

# EVALUASI PELAYANAN TRANSPORTASI BENTOR DI KOTA KOTAMOBAGU BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA

Tessa Viola Anastasya Lintang, Suryadi Supardjo, ST, M.Si, Hendriek H. Karongkong, ST, MT

Fakultas Teknik, Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota  
Universitas Sam Ratulangi Manado  
tessa\_lintang@yahoo.com

## ABSTRAK

Angkutan umum memiliki peran dan fungsi sangat penting dalam mobilitas masyarakat untuk memenuhi pergerakannya. Dilihat dari sudut pengguna jasa, pada umumnya terdapat beberapa kebutuhan seperti, waktu perjalanan yang lebih pendek atau kecepatan perjalanan, fasilitas perpindahan yang lebih baik, waktu menunggu yang lebih pendek, kenyamanan, atau perlindungan terhadap cuaca yang lebih baik.

Sesuai dengan tujuan penyediaannya, angkutan umum seharusnya bisa memberi pelayanan yang baik dan layak bagi penggunanya. Pada kenyataannya tujuan tersebut masih jauh dari harapan. Kualitas pelayanan angkutan Bentor di Kota Kotamobagu masih belum maksimal, oleh karena itu peningkatan pelayanan angkutan Bentor di Kota Kotamobagu perlu dilaksanakan untuk melayani kebutuhan pergerakan penumpang. Ketidamampuan angkutan Bentor di Kota Kotamobagu memberi pelayanan maksimal kepada masyarakat membuat Bentor di Kota Kotamobagu tidak mampu menunjukkan fungsinya sebagai angkutan Kota yang mampu melayani penumpang dengan pelayanan maksimal. Oleh karena itu, perlu diketahui tingkat kinerja pelayanan angkutan Bentor di Kota Kotamobagu berdasarkan persepsi masyarakat di Kota Kotamobagu.

Hasil dari evaluasi ini menunjukkan bahwa, kinerja pelayanan angkutan Bentor di Kota Kotamobagu pada empat Kecamatan di Kota Kotamobagu berdasarkan persepsi pengguna sudah **cukup memuaskan**. Walaupun ada beberapa kinerja pelayanan yang dirasa masih belum memuaskan pengguna. Adapun kinerja yang paling banyak dikeluhkan pengguna sebagai kinerja yang paling buruk adalah tingkat keamanan, kriminalitas serta tarif bentor yang tidak sesuai dengan jarak tempuh.

Oleh karena itu, beberapa solusi yang menjadi rekomendasi dari hasil penelitian ini antara lain perlu adanya perubahan model (modifikasi) dimana saat ini penumpang berada tepat di depan sopir, sementara hal utama yang harus di perhatikan pada sebuah transportasi umum adalah keselamatan penumpang, sehingga penumpang harus terletak di belakang pengemudi. Dengan demikian dari segi kenyamanan dan keamanan lebih bisa di nikmati oleh para pengguna jasa transportasi. Selain itu harus ada penetapan tarif yang pasti dari pemerintah terkait.

**Kata kunci:** angkutan Bentor, Kendaraan Roda Tiga, kinerja pelayanan, dan evaluasi

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kota dengan segala aktivitasnya membutuhkan transportasi guna menunjang pergerakan masyarakatnya, baik masyarakat yang berada di kota maupun masyarakat yang berada di sekitar perbatasan dengan wilayah kota. Untuk itu angkutan umum yang ada harus memiliki kinerja atau pelayanan yang baik, sehingga permasalahan aksesibilitas dan mobilitas dapat teratasi atau diminimalisir sekecil mungkin. Pelayanan transportasi yang baik diharapkan dapat memperlancar pergerakan manusia, barang dan jasa, serta informasi sehingga dapat mendorong terciptanya suasana yang kondusif dalam rangka percepatan pembangunan suatu daerah. Pelayanan angkutan umum harus direncanakan dan dikoordinasikan sebaik-baiknya

sehingga bisa menjangkau semua daerah yang ada, khususnya daerah pemukiman, perkantoran, dan pusat perdagangan dan jasa. Beberapa hal yang diharapkan masyarakat masa sekarang adalah transportasi yang cepat, murah, aman serta nyaman bagi penumpang.



Kota Kotamobagu merupakan Kota yang sedang dipersiapkan menjadi ibukota provinsi pemekaran Bolaang Mongondow Raya, sehingga

memerlukan sarana transportasi yang baik untuk menunjang aktivitas masyarakatnya. Jenis transportasi umum yang ada di Kotamobagu adalah bentor. Masyarakat Kotamobagu sangat bergantung pada alat transportasi bentor karena sebagian besar masyarakat yang berpenghasilan menengah ke bawah akan menggunakan jasa alat transportasi bentor untuk menunjang kegiatan sehari-hari sehingga mobilitas jasa alat transportasi umum ini dapat dirasa penting keberadaannya. Meski keberadaan becak motor (Bentor) tak diakui sebagai transportasi umum oleh Kementerian Perhubungan (Kemenhub), namun beroperasinya jalan kendaraan roda tiga ini tetap dijamin Pemerintah Kota (Pemkot) Kotamobagu. Alasannya, karena bentor sudah menjadi transportasi utama masyarakat Kota Kotamobagu. Tak hanya itu, keberadaan bentor menekan angka pengangguran serta membantu ekonomi masyarakat.

Adapun masalah yang ditimbulkan keberadaan bentor dibidang transportasi yakni, bentor tidak memenuhi standar transportasi perkotaan karena beberapa hal, bentor tidak dapat menjangkau semua tempat, seperti tempat yang berada cukup jauh dari pusat kota tapi masih dalam wilayah kota Kotamobagu, tarif bentor sangat mahal untuk masyarakat yang tinggal di daerah jauh dari pusat kota. Selain itu bentor kurang aman untuk penumpang karena model kendaraannya yang menempatkan penumpang di depan sementara pengemudi di belakang dengan kondisi rem yang hanya ada dibelakang, jika terjadi kecelakaan penumpangnya yang paling dirugikan. Jumlah bentor di Kotamobagu sekarang tercatat sudah lebih dari 1.000 unit sering menyebabkan kemacetan Pusat Kota Kotamobagu, ruang-ruang publik digunakan untuk tempat parkir umum membuat pemerintah setempat kesulitan menata kota. Jadi melihat permasalahan yang ada diperlukan adanya evaluasi kinerja transportasi bentor di Kota Kotamobagu.

## **1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1 Batasan Wilayah**

Batasan wilayah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Kota Kotamobagu.

### **1.2.2 Batasan Materi**

Mengingat banyaknya aspek yang harus dibahas dan keterbatasan waktu maka materi akan difokuskan pada aspek efektifitas pelayanan transportasi bentor dilihat dari aksesibilitas, tarif, kenyamanan dan keamanan/keselamatan berdasarkan persepsi masyarakat.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan:

1. Bagaimana Persepsi Masyarakat terhadap pelayanan transportasi Bentor di Kota Kotamobagu?
2. Bagaimana sistem kinerja transportasi bentor di Kota Kotamobagu berdasarkan persepsi pengguna?

## **2.4**

### **ujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini:

1. Menganalisis persepsi masyarakat terhadap moda transportasi Bentor di Kota Kotamobagu;
- 1.2 Menganalisis sistem kinerja transportasi bentor di Kota Kotamobagu berdasarkan persepsi pengguna.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Meningkatkan dan memperbaiki kinerja pelayanan transportasi bentor di Kota Kotamobagu.
2. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah dan pengemudi bentor.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Sistem Transportasi**

Sistem transportasi adalah suatu sistem yang berfungsi memindahkan orang ataupun barang dari suatu tempat ke tempat lain sebagai upaya mengatasi hambatan jarak geografis maupun topografis. Selain berfungsi memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain, transportasi memiliki dimensi-dimensi kompleks yang menyangkut kebutuhan lainnya, seperti kebutuhan ekonomi, sosial dan politik. (Morlok, 1978 dalam Az-zahra 2011) kebutuhan akan transportasi disebut juga sebagai kebutuhan turunan (derived demand). Sistem transportasi angkutan umum diatur dalam UU No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Dalam arti luas (makro) kajian sistem transportasi terdiri dari beberapa komponen sistem yang lebih kecil (mikro), saling terkait dan saling mempengaruhi, sedangkan sistem transportasi mikro sendiri menurut (Tamin 2000), terdiri dari beberapa sistem seperti: kegiatan, jaringan prasarana transportasi, pergerakan lalu lintas dan kelembagaan. Setiap tata guna lahan dengan jenis kegiatan tertentu

akan membangkitkan pergerakan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan. Pergerakan manusia atau distribusi barang tersebut membutuhkan moda transportasi dan sistem jaringan sebagai media (prasarana) tempat moda transportasi bergerak, yang meliputi: sistem jaringan jalan, kereta api, terminal bis dan kereta api, bandara dan pelabuhan laut, yang senantiasa berinteraksi dengan system kegiatan. Sistem rekayasa dan manajemen lalu lintas yang baik dapat menciptakan suatu sistem pergerakan yang aman, cepat, nyaman, murah, handal dan sesuai dengan lingkungannya.

## **2.2 Peranan Transportasi dalam Tata RuangKota dan Wilayah**

Perencanaan transportasi merupakan bagian yang tak terpisahkan dari perencanaan kota dan wilayah. Rencana kota tanpa mempertimbangkan keadaan dan pola transportasi yang akan terjadi sebagai akibat dari rencana itu sendiri, akan menghasilkan kesemrawutan lalu lintas di kemudian hari. Akibat lebih lanjut adalah meningkatnya jumlah kecelakaan, pelanggaran, dan menurunnya sopan-santun berlalu-lintas, serta meningkatnya pencemaran udara juga pemborosan waktu dan bahan bakar dan umur kendaraan.

## **2.3 Pengertian Jalan**

Jalan sebagai bagian sistem transportasi nasional mempunyai peranan penting terutama dalam mendukung bidang ekonomi, sosial, dan budaya serta lingkungan dan dikembangkan melalui pendekatan pengembangan wilayah agar tercapai keseimbangan dan pemerataan pembangunan antar daerah, membentuk dan memperkuat kesatuan nasional untuk memantapkan pertahanan dan keamanan nasional, serta membentuk struktur ruang dalam rangka mewujudkan sasaran pembangunan nasional (*Menurut Undang-Undang Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan*).

Ada beberapa pengertian jalan yang di dapat dari berbagai literatur diantaranya sebagai berikut :

- Jalan adalah suatu prasarana perhubungan darat dalam bentuk apapun meliputi segala bagiannya termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang di peruntukan bagi manusia.
- Jalan adalah serangkaian simpul atau ruang kegiatan yang di hubungkan oleh ruang lalu lintas hingga membentuk satu kesatuan sistem jaringan untuk keperluan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan.
- Jalan adalah transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan

pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukan bagi lalu lintas, yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, dibawah permukaan tanah dan/ atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan kereta api, jalan lori, dan jalan kabel. (*menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan*).

Jalan adalah seluruh bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas umum, yang berada pada permukaan tanah, diatas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah dan/ atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan rel dan jalan kabel (UU Nomor 22 pasal 1 ayat 12 Tahun 2009).

## **2.4 Evaluasi dan Kinerja Pelayanan**

Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan kata penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating), penilaian (assessment), dan kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil suatu sistem dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil dari suatu sistem (Dunn, 1981 dalam Rizal, 2001). Selanjutnya, Dunn mengatakan bahwa fungsi utama evaluasi adalah untuk memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja suatu sistem (dalam hal ini sistem angkutan kota). Fungsi lainnya adalah sebagai klarifikasi dan kritikan serta sebagai alat bantu dalam perumusan masalah dan rekomendasi bagi pengambil keputusan.

Kinerja atau performansi adalah manfaat hasil atau prestasi kerja suatu sistem. Kinerja yang dihasilkan dapat bersifat kuantitatif (dapat diukur dengan data) maupun kualitatif (lebih bersifat persepsi, sulit diukur). Pengukuran dan penjelasan terhadap kinerja sangat bervariasi bergantung pada kriteria yang digunakan. Penelitian ini mengangkat substansi mengenai kinerja angkutan kota dalam memberikan pelayanan kepada pengguna yang diukur dengan beberapa variabel penilaian yaitu keamanan, tarif, waktu tempuh (kecepatan), dan kenyamanan.

## **2.5 Persepsi**

Persepsi adalah pengalaman yang diterima oleh panca indera secara langsung mengenai keadaan lingkungan di mana seseorang berada.

Pada dasarnya persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan angkutan juga dipengaruhi oleh cara pandang masing-masing orang terhadap

kebutuhan dasar mereka, prioritas kebutuhan mereka, dan pendefinisian standar pelayanan yang ideal yang dapat disebabkan oleh perbedaan jenis kelamin, usia, status sosial (atas, menengah, bawah), tingkat pendapatan, jenis pekerjaan, variasi kelompok etnis, dan tingkat pendidikan. Pengaruh aspek psikologis dan sosial dalam masyarakat menjadi latar belakang pertimbangan masyarakat tentang lingkungan yang dihadapinya.

Menurut Amran (dalam Kemmala, 2003), persepsi biasanya lebih stabil dan konsisten. Persepsi manusia biasanya hanya berupa kesimpulan bahwa suatu kondisi itu baik atau buruk, tetapi preferensi lebih menilai suatu kondisi itu baik atau buruk karena beberapa faktor atau variabel yang masing-masing orang berbeda. Perbedaan persepsi dari berbagai kelompok masyarakat ini merupakan fungsi perasa, berbagai atribut objek dan pengaturannya, dan ini semua diaplikasikan terhadap lingkungan mereka. Persepsi lingkungan dapat dipelajari melalui kuesioner dan observasi karena dengan begitu kita dapat lebih memahami budaya masyarakat. Pada dasarnya penilaian pengguna angkutan didasarkan pada tingkat kepuasan mereka terhadap atribut pelayanan angkutan tersebut.

Kinerja angkutan kota diturunkan dari tujuan penyediaan angkutan kota dalam memenuhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, kinerja memiliki sifat objektif maupun subjektif, bahkan berhubungan dengan selera, persepsi dan keadaan akal, serta preferensi sehingga kinerja bukanlah suatu hal yang mutlak. Konsep ini menjadi dasar yang sangat berguna untuk menetapkan persepsi pengguna sebagai objek penelitian karena mengarah pada perbandingan tingkat kepuasan yang diterima dari tingkat konsumsi yang berbeda terhadap variabel-variabel penilaian kinerja yang berbeda pula. Hasil dari persepsi tersebut nantinya akan lebih bervariasi karena masing-masing pengguna akan mengemukakan persepsinya terhadap masing-masing variabel yang dikaji.

## 2.6 Aksesibilitas dan Mobilitas

Aksesibilitas merupakan konsep dasar dari interaksi atau hubungan antara tata guna lahan dan transportasi. Pengertian lain tentang aksesibilitas atau tingkatan daya jangkauan yang dikemukakan Jayadinata (1999: 246), adalah kemudahan bagi

penduduk untuk menjembatani jarak antara berbagai pusat kegiatan. Dalam konteks yang paling luas mengartikan aksesibilitas sebagai kemudahan melakukan pergerakan di antara dua tempat dan akan meningkat dari sisi waktu atau uang ketika biaya pergerakan menurun. Aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan dalam berinteraksi antara lokasi tata guna lahan satu dengan yang lain. Jika lokasi tata guna lahan saling berdekatan dengan pelayanan transportasi yang baik, dapat dikatakan aksesibilitasnya tinggi, namun jika aktivitas berlangsung pada lokasi yang berjauhan dengan pelayanan jaringan transportasi yang buruk, maka aksesibilitasnya akan rendah. Optimalisasi jaringan jalan dan jaringan pelayanan transportasi merupakan salah satu cara untuk meningkatkan nilai aksesibilitas.

## 2.7 Angkutan Umum

Angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Tujuan dari pengangkutan tersebut adalah untuk membantu orang atau kelompok orang untuk menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki, atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuan.

## 2.8 Klasifikasi Perjalanan Pengguna Angkutan Umum

Klasifikasi perjalanan berdasarkan maksud perjalanan dapat dibagi atas beberapa golongan (Setijowarno dan Frazila, 2001 dalam Anggoman, 2007) sebagai berikut:

- a. Perjalanan untuk bekerja (*working trips*), yaitu perjalanan yang dilakukan seseorang menuju tempat kerja, misalnya kantor, pabrik dan lain sebagainya;
- b. Perjalanan untuk kegiatan pendidikan (*educational trips*), yaitu perjalanan yang dilakukan menuju sekolah, universitas atau lembaga pendidikan lainnya;
- c. Perjalanan untuk berbelanja (*shopping trips*), yaitu perjalanan ke pasar, swalayan, pusat pertokoan dan lain sebagainya;
- d. Perjalanan untuk kegiatan sosial (*social trips*), misalnya perjalanan ke rumah saudara, ke dokter dan lain sebagainya;
- e. Perjalanan untuk rekreasi (*recreation trips*), yaitu perjalanan menuju ke pusat hiburan, stadion olah raga dan lain sebagainya atau perjalanan itu sendiri yang merupakan kegiatan rekreasi;
- f. Perjalanan untuk keperluan bisnis (*business trips*), yaitu perjalanan dari tempat bekerja ke lokasi lain sebagai bagian dari pelaksanaan pekerjaan;

- g. Perjalanan ke rumah (*home trips*), yaitu semua perjalanan kembali ke rumah. Hal ini perlu dipisahkan menjadi satu *type* keperluan perjalanan karena umumnya perjalanan yang didefinisikan sebelumnya dianggap sebagai pergerakan satu arah (*one-way movement*) tidak termasuk perjalanan kembali kerumah.

### 3. METODOLOGI

#### 3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk Mengetahui kinerja pelayanan transportasi Bentor di Kota Kotamobagu berdasarkan Persepsi Masyarakat Kota Kotamobagu, maka untuk menjawab tujuan tersebut metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dan analisa menggunakan pendekatan kuantitatif, karena dalam pelaksanaannya meliputi data, analisis dan interpretasi.

Berdasarkan kepada tujuan yang ingin dicapai, maka untuk membantu tahapan penyusunan studi ini, metodologinya akan dibagi dua bagian yaitu metode pengambilan data dan metode analisis.

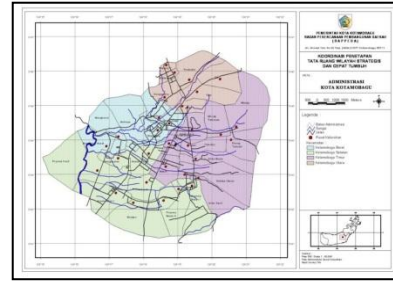
Dalam metode penelitian akan dijelaskan bagaimana proses penelitian dilaksanakan, dari mulai persiapan hingga pelaporan akhir hasil penelitian. Tahapan pertama yaitu tahapan pengumpulan data untuk memahami permasalahan utama dari penelitian, selain itu pengumpulan data juga untuk memperkuat analisis penelitian dalam menginformasikan keadaan sekarang permasalahan dan hasil pengembangan di masa yang akan datang. Pengumpulan data sendiri dibagi dua, yaitu pengumpulan data dengan metode primer dan metode sekunder.

Tahapan berikutnya yaitu kompilasi data yang diperoleh dari hasil survey primer dan sekunder yang akan dipersiapkan untuk analisis data. Tahapan selanjutnya yaitu melakukan penentuan variabel dalam penelitian hingga menyusun pertanyaan kuesioner. Setelah itu dilakukan penyebaran kuesioner sebagai bentuk pengambilan informasi dari persepsi pengguna.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan di Kota Kotamobagu Provinsi Sulawesi Utara. Adapun batas - batas Kota Kotamobagu sebagai berikut :

- Utara: Kabupaten Bolaang Mongondow
- Timur: Kabupaten Bolaang Mongondow Timur
- Barat: Kabupaten Bolaang Mongondow
- Selatan: Kabupaten Bolaang Mongondow



Gambar 3.1 Peta Administrasi Kota Kotamobagu

#### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan tahap dalam penelitian yang bertujuan mengumpulkan data-data yang akan diteliti. Terdapat 2 jenis metode yang akan digunakan dalam mengumpulkan data penelitian yaitu pengumpulan data primer dan sekunder.

#### 3.4 Pengambilan Sampel

Pentuan jumlah sampel dalam penelitian ini disesuaikan dengan tujuan studi yaitu mengetahui kinerja pelayanan angkutan bentor berdasarkan persepsi masyarakat pengguna bentor di Kota Kotamobagu. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel insidental yakni teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang bertemu pada objek penelitian dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2008). Dalam hal ini responden yang dikehendaki merupakan responden dengan usia produktif dan juga responden mengerti secara garis besar tentang kondisi alat transportasi bentor di Kota Kotamobagu. Selain itu responden yang bersifat kebetulan sedang menggunakan alat transportasi bentor merupakan responden yang akan diwawancarai oleh peneliti.

Metode pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan efektif dan efisien (sugiyono 2003). Teknik ini bisa diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang hendak diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan-tujuan dalam penelitian. Jenis penelitian ini mengambil sampel dari populasi yang ada di Kota Kotamobagu dengan jumlah sampel yakni  $\pm 60$  Sampel dengan rincian 15 sampe di tiap Kecamatan di Kota Kotamobagu (4 Kecamatan).

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teori Teknik Analisis data menurut Iqbal Hasan (2001:7) menjelaskan bahwa statistik deskriptif adalah bagian dari statistika yang mempelajari cara pengumpulan data dan penyajian data sehingga mudah dipahami. Statistika deskriptif hanya berhubungan dengan hal menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data atau keadaan. Dengan kata statistika deskriptif berfungsi menerangkan keadaan, gejala, atau persoalan. Penarikan kesimpulan pada statistika deskriptif (jika ada) hanya ditujukan pada kumpulan data yang ada.

Pada penelitian ini metode analisis menggunakan metode deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Hal ini dilakukan sesuai dengan ciri penelitian menggunakan kuisioner. Tahapan berikutnya adalah pelaporan hasil analisis dengan merangkum dan menyimpulkan hasil analisis menjadi strategi dan saran pengembangan objek penelitian di masa yang akan datang.

## 4. GAMBARAN UMUM LOKASI

### 4.1 Gambaran Umum Kota Kotamobagu

Kota Kotamobagu merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Bolaang Mongondow yang salah satu kota di provinsi Sulawesi Utara. Kota ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2007 pada tanggal 2 Januari 2007, Secara geografis terletak di antara 0° Lintang Utara dan membentang dari Barat ke Timur di antara 123° – 124° Bujur Timur . Kota Kotamobagu merupakan daerah dengan kondisi Topografis di ketinggian antara 180 - 130 meter diatas permukaan laut (dpl).

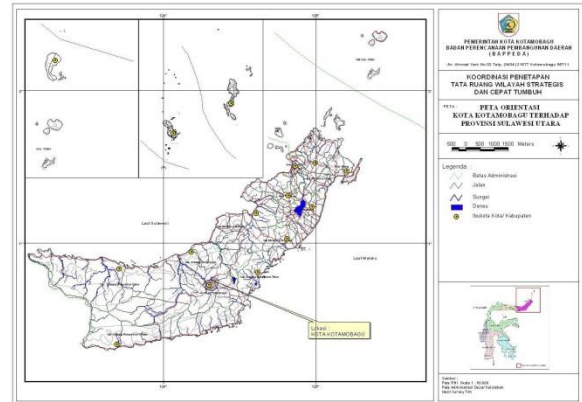
Posisi Kota Kotamobagu berada disebuah lembah yang dikelilingi pegunungan dan dilewati beberapa sungai, antara lain sungai Bonodon, sungai Yoyak, dan sungai Motoboi Besar di Kotamobagu Timur; sungai Yantaton dan sungai Kopek di Kotamobagu Selatan; sungai Kelurahan Mongkonai dan sungai Ongkaw Mongondow di Kotamobagu Barat; sungai Bilalang, sungai Toko dan sungai Kotobangan di Kotamobagu Utara.

Kota Kotamobagu mencakup wilayah daratan dan kepulauan yang memiliki daratan seluas 184.33 km<sup>2</sup>. yang terdiri atas 4 kecamatan. Adapun batas – batas wilayah administratifnya yaitu :

- Sebelah Utara: Kecamatan Bilalang, Kabupaten Bolaang Mongondow

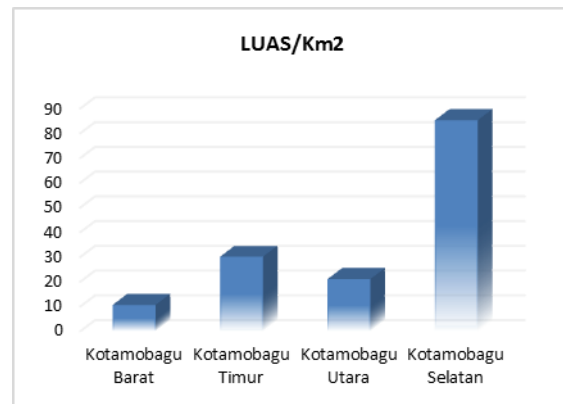
- Sebelah Selatan: Kecamatan Lolayan, Kabupaten Bolaang Mongondow
- Sebelah Barat: Kecamatan Passi Barat, Kabupaten Bolaang Mongondow
- Sebelah Timur: Kecamatan Modayag, Kabupaten BolaangMongondow Timur

Peta Orientasi Kota Kotamobagu



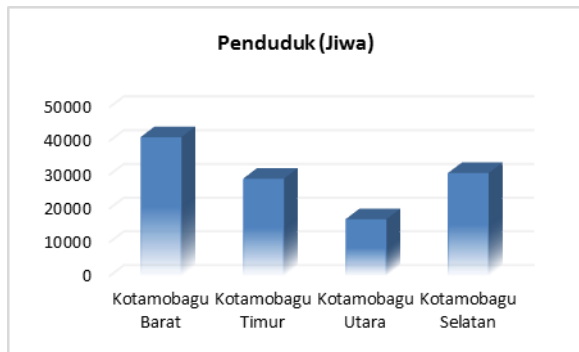
### a. Luas Wilayah Kotamobagu

Luas kecamatan paling besar yaitu Kecamatan Kotamobagu Selatan dengan luas ± 85.27 Km<sup>2</sup>. Sedangkan luas kecamatan yang paling kecil yakni Kecamatan Kotamobagu Barat dengan luas ± 10.61 Km<sup>2</sup>.



### b. Penduduk

Penduduk Kota Kotamobagu dari tahun ke tahun mengalami kenaikan. Jumlah penduduknya terbanyak yaitu di Kecamatan Kotamobagu Barat. Sedangkan Kecamatan yang jumlah penduduknya paling sedikit yaitu Kecamatan Kotamobagu Utara.



## 5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja pelayanan transportasi bentor di Kota Kotamobagu berdasarkan persepsi masyarakat, maka untuk menjawab tujuan tersebut metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif-kualitatif dan analisa menggunakan pendekatan kualitatif, karena dalam pelaksanaannya meliputi data, analisis dan interpretasi.

Berdasarkan hasil kajian teori serta variabel-variabel kinerja angkutan umum yang baik yaitu keamanan, tarif, waktu tempuh, dan kenyamanan (Warpani, 1990 dan Herlambang, 2011), maka selanjutnya dilakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan angkutan bentor di Kota Kotamobagu sebagai moda transportasi utama masyarakat saat ini.

Data yang didapatkan bersumber dari data primer berupa wawancara dan kuesioner yang didasarkan pada persepsi dari pengguna angkutan Bentor di Kota Kotamobagu. Penilaian Persepsi pengguna terhadap evaluasi pelayanan transportasi bentor bertujuan untuk mengukur kinerja pelayanan transportasi perkotaan (bentor) di Kota Kotamobagu apakah sudah memenuhi standar dan mengevaluasi kinerja sistem pelayanan moda transportasi bentor di Kota Kotamobagu.

### 5.1 Sejarah Perkembangan Moda Transportasi di Kota Kotamobagu

Sebelum bentor hadir di Kota Kotamobagu, masyarakat Kota Kotamobagu yang pada waktu itu masih merupakan wilayah Bolaang Mongondow menggunakan alat transportasi umum bendi dan mikrolet. Setelah bentor hadir tahun 2000, bentor menawarkan keunggulan yang lebih memberikan kepuasan bagi pengguna, contohnya waktu tempuh bentor lebih cepat daripada bendi dan bias menjangkau jalan-jalan sempit yang tidak bias dijangkau angkutan umum mikrolet. Dari tahun ke tahun jumlah bentor di Kotamobagu terus bertambah, dan angkutan lain seperti bendi dan mikrolet terus berkurang karena semakin sedikit masyarakat yang menggunakan layanan angkutan umum tersebut.

Setelah ada bentor di Kota Kotamobagu, Kota jadi semakin berkembang dari segi perekonomian karena semakin memudahkan akses perdagangan masyarakat, khususnya masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran kota.

### 5.2 Aktivitas Bentor di Kota Kotamobagu

Bentor merupakan salah satu alat transportasi utama di Kota Kotamobagu. Kendaraan publik di Kotamobagu ini merupakan hasil “kawin campur” antara sepeda motor dan becak. Keunggulan bentor terletak pada kapasitas penumpang yang bisa diangkutnya, kecepatan yang melampaui becak kayu, serta daya angkut serta kemampuan memasuki jalanan sempit yang tidak dimiliki angkutan umum lainnya. Itulah alasan mengapa kendaraan tersebut sampai saat ini tetap bertahan di hati masyarakat Kotamobagu.

Bentor merupakan biang kemacetan sangatlah masuk akal, hal ini bisa kita lihat di pusat-pusat keramaian seperti bundaran paris, pasar dan terminal serasi, jalan kartini, depan dragon swalayan dan depan toko abdi karya. Makin parah ketika menjelang hari-hari besar seperti hari raya idul fitiri, idul adha, natal dan tahun baru. Pemicunya adalah jumlah bentor yang terkonsentrasi di suatu titik keramaian serta tingkat disiplin pengendara bentor yang sangat rendah.

### 5.3 Pengguna Angkutan Bentor di Kota Kotamobagu

Angkutan padadasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan.

Bentor merupakan kendaraan moda transportasi umum bagi masyarakat di Kotamobagu yang sudah beroperasi dari tahun 2000 dan telah menjadi alat transportasi yang murah, cepat, dan efektif bagi masyarakat Kotamobagu.

#### 5.3.1 Perilaku Pengguna Bentor di Kota Kotamobagu

Dari hasil pembagian kuisisioner di empat Kecamatan yang ada di Kota Kotamobagu, dapat dilihat sebagian besar alasan masyarakat Kotamobagu memilih bentor sebagai alat transportasi dikarenakan oleh beberapa faktor, dengan ukuran yang tidak begitu besar bentor sangat mudah mengakses jalan-jalan kecil yang ada di Kotamobagu yang tidak dapat dijangkau

kendaraan lain seperti, bus, angkutan mobil, dan delman. Disamping itu tidak memerlukan waktu tempuh yang banyak. Dengan luas wilayah Kotamobagu yang relatif kecil tidak memerlukan waktu yang lama bagi pengendara bentor untuk melakukan perjalanan dari Kecamatan yang satu ke Kecamatan yang lain.

#### 5.4 Persepsi Pengguna Terhadap Prioritas Peningkatan Kinerja Pelayanan Bentor

Peningkatan kinerja pelayanan angkutan bentor ini dapat dilihat dari persepsi pengguna yang mengharapkan pelayanan yang dijadikan prioritas utama dalam perbaikan berikutnya.

Untuk mengetahui prioritas peningkatan kinerja pelayanan angkutan umum bentor di Kota Kotamobagu dapat dilihat pada tabel 5.83 dibawah ini :

**Tabel 5.83 Prioritas Peningkatan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Bentor**

Prioritas	Kecamatan			
	Kotamobagu Barat	Kotamobagu Timur	Kotamobagu Utara	Kotamobagu Selatan
Keamanan	10	7	3	9
Kenyamanan	2	3	2	3
Tarif	2	4	4	2
Aksesibilitas	1	1	6	1
Total	15	15	15	15

Sumber : Hasil Pembagian Kuesioner 2016

Berdasarkan tabel 5.83 diatas dapat dijelaskan point – point kriteria pada masing masing kecamatan di Kota Kotamobagu dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan angkutan umum bentor. Prioritas peningkatan pelayanan adalah keamanan, kenyamanan, tarif dan aksesibilitas.

Prioritas peningkatan pelayanan secara keseluruhan di Kota Kotamobagu dapat dilihat pada tabel 5.84 dibawah ini :

**Tabel 5.84 Prioritas Peningkatan Pelayanan Secara Keseluruhan di Kota Kotamobagu**

Kecamatan	Prioritas			
	1	2	3	4
Kotamobagu Barat	Keamanan	Kenyamanan	Tarif	Aksesibilitas
Kotamobagu Timur	Keamanan	Tarif	Kenyamanan	Aksesibilitas
Kotamobagu Utara	Aksesibilitas	Tarif	Keamanan	Kenyamanan
Kotamobagu Selatan	Keamanan	Kenyamanan	Tarif	Aksesibilitas
Total	15	15	15	15

Sumber : Hasil Analisis 2016

Berdasarkan tabel 5.84 diatas dapat diketahui bahwa di Kecamatan Kotamobagu Barat berdasarkan persepsi masyarakat tentang peningkatan kinerja pelayanan bentor dengan prioritas utama adalah Keamanan angkutan bentor dengan 10 pengguna, prioritas kedua yakni Kenyamanan dengan 2 pengguna, prioritas ketiga yaitu Tarif dengan 2

pengguna dan prioritas keempat yaitu Aksesibilitas dengan 1 pengguna.

Persepsi masyarakat tentang peningkatan kinerja pelayanan bentor dengan prioritas utama di Kecamatan Kotamobagu Timur adalah Keamanan angkutan bentor dengan 7 pengguna, prioritas kedua yakni Tarif dengan 4 pengguna, prioritas ketiga yaitu Kenyamanan dengan 3 pengguna dan prioritas keempat yaitu Aksesibilitas dengan 1 pengguna.

Persepsi masyarakat tentang peningkatan kinerja pelayanan bentor dengan prioritas utama di Kecamatan Kotamobagu Utara adalah Aksesibilitas angkutan bentor dengan 6 pengguna, prioritas kedua yakni Tarif dengan 4 pengguna, prioritas ketiga yaitu Keamanan dengan 3 pengguna dan prioritas keempat yaitu Kenyamanan dengan 2 pengguna.

Persepsi masyarakat tentang peningkatan kinerja pelayanan bentor dengan prioritas utama di Kecamatan Kotamobagu Selatan adalah Keamanan angkutan bentor dengan 9 pengguna, prioritas kedua yakni Kenyamanan dengan 3 pengguna, prioritas ketiga yaitu Tarif dengan 2 pengguna dan prioritas keempat yaitu Aksesibilitas dengan 1 pengguna.

Melihat hasil kuesioner secara keseluruhan, persepsi masyarakat mengenai kinerja pelayanan transportasi bentor ternyata perlu adanya penyediaan prasarana dan sarana pendukung seperti titik pangkalan bentor karena belum ada peraturan yang mengatur tentang tata tertib moda transportasi bentor di Kota Kotamobagu. Seiring dengan bertambah banyaknya moda transportasi bentor, pemerintah seharusnya dapat mengontrol jalur rute bentor agar bentor yang berasal dari luar daerah tidak dapat beroperasi di wilayah Kota Kotamobagu.

Konsep perencanaan titik lokasi pangkalan direncanakan di tiap tiap kecamatan yang ada di Kota Kotamobagu. Titik pangkalan tersebut akan terhubung dengan jaringan jalan dan titik simpul pangkalan lainnya. Titik pangkalan bentor akan di posisikan tepat pada lokasi yang tidak berada pada kawasan yang mobilitas tinggi (rawan kemacetan).

Ketiadaan rute perjalanan bentor di Kota Kotamobagu dikarenakan tidak ada perda yang mengatur rute bentor, maka seluruh akses jaringan jalan di Kota Kotamobagu dapat diakses tanpa membedakan jalur transportasi lainnya. Jadi moda transportasi bentor akan disesuaikan dengan wilayah operasi misalnya bentor yang beroperasi di Kecamatan Kotamobagu Utara memiliki wilayah operasi hanya di wilayah tersebut, namun jika ada penumpang dari Kec. Kotamobagu Utara yang hendak bepergian ke Kecamatan yang lain maka



sopir bentor hanya dapat mengantar pengguna tersebut ke tempat tujuan tanpa mengambil penumpang yang berasal dari Kecamatan Lainnya sehingga dengan adanya batasan dalam wilayah operasi bentor maka dapat membantu para sopir bentor.

## 6. PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai evaluasi pelayanan transportasi Bentor di Kota Kotamobagu berdasarkan persepsi masyarakat, maka dapat disimpulkan:

1. Sebagian besar masyarakat di Kota Kotamobagu menggunakan jasa bentor untuk melakukan aktivitas ke kantor, tempat usaha, tempat bekerja, sekolah, kampus, dan pusat pertokoan, pasar, pusat kota. Alasan masyarakat menggunakan bentor sebagai transportasi utama karena lebih mudah aksesnya dan alasan lainnya yaitu tidak ada transportasi lain selain bentor di Kota Kotamobagu. Rata-rata masyarakat menggunakan bentor dalam sehari 1-2 kali dan dalam seminggu 6-9 kali menggunakan bentor. Disamping itu dilihat dari segi kenyamanan, masyarakat merasa nyaman ketika menggunakan bentor, kondisi tempat duduk nyaman, kondisi sirkulasi udara didalam bentor juga baik, namun perilaku sopir bentor dikatakan tidak sopan karena ada beberapa yang tidak ramah, sering meminta ongkos lebih, sopir ugal-ugalan, dan tidak tertib lalu-lintas sehingga membahayakan penumpang.
2. Sesuai hasil penelitian dan wawancara langsung terhadap masyarakat keberadaan Bentor di Kota Kotamobagu sudah cukup baik dan memudahkan masyarakat, karena ukuran bentor yang relatif kecil di bandingkan transportasi lain, sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk menjangkau tempat-tempat/lorong-lorong kecil yang tidak dapat dilalui transportasi lain. Namun jika dilihat dari kinerja bentor itu sendiri masih banyak kekurangan yang harus di perbaiki salah satunya model transportasi bentor seharusnya lebih mengutamakan keselamatan penumpang, posisi penumpang seharusnya berada tepat di belakang sopir, namun saat ini posisi penumpang terletak didepan sopir. Disamping itu tarif yang dikenakan tidak sesuai dengan aturan/arahan pemerintah dan dinas-dinas terkait sehingga para sopir bentor dapat mengeluarkan tarif berdasarkan keinginan sendiri.

### 6.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah diuraikan di atas maka rekomendasi yang dapat diberikan sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan angkutan bentor di Kotamobagu yaitu :

1. Perlu adanya perbaikan seperti : desain bentor kurang safety, lambat, kalau hujan basah karena fisik bentor yang tidak tertutup dgn baik, bentor tidak bisa lewat jalan rusak beresiko kecelakaan, rawan kecelakaan bagi penumpang jika direm mendadak, perhatikan perawatan fisik dan kebersihan bentor, kadang volume musik terlalu keras.
2. Pemerintah sebaiknya menerbitkan Perda tentang Bentor agar ada standar tarif dan standar kelayakan, ada rute dan trayek khusus bentor.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Adisasmita, Sakti Adji. 2012. *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adisasmita, Rahardjo. 2008. *Pengembangan Wilayah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Transportasi dan Pengembangan Wilayah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adisasmita, Rahardjo. 2010. *Pembangunan Kawasan dan Tata Ruang*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Alamsyah, Alik Ansyori, *Rekayasa Jalan Raya*, UMM Pres, Malang, 2001
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Clarkson, O dan Hicks, G. R, (1999), "Teknik Jalan Raya", Jilid IV, Jakarta : Erlangga.
- Direktorat Jendral Bina Marga, (1997), *Manual Kapasitas Jalan Indonesia*, Jakarta : Departemen Pekerjaan Umum
- Herdiansyah, Haris. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta :
- Mirsa.R. 2012. *Elemen Tata Ruang Kota*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Rustiadi, E.S. Saeful H. dan Panaju, D.R. 2011. *Perencanaan dan Pengembangan Wilayah*. Jakarta: Yayasan Pustaka obor Indonesia
- Sugiono, Dr., Prof., (2010), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*,. Alfabeta, Bandung. Ilham Perdana
- Wunas, Shirly. 2011. *Kota Humanis, Integrasi Guna Lahan dan Transportasi di Wilayah Suburban*.

### **Artikel atau Website**

- Elka, Vivi Anita. 2010. *Evaluasi Kinerja Bus Trans Jogja*: <http://e-journal.uajy.ac.id> (diakses 31 Januari 2016)
- Kabar BMR. 2016. *Akomodir Bentor*: <http://www.kabarbmr.com/2016/01/25/akomodir-bentor-kemenhub-revisi-lalulintas/> (diakses 31 Januari 2016)
- Tribun News.2015. *Alat Transportasi Bentor*. <http://manado.tribunnews.com/2015/05/05/alat-transportasi-bentor-di-kotamobagu-dinyatakan-tak-resmi> (diakses 31 Januari 2016)
- Prasetyawan, Eka. 2009. *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Perkotaan Di Kota Denpasar*, <http://e-journal.uajy.ac.id>(diakses 31 Januari 2016)
- Afriadi, 2013.*Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Kota Bandung Berdasarkan Persepsi Pengguna dan Pengelola*, <http://ejurnal.itenas.ac.id> (diakses 31 Januari 2016)
- Zona BMR. 2015. *Pemkot KK Jamin Keberadaan Bentor*: <http://www.zonabmr.com/read/7895/pemkot-kotamobagu-jamin-keberadaan-bentor.html>(diakses 31 Januari 2016)

### **Tugas Akhir (Skripsi)**

- Afriadi, 2013.*Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Kota Bandung Berdasarkan Persepsi Pengguna dan Pengelola*, <http://ejurnal.itenas.ac.id> (diakses 31 Januari 2016)

### **Dokumen**

- BPS 2016 Kota Kotamobagu Dalam Angka 2015
- BPS 2016 Kecamatan Kotamobagu Barat Dalam Angka 2015
- BPS 2016 Kecamatan Kotamobagu Timur Dalam Angka 2015
- BPS 2016 Kecamatan Kotamobagu Utara Dalam Angka 2015
- BPS 2016 Kecamatan Kotamobagu Selatan Dalam Angka 2015
- Peraturan Daerah Kota Kotamobagu Nomor 07 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.
- Peta Administrasi Kota Kotamobagu BAPPEDA Kota Kotamobagu 2015
- Peta Jaringan Jalan Kota Kotamobagu BAPPEDA Kota Kotamobagu 2015
- RTRW Kota Kotamobagu 2014-2034