 32 detik, titik B-A adalah 1 jam 2 menit 2 detik dan titik A- B-A adalah 2 jam 17 menit 34 detik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis persepsi penumpang terhadap pelayanan dan waktu perjalanan TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar (studi kasus koridor II: Mal Panakkukang-Bandara Sultan Hasanuddin) maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi penumpang terhadap pelayanan TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar (studi kasus koridor II: Mal Panakkukang-Bandara Sultan Hasanuddin) jika direratakan mendapat skor 4,630 dengan persentase 92,601% (sangat baik). Jika diurutkan dari skor tertinggi sampai terendah sebagai berikut: keselamatan mendapat skor 4,750 dengan persentase 95% (sangat baik), keamanan mendapat skor 4,740 dengan persentase 94,792% (sangat baik), kenyamanan mendapat skor 4,645 dengan persentase 92,906% (sangat baik), kesetaraan mendapat skor 4,619 dengan persentase 92,377% (sangat baik), keteraturan mendapat skor 4,560 dengan persentase 91,208% (sangat baik) dan keterjangkauan mendapat skor 4,466 dengan persentase 89,321% (sangat baik).
2. Waktu perjalanan TEMAN Bus Trans Mamminasata pada koridor II Mal Panakkukang-Bandara Sultan Hasanuddin yaitu 1 jam 15 menit 32 detik, Bandara Sultan Hasanuddin-Mal Panakkukang yaitu 1 jam 2 menit 2 detik dan Mal Panakkukang-Bandara Sultan Hasanuddin-Mal Panakkukang yaitu 2 jam 17 menit 34 detik.
3. Harapan berdasarkan persepsi penumpang terhadap pelayanan TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar (studi kasus koridor II: Mal Panakkukang-Bandara Sultan Hasanuddin) adalah keberadaan TEMAN Bus Trans Mamminasata tetap dipertahankan, ketersediaan halte, fasilitas pendukung halte, ketepatan atau kepastian waktu kedatangan dan keberangkatan bus, sosialisasi tentang TEMAN Bus Trans Mamminasatas.
4. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan untuk diterapkan dan ditingkatkan adalah keselamatan berupa rel gorden untuk jendela bus, rambu dan marka. Keamanan berupa halte dan fasilitas pendukung, petugas di dalam bus. Kesetaraan berupa ruang khusus kursi roda di dalam bus dan halte, akses menuju halte dengan kemiringan lantai dan tekstur. Kenyamanan berupa halted an fasilitas pendukung, fasilitas kemudahan naik dan turun penumpang, luas lantai halte. Keteraturan berupa informasi pelayanan di dalam halte, informasi gangguan perjalanan bus di dalam halte, ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus. Trayek atau rute yang dilewati oleh TEMAN Bus Trans Mamminasata pada koridor II di Kota Makassar.

SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan yang telah dipaparkan, adapun saran yang dapat diberikan, yaitu:

1. Menyediakan halte dan fasilitas pendukung, rambu dan marka di setiap titik pemberhentian TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar.
2. Menyediakan petugas keamanan, fasilitas kemudahan naik dan turun penumpang dan rel gorden jendela pada TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar.
3. Memperhatikan keteraturan pada ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar.
4. Meninjau kembali trayek atau rute yang dilewati TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar (studi kasus koridor II: Mal Panakkukang-Bandara Sultan Hasanuddin) agar penggunaannya oleh masyarakat lebih optimal.
5. Kepada peneliti selanjutnya yang akan melakukan pengembangan terhadap penelitian ini dapat menambahkan variabel-variabel lainnya yang berhubungan dengan pelayanan TEMAN Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, Z., Marpuang, H.S.M. dan Sebayang, M. (2017). Analisis Waktu Tempuh Kendaraan Bermotor Dengan Metode Kendaraan Bergerak (Studi Kasus Jalan Pekanbaru – Bangkinang). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Teknik*, Vol 4 (2), pp 1-8.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Morlok, E. K. (1987). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. 2019. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. 2019. Jakarta.
- Pratiwi, N.M.F., Indrayani, L, Suwena, K. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Transportasi Publik Trans Sarbagita di Provinsi Bali. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol 8 (1), pp 80-88.
- Priono, A.B., Setiono, S. dan Mahmudah, A.M.H. (2015). *Estimasi Waktu Perjalanan Berbasis Kecepatan Sesaat Dengan Bahasa Pemrograman VB.NET (Menggunakan Metode Instantaneous Model Dan Time Slice Model)*. *Matriks Teknik Sipil*, Vol 3 (4), pp 982 – 991.

-
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Rivan, I.M., Yanah, M. (2021). *Persepsi Masyarakat Terhadap Efisiensi Moda Transportasi Suroboyo Bus pada Rute UNESA-ITS*. *Swara Bhumi*, Vol 1 (1), pp 1-9.
- Sembiring N.A. (2022). *Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Metro Deli di Kota Medan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis*. Skripsi. Medan: Departemen Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. (2013). *Prosedur Untuk Penelitian*. Jakarta: Erlangga.