

HASIL PENELITIAN

EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN ANTAR KOTA ANTAR PROPINSI DAN ANTAR KOTA DALAM PROPINSI DI TERMINAL MALALAYANG MANADO

Jesicha Sheiby Kitong¹, James Timboeleng², Faizah Mastutie³

¹Mahasiswa S1 Program Studi Perencanaan Wilayah & Kota Universitas Sam Ratulangi Manado

^{2 & 3} Staf Pengajar Jurusan Sipil dan Arsitektur, Universitas Sam Ratulangi Manado

Abstrak. Kota Manado memiliki strategi pemantapan pembangunan model percepatan ekonomi dalam hal prasarana jaringan jalan. Dalam mewujudkan visi dan misi kota Manado menjadi kota model ekowisata dan menjadikan kota Manado yang menyenangkan maka pembangunan sektor transportasi perlu dikembangkan. Untuk itu perlu mengevaluasi Kinerja pelayanan angkutan khususnya angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi yang ada di terminal malalayang sebagai terminal tipe A. Saat ini sejumlah angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi mengalami permasalahan dalam hal kenyamanan angkutan. Perbedaan kondisi angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi, diperkirakan menjadi salah satu faktor penentu dalam hal mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan oleh pemerintah kepada masyarakat. Tujuan Penelitian ini adalah mengetahui keberadaan dan kinerja pelayanan angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian gabungan antara kualitatif kuantitatif. Data dianalisis secara Random Purposive Sampling untuk menguraikan kinerja pelayanan angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi di terminal malalayang. Lokasi penelitian berada di terminal malalayang Manado dengan jumlah sampel 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi dan pelayanan bangunan terminal malalayang yang diterapkan kepada pengguna jasa angkutan sangat baik. Aspek kinerja pelayanan bangunan terminal berupa aspek teknis, fungsional dan perilaku, sedangkan faktor-faktor pelayanan angkutan yang terdapat dalam standar pelayanan yaitu, faktor tingkat keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan.

Kata Kunci: *Evaluasi Kinerja, Angkutan Antar Kota Antar Propinsi dan Antar Kota Dalam Propinsi, Terminal Malalayang.*

PENDAHULUAN

Meningkatnya jumlah penduduk, kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat membutuhkan jasa transportasi yang memadai. Peningkatan jasa transportasi memerlukan kesediaan akan fasilitas (prasarana dan sarana) transportasi. Sarana transportasi merupakan suatu alat yang dapat menggerakkan dan dapat memindahkan baik barang ataupun manusia dari satu tempat ketempat lainnya dalam jarak tertentu menurut jenis atau moda angkutannya. Lalu lintas dan angkutan jalan yang merupakan bagian dari sistem transportasi mempunyai peranan penting dan strategis dalam pembangunan nasional.

Dalam Perda Propinsi Sulawesi Utara tentang RTRW 2013-2034 Kota Manado memiliki strategi pemantapan pembangunan model percepatan ekonomi dalam hal prasarana jaringan jalan. Dalam mewujudkan visi dan misi kota Manado menjadi kota model ekowisata dan menjadikan kota Manado yang menyenangkan maka pembangunan sektor transportasi perlu dikembangkan sebagai suatu

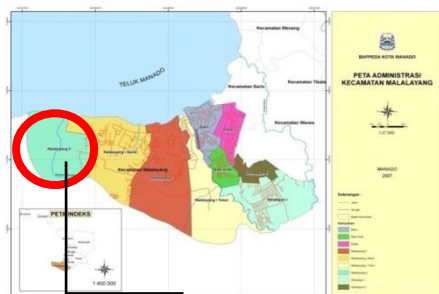
kajian yang bersifat sektoral dan multi sektoral. Melihat perkembangan aktivitas kehidupan sekarang ini kinerja pelayanan angkutan sangat penting untuk diketahui khususnya angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi. Hal ini sangat berpengaruh terhadap masyarakat karena dalam menggunakan jasa transportasi baik darat, udara, maupun laut, masyarakat atau pengguna jasa tersebut memiliki banyak pertimbangan mulai dari waktu tempuh perjalanan, resiko yang dihadapi selama perjalanan, serta bentuk pelayanan yang diberikan penyedia jasa transportasi pada saat menggunakan angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi.

Perda Propinsi Sulawesi Utara Nomor 1 Tahun 2014 pasal 16 ayat 2 menjelaskan bahwa Terminal Malalayang merupakan terminal tipe A yang melayani kendaraan umum untuk angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota antar propinsi, antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan angkutan perdesaan. Tujuan dari penelitian ini adalah

HASIL PENELITIAN

untuk mengevaluasi keberadaan pelayanan jasa angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi di terminal Malalayang, dan untuk mengetahui kinerja pelayanan angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi di terminal Malalayang. Untuk itu perlu adanya evaluasi kinerja pelayanan angkutan di terminal Malalayang agar dapat mengetahui permasalahan yang terjadi pada kinerja pelayanan angkutan khususnya angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi di Terminal Malalayang.

Kinerja pelayanan angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi di Terminal Malalayang sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Antar Kota Antar Propinsi dan Antar Kota dalam Propinsi. Lokasi Penelitian yaitu pada Terminal Malalayang Manado yang berada di dalam wilayah administrasi kecamatan Malalayang, kota Manado yaitu kelurahan Malalayang II, dengan Luas Wilayah Kecamatan Malalayang adalah 2975,9 Ha. Sedangkan luasan lahan terminal Malalayang sebesar 1,5 Ha. Berikut merupakan peta lokasi terminal malalayang.



Gambar 1. Peta Kecamatan Malalayang
Sumber : Peneliti, 2015



Gambar 2. Peta Lokasi Terminal Malalayang
Sumber : Peneliti, 2015

KAJIAN TEORI

Pengertian Evaluasi dan Kinerja

Evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan memberi nilai secara obyektif atas pencapaian hasil-hasil pelaksanaan (program) yang telah direncanakan sebelumnya dan dilakukan secara sistematis dan obyektif dengan menggunakan metode yang relevan (Adopsi dari Pedoman Penyusunan Indikator, Pemantauan dan Evaluasi Anggaran Berbasis Kinerja 2004) dalam Nurcholis 2009.

Evaluasi dapat dilakukan dengan 3 jenis pilihan sesuai waktunya. Ketiga jenis evaluasi tersebut adalah:

1. Evaluasi yang dilakukan sebelum sesuatu program/kegiatan dilaksanakan (*ex ante evaluation*);
2. Evaluasi yang dilaksanakan pada saat berlangsung (*on-going evaluation*); dan
3. Evaluasi yang dilakukan sesudah program/kegiatan dilaksanakan (*ex-post evaluation*).

Pengertian kinerja menurut Widodo dalam Pasolong (2007, h.175) dalam Sugianto, dkk tahun 2009 kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan. Sedangkan pengertian kinerja menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI dalam Pasolong (2007, h.175), dalam Sugianto, dkk tahun 2009 merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kegiatan pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi mencapai kebutuhannya secara efektif.

Pelayanan Angkutan

Angkutan antar kota adalah angkutan yang menghubungkan suatu kota dengan kota lainnya baik yang berada dalam satu wilayah administrasi propinsi (antar kota dalam propinsi) maupun yang berada di propinsi lain (antar kota antar propinsi) yang berarti angkutan antar daerah. Sistem AKAP dan AKDP dapat mengandung arti :

HASIL PENELITIAN

1. Angkutan antar kota dalam suatu wilayah administrasi propinsi dan angkutan daerah kota raya (metropolitan).
2. Angkutan perkotaan yang tidak sama dengan angkutan kota.

Angkutan perkotaan membentuk jaringan pelayanan antar kota yang berada dalam daerah kota raya (metropolis) dan tidak terikat pada batas wilayah administrasi kota atau daerah, sedangkan angkutan di Indonesia, pelayanan angkutan umum dapat dibedakan dalam tiga kategori utama yakni angkutan antar kota, angkutan perkotaan, dan angkutan pedesaan. Angkutan antar kota dibagi dua yakni:

1. Angkutan antar kota antar propinsi (AKAP), yakni angkutan antar kota yang melampaui batas wilayah administrasi propinsi.
2. Angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), yakni pelayanan jasa angkutan antar kota dalam satu wilayah administrasi propinsi. (Warpani, S.P, 2002).

Trayek Pelayanan

Berdasarkan PP No. 41 Th. 1993 pasal 8 tentang angkutan jalan, trayek pelayanan jasa angkutan umum dibagi dalam 4 (empat kelompok), yakni:

1. Trayek antar kota antar propinsi, dengan ciri-ciri pelayanan:
 - a. Mempunyai jadwal tetap,
 - b. Pelayanan cepat,
 - c. Dilayani oleh mobil bus umum,
 - d. Tersedianya terminal tipe A pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan;
2. Trayek antar kota dalam propinsi, dengan ciri-ciri pelayanan:
 - a. Mempunyai jadwal tetap,
 - b. Pelayanan cepat dan atau lambat,
 - c. Dilayani oleh mobil bus umum,
 - d. Tersedianya terminal penumpang sekurang - kurangnya tipe B pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan;

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan kualitatif yang berbentuk angka-angka dan data kualitatif yang dinyatakan dalam kata-kata. Data kualitatif berguna untuk menyertai dan

melengkapi gambaran yang diperoleh dari data kuantitatif. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner.

Variabel pada penelitian ini yaitu:

- Tarif Moda Transpor
- Waktu Perjalanan
- Pelayanan Angkutan
- Intensitas Penggunaan

Dalam penelitian ini data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan analisis Random Purposive Sampling atau yang sering disebut sampel bertujuan, dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Klasifikasi penentuan responden yaitu pengguna jasa angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi di terminal Malalayang Manado khususnya orang dewasa yaitu laki – laki dan perempuan dengan usia 19-25 tahun, usia 25-40 tahun dan usia lanjut 50 Tahun keatas dengan tingkat pendidikan dan pekerjaan yang berbeda-beda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah Angkutan Antar Kota Antar Propinsi dan Antar Kota Dalam Propinsi

Data jumlah angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalampropinsi yang ada di terminal malalayang. Data jumlah angkutan tersebut dapat dilihat pada tabel jumlah angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi di terminal Malalayang tahun 2013dibawah ini.

Tabel 1. Jumlah Angkutan Antar Kota dalam Propinsi di Terminal Malalayang Tahun 2013

Jenis Angkutan/Trayek	Jumlah Kendaraan
Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi	100 Kendaraan
Antar Kota AntarPropinsi	20 Kendaraan
Jumlah Kendaraan AKAP dan AKDP	120 Kendaraan

Sumber: Observasi2014

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi yaitu 120 kendaraan. Untuk angkutan antar kota dalam propinsi sebanyak 100 kendaraan dan antar kota antar propinsi sebanyak 20 kendaraan. Data ini merupakan data yang diperoleh dari kantor UPTD terminal Malalayang, dan 120 kendaraan tersebut adalah jumlah kendaraan yang masih beroperasi sampai sekarang.

HASIL PENELITIAN

Tarif Moda Transpor Angkutan Antar Kota Antar Propinsi

Tarif moda suatu angkutan mempengaruhi pemilihan moda transpor., Pemerintah Daerah harus selektif dalam menentukan tarif suatu jasa angkutan. Hal ini dapat dilihat dari lampiran tabel daftar harga angkutan antar kota antar propinsi di bawah ini.

Tabel 2. Tarif Moda Transpor Angkutan Antar Kota Antar Propinsi

No	Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi	Tarif	
		Umum	Pelajar/Mahasiswa
1.	Manado-Gorontalo	Rp. 150.000	Rp. 150.000
2.	Manado-Toboli	Rp. 250.000	Rp. 250.000
3.	Manado-Palu	Rp. 250.000	Rp. 250.000
4.	Manado-Ujungpandang	Rp.450.000	Rp. 450.000

Sumber: Kantor UPTD Terminal Malalayang 2015

Untuk tarif moda transpor yang dikenakan kepada penumpang, merupakan tarif moda yang menurut penumpang adalah tarif yang mahal. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi tentang pendapat penumpang mengenai tarif moda transpor yang dikenakan kepada setiap penumpang pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. Presentase Tarif Moda Tanspor Angkutan Antar Kota Antar Propinsi

Pilihan Jawaban		Jumlah Responden	Presentase (%)
a.	Mahal	30	60%
b.	Murah	20	40%
Total		50	100

Sumber: Observasi 2014

Dari hasil penelitian yang didapat tentang tarif moda angkutan antar kota antar propinsi sebanyak 60% responden yang memberi jawaban mahal dengan tarif moda yang sudah ditetapkan, sedangkan sebanyak 40% responden yang menjawab murah dengan tarif moda yang ditetapkan.

Waktu Tempuh Perjalanan Angkutan Antar Kota Antar Propinsi

Waktu tempuh perjalanan yang dimaksud disini adalah waktu tempuh perjalanan yang dibutuhkan penumpang dalam menggunakan angkutan antar kota antar propinsi dengan perjalanan yang jauh dari daerah propinsi asal ke daerah propinsi tempat tujuan, dan waktu tempuh perjalan sudah sesuai dengan waktu

yang terdapat di tiket atau belum sesuai. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini tentang pendapat responden terhadap waktu tempuh perjalanan angkutan antar kota antar propinsi.

Tabel 4. Waktu Tempuh Perjalanan Angkutan Antar Kota Antar Propinsi

Pilihan Jawaban		Jumlah Responden	Presentase (%)
a.	Tidak, alasannya...	42	84%
b.	Ya, alasannya...	8	16%
Total		50	100

Sumber: Observasi 2014

Sebanyak 84% responden memberikan jawaban “Tidak pernah mengalami waktuh tempuh perjalan lebih lama dari yang telah ditetapkan”, sedangkan 16% responden mengatakan bahwa mereka pernah mengalami waktu tempuh perjalanan yang lama karena faktor kerusakan angkutan sehingga menyebabkan keterlambatan keberangkatan.

Pelayanan Jasa Angkutan Antar Kota Antar Propinsi Kepada Penumpang

Salah satu faktor yang menggambarkan kinerja pelayanan suatu angkutan adalah pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa angkutan. Pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa angkutan dan faktor pelayanan ini harus dimiliki oleh setiap angkutan termasuk didalamnya angkutan antar kota antar propinsi. Pelayanan jasa angkutan berupa, pelayanan supir dan petugas angkutan kepada penumpang selama perjalanan yaitu pelayanan menaikkan dan menurunkan barang bagasi, menjaga keamanan dan keselamatan penumpang selama perjalanan dan pelayanan lainnya yang harus diterapkan kepada penumpang. Pelayanan angkutan antar kota antar propinsi yang ada di terminal Malalayang memberikan kenyamanan kepada penumpang sehingga penumpang merasakan pelayanan yang ada sudah baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel pendapat responden mengenai tingkat pelayanan jasa angkutaa antar kota antar propinsi.

HASIL PENELITIAN

Tabel 5. Pelayanan Jasa Angkutan Antar Kota Antar Propinsi Kepada Penumpang

Pilihan Jawaban		Jumlah Responden	Presentase (%)
a.	Baik	30	60%
b.	Kurang Baik	8	16%
c.	Sangat Baik	12	24%
Total		50	100

Sumber: Observasi 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui secara pasti pelayanan jasa angkutan antar kota antar propinsi kepada penumpang. Sebanyak 60% responden yang memberikan jawaban baik terhadap pelayanan yang diberikan jasa angkutan antar kota antar propinsi kepada penumpang. Sebanyak 16% responden yang memberikan jawaban kurang baik terhadap pelayanan jasa angkutan kepada penumpang, sedangkan jawaban sangat baik memperoleh presentase sebanyak 24%. Maka dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan jasa angkutan antar kota antar propinsi kepada penumpang baik dan penumpang merasa nyaman. Berikut merupakan gambar kondisi angkutan antar kota antar propinsi di terminal Malalayang.



Gambar 3. Kondisi Fasilitas Angkutan Antar Kota Antar Propinsi Di Terminal Malalayang

Sumber : Peneliti, 2014

Intensitas Penggunaan Bus Angkutan Antar Kota Antar Propinsi

Berdasarkan hasil survey dilokasi terminal Malalayang menunjukkan bahwa responden menggunakan bus angkutan antar kota antar propinsi > 2 Tahun sebanyak 50%, responden yang menggunakan bus angkutan antar kota antar propinsi selama 1 tahun sebanyak 16%, responden yang menggunakan

bus angkutan antar kota antar propinsi selama 2 tahun sebanyak 20%, sedangkan 14% responden lainnya (pertama kali) menggunakan bus angkutan antar kota antar propinsi. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa penumpang yang menggunakan bus angkutan antar kota antar propinsi sebagian besar < 2 tahun. Dibawah ini merupakan tabel presentase intensitas penggunaan angkutan antar kota antar propinsi di terminal Malalayang.

Tabel 6. Intensitas Penggunaan Bus Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi

Pilihan Jawaban		Jumlah Responden	Presentase (%)
a.	1 Tahun	8	16%
b.	2 Tahun	10	20%
c.	> 2 Tahun	25	50%
d.	Lainnya	7	14%
Total		50	100

Sumber: Observasi 2014

Tarif Moda Transpor Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi

Tarif moda suatu angkutan mempengaruhi pemilihan moda transpor, semakin tinggi tarif yang diberikan semakin rendah permintaan jasa transpor sebaliknya semakin rendah tarif yang diberikan semakin tinggi permintaan akan jasa transpor. Untuk itu Pemerintah Daerah Kota Manado harus selektif dalam menentukan tarif suatu jasa angkutan. Hal ini dapat dilihat pada tabel daftar harga angkutan antar kota dalam propinsi di bawah ini.

Tabel 7. Tarif Moda Transpor Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi

No.	Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi	Tarif	
		Umum	Pelajar/Mahasiswa
1.	Manado-Amurang	Rp. 14.700	Rp. 13.000
2.	Manado-Tanawangko	Rp. 6.700	Rp. 5.900
3.	Manado-Tumpaan	Rp. 12.700	Rp. 11.400
4.	Manado-Lolah	Rp.10.500	Rp. 9.300
5.	Manado-Tompaso Baru	Rp. 26.500	Rp. 23.500
6.	Manado-Motoiling	Rp. 23.000	Rp. 20.600
7.	Manado-Lemoh	Rp. 8.200	Rp. 7.200

Sumber: Kantor UPTD Terminal Malalayang 2015

Dari tabel daftar tarif diatas dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan tarif antara mahasiswa/pelajar dengan umum. Tarif untuk pelajar/mahasiswa sebesar Rp. 5.900 sampai

HASIL PENELITIAN

dengan Rp. 23.500, sedangkan tarif untuk umum sebesar Rp. 6.700 sampai dengan Rp. 26.500. Harga tarif diatas merupakan harga tarif angkutan antar kota dalam propinsi yang ada di terminal Malalayang.

Untuk tarif moda transpor yang dikenakan kepada penumpang, merupakan tarif moda yang menurut penumpang adalah tarif yang relatif (mudah dijangkau). Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi tentang pendapat penumpang mengenai tarif moda transpor yang dikenakan kepada setiap penumpang pada tabel dibawah ini.

Tabel 8. Presentase Tarif Moda Tanspor Angkutan Antar Kota Antar Propinsi

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
a. Mahal	10	20%
b. Murah	15	30%
c. Relatif	25	50%
Total	50	100

Sumber: Observasi 2014

Dari tabel diatas dan hasil observasi dilokasi penelitian terdapat 50% pengguna jasa angkutan yang menyatakan bahwa tarif angkutan yang diberikan relatif (mudah dijangkau) oleh pengguna jasa angkutan, dan sebanyak 30% pengguna jasa angkutan menyatakan bahwa tarif yang diberikan murah, sedangkan 20% lainnya pengguna jasa angkutan mengatakan mahal atas tarif yang diberikan kepada penumpang

Waktu Tempuh Perjalanan Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi

Waktu tempuh perjalanan yang dimaksud disini adalah waktu tempuh perjalanan yang dibutuhkan penumpang yang menggunakan jasa angkutan antar kota dalam propinsi dalam melakukan perjalanan dari daerah asal ke daerah tujuan dengan jarak tempuh yang tidak terlalu jauh, dan waktu tempuh perjalanan ini apakah sudah sesuai dengan yang di tulis di tiket atau tidak sesuai. Untuk mengetahui apakah sesuai atau tidak berikut merupakan lampiran hasil penelitian di lokasi penelitian tentang waktu tempuh perjalanan.

Tabel 9. Waktu Tempuh Perjalanan Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
a. Tidak, alasannya...	35	70%
b. Ya, alasannya...	15	30%
Total	50	100

Sumber: Observasi 2014

Sebanyak 70% responden memberikan jawaban bahwa mereka tidak pernah mengalami waktu tempuh perjalanan lebih lama dari yang ditentukan. Sedangkan sebanyak 30% memberi jawaban ya, mereka pernah mengalami waktu tempuh perjalanan lebih lama dari biasanya dengan alasan karena jam keberangkatan bus terlambat, dari yang ditentukan

Pelayanan Jasa Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi Kepada Penumpang

Salah satu faktor yang dapat menggambarkan kinerja pelayanan angkutan antar kota dalam propinsi di terminal Malalayang adalah pelayanan jasa angkutan terhadap penumpang. Pelayanan jasa angkutan berupa, pelayanan supir dan petugas angkutan kepada penumpang selama perjalanan yaitu pelayanan menaikkan dan menurunkan barang bagasi, menjaga keamanan dan keselamatan penumpang selama perjalanan dan pelayanan lainnya yang harus diterapkan kepada penumpang. Oleh karena itu penting untuk mengetahui pelayanan jasa angkutan antar kota dalam propinsi di terminal Malalayang. Berikut merupakan tabel pelayanan jasa angkutan antar kota dalam propinsi kepada penumpang, pelayanan yang dimaksud disini adalah pelayanan fasilitas angkutan.

Tabel 10. Pelayanan Jasa Angkutan Antar Kota Antar Propinsi Kepada Penumpang

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
a. Baik	8	16%
b. Kurang Baik	32	64%
c. Sangat Baik	10	20%
Total	50	100

Sumber: Observasi 2014

Sebanyak 64% pengguna jasa angkutan anatar kota dalam propinsi mengatakan bahwa

HASIL PENELITIAN

pelayanan yang diberikan angkutan antar kota dalam propinsi kurang baik, hal ini dikarenakan fasilitas angkutan antar kota dalam propinsi memiliki kondisi yang kurang baik dan belum lengkap. Sebanyak 20% pengguna jasa angkutan mengatakan bahwa pelayanan angkutan antar kota dalam propinsi sangat baik, dan sebanyak 16% pengguna jasa angkutan mengatakan baik.

Intensitas Penggunaan Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi

Intensitas penggunaan angkutan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah lama penggunaan jasa angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi oleh pengguna jasa angkutan. Dan berdasarkan hasil survey dilokasi terminal Malalayang menunjukkan bahwa responden menggunakan bus angkutan antar kota dalam propinsi > 2 tahun sebanyak 40%, responden yang menggunakan bus angkutan antar kota dalam propinsi selama 1 tahun sebanyak 20%, responden yang menggunakan bus angkutan antar kota dalam propinsi selama 2 tahun sebanyak 24%, sedangkan 16% responden lainnya (pertama kali) menggunakan bus angkutan antar kota dalam propinsi. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa penumpang yang menggunakan bus angkutan antar kota dalam propinsi sebagian besar < 2 tahun. Dibawah ini merupakan tabel peresentase intensitas penggunaan angkutan antar kota dalam propinsi di terminal malalayang.

Tabel 11. Intensitas Penggunaan Bus Angkutan Antar Kota Antar Propinsi

Pilihan Jawaban		Jumlah Responden	Presentase (%)
a.	1 Tahun	10	20%
b.	2 Tahun	12	24%
c.	> 2 Tahun	20	40%
d.	Lainnya	8	16%
Total		50	100

Sumber: Observasi 2014

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

- Untuk keberadaan jumlah angkutan antar kota dan propinsi yang ada di terminal Malalayang yaitu 20 kendaraan sedangkan untuk kendaraan

angkutan antar kota dalam propinsi memiliki jumlah kendaraan yaitu 100 kendaraan. Kondisi kendaraan baik dan bersih sehingga membuat pengguna jasa terminal merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa angkutan.

- Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi di terminal Malalayang saat ini dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Antar Kota Dan Propinsi Dan Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi Menurut Peraturan Menteri No. 98 Tahun 2013 yaitu faktor keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan diterapkan dengan cukup baik. Sehingga, para pengguna jasa merasa puas dengan kinerja angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi mulai dari tarif moda transpor yang diterapkan, waktu tempuh perjalanan, pelayanan angkutan, dan intensitas penggunaan semuanya memberi kepuasan kepada pengguna jasa angkutan sehingga pengguna jasa angkutan merasa nyaman menggunakan angkutan antar kota antar propinsi dan antar kota dalam propinsi yang ada di terminal Malalayang Manado pada saat bepergian keluar daerah kota Manado.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita. S.A, 2011. Transportasi dan Pengembangan Wilayah. Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Adisasmita. S.A, 2011. Perencanaan Pembangunan Transportasi. Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Anonimous. 1993. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan. . (Online)
<http://hubdat.dephub.go.id/peraturan-pemerintah/80-pp-no-41-tahun-1993-tentang-angkutan-jalan/download>

HASIL PENELITIAN

- diakses pada 2 November 2014 Pukul 19.00 wita.
- Anonimous. 2013. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013. Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. (online) http://kemhubri.dephub.go.id/perundang-an/images/stories/doc/permen/2013/pm_no.98_tahun_2013.pdf diakses 2 November pukul 20.45 wita
- Anonimous. 2014. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 1 Tahun 2014. Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2014-2034.(Online) http://www.pu.go.id/uploads/services/in_fopublik20140416142303 diakses pada 18 oktober 2014 pukul 10.00 wita.
- Nurcholis. H, Milwan, Tijan dan Warsono. H, 2009. Perencanaan Partisipatif Pemerintah Daerah. Penerbit Grasindo, Jakarta.
- Sani. Z, 2010. Transportasi. Penerbit UI-Press, Jakarta.
- Sedarmayanti dan Hidayat. S, 2011. Metodologi Penelitian. Penerbit CV. Mandar Maju, Bandung.
- Sugianto. H, Arindra, RochmahSiti, Adiono Romula. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Bidang Angkutan Umum Perkotaan*. Journal of Public Administration Research (JOPAR), Vol 1, No.1 2013. Hal 2-3. (Online) <http://www.jopar.ub.ac.id/index.php/jopar/article/download/99/97>. Diakses tanggal 15 Maret 2015 Pukul 12.00 Wita
- Warpani. S. P, 2002. Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Penerbit ITB, Bandung.