



Integrasi Pelayanan Teman Bus Terhadap Kawasan Strategis Pariwisata Nasional di Bali ¹

Integration of Buddy Bus Services in National Tourism Strategic Areas in Bali

Verina Dwiylolanda Ginting ^a, I Kadek Krisnanda Putra ^a, Ni Putu Anistia Maharani ^a, Rizal Arzi Fajar Kusuma ^a, Arif Devi Dwipayana ^{b, 2}

^a Taruna Prodi Teknologi Otomotif, Politeknik Transportasi Darat Bali, Badan Pengembangan SDM Pehubungan, Kementerian Perhubungan, Cempaka Putih-Desa Samsam-Kec. Kerambitan, Kab. Tabanan.

^b Prodi Teknologi Otomotif, Politeknik Transportasi Darat Bali, Badan Pengembangan SDM Pehubungan, Kementerian Perhubungan, Cempaka Putih-Desa Samsam-Kec. Kerambitan, Kab. Tabanan.

ABSTRAK

Sistem integrasi layanan transportasi bertujuan untuk memudahkan pengguna transportasi dalam melakukan kegiatan. Salah satu faktor yang menentukan integrasi layanan transportasi adalah rute. "Teman Bus" hadir untuk memudahkan pergerakan wisatawan di Bali yang merupakan implementasi dari program Kementerian Perhubungan. Tujuan penelitian menjelaskan dan memberikan gambaran terkait dengan layanan Teman Bus sebagai program Kementerian Perhubungan dalam upaya mewujudkan sistem transportasi yang berkonsep *buy the service* dilihat dari aspek pelayanan jalur atau rute, fasilitas dan kepuasan masyarakat. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis secara deskriptif menggunakan kuesioner untuk melihat pendapat responden terkait dengan layanan Teman Bus. Hasil penelitian menunjukkan hambatan yang paling dirasakan dari ketiga variabel tersebut adalah kurang terintegrasinya rute pelayanan Teman Bus terhadap kawasan strategis pariwisata nasional di Bali. Hal ini menjadi penyebab minat masyarakat terhadap layanan Teman Bus menurun. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Teman Bus melakukan evaluasi untuk dapat menambah atau memperbaiki rute sehingga memberikan kemudahan kepada penumpang, terutama masyarakat lokal maupun asing dalam melakukan perpindahan dari satu lokasi wisata ke lokasi wisata lainnya.

Kata kunci: Integrasi Layanan, Kawasan Pariwisata, Transportasi, Teman Bus, Rute

ABSTRACT

The transportation service integration system aims to facilitate transportation users in carrying out activities. One factor that determines the integration of transportation services is the route. "Teman Bus" is here to facilitate the movement of tourists in Bali which is the implementation of the Ministry of Transportation program. The research explains and provides an overview related to the Teman Bus service as a program of the Ministry of Transportation in an effort to realize a transportation system with a buy-the-service concept in terms of route or route service aspects, facilities, and community satisfaction. Data analysis was done using questionnaires which are distributed to the public using the Teman Bus service. The results of the study show that the most perceived obstacle from these three aspects is the lack of integration of the Teman Bus service route to the national tourism strategic area in Bali. This is the cause of the public interest decline in the Teman Bus service. Evaluation of Teman

¹ Info Artikel: Received: 24 Desember 2022, Accepted: 31 Desember 2022

² Corresponding Author: Arif Devi Dwipayana, Email corresponding author: arif.devi@poltradabali.ac.id

Bus services is that in the future they can add or improve routes so that they can provide convenience to passengers, especially local and foreign people, in moving from one tourist location to another.

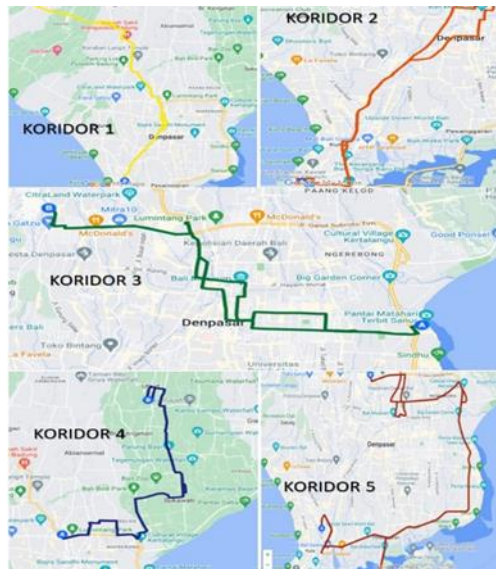
Keywords: Integration of Services, Tourism Areas, Transport, Teman Bus, Routes

PENDAHULUAN

Bali merupakan tempat yang sangat diminati wisatawan sebagai tujuan berlibur, baik itu wisatawan domestik maupun mancanegara. Bali memiliki berbagai macam jenis tujuan wisata yang sangat menarik di setiap Kota dan Kabupatennya. Dinas Pariwisata Provinsi Bali menyatakan bahwa jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali pada bulan Juni 2022 sejumlah 181.625 dan data tersebut naik setiap bulannya. Untuk meningkatkan kunjungan pariwisata di Bali maka diperlukan integrasi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan para wisatawan yang berada di Bali. Integrasi pelayanan merupakan merupakan sebuah penggabungan dari berbagai macam layanan sehingga mendapatkan satu penyedia layanan yang lebih efektif. Secara tidak langsung integrasi pelayanan khususnya transportasi akan berpengaruh terhadap perkembangan ekonomi suatu daerah karena akan memudahkan pengguna transportasi dalam melakukan kegiatannya. Oleh karena itu, Kementerian Perhubungan mengadakan terobosan baru dengan pengadaan bantuan operasional angkutan perkotaan berupa bus yang dinamakan “Teman Bus”. Teman Bus merupakan implementasi program *Buy the Service* dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia untuk pengembangan angkutan umum di kawasan perkotaan berbasis jalan dilengkapi teknologi telematika yang handal untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan serta kenyamanan mobilisasi masyarakat. Perangkat IoT (*Internet of Things*) dan telematika yang terpasang pada Teman Bus ialah ToB (*Tap on Bus*), GPS (*Global Positioning System*), MVDR (*Mobile Digital Video Recorder*), APC (*Automatic Passenger Counting*), DSM (*Driver Safety Monitoring*), ADAS (*Advanced Driver Assistance System*), *Indicator R-Watch*, *High Definition Small Dome Camera*, *Blind Spot Detection Camera (With AI)*, *CP4 Multi-Functions Touch Panel*, *iButton*, *Led Running Text*, *Fireproof Box*. Perangkat yang terpasang pada Teman Bus tersebut bertujuan untuk mendukung operasional sesuai dengan SPM. Teman Bus sudah beroperasi di 11 Kota yaitu Palembang, Yogyakarta, Solo, Bali, Medan, Makassar, Surabaya, Banyumas, Banjarmasin, Bandung, Bogor. Teman Bus Bali memiliki 5 Koridor yaitu Koridor 1 (Sentral Parkir Kuta Badung – Terminal Pesiapan Tabanan), Koridor 2 (Gor Ngurah Rai – Bandara Ngurah Rai), Koridor 3 (Terminal Ubung – Pantai Matahari Terbit), Koridor 4 (Terminal Ubung – Sentral Parkir *Monkey Forest*), Koridor 5 (Sentral Parkir Kuta – Terminal Ubung). Teman Bus sudah berbasis aplikasi yang dapat diunduh pada Google Play maupun App Store. Aplikasi Teman Bus berisikan informasi berupa rute perjalanan, informasi jadwal dan keberangkatan dan kedatangan bus, titik halte pemberhentian, posisi bus secara *real time*.

Integrasi pelayanan Teman Bus terhadap kawasan strategis pariwisata nasional di Bali merupakan suatu inovasi yang diperlukan untuk memajukan perekonomian masyarakat khususnya Provinsi Bali. Prioritas utama dari integrasi sistem transportasi umum adalah untuk meningkatkan aksesibilitas pergerakan di suatu kota (Cheng & Chen, 2015). Bali memiliki berbagai macam tujuan wisata, namun tujuan wisata tersebut belum memiliki integrasi antar tempat wisata yang dapat membantu dan menghemat waktu wisatawan jika ingin berpindah – pindah dari suatu tempat wisata

ke tempat wisata lainnya. Beberapa penelitian sebelumnya fokus membahas integrasi sistem transportasi umum terkait dengan penggunaan moda transportasi umum seperti Chowdhury dan Ceder (2016), Kitamura (2009), Saliara (2014), Sharaby dan Shiftan (2012), Juliette et. al. (2019). Telah ada penelitian tentang Perencanaan Integrasi Transportasi Jarak Jauh dan Lokal: Desain dan Rute Jaringan Layanan. Dalam penelitian tersebut disajikan 2 (dua) formula yakni formulasi berbasis rute dan formulasi berbasis busur (*arc-based*) dan didapatkan kesimpulan dari masing-masing formulasi berupa *Dynamic Discretization Discovery* (DDD). Minat masyarakat terhadap layanan Teman Bus dirasa masih kurang. Untuk itu tujuan dari penelitian ini adalah melihat kondisi pelayanan “Teman Bus” dan efektivitas rute saat ini serta memberikan masukan terhadap pembaharuan layanan Teman Bus untuk mendukung sektor pariwisata dan mensukseskan kegiatan G20 dalam peningkatan perekonomian di Bali dengan cara meningkatkan angka kunjungan wisata di Bali. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis secara deskriptif menggunakan kuesioner untuk melihat pendapat responden terkait dengan layanan Teman Bus untuk kemudian dilakukan interpretasi data.



Gambar 1. Kota dan rute pelayanan teman bus pada Daerah Sarbagita

TINJAUAN PUSTAKA

Rute dan integrasi transportasi

Integrasi merupakan pembauran yang terjadi sehingga menjadi satu kesatuan yang utuh dan kuat. Pelayanan yang maksimal merupakan hal yang harus tersedia dalam pemilihan rute angkutan umum terbaik dengan didasari unsur efektifitas dan efisiensi waktu dan biaya tempuh serta biaya perjalanan. Sedangkan transportasi atau biasa disebut kendaraan merupakan pengantar pemindahan manusia atau barang ke tempat yang dituju melalui darat, laut, maupun udara. Integrasi transportasi merupakan suatu hal yang dapat menjadi titik tidak berhasil atau suksesnya pelayanan transportasi global di wilayah perkotaan. Hal ini dikarenakan integrasi dari satu wilayah dengan wilayah lain dapat dijangkau melalui rute-rute terbaik yang dapat mempermudah

pergerakan sehingga menjadi lebih efisien. Penambahan rute yang berintegrasi juga memiliki efek pemenuhan permintaan penumpang dan menyeimbangkan konektivitas secara keseluruhan pada tingkat strategis nasional (Wang et. al, 2022).

Fasilitas dan kepuasan pelayanan

Teman Bus merupakan program pengembangan angkutan massal perkotaan yang diluncurkan oleh Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Darat. Layanan Teman Bus mempunyai standar pelayanan minimum yang dimiliki oleh operator di antaranya: keselamatan, keamanan, kenyamanan, kesetaraan, keterjangkauan, serta keteraturan. Fasilitas Teman Bus dibekali alat-alat IoT (*Internet of Things*) seperti CCTV, *reader* kartu non-tunai, sensor penghitung jumlah penumpang, sensor alarm pengemudi untuk mendeteksi bila ada pelanggaran pada pengemudi, seperti mengantuk, merokok, tidak memakai *seat belt*, keluar jalur/trayek maka akan berbunyi alarm dan informasi ke pusat *command center* secara *real time*. Waktu *headway* yang ditentukan yaitu 10 menit. Kepuasan pelayanan berkaitan dengan standar pelayanan angkutan dalam suatu trayek adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan mengenai variasi dan kualitas suatu pelayanan yang diperoleh dari setiap pemakai jasa angkutan. Standar pelayanan angkutan meliputi (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 2002):

1. **Keamanan**

Merupakan suatu standar untuk menjamin terbebasnya setiap orang dari gangguan kejahatan atau rasa takut dalam menggunakan angkutan umum. Keamanan dimaksudkan pada 2 (dua) 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**

Menjamin terhindarnya setiap orang sebagai pengguna jasa angkutan dari resiko kecelakaan yang disebabkan dari faktor manusia maupun faktor medianya. Keselamatan yang dimaksudkan terdiri dari keselamatan bagi manusia, keselamatan pada angkutan, keselamatan pada prasarana, meliputi SOP pengoperasian kendaraan dan penanganan kendaraan darurat dan kelayakan kendaraan, peralatan keselamatan, pemeliharaan kendaraan.

3. **Kenyamanan**

Menjamin pengguna jasa angkutan merasakan kondisi yang tidak berdesakan, kebersihan, keindahan, dan suhu udara yang optimal. Kenyamanan dimaksudkan pada 2 (dua) hal yaitu, kenyamanan halte dan di dalam bus yakni: lampu penerangan, fasilitas pengatur suhu ruangan, fasilitas kebersihan dan luas kursi penumpang.

4. **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**

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 bus, informasi gangguan perhalanan bus dan sistem pembayaran.

METODOLOGI

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif secara kualitatif dimana *output* yang didapat berupa pengukuran antusias masyarakat Sarbagita dalam melihat efektivitas rute saat ini dibandingkan dengan konsep rute yang diinginkan perjalanan “Teman Bus” yang baru bertujuan untuk meningkatkan ekonomi kawasan pariwisata di Bali. Metode pelaksanaan penelitian ini ialah dengan menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan data mengenai efektivitas rute, fasilitas dan kepuasan pelayanan dari pengguna Teman Bus. Pada penelitian ini penulis juga mengamati rute layanan “Teman Bus” yang ada di Provinsi Bali yang bernama Trans Metro Dewata. Integrasi pelayanan rute “Teman Bus” terhadap kawasan strategis pariwisata nasional di Bali sangat penting untuk memberikan kemudahan kepada wisatawan lokal maupun asing dalam berpindah tempat dari satu destinasi wisata ke destinasi wisata lainnya. Penulis juga melaksanakan wawancara namun dikarenakan keterbatasan dalam kegiatan ini, maka pengambilan hasil wawancara terkait keefektifan rute dan pelayanan “Teman Bus” hanya dapat dilakukan pada beberapa orang perwakilan masyarakat lokal maupun asing yang nantinya diharapkan dari perwakilan masyarakat ini informasi mengenai pelayanan “Teman Bus” dan keefektifan rute bisa didapatkan sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan “Teman Bus” yang lebih baik ke depannya.

Survei dan sampel

Penelitian ini menggunakan survei secara *online* (*google form*) dan disebarikan kepada masyarakat pengguna layanan Teman Bus dan di sekitar wilayah Sarbagita (Denpasar, Badung, Gianyar dan Tabanan). Jumlah responden yang ditargetkan mengisi kuesioner ialah 100 orang dan diprioritaskan kepada responden yang sudah pernah menggunakan fasilitas pelayanan “Teman Bus”. Rentang waktu penyebaran kuesioner adalah 1 (satu) minggu dengan data pengisian responden sesuai **Tabel 1**:

Tabel 1 Data diri responden

Kewarganegaraan
Lokasi Tempat Tinggal
Jenis Kelamin
Pekerjaan
Penghasilan per bulan
Pernah Menggunakan Layanan Teman Bus

Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan Teman Bus dan difokuskan pada wilayah Denpasar, Badung, Gianyar dan Tabanan. Setelah mengisi data diri, responden wajib menjawab beberapa pertanyaan terkait dengan indikator-indikator yang telah dipersiapkan yakni Jalur/Rute, Fasilitas dan Kepuasan

Masyarakat. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran utama mengenai efektivitas rute yang ada saat ini.

Karakteristik responden

Dalam pertanyaan survei digunakan skala *likert* 0 sampai 5 (tidak tahu, sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju dan sangat setuju). Wilayah tempat tinggal pengguna layanan memang difokuskan pada wilayah Sarbagita dikarenakan layanan

Teman Bus hanya menjangkau daerah tersebut sehingga nantinya akan mempengaruhi terhadap hasil penilaian dari responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil responden

Tabel 2 Profil responden

Kewarganegaraan	Persentase (%)
Warga negara asing	4,1 %
Warga negara indonesia	95,9 %
Usia	
15 – 25 Tahun	69,8 %
26 – 35 Tahun	6,6 %
36 – 45 Tahun	10,3 %
46 – 55 Tahun	11,3 %
>55 Tahun	1,8 %
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	56,2 %
Perempuan	44,6 %
Penghasilan Per Bulan	
<Rp. 1.000.000	62 %
Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000	19 %
Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000	5,8 %
Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000	4,1 %
Rp. 4.000.000 – Rp. 5.000.000	5 %
>Rp. 5.000.000	6,6 %
Pekerjaan	
ASN	15,2 %
Mahasiswa/Pelajar	53,6 %
Pegawai Swasta	10,4 %
Wirausaha	3,2 %
Tenaga Pengajar	2,4 %
Lainnya	15,2 %
LOKASI TEMPAT TINGGAL	
Denpasar	50,4 %
Badung	13,2 %
Gianyar	12,4 %
Tabanan	24 %
MENGGUNAKAN LAYANAN TEMAN BUS	
1x	65 %
2x	16,2 %
3x	6 %
>3X	13,7 %

Kuesioner yang masuk sebanyak 121 (seratus dua puluh satu) responden dan sudah melebihi target pengisian kuesioner, dengan profil responden sesuai dengan **Tabel 2**.

Kewarganegaraan didominasi oleh Warga Negara Indonesia sebesar 95,5%. Usia diperoleh profil dengan rentang usia tertinggi 15 sampai 25 tahun sebesar 69,8 % hal ini membuktikan adanya keinginan yang kuat para generasi muda untuk memakai layanan transportasi umum Teman Bus. Jenis kelamin di dominasi oleh laki-laki sebesar 56,2 %. Penghasilan per bulan di dominasi <Rp. 1.000.000 sebesar 62 % hal

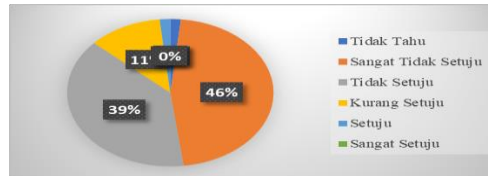
tersebut dikarenakan layanan “Teman Bus” dapat dinikmati secara gratis yang dimana bertujuan untuk mensosialisasikan “Teman Bus” kepada masyarakat. Pekerjaan didominasi dengan latar pekerjaan Mahasiswa/Pelajar sebesar 53,6 %. Lokasi Tempat Tinggal responden tertinggi yakni daerah Denpasar sebesar 50,4 %, Dominasi

responden menggunakan layanan Teman Bus sebanyak 1 kali. Dari data di atas diperoleh penyebaran kuesioner hampir merata di seluruh wilayah Sarbagita.

Hasil kuesioner

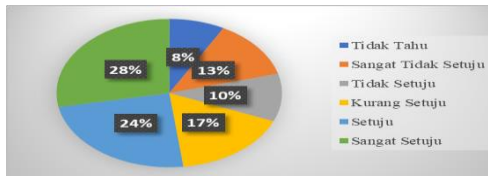
Pernyataan untuk variabel pelayanan jalur/rute (X1)

1. Rute yang disediakan “Teman Bus” menjangkau wilayah strategis pariwisata di Provinsi Bali. (Tidak Tahu 0% dan Tidak Setuju 1.6 %)



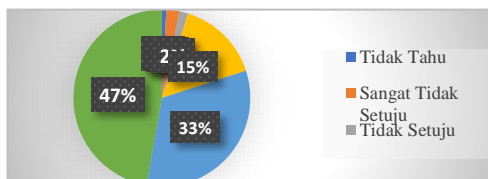
Gambar 2 Diagram hasil kuisisioner Rute “Teman Bus” menjangkau wilayah strategis pariwisata di Bali

2. “Teman Bus” memiliki rute yang kurang strategis sehingga kurang diminati masyarakat. (Tidak Tahu 8% dan Tidak Setuju 10.4 %)



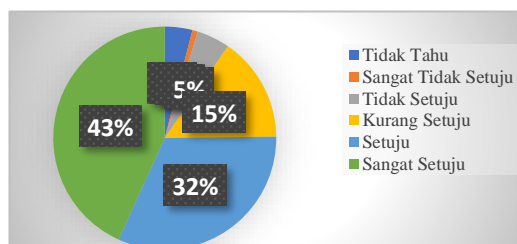
Gambar 3 Diagram hasil kuisisioner minat masyarakat kurang akibat rute “Teman Bus” kurang strategis

3. Rute yang disediakan “Teman Bus” memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berpindah tempat dari satu tempat wisata ke tempat wisata lainnya. (Tidak Tahu 0.8 % dan Tidak Setuju 1.6 %)



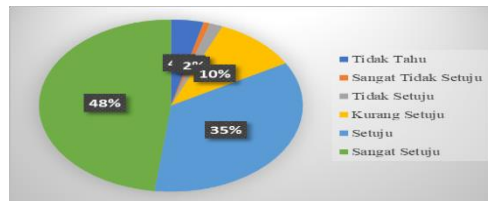
Gambar 4 Diagram hasil kuisisioner Rute teman bus memberikan kemudahan kepada masyarakat

4. Rute yang disediakan “Teman Bus” menjangkau tempat oleh-oleh dan rumah sakit / fasilitas pendukung masyarakat (Sangat Tidak Setuju 0.8 % dan Tidak Tahu 4%)



Gambar 5 Diagram hasil kuisioner Rute “Teman bus”menjangkau fasilitas pendukung masyarakat

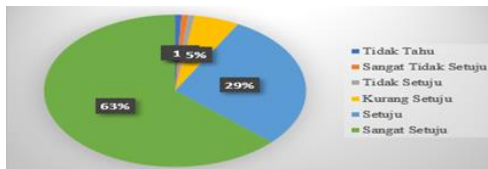
- Kejelasan informasi rute/jurusan yang dilayani terpampang pada papan trayek di angkutan/armada. (Sangat Tidak Setuju 0.8 % dan Tidak Setuju 1.6 %)



Gambar 6 Diagram hasil kuisioner kejelasan informasi rute dapat dilihat pada papan trayek di armada

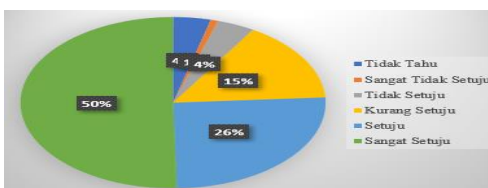
Pernyataan untuk variabel fasilitas (X2)

- Armada yang disediakan dalam program “Teman Bus” bersih dan nyaman. (Tidak Tahu, Sangat Tidak Setuju, dan Tidak Setuju 0.8 %)



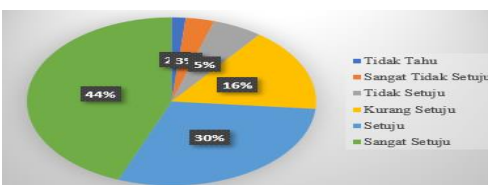
Gambar 7 Diagram hasil kuisioner armada “Teman Bus” bersih dan nyaman

- Tersedia fasilitas (audio, video dan TV) di Bus yang dioperasikan. (Sangat Tidak Setuju 0.8% dan Tidak Tahu, Tidak Setuju 4%)



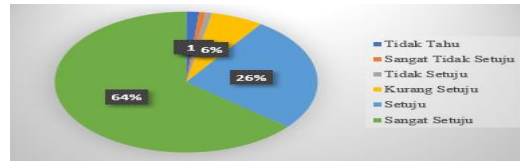
Gambar 8 Diagram hasil kuisioner terdapat fasilitas penunjang di bus

- Terdapat halte yang nyaman untuk penumpang menunggu bus datang. (Tidak Tahu 1.6 % dan Sangat Tidak Setuju 3.2%)



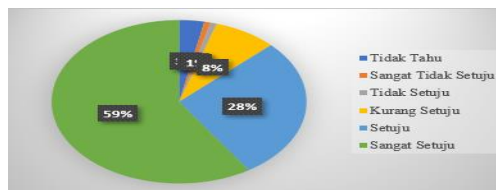
Gambar 9 Diagram hasil kuisioner penumpang mendapatkan halte yang nyaman

4. Tersedia kursi prioritas untuk kelompok lanjut usia (lansia), disabilitas, ibu hamil serta ibu yang membawa balita. (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju 0.8 % dan Tidak Tahu 1.6 %)



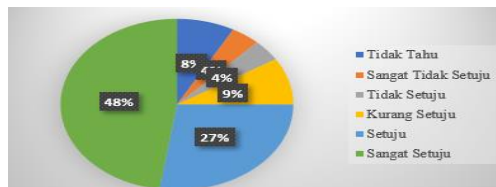
Gambar 10 Diagram hasil kuisisioner sudah tersedia kursi prioritas

5. Kemudahan akses melalui teknologi informasi (dengan *smartphone*, dan aplikasi lainnya) (Sangat Tidak Setuju dan Tidak Setuju 0.8% dan Tidak tahu 3.2%)



Gambar 11 Diagram hasil kuisisioner kemudahan akses melalui teknologi informasi

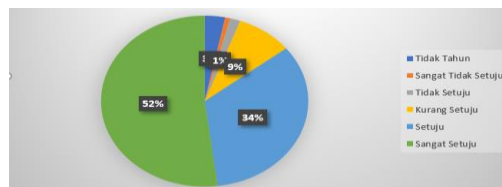
6. Terdapat fasilitas pengumpan/bangkitan untuk menjangkau halte Teman Bus (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju 4% dan Tidak tahu 8.1 %)



Gambar 12 Diagram hasil kuisisioner terdapat fasilitas pengumpan

Pernyataan untuk variabel pelayanan kepuasan (X3)

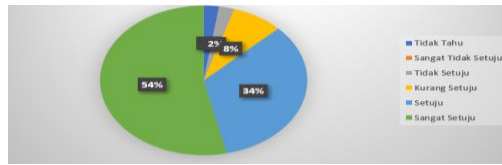
1. Apakah masyarakat dan Pelanggan “Teman Bus” sudah puas dengan kejelasan informasi mengenai jadwal operasional/armada? (sangat tidak setuju sebesar 0% dan tidak setuju sebesar 2%)



Gambar 13 Diagram hasil kuisisioner kepuasan masyarakat tentang kejelasan jadwal armada

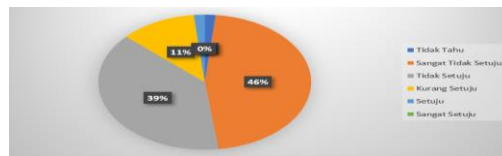
2. Apakah masyarakat dan pelanggan “Teman Bus” puas dengan perlakuan dan tindakan para kru ketika menaikan dan menurunkan penumpang dengan

standar yang berlaku? (sangat tidak setuju sebesar 0% dan tidak setuju sebesar 2%)



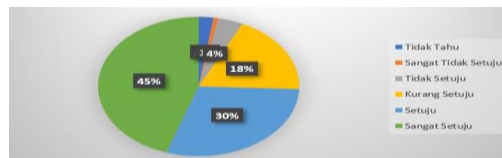
Gambar 14 Diagram hasil kuisisioner kepuasan masyarakat terhadap pelakuan crew

3. Apakah masyarakat dan pelanggan “Teman Bus” puas dengan pelayanan rute atau jurusan yang disediakan? (sangat setuju sebesar 0% dan setuju sebesar 2%)



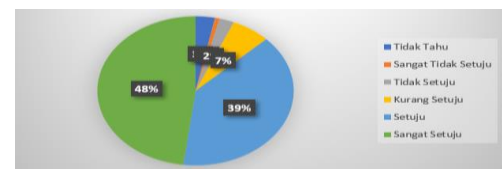
Gambar 15 Diagram hasil kuisisioner kepuasan masyarakat dengan rute yang tersedia

4. Apakah masyarakat akan menggunakan angkutan/armada “Teman Bus” sebagai transportasi yang digunakan dalam kegiatan sehari-hari. (sangat tidak setuju sebesar 1%)



Gambar 16 Diagram hasil kuisisioner kepuasan masyarakat tentang penggunaan “Teman Bus” sehari - hari

5. Apakah masyarakat dan pelanggan puas dengan kesesuaian jadwal tiba dan keberangkatan “Teman Bus” dengan yang tertera pada aplikasi Teman Bus? (sangat tidak setuju sebesar 1% dan tidak setuju sebesar 4%)



Gambar 17 Diagram hasil kuisisioner tentang kepuasan masyarakat mengenai kesesuaian jadwal

Berdasarkan hasil pengumpulan data primer menggunakan kuesioner didapatkan bahwa minat masyarakat lokal maupun asing terhadap layanan Teman Bus sebagai transportasi massal masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari persentase penggunaan

layanan Teman Bus, masyarakat lokal maupun asing hanya menggunakan layanan Teman Bus sebanyak satu kali dengan persentase 64,2%. Dari segi fasilitas, armada yang disediakan oleh layanan Teman Bus bersih dan nyaman dengan penilaian responden 63,2% sangat setuju dengan hal tersebut. Fasilitas yang disediakan layanan Teman Bus juga sudah cukup lengkap. Hal ini dapat dilihat dari 50,4% responden sangat setuju bahwa layanan Teman Bus memiliki fasilitas berupa audio, video dan Televisi yang dapat dinikmati oleh penumpang selama melakukan perjalanan. Halte yang nyaman juga menjadi fasilitas yang penting bagi penumpang dalam aspek kenyamanan selama menunggu armada bus datang. Layanan Teman Bus memiliki halte yang nyaman bagi penumpang dengan persentase 44% responden setuju dengan hal tersebut. Layanan prioritas untuk kelompok lanjut usia, disabilitas, ibu hamil serta ibu membawa balita juga menjadi perhatian khusus yang harus disediakan transportasi umum untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang. Armada Teman Bus sudah menyediakan kursi prioritas tersebut dan 64% responden menyetujuinya. Akses teknologi informasi layanan Teman Bus secara *online* juga sudah bisa diakses untuk memberikan kemudahan kepada penumpang untuk melihat rute dan jadwal keberangkatan armada Teman Bus.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi dan tindakan *crew* dan kesesuaian jadwal cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari 65% responden puas dengan pelayanan Teman Bus. Namun, dari segi pelayanan jalur atau rute, didapatkan bahwa rute yang disediakan Teman Bus belum mampu menjangkau wilayah strategis pariwisata nasional di Provinsi Bali dengan hasil penilaian responden 45,6% setuju. Hal tersebut yang menjadi penyebab minat masyarakat terhadap layanan Teman Bus menurun. Hal ini harus dievaluasi lebih lanjut sehingga ke depannya pelayanan rute dapat mencapai kawasan strategis pariwisata di Bali sehingga bisa memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berpindah tempat dari satu tempat wisata ke tempat wisata lainnya. Jika masalah tersebut dapat teratasi, maka minat masyarakat untuk menggunakan layanan Teman Bus pun akan meningkat.

Penambahan dan perbaikan rute layanan Teman Bus untuk mencapai kawasan strategis pariwisata nasional di Bali mendapat dukungan dari masyarakat. Hal ini sesuai dengan saran yang diberikan oleh masyarakat melalui hasil kuesioner bahwa rute layanan Teman Bus bisa ditambah atau diperbaiki di kawasan pariwisata seperti daerah Kintamani, sehingga peminat layanan Teman Bus dapat mengunjungi lokasi tersebut dengan mudah.

KESIMPULAN

Penelitian ini mencoba menjelaskan dan memberikan gambaran terkait dengan layanan Teman Bus sebagai program Kementerian Perhubungan dalam upaya mewujudkan sistem transportasi yang berkonsep *buy the service* dilihat dari aspek pelayanan jalur atau rute. Setelah dilakukan pengamatan dan pengumpulan data didapatkan bahwa rute yang disediakan Teman Bus belum mampu menjangkau wilayah strategis pariwisata nasional di Provinsi Bali dengan hasil penilaian responden 45,6% setuju. Hal tersebut yang menjadi penyebab minat masyarakat terhadap layanan Teman Bus menurun. Hal ini harus dievaluasi lebih lanjut sehingga ke depannya pelayanan rute dapat mencapai kawasan strategis pariwisata di Bali. Penelitian ini kami buat sebagai bahan evaluasi pelayanan Teman Bus agar ke depannya dapat

menambah atau memperbaiki rute armada Teman Bus sehingga dapat memberikan kemudahan kepada penumpang, terutama masyarakat lokal maupun asing dalam melakukan perpindahan dari satu lokasi wisata ke lokasi wisata lainnya. Hal ini juga dilakukan guna meningkatkan perekonomian di Bali pasca pandemi Covid-19 dan mendukung program G20 untuk mewujudkan stabilitas keuangan internasional melalui promosi kawasan strategis pariwisata nasional di Bali. Karena semakin mudah akses transportasi menuju kawasan wisata maka semakin meningkat pula peminat wisata dan akses transportasi tersebut, begitu pula semakin banyak kawasan wisata dikunjungi maka semakin meningkat pula perekonomian di kawasan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Beirão, G., & Cabral, J. A. S. (2007). Understanding Attitudes Towards Public Transport and Private Car: A Qualitative Study. *Transport Policy*, 14(6), 478-489. doi:10.1016/j.tranpol.2007.04.009
- Cheng, Y.-H., & Chen, S.-Y. (2015). Perceived Accessibility, Mobility, and Connectivity of Public Transportation Systems. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 77, 386-403. doi:10.1016/j.tra.2015.05.003
- Chowdhury, S., & Ceder, A. (2016). Users' Willingness to Ride an Integrated PublicTransport Service: A Literature Review. *Transport Policy*, 48, 183-195. doi:10.1016/j.tranpol.2016.03.007
- Juliette Medina, Mike Hewitt, Fabien Lehue´de´,Olivier Pe´ton (2019). Integrating long-haul and local transportation planning: the Service Network Design and Routing Problem. *EURO J Transp Logist* (2019) 8:119–145. <https://doi.org/10.1007/s13676-017-0114-7>
- Kitamura, R. (2009). Life-Style and Travel Demand. *Transportation*, 36(6), 679-710. doi:10.1007/s11116-009-9244-6
- Saliara, K. (2014). Public Transport Integration: The Case Study of Thessaloniki, Greece. *Transportation Research Procedia*, 4, 535- 552. doi:10.1016/j.trpro.2014.11.041
- Sharaby, N., & Shiftan, Y. (2012). The Impact of Fare Integration on Travel Behavior and Transit Ridership. *Transport Policy*, 21, 63-70. doi:10.1016/j.tranpol.2012.01.015
- X. Wang, J. Peng, J. Tang, Q. Lu, and X. Li, "Investigating the impact of adding new airline routes on air transportation resilience in China," *Transp. Policy*, vol. 125, pp. 79–95, 2022, doi: <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2022.05.013>.