Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP)

(Studi Kasus: PO MTrans Rute Blitar–Denpasar)

Mochammad Al Ghozali Bintang Romadhon[1], Hendrig Sudrajat[2], Hazairin Nikmatul Lukma[3]
Teknik Sipil, Universitas Islam Balitar
e-mail: ghozali54321@gmail.com

Kata Kunci:

Evaluasi Kinerja
Angkutan AKAP
PO MTrans
Kualitas Pelayanan
Importance Performance Analysis (IPA).

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja operasional dan kinerja pelayanan PO MTrans pada rute tersebut. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Kinerja operasional dievaluasi berdasarkan indikator Standar Pelayanan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002, meliputi faktor muat, waktu perjalanan, kecepatan perjalanan, frekuensi pelayanan, waktu pelayanan, waktu sirkulasi, dan ketersediaan armada. Kinerja pelayanan dievaluasi menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) berdasarkan persepsi 60 responden (total sampling) terhadap aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan sebagaimana diatur dalam PM 98 Tahun 2013. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja operasional PO MTrans secara umum telah memenuhi standar yang ditetapkan, dengan load factor rata-rata 95,8%, waktu perjalanan 3,34 menit/km, dan kecepatan perjalanan 33,43 km/jam, meskipun frekuensi pelayanan (1 kendaraan/jam) dan ketersediaan armada (31,25%) masih berada di bawah standar. Analisis IPA menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 96,78%, dengan atribut keselamatan dan kenyamanan tertentu berada pada Kuadran I (prioritas utama perbaikan).

Keywords:

Performance Evaluation
AKAP Transportation
PO MTrans
Service Quality
Importance Performance Analysis (IPA).

ABSTRACT

This study aims to evaluate the operational and service performance of PO MTrans on that route. The method used is descriptive quantitative. Operational performance was evaluated based on the Land Transportation Directorate General Service Standard Indicators No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002, covering load factor, travel time, travel speed, service frequency, service time, circulation time, and fleet availability. Service performance was evaluated using Importance Performance Analysis (IPA) based on the perceptions of 60 respondents (total sampling) regarding security, safety, comfort, affordability, equity, and regularity as regulated in Ministerial Regulation No. 98 of 2013. The results show that PO MTrans operational performance generally meets the established standards, with an average load factor of 95.8%, travel time of 3.34 minutes/km, and travel speed of 33.43 km/h, although service frequency (1 vehicle/hour) and fleet availability (31.25%) remain below standard. The IPA analysis produced a suitability level of 96.78%, with certain safety and comfort attributes falling into Quadrant I (top priority for improvement).

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

I. PENDAHULUAN

Angkutan umum merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi kota karena berperan besar dalam mendukung mobilitas masyarakat sekaligus mengurangi kemacetan lalu lintas akibat penggunaan kendaraan pribadi. Kegiatan angkutan umum melibatkan tiga pihak utama, yaitu operator sebagai penyedia layanan, masyarakat sebagai pengguna jasa, serta pemerintah sebagai regulator. Kepercayaan penumpang terhadap layanan sangat memengaruhi tingkat kepuasan mereka, sehingga kualitas informasi dan konsistensi pelayanan menjadi faktor kunci daya saing operator.

Kinerja operasional angkutan umum dinilai antara lain dari faktor muat (*load factor*), kecepatan perjalanan, frekuensi pelayanan, waktu pelayanan, waktu sirkulasi, dan jumlah armada yang beroperasi. Selain kinerja operasional, kualitas pelayanan turut menjadi aspek penting sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 98 Tahun 2013, yang mencakup keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

PO MTrans merupakan salah satu perusahaan otobus yang melayani rute Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Blitar–Denpasar, rute dengan mobilitas tinggi yang menghubungkan Jawa Timur dan Bali melalui penyeberangan Ketapang–Gilimanuk. Meskipun demikian, masih ditemukan keluhan masyarakat terkait kenyamanan, keselamatan, dan ketepatan waktu layanan. Sorotan publik juga muncul dari insiden kecelakaan bus MTrans di Pelabuhan Gilimanuk pada 5 September 2025 serta video viral perilaku mengemudi yang membahayakan di jalur Denpasar–Gilimanuk pada Oktober 2025, yang keduanya menegaskan pentingnya evaluasi menyeluruh terhadap kinerja operasional dan pelayanan PO MTrans.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) seberapa besar kinerja operasional AKAP PO MTrans rute Blitar–Denpasar mengacu pada standar pelayanan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002, dan (2) sejauh mana kinerja pelayanan AKAP tersebut dinilai dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kedua aspek tersebut sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan oleh PO MTrans maupun instansi terkait dalam meningkatkan mutu layanan transportasi AKAP di Indonesia.

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan dan menganalisis kondisi suatu variabel berdasarkan data lapangan secara sistematis dan terukur tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono, 2019). Penelitian dilaksanakan di PO MTrans dan di sepanjang rute Blitar–Denpasar selama kurang lebih satu bulan, dengan survei lapangan pada hari Sabtu 9 Mei 2026, Minggu 10 Mei 2026, Kamis 14 Mei 2026, dan Jumat 15 Mei 2026.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Populasi penelitian adalah seluruh penumpang bus PO MTrans rute Blitar–Denpasar yang berjumlah 60 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan responden, sehingga rumus Slovin tidak digunakan (Asrulla et al., 2023; Suriani & Jailani, 2023).

Data primer dikumpulkan melalui survei dinamis di dalam bus yang sedang beroperasi (mencatat *load factor*, kecepatan, waktu tempuh, dan waktu sirkulasi), wawancara dengan pengelola PO dan terminal, serta kuesioner berskala Likert 1–5 yang disusun mengacu pada PM No. 98 Tahun 2013 dengan 20 butir pernyataan yang mencakup enam aspek pelayanan (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan). Data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan dan referensi jurnal terkait.

Indikator Kinerja Operasional

Evaluasi kinerja operasional mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002, dengan tujuh indikator utama sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Kinerja Angkutan Umum Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Darat

No.	Indikator	Satuan	Kurang	Sedang	Baik
1	Faktor Muat (Load Factor)	%	>100	70–100	70
2	Waktu Perjalanan	menit/km	>12	6–12	<6
3	Kecepatan Perjalanan	km/jam	<5	5–10	>10
4	Frekuensi Pelayanan	kend/jam	<4	4–6	>6
5	Waktu Pelayanan	jam	05.00–18.00	05.00–20.00	05.00–22.00
6	Waktu Sirkulasi	jam	-	-	-
7	Jumlah Armada Beroperasi	%	<82	82–100	>100

(Sumber: Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, SK.687/AJ.206/DRJD/2002)

Perhitungan faktor muat menggunakan persamaan berikut:

$$Lf = (Jp / C) \times 100\% \quad (1)$$

dengan Lf = *load factor* (%), Jp = jumlah penumpang (orang), dan C = kapasitas tempat duduk (orang). Kecepatan perjalanan dihitung dengan:

$$V = s / t \quad (2)$$

dengan V = kecepatan perjalanan (km/jam), s = jarak tempuh (km), dan t = waktu perjalanan (jam). Sementara itu, ketersediaan armada dihitung dengan:

$$Av = (\text{Armada Siap Operasi} / \text{Armada Siap Guna Operasi}) \times 100\% \quad (3)$$

***Importance Performance Analysis* (IPA)**

Kinerja pelayanan dievaluasi menggunakan metode IPA untuk membandingkan tingkat kinerja aktual yang dirasakan penumpang dengan tingkat kepentingan atau harapan mereka. Sebelum

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

dianalisis, kuesioner diuji validitasnya menggunakan metode *Pearson Product Moment* dengan bantuan SPSS (r-tabel signifikansi 5% untuk n = 60 sebesar 0,254) dan diuji reliabilitasnya menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Alpha lebih besar dari 0,05 (Suhartini et al., 2021).

Tingkat kesesuaian (Tki) antara kinerja dan kepentingan dihitung dengan:

$$Tki = (\Sigma Xi / \Sigma Yi) \times 100\% \quad (4)$$

Xi = skor tingkat kinerja dan Yi = skor tingkat kepentingan. Selanjutnya, skor rata-rata setiap indikator pada sumbu X (kinerja) dan sumbu Y (kepentingan) dipetakan ke dalam diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran menggunakan garis batas nilai rata-rata keseluruhan $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$: Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Kuadran III (Prioritas Rendah), dan Kuadran IV (Berlebihan).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Operasional

PO MTrans melayani rute Blitar–Denpasar dengan 3 hingga 5 keberangkatan per hari, disesuaikan dengan kondisi teknis kendaraan dan kepentingan kru. Keberangkatan paling awal pukul 06.30 WIB dan keberangkatan terakhir pukul 15.00 WIB, dengan tarif Rp300.000 untuk kelas eksekutif.

Kinerja Operasional

a. Faktor Muat (*Load Factor*)

Pada survei hari Sabtu, 9 Mei 2026, pukul 15.00 WIB, bus terisi penuh 30 dari 30 kapasitas kursi, sehingga:

$$Lf = (30 / 30) \times 100\% = 100\%$$

Hasil rekapitulasi faktor muat pada keempat hari survei disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisis Faktor Muat

Waktu Survei	Standar	Hasil	Keterangan
Sabtu, 9 Mei 2026 (15.00)	70%	100%	Baik
Minggu, 10 Mei 2026 (17.45)		90%	Baik
Kamis, 14 Mei 2026 (12.35)		100%	Baik
Jumat, 15 Mei 2026 (15.05)		93,3%	Baik
Rata-rata		95,8%	Baik

(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Rata-rata faktor muat sebesar 95,8% (± 29 penumpang) telah memenuhi standar minimum 70% yang ditetapkan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

b. Waktu Perjalanan dan Kecepatan Perjalanan

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Waktu perjalanan (WP) dihitung dari total waktu tempuh (TT) dibagi jarak tempuh (L). Berdasarkan data hari Sabtu, dengan total waktu 929 menit dan jarak 510,4 km:

$$WP = TT / L = 929 / 510,4 = 1,82 \text{ menit/km}$$

Nilai tersebut menunjukkan bus mampu menempuh sekitar 3,30 km setiap interval 6 menit (6 / 1,82 = 3,30 km). Kecepatan perjalanan (V) dihitung dengan jarak dibagi waktu tempuh, misalnya pada hari Sabtu:

$$V = 510,4 \text{ km} / 15,483 \text{ jam} = 32,97 \text{ km/jam}$$

Tabel 3. Rekapitulasi Waktu dan Kecepatan Perjalanan

Waktu Survei	Total Waktu (menit)	Jarak (km)	Waktu Perjalanan (menit/km)	Kecepatan (km/jam)
Sabtu, 9 Mei 2026	929	510,4	3,30	32,97
Minggu, 10 Mei 2026	908	507,9	3,35	33,56
Kamis, 14 Mei 2026	930	504,2	3,25	32,53
Jumat, 15 Mei 2026	890	513,7	3,47	34,67
Rata-rata	914	509,5	3,34	33,43

(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Rata-rata waktu perjalanan 3,34 menit/km (standar <6 menit/km) dan kecepatan perjalanan 33,43 km/jam (standar >10 km/jam) menunjukkan bahwa kedua indikator ini telah memenuhi standar dengan kategori Baik.

c. Frekuensi Pelayanan, Waktu Pelayanan, dan Waktu Sirkulasi

PO MTrans melayani 5 jadwal keberangkatan per hari (06.30, 11.35, 12.30, 12.35, dan 15.00 WIB), masing-masing dilayani oleh 1 armada, sehingga frekuensi pelayanan diperoleh sebesar 1 kendaraan/jam, masih di bawah standar >6 kendaraan/jam. Waktu pelayanan berlangsung selama 12 jam (mengacu jam operasional kantor pukul 06.00–18.00 WIB), telah sesuai standar 10–15 jam. Waktu sirkulasi rata-rata (waktu tempuh pergi-pulang) diperoleh sebesar 15 jam 14 menit.

d. Ketersediaan Armada

Ketersediaan armada dihitung dengan membandingkan jumlah armada siap operasi terhadap armada siap guna operasi:

$$Av = (5 / 16) \times 100\% = 31,25\%$$

Nilai ketersediaan armada sebesar 31,25% berada jauh di bawah standar 80%–90%, karena dari total armada yang terdaftar dalam izin trayek, hanya 3 hingga 5 unit yang aktif beroperasi setiap harinya.

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Kinerja Operasional PO MTrans Rute Blitar–Denpasar

Indikator Kinerja Operasional	Standar	Hasil	Keterangan
Load Factor	70%	95,8%	Baik

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Indikator Kinerja Operasional	Standar	Hasil	Keterangan
Waktu Perjalanan	<6 menit/km	3,34 menit/km	Baik
Kecepatan Perjalanan	>10 km/jam	33,43 km/jam	Baik
Frekuensi Pelayanan	>6 kend/jam	1 kend/jam	Kurang
Waktu Pelayanan	10–15 jam	12 jam	Baik
Waktu Sirkulasi	-	15 jam 14 menit	-
Jumlah Armada Beroperasi	80%–90%	31,25%	Kurang

(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Secara keseluruhan, kinerja operasional PO MTrans rute Blitar–Denpasar termasuk kategori baik, dengan dua indikator yang masih perlu ditingkatkan yaitu frekuensi pelayanan dan ketersediaan armada.

Karakteristik Responden

Dari 60 responden, sebanyak 48% (29 orang) berjenis kelamin laki-laki dan 52% (31 orang) perempuan. Berdasarkan usia, responden didominasi kelompok 21–25 tahun (37%) dan 26–30 tahun (25%). Berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa (28%) dan karyawan (28%). Berdasarkan tujuan perjalanan, mayoritas responden bepergian untuk rekreasi (43%), diikuti bekerja (22%) dan mengunjungi kerabat/keluarga (17%).

Uji Validitas dan Reliabilitas

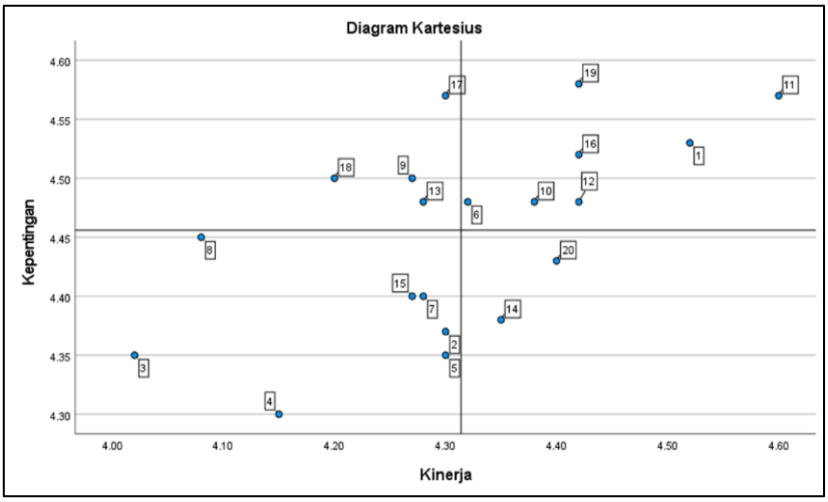
Uji validitas terhadap 20 butir pernyataan pada variabel kinerja dan kepentingan, menggunakan metode Pearson Product Moment (n = 60, r-tabel = 0,254), menunjukkan seluruh butir dinyatakan valid dengan nilai r-hitung berkisar antara 0,386 sampai 0,798 pada variabel kinerja, dan 0,492 sampai 0,799 pada variabel kepentingan, dengan nilai signifikansi seluruhnya < 0,05.

Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* menghasilkan nilai sebesar 0,894 untuk variabel kinerja dan 0,910 untuk variabel kepentingan. Karena kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,06 (bahkan >0,07), kuesioner penelitian dinyatakan reliabel dengan tingkat konsistensi internal yang baik.

Selain itu, dilakukan uji regresi linear sederhana untuk melihat pengaruh kinerja terhadap kepentingan. Hasil Uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 191,171 dengan signifikansi 0,000 (< 0,05), sehingga model regresi dinyatakan signifikan. Nilai R Square sebesar 0,767 menunjukkan bahwa 76,7% variasi tingkat kepentingan dapat dijelaskan oleh variabel kinerja, sedangkan 23,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)



Gambar 1. Diagram Kartesius

Berdasarkan diagram di atas, tingkat kinerja pelayanan pada setiap indikator pertanyaan dapat dijelaskan sesuai dengan posisi masing-masing indikator pada setiap kuadran. Total skor kinerja dari 20 indikator sebesar 5.176 dan total skor kepentingan sebesar 5.348, sehingga tingkat kesesuaian (Tki) dihitung sebagai berikut:

$$Tki = (5176 / 5348) \times 100\% = 96{,}78\%$$

Nilai Tki sebesar 96,78% (di bawah 100%) menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diterima penumpang sedikit di bawah harapan mereka, meskipun secara umum tingkat kepuasan tergolong sangat tinggi. Skor rata-rata keseluruhan kinerja ($\bar{X}$) sebesar 4,31 dan kepentingan ($\bar{Y}$) sebesar 4,45 digunakan sebagai garis batas kuadran pada diagram kartesius. Pemetaan 20 indikator ke dalam empat kuadran disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Pengelompokan Indikator pada Diagram Kartesius IPA

Kuadran	No. Indikator	Keterangan Singkat
I – Prioritas Utama	9, 13, 17, 18	Pintu darurat; kaca film; ketepatan penurunan penumpang; kesesuaian tarif
II – Pertahankan Prestasi	1, 6, 10, 11, 12, 16, 19	Tiket; alat pemecah kaca; kapasitas kursi; kesesuaian tempat duduk; kebersihan; selimut/bantal; perlakuan khusus lansia/ibu hamil
III – Prioritas Rendah	2, 3, 4, 5, 7, 8, 15	Info trayek; lampu isyarat; layanan pengaduan; kepatuhan lalu lintas; APAR; P3K; AC
IV – Berlebihan	14, 20	Gorden; informasi jadwal/tarif/trayek

(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Kuadran I (Prioritas Utama). Empat indikator pada kuadran ini dinilai penting oleh penumpang namun kinerjanya belum memenuhi harapan: ketersediaan pintu darurat (9), kaca film (13), ketepatan penurunan penumpang sesuai tujuan (17), dan kesesuaian tarif dengan pelayanan (18). Temuan

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

mengenai ketepatan waktu keberangkatan/kedatangan sebagai atribut prioritas perbaikan ini sejalan dengan penelitian Anjarsari (2023) pada AKAP Magelang–Yogyakarta.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi). Tujuh indikator, meliputi tiket sebagai bukti pembayaran, alat pemecah kaca, kapasitas dan kesesuaian tempat duduk, kebersihan, fasilitas selimut/bantal, serta perlakuan khusus bagi lansia dan ibu hamil, sudah sesuai harapan penumpang sehingga perlu dipertahankan.

Kuadran III (Prioritas Rendah). Tujuh indikator dinilai kurang penting namun kinerjanya juga belum optimal, termasuk kepatuhan pengemudi terhadap tata tertib lalu lintas (5), ketersediaan APAR (7), dan fasilitas P3K (8). Meskipun dianggap kurang prioritas oleh penumpang, ketiganya merupakan komponen wajib standar pelayanan minimal sesuai PM 98 Tahun 2013 dan relevan dengan insiden keselamatan yang pernah terjadi pada armada PO MTrans di jalur Denpasar–Gilimanuk, sehingga tetap memerlukan perhatian khusus manajemen.

Kuadran IV (Berlebihan). Dua indikator, yaitu ketersediaan gorden (14) dan informasi pelayanan jadwal/tarif/trayek (20), dinilai kurang penting namun kinerjanya melebihi harapan penumpang, sehingga menjadi aset yang dapat dipertahankan sambil mengalihkan sebagian sumber daya ke indikator yang lebih kritis.

Secara keseluruhan, hasil IPA menunjukkan kinerja pelayanan PO MTrans rute Blitar–Denpasar cukup memuaskan penumpang dengan tingkat kesesuaian 96,78%, namun aspek keselamatan (pintu darurat, kepatuhan lalu lintas, APAR, P3K) dan kenyamanan (kaca film, AC) tetap perlu menjadi perhatian prioritas mengingat sifatnya yang fundamental bagi keselamatan penumpang, sejalan dengan temuan Nanang et al. (2024) dan Permatasari et al. (2024) yang menegaskan pentingnya menjaga standar tinggi pada aspek fasilitas keselamatan dalam layanan bus antarkota.

IV. SIMPULAN

Evaluasi kinerja operasional angkutan kota antarprovinsi (AKAP) PO MTrans pada trayek Blitar–Denpasar terhadap acuan SK.687/AJ.206/DRJD/2002 memperlihatkan pencapaian yang memadai pada mayoritas parameter yang diukur. Nilai load factor tercatat mencapai 95,8%, jauh melampaui ambang batas minimal 70% yang dipersyaratkan. Durasi tempuh rata-rata sebesar 3,34 menit per kilometer juga berada dalam batas standar (di bawah 6 menit/km), sejalan dengan kecepatan tempuh rata-rata 33,43 km/jam yang melampaui batas minimal 10 km/jam. Adapun waktu pelayanan selama 12 jam per hari masih berada dalam rentang ideal 10–15 jam, dengan waktu sirkulasi kendaraan tercatat rata-rata 15 jam 14 menit. Meskipun demikian, dua indikator justru menunjukkan capaian di bawah standar, yaitu frekuensi pelayanan yang hanya mencapai 1 kendaraan per jam (standar minimal >6 kendaraan/jam) serta tingkat ketersediaan armada sebesar 31,25% yang jauh di bawah rentang ideal 80%–90%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa aspek operasional PO

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

MTrans masih memerlukan perhatian khusus, terutama pada keteraturan jadwal keberangkatan dan kesiapan armada.

Sementara itu, analisis kepentingan dan kinerja pelayanan melalui pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap 20 atribut pelayanan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 96,78%, yang menggambarkan kesenjangan relatif kecil antara ekspektasi dan realitas pelayanan yang dirasakan penumpang. Pemetaan atribut ke dalam diagram kartesius menunjukkan bahwa atribut nomor 9, 13, 17, dan 18 menempati Kuadran I dan menjadi prioritas utama perbaikan karena tingkat kepentingannya tinggi namun kinerjanya belum memadai. Atribut nomor 1, 6, 10, 11, 12, 16, dan 19 berada pada Kuadran II sehingga kinerjanya perlu dipertahankan karena telah sesuai harapan pengguna. Atribut nomor 2, 3, 4, 5, 7, 8, dan 15 masuk Kuadran III yang menandakan prioritas perbaikannya relatif rendah, sedangkan atribut nomor 14 dan 20 berada pada Kuadran IV yang mengindikasikan kinerja pelayanan pada aspek tersebut telah melampaui tingkat kepentingan yang dipersepsikan penumpang.

Berdasarkan temuan tersebut, PO MTrans perlu mempertimbangkan penambahan frekuensi pemberangkatan, penguatan fasilitas keselamatan dan kesehatan penumpang, pengaturan suhu pendingin ruangan yang lebih optimal, serta peningkatan pemeliharaan armada dan penyampaian informasi layanan kepada pengguna. Bagi penelitian mendatang, disarankan untuk melibatkan variabel tambahan seperti headway, konsumsi bahan bakar minyak, dan biaya operasional kendaraan (BOK) guna memperoleh gambaran kinerja operasional yang lebih menyeluruh. Cakupan penelitian yang masih terbatas pada satu operator AKAP juga membuka peluang bagi studi lanjutan untuk memperluas objek penelitian ke perusahaan otobus lain atau moda transportasi berbeda, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih representatif dan dapat digeneralisasi secara lebih luas.

DAFTAR RUJUKAN

[1] Anjarsari, F. (2023). *Evaluasi Kinerja Operasiona Dan Pelayanan Angkutan Antar Kota Provinsi (Akap) Rute Magelang-Yogyakarta*

[2] Aprilisa, S., Samsuryadi, & Sukemi. (2021). Pengujian Validitas dan Reliabilitas Model UTAUT 2 dan EUCS Pada Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, *5*, 1124–1132. https://doi.org/10.30865/mib.v5i3.3074

[3] Asriandi, Safwandi, & Raihan, A. (2021). *Implementasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Prediksi Tingkat Kepuasan*. *13*.

[4] Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). *Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis*. *7*, 26320–26332.

[5] BaliNews.id. (2025, Oktober 15). *MTrans buka suara, sopir yang viral ugal-ugalan di jalur Denpasar-Gilimanuk disanksi tegas*. BaliNews.id. https://balinews.id/mtrans-buka-suara-sopir-yang-viral-ugal-ugalan-di-jalur-denpasar-gilimanuk-disanksi-tegas/

[6] Bhakti, F. M. (2024). *J-Sipil : Jurnal Teknologi Dan Ilmiah Teknik Sipil Dan Sains*

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

Peningkatan Mutu Transportasi Umum Dalam Pelayanan Publik Dan Mengurangi Angka Kemacetan Yang Di Sebabkan Banyaknya Kendaraan Pribadi Di Indonesia. *1*(1), 34–42.

[7] Budiastrawan, I. P. A. (2025, September 6). Bus MTrans tabrak truk dan warung di Gilimanuk. *detikBali*. https://www.detik.com/bali/hukum-dan-kriminal/d-8098561/bus-mtrans-tabrak-truk-dan-warung-di-gilimanuk

[8] Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2002). Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Jalan. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

[9] Febrianti, R. V., Theresia, M. C. A., & Prabowo, R. (2022). Evaluasi kinerja operasional dan pelayanan bus ekonomi PO Sugeng Rahayu (studi kasus rute Maospati–Surabaya).

[10] Ferdila, M. (2021). *Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional di Kota Jambi*. *6*(December), 134–142.

[11] Firmansyah, R. A., Putra, K. H., Sipil, J. T., & Teknik, F. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum " Suroboyo Bus " Rute Halte Rajawali – Terminal Purabaya Dengan Metode Importance*. 1–6.

[12] Handiansyah, R. E., Agustin, I. W., & Firdausiyah, N. (2021). *Evaluasi Kinerja Operasional Dan Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Malang Rute Al Dan Ha Reza*. *10*(April), 85–96.

[13] Kasinem. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat Kasinem. *Media Wahana Ekonomika*, *17*, 329–339.

[14] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2013). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

[15] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

[16] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2016 tentang Tarif Dasar, Tarif Batas Atas, dan Tarif Batas Bawah Angkutan Penumpang Antarkota Antarprovinsi Kelas Ekonomi. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

[17] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

[18] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

[19] Lesttari, A.D., & Silalahi, R. (2021). *Evaluasi Kinerja Cakupan Layanan Trayek Angkutan Perkotaan Di Kota Administrasi Jakarta Barat.*

[20] Mahfudoh, A., Priatna, N., & M, B. A. P. (2023). *Analisis Adversity Quotient (AQ) terhadap Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa Sekolah Menengah Atas*. *6*, 2048–2054.

[21] Manurung, M. A. P., Aswaruddin, A., & Livianti, L. (2024). *Pentingnya Evaluasi Penilaian Kinerja*. *3*(1), 77–84.

[22] Nanang, M., Mulyawan, D. P., Rinaldi, M., & Putri, A. Z. (2024). *Evaluating Service Quality and User Satisfaction of Bus Services from Passenger ' s Perspective in Greater Ja- karta : A Comparative Analysis of Intercity and CityBus*. Atlantis Press SARL. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-299-6

[23] Ni'am, M. F. (2024). *Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Angkutan Antarkota Dalam Provinsi (AKDP) (Studi Kasus : PO Bagong Rute Blitar – Malang Via Kanigoro) Diajukan*.

[24] Nugroho, A. A., Dwijayanti, I., & Setyowati, R. D. (2023). *Statistik Berbatu Ms. Excel* (M. Prayito (Ed.)). Potlot Publisher.

[25] Pangalila, W. M., Jansen, F., Rompis, S. Y. R., Sipil, T., Sam, U., Manado, R., Manado, J. K. B., & Belakang, A. L. (2018). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum di Terminal Malalayang Manado*. *16*(70).

[26] Penelitian, D., Pendidikan, I., Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau*. *1*, 24–36.

[27] Permatasari, I. D., Sa, H., & Fahmi, A. S. (2025). Teknik Penyusunan Variabel, Instrumen Penelitian Dan Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kuantitatif Intan. *Journal of Qualitative and Quantitative Research*, *2*(1), 63–70.

[28] Permatasari, S., P, J. A., Teknik, P., & Politeknik, S. (2024). *Evaluasi Kinerja Angkutan Kapal Laut Pada Pelabuhan Stagen Kabupaten Kotabaru Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. *13*(2), 60–66.

[29] Rahmianti, A., & Noor, Y. (2024). *Kualitas Pelayanan Angkutan Kota Dilihat Dari Dimensi Tangibles Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong*. *3*, 470–485.

[30] Sahara, S., & Pradana, A. R. (2021). *Optimalisasi Penggunaan Forklift Terhadap Kelancaran Proses Bongkar Steel Coil Optimization Of The Use Of Forklifts Steel Coil Loose Process In Pt . Daisy Mutiara Samudra*. *14*(01), 1–10.

[31] Saputra, M.R., Hariani, M.L., Farhan, O., & Novriani, S. (2023). *Analisis Kinerja Operasional Dan Pelayanan Bus Akap (Studi Kasus Po Haryanto Kelas Executive Trayek*

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

Jepara-Jakatya)

[32] Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Penerbit Alfabeta.

[33] Suhartini, Karmonto, B., Haryanto, Y., Budiyanti, N., & Khasanah, L. (2021). Tingkat Kesiapan Implementasi Rekam Kesehatan Elektronik. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, *9*, 157–164.

[34] Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau*. *1*, 24–36.

[35] Syahputra, M. R., Hariani, M. L., S, M. A., Farhan, O., & Novriani, S. (2023). *Analisis Kinerja Operasional Dan Pelayanan Bus Akap (Studi Kasus PO . Haryanto Kelas Executive Trayek Jepara – Jakarta)*.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076