

## PERSEPSI PENGGUNA JASA BUS TRANS KOETARADJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DI BANDA ACEH

**Miftahul Husna<sup>1\*</sup>, Daska Azis<sup>2</sup>, M. Hafizul Furqan<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Pendidikan Geografi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Syiah Kuala

\*[miftahulhusna050@gmail.com](mailto:miftahulhusna050@gmail.com)

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p><b>Riwayat Artikel:</b></p> <p>Dikirim : 21-04-2023</p> <p>Disetujui : 17-06-2023</p> <p>Diterbitkan : 30-06-2023</p> <hr style="border: 0.5px solid black;"/> <p><b>Kata kunci:</b></p> <p>Persepsi; Pengguna Jasa; Bus Trans Koetaradja; Kualitas Pelayanan.</p>	<p><i>The Trans Koetaradja bus is a bus rapid transit (BRT) type of public transport, which has been operating in the city of Banda Aceh since 2016. Research Objectives 1) To determine the perception of Trans Koetaradja bus service users on the quality of public transport services in Banda Aceh; 2) To find out the quality of Trans Koetaradja bus service in accordance with urban transport service standards. The method used in this research is a quantitative descriptive method. The study population were service users from the six corridors of Trans Koetaradja route in Banda Aceh, a total of 50 respondents. Data collection techniques in research using questionnaires and observation sheets with data processing techniques using statistical formulas. Based on the results of research and data processing by looking at the responses, most respondents stated that they strongly agreed 48% (24 people), agreed 42% (21 people), disagreed 8% (4 people) and strongly disagreed 2% (1 person) and based on the observation results stated that the Trans Koetaradja bus met the public transport service standards, although there were two criteria that were still not optimal, namely the waiting time criteria and the bus speed criteria. Both criteria are still inefficient because the Trans Koetaradja bus travel time was delayed due to the lack of a dedicated lane.</i></p> <p>Bus Trans Koetaradja merupakan angkutan massal jenis Bus Rapid Transit (BRT) yang beroperasi sejak tahun 2016 di Kota Banda Aceh. Tujuan penelitian 1) Untuk mengetahui persepsi pengguna jasa bus Trans Koetaradja terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di Banda Aceh; 2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan bus Trans Koetaradja sesuai dengan standar pelayanan angkutan kota. Metode yang digunakan dalam penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah pengguna jasa dari keenam koridor rute Trans Koetaradja di Banda Aceh berjumlah 50 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kuesioner dan lembar observasi dengan teknik pengolahan data menggunakan rumus statistik. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dengan melihat jawaban terbanyak responden menyatakan sangat setuju 48% (24 orang), setuju 42% (21 orang), tidak setuju 8% (4 orang) dan sangat tidak setuju 2% (1 orang) dan berdasarkan dari hasil observasi menyatakan bus Trans Koetaradja sudah memenuhi standar pelayanan angkutan umum, walaupun ada dua kriteria yang masih belum maksimal, yakni kriteria waktu menunggu dan kriteria kecepatan bus. Kedua kriteria ini masih kurang efisien karena waktu tempuh perjalanan bus Trans Koetaradja mengalami keterlambatan akibat tidak memiliki jalur khusus.</p>

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang di Asia dengan jumlah penduduk

mencapai 273.879.750 jiwa di tahun 2021 (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, 2022). Indonesia masuk ke dalam peringkat ke-

4 negara berpenduduk terbanyak di dunia setelah Tiongkok, India dan Amerika Serikat. Dengan begitu besar penduduk, maka besar pula kebutuhan primer, sekunder dan tersier yang harus disediakan oleh negara. Salah satu kebutuhan tersier penduduk yang harus dipenuhi oleh negara adalah fasilitas transportasi. Fasilitas transportasi merupakan sarana dan prasarana yang diperuntukkan untuk mendukung kelancaran mobilitas penduduk di suatu wilayah.

Transportasi ini sangat penting bagi masyarakat terutama masyarakat di perkotaan. Dimana masyarakat di perkotaan umumnya menggunakan transportasi, khususnya transportasi umum, seperti: bus kota, angkot, kereta api, MRT, dan Pesawat. Ini karena masyarakat di perkotaan bekerja sebagai pekerja jasa (konsultan, pengacara dan buruh pabrik). Oleh karena itu, mobilitas sosial masyarakat di perkotaan sangat tinggi jika dibandingkan di pedesaan.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan keinginan fleksibilitas serta keefisienan waktu dalam berkendara masyarakat perkotaan kini beralih menggunakan kendaraan pribadi daripada menggunakan kendaraan angkutan umum. Dengan demikian tidak heran jika di perkotaan sering terjadi kemacetan. Fenomena kemacetan ini juga sering terjadi di kota Banda Aceh, karena kota Banda Aceh merupakan salah satu kota besar yang ada di Provinsi Aceh. Penyebab terjadinya kemacetan di Kota Banda Aceh adalah karena faktor kepadatan penduduk dan faktor meningkatnya kendaraan pribadi. Sejak tahun 2012 hingga 2020 kepadatan penduduk di Kota Banda Aceh terus meningkat dari 238,78 jiwa hingga di tahun 2020 mencapai 252,899 jiwa (BPS Provinsi Aceh 2020) dan jumlah total kendaraan pribadi di Kota Banda Aceh juga ikut meningkat dari 151.369 unit pada tahun 2012 hingga mencapai 285.124 unit pada tahun 2020 (BPS Kota Banda Aceh, 2021). Untuk mengurangi kemacetan lalu lintas berbagai daerah sudah menggalakkan penggunaan transportasi umum yang bertujuan agar masyarakat lebih memilih meninggalkan kendaraan pribadi dan menggunakan angkutan umum.

Dinas Perhubungan Komunikasi Informasi dan Telematika Aceh (2015) dalam Sinurat, dkk. (2017:27) mengatakan

meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi sendiri merupakan wujud dari kekecewaan masyarakat terhadap fasilitas angkutan umum yang dahulu sempat menjadi andalan kini ditinggalkan karena pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan konsumen itu sendiri. Jadi, penyebab dari kemacetan di perkotaan umumnya diakibatkan oleh rasa kekecewaan yang didapati masyarakat terhadap pelayanan transportasi angkutan umum, seperti salah satunya kurangnya pelayanan secara maksimal. Hal ini menjadikan masyarakat beralih untuk memiliki kendaraan pribadi demi fleksibilitas dan keefisienan waktu.

Dengan demikian, pemerintah Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas angkutan umum massal yang dikenal dengan Trans Koetaradja telah menyediakan lima koridor bus Trans Koetaradja untuk memudahkan masyarakat dalam beraktivitas (fleksibilitas). Trans koetaradja merupakan jenis Bus Rapid Transit (BRT) pertama yang digunakan di Kota Banda Aceh. Sinurat, dkk. (2017:28) mengatakan Trans Koetaradja sudah beroperasi sejak 2 Mei 2016 menjadi transportasi massal. Bus Trans Koetaradja sendiri memiliki 6 (enam) rute (koridor), yaitu: Koridor 1: Pusat Kota (MRB)-Darussalam (06.30-19.41), Koridor 2A: Pusat Kota (MRB)-Lambaro-Blang Bintang (06.30-18.51), Koridor 2B: Pusat Kota (MRB)-Ulee Lheue (06.30-18.27), Koridor 3A: Pusat Kota (MRB)-Sebul-Mata le (06.30-18.44), Koridor 3B: Pusat Kota (MRB)-Lampeunerut-Mata le (06.30-18.47) dan Koridor 5: Pusat kota (MRB)-Ule Kareng-Blang Bintang (06.30-18.27) (Anonim, 2022).

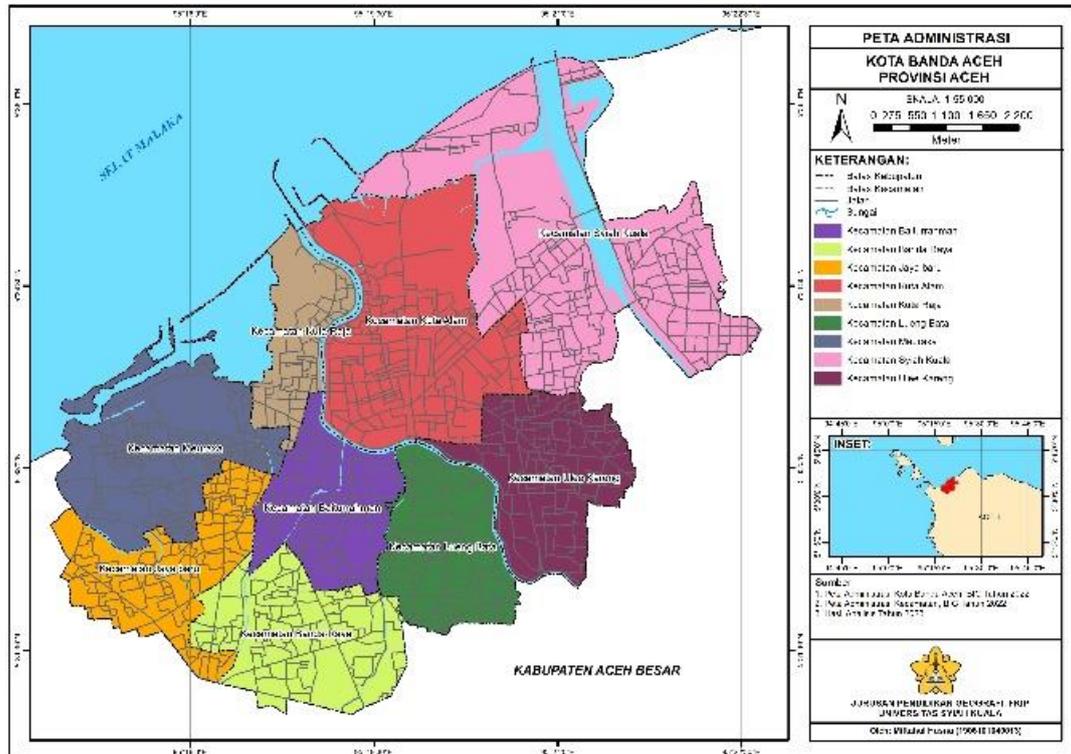
Meskipun sudah banyak rute yang disediakan masih banyak di kalangan masyarakat, para pegawai negeri, pelajar dan mahasiswa yang masih enggan menggunakan transportasi Trans Koetaradja di kota Banda Aceh.

## **METODE PENELITIAN**

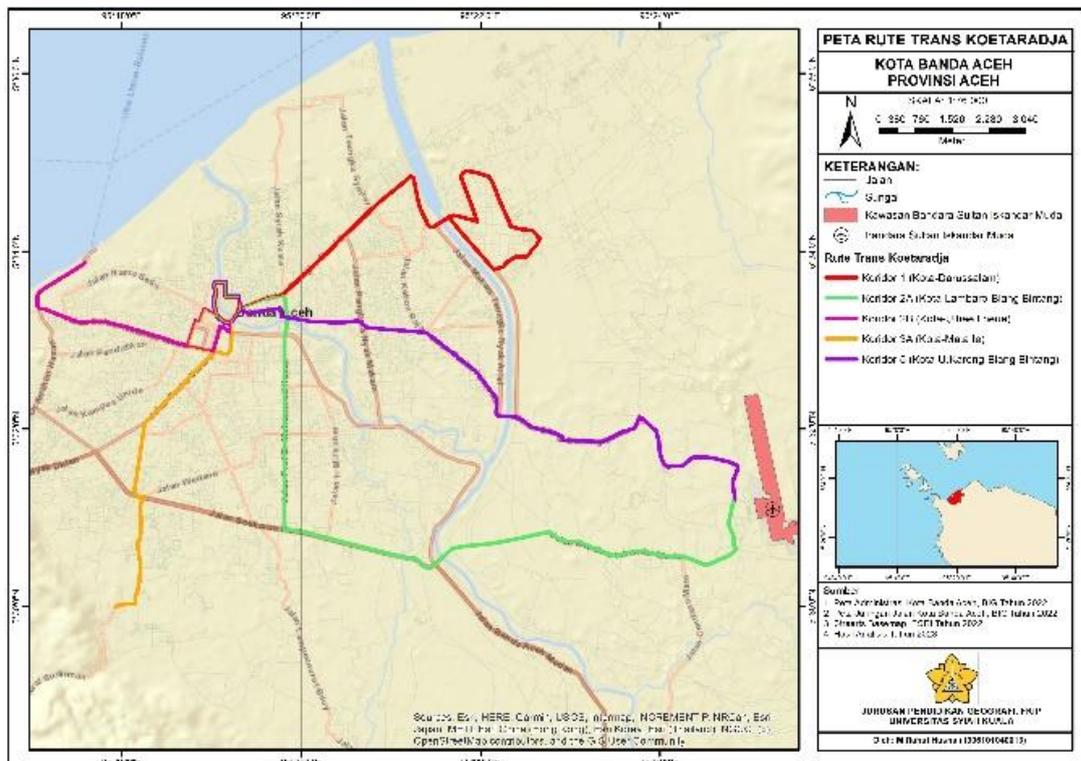
Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah pengguna jasa dari keenam koridor rute Trans Koetaradja di Banda Aceh yang berjumlah 50 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kuesioner dan lembar observasi dengan teknik pengolahan data menggunakan rumus statistik.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Peta Administrasi Kota Banda Aceh dan Peta Rute Trans Koetaradja Kota Banda Aceh**



**Gambar 1. Peta Administrasi Kota Banda Aceh**



**Gambar 2. Peta Rute Trans Koetaradja**

Secara astronomis Kota Banda Aceh terletak diantara 05°16'15"- 05°36'16" Lintang Utara dan 95°16'15" – 95°22'35" Bujur Timur. Secara geografis Kota Banda Aceh terletak di ujung Pulau Sumatera, tepatnya di Provinsi Aceh, Indonesia. Adapun batas- batas wilayah Kota Banda Aceh berdasarkan data dari Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman (2020) sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Selat Malaka
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Aceh Besar
- Sebelah Barat berbatasan dengan Samudera Hindia
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Aceh Besar

Berdasarkan data dari [bandaacehkota.bps.go.id](http://bandaacehkota.bps.go.id) (2019), Kota Banda Aceh memiliki luas wilayah 61, 36 km<sup>2</sup> yang terdiri dari 9 Kecamatan dan 90 *Gampong* (desa).

Adapun untuk Rute bus Trans Koetaradja memiliki enam koridor, yaitu: Koridor 1: Pusat Kota (MRB)-Darussalam (06.30-19.41), Koridor 2A: Pusat Kota (MRB)-Lambaro-Blang Bintang (06.30-18.51), Koridor 2B: Pusat Kota (MRB)-Ulee Lheue (06.30-18.27), Koridor 3A: Pusat Kota (MRB)-Sebul-Mata le (06.30-18.44), Koridor 3B: Pusat Kota (MRB)-Lampeunerut-Mata le (06.30-18.47) dan Koridor 5: Pusat kota (MRB)-Ulee Kareng-Blang Bintang (06.30-18.27) (Anonim, 2022).

Penelitian ini dilakukan dikeenam koridor Bus Trans Koetaradja, yakni: koridor 1, koridor 2A, koridor 2B, koridor 3A, koridor 3B, dan koridor 5 dengan sebanyak 50 responden. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang kemudian dikumpulkan dan ditabulasikan dalam bentuk Tabel 1 berikut:

**Tabel 1.** Tabulasi Persepsi pengguna jasa Bus Trans Koetaradja terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di Banda Aceh.

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<b>A Keselamatan</b>					
1	Merasa aman di dalam bus Trans Koetaradja	35	13	1	1
2	Aman dengan laju kecepatan bus Trans Koetaradja	23	24	2	1
3	Sering berdesak-desakan di dalam bus Trans Koetaradja	11	23	13	3
<b>B Kenyaman</b>					
4	Tempat pemberhentian (halte) bus Trans Koetaradja terawat, bersih, sejuk dan indah.	22	17	9	2
5	Nyaman dan rileks dengan alunan musik di dalam bus Trans Koetaradja	20	28	2	0
6	Nyaman dengan suhu AC di dalam bus Trans Koetaradja	26	18	5	1
7	Tempat duduk yang antara laki-laki dan perempuan dipisah	35	13	2	0
8	Nyaman menggunakan masker di dalam bus Trans Koetaradja	22	23	3	2
9	Merasa nyaman berada di dalam bus Trans Koetaradja	20	14	11	5
<b>C Kemudahan</b>					

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
10	Mudah mendapatkan papan informasi rute dan jadwal perjalanan bus di setiap halte bus Trans Koetaradja	17	27	6	0
11	Mudah memahami rute perjalanan bus Trans Koetaradja di papan informasi	15	26	9	0
12	Mudah menjangkau lantai halte bus Trans Koetaradja saat keluar dan masuk bus Trans Koetaradja dan sebaliknya	21	23	5	1
13	Pramugara memberikan informasi halte ketika bus Trans Koetaradja melakukan pemberhentian di setiap haltenya	33	17	0	0
14	Mudah mendapatkan tempat duduk ketika menggunakan jasa bus Trans Koetaradja	24	23	3	0
15	Mudah berdiri di dalam bus Trans Koetaradja karena tersedia Pegangan bagi para pengguna jasa bus Trans Koetaradja	23	27	0	0
<b>D Keandalan</b>					
16	Pramugara ramah, perhatian dan sopan ketika pengguna jasa keluar dan masuk bus Trans Koetaradja	27	22	1	0
17	Pramugara bersikap tanggap ketika penumpang butuh bantuan	31	18	1	0
18	Penanganan barang penumpang yang tertinggal di dalam bus Trans Koetaradja diurus dengan aman, mudah dan cepat	15	33	2	0
19	Untuk wanita hamil, disabilitas, lansia, dan orang yang membawa bayi mudah mendapatkan tempat duduk di dalam bus Trans Koetaradja	38	12	0	0
<b>E Perbandingan Biaya</b>					
20	Bus trans koetaradja tidak dikenakan tarif/ongkos bagi pengguna jasa bus Trans Koetaradja	40	9	1	0
<b>F Efisiensi</b>					
21	Pelayanan bus Trans Koetaradja cepat	17	29	3	1
22	Tidak lama menunggu kedatangan bus Trans Koetaradja di halte	23	18	4	5

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
23	Jarak halte dari tempat tinggal pengguna jasa bus Trans Koetaradja terjangkau	21	17	11	1
24	Mudah, cepat dan efisien mendapatkan informasi terkait bus Trans Koetaradja melalui akun media sosial bus Trans Koetaradja	24	24	2	0
<b>Jumlah</b>		$\Sigma f$ 583	$\Sigma f$ 498	$\Sigma f$ 96	$\Sigma f$ 23
<b>Persentase (%)</b>		48%	42%	8%	2%

Sumber: Penelitian dan perhitungan 2022

Setelah data kuesioner terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan data menggunakan rumus statistik Sudjana (2005) sebagai berikut:

$$P = \frac{\Sigma f}{\Sigma n \cdot \Sigma x} + 100\%$$

Keterangan :

P : Persentasi

$\Sigma f$  : Frekuensi Jawaban

$\Sigma n$  : Jumlah Responden

$\Sigma x$  : Jumlah Soal/Pernyataan

Dalam memberikan penafsiran dimulai dari bilangan terbesar sampai bilangan terkecil dengan kriteria yang dikemukakan oleh Hadi (2008: 67) sebagai berikut:

100% disebut seluruhnya

80% - 99% disebut pada umumnya

60% - 79% disebut sebagian besar

50% - 59% disebut lebih dari setengah

40% - 49% disebut kurang dari setengah

20% - 39% disebut sebagian kecil

0 - 19% disebut sangat kecil.

$$1. \begin{aligned} P (\text{Sangat Setuju}) &= \frac{583}{50.24} \times 100\% \\ P_{ss} &= \frac{583}{1.200} \times 100\% \\ P_{ss} &= 48\% \\ P_s &= 48\% \end{aligned}$$

$$2. \begin{aligned} P (\text{Setuju}) &= \frac{498}{50.24} \times 100\% \\ P_s &= \frac{498}{1.200} \times 100\% \\ P_s &= 41,5\% \\ P_s &= 42\% \end{aligned}$$

$$3. \begin{aligned} P (\text{Tidak Setuju}) &= \frac{96}{50.24} \times 100\% \\ P_s &= \frac{96}{1.200} \times 100\% \\ P_s &= 8\% \\ P_s &= 8\% \end{aligned}$$

$$4. \begin{aligned} P (\text{Sangat Tidak Setuju}) &= \frac{23}{50.24} \times 100\% \\ P_s &= \frac{23}{1.200} \times 100\% \\ P_s &= 1,9\% \\ P_s &= 2\% \end{aligned}$$

**Tabel 2.** Hasil Observasi Bus Trans Koetaradja berdasarkan indikator kualitas pelayanan angkutan umum wilayah kota

No	Kriteria	Hasil Observasi	Koridor dan Kecepatan
1	Waktu menunggu	10-15 menit 15-25 menit 300-500 meter (W. Padat)	1, 2B, 3A, 3B, dan 5 2A
2	Jarak jalan kaki	500-1000 meter (W. kurang padat)	1, 2A, 2B, 3A, 3B, dan 5
3	Jumlah moda pergantian	1 Kali	1, 2A, 2B, 3A, 3B, dan 5
4	Waktu Perjalanan Bus	1,5- 2 jam	1, 2A, 2B, 3A, 3B, dan 5
5	Kecepatan bus	Daerah padat Daerah kurang padat	15-22 km/jam 23-25 km/jam

No	Kriteria	Hasil Observasi	Koridor dan Kecepatan
6	Biaya Perjalanan		Tidak dikenakan tarif/biaya

Sumber: Hasil Observasi, 2022

## PEMBAHASAN

Bus Trans Koetaradja merupakan angkutan massal kota Banda Aceh jenis *Bus Rapid Transit (BRT)* yang pertama digunakan di kota Banda Aceh sejak tahun 2016. Bus Trans Koetaradja bertujuan untuk memudahkan mobilisasi masyarakat di seputaran Kota Banda Aceh. Peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum bus Trans Koetaradja merupakan hal penting yang menjadi perhatian bagi Dinas Perhubungan dan UPTD Angkutan Massal Trans Koetaradja yang bertujuan dapat menjadi salah satu solusi dalam mengatasi kemacetan lalu lintas di kota Banda Aceh.

Dalam penelitian persepsi pengguna jasa bus Trans Koetaradja terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di kota Banda Aceh ada enam indikator untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan bus Trans Koetaradja, meliputi: keselamatan, kenyamanan, kemudahan, keandalan, perbandingan biaya dan efisiensi. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan bus Trans Koetaradja di kota Banda Aceh sudah memenuhi standar pelayanan angkutan umum.

Hal ini dapat diketahui sebagaimana pernyataan terkait kualitas pelayanan keselamatan mengenai rasa nyaman di dalam bus Trans Koetaradja dengan melihat jawaban responden menyatakan sebagian besar responden aman dan nyaman di dalam bus Trans Koetaradja dengan persentase sangat setuju 70%, setuju, 26% , tidak setuju, 2% dan sangat tidak setuju 2%. Pada pernyataan kualitas pelayanan keselamatan mengenai rasa aman dengan laju kecepatan bus Trans Koetaradja dan tidak berdesak-desakan di dalam bus Trans Koetaradja dengan melihat jawaban responden, menyatakan kurang dari setengah responden merasa aman dengan laju kecepatan dan tidak berdesak-desakan di dalam bus Trans Koetaradja dengan nilai persentase rasa aman dengan laju kecepatan bus Trans Koetaradja sangat setuju 46%, setuju 48%, tidak setuju 4% dan sangat tidak setuju 2% dan persentase untuk pernyataan tidak berdesak-desakan di dalam bus sangat setuju 22%, setuju

46% tidak setuju 26 % dan sangat tidak setuju 6%.

Pernyataan kualitas kenyamanan mengenai tempat pemberhentian (halte) bus Trans Koetaradja terawat, bersih, sejuk dan indah dengan melihat jawaban responden menyatakan kurang dari setengah responden menyebutkan tempat duduk pemberhentian (halte) bus Trans Koetaradja terawat, bersih, sejuk dan indah dengan persentase sangat setuju 44%, setuju 34%, tidak setuju 18% dan sangat tidak setuju 4%. Pernyataan terkait nyaman dan rileks dengan alunan di dalam bus Trans Koetaradja dengan melihat jawaban responden menyatakan lebih dari setengah responden merasa nyaman dan rileks dengan alunan musik di dalam bus Trans Koetaradja dengan persentase sangat setuju 40%, setuju 56%, tidak setuju 4% dan sangat tidak setuju 0%.

Pernyataan nyaman dengan suhu AC di dalam bus Trans Koetaradja dengan melihat jawaban responden menyatakan lebih dari setengah responden merasa nyaman dengan suhu AC di dalam bus Trans Koetaradja dengan persentase sangat setuju 52%, setuju 36%, tidak setuju 10% dan sangat tidak setuju 2%, sedangkan untuk pernyataan tempat duduk antara laki-laki dan perempuan dipisah dengan melihat jawaban responden menyatakan sebagian besar responden merasa aman dengan tempat duduk terpisah antara laki-laki dan perempuan dengan persentase sangat setuju 70%, setuju 26%, tidak setuju 4% dan sangat tidak setuju 0% .

Pernyataan penggunaan masker bagi pengguna jasa bus Trans Koetaradja dengan melihat jawaban responden menyatakan kurang dari setengah responden merasa nyaman menggunakan masker di dalam bus Trans Koetaradja dengan persentase sangat setuju 44%, setuju 46%, tidak setuju 6% dan sangat tidak setuju 4%. Pernyataan merasa nyaman berada di dalam bus Trans Koetaradja dengan melihat responden menyatakan kurang dari setengah responden merasa nyaman berada di dalam bus Trans Koetaradja dengan persentase sangat setuju 40%, setuju 14%, tidak setuju 11% dan sangat tidak setuju 5%.

Pernyataan mudah mendapatkan papan informasi rute dan jadwal bus di setiap halte bus Trans Koetaradja dengan melihat jawaban responden menyatakan lebih dari setengah responden merasa mudah mendoatkan papan informasi rute dan jadwal perjalanan bus di setiap halte bus Trans Koetaradja dengan persentase sangat setuju 34%, setuju 54%, tidak setuju 12% dan sangat tidak setuju 0%. Pernyataan mudah memahami rute perjalanan bus Trans Koetaradja dengan melihat jawaban responden menyatakan lebih dari setengah responden merasa mudah memahami rute perjalanan bus Trans Koetaradja di papan informasi.

Pernyataan mudah menjangkau lantai halte bus Trans Koetaradja saat keluar dan masuk bus Trans Koetaradja dan sebaliknya dengan melihat jawaban responden menyatakan kurang dari setengah responden merasa mudah menjangkau lantai halte bus Trans Koetaradja saat keluar dan masuk bus Trans Koetaradja. Pernyataan pramugara memberikan informasi halte ketika bus Trans Koetaradja melakukan pemberhentian di setiap haltenya dengan melihat jawaban responden menyatakan sebagian besar responden menyebutkan pramugara memberikan informasi halte ketika bus Trans Koetaradja melakukan pemberhentian di setiap haltenya.

Pernyataan mudah mendapatkan tempat duduk ketika menggunakan jasa bus Trans Koetaradja dengan melihat jawaban responden menyatakan kurang dari setengah responden merasa mudah mendapatkan tempat duduk ketika menggunakan bus Trans Koetaradja dengan persentase sangat setuju 48%, setuju 46%, tidak setuju 6% dan sangat tidak setuju 0%. Pernyataan mudah berdiri di dalam bus Trans Koetaradja karena tersedia pegangan bagi para pengguna jasa bus Trans Koetaradja dengan melihat jawaban responden menyatakan lebih dari setengah responden merasa mudah berdiri di dalam bus Trans Koetaradja karena tersedia pegangan dengan persentase sangat setuju 46%, setuju 54%, tidak setuju 0% dan sangat tidak setuju 0%.

Pernyataan pramugara ramah, perhatian, dan sopan ketikan pengguna jasa keluar dan masuk bus trans Koetaradja dengan melihat jawaban terbanyak menyatakan lebih dari setengah responden merasa pelayanan

pramugara ramah, perhatian, dan sopan ketikan pengguna jasa keluar dan masuk bus trans Koetaradja dengan persentase sangat setuju 54%, setuju 44%, tidak setuju 25 dan sangat tidak setuju 0%. Pernyataan pramugara bersikap tanggap ketika penumpang butuh bantuan dengan melihat jawaban responden menyatakan sebagian besar responden merasa pramugara bersikap tanggap saat penumpang butuh bantuan dengan persentase sangat setuju 62%, setuju 36%, tidak setuju 2% dan sangat tidak setuju 0%.

Pernyataan penanganan barang penumpang yang tertinggal di dalam bus Trans Koetaradja diurus dengan aman, mudah, dan cepat dengan melihat jawaban responden menyatakan sebagian besar responden merasa mudah dalam pengurusan barang yang tertinggal di dalam bus Trans Koetaradja dengan persentase sangat setuju 30%, setuju 66%, tidak setuju 4 % dan sangat tidak setuju 0%. Pernyataan wanita hamil, disabilitas dan orang yang membawa bayi mudah mendapatkan tempat duduk di dalam bus Trans Koetaradja dengan melihat jawaban responden menyatakan sebgaaian besar merasa mudah menbdapatkan tempat duduk dengan persentase sangat setuju 76%, setuju 24%, tidak setuju 0% dan sangat tidak setuju 0%.

Pernyataan bus Trans Koetaradja tidak dikenakan tarif/ongkos bagi pengguna bus Trans Koetaradja dengan melihat jawaban responden menyatakan pada umumnya responden sangat setuju bus Trans Koetaradja tidak dikenakan tarif/ongkos bagi penggunaanya. Pernyataan pelayanan bus Trans Koetaradja dengan melihat jawaban responden menyatakan lebih dari setengah responden menyebutkan pelayanan bus Trans Koetaradja cepat dengan persentase sangat setuju 34%, setuju 58%, tidak setuju 6% dan sangat tidak setuju 2%.

Pernyataan tidak lama menunggu kedatangan bus Trans Koetaradja di halte dengan melihat jawaban responden menyatakan kurang dari setengah responden menyebutkan tidak lama menunggu kedatangan bus Trans Koetaradja di halte dengan persentase sangat setuju 46%, setuju 36%, tidak setuju 8% dan sangat tidak setuju 10%, sedangkan pernyataan jarak halte dari tempat tinggal pengguna bus Trans Koetaradja terjangkau dengan melihat jawaban responden

menyatakan kurang dari setengah menyebutkan jarak halte dari tempat tinggal pengguna bus Trans Koetaradja terjangkau dengan persentase sangat setuju 42%, setuju 34%, tidak setuju 22% dan sangat tidak setuju 2% dan untuk pernyataan mudah, cepat, dan efisien mendapatkan informasi terkait bus Trans Koetaradja dengan melihat jawaban responden menyatakan kurang dari setengah responden menyebutkan mudah, cepat dan efisien mendapatkan informasi terkait bus Trans Koetaradja dengan persentase sangat setuju 48%, setuju 48%, tidak setuju 4% dan sangat tidak setuju 0%.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dengan melihat jawaban terbanyak responden menyatakan sangat setuju 48% (24 orang), setuju 42% (21 orang), tidak setuju 8% (4 orang) dan sangat tidak setuju 2% (1 orang) dan berdasarkan dari hasil observasi menyatakan bus Trans Koetaradja sudah memenuhi standar pelayanan angkutan umum, walaupun ada dua kriteria yang masih belum maksimal, yakni kriteria waktu menunggu dan kriteria kecepatan bus. Kedua kriteria ini masih kurang efisien karena waktu tempuh perjalanan bus Trans Koetaradja mengalami keterlambatan akibat tidak memiliki jalur khusus.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pengolahan data, maka persepsi pengguna jasa bus Trans Koetaradja terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di Banda Aceh sudah memenuhi standar pelayanan angkutan umum kota dengan melihat jawaban terbanyak responden menyatakan sangat setuju 48% (24 orang), setuju 42% (21 orang), tidak setuju 8% (4 orang) dan sangat tidak setuju 2% (1 orang) dan berdasarkan dari hasil observasi menyatakan bus Trans Koetaradja sudah memenuhi standar pelayanan angkutan umum, walaupun ada dua kriteria yang masih belum maksimal, yakni kriteria waktu menunggu dan kriteria kecepatan bus. Kedua kriteria ini masih kurang efisien karena waktu tempuh perjalanan bus Trans Koetaradja mengalami keterlambatan akibat tidak memiliki jalur khusus.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih peneliti ucapkan kepada Program Studi Pendidikan Geografi Universitas Syiah Kuala yang telah membimbing dalam penelitian sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar. Selain itu, ucapan terimakasih juga kepada Dinas Perhubungan UPTD Angkutan Massal Trans Koetaraja dan segala pihak yang telah membantu lancarnya penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Amad. (2013). Sejarah Kota Banda Aceh. inspektorat.bandaacehkota.go.id. <https://inspektorat.bandaacehkota.go.id/2013/10/28/sejarah-kota-banda-aceh/>
- Amirullah. (2015). Populasi Dan Sampel. Malang: Bayumedia Publishing
- Anonim. (2021). Cara Menggunakan Bus Trans Koetaradja, Rute dan Lokasi Haltenya. Infobandaaceh. <https://www.infobandaaceh.com/2021/1/cara-menggunakan-bus-trans-koetaradja.html>.
- Anonim. (2022). Ini Rute Feeder Untuk Trans Koetaradja. modatransportasi.com. <https://modatransportasi.com/highlight-news/modadarat/ini-rute-feeder-untuk-trans-koetaradja/>.
- Antono, Asep Ferry. (2016). Analisis Pengaruh Pelayanan Bus Buudiman Jurusan Karang Pucung- Bandung Terhadap Tingkat Kenyamanan Penumpang. [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto], Purwokerto.
- Arsandi. (2020). Analisis Jarak Tempuh dan Biaya Operasional Bus Kota Samarinda – Bontang. [Skripsi, Universitas 17 Agustus 1945], Samarinda.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh. (2013). Jumlah Penduduk (jiwa) 2011-2013. <https://aceh.bps.go.id/indicator/12/18/1/jumlah-penduduk.html>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh. (2020). Jumlah Penduduk (jiwa) 2018-2020. <https://aceh.bps.go.id/indicator/12/55/1/jumlah-penduduk.html>.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh. (2020). Jumlah penduduk keluar menurut jenis kelamin di kota Banda Aceh. <https://bandaacehkota.bps.go.id/statictable/2021/08/26/151/jumlah-penduduk-keluar-menurut-jenis-kelamin-di-kota-banda-aceh-2020.html>.
- Banda Aceh Kota. (2018). Sosial dan Budaya Archives Pemerintah Kota Banda Aceh.

- <https://bandaacehkota.go.id/jawara/category/sosial-budaya/>.
- Banda Aceh Kota. (2019). Kecamatan dan Gampong. [https://bandaacehkota.go.id/p/kecamatan\\_gampong.html](https://bandaacehkota.go.id/p/kecamatan_gampong.html)
- Banda Aceh Kota. (2021). Jumlah Kendaraan Bermotor menurut jenis (unit), 2019 dan 2020. <https://bandaacehkota.bps.go.id/statictable/2021/08/26/161/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis-kendaraan-unit-2019-dan-2020.html>.
- Bella, Shinta. (2021). Kebijakan Dinas Perhubungan Provinsi Aceh dalam Penyediaan Biaya Operasional Transportasi Publik Bus Trans Koetaradja. [Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry], Banda Aceh.
- Boekoesoe, Tommy Jul. (2016). Evaluasi Kebutuhan Armada Angkutan Mobil Penumpang Umum dalam Kota Malang (Studi Kasus: Trayek Arjosari-Mergosono-Gadang), [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang], Malang.
- Buamona, Muhammad Syaiful., Timboeleng, James., dan Karangkong, Hendrik H. (2017). Analisis Pelayanan Transportasi Angkutan Kota di Kota Tarnate. Spasial: Perencanaan dan Kota, 4(3), 84.
- Creswell, J. W. (2019). Research Design: Metode Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. (2022). 273 Juta Penduduk Indonesia Terupdate Versi Kemendagri. <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1032/273-juta-penduduk-indonesia-terupdate-versi-kemendagri>.
- Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman. (2022). Profil PKP Kota Banda Aceh. <https://perkim.id/profil-pkp/profil-perumahan-dan-kawasan-permukiman-kota-banda-aceh/>
- Fadhil, Amir. (2022). Indikator Kesejahteraan Rakyat Kota Banda Aceh 2021/2022.. Kota Banda Aceh: Badan Pusat Statistik Kota Banda Aceh
- Famuliasih, Atiek & Baiq elok Megawati. (2002). Evaluasi Kinerja Angkutan Kota Bis Damri Jalur 2 di Kota Semarang. [Skripsi, Universitas Islam Indonesia], Yogyakarta.
- Fatimah, Siti. (2019). Pengantar Transportasi. Ponorogo: Myria Publisher.
- Fauzy, Akhmad. (2019). Edisi 2: Metode Sampling. Banten: Universitas Terbuka.
- Hadi, Sutrisno. (2008). Statistik 1. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- Kadir, Abdul. (2006). Transportasi: Peran dan Dampaknya Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional. Jurnal Perencanaan dan Pengembangan wilayah wahana hijau 1 (3), 121-122.
- Loru, Filipus Tri Haryanto. (2016). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Bus Antar Kota Dalam Provinsi Jurusan Tambolaka- Waikabubak, Sumba NTT. [Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta], Yogyakarta.
- Nugroho, Lanugranto Adi. (2008). Konsumen dan Jasa (Studi Terhadap Perlindungan Hukum Pada Konsumen Fasilitas Publik Transportasi Darat dan Pelayanan Jasa Transportasi Perusahaan Otobus di Kabupaten Wonogiri. [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta], Surakarta.
- Nurcahyadi, Rachmat. (2017). Pengaruh Keberadaan BRT (Bus Rapid Transit) Terhadap Minat Masyarakat dalam Memenuhi Kebutuhan Perjalanan di Kota Makassar. [Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin], Makassar.
- Pandensolang, Yonatan Christian. (2014). Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan: Pengembangan Stasiun Kereta Api Tanjung Karang di Lampung. [Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta], Yogyakarta.
- Pemerintah Kota Banda Aceh. (2022). Sekilas Sejarah Bandar Aceh Darussalam. <https://bandaacehkota.go.id/p/sejarah.html#:~:text=Kota%20ini%20dibangun%20oleh%20Sultan,islam%20ke%20seluruh%20Nusantara%2F%20Indonesia>.
- Prawiro, M. (2019). Pengertian Persepsi: Proses, Faktor, Jenis, dan Contoh Persepsi. maxmanroe.com. <https://www.maxmanroe.com/vid/umum/pengertian-persepsi.html>
- Prawiro, M. (2020). Pengertian Kualitas: Memahami Apa Itu Kualitas dan Unsur-Unsurnya. maxmanroe.com. <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-kualitas.html>.
- Riyanti, Sahria Aytu dan Olivia Azhar, Herida Panji (2022). Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Jurnal Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, 4 (1), 48.
- Samsudin, Imam. (2017). Sistem Pelayanan pada Angkutan Kota Rute Tetap dan Rute Bebas di Kota Palangkaraya. Jurnal Penelitian Transportasi Darat 19 (2), 135.
- Sinurat, Henri Prianto., Jul Fahmi Salim., dan Citra Permatasari. (2017). Preferensi Masyarakat

- Terhadap Transportasi Publik di Kota Banda Aceh (Studi Kasus Bus Trans Koetaradja). *Jurnal Ekombis* 6 (1), 27.
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, Anas. (2005). Angkutan Massal Sebagai Alternatif Mengatasi Persoalan Kemacetan Lalu Lintas Kota Surabaya. *Jurnal SMARTek* 3 (3), 171.
- Tantrisna, Christine dan Kanya Prawitasari. (2022). Analisis Harapan dan Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Makanan Yang Disediakan Oleh Maskapai Penerbagan Domestik di Indonesia. *Alumnus Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Petra Surabaya*.
- Trans Koetaradja Official. (2020). *Transkoetaradja\_aceh*. [https://instagram.com/transkoetaradja\\_aceh?igshid=Yzg5MTU1MDY=](https://instagram.com/transkoetaradja_aceh?igshid=Yzg5MTU1MDY=)