

EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN KOTA DI KABUPATEN BIAK NUMFOR

THE EVALUATION OF URBAN TRANSPORT SERVICE PERFORMANCE IN BIAK NUMFOR REGENCY

Maryana Kbarek^{1*}, Thelly S H Sembor¹, Ryan E Haurissa¹, Leary Pakiding¹, dan Anna M Labok²

¹Program Studi Teknik Sipil, Universitas Sains dan Teknologi Jayapura

²Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Sains dan Teknologi Jayapura

Jl Raya Sentani, Padang Bulan, Kota Jayapura, Indonesia

*e-mail penulis korespondensi: maryanakbarek@gmail.com

ABSTRAK

Angkutan umum merupakan moda transportasi yang efisien bila dibandingkan dengan kendaraan pribadi akan tetapi minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum dapat berkurang bila kualitas pelayanannya masih rendah. Permasalahan yang muncul dalam pengelolaan angkutan kota juga terjadi di Biak Numfor. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan kota di Terminal Inpres Kabupaten Biak Numfor, yang berfungsi sebagai simpul transportasi utama di wilayah tersebut. Evaluasi dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif melalui survei terhadap pengguna jasa serta observasi langsung. Kinerja operasional angkutan umum dianalisis berdasarkan lima dimensi yaitu: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keteraturan, sedangkan tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan transportasi umum dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek keamanan dan keselamatan masih berada di bawah harapan pengguna, menandakan perlunya peningkatan kualitas dan pengawasan. Sementara itu, dimensi kenyamanan dan keterjangkauan mendapat penilaian positif dan layak dipertahankan. Dimensi keteraturan dianggap cukup, namun tidak menjadi prioritas utama bagi masyarakat. Rekomendasi dari penelitian ini adalah perbaikan menyeluruh pada aspek keamanan dan keselamatan, serta optimalisasi pengaturan operasional guna meningkatkan efisiensi dan kepercayaan masyarakat terhadap angkutan kota di Kabupaten Biak Numfor.

Kata Kunci : Importance Performance Analysis, Kinerja Pelayanan, Transportasi Publik

ABSTRACT

Public transportation is an efficient mode of transportation compared to private vehicles, but public interest in using public transportation can be reduced if the quality of service remains low. Problems that arise in the management of public transportation also occur in Biak Numfor. This study aims to evaluate the performance of public transportation services at the Inpres Terminal in Biak Numfor Regency, which functions as a major transportation hub in the region. The evaluation was conducted using a descriptive quantitative approach through surveys of service users and direct observation. Public transportation operational performance was analyzed based on five dimensions: security, safety, comfort, affordability, and regularity, while the level of passenger satisfaction with public transportation services was analyzed using the *Importance Performance Analysis* (IPA) method. The results showed that the security and safety aspects were still below user expectations, indicating the need for quality improvement and supervision. Meanwhile, the comfort and affordability dimensions received positive assessments and are worth maintaining. The regularity dimension was considered adequate, but not a top priority for the community. The recommendations from this study are comprehensive improvements in security and safety aspects, as well as optimization of operational arrangements to increase efficiency and public trust in public transportation in Biak Numfor Regency.

Keywords: Importance Performance Analysis, Service Performance, Public Transportation

I. PENDAHULUAN

Angkutan umum merupakan moda transportasi yang efisien dibandingkan kendaraan pribadi karena mampu mengangkut lebih banyak penumpang dalam satu waktu, sehingga berkontribusi dalam mengurangi kemacetan lalu lintas, polusi udara, serta menurunkan biaya perjalanan masyarakat (Nasution, 2004; Tamin, 2000). Sebagai sarana pendukung mobilitas perkotaan, angkutan umum memainkan peran penting dalam mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat, serta menjamin konektivitas antarwilayah, akses terhadap layanan dasar, dan pemerataan pembangunan wilayah (Miro, 2012; Sutomo & Suharto, 2019).

Efektivitas angkutan umum sangat bergantung pada kualitas pelayanannya, yang mencakup lima aspek utama: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keteraturan (Kemenhub, 2013). Sistem transportasi perkotaan yang andal harus mampu memberikan pelayanan yang aman, cepat, tepat waktu, serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Barata, 2003). Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa banyak daerah di Indonesia masih menghadapi persoalan dalam penyelenggaraan angkutan umum, seperti rendahnya disiplin pengemudi, kondisi kendaraan yang tidak layak jalan, *headway* tidak menentu, serta minimnya informasi mengenai rute dan jadwal operasional (Setiawan & Nurcholis, 2021; Wijaya & Rahadi, 2022).

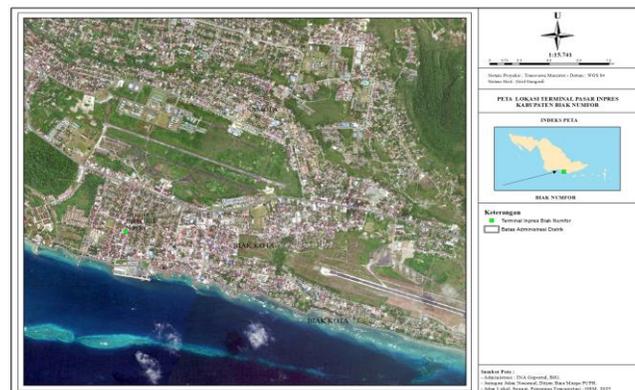
Kabupaten Biak Numfor sebagai wilayah kepulauan yang strategis memiliki potensi besar dalam pengembangan transportasi darat, khususnya di Pulau Biak yang menjadi pusat aktivitas masyarakat. Terminal Inpres, sebagai terminal tipe C, merupakan simpul utama yang menghubungkan transportasi antarkota dan pedesaan di Biak. Namun, pelayanan angkutan kota dari terminal ini masih menghadapi

beberapa persoalan. Di antaranya frekuensi kendaraan yang rendah pada hari kerja, *headway* yang tidak konsisten, serta *load factor* yang melebihi kapasitas ideal. Permasalahan ini berdampak langsung terhadap kenyamanan, keselamatan, dan kepercayaan masyarakat terhadap transportasi umum (Nugroho & Widodo, 2020).

Berbagai studi terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang buruk dapat menurunkan minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum dan meningkatkan ketergantungan terhadap kendaraan pribadi, yang pada akhirnya memperburuk kemacetan dan pencemaran lingkungan (Setiawan & Nurcholis, 2021; Wijaya & Rahadi, 2022). Oleh karena itu, penting dilakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan angkutan kota, guna mengukur tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dan realitas pelayanan yang tersedia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan kota di Kabupaten Biak Numfor. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi peningkatan mutu pelayanan, pengembangan kebijakan transportasi, serta mendukung sistem transportasi publik yang aman, efisien, dan berkelanjutan di Biak Numfor.

II. METODE PENELITIAN



Gambar 1. Lokasi Terminal Inpres Biak Numfor

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang fokus pada angkutan kota di Terminal Inpres Kabupaten Biak Numfor (lihat Gambar 1). Data primer diperoleh dari hasil observasi terhadap kendaraan angkutan umum dan wawancara terhadap pengguna jasa (penumpang) dan pengelola terminal.

Pelayanan angkutan umum dievaluasi berdasarkan lima variabel utama: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keteraturan, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Analisis kinerja operasional angkutan kota didasarkan pada lima parameter utama: frekuensi, *headway*, *load factor*, kecepatan perjalanan, dan waktu tunggu.

a) Frekuensi (kendaraan per jam)

Frekuensi adalah banyaknya kendaraan angkutan umum yang melewati satu titik tertentu dalam satu satuan waktu, biasanya per jam. Frekuensi menunjukkan seberapa sering layanan tersedia bagi penumpang.

$$F = \frac{1}{HT}$$

Keterangan:

F = Frekuensi (kendaraan/jam)

HT = *Headway* (jam)

Frekuensi tinggi berarti layanan tersedia secara rutin dan tidak membuat penumpang menunggu terlalu lama. Menurut standar, frekuensi ideal adalah > 6 kendaraan/jam (kategori baik). Jika frekuensi < 4 kendaraan/jam → kategori buruk.

b) *Headway* (interval antar kendaraan)

Headway adalah waktu jeda antara dua kendaraan berturut-turut yang melintas pada titik yang sama. Parameter ini sangat penting dalam menentukan kenyamanan dan keteraturan layanan.

$$HT = \frac{60}{Q/\text{Jam}}$$

Keterangan:

HT = Frekuensi (kendaraan/jam)

Q/Jam = Jumlah kendaraan dalam satu jam

Apabila *Headway* ≤ 15 menit → layanan baik
sedangkan *Headway* > 30 menit → layanan buruk dan menyebabkan waktu tunggu panjang

c) *Load Factor* (rasio kapasitas terhadap jumlah penumpang)

Load factor adalah rasio antara jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas maksimum kendaraan. *Load factor* mencerminkan efisiensi penggunaan kendaraan.

$$LF = \frac{JP}{C} \times 100\%$$

Keterangan:

LF = *Load factor* (%)

JP = Jumlah penumpang per perjalanan

C = Kapasitas kendaraan

Apabila LF < 70% → tidak efisien (kendaraan terlalu kosong), LF 70%–85% → optimal (efisiensi baik tanpa penumpukan), LF > 100% → kelebihan kapasitas, dapat mengganggu kenyamanan dan keselamatan

d) Kecepatan Perjalanan (km/jam)

Kecepatan perjalanan adalah rata-rata kecepatan kendaraan dalam menyelesaikan rute tertentu, dihitung dari jarak tempuh dibagi waktu tempuh.

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

Keterangan:

V = Kecepatan rata-rata (km/jam)

S = Jarak tempuh (km)

t = Waktu tempuh (jam)

Apabila V > 30 km/jam → baik (di area perkotaan), V : 20–30 km/jam → sedang, dan V < 20 km/jam → buruk (terhambat, banyak pemberhentian, atau kemacetan)

e) Waktu Tunggu (menit)

Waktu tunggu adalah waktu yang dihabiskan penumpang dari saat tiba di halte/terminal hingga naik ke kendaraan. Waktu tunggu dapat juga ditetapkan yaitu sebesar $\frac{1}{2}$ *headway*.

Survei didesain untuk menggambarkan dan menganalisis kinerja pelayanan angkutan umum secara objektif berdasarkan persepsi pengguna jasa dan standar pelayanan yang berlaku. Teknik analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), yang mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap atribut pelayanan.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dilaksanakan dengan langkah sebagai berikut:

1. Menghitung Skor Rata-rata:
 - Tingkat Kepentingan (Y)
 - Tingkat Kinerja (X)
2. Menghitung Tingkat Kesesuaian (TK):

$$TK = (X/Y) \times 100\%$$
3. Pemetaan ke dalam Kuadran IPA:
 - Kuadran I: Prioritas utama (kepentingan tinggi, kinerja rendah)
 - Kuadran II: Pertahankan prestasi (kepentingan dan kinerja tinggi)
 - Kuadran III: Prioritas rendah (kepentingan dan kinerja rendah)
 - Kuadran IV: Berlebihan (kepentingan rendah, kinerja tinggi)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kinerja Operasional Angkutan Kota di Kabupaten Biak Numfor

Analisis kinerja operasional angkutan kota bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan angkutan umum di Kabupaten Biak Numfor memenuhi standar pelayanan minimal, serta menilai efisiensi dan efektivitas operasional di lapangan. Penilaian ini fokus pada lima indikator utama: frekuensi kendaraan, *headway*, *load factor*, kecepatan perjalanan, dan

waktu tunggu penumpang. Kelima indikator tersebut mengacu pada standar evaluasi dari Kementerian Perhubungan, seperti yang tercantum dalam Permenhub No. 98 Tahun 2013 dan Keputusan Menteri Perhubungan No. 35 Tahun 2003. Data diperoleh melalui survei langsung di Terminal Inpres, pada hari kerja dan hari libur (lihat juga Gambar 2). Analisis dilakukan dengan membandingkan hasil survei lapangan terhadap standar, serta menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan.



Gambar 2. Kondisi Eksisting Terminal Inpres Biak Numfor

Berikut ini adalah hasil analisis berdasarkan masing-masing indikator:

- a) Analisis Frekuensi Kendaraan per Jam

Berdasarkan data hasil survei lapangan, jumlah kendaraan dan waktu pengamatan pada Hari Kerja seperti Selasa menunjukkan frekuensi rendah (3 kendaraan/ jam), mengindikasikan minimnya armada atau pengaturan jadwal buruk. Rabu dan Sabtu justru sangat baik, menandakan puncak operasional (lihat Tabel 1).

Tabel 1. Analisis Frekuensi Kendaraan

Hari	Jumlah Kendaraan	Waktu Pengamatan (jam)	Frekuensi (kend/jam)	Kategori
Jumat	144	12	12	Baik
Sabtu	180	12	15	Baik
Selasa	36	12	3	Kurang
Rabu	204	12	17	Baik

Sumber : Hasil Analisis, 2025

b) Analisis *Headway* (Interval Antar Kendaraan)

Berdasarkan data hasil survey lapangan, analisis *headway* sebagai berikut yaitu pada hari Selasa terdapat *headway* buruk (20 menit), berdampak pada waktu tunggu dan kepuasan pengguna. Sedangkan hari lain menunjukkan interval optimal antar kendaraan (lihat juga Tabel 2 dan Gambar 3).

Tabel 2. Analisis *Headway*

Hari	Frekuensi (kend/jam)	Headway (menit)	Kategori
Jumat	12	5	Baik
Sabtu	15	4	Baik
Selasa	3	20	Kurang
Rabu	17	30,5	Baik

Sumber : Hasil Analisis, 2025



Gambar 3. Kondisi Saat Waktu Tunggu di Terminal Inpres Biak Numfor

c) Analisis *Load Factor* (Rasio Kapasitas Terpakai)

Berdasarkan data hasil survei lapangan, analisis *load factor* pada Terminal Inpres Biak Numfor sebagai berikut yaitu *Load Factor* > 85% menunjukkan kelebihan muatan, risiko kenyamanan dan keselamatan sehingga perlu penambahan armada atau penjadwalan ulang keberangkatan (lihat juga Tabel 3).

Tabel 3. Analisis *Load Factor*

Hari	Jumlah Penumpang	Kapasitas	Load Factor (%)	Kategori
Selasa	665	700	95%	Berlebih
Rabu	688	800	86%	Berlebih
Jumat	680	790	86%	Berlebih
Sabtu	650	800	81%	Ideal

Sumber : Hasil Analisis, 2025

d) Analisis Kecepatan Perjalanan

Hasil analisis menunjukkan kecepatan kendaraan < 50 km/jam berarti ada hambatan seperti pemberhentian terlalu banyak, kemacetan, atau infrastruktur buruk (lihat juga Tabel 4).

Tabel 4. Analisis Kecepatan Perjalanan

Hari	Jarak Tempuh (km)	Waktu Tempuh (jam)	Kecepatan (km/jam)	Kategori
Hari Libur	21	0,75	28	Kurang
Hari Kerja	21	0,54	39	Sedang

Sumber : Hasil Analisis, 2025

e) Analisis Waktu Tunggu Penumpang

Hasil analisis menunjukkan waktu tunggu terlama terjadi di hari Selasa (10 menit). Meskipun masih di bawah batas maksimal (20 menit), penumpang dapat mengalami ketidaknyamanan (lihat juga Tabel 5).

Tabel 5. Analisis Waktu Tunggu Penumpang

Hari	Headway (menit)	Waktu Tunggu (menit)	Kategori
Jumat	5	2,5	Baik
Sabtu	4	2	Baik
Selasa	20	10	Cukup
Rabu	3,5	1,75	Baik

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berdasarkan dua dimensi utama, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Metode ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan mana yang perlu dipertahankan dan mana yang perlu ditingkatkan, sehingga kebijakan perbaikan pelayanan dapat dilakukan secara lebih terarah dan efektif.

Dalam konteks penelitian ini, IPA digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan kota di Kabupaten Biak Numfor, berdasarkan persepsi pengguna terhadap lima dimensi utama pelayanan transportasi, yakni: Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan dan Keteraturan. Berikut ini merupakan hasil *Importance Performance Analysis*:

1. Dimensi Keamanan

Dimensi Keamanan merujuk pada persepsi pengguna terhadap perlindungan dari risiko atau ancaman saat menggunakan angkutan kota, seperti pencurian, pelecehan, pengamen liar, dan ketertiban dalam kendaraan. Survei dilakukan kepada penumpang angkutan kota di Terminal Inpres Biak Numfor dengan skala penilaian 1–5. Berikut ini adalah ringkasan data untuk dimensi keamanan:

Tabel 6. Analisis Dimensi Keamanan

Atribut Keamanan	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kinerja (X)
Keberadaan petugas keamanan	4,6	3,7
Keamanan barang bawaan penumpang	4,5	3,8
Bebas dari pengamen/penumpang liar	4,4	3,5
Rasa aman saat malam hari	4,7	3,6
Penanganan konflik/sengketa	4,5	3,9
<i>Rata-Rata</i>	4,54	3,7

Sumber : Hasil Analisis, 2025

Hasil analisis menunjukkan kesenjangan antara harapan dan kinerja nyata cukup besar (TK hanya 81,5%). Artinya, pelayanan belum mampu memenuhi ekspektasi pengguna terhadap rasa aman saat menggunakan angkutan kota. Keluhan utama meliputi: kurangnya petugas pengamanan di terminal maupun di rute, keberadaan pengamen atau penumpang liar yang mengganggu kenyamanan, rasa tidak aman saat malam hari meskipun tidak terjadi kriminalitas berat, ketidaktertiban sosial dan kurangnya pengawasan menjadi catatan penting.

2. Dimensi Keselamatan

Dimensi Keselamatan mengacu pada perlindungan penumpang dari risiko kecelakaan atau insiden operasional, yang mencakup kelaikan teknis kendaraan, kepatuhan pengemudi terhadap rambu lalu lintas, kepemilikan surat-surat kendaraan, penggunaan sabuk pengaman (jika ada) serta kepedulian pengemudi terhadap keselamatan penumpang. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada penumpang angkutan kota, rata-rata persepsi responden terhadap atribut keselamatan dapat dilihat pada Tabel 7.

Keselamatan adalah dimensi dengan tingkat kepentingan sangat tinggi, namun kinerjanya belum memadai (TK hanya 82%). Masalah utama berdasarkan temuan di lapangan di antaranya masih ada kendaraan yang beroperasi dengan kondisi tidak prima (rem aus, lampu mati, dll), pengemudi tidak selalu mematuhi aturan (melaju kencang, berhenti sembarangan), beberapa kendaraan tidak memiliki surat-surat lengkap (STNK, KIR, SIM) serta tidak ada SOP tanggap darurat di dalam angkutan kota.

Tabel 7. Analisis Dimensi Keselamatan

Atribut Keselamatan	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kinerja (X)
Kelaikan kendaraan (rem, lampu, bodi, dll.)	4,7	3,9
Sikap pengemudi terhadap aturan lalu lintas	4,6	3,7
Kelengkapan surat kendaraan	4,5	3,8
Kecepatan berkendara yang aman	4,6	3,6
Tanggap terhadap situasi darurat	4,4	3,7
<i>Rata-rata</i>	4,56	3,74

Sumber : Hasil Analisis, 2025

3. Dimensi Kenyamanan

Kenyamanan dalam angkutan kota merujuk pada persepsi pengguna terhadap kondisi fisik kendaraan, situasi di dalam kendaraan, serta interaksi dengan pengemudi. Aspek kenyamanan sangat mempengaruhi minat masyarakat menggunakan transportasi umum. Atribut yang dinilai meliputi: kebersihan interior kendaraan, ketersediaan ventilasi atau jendela terbuka, tingkat kebisingan kendaraan, sopan santun dan keramahan sopir serta kenyamanan tempat duduk (lihat juga Tabel 8).



Gambar 4. Survey Importance Performance Analysis (IPA) di Terminal Inpres Biak Numfor

Tabel 8. Analisis Dimensi Kenyamanan

Atribut Kenyamanan	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kinerja (X)
Kebersihan kendaraan	4,5	4,3
Sirkulasi udara dan ventilasi	4,4	4,2
Kondisi kursi/kenyamanan duduk	4,3	4,1
Tingkat kebisingan kendaraan	4,2	4
Sopan santun dan perilaku pengemudi	4,6	4,4
<i>Rata-rata</i>	4,4	4,2

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Dimensi kenyamanan menunjukkan tingkat kinerja yang sangat baik, mendekati harapan pengguna (TK= 95,5%). Mayoritas responden menyatakan: kendaraan bersih dan tidak berbau, pengemudi ramah dan sopan, sirkulasi udara mencukupi meskipun tanpa AC, suasana dalam kendaraan tenang dan tidak terlalu ramai serta kualitas tempat duduk masih bisa ditingkatkan, karena beberapa kendaraan menggunakan kursi yang keras atau sempit.

4. Dimensi Keterjangkauan

Keterjangkauan mengacu pada kemampuan masyarakat untuk mengakses layanan angkutan kota dengan biaya yang sesuai dengan daya beli, termasuk tarif perjalanan, kejelasan sistem pembayaran, dan kemudahan akses dari tempat tinggal ke terminal (lihat juga Tabel 9).

Tabel 9. Analisis Dimensi Keterjangkauan

Atribut Keterjangkauan	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kinerja (X)
Kesesuaian tarif dengan layanan	3,9	4,3
Kemudahan pembayaran	3,8	4,4
Informasi tarif yang jelas dan tersedia	3,6	4,2
Pemberhentian dekat dari permukiman	3,9	4,3
Biaya tambahan tidak memberatkan	3,7	4,2
<i>Rata-rata</i>	3,78	4,28

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Tingkat kinerja (4,28) untuk keterjangkauan melebihi harapan masyarakat (3,8). Hal ini menunjukkan bahwa tarif angkutan kota di Biak Numfor dinilai: murah dan terjangkau untuk semua kalangan, tidak memberatkan meskipun digunakan setiap hari serta lokasi pemberhentian mudah dijangkau dari kawasan permukiman. Namun, karena tingkat kepentingannya sedang, masyarakat tidak menganggap keterjangkauan sebagai faktor penentu utama dibandingkan aspek keamanan dan keselamatan.

5. Dimensi Keteraturan

Keteraturan mencerminkan konsistensi layanan angkutan kota dari segi jadwal keberangkatan, waktu tunggu penumpang, kedisiplinan sopir, serta kepatuhan terhadap rute yang ditetapkan. Keteraturan memberikan kepastian kepada pengguna dan berpengaruh terhadap efisiensi waktu. Atribut yang dinilai mencakup ketepatan waktu keberangkatan, kepatuhan pengemudi pada rute resmi, konsistensi waktu tempuh serta waktu tunggu penumpang dan ketersediaan jadwal/rute yang jelas (lihat Tabel 10).

Meskipun nilai kesesuaian (91,3%) cukup tinggi, tingkat kepentingan masyarakat terhadap keteraturan tidak setinggi dimensi lain (seperti keamanan dan keselamatan). Responden menyebutkan bahwa jadwal keberangkatan tidak selalu tepat waktu, terutama pada hari kerja (Selasa), *headway* dan frekuensi kendaraan bervariasi, mengakibatkan waktu tunggu tidak konsisten, informasi rute tidak selalu tersedia secara visual (papan jadwal, leaflet, dll), serta masyarakat bersikap lebih toleran terhadap keterlambatan, selama keamanan dan kenyamanan tetap terjaga.

Tabel 10. Analisis Dimensi Keteraturan

Atribut Keteraturan	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kinerja (X)
Ketepatan waktu keberangkatan	4	3,6
Kepatuhan pengemudi pada rute	3,8	3,5
Konsistensi waktu tempuh	3,9	3,6
Waktu tunggu penumpang	4,1	3,7
Informasi jadwal dan rute yang tersedia	3,7	3,4
<i>Rata-rata</i>	3,9	3,56

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Berdasarkan survei dan pengolahan data, diperoleh pemetaan lima dimensi ke dalam kuadran sebagai berikut:

Tabel 11. Pemetaan Hasil *Importance Performance Analysis*

Dimensi	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)	TK (%)	Kuadran IPA	Implikasi
Keamanan	Tinggi	Sedang	< 90	Kuadran I	Harus menjadi prioritas utama
Keselamatan	Tinggi	Sedang	< 90	Kuadran I	Butuh peningkatan kualitas
Kenyamanan	Tinggi	Tinggi	≈ 100	Kuadran II	Dipertahankan
Keterjangkauan	Sedang	Tinggi	> 100	Kuadran IV	Potensi pemborosan, bisa dioptimalkan
Keteraturan	Sedang	Sedang	≈ 90	Kuadran III	Tidak mendesak diperbaiki

Sumber: Hasil Analisis, 2025

- Keamanan dan keselamatan termasuk dalam Kuadran I, artinya merupakan aspek paling kritis yang dirasakan penting oleh pengguna namun masih dinilai kurang memuaskan. Perlu intervensi melalui pelatihan sopir, pengawasan armada, dan penerapan SOP keselamatan.
- Kenyamanan termasuk dalam Kuadran II, berarti telah memenuhi harapan pengguna dan perlu dipertahankan kualitasnya.
- Keterjangkauan masuk Kuadran IV, menunjukkan bahwa pengguna merasa tarif atau biaya sudah sangat baik, tetapi karena tidak dianggap terlalu penting, bisa

dilakukan optimalisasi subsidi atau efisiensi operasional.

- Keteraturan masuk Kuadran III, bukan prioritas utama perbaikan saat ini.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan angkutan kota di Kabupaten Biak Numfor masih menghadapi berbagai kendala, terutama pada aspek keamanan dan keselamatan yang belum memenuhi harapan pengguna. Meskipun dianggap penting, kedua aspek ini menunjukkan kesenjangan antara kepentingan dan kinerja nyata, seperti kurangnya pengawasan, kondisi kendaraan yang belum layak, dan pengemudi yang kurang disiplin.

Dari sisi operasional, ditemukan frekuensi kendaraan yang rendah dan *headway* yang tinggi pada hari-hari tertentu, khususnya hari kerja, yang menyebabkan waktu tunggu penumpang cukup lama. Selain itu, beban kendaraan (*load factor*) cenderung berlebih, yang berdampak pada kenyamanan dan keselamatan.

Namun demikian, pelayanan dalam hal kenyamanan dan keterjangkauan mendapat respons positif dari masyarakat. Kendaraan dinilai bersih, sopan santun pengemudi baik, dan tarif angkutan terjangkau. Sementara itu, keteraturan jadwal belum optimal, tetapi tidak menjadi perhatian utama masyarakat selama keamanan dan kenyamanan tetap terpenuhi.

Secara keseluruhan, perbaikan paling mendesak perlu difokuskan pada peningkatan keamanan, keselamatan, dan pengaturan operasional kendaraan agar pelayanan angkutan kota lebih efektif, aman, dan diminati masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri Perhubungan No. 35 Tahun 2003 tentang Pedoman Operasional Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan*.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Perhubungan No. 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek*.

Miro, F. (2012). *Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.

Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nugroho, H., dan Widodo, B. (2020). Analisis Kinerja Angkutan Umum Perkotaan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal. *Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan*, 22(1), 13–22.

Setiawan, B., dan Nurcholis, M. A. (2021). Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Terminal Tegal. *Jurnal Transportasi*, 21(2), 87–94.

Sutomo, H. dan Suharto, R. (2019). Pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Angkutan Kota. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 16(1), 55–62.

Tamin, O. Z. (2000). *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung: ITB.

Wijaya, M. C. dan Rahadi, D. R. (2022). Evaluasi Headway dan Waktu Tunggu Penumpang pada Angkutan Umum. *Jurnal Logistik dan Transportasi Indonesia*, 3(1), 45–53