ISSN 2962-2697
Vol. 4, No. 2, Februari 2025

Analisis tingkat kepuasan dan kebutuhan angkutan umum di Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur

M. Ahda Izzulhaq Firdaus[1], Faizul Chasanah[1,*], Arie Mukti Prabowo[1]
[1]Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, Indonesia

Article Info
Available online

***Keywords*:**
Importance Performance Analysis
Public Transportation
User satisfaction

Corresponding Author:
Faizul Chasanah
faizul_chasanah@uii.ac.id

Abstract
The rapid population growth in Indonesia has led to an increased demand for transportation infrastructure and facilities, particularly public transportation. Public transportation plays a crucial role in supporting community mobility, reducing traffic congestion, and improving travel efficiency. However, in several regions, including Sukorambi District, Jember Regency, issues remain regarding public satisfaction with transportation services. Therefore, this study aims to analyze the need for public transportation in the area and evaluate user satisfaction. This study employs a quantitative approach based on the Directorate General of Land Transportation Regulation No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002 to assess the potential demand for public transportation services. Additionally, the Importance Performance Analysis (IPA) method is used to evaluate user satisfaction with public transportation. The data used in this study consists of both primary and secondary data. Primary data was collected through surveys of public transportation users in Sukorambi District, while secondary data was obtained from the Central Bureau of Statistics and other relevant institutions. The analysis focused on the potential demand for public transportation services and the factors influencing public satisfaction with these services. The results indicate that two villages in Sukorambi District have an R value greater than 20, making them viable candidates for public transportation services. These villages are Sukorambi and Karangpring, with R values of 25.21 and 21.46, respectively. Meanwhile, the remaining three villages do not yet meet the criteria for public transportation services. The average level of public satisfaction with public transportation in the area falls into the "good" category, with a score of 2.78. Several aspects need improvement, including service equality, service regularity, and accessibility to bus stops. Based on the IPA analysis, service improvements can be achieved by optimizing headway, directly monitoring the fleet, and providing better information for users.

Copyright © 2025 Universitas Islam Indonesia
All rights reserved

Pendahuluan

Seiring berjalannya waktu pertumbahan penduduk di Indonesia bertambah dengan pesat, sehingga kebutuhan akan sarana dan prasarana di suatu wilayah akan semakin meningkat. Pertumbuhan populasi yang cepat di wilayah tersebut akan mengakibatkan lonjakan permintaan terhadap fasilitas dan infrastruktur. Salah satu solusi yang dapat menunjang mobilitas masyarakat dari satu tempat ke tampat yang lain adalah dengan menyediakan sarana dan prasarana berupa transportasi. Sistem transportasi memainkan peran penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk memfasilitasi pergerakan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi dapat menyelesaikan banyak masalah termasuk pergerakan arus barang yang terdistribusi di berbagai tempat, penggunaan transportasi yang umumnya sering digunakan adalah angkutan umum. Kecamatan Sukorambi merupakan salah satu daerah yang terletak di Kabupaten Jember.

ISSN 2962-2697
Vol. 4, No. 2, Februari 2025

Dahulu wilayah ini pernah dilalui oleh trayek angkutan umum Lin Kuning. Namun, merebaknya Pandemi Covid-19 membatasi mobilitas masyarakat di Kecamatan Sukorambi yang berdampak pada menurunnya jumlah penumpang Lin Kuning. Seiring waktu, kemunculan transportasi online menjadi alternatif moda transportasi perkotaan yang lebih selaras dengan kebutuhan masyarakat. Di sisi lain, peningkatan jumlah kendaraan pribadi turut memberikan dampak besar terhadap aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi. Faktor-faktor tersebut menyebabkan angkutan umum Lin Kuning semakin ditinggalkan oleh masyarakat hingga akhirnya berhenti beroperasi.

Upaya mengatasi berbagai dampak tersebut, dibutuhkan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam merumuskan kebijakan transportasi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, demi mendukung kelancaran aktivitas serta mobilitas penduduk, keberadaan angkutan umum yang memadai sangat penting. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kebutuhan angkutan umum di wilayah tersebut serta mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian terdahulu

Pane (2024) telah manganalisis kebutuhan angkutan umum di Kecamatan Balmbangan Umpu Kabupaten Way Kanan Provinsi Lampung sesuai pedoman teknis penyelenggaraan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur dalam mencari perhitungan pelayanan angkutan umum. Hasil manunjukkan bahwa wilayah tersebut masih belum membutuhkan pelayanan angkutan umum untuk jangka waktu 5 tahun kedepan.

Mentari dkk. (2023) melakukan optimalisasi kebutuhan angkutan umum penumpang di Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan menentukan jumlah optimal bus TMB untuk koridor 2 Cicaheum-Cibeureum. Analisis dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif meliputi analisis kinerja operasional dan kebutuhan bus. Hasil menunjukkan load factor saat hari kerja adalah 37% dan hari libur 39%, dengan *headway* rata-rata 21–25 menit, waktu tunggu penumpang 10,38–12,69 menit, lama perjalanan 57 menit, kecepatan 12,73 km/jam, dan tingkat ketersediaan 75%. Berdasarkan kebijakan *load factor* dinamis sebesar 70%, dibutuhkan 7 bus kecil atau 4 bus besar pada hari kerja, dan 8 bus kecil atau 5 bus besar pada hari libur.

Penelitian serupa juga pernah dilakukan oleh Nurhasanah dkk. (2020) dengan judul analisis kebutuhan angkutan umum rute Singkawang-Sambas. Berdasarkan hasil analisis *load factor,* jumlah optimal angkutan umum dengan rute Singkawang - Sambas saat ini sebanyak 33 unit dari 34 armada yang beroperasi sekarang. Berdasarkan jumlah pertumbuhan penduduk selama lima tahun ke depan jumlah armada optimal adalah 35 unit kendaraan. Jadi untuk lima tahun ke depan jumlahnya kendaraan yang beroperasi saat ini masih cukup mencukupi hanya perlu penambahan 1 unit armada.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif campuran yang merupakan penelitian yang menggabungkan antara pendekatan kuantitaif dan pendekatan kualitatif. Tahapan dalam penelitian ini yaitu dengan peninjauan dari suatu masalah, pengumpulan serta survei mengenai data yang diperlukan dan kemudian analisis data. Penelitian ini dapat dilakukan dengan melakukan pengumpulan data primer dan data sekunder yang berhubungan dengan penelitian ini. Berlokasi di Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur, pengambilan data diawali dengan survei lokasi di Kawasan tersebut. Kemudian melakukan pengambilan data di Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur guna mengetahui jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Kec. Sukorambi. Selanjutnya melakukan penyebaran kuesionar kepuasan Masyarakat terhadap angkutan umum di

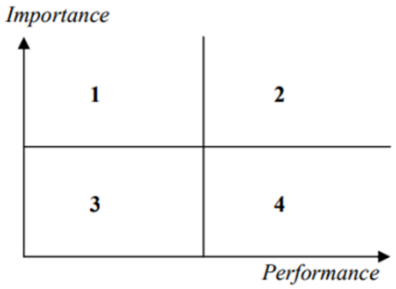
ISSN 2962-2697
Vol. 4, No. 2, Februari 2025

Kecamatan Sukorambi yang dilakukan secara *online* maupun *offlin*e.

Kebutuhan angkutan umum dianalisis sesuai Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur yang diterbitkan oleh Dirjen Perhubungan dengan nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002. Untuk menganalisis permintaan pelayanan angkutan umum digunakan rumus-rumus yang berada pada pedoman ini. Sedangkan analisis kepuasan masyarakat dan tingkat pelayanan terhadap angkutan umum di Kecamatan Sukorambi menggunakan metode *Impotance Performance Analysis (IPA).*

Metode Important Performance Analysis (IPA)

Metode ini digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala 5 tingkat (Skala Likert). Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyelenggara/operator penyedia jasa pelayanan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala perioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi di perkotaan. Diagram kertesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang dibatas oleh 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil penilaian ini dapat memberikan sebuah informasi tentang adanya fasilitas dalam sebuat bus penumpang yang mempengaruhi kepuasan pengguna angkutan umum dengan melakukan perioritas perbaikan.



Gambar 1. Diagram Kartesius Metode IPA

Populasi dan Teknik Sampling

Populasi penelitian ini adalah penduduk di Kecamatan Sukorambi yang pernah naik angkutan umum di sana. Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah *stratified random sampling*. Dalam konteks pengambilan sampel pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang melibatkan pembagian populasi menjadi beberapa subkelompok atau strata yang homogen, berdasarkan karakteristik tertentu. Setelah itu, sampel diambil secara acak dari setiap strata. Teknik ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap subkelompok dalam populasi diwakili dengan baik dalam sampel, sehingga hasil penelitian lebih akurat dan dapat mencerminkan populasi secara keseluruhan. Untuk menentukan ukuran sampel yang sesuai dapat digunakan rumus Slovin.

Uji instrumen pengumpulan data

1. Uji Validitas
   Uji validitas ini sangat berguna untuk mengetahui apakah adanya pertanyaan-pertanyaan pada kusioner yang harus dibuang atau diganti karena anggap tidak relevan, pengujiannya ini secara statistik, Untuk dapat mengukur validasi tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir dengan pertanyaan dengan total skor yang konstruk atau dengan variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item dari pertanyaan yang valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria dari statistik sebagai berikut :

ISSN 2962-2697
Vol. 4, No. 2, Februari 2025

a. Jika r hitung > r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut akan valid.
b. Jika r hitung < r tabel, maka variabel tersebut akan tidak valid.

2. Uji Realiabilitas
   Reliabilitas instrument merupakan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas ini juga diperlukan untuk mendapatkan data-data yang sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk dapat mencapai hal tersebut, dapat dilakukan uji reliabilitas dengan cara menggunakan metode alpa cronbach dan diukur berdasarkan dari skala alpa cronbach 0 sampai 1. Jika skala itu dimasukan kedalam kelompok lima kelas dengan range yang sama. Dikatakan *reliable* jika alpa cronbach 0,61 sampai dengan 0,40.

Hasil dan Pembahasasn

Analisis potensi permintaan pelayanan angkutan umum

Adapun perhitungan analisis potensi pelayanan angkutan umum dilakukan sesuai dengan pedoman praktis penyelenggaraan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur seperti yang telah diterbitkan oleh Dirjen Perhubungan dengan nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi hasil potensi permintaan pelayanan di Kec. Sukorambi

Desa	Jumlah Penduduk	Jumlah Penduduk Potensial Berperjalanan	Jumlah Mobil Pribadi (Unit)	Jumlah Sepeda Motor (Unit)	Kmobil	Kmotor
Jubung	6217	4327	566	3322	0,091	0,534
Sukorambi	12519	8942	411	3392	0,033	0,271
Dukuhmencek	8382	5992	383	4143	0,046	0,494
Karangpring	9254	6561	203	2406	0,022	0,260
Klungkung	5397	3927	103	1373	0,019	0,254

Tabel 1(Lanjutan). Rekapitulasi hasil potensi permintaan pelayanan di Kec. Sukorambi

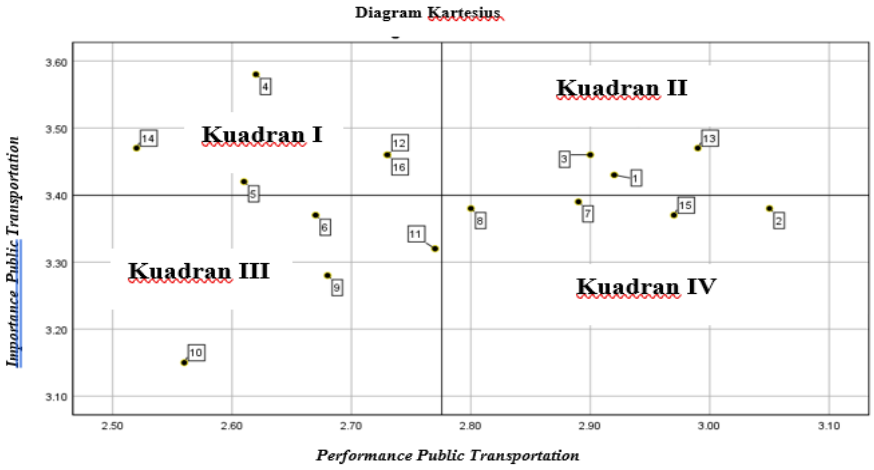
L1	L2	M	D	N	R
1188,6	4650,8	-1487,5	-2975	-11,90	Tidak Memenuhi
863,1	4748,8	3151,4	6302,8	25,21	Memenuhi
804,3	5800,2	-737,1	-1474,2	-5,90	Tidak Memenuhi
426,3	3368,4	2683,1	5366,2	21,46	Memenuhi
216,3	1922,2	1639,4	3278,8	13,12	Tidak Memenuhi

Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat

Berdasarkan kuesioner yang sudah disebar, telah terkumpul sebanyak 122 hasil data responden. Beradasarkan pengumpulan data tersebut, peneliti hanya menggunakan 100 data yang valid dan sesuai dengan rumus slovin. Hal ini karena merujuk pada 100 responden yang pernah menggunakan angkutan umum di Kecamatan Sukorambi. Sedangkan, responden sisanya belum pernah menggunakan angkutan umum. Sebelumnya data-data responden tersebut dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas agar data-data tersebut dapat dinyatakan nyata (*real*) dan valid. Adapun hasil uji reliabilitas memiliki nilai 0,932 yang dinyatakan sangat *reliable*. Data tersebut juga sudah dinyatakan valid karena meiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada uji validitas. Rata-rata nilai tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Sukorambi terhadap angkutan umum saat ini tercatat pada angka 2,78. Kemudian menganalisis tingkat kepuasan dan kepentingan dengan diagram kartesius metode IPA. Diagram tersebut dapat dilihat pada Gambar 2 dibawah ini. Berdasarkan hasil diagram IPA, variabel yang termasuk dalam kuadran I meliputi

ISSN 2962-2697
Vol. 4, No. 2, Februari 2025

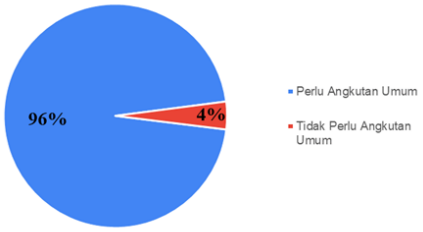
kesetaraan, keteraturan, jangkauan rute, informasi, dan kemudahan mencapai halte. Variabel yang memasuki kuadran II adalah keamanan, kenyamanan, dan kesesuaian rute. Kemudian variabel-variabel yang masuk pada kuadran III adalah waktu tempuh perjalanan, waktu tunggu, ketersediaan moda dan ketepatan waktu. Dan yang terakhir variabel yang berada pada kuadran IV adalah keselamatan, kecepatan perjalanan, keterisisan moda dan keterjangkauan tarif.



Gambar 2. Hasil analisis metode IPA

Tingkat Kebutuhan Masyarakat terhadap Angkutan Umum

Hasil survey terhadap perlu dan tidaknya angkutan umum di Kabupaten Jemmber dapat dilihat pada Gambar 3 dibawah ini.



Gambar 3. Diagram Kebutuhan Angkutan Umum

Berdasarkan hasil survei, 96% responden menyatakan bahwa Kabupaten Jember membutuhkan sistem angkutan umum yang terintegrasi, sementara hanya 4% yang berpendapat sebaliknya. Persentase yang sangat tinggi ini mencerminkan bahwa mayoritas masyarakat merasa bahwa layanan transportasi umum yang ada saat ini belum cukup memadai atau belum mampu memenuhi kebutuhan mobilitas mereka. Di sisi lain 4% responden yang tidak setuju dengan penerapan transportasi umum terintegrasi mungkin memiliki alasan tertentu, seperti preferensi terhadap kendaraan pribadi, kekhawatiran akan efektivitas layanan, atau kurangnya kepercayaan terhadap implementasi kebijakan transportasi yang baik.

Upaya Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum

Berdasarkan hasil diagram IPA, variabel yang termasuk dalam Kuadran I meliputi kesetaraan, keteraturan, jangkauan rute, informasi, dan kemudahan akses ke halte. Aspek-aspek ini dianalisis berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja menurut persepsi pengguna, yang kemudian menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kepuasan dan daya saing angkutan umum. Strategi dirumuskan melalui analisis deskriptif untuk menggambarkan kondisi aktual berdasarkan data observasi dan kuesioner, dengan fokus pada keteraturan, waktu tunggu, ketersediaan moda, dan informasi. Selain kondisi eksisting, analisis juga mempertimbangkan ekspektasi pengguna

ISSN 2962-2697
Vol. 4, No. 2, Februari 2025

yang perlu didukung oleh konsep atau regulasi yang relevan agar strategi sejalan dengan ketentuan yang berlaku. Peningkatan kualitas layanan membutuhkan peran sinergis antara regulator sebagai pembuat kebijakan dan operator sebagai pelaksana layanan. Untuk konsep dan strategi peningkatan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 2 sampai dengan Tabel 6 di bawah ini.

Tabel 2 Konsep dan strategi peningkatan pelayanan (kesetaraan)

Konsep dan Peraturan	Strategi
1. Penyelenggara jasa transportasi publik wajib melaksanakan pelayanan bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus (Permenhub No. 98 Tahun 2017).	**Regulator :** 1. Mengadopsi standar desain universal untuk memastikan transportasi publik dapat diakses oleh semua orang, termasuk pengguna berkebutuhan khusus. 2. Mewajibkan operator untuk memenuhi standar layanan yang setara bagi semua pengguna. **Operator :** 1. Memberika pelatihan atau sosialisasi kepada petugas/pengemudi mengenai inklusif dan pengelolaan berkebutuhan khusus. 2. Menyediakan informasi atau himbauan-himbauan untuk meningkatkan kesadaran Masyarakat tentang pentingnya kesetaraan dalam transportasi public

Tabel 3 Konsep dan Strategi peningkatan pelayanan (keteraturan)

Konsep dan Peraturan	Strategi
1. Setidaknya terdapat dua stiker informasi pelayanan yang dipasang di ruang penumpang, masing-masing di bagian depan dan belakang kendaraan. *Headway* ditetapkan 15 menit saat jam sibuk dan 30 menit diluar jam sibuk. Sementara itu, persentase armada yang beroperasi minimal harus mencapai 90%, dengan usia kendaraan maksimum 20 tahun (Permenhub No. 98 Tahun 2013).	Regulator : 1. Menetapkan besaran *headway* yang disesuaikan dengan kondisi jam sibuk dan di luar jam sibuk atau yang biasa disebut waktu puncak atau waktu non puncak. 2. Menganalisis jumlah kebutuhan kendaraan yang beroperasi beroperasi setiap hari untuk memastikan kendaraan yang memiliki izin dan aktif dapat dimanfaatkan secara optimal. Operator : 1. Menambah atau memperbaiki atribut informasi pelayanan yang belum tersedia atau masih kurang memadai. 2. Implementasi jadwal yang konsisten dan teratur yang bertujuan untuk meningkatkan layanan transportasi

ISSN 2962-2697
Vol. 4, No. 2, Februari 2025

Tabel 4 Konsep dan strategi peningkatan pelayanan (jangkauan rute)

Konsep dan Peraturan	Strategi
1. Jaringan trayek ditetapkan berdasarkan studi kelayakan dan survei kebutuhan Masyarakat (Permenhub. No.15 Tahun 2019). 2. Trayek harus memenuhi standar pelayanan minimal untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna (Permenhub. No.15 Tahun 2019).	Regulator : 1. Menambah trayek ke wilayah perdesaan agar layanan transportasi lebih merata. 2. Mengintegrasikan trayek angkutan umum dengan pusat kegiatan Masyarakat seperti pasar, sekolah, universitas, rumahsakit dan tempat wisata. Operator : 1. Mengatur ulang dan jadwal operasional agar lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Tabel 5 Konsep dan strategi peningkatan pelayanan (Informasi)

Konsep dan Peraturan	Strategi
1. Untuk meningkatkan kemudahan pemesanan pelayanan jasa Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, perusahaan Angkutan umum dapat menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi.(Permenhub No. 15 Tahun 2019).	Regulator : 1. Menyediakan atau memperbaiki informasi pelayanan yang masih kurang atau belum tersedia pada angkutan, halte, bus stop, dan aplikasi Traker. 2. Menghubungkan informasi lokasi angkutan yang beroperasi dengan sistem aplikasi Traker. Operator : 1. Menambahkan informasi pelayanan pada badan angkutan, seperti kode trayek, rute, dan

Tabel 6 Konsep dan strategi peningkatan pelayanan (kemudahan mencapai halte)

Konsep dan Peraturan	Strategi
1. Halte harus dirancang agar aman, nyaman, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan Masyarakat, termasuk penyandang disabilitas (Permenhub No.25 Tahun 2015). 2. Memastikan bahwa halte yang digunakan oleh angkutan umum memenuhi persyaratan teknis yang dapat mendukung keselamatan dan kenyamanan penumpang (Permenhub No.25 Tahun 2015).	Regulator : 1. Membangun atau memperbaiki halte yang dilengkapi fasilitas seperti tempat duduk, pencahayaan, atap, papan informasi dan jalur taktil. 2. Memastikan halte ramah bagi pengguna khusus. Operator : 1. Melakukan pemeliharaan rutin halte, termasuk perbaikan fasilitas yang rusak. 2. Mengatur jadwal operasional angkutan agar sesuai dengan lokasi dan waktu keberangkatan dari halte

Pembahasan

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kebutuhan angkutan umum di Kecamatan Sukorambi tidak tersebar secara merata. Hanya terdapat 2 desa saja yaitu Desa Sukorambi dan Desa Karangpring yang memiliki potensi untuk diadakannya angkutan umum dengan nilai N (Jumlah terlayani angkutan umum) diatas 20. Hal ini mengindikasikan bahwasanya pengadaan angkutan umum harus didasari dengan kebutuhan *demand* yang nyata. Mentari dkk (2023) dalam penelitiannya menunjukkan hasil load factor pada hari kerja 37% dan hari libur 39%, rata-rata headway 21– 25 menit, waktu tunggu penumpang 10,38–12,69 menit, lama perjalanan 57 menit, kecepatan perjalanan 12,73 km/jam, dan tingkat ketersediaan 75%. Mengacu pada kebijakan load factor dinamis 70%, kebutuhan bus TMB Koridor 2 pada hari

ISSN 2962-2697
Vol. 4, No. 2, Februari 2025

kerja adalah 7 bus kecil atau 4 bus besar, dan pada hari libur 8 bus kecil atau 5 bus besar. Kepuasan masyarakat terhadap layanan angkutan umum merupakan indikator penting yang dapat merefleksikan sejauh mana kebutuhan transportasi publik telah terpenuhi. Dalam konteks Kecamatan Sukorambi, hasil survei menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan masyarakat terhadap angkutan umum berada pada angka 2,78 yang tergolong dalam kategori "cukup baik". Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah, terutama pada variabel kesetaraan layanan, keteraturan, jangkauan pelayanan rute, kemudahan mencapai halte, dan ketersediaan informasi, sebagaimana ditunjukkan melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

Aspek-aspek ini merupakan representasi nyata dari ekspektasi masyarakat yang belum terpenuhi, dan dengan demikian menjadi indikator kebutuhan yang perlu segera ditangani dalam perencanaan sistem transportasi. Sebagai contoh, rendahnya nilai pada indikator kesetaraan layanan menunjukkan bahwa angkutan umum yang tersedia belum mampu mengakomodasi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, atau ibu hamil, yang sebenarnya merupakan bagian dari prinsip transportasi inklusif. Demikian pula, nilai yang kurang optimal pada aspek keteraturan dan informasi menandakan kebutuhan masyarakat akan sistem angkutan umum yang terprediksi, terorganisir, dan informatif. Hal ini sejalan dengan hasil analisis kebutuhan berbasis data kuantitatif yang menunjukkan perlunya peningkatan jumlah armada, pengelolaan *headway* secara konsisten, serta penyediaan informasi digital atau fisik yang mudah diakses masyarakat.

Dengan mengintegrasikan data kepuasan masyarakat dalam analisis kebutuhan, maka perencanaan transportasi tidak hanya berbasis pada angka dan rumus, tetapi juga mempertimbangkan konteks sosial, budaya, dan psikologis pengguna. Hal ini sangat penting dalam memastikan bahwa sistem angkutan umum yang dibangun benar-benar responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal, bukan sekadar efisien dari sisi teknis. Kemudian, keterkaitan ini juga mengindikasikan bahwa tingkat pemanfaatan angkutan umum di masa mendatang sangat tergantung pada persepsi masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Apabila kebutuhan-kebutuhan yang muncul dari data kepuasan masyarakat tidak ditindaklanjuti, maka potensi pemanfaatan angkutan umum akan tetap rendah, meskipun secara perhitungan *demand*-nya mencukupi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pendekatan integratif antara kebutuhan berbasis data permintaan dan kebutuhan berbasis kepuasan pengguna harus menjadi dasar dalam merancang sistem angkutan umum yang berkelanjutan, efisien, dan ramah pengguna.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis ditemukan bahwa hanya dua desa yang memiliki potensi untuk pengadaan angkutan umum yaitu Desa Sukorambi dengan nilai N sebesar 25,21 dan Desa Karangpring dengan nilai N sebesar 21,46. Rata-rata nilai tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Sukorambi terhadap angkutan umum saat ini tercatat pada angka 2,78 yang bisa dikategorikan sebagai tidak baik. Sedangkan hasil analisis IPA, menunjukkan peningkatan pelayanan angkutan umum yang harus diprioritaskan adalah aspek-aspek yang berada pada kuadran I meliputi aspek kesetaraan, keteraturan, jangkauan pelayanan rute, informasi, dan aksesibilitas halte. Upaya dan strategi peningkatan pelayanan angkutan umum untuk regulator dan operator juga disajikan di naskah ini. Penggunaan metode selain IPA dapat dilakukan dalam mengembangkan skenario jaringan angkutan umum yang lebih efektif serta optimal.

ISSN 2962-2697
Vol. 4, No. 2, Februari 2025

Daftar Pustaka

Departemen Perhubungan RI. 2002. *Pedoman Teknis Penyelenggraan Angkutan Penumpang Umum Diwilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur*. Direktur Jenderal Perhubungan Darat. Jakarta.

Pane, B.A. 2024. Analisis Kebutuhan Angkutan Umum di Kecamatan Blambangan Umpu Kabupaten Way Kanan Provinsi Lampung. *Jurnal Momen Teknik Sipil*, 7(1), p. 71.

Permenhub. 2019. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*. Jakarta.

Permenhub. 2012. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*. Jakarta.

Permenhub. 2013. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*. Jakarta.

Nurhasanah, S., Ariyadi, S., Akhmadali. 2020. Analisis Kebutuhan Angkutan Umum Rute Singkawang – Sambas. Departemen Pendidikan Geografi. Universitas Pendidikan Indonesia.

Mentari, D., Rohjan, J. dan Surdia, R. M. 2023. Optimalisasi Kebutuhan Angkutan Umum Penumpang di Kota Bandung (Studi Kasus: Bus Trans Metro Bandung Koridor 2 Cicaheum-Cibeureum). *Skripsi*, Fakultas Teknik Unpas.