

SOSIALISASI PENERAPAN *BUY THE SERVICE* ANGKUTAN KOTA (ANGKOT) TRAYEK ASRAMA HAJI-SEMATANG BORANG

M.Agustien^{1*}, E.Buchari¹, M.Foralisa¹, Rosidawani¹, D.Y.Permata¹, F.Alia¹, E.Kadarsa¹, Rhaptialyani¹, F.Hadinata¹, Hanafiah¹, C.Indriyati¹, Indrayani² dan I.Satriadi³

¹ Teknik Sipil, Universitas Sriwijaya, Palembang

² Teknik Sipil Politeknik Negeri Sriwijaya, Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang

Corresponding author: melawatyagustien@ft.unsri.ac.id

ABSTRAK: Angkot *feeder* LRT Musi Emas merupakan angkutan umum jenis angkutan kota (angkot) yang pertama dalam program *Buy The Service* oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia untuk Kota Palembang. Operator yang menjalankan operasional layanan Teman Bus di Kota Palembang adalah PT. Transportasi Global Mandiri. Angkutan jenis angkot ini menjadi penunjang mobilisasi masyarakat Kota Palembang yang terkoneksi dengan layanan angkutan massal LRT dan Teman Bus. Angkot ini melayani dua koridor yaitu Koridor Asrama Haji – Sematang Borang dan Talang Kelapa Talang Buruk. Hingga saat ini tingkat load factor angkot *feeder* LRT Musi Emas sudah mencapai lebih dari 100 persen. Fenomena ini tentu merupakan suatu hal yang sangat baik dan artinya pelayanan angkot *feeder* LRT perlu dipertahankan bahkan di tingkatkan. Selain peningkatan pelayanan, yang penting dilakukan juga adalah sosialisasi mengenai angkot ini agar masyarakat faham perbedaannya dengan angkot lain yg beroperasi di Palembang. Pemberian informasi dan sosialisasi mengenai trayek, rute dan karakteristik operasional angkot *feeder* LRT Musi Emas sangat penting dilakukan karena angkot ini mempunyai pelayanan sistem monitoring dan informasi yang dapat memberikan pelayanan keamanan, kenyamanan dan keselamatan bagi penumpang angkutan umum. Berdasarkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan, diketahui sebanyak 72% khlayak sasaran pada kegiatan PPM sudah mengetahui dan menggunakan angkot *feeder* LRT Musi Emas. Berdasarkan hasil kuesioner diketahui penilaian masyarakat terhadap keandalan, bukti fisik, jaminan, daya tanggap dan empati dari angkot *feeder* LRT Musi Emas masing-masing sebesar 30%, 66%, 73%, 66% dan 48%. Rata-rata hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan angkot *feeder* LRT Musi Emas adalah sebesar 57%. Hasil pengamatan karakteristik operasional Teman Bus, diketahui rata-rata load faktor 107,06 %, rata-rata headway time 7 menit, rata-rata waktu perjalanan antar halte 2 menit dan rata-rata kecepatan perjalanan 20-30 Km/Jam

Kata Kunci: Angkot Feeder, Buy The Service, Sosialisasi

PENDAHULUAN

Berdasarkan penilaian Indikator Kinerja Daerah (IKD) Kota Palembang tahun 2019 diketahui bahwa penyelesaian masalah titik kemacetan di Kota Palembang sampai dengan tahun 2019 hanya mencapai 48,39% [1]. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan kemacetan di Kota Palembang diantaranya adalah tingginya penggunaan kendaraan pribadi, kapasitas jalan perkotaan yang terbatas, tata ruang yang tidak optimal, dwi fungsi trotoar yang di gunakan selain untuk pejalan kaki juga di gunakan untuk pedagang kaki lima, rendahnya disiplin berlalu lintas serta yang tidak kalah penting adalah masih

sedikitnya minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum baik untuk keperluan bekerja, sekolah, belanja maupun kegiatan sosial. Kecenderungan masyarakat untuk menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan menggunakan transportasi umum perlu menjadi perhatian bagi pemerintah Kota Palembang. Berdasarkan hasil kajian yang di lakukan diketahui bahwa pengguna angkutan kota sebanyak 8,87%, Bis Trans Musi sebesar 6,2% dan LRT sebesar 4,28% [2]. Jumlah pengguna angkutan umum konvensional yang lebih kecil dibandingkan dengan pengguna kendaraan pribadi dan angkutan umum *on line* di Kota Palembang dapat disebabkan oleh beberapa

faktor, salah satunya disebabkan oleh masyarakat belum mempunyai informasi yang cukup mengenai trayek dan rute angkutan umum. Selain karena sebagian masyarakat belum mempunyai informasi yang lengkap mengenai trayek dan rute angkutan umum, seperti angkutan umum yang baru dioperasikan selama 1 tahun, yaitu Teman Bus, masyarakat juga selama ini mempunyai persepsi yang kurang baik mengenai pelayanan angkutan umum. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh UNESCAP tahun 2020 di Kota Palembang, diketahui nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna angkutan umum masih di bawah 50%, yaitu sebesar 48,05% [3]. Parameter tingkat kepuasan yang di nilai adalah pelayanan (kenyamanan, kebersihan, keselamatan dan kepercayaan), waktu pelayanan, tarif, fasilitas infrastruktur, ketepatan waktu, pelayanan penyedia jasa angkutan umum, ketersediaan informasi dan pelayanan operator angkutan umum.

Tujuan kegiatan pengabdian yang akan dilakukan ini adalah untuk mensosialisasikan rencana penerapan *buy the service* pada angkutan kota (angkot) di kota Palembang khususnya untuk Trayek Asrama Haji-Sematang Borang yang telah mulai beroperasi pada Hari Kamis, tanggal 7 Juli 2022. Angkot yang dioperasikan dengan program *buy the service* ini di peruntukan sebagai *feeder* bagi Teman Bus dan LRT serta telah di resmikan pengoperasiannya oleh Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi pada Hari Minggu, tanggal 27 Februari 2022. Berikut dokumentasi armada angkot yang akan beroperasi dan kegiatan peresmian pengoperasian angkot dengan program *buy the service* dalam acara GNKAU (Gerakan Kembali ke Angkutan Umum).

Kegiatan pengabdian dilakukan dengan cara memberikan penyuluhan pada kelompok masyarakat pada kawasan pemukiman yang dilalui oleh angkot Trayek Asrama Haji-Sematang Borang, yaitu dua perumahan di Kecamatan Sematang Borang yaitu Perumahan Griya Darussalam. Pengabdian kepada masyarakat ini termasuk dalam kegiatan pengabdian skema pengabdian terintegrasi. Kegiatan pengabdian skema ini merupakan pengabdian kepada masyarakat yang diintegrasikan dengan kegiatan akademik lain, yaitu perkuliahan dan riset. Kegiatan pengabdian skema ini juga melibatkan mahasiswa yang diakui sebagai kegiatan akademik dengan perhitungan ekuivalensi satuan kredit semester.

TINJAUAN PUSTAKA

Transportasi

Transportasi merupakan kebutuhan kedua atau kebutuhan turunan dari kebutuhan ekonomi masyarakat. Peranan transportasi pada pembangunan wilayah secara menyeluruh telah membawa dampak yang luar biasa terutama pada hubungan antar berbagai wilayah atau aksesibilitas [4]. Transportasi mencakup beberapa hal dalam kaitannya dengan perpindahan dari satu tempat ke tempat lainnya seperti misalnya infrastruktur jalan raya, moda transportasi, hingga pada manajemen

pengelolaannya yang dilakukan oleh pengambil kebijakan maupun perencana.

Teknologi transportasi dalam perkembangannya telah mengubah hampir seluruh wajah dunia, sehingga perubahan dari banyak kota-kota tradisional menuju kepada kota-kota moderen saat ini dapat ditarik hubungannya secara jelas dengan pengaruh teknologi transportasi sebagai jembatan perkembangan suatu wilayah. Oleh karena itu transportasi telah menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan lagi. Perhatian pada pengembangan sistem transportasi saat ini telah menjadi perhatian khusus dengan berbagai sudut pandang. Teknologi transportasi merupakan perkembangan lebih lanjut dari pilihan orang untuk mempermudah pergerakan dalam memenuhi segala kebutuhan [5]. Adanya zona atau wilayah sebagai kesatuan asal dan tujuan pergerakan yang dilalui dengan menggunakan alat angkut dengan teknologi transportasi yang memadai dan memuaskan penggunaannya akan membentuk sebuah sistem pergerakan yang biasa disebut dengan sistem transportasi. Saat ini berbagai perkembangan sistem transportasi semakin ditunjang oleh majunya sistem pengelolaan yang mengkombinasikan hubungan antar zona pergerakan dengan kebutuhan alat angkutnya.

Sistem adalah suatu bentuk berkaitan antar variabel atau komponen dalam tatanan yang terstruktur, sehingga berkelakuan sebagai suatu keseluruhan dalam menghadapi rangsangan yang diterima di bagian manapun. Jika satu komponen dalam sistem berubah, akan berpengaruh terhadap komponen yang lain/keseluruhan. Oleh karena itu sistem transportasi adalah suatu bentuk keterikatan antara penumpang, barang, sarana dan prasarana yang berinteraksi dalam rangka perpindahan orang atau barang yang tercakup dalam tatanan baik secara alami maupun buatan. Sistem transportasi diselenggarakan dengan maksud untuk mengkoordinasikan proses pergerakan penumpang dan barang dengan cara mengatur komponen-komponennya yaitu prasarana sebagai media dan sarana sebagai alat yang digunakan dalam proses transportasi. Bentuk koordinasi antar komponen transportasi menyatukan beberapa komponen diantaranya prasarana, sarana dan sistem pengelolaannya. Sistem transportasi diselenggarakan dengan tujuan agar proses transportasi penumpang dan barang dapat dicapai secara optimum dalam ruang dan waktu tertentu dengan pertimbangan faktor keamanan, kenyamanan, kelancaran dan efisiensi atas waktu dan biaya.

Transportasi sendiri terjadi karena tidak selamanya aktivitas dapat dilakukan di tempat tinggalnya maka dari itu telah disebutkan bahwa seluruh aktivitas manusia cenderung ke arah pemenuhan kebutuhan pokok dimana membutuhkan ruang gerak sehingga transportasi merupakan turunan dari pemenuhan kebutuhan ekonomi dan tak dapat disangkal bahwa perkembangan teknologi transportasi juga merupakan dampak dari usaha manusia untuk mempermudah perjalanan baik dari segi waktu tempuh, jarak perjalanan maupun penghematan biaya perjalanan [6].

Angkutan Umum Multimoda

Angkutan umum multimoda adalah rangkaian suatu perjalanan menggunakan dua moda angkutan umum atau lebih untuk sampai ke tujuan. Angkutan umum multimoda dapat dikelompokkan menjadi enam komponen [7], yaitu Moda Penghubung (*Connecting modes*), Moda Utama (*Main Modes*), Jaringan Multimoda (*Multimodal Network: Main route, Feeder Route*), Fasilitas peralihan moda (*Transfer Point*), Fasilitas peralihan antar moda dengan jaringan berbeda (*Intermodal Transfer Point*), dan Peraturan.

Adapun 6 komponen pengembangan tersebut diatas dapat diuraikan sebagai berikut [7] :

- a) **Moda Penghubung (*Connecting Modes*)**
Setiap perjalanan dengan angkutan umum, selalu terjadi penggunaan lebih dari satu moda untuk bisa sampai ketujuan. Penumpang harus mencapai moda transportasi utama atau jalur layanan angkutan umum (kereta api, bus, trem atau metro) yang hanya melewati titik-titik tertentu dan melakukan perjalanan ketempat yang dituju dari titik pemberhentian angkutan umum terdekat. Moda yang digunakan sebelum menggunakan moda transportasi utama atau sesudah menggunakan transportasi utama disebut sebagai moda penghubung. Moda yang digunakan dari tempat asal ke tempat transportasi utama (tempat pemberhentian angkutan umum) seperti jalab kaki, sepeda, dan motor disebut moda sebelum atau "*access mode*". Sedangkan moda yang digunakan setelah menggunakan transportasi utama ke tempat tujuan disebut moda sesudah atau "*egress mode*".
- b) **Moda Utama (*Main Modes*)**
Moda utama adalah moda yang paling utama atau paling panjang melakukan perjalanan ke tempat tujuan.
- c) **Jaringan Multimoda (*Multimodal Network*)**
Jaringan multimoda adalah suatu jaringan yang terpadu dan saling ketersambungan antara moda satu ke moda lainnya sehingga penumpang bisa sampai ke tempat tujuan. Karakteristik utama dari jaringan multimoda adalah memiliki jaringan yang terhubung antarjenis (moda) dan mengetahui perbedaan jenjang jaringan. Jaringan tertinggi untuk moda kecepatan yang tinggi dan akses terbatas, sedangkan jaringan tingkat terendah adalah untuk moda jarak pendek, memiliki akses ke jaringan yang lebih tinggi, kecepatan rendah dan kepadatan jaringan yang tinggi.
- d) **Fasilitas Peralihan Moda (*Transfer Point*)**
Fasilitas peralihan moda seperti fasilitas parkir sehingga penumpang merasa aman untuk meninggalkan kendaraannya dan melanjutkan perjalanannya menggunakan angkutan umum.
- e) **Fasilitas Peralihan Antarmoda (*Intermodal Transfer Point*)**
Fasilitas peralihan antarmoda ini merupakan titik sambung antara dua jenis moda dari dua jenis jaringan yang berbeda. Contohnya antara jaringan sungai dan jaringan jalan, atau kereta api.

f) **Peraturan**

Peraturan merupakan komponen yang penting dalam pengembangan angkutan umum multimoda karena peraturan merupakan alat pengontrol kinerja angkutan umum.

Semua kajian terdahulu dan saat ini di negara maju berdasarkan ketersediaan pengukuran seperti jadwal perjalanan, jaringan yang tetap (tempat berhenti tidak berubah ubah), jumlah kepadatan jalur yang jelas, kepadatan tempat stop, dan jumlah frekuensi. Hal ini tidak terdapat di banyak negara berkembang, dimana rute angkutan umumnya masih tanpa jadwal, tanpa jaringan yang mantap (tempat stop berubah ubah, karena bisa stop dimana saja), tanpa informasi kepadatan jalur dan frekuensi yang tidak beraturan.

Masalah-Masalah yang Berhubungan dengan Transportasi

Masalah transportasi yang terjadi di Indonesia adalah bagaimana pemenuhan pelayanan terhadap permintaan jumlah perjalanan yang semakin meningkat yang dapat mengatasi kemacetan arus lalu lintas di jalan raya. Permasalahan transportasi tidak terletak pada kemacetan lalu lintas, tetapi juga pada perencanaan regionalnya.

Perkembangan transportasi yang ada terlepas dari krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia, mobil pribadi tetap menjadi moda transportasi yang dominan. Populasi pergerakan kendaraan pribadi yang begitu besar menimbulkan biaya sosial yang sangat besar akibat waktu tempuh yang terbuang percuma, pemborosan bahan bakar minyak, depresi kendaraan yang terlalu cepat, kecelakaan lalu lintas, hilangnya opportunity cost, timbulnya stress, meningkatnya polusi udara, dan kebisingan. Bertumbuhnya jumlah golongan kelas menengah keatas di Indonesia menyebabkan kendaraan pribadi tetap menjadi moda transportasi paling unggul di daerah urban.

Penyelenggaraan angkutan umum (bus) di Indonesia memiliki berbagai permasalahan. Beberapa masalah utama yaitu:

1. Rendahnya kualitas dan pilihan moda transportasi
2. Penyebab kemacetan dan kecelakaan karena disiplin pengemudi yang rendah
3. Tidak cukupnya dana untuk memperbaiki dan memperbaiki kendaraan
4. Pengaturan pemberhentian dan naik turun penumpang
5. Kurangnya keamanan
6. Kompleksitas dan kekakuan aturan yang ada saat ini
7. Struktur administrasi dan manajemen yang kurang efektif
8. Kepemilikan kendaraan pribadi sehingga tidak dapat diatur dalam satu kesatuan

Sebagai transportasi angkutan umum, bus harus memberikan kualitas pelayanan yang dapat menyesuaikan dengan permintaan. Saat ini, kebanyakan penumpang bus hanyalah golongan menengah kebawah, yang tidak mempunyai pilihan lain selain menggunakan angkutan umum. Umumnya kualitas kenyamanan dan keamanan

pada angkutan umum masih sangat rendah. Oleh karena itu, mereka yang memiliki kendaraan pribadi akan jarang menggunakan angkutan umum.

Standar Pelayanan Angkutan

Standar pelayanan angkutan orang dalam suatu trayek adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang mengenai jenis dan mutu pelayanan yang diperoleh dari setiap pengguna jasa angkutan. Standar Pelayanan Angkutan meliputi [8] :

- 1) **Keamanan**
Standar pelayanan minimal keamanan adalah suatu standar untuk menjamin terbebasnya setiap orang dari gangguan kejahatan atau rasa takut dalam menggunakan angkutan umum. Keamanan dimaksudkan pada 2 hal yaitu, keamanan halte dan keamanan di dalam angkutan meliputi tersedianya petugas keamanan, informasi gangguan keamanan, lampu penerangan, identitas kendaraan, identitas pengenalan pengemudi, dan lampu isyarat bahaya.
- 2) **Keselamatan**
Standar pelayanan minimal keselamatan menjamin terhindarnya setiap orang sebagai pengguna jasa angkutan dari resiko kecelakaan yang disebabkan dari faktor manusia, maupun faktor kendaraan. Keselamatan yang dimaksudkan terdiri dari keselamatan bagi manusianya, keselamatan pada angkutan, keselamatan pada prasarana. Keselamatan pada prasarana meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan dan penanganan kendaraan darurat, dan kelayakan kendaraan, peralatan keselamatan, pemeliharaan kendaraan.
- 3) **Kenyamanan**
Standar pelayanan minimal kenyamanan menjamin dimana pengguna jasa angkutan merasakan kondisi yang tidak berdesakan, kebersihan, keindahan, dan suhu udara yang optimal. Kenyamanan dimaksudkan pada 2 hal yaitu, kenyamanan halte dan di dalam bus yakni: lampu penerangan, fasilitas pengatur suhu ruangan, fasilitas kebersihan, dan luas kursi penumpang.
- 4) **Kesetaraan**
Standar pelayanan minimal kesetaraan menjamin tersedianya sarana fasilitas bagi penyandang cacat, wanita hamil, orang lanjut usia, anak-anak, wanita dan orang sakit. Kesetaraan dimaksudkan pada tersedianya kursi prioritas dan ruang khusus kursi roda.
- 5) **Keteraturan**
Standar pelayanan minimal keteraturan menjamin ketepatan waktu pemberangkatan dan kedatangan serta ketersediaan fasilitas informasi perjalanan angkutan. Keteraturan dimaksudkan pada: waktu tunggu, kecepatan perjalanan, informasi pelayanan, ketepatan dan kepastian jadwal

keberangkatan mobil bus, informasi gangguan perjalanan bus dan sistem pembayaran.

Buy The Service

Buy the service adalah salah satu aspek penting dalam mereformasi sistem angkutan umum di Kota. Sistem ini harus mampu me-replace sistem lama angkutan perkotaan yang selama ini berbasis setoran. *Buy the service* sesuai dengan kaidah namanya adalah sistem pembelian pelayanan oleh Pemerintah kepada pihak operator (swasta/koperasi/BUMN) untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti bahwa angkutan umum harus memberikan pelayanan berbasis konsumen.

Karena dalam konsep *Buy the service* paling tidak ada sembilan pilar yang wajib menjadi komitmen para stakeholders, yaitu:

1. Operator tidak menggunakan sistem setoran.
2. Mekanisme subsidi semacam ini harus mudah dilakukan dan steril dari praktik KKN.
3. Orientasi operator (termasuk pengemudi) hanya berkonsentrasi pada pelayanan.
4. Operator akan dibayar sesuai dengan kilometer layanan.
5. Ada standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh para operator (termasuk pengemudi) dan hanya berhenti di tempat henti dan pada waktu yang telah ditentukan.
6. Output standar pelayanannya lebih mengedepankan pelayanan masyarakat (public services).
7. Pemerintah berkewajiban melengkapi pembangunan tempat henti khusus dan sistem tiket otomatis untuk menghindari kebocoran dan memudahkan evaluasi.
8. Implementasinya diawali dengan peremajaan angkutan umum.
9. Selanjutnya sistem *Buy the service* ini perlu dilakukan dengan sistem pengawasan yang ketat.

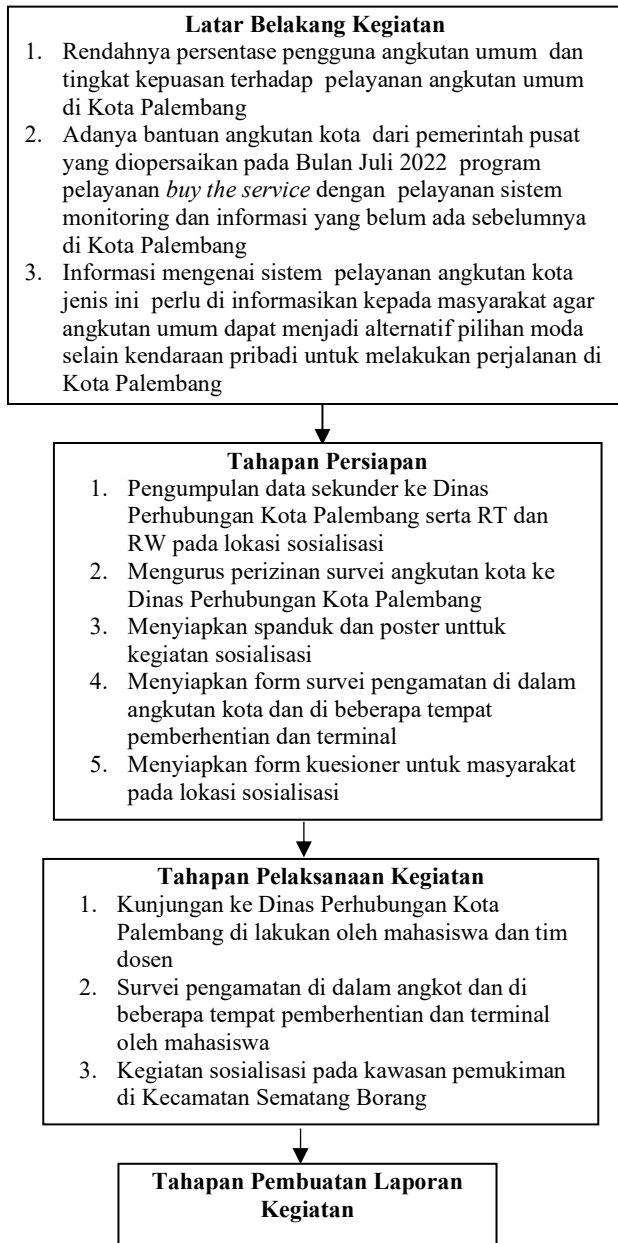
TAHAPAN KEGIATAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut, adalah :

- 1) Mengadakan sosialisasi dan penyuluhan tentang angkot Trayek Asrama Haji-Sematang Borang, bagaimana layanan yang di sediakan seperti trayek, rute, jam operasional, serta bagaimana sistem monitoring yang di gunakan pada angkot. Selain itu juga akan di lakukan sosialisasi bagaimana angkot tersebut terintegrasi dengan Teman Bus di Terminal Sako.
- 2) Memberikan kuesioner kepada masyarakat setelah sosialisasi dilakukan, untuk mengetahui apakah masyarakat dapat memahami apa yang disampaikan dan bersedia menggunakan angkot Trayek Asrama Haji-Sematang Borang sebagai alternatif pilihan moda transportasi untuk perjalanan melakukan berbagai aktivitas seperti bekerja, sekolah, belanja dan kepentingan sosial.

- 3) Memberikan kuesioner kepada masyarakat setelah sosialisasi dilakukan, untuk mengetahui permasalahan yang di hadapi dan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat di Kecamatan Sematang Borang dalam melakukan perjalanan dari dan pulang ke rumah sebelum dan setelah menggunakan angkot Trayek Asrama Haji-Sematang Borang.

Agar tujuan dari kegiatan pengabdian ini dapat tercapai, maka perlu di buat kerangka pemecahan masalah dalam bentuk bagan alir yang menjelaskan tahapan kegiatan yang akan dilakukan dalam pengabdian ini, seperti yang di jelaskan pada Gambar 1.



HASIL KEGIATAN

Khalayak sasaran kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah masyarakat pada kawasan pemukiman yang dilalui jalur **Angkutan Kota (Angkot) Trayek Asrama Haji-Sematang Borang**, diantaranya adalah masyarakat yang tinggal di kawasan Perumahan Griya Darussalam di Kecamatan Sematang Borang. Kawasan pemukiman ini dipilih karena jumlah penduduk pada kawasan ini cukup padat dan terdapat keberagaman kondisi sosial ekonomi masyarakat pada dua kawasan pemukiman tersebut.



Gambar 2. Kegiatan pengarah dan sosialisasi kepada masyarakat



Gambar 3. Antusiasme masyarakat (responden) didampingi dengan mahasiswa (anggota kegiatan sosialisasi)



Gambar 4. Foto bersama tim kegiatan sosialisasi

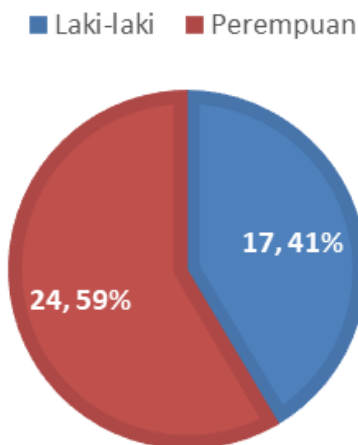
Gambar 1. Tahapan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Penyajian Data

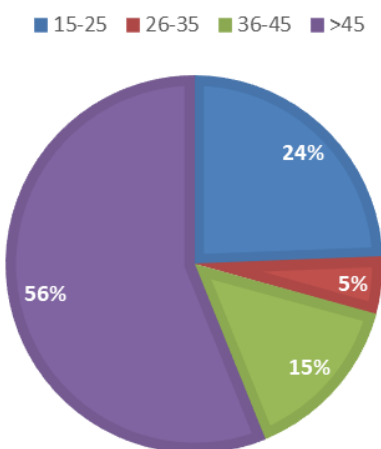
Data-data sekunder dan primer yang dikumpulkan dijadikan dasar dalam pembuatan kuesioner penilaian pelayanan Teman Bus oleh masyarakat khalayak kegiatan di dua lokasi yaitu di kawasan pemukiman Griya Darussalam dan Perumahan Pesona Harapan Jaya di Kecamatan Sematang Borang. Jumlah responden sebanyak 41 orang dengan data-ata sosial ekonomi responden adalah sebagai berikut :

1. Jumlah responden laki-laki sebesar 59% dan responden wanita sebesar 41%.
2. Usia responden paling banyak berusia >45 tahun sebesar 56%.
3. Pekerjaan responden paling dominan adalah ibu rumah tangga 46%
4. Persentase jumlah responden menggunakan armada Angkot Feeder lebih dari dua kali adalah sebesar 27%

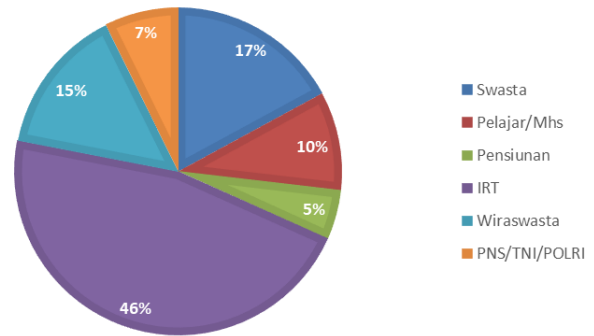
Diagram pie yang menunjukkan kondisi kondisi sosial ekonomi responden di tunjukan pada gambar-gambar diagram berikut.



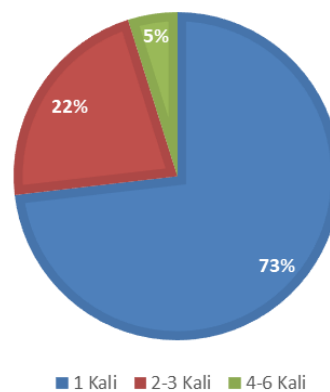
Gambar 5. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 6. Persentase jumlah responden berdasarkan usia



Gambar 7. Persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan



Gambar 8. Persentase jumlah responden berdasarkan rata-rata jumlah menggunakan Angkot Feeder dalam satu minggu

Kuesioner yang di bagikan berisi penilaian responden terhadap pelayanan Angkot Feeder yang meliputi lima parameter yaitu :

1. Keandalan (jam operasional, waktu tunggu, waktu perjalanan, rute, integrasi dengan moda lain)
2. Bukti fisik (kebersihan armada, kesiapan petugas, fasilitas pedestrian, konektivitas dengan LRT, fasilitas *park and ride*)
3. Jaminan (kesiapan dan keramahan petugas, keamanan di dalam armada dan pada tempat pemberhentian)
4. Daya tanggap (pemberian informasi dan penanganan masalah)
5. Empati (pelayanan pada lansia, ibu hamil, difable dan keluhan konsumen)

Masing-masing parameter memiliki sub parameter yang dinilai oleh responden. Hasil penilaian kepuasan untuk lima parameter tersebut, masing-masing adalah 30%, 66%, 73%, 66% dan 48%. Berdasarkan hasil kuesioner diketahui bahwa paling banyak responden merasa puas dengan pelayanan jaminan dari Angkot Feeder. :

1. Tersedianya identitas kendaraan dan pengemudi
2. Tersedianya kamera monitor di dalam bis
3. Tersedianya lampu penerangan di halte atau tempat pemberhentian
4. Tersedianya petugas keamanan

Berdasarkan hasil kuesioner diketahui bahwa masyarakat yang menggunakan Angkot Feeder merasa puas dengan tingkat pelayanan Angkot Feeder rata-rata sebesar 57%.

Berdasarkan hasil pengamatan karakteristik operasional Angkot Feeder, diketahui data-data operasional Angkot Feeder, seperti :

1. Rata-rata load faktor : 107,06%
2. Rata-rata headway time : 8 menit
3. Rata-rata waktu perjalanan antar halte 2 menit
4. Rata-rata kecepatan perjalanan 20-30 Km/Jam

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari kegiatan ini adalah :

1. Sebanyak 70% khlayak sasaran pada kegiatan PPM belum mengetahui dengan jelas informasi mengenai angkot feeder dan belum pernah menggunakan angkot feeder lebih sering dalam seminggu.
2. Berdasarkan hasil kuesioner diketahui bahwa paling banyak responden merasa puas dengan pelayanan jaminan dari angkot feeder. Sub parameter yang dinilai dari parameter keamanan adalah:
 - a. Tersedianya identitas kendaraan dan pengemudi
 - b. Tersedianya kamera monitor di dalam angkutan
 - c. Tersedianya lampu penerangan di bus stop atau tempat pemberhentian
 - d. Tersedianya petugas kewanaman
3. Setelah di beri informasi mengenai Angkot Feeder 90% khalayak sasaran berminat menggunakan angkot feeder.

Saran

Saran dari kegiatan ini adalah,

1. Kegiatan sosialisasi mengenai angkutan umum di Kota Palembang perlu di adakan secara berkala mengingat perkembangan di Kota Palembang terjadi setiap tahun nya baik perkembangan tata guna lahan, sistem jaringan transportasi dan sistem pergerakan.
2. Selain sosialisasi perlu juga dipasang informasi-informasi mengenai pelayanan angkutan umum di Kota Palembang pada beberapa lokasi yang strategis.
3. Berdasarkan informasi mengenai pergerakan masyarakat pada lokasi kegiatan maka hal yang perlu dilakukan dalam meningkatkan penggunaan angkutan umum oleh masyarakat adalah dengan dilakukannya integrasi antar moda angkutan umum, seperti Angkot Feeder dengan LRT atau BTS, angkot feeder dengan angkot konvensional.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pihak yang telah berkontribusi dalam kegiatan pengabdian masyarakat, diantaranya:

1. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Sriwijaya.
2. PT. Transportasi Global Mandiri (PT.TGM)

3. Masyarakat Perumahan Griya Darussalam Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bappeda Litbang Kota Palembang (2019), Rancangan Awal Perubahan RPJMD Kota Palembang Tahun 2019-2023
- [2] Agustien, M., D.Yulinar, A.Y. Kurnia, M. Trisullah, A. P. Pratama dan J. M. Kifli, (2019) Kajian Penilaian Sistem Transit Pada Kawasan Sekitar Stasiun *Light Rail Transit* (LRT) Kota Palembang , prosiding Seminar Nasional AVoER XI.
- [3] UNESCAP, (2020), Monograph Series on Sustainable and Inclusive Transport, Assessment of Urban Transport Systems, UNESCAP, Bangkok
- [4] Tamin O., (2018) Perencanaan dan Pemodelan Transportasi, Insitut Teknologi Bandung
- [5] Prayudyanto M. N. 2021. *Perbandingan Kinerja Buy The Service Angkutan Umum Massal Kota Metropolitan dengan Metode Biaya Operasional Kendaraan dan Indeks Sustainability*. Jurnal Penelitian Transportasi Darat, Volume 23, Nomor 1, e-ISSN: 2579-8731
- [6] Maiyozzi Chairi, dkk. 2017 *Perencanaan Integrasi Layanan Antarmoda Railbus dan Angkutan Umum di Kota Padang*. JURNAL REKAYASA SIPIL (JRS-UNAND) Vol. 13.
- [7] Buchari, E. (2009) multimodal public transport planning guidance for sustainable transport in developing countries, Int. J. Environment and Sustainable Development, Vol. 8, Nos. 3/4, 2009
- [8] Undang-Undang No. 22 Tahun 2009
- [9] Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2002). Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur. Jakarta: Departemen Perhubungan Darat.