

# PERSEPSI MASYARAKAT KOTA PADANG TERHADAP IMPLEMENTASI INTEGRASI ANTARMODA ANGKUTAN UMUM DALAM TRAYEK

Eka Ochtomy Hidayat<sup>1\*</sup>, Yosritzal<sup>2</sup>, Purnawan<sup>3</sup>

<sup>1\*</sup>Mahasiswa Sarjana Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Andalas, Padang.  
Email: ekaochtomyh@gmail.com

<sup>2</sup>Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Andalas, Padang.

<sup>3</sup>Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Andalas, Padang.

## ABSTRACT

Padang is a large city based on public transport service criteria, which indicates the need for public transport services. Public transportation is needed to suppress the use of private vehicles which always increases in number every year, causing other problems. However, there are problems with public transportation itself as stated in the Strategic Plan of the Padang City Transportation Agency 2019-2024, namely the unavailability of feeder transportation and the lack of integrated infrastructure. It is important to understand people's perceptions regarding the implementation of intermodal integration of public transport on the city routes. In presenting statements to determine the weight of public perception, a questionnaire was distributed with a target of 200 respondents with the data processed using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results of the data processing interpret the perceptions of the people of Padang City as public transport users towards the success of intermodal integration. It was found that the integration that is prioritized to improve the quality of service is network integration, schedule integration, integration of public transport with social, and integration of public transport with the environment.

**Keywords :** public transport, integration, public, user, intermodal

## ABSTRAK

Padang merupakan kota besar berdasarkan kriteria pelayanan angkutan umum yang menandakan besar pula kebutuhan pelayanan angkutan umumnya. Angkutan umum dibutuhkan untuk menekan penggunaan kendaraan pribadi yang selalu meningkat jumlahnya setiap tahun sehingga menyebabkan permasalahan lainnya. Tetapi, terdapat permasalahan pada angkutan umum itu sendiri yang tertuang pada Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kota Padang 2019-2024, yakni belum tersedianya angkutan pengumpan dan masih kurangnya sarana prasarana yang terintegrasi. Perlu pengkajian persepsi masyarakat untuk mengetahui penilaian masyarakat pada penerapan integrasi antarmoda angkutan umum dalam trayek di kota ini. Dalam menyajikan pernyataan-pernyataan untuk menetapkan bobot dari persepsi masyarakat, dilakukan penyebaran kuesioner dengan target 200 responden dengan diolahnya data tersebut menggunakan metoda *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari pengolahan data tersebut menginterpretasikan persepsi masyarakat Kota Padang sebagai pengguna angkutan umum terhadap keberhasilan integrasi antarmoda. Diperoleh bahwasanya integrasi yang diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanannya adalah integrasi jaringan, integrasi jadwal, integrasi angkutan umum dengan sosial, serta integrasi angkutan umum dengan lingkungan.

**Kata Kunci :** angkutan umum, integrasi, masyarakat, pengguna, antarmoda

## 1. PENDAHULUAN

Kota Padang adalah salah satu di antara ibukota provinsi yang ada di Indonesia dengan jumlah penduduk sebanyak 919.145 orang pada tahun 2022 berdasarkan data statistik BPS. Menurut kriteria pelayanan angkutan umum Peraturan Menteri Perhubungan No. 15 Tahun 2019, kota ini tergolong sebagai kota besar dengan penduduk antara 250.000 hingga 1.000.000 jiwa. Semakin besar suatu kota, maka semakin meningkatnya kebutuhan pelayanan angkutan umum di kota tersebut.

Angkutan umum dibutuhkan sebagai faktor pengendali dalam menekan angka penggunaan kendaraan motor pribadi yang menimbulkan permasalahan lalu lintas dan transportasi dalam jangka waktu pendek maupun panjang. Berdasarkan data BPS Kota Padang tahun 2023, terjadi peningkatan kendaraan bermotor sebesar 4,013% dari tahun sebelumnya. Selain itu, pada Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kota Padang 2019-2024 tertuang permasalahan strategis yaitu belum terintegrasinya pelayanan angkutan umum sebab belum tersedianya angkutan pengumpan (*feeder*) dan masih kurangnya sarana dan prasarana yang terintegrasi seperti antara halte dengan stasiun.

Integrasi antarmoda merupakan solusi terhadap urgensi pergerakan penduduk suatu kota. Transportasi yang efektif adalah sistem transportasi memenuhi kapasitas yang diangkut, terpadu atau terintegrasi dengan antarmoda transportasi, tertib, teratur, lancar, cepat, tepat, selamat, aman, nyaman serta biaya yang terjangkau. Makna efisien pada transportasi adalah beban pengguna menjadi minim dan mempunyai kegunaan yang tinggi. Terdapat manfaat utama terciptanya integrasi antarmoda, yaitu memberikan kepuasan pada masyarakat selaku pengguna angkutan umum di Kota Padang. Perlu mengetahui model integrasi antarmoda apa yang perlu ditingkatkan pada angkutan umum trayek berdasarkan pandangan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini membahas tentang persepsi masyarakat terhadap penerapan integrasi antarmoda angkutan umum dalam trayek di Kota Padang.

## 2. STUDI PUSTAKA

Terdapat studi mengenai persepsi masyarakat terhadap teknik rencana strategis pada BRT Transpadang di tahun 2017. Didapatkan kesimpulan bahwasanya perlu peningkatan beberapa faktor oleh operator, yaitu kemudahan lokasi halte bus yang dapat dicapai oleh penumpang, desain halte bus untuk melindungi dari cuaca panas dan hujan, ketersediaan tempat duduk yang nyaman di halte bus, ketersediaan armada BRT Transpadang yang memadai, kemampuan armada BRT Transpadang untuk mengangkut semua penumpang, dan ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan armada BRT Transpadang, serta kebersihan halte bus dan area sekitarnya.

Perlu mengkaji ulang penelitian yang serupa dalam skala keseluruhan angkutan umum dalam trayek di Kota Padang, yakni BRT Transpadang, angkot, dan kereta api komuter lokal. Studi ini berguna mengetahui sejauh mana kondisi terpadunya antarmoda angkutan umum dalam trayek di Kota Padang melayani masyarakat selaku penggunaannya, sehingga perlu peningkatan model integrasi yang dibutuhkan. Oleh

karena itu, perlu menggunakan indikator dalam mengetahui ketercapaian integrasi antarmoda.

## 2.1 Integrasi Angkutan Umum

Dalam pengembangan sistem transportasi umum yang terintegrasi dengan baik, otoritas metropolitan diberikan kepercayaan memperkenalkan seperangkat standar melalui layanan. Untuk menghilangkan hambatan antara moda dan layanan yang disediakan lembaga yang berbeda, kerjasama harus dilakukan melalui otoritas pengayom yang tidak memihak dan menyatukan beberapa fungsi, tanggung jawab, dan yurisdiksi melibatkan operator di beberapa tingkatan.

Integrasi operasional mengacu pada koordinasi dan perencanaan sistem transportasi umum dengan interupsi yang minimal terhadap ruang dan waktu dalam mempromosikan layanan yang lancar dan berkesinambungan. Integrasi ini terdiri dari jaringan terintegrasi tata letak, jadwal yang disinkronkan antara berbagai moda dan rute, transfer yang lancar, informasi terintegrasi terkait semua layanan umum di seluruh tarif dan sistem tiket yang mudah.

Integrasi fisik atau infrastruktur berkaitan dengan perubahan fisik seperti integrasi rute baru serta pembentukan titik-titik pertukaran atau transfer. Hal ini mengacu pada perencanaan pemberhentian, stasiun dan pusat transfer, lokasi dan fasilitasnya, serta desainnya. Integrasi ini juga mencakup koordinasi pergerakan kendaraan untuk transfer menjadi aman tanpa ada konflik antara pejalan kaki dan pergerakan kendaraan.

## 2.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Metoda *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metoda yang digunakan untuk mengetahui perihal apa saja yang dianggap penting oleh pengguna suatu layanan dan sejauh mana kepuasan pengguna atas layanan tersebut. Dasarnya, definisi dari puas atau tidak puasnya pengguna adalah perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dengan kata lain, pengertian kepuasan pengguna berarti bahwa kinerja suatu layanan setidaknya sama dengan apa yang diharapkan. Penggambaran metoda ini menggunakan diagram kartesius sehingga ia dikenal sebagai metoda analisa kuadran seperti pada Gambar 1.

Importance / Kepentingan	Sangat Penting	Kuadran 1: <i>Concentrate Here</i> - Kepentingan: sangat penting - Kinerja: rendah	Kuadran 2: <i>Keep Up The Good Work</i> - Kepentingan: sangat penting - Kinerja: tinggi
	Kurang Penting	Kuadran 3: <i>Low Priority</i> - Kepentingan: kurang penting Kinerja: rendah	Kuadran 4: <i>Possible Overkill</i> - Kepentingan: kurang penting Kinerja: tinggi
		Rendah	Tinggi
<i>Performance / Kinerja</i>			

**Gambar 1. Diagram Importance Performance Analysis (IPA)**

Untuk menampilkan hasil analisa metoda IPA, terdapat dua dimensi dari diagram sehingga menjelaskan interpretasi masing-masing kondisi objek yang dianalisa seperti berikut:

- Kuadran I (Prioritas Utama) mengindikasikan item yang dianggap berpengaruh pada kepuasan pengguna, termasuk unsur-unsur pelayanan yang dianggap amat penting, tetapi pihak penyedia jasa belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna sehingga menyebabkan rasa tidak puas.
- Kuadran II (Pertahankan Prestasi) mengindikasikan item telah berhasil dilaksanakan oleh pemberi layanan, sehingga wajib mempertahankannya. Ia sangat penting dan sangat memuaskan.
- Kuadran III (Prioritas Rendah) mengindikasikan beberapa item yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna. Dinilai kurang penting dan kurang memuaskan.
- Kuadran IV (Berlebihan) mengindikasikan item yang menurut pengguna kurang penting, tetapi kinerjanya berlebihan. Dinilai kurang penting, tetapi sangat memuaskan.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengambil data dari responden yang ditunjukkan. Pada kuesioner disediakan identitas responden, karakteristik perjalanan, dan beberapa pernyataan terkait integrasi sistem pelayanan transportasi publik, kebutuhan dan ekspektasi masyarakat terhadap integrasi sistem transportasi publik, serta kondisi terkini penerapan integrasi antarmoda suatu angkutan umum dalam trayek di Kota Padang. Data yang diperoleh dari kuesioner ini diolah menggunakan metoda *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan *software* SPSS versi 26.

Pada penelitian ini ditentukan jumlah sampel sebanyak 200 orang responden. Penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling*, salah satu teknik dari Metoda *Convenience Sampling* dengan cara memilih siapa saja yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti yang sesuai sebagai sumber pengumpulan data dengan kriteria responden

pernah melakukan perjalanan menggunakan moda angkutan umum dalam trayek di Kota Padang. Dengan demikian, sampel telah terpenuhi sebagai subyek penelitian.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Level Persepsi Pengguna Angkutan Umum dalam Trayek di Kota Padang

Untuk mengumpulkan tanggapan penilaian kinerja dan harapan pengguna angkutan umum dalam trayek, digunakan skala Likert dengan model empat tingkat dengan penjelasan sebagai berikut:

Tingkat 1: Sangat Buruk

Tingkat 2: Buruk

Tingkat 3: Baik

Tingkat 4: Sangat Baik

Atribut pernyataan yang disuguhkan kepada masyarakat selaku pengguna angkutan umum dalam trayek di Kota Padang adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan halte/bus stop untuk pemberhentian angkutan umum
2. Kemudahan berpindah kendaraan angkutan umum
3. Ketepatan jadwal kendaraan angkutan umum
4. Kemudahan pembayaran ongkos pelayanan angkutan umum
5. Kemudahan mendapat informasi pelayanan angkutan umum
6. Kedekatan lokasi asal dengan pelayanan angkutan umum
7. Kedekatan lokasi tujuan dengan pelayanan angkutan umum
8. Keamanan pelayanan angkutan umum dari kecelakaan
9. Keamanan pelayanan angkutan umum dari tindak kejahatan
10. Keramahan pengemudi/penyedia jasa angkutan umum
11. Keterjangkauan tarif pelayanan angkutan umum
12. Kebersihan kendaraan angkutan umum
13. Kenyamanan kendaraan angkutan umum

##### 4.2 Hasil Analisa Metoda Importance Performance Analysis (IPA)

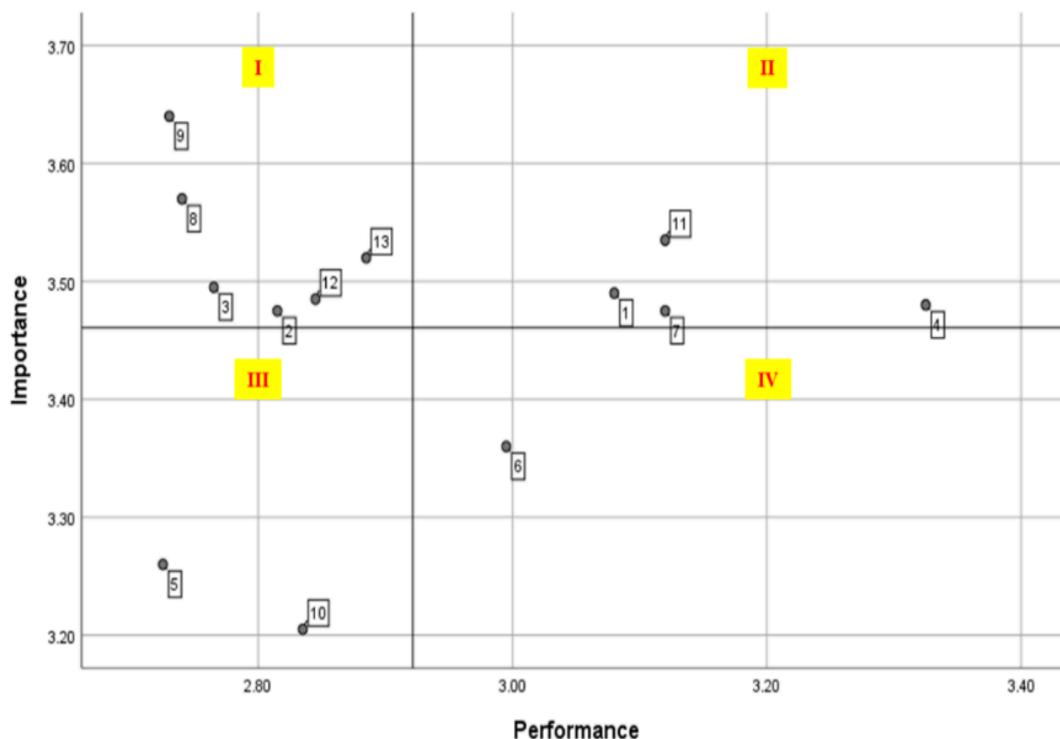
Analisis kuadran dilakukan untuk menetapkan tingkat persepsi dari pengguna angkutan umum terhadap implementasi integrasi antarmoda. Analisa ini dihasilkan dari data kuesioner sebanyak 200 responden dan diolah menggunakan *software* SPSS Versi 26. Hasil analisa ditampilkan pada grafik analisa kuadran. Sumbu X atau horizontal menunjukkan dimensi tingkat kepuasan dan sumbu Y atau vertical menunjukkan dimensi tingkat kepentingan.dari kualitas pelayanan angkutan umum dalam trayek. Hasil rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan pada integrasi antarmoda angkutan umum ditampilkan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan**

Item Ke	Importanc e	Performanc e
1	3.490	3.080

2	3.475	2.815
3	3.495	2.765
4	3.480	3.325
5	3.260	2.725
6	3.360	2.995
7	3.475	3.120
8	3.570	2.740
9	3.640	2.730
10	3.205	2.835
11	3.535	3.120
12	3.485	2.845
13	3.520	2.885

Hasil daripada analisa kuadran ditampilkan pada Gambar 2. Pada gambar ini, data dari rata-rata bobot tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap integrasi antarmoda angkutan umum dalam trayek di Kota Padang berdasarkan persepsi masyarakat digambarkan. Lalu, rata-rata dari nilai kedua tingkat ditentukan berdasarkan sumbu X dan Y. Penempatan masing-masing item atau atribut berdasarkan kuadran I, II, III, dan IV sesuai dengan teori yang telah dijelaskan.



**Gambar 2. Proyeksi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan**

Dari gambar diagram kartesius tersebut, dapat dilihat bahwasanya atribut-atribut pernyataan mengelompok pada masing-masing kuadran. Berikut penjelasannya:

#### 4.2.1 Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini mengindikasikan bahwa item indeks integrasi antarmoda dinilai penting bagi pengguna, tetapi kepuasan pengguna pada pernyataan item tersebut masih rendah, sehingga diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Item-item indeks integrasi antarmoda pada kuadran I adalah:

- P2 : Kemudahan berpindah kendaraan angkutan umum
- P3 : Ketepatan jadwal kendaraan angkutan umum
- P8 : Keamanan pelayanan angkutan umum dari kecelakaan
- P9 : Keamanan pelayanan angkutan umum dari tindak kejahatan
- P12 : Kebersihan kendaraan angkutan umum
- P13 : Kenyamanan kendaraan angkutan umum

#### 4.2.2 Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan item indeks integrasi antarmoda bernilai penting dan sekaligus memuaskan bagi pengguna. Dengan kata lain, kepuasan pengguna telah sesuai dengan ekspektasi, sehingga hanya perlu mempertahankan performa dari pelayanan angkutan umum yang terintegrasi tersebut. Item-item indeks integrasi antarmoda kuadran II adalah:

- P1: Ketersediaan halte/bus stop untuk pemberhentian angkutan umum
- P4: Kemudahan pembayaran ongkos pelayanan angkutan umum
- P7: Kedekatan lokasi tujuan dengan pelayanan angkutan umum
- P11: Keterjangkaun tarif pelayanan angkutan umum

#### 4.2.3 Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan item memiliki nilai keutamaan yang rendah. Dengan kata lain, item-item indeks tidak dianggap penting bagi pengguna dan kinerjanya pun tidak pula memuaskan. Meskipun tidak penting, item-item yang berada pada kuadran ini bukan dibiarkan begitu saja. Ia perlu diperbaiki juga karena merupakan bagian dari pelayanan yang mendapat respon kepuasan dari pengguna, tetapi bukan prioritas untuk diperbaiki. Item-item yang termasuk pada kuadran III ini adalah:

- P5: Kemudahan mendapat informasi pelayanan angkutan umum
- P10: Keramahan pelayanan/penyedia jasa angkutan umum

#### 4.2.4 Kuadran IV (Berlebihan)

Item pada kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan yang rendah, tetapi tingkat kepuasannya bernilai tinggi. Hal ini dikarenakan item bukan merupakan hal yang perlu diprioritaskan, tetapi memberikan kesan memuaskan bagi pengguna layanan angkutan

umum dalam trayek. Hanya ada satu item yang terlingkup dalam kuadran IV, yakni item P6 “Kedekatan lokasi asal dengan pelayanan angkutan umum”.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data kuesioner penelitian dengan menggunakan metoda *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai representasi perspektif masyarakat selaku pengguna angkutan umum dalam trayek di Kota Padang, integrasi jaringan dan jadwal serta integrasi angkutan umum dengan sosial dan lingkungan adalah integrasi yang sangat dibutuhkan diantara model integrasi lainnya, tetapi kondisi pelayanannya sangat buruk.

Oleh karena itu, indeks integrasi yang diprioritaskan untuk peningkatan kualitas pelayanan adalah integrasi jaringan, yaitu kemudahan berpindah moda angkutan umum; integrasi jadwal, yaitu ketepatan jadwal operasional; integrasi angkutan umum dengan sosial, yaitu keamanan pelayanan dari kecelakaan dan tindak kejahatan; serta integrasi angkutan umum dengan lingkungan, yaitu kebersihan dan kenyamanan angkutan umum.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

BPS Kota Padang. (2023). *Kota Padang Dalam Angka 2023*. Padang: BPS Kota Padang.

Malik, A., & Chusni, M. (2018). *Pengantar Statistika Pendidikan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.

Nur, N. K. (2021). *Sistem Transportasi*. Makassar: Yayasan Kita Menulis.

Pemerintah Kota Padang. (2021). Peraturan Walikota Padang Nomor 94 Tahun 2021. *Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kota Padang Tahun 2019-2024*. Padang, Indonesia: Pemerintah Kota Padang.

Purnawan, & Sanjaya, F. (2017). Important Performance Analysis as A Strategic Planning Technique in Bus Rapid Transit Development Program. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 8, 805-813.

Saliara, K. (2014). Public Transport Integration: the Case Study of Thessaloniki, Greece. *Transportation Research Procedia*, 535-552.

Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Yulianti, R. (2013). *Konsep Integrasi Moda Transportasi Publik di Kota Surabaya Berdasarkan Preferensi Masyarakat*. Surabaya.