

## ANALISIS KINERJA PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS PATRIOT STUDI KASUS KOTA BEKASI

Siska Amelia<sup>1</sup>, Andika Bayu Nugraha<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Prodi Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota  
Fakultas Teknik, Universitas Krisnadwipayana

Jl. Raya Jatiwaringin, RT. 03 / RW. 04, Jatiwaringin, Pondok Gede, Jakarta Timur, 13077.

### Abstrak

*Kota Bekasi sebagai kota penyangga Ibukota DKI Jakarta yang mengalami kemajuan sangat pesat dengan jumlah penduduk 2.949.859 jiwa dengan munculnya permasalahan transportasi salah satunya kemacetan lalu lintas di jalan raya. Kemacetan ini timbul karena semakin tinggi volume kendaraan pribadi yang tidak di barengi dengan infrastruktur yang cepat dan kurang disiplin nya para pengendara dalam menggunakan kendaraannya. Melihat perkembangan Kota Bekasi sebagai penyangga ibu kota DKI Jakarta menjadi pusat perkembangan berbagai sektor sehingga Kota Bekasi ini mulai sesak dengan kendaraan, tingginya aktivitas pergerakan di Kota Bekasi, meningkatnya daya beli masyarakat yang menjadi salah satu penyebabnya. Adanya Bus Rapid Transit (BRT) sebagai angkutan umum massal diharapkan dapat mengurangi kemacetan yang timbul akibat perkembangan kota itu sendiri. Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot Koridor 1 trayek Terminal Bekasi – Harapan Indah adalah trayek bus sedang yang dapat menampung 40 penumpang yang melayani daerah perkotaan Kota Bekasi.*

*Studi ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan, aksesibilitas serta konsep dan strategi Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot dalam memenuhi kebutuhan perjalanan di Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Namun masyarakat kurang minat untuk menggunakan angkutan umum karena jangkauan daerah pelayanan BRT dari tempat tinggal atau tempat tujuan perlu di tingkatkan karena masih banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi dan angkutan umum lain. Sehingga dapat menemukan faktor – faktor permasalahan yang mempengaruhinya sehingga dapat dirumuskan langkah – langkah perbaikan dan peningkatan mutu pelayanannya, dan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada operator. Studi ini dengan menerapkannya sustainable transportation atau transportasi berkelanjutan. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa kinerja pelayanan berdasarkan variabel persepsi menilai pelayanannya cukup baik atau cukup puas yaitu 76 responden menilai cukup baik atau sebesar 80%. Namun seluruh instrumen persepsi pelayanan cukup baik dan perlu di tingkatkan. Sedangkan berdasarkan penelitian dengan standar Departemen Perhubungan menunjukkan cukup baik dengan skor 17 yang masuk dalam kategori cukup baik. Terdapat empat kriteria yang kurang baik yaitu headway, frekuensi, waktu perjalanan, dan jumlah kendaraan. Salain itu hasil analisis aksesibilitas halte diketahui bahwa menilai cukup baik yaitu dengan jumlah 81 responden atau sebesar 73,7%.*

**Kata kunci:** Transportasi, Bus Rapid Transit (BRT), Trans Patriot

### PENDAHULUAN

Melihat perkembangan Kota Bekasi sebagai kota penyangga Ibu Kota DKI Jakarta menjadi pusat perkembangan berbagai sektor sehingga Kota Bekasi ini mulai sesak dengan kendaraan, tingginya aktivitas pergerakan di Kota Bekasi, meningkatnya daya beli masyarakat yang menjadi salah satu penyebabnya (Amelia,

Oetomo, 2018). Untuk mengatasi semakin meningkatnya kemacetan dan mengatasi semakin buruknya sistem transportasi yang ada di Kota Bekasi, Maka pemerintah menggagas untuk membangun Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot. BRT adalah salah satu bentuk angkutan yang berorientasi pelanggan dan mengkombinasikan halte, kendaraan,

perencanaan dan elemen-elemen sistem transportasi, kedalam sebuah sistem bus yang cepat, terpadu, aman, nyaman, tepat waktu, dan memiliki identitas yang unik, BRT Trans Patriot baru membuka 3 koridor secara bertahap.

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot mulai beroperasi pada 26 November 2018 yaitu koridor 1 dengan rute Terminal Bekasi ke Harapan Indah dengan 9 armada bus. Koridor 1 dengan trayek Terminal Bekasi ke Harapan Indah lumayan banyak masyarakat yang menggunakan BRT Trans Patriot namun jumlah penumpang BRT belum sesuai target, dengan jumlah rata-rata 1600 penumpang per harinya (Sumber: Perusahaan Daerah Mitra Patriot (PDMP) 2019) selain itu masyarakat Kota Bekasi lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dikarenakan minat masyarakat unruk menggunakan angkutan umum masih kurang, aksesibilitas menuju halte yang kurang optimal, jumlah armada bus yang kurang mengakibatkan waktu tunggu yang lama serta dan kurangnya integrasi Trans Patriot dengan moda-moda angkutan kota yang lain.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian sangat erat dengan tipe penelitian yang digunakan, karena bertujuan untuk mempermudah pemecahan masalah yang sesuai dengan maksud dan tujuan yang telah ditetapkan secara sistematis. Menurut Pabundu Tika 2005:12 Jenis penelitian ini adalah cara mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data secara sistematis dan terarah agar penelitian dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif sesuai dengan kebutuhannya.

Dalam penelitian ini data yang dibutuhkan meliputi data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

1. Data Primer yaitu data-data yang diperoleh langsung di lapangan dari hasil pengamatan, Misalnya melalui wawancara, kuesioner dan observasi.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari instansi-instansi terkait mengenai penelitian yang dilakukan. Data tersebut diperoleh dari Pemerintah Kota Bekasi, Badan Pusat Statistik, Perusahaan Daerah Mitra Patriot (PDMP) selaku pengelola.

Teknik analisis data penelitian ini merupakan metode analisis data yang digunakan dalam menganalisis untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Tahapan analisis data penelitian ini yaitu Analisis Deskriptif - Kuantitatif Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang informasinya atau dikelola dengan statistik. Analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk menganalisis kondisi pelayanan Trans Patriot di Koridor 1 Terminal Bekasi ke Harapan Indah dan sebaliknya sehingga menghasilkan keluaran berupa kinerja pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot. Analisis ini diperoleh dari hasil pengamatan peneliti dan berdasarkan indikator-indikator kinerja pelayanan.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Analisis Kinerja Pelayanan**

Dalam analisis kinerja pelayanan penulis menggunakan data observasi kemudian di sesuaikan dengan standar dari Departemen Perhubungan, maka hasil analisis dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

**Tabel 1** Hasil Analisis Penilaian Pelayanan BRT Trans Patriot Koridor 1 Terminal Bekasi – Harapan Indah Berdasarkan Standar Departemen Perhubungan

No	Parameter	Satuan	Standar Penilaian			Hasil Penilaian	Nilai	Kriteria
			Kurang 1	Sedang 2	Baik 3			
1	Load Factor		>1	0.7-1	<0.7	0.75	2	Sedang
2	Kec. Perjalanan	Km/Jam	<5	5-10	>10	7	2	Sedang
3	Headway	Menit	>15	10-15	<10	15.6	1	Kurang
4	Waktu Perjalanan	Menit/Km	>12	6-12	<6	11	2	Sedang
5	Waktu pelayanan	Jam	<13	13-15	>15	16	3	Baik
6	Frekuensi	Kend/Jam	>4	4-6	>6	4	1	Kurang
7	Jumlah Kend. Beroperasi	%	<82	82-100	>100	80%	1	Kurang
8	Waktu Tunggu	Menit	>30	20-30	<20	22	2	Sedang
9	Awal & akhir Perjalanan	Jam	05.00 - 18.00	05.00 - 20.00	05.00 - 22.00	05.00 - 21.00	3	Baik
Jumlah							17	Sedang

Sumber: Hasil Analisis, 2020

1,00 – 9,00 = Kurang  
 10,00 – 18,00 = Sedang  
 19,00 – 27,00 = Baik

Dari hasil analisis di atas bahwa hasil penilaian kualitas pelayanan BRT Koridor I Trayek Terminal Bekasi – Harapan Indah dengan nilai 17 berada pada *range* nilai 10,00 – 18,00, yang berarti masuk pada kriteria sedang. Namun masih ada yang harus diperbaiki dalam pelayanan BRT Koridor I Trayek Terminal Bekasi – Harapan Indah. Adapun yang harus diperbaiki adalah headway, frekuensi, dan jumlah kendaraan beroperasi.

### Analisis Persepsi Pengguna

Analisis persepsi pengguna yang dilakukan kepada pengguna masyarakat BRT maka selanjutnya dilakukan scoring berdasarkan perhitungan (H.A Sturges). Pemberian skor (penilaian) dilakukan pada masing-masing kriteria berdasarkan persepsi masyarakat dengan tujuan agar didapatkan hasil data yang tepat. Kondisi kualitas pelayanan BRT diketahui dari penilaian pengguna dari 8 variabel kualitas pelayanan yaitu keamanan, kenyamanan, keselamatan, pelayanan operator, kemudahan perpindahan moda, ketersediaan bus, ketepatan waktu, waktu tunggu dan tarif dapat di lihat pada tabel 2 di bawah ini:

**Tabel 2** Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna

No	Data	Keterangan	Jumlah Responden
1	Keamanan Pengguna	Sangat Aman	7
		Aman	33
		Cukup Aman	43
		Kurang Aman	12
		Tidak Aman	0
2	Kenyamanan Dalam Bus	Sangat Nyaman	7
		Nyaman	31
		Cukup Nyaman	47
		Kurang Nyaman	10
		Tidak Nyaman	0

		Sangat Mudah	6
		Mudah	28
3	Kemudahan Berpindah Moda	Cukup Mudah	47
		Kurang Mudah	14
		Tidak Mudah	0
		Sangat Sesuai	0
		Sesuai	9
4	Pelayanan Operator	Cukup Sesuai	60
		Kurang Sesuai	26
		Tidak Sesuai	0
		Sangat Tersedia	4
		Tersedia	16
5	Jumlah Kendaraan	Cukup Tersedia	51
		Kurang Tersedia	24
		Tidak Tersedia	0
		Sangat Cepat	5
		Cepat	20
6	Ketepatan Waktu	Cukup Cepat	50
		Kurang Cepat	17
		Lambat	3
		5 - 10 Menit	5
		11 - 15 Menit	23
7	Waktu Tunggu	16 - 20 Menit	39
		21 - 25 Menit	24
		26 - 30 Menit	4
		Sangat Terjamin	0
		Terjamin	43
8	Keselamatan Pengguna	Cukup Terjamin	52
		Kurang Terjamin	0
		Tidak Terjamin	0
		Sangat Sesuai	10
		Sesuai	35
9	Tarif / Biaya	Cukup Sesuai	40
		Kurang Sesuai	10
		Tidak Sesuai	0

Sumber: Hasil Analisis, 2020

Berdasarkan perhitungan kategorisasi dengan metode statistik hipotetik diatas maka dapat ditarik kesimpulan. Jumlah hasil perhitungan sebanyak 76 responden yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan cukup

memuaskan/sedang. Adapun variabel yang kurang memuaskan adalah pelayanan operator, jumlah kendaraan, dan waktu tunggu. Menurut penumpang waktu tunggu lama 16-20 menit dari 39 responden menilai waktu tunggu sangat

lama dan 24 responden menilai waktu tunggu sangat lama yaitu 21-25 menit jika dilihat perbandingan tersebut memberikan hasil yang sama dengan nilai pelayanan dari dinas perhubungan, sedangkan penumpang menginginkan saat

menunggu kurang dari 15 menit. Rata-rata dari pengguna menyatakan bahwa ongkos Trans Patriot lebih murah dibandingkan dengan angkutan lainnya dan sesuai dengan pelayanan yang di dapat.

**Tabel 3** Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Akseibilitas Halte

No	Data	Keterangan	Jumlah Responden
1	Frekuensi Halte	Sangat Mudah	3
		Mudah	26
		Cukup Mudah	55
		Kurang Mudah	11
		Tidak Mudah	0
2	Waktu Tempuh ke Halte	<5 Menit	8
		5 - 10 Menit	26
		10 - 15 Menit	47
		15 - 20 Menit	14
		>20 Menit	0
3	Jarak ke Halte	< 1 km	0
		1 km - 2 km	20
		2 km - 3 km	57
		3 km - 4 km	18
		> 4 km	0
4	Keterjangkauan	Sangat Mudah	0
		Mudah	26
		Cukup Mudah	57
		Kurang Mudah	12
		Tidak Mudah	0
4	Kapasitas	Sangat Sesuai	0
		Sesuai	27
		Cukup Sesuai	56
		Kurang Sesuai	12
		Tidak Sesuai	0

Sumber: Hasil Analisis, 2020

Berdasarkan perhitungan kategorisasi dengan metode statistik hipotetik diatas maka dapat ditarik kesimpulan. Jumlah hasil perhitungan sebanyak 81 responden yang masuk dalam kategori aksesibilitas halte cukup memuaskan/sedang. Dari kelima indikator tersebut para pengguna menilai cukup baik namun pengguna menginginkan aksesibilitas yang baik seperti di frekuensi halte perlu ditambah atau lebih dekat dengan permukiman dan aktivitas lainnya agar para pengguna akan

lebih mudah dan lebih cepat untuk menuju halte tersebut. Jika frekuensi halte di tambah maka jarak, waktu tempuh ke halte dan keterjangkauan akan lebih baik. perlu adanya alat transportasi umum yang nyaman untuk menghubungkan dari tempat tinggal atau asal penumpang ke halte.

#### KESIMPULAN

Dari kriteria kinerja pelayanan yang termasuk dalam kategori baik adalah waktu pelayanan karena angkutan ini melayani masyarakat kota bekasi selama

16 jam dan Awal dan Akhir Perjalanan yaitu dari jam 05:00 WIB - 21:00 WIB karena dari jam operasi tersebut pengguna sangat terbantu jika akan memulai aktivitas kerja dan akan pulang dari tempat kerja. Kriteria kinerja jalan yang termasuk dalam kategori sedang load factor, waktu perjalanan, dan waktu tunggu. Sedangkan dalam kategori kurang yaitu headway, frekuensi, dan jumlah kendaraan beroperasi. Dengan headway yang terlalu panjang atau lama, maka frekwensi kendaraan yang ada juga secara otomatis tidak tercapai atau di bawah standar. Waktu perjalanan yang mendekati nilai yang kurang baik karena akibat dari kepadatan lalu lintas di ruas-ruas jalan tertentu. Dari peta jaringan trayek yang ada, terlihat adanya kecenderungan pelayanan hanya pada jalan utama, yang mengakibatkan berimpitnya trayek tersebut dengan trayek angkutan kota yang ada, sehingga akan terjadi persaingan dalam mendapatkan penumpang, akibat lain yang terjadi adalah headway yang terlalu panjang karena sering terjadi kemacetan dan jumlah kendaraan yang tersedia.

Keberadaan angkutan umum massal Kota Bekasi tetap kurang menarik minat masyarakat. Dibeberapa ruas Kota Bekasi mengalami kemacetan disebabkan banyaknya penggunaan kendaraan pribadi. Oleh karena itu Pemerintah Kota Bekasi melakukan pengadaan bus rapid transit yang nyaman, murah dan aman yaitu Trans Patriot. Namun dalam pengoperasiannya belum bisa menarik masyarakat beralih dari kendaraan pribadi ke angkutan umum. Adapun sebab kurang menarik minat masyarakat yaitu tingkat pelayanan, ketepatan waktu, kondisi sarana dan prasarana/fasilitas, sumber daya manusia, tingkat disiplin pengguna, tingkat kepadatan lalu lintas. sebagai akibat dioperasikan BRT ini dirasa masih kurang memuaskan. Sehingga dilakukan analisis untuk menjawab pertanyaan bagaimana persepsi penumpang bus rapid transit (BRT) koridor I Terminal Bekasi - Harapan Indah terhadap kualitas mutu

pelayanan yang diberikan oleh operator. Berdasarkan persepsi pengguna waktu tunggu dan waktu pelayanan dirasa kurang memuaskan. Hal ini disebabkan kurang memuaskan adalah pelayanan operator, jumlah kendaraan, waktu tunggu dan halte BRT Trans Patriot yang kurang terintegrasi dengan angkutan lainnya, kurangnya ketersediaan bus, pengguna sering menunggu bus terlalu lama yaitu 16-20 menit, sedangkan penumpang menginginkan saat menunggu kurang dari 15 menit.

Dari hasil analisis aksesibilitas halte dari 5 indikator penilaian dirasa sudah cukup baik namun untuk memaksimalkan aksesibilitas halte agar dirasa baik maka perlu adanya alat transportasi umum yang nyaman untuk menghubungkan dari tempat tinggal atau asal penumpang ke halte serta frekuensi halte perlu di tambahkan agar masyarakat akan lebih mudah untuk menuju ke halte tersebut.

#### **Rekomendasi**

Dalam memenuhi kebutuhan perjalanan di Kota Bekasi yaitu perlu ditingkatkan dalam pembangunan fasilitas, sarana dan prasarana yang memberikan kepuasan bagi pengguna BRT serta konektivitas dan aksesibilitas Kota Bekasi karena dalam perkembangan kota layanan transportasi massal sangat di andalkan untuk menyelesaikan permasalahan lalu lintas dan transportasi di perkotaan (*Smart City*).

Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot di Kota Bekasi harus terus ditingkatkan agar semakin di minati, cara tersebut dilakukan agar masyarakat tidak bergantung kepada kendaraan pribadi untuk mobilitas sehari-hari selain itu angkutan umum harus memiliki kualitas prima yang setara atau lebih unggul dari kendaraan pribadi. Headway, frekuensi dan jumlah kendaraan dapat ditingkatkan dengan menambah jaringan trayek alternatif sehingga dapat mengurangi kondisi trayek yang berhimpit. Selain itu juga diperlukan penambahan jumlah armada sesuai standar perhitungan yang

telah ditetapkan oleh Departemen Perhubungan. Jika layanan BRT Trans patriot sudah dibenahi maka masyarakat akan lebih mudah dipaksa untuk menggunakan BRT. Dibuat jalan khusus untuk BRT Trans Patriot agar waktu perjalanan lebih cepat dan masyarakat akan lebih berminat untuk menggunakan BRT Trans Patriot. Pelebaran jalan terutama pada Jalan Ir. H Juanda karena jalur tersebut sangat sempit dan berdampak pada kemacetan dan pelayanan BRT Trans Patriot. Penertiban bagi kendaraan selain BRT Trans Patriot dilarang parkir di badan jalan karena ada beberapa halte Trans Patriot tidak dapat untuk merapatkan bus dan menghalangi penumpang yang akan naik dan turun karena banyak sepeda motor dan mobil yang berhenti di halte.

## DAFTAR PUSTAKA

### *Artikel dalam Jurnal (Jurnal Primer)*

- Adisasmita, Sakti Adji. 2015. *Perencanaan Sistem Transportasi Publik*. Tangerang: Graha Ilmu.
- Amelia, Oetomo, 2018. *Identifikasi Penerapan Konsep Tod Di Kecamatan Bekasi Timur*. Jurnal Ilmiah Plano Krisna.
- Arifin, E Zaenal. 2011. *Metode Penelitian Ilmiah*. Tangerang: Pustaka Mandiri.
- Badan Litbang Departemen Perhubungan. 2004. *Kajian Penyelenggaraan Busway*. Jakarta: Warta Penelitian Perhubungan.
- Badan Pusat Statistik Kota Bekasi. 2019. *Kota Bekasi dalam Angka 2019*. Bekasi: BPS.
- Miro, Fidel. 2012. *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.

- Mitra Patriot, Perusahaan Daerah. 2019. *Profil Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot*. Bekasi: Mitra Patriot.
- Morlok, Edward K. 1978. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Munawar, Ahmad. 2005. *Manajemen Lalu Lintas Perkotaan*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Perusahaan Daerah Mitra Patriot. 2019. *Profil Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot*. Bekasi: Mitra Patriot.
- Pontoh, Nia K, and Delik Hudalah. 2013. *Dasar-dasar Survei Untuk Perencanaan Wilayah dan Kota*. Bandung: ITB.
- Praseyto, Bambang, and Lina M J. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiarto. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia.
- ### **Peraturan/Undang- Undang**
- Dinas Perhubungan Kota Bekasi. 2018. *Rencana Strategis Dinas Perhubungan Tahun 2018-2023 Kota Bekasi*. Bekasi: Dinas Perhubungan.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. 2002. *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur SK.687/AJ.206/DRJD/2002*. Jakarta: Departemen Perhubungan RI.
- Direktorat Jendral Perhubungan Darat. 2009. *Undang-undang Republik Indoensia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Beserta Peraturan Pelaksanaannya*. Jakarta: Departemen Perhubungan.
- Peraturan Daerah Kota Bekasi. No 09 Tahun 2019. *Penyelenggaraan Lalu*

*Lintas dan Angkutan Jalan*. Bekasi: Pemerintah Kota Bekasi.

- . No 13 Tahun 2011. *Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bekasi Tahun 2011-2031*. Bekasi: Pemerintah Kota Bekasi.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. No 10 Tahun 2012. *Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.

Peraturan Presiden Republik Indonesia. No 60 Tahun 2020. *Rencana Tata Ruang Kawasan Perkotaan Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Puncak dan Cianjur*. Jakarta.

### **Naskah Online**

Dinas Perhubungan Kota Bekasi. 2020. Profil Kota Bekasi 2020. Tersedia di <https://dishub.bekasikota.go.id/id> (diakses 15 Mei 2020)

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat 2017. Perhubungan dalam Angka 2017 <http://dishub.jabarprov.go.id/doc/data/PDA2017/mobile/index.html> (diakses 1 Juni 2020).

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat 2015, Mengenal Bus Rapid Transit (BRT) <http://dishub.jabarprov.go.id/artikel/view/566.html> (diakses 1 Juni 2020).