

## EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM DI KOTA PALU

**Ratnasari Ramlan<sup>1\*</sup>, Sari Puji Lestari<sup>2</sup>, Balgis Anggita Sari W.T<sup>3</sup> dan Desi L. Pirade<sup>4</sup>**

<sup>1\*</sup>Program Studi Teknik Sipil, Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta KM 9 Tondo, Palu  
e-mail: [ramlanratnasari@gmail.com](mailto:ramlanratnasari@gmail.com)

<sup>2</sup> Program Studi Teknik Sipil, Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta KM 9 Tondo, Palu  
e-mail: [pujisari@gmail.com](mailto:pujisari@gmail.com)

<sup>3</sup> Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil, Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta KM 9 Tondo, Palu  
e-mail: [balgisanggita2@gmail.com](mailto:balgisanggita2@gmail.com)

<sup>4</sup>Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil, Universitas Tadulako, Jl. Soekarno Hatta KM 9 Tondo, Palu  
e-mail: [desi.pirade12@gmail.com](mailto:desi.pirade12@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan angkutan umum di Kota Palu saat ini mengalami penurunan, yang ditandai dengan jumlah penumpang yang semakin sedikit setiap tahunnya. Namun demikian, angkutan umum masih tetap dipertahankan untuk melayani masyarakat di Kota Palu. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja angkutan umum di Kota Palu, ditinjau dari sisi persepsi masyarakat, operator, dan tarif yang berlaku. Metode yang digunakan adalah metode *survey state preference* untuk mengetahui persepsi masyarakat dan operator terhadap kinerja angkutan umum, dan metode WTP dan ATP untuk mengetahui tarif yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja angkutan umum berdasarkan tingkat kenyamanan dan keamanan bahwa pengguna merasa cukup baik. Sedangkan waktu tempuh angkutan umum yang tidak menentu, memiliki penilaian yang kurang baik dari penggunanya yang disebabkan oleh kemacetan, angkutan bergerak dengan kecepatan rendah serta menaik turunkan penumpang dengan sembarangan. Persepsi pengelola terhadap kinerja angkutan umum yaitu melakukan upaya untuk menghidupkan kembali moda transportasi ini, agar masyarakat kembali meminati angkutan umum sebagai alat transportasi. Hal ini dilakukan pihak pengelola sebagai bentuk pengurangan kemacetan di jalan raya. Berdasarkan hasil evaluasi masyarakat Kota Palu khususnya pengguna angkutan umum mampu membayar tarif yang sudah ditetapkan oleh pemerintah yaitu sebesar Rp.11.000. Untuk hubungan antara *ability to pay* dan *willingness to pay* didapatkan titik perpotongan yaitu sebesar Rp. 18.000. Selain itu juga masyarakat yang menggunakan angkutan umum mau membayar lebih tarif dari tarif yang ditetapkan oleh pemerintah, tujuannya yaitu untuk memperbaiki layanan penggunaan angkutan umum di kota Palu agar menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Kata kunci: Kinerja, Angkutan Umum, Persepsi, Penumpang, Tarif

### PENDAHULUAN

Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar, yang termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara (Warpani, 1990). Pada dasarnya, tingkat pelayanan yang rendah menyangkut mutu dan keandalan yang kurang memadai seperti waktu tempuh yang cukup lama, jumlah penumpang yang melebihi kapasitas angkut, tingkat kenyamanan yang rendah, sistem jaringan yang kurang memadai (Warpani, 2002). Permasalahan utama yang ada dalam penyelenggaraan angkutan umum diantaranya; (1) rendahnya kualitas dan pilihan (Haryono, 2010); (2) penyebab kemacetan dan kecelakaan karena kurangnya disiplin pengemudi (Sitanggang dan Saribanon 2018); (3) tidak cukupnya dana untuk memperbaiki dan memperbaiki kendaraan; (4) pengaturan pemberhentian dan naik turun penumpang oleh preman (Munawar, 2006); (5) kurang aman (banyak copet); (6) struktur administrasi dan manajemen yang kurang efektif; (7) kepemilikan kendaraan secara pribadi sehingga tidak dapat diatur dalam satu kesatuan; (8) waktu tunggu yang tidak pasti (Ariga dan Bastian, 2020); (9) lama perjalanan yang tidak jelas.



Melihat banyaknya permasalahan yang dihadapi angkutan umum, tidak mengherankan saat ini peminatnya semakin berkurang dari waktu ke waktu (Ramlan dkk, 2022). Masyarakat cenderung lebih memilih kendaraan pribadi (sepeda motor) karena mudah diperoleh dan lebih fleksibel saat melakukan perjalanan.

Demikian halnya dengan keberadaan angkutan umum di Kota Palu. Saat ini pelayanannya semakin menurun dari waktu ke waktu, namun tetap digunakan terutama oleh masyarakat pinggiran Kota Palu dalam melakukan perjalanan harian seperti ke sekolah, ke kantor, dan ke pasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja angkutan umum di Kota Palu, ditinjau dari sisi persepsi masyarakat, operator, dan tarif yang berlaku. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan pada instansi terkait, untuk menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengenai angkutan umum di Kota Palu.

## METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian ini terbagi atas beberapa bagian, yaitu:

### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian terletak di Kota Palu, Sulawesi Tengah yang ditunjukkan gambar berikut.



Gambar 1. Lokasi Penelitian

Gambar 1 menunjukkan lokasi penelitian, yaitu di Kota Palu. Kota Palu terdiri dari 8 Kecamatan dan 46 Kelurahan dengan luas wilayah 395,06 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk sebesar 363.867 jiwa dengan sebaran penduduk 921 jiwa/km<sup>2</sup>. Penelitian menasar pada penumpang angkutan umum yang dijumpai pada jalan di Kota Palu.

### Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode *survey state preference*. Survey dilakukan dengan cara meresponden setiap penumpang angkutan umum Kota Palu yang berfungsi untuk mengumpulkan data dari penumpang berupa alasan menggunakan Angkutan umum, perancangan kuesioner dibagi menjadi dua bagian persepsi penumpang, dan persepsi pengelola. Pada bagian evaluasi tarif, dilakukan survei mengumpulkan data dari penumpang berupa kemampuan dan kemauan membayar penumpang, perancangan kusioner dibagi menjadi tiga bagian karakteristik responden, Ability to Pay (ATP) dan Willingness to Pay (WTP). ATP adalah kemampuan membayar masyarakat atas imbalan terhadap barang atau jasa yang dinikmati berdasarkan pendapatan yang dianggap ideal sehingga faktor-faktor yang digunakan untuk menentukan ATP terhadap angkutan umum adalah total pendapatan responden, dan alokasi biaya transportasi angkutan umum per bulan. WTP dapat di definisikan sebagai besaran rata-rata rupiah yang bersedia dikeluarkan oleh penumpang sebagai pembayaran satu unit layanan angkutan kota yang dinikmatinya. Pendekatan yang digunakan dalam analisis WTP terhadap jasa angkutan umum didasarkan atas tarif angkutan umum yang diharapkan. Variabel yang digunakan untuk menentukan WTP terhadap jasa angkutan umum adalah tarif yang diharapkan atau kemauan tarif yang telah ditetapkan oleh pemilik angkutan umum. Kusioner WTP ini berisikan variabel tarif yang diharapkan pengguna jasa angkutan umum berdasarkan kemauan membayar dilihat dari pendapatan responden.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai evaluasi kinerja angkutan umum di Kota Palu terbagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu:

### Persepsi Penumpang

Persepsi penumpang terhadap kinerja angkutan umum diperoleh dengan melakukan wawancara langsung ke penumpang angkutan umum, seperti ditunjukkan pada Gambar 2. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi mengenai karakteristik penumpang, berdasarkan usia didominasi usia 15-17 (26%) dan 24-30 (40%), penumpang dengan jenis kelamin wanita lebih banyak menggunakan angkutan umum (57%), pekerjaan yang dominan adalah ibu rumah tangga/IRT (37%), pendidikan terakhir terbanyak yaitu SD (43%); tujuan perjalanan terbanyak yaitu untuk berjualan (36%); dan alasan menggunakan angkutan umum terbanyak yaitu tarif yang murah (57%). Data ini menunjukkan karakteristik yang dominan pengguna angkutan umum di Kota Palu. Selanjutnya informasi mengenai persepsi penumpang terhadap kinerja angkutan umum, yaitu:

#### a. Tingkat Kinerja Variabel Kenyamanan

Berdasarkan persepsi pengguna terhadap variabel kenyamanan yang diindikasikan dengan kapasitas angkut, tempat duduk yang nyaman, memiliki sirkulasi udara yang baik, serta kebersihan angkutan umum memiliki penilaian yang cukup baik.

#### b. Tingkat Kinerja Variabel Keamanan

Berdasarkan persepsi pengguna terhadap variabel yang diindikasikan dengan pengemudi yang mengetahui rute perjalanan, tindakan kriminal, serta perilaku sopir saat berkendara memiliki penilaian yang cukup baik.

#### c. Tingkat Kinerja Variabel Tarif

Berdasarkan hasil analisis, nilai persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan tarif yang menyatakan terjangkau dan dapat dinegoisasi dengan penilaian sangat baik.

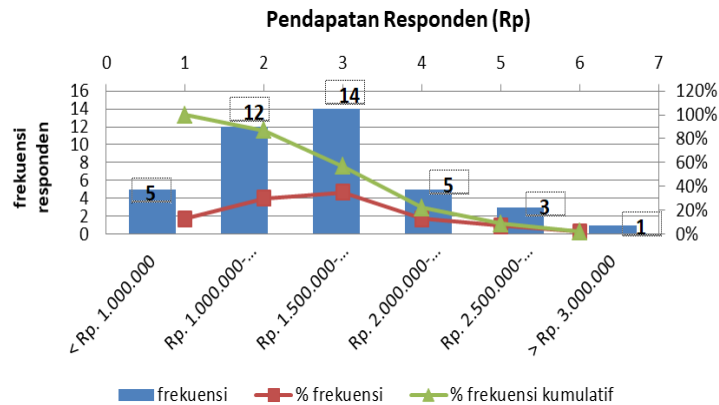
#### d. Tingkat Kinerja Variabel Waktu Tempuh

Berdasarkan hasil kuesioner, pengguna mempersepsikan angkutan umum kadang-kadang terlambat, sering terlambat, dan tidak pernah terlambat. Namun demikian, pada dasarnya karena sudah terbiasa dengan waktu tempuh yang lambat sehingga pengguna memaklumi keterlambatan tersebut. Penyebab keterlambatan angkutan umum berdasarkan persepsi pengguna dikarenakan jalan yang dilalui sering macet, terlalu sering menaik turunkan penumpang sembarangan, dan angkutan bergerak dengan kecepatan rendah. Sehingga nilai persepsi pengguna terhadap kinerja waktu tempuh memiliki penilaian yang kurang baik.



Gambar 2. Proses Survei Persepsi Penumpang



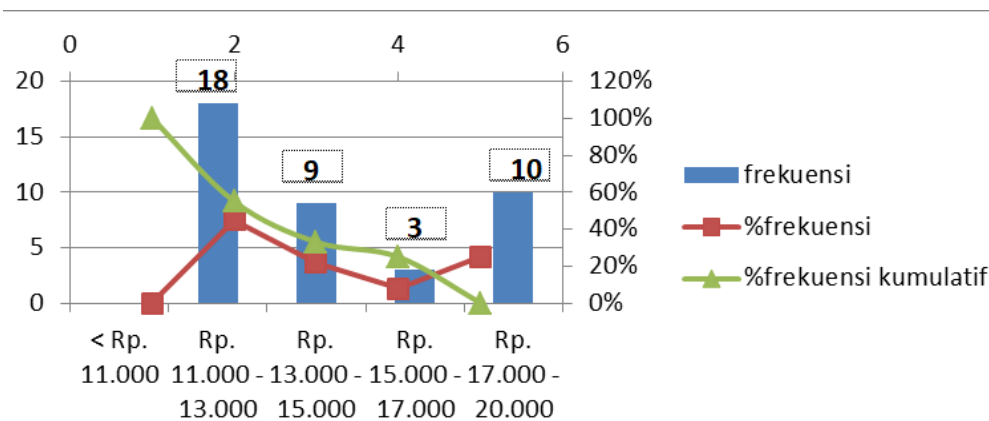


Gambar 3. Diagram Pendapatan Penumpang

Responden yang memiliki pendapatan kurang dari Rp.1.000.000 juta (13%), responden yang memiliki penghasilan pada range Rp.1.000.000 - 1.500.000 (30%), responden paling banyak memiliki pendapatan antara Rp.1.500.000 - 2.000.000 (35%), responden yang memiliki penghasilan pada range Rp.2.000.000 - 2.500.000 (13%), responden yang memiliki penghasilan pada range antara Rp.2.500.000 - 3.000.000 (7%), dan responden yang mempunyai pendapatan lebih dari Rp.5.000.000 (2%). Berikut terlampir tabel dan gambar kemampuan membayar responden angkutan umum di kota Palu.

Tabel 1. Data kemampuan membayar responden

Kemampuan Membayar	<Rp. 11.000	Rp. 11.000- Rp. 13.000	Rp. 13.000- Rp. 15.000	Rp. 15.000- Rp. 17.000	Rp. 17.000- Rp. 20.000
% Frekuensi	0%	45%	22%	8%	25%
% Frekuensi Kumulatif	100	55%	32%	25%	0%



Gambar 4. Diagram Ability To Pay Responden

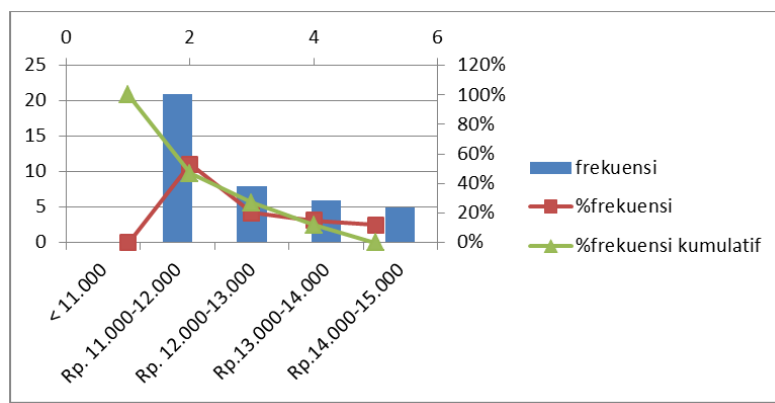
Dari data pada gambar 4 menunjukkan kemampuan membayar responden tidak ada yang berada dibawah Rp. 11.000, kemampuan membayar yang terbesar berada pada range Rp. 11.000 – 13.000 (45%), kemampuan membayar pada range tarif Rp. 13.000 – 15.000 (22%), responden yang mampu membayar tarif pada range Rp. 15.000 – 17.000 (8%), dan responden yang mampu membayar tarif pada range Rp. 17.000 – 20.000 (25%). Dari hasil analisis *ability to pay*, rata-rata kemampuan membayar responden sebesar Rp. 14.764.

b. Analisis *Willingness to Pay* (WTP)

Dari hasil data yang di peroleh, tarif minimum menurut responden terhadap angkutan umum sebesar Rp. 11.000 dan tarif maksimum sebesar Rp. 15.000. Tarif yang diharapkan responden paling banyak berada pada kisaran Rp. 11.000 – Rp. 13.000 (88%). Rata-rata tarif responden untuk kemauan membayar sebesar Rp. 14.750. Berikut terlampir tabel dan gambar kemauan membayar responden angkutan umum di kota Palu.

Tabel 2. Data kemauan membayar responden

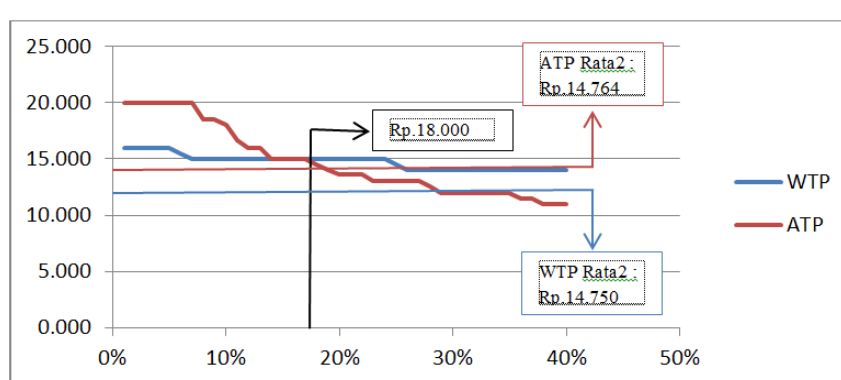
Kemauan Membayar	<Rp. 11.000	Rp. 11.000- Rp. 13.000	Rp. 13.000- Rp. 15.000	Rp. 15.000- Rp. 17.000	Rp. 17.000- Rp. 20.000
% Frekuensi	52%	20%	15%	13%	13%
% Frekuensi Kumulatif	100	48%	28%	13%	13%



Gambar 5. Diagram Tarif Angkutan Menurut Pendapatan Responden

c. Hubungan *Ability to Pay* (ATP) dan *Willingness to Pay* (WTP)

Hubungan antara *ability to pay* dan *willingness to pay* terhadap tarif angkutan umum di kota Palu, dimana analisis ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh ATP dan WTP terhadap tarif yang ditetapkan. Setelah dilakukan penelitian dan pengelolaan data dapat dilihat bahwa rata-rata ATP responden yaitu sebesar Rp. 14.764/satuan jarak, sedangkan rata-rata untuk nilai WTP responden yaitu sebesar Rp. 14.750/satuan jarak. Adapun grafik hubungan antara ATP dan WTP dapat dilihat pada gambar 6 berikut.



Gambar 6. Diagram Hubungan ATP dan WTP

Dilihat dari grafik hubungan antara *ability to pay* dan *willingness to pay* menyatakan bahwa kemampuan membayar responden lebih besar dibanding kemauan membayar responden, dimana nilai rata-rata dari

*ability to pay* yaitu sebesar Rp. 14.764/satuan jarak, sedangkan nilai rata-rata dari *willingness to pay* yaitu sebesar Rp. 14.750/satuan jarak. Sehingga didapatkan titik perpotongan antara ATP dan WTP yaitu sebesar Rp.18.000 Perpotongan ini menunjukkan tingkat keseimbangan tarif bagi responden yang mampu dan bersedia membayar tarif angkutan umum dan juga kondisi tersebut menyatakan bahwa pengguna angkutan umum mempunyai pendapatan yang relatif tinggi namun utilitas terhadap pelayanan angkutan dipersepsikan oleh pengguna relatif rendah, atau dikenal dengan istilah *choice riders*.

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja angkutan umum di Kota Palu, maka dapat beberapa poin penting, yaitu:

1. Persepsi penumpang masih menginginkan penggunaan angkutan umum, khususnya untuk mengurai kemacetan akibat maraknya kendaraan pribadi. Variabel kenyamanan, keamanan dan tarif dinilai cukup baik, namun untuk variabel waktu tempuh masih menjadi persoalan yang menyebabkan rendahnya pengguna angkutan umum.
2. Persepsi pengelola angkutan umum terdapat masukan terkait tata kelola transportasi perkotaan, tata kelola angkutan umum berbasis kebutuhan masyarakat, evaluasi kinerja angkutan umum, keterlibatan masyarakat, dan koordinasi Dinas Perhubungan dengan instansi lainnya.
3. Berdasarkan grafik hubungan antara *ability to pay* dan *willingness to pay* menyatakan bahwa kemampuan membayar responden lebih besar dibanding kemauan membayar responden, dimana nilai rata-rata dari *ability to pay* yaitu sebesar Rp. 14.764/satuan jarak, sedangkan nilai rata-rata dari *willingness to pay* yaitu sebesar Rp. 14.750/satuan jarak, sehingga didapatkan titik perpotongan antara ATP dan WTP yaitu sebesar Rp.18.000.
4. Informasi terkait dengan kinerja angkutan umum diharapkan menjadi masukan kepada instansi terkait untuk menjadi dasar perbaikan pelayanan angkutan umum. Demi peningkatan hasil penelitian, diharapkan penelitian selanjutnya dapat berfokus pada persepsi pengemudi dan operator, sebagai pihak yang paling berdampak dari keberadaan angkutan umum ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariga, W. dan Bastian, E. (2020). *Tinjauan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum PO Karya Abadi Rute Batusangkar-Bukittinggi*. Rang Teknik Journal, 3(1), 155-161.
- Haryono, S. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta*. Jurnal Administrasi Bisnis, 7(1), 1-14.
- Munawar, Ahmad. (2006). *Perencanaan Angkutan Umum Perkotaan Berkelanjutan*. Unisia 59: 53-59.
- Ramlan, R., Setiawan, A., Pradani, N., and Patunrangi, J. (2022, November). *Perception and Decision of Public Transport Users in Palu City*. In IOP Conference Series: Earth and Environmental Science (Vol. 1075, No. 1, p. 012035). IOP Publishing.
- Sitanggang, R., dan Saribanon, E. (2018). *Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan di DKI Jakarta*. Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik, 4(3), 289-296.
- Warpani, P.S. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: Penerbit ITB.
- Warpani, P.S. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung : Penerbit ITB