

Analisis Pelayanan Angkutan Umum di Terminal Wosi (*Analysis of Public Transportation Services at Wosi Terminal*)

Aleda Novita Matabua¹, Made Budi Purnama Putra², Winda Sari de Queljoe³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Papua, Indonesia

¹aledamatabua@gmail.com

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diterima 25 Juni 2026

Direvisi 26 Juli 2026

Disetujui 28 Juli 2026

Kata Kunci:

Angkutan umum
Terminal wosi
Standar Pelayanan Minimal
Pelayanan Transportasi
Angkutan Pedesaan

Key Words:

Public transportation
Wosi terminal
Minimum service standards
Transportation services
Rural transportation

ABSTRACT

Public transportation plays an important role in supporting community mobility and economic growth in a region. One of the important land transportation nodes in Manokwari Regency is the Wosi Terminal, which serves various rural public transportation routes. This study aims to analyze the condition of public transportation services at the Wosi Terminal based on Minimum Service Standards (SPM), assess the level of fulfillment of each SPM indicator, and describe the results of service assessments on each route. The research method used is descriptive quantitative with field observation techniques using checklist instruments based on the Regulation of the Minister of Transportation Number 98 of 2013 and Number 29 of 2015. The research objects include four rural transportation routes, namely Route D2 (Wosi Terminal–Mupi–Warkapi–Wasabui), F1 (Wosi Terminal–Warmare–SP III), F2 (Wosi Terminal–SP IV–Masni), and H (Wosi Terminal–SP VIII–Sidey). Data analysis was carried out using the percentage method based on the number of fulfilled indicators to the total research indicators. The results showed that the SPM compliance rate for route D2 was 67.74%, route F1 was 80.64%, route F2 was 74.19%, and route H was 74.19%. Route F1 had the highest compliance rate compared to other routes. In general, public transportation services at Wosi Terminal have met most SPM indicators, but several aspects still need improvement, particularly safety, security, and vehicle comfort.

ABSTRAK

Transportasi umum memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan pertumbuhan ekonomi suatu daerah. Salah satu simpul transportasi darat yang berperan penting di Kabupaten Manokwari adalah Terminal Wosi yang melayani berbagai trayek angkutan umum pedesaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi pelayanan angkutan umum di Terminal Wosi berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), menilai tingkat pemenuhan setiap indikator SPM, serta mendeskripsikan hasil penilaian pelayanan pada masing-masing trayek. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik observasi lapangan menggunakan instrumen checklist berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 dan Nomor 29 Tahun 2015. Objek penelitian meliputi empat trayek angkutan pedesaan yaitu Trayek D2 (Terminal Wosi–Mupi–Warkapi–Wasabui), F1 (Terminal Wosi–Warmare–SP III), F2 (Terminal Wosi–SP IV–Masni), dan H (Terminal Wosi–SP VIII–Sidey). Analisis data dilakukan menggunakan metode persentase berdasarkan jumlah indikator yang terpenuhi terhadap total indikator penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemenuhan SPM pada trayek D2 sebesar 67,74%, trayek F1 sebesar 80,64%, trayek F2 sebesar 74,19%, dan trayek H sebesar 74,19%. Trayek F1 memiliki tingkat pemenuhan tertinggi dibandingkan trayek lainnya. Secara umum pelayanan angkutan umum di Terminal Wosi telah memenuhi sebagian besar indikator SPM, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan kendaraan.

Koresponden:

Aleda Novita Matabua

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Papua, Indonesia

Email: aledamatabua@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam menunjang mobilitas masyarakat dan aktivitas ekonomi. Keberadaan angkutan umum berfungsi untuk menyediakan pelayanan transportasi yang aman, nyaman, cepat, dan terjangkau bagi masyarakat. Pelayanan angkutan umum yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa sekaligus mendukung perkembangan wilayah.

Terminal sebagai salah satu komponen sistem transportasi memiliki fungsi utama sebagai tempat naik dan turunnya penumpang, pengaturan operasional kendaraan, serta pusat perpindahan moda transportasi. Salah satu terminal yang memiliki peran penting di Kabupaten Manokwari adalah Terminal Wosi. Terminal ini merupakan terminal penumpang tipe B yang melayani berbagai trayek angkutan umum kota dan pedesaan.

Dalam operasionalnya, Terminal Wosi melayani sejumlah trayek angkutan pedesaan yang menghubungkan kawasan permukiman, pusat perdagangan, pendidikan, dan pemerintahan. Namun demikian, masih ditemukan berbagai permasalahan pelayanan seperti ketidakpastian waktu tunggu kendaraan, kondisi kendaraan yang kurang nyaman, kebersihan kendaraan yang belum optimal, serta keterbatasan fasilitas penunjang bagi penumpang.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan evaluasi pelayanan angkutan umum berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pemenuhan indikator SPM pada pelayanan angkutan umum di Terminal Wosi sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian berada di Terminal Wosi, Kelurahan Wosi, Kecamatan Manokwari Barat, Kabupaten Manokwari, Papua Barat. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 9 Mei 2026. Objek penelitian meliputi empat trayek angkutan pedesaan yang masih aktif beroperasi, yaitu Trayek D2 (Terminal Wosi–Mupi–Warkapi–Wasabui), Trayek F1 (Terminal Wosi–Warmare–SP III), Trayek F2 (Terminal Wosi–SP IV–Masni), dan Trayek H (Terminal Wosi–SP VIII–Sidey).

Data primer diperoleh melalui observasi lapangan menggunakan checklist berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 dan Nomor 29 Tahun 2015. Data sekunder diperoleh dari Dinas Perhubungan, peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, serta penelitian terdahulu. Variabel penelitian meliputi kemanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Jumlah indikator yang digunakan sebanyak 31 indikator. Analisa data dilakukan menggunakan presentase dengan rumus :

$$P = \left(\frac{f}{n} \right) \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase tingkat pemenuhan (%)

f = Jumlah indikator yang terpenuhi

n = Jumlah seluruh indikator

Kriteria penilaian yang digunakan yaitu :

0% - 50% = tidak sesuai

51% - 75% = cukup sesuai

76% - 100% = sesuai

3. HASIL DAN PEMBAHASAN**3.1 Gambaran Umum Terminal Wosi**

Terminal Wosi merupakan terminal penumpang terbesar di Kabupaten Manokwari yang melayani angkutan umum dalam kota maupun pedesaan. Letaknya yang strategis di kawasan Pasar Wosi menjadikan terminal ini sebagai pusat aktivitas transportasi masyarakat.

3.2 Tingkat Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Berdasarkan hasil observasi terhadap 31 indikator pelayanan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil observasi terhadap 31 indikator pelayanan

Trayek	Indikator Terpenuhi	Indikator Tidak Terpenuhi	Persentase (%)	Kategori
D2	21	10	67,74	Cukup Sesuai
F1	25	6	80,64	Sesuai
F2	23	8	74,19	Cukup Sesuai
H	23	8	74,19	Cukup Sesuai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa trayek F1 memiliki tingkat kesesuaian pelayanan tertinggi dengan nilai 80,64%, sedangkan trayek D2 memiliki tingkat kesesuaian terendah sebesar 67,74%.

3.3 Pembahasan

Pada aspek keterjangkauan, seluruh trayek umumnya telah memenuhi indikator yang ditetapkan. Kendaraan beroperasi sesuai trayek dan tarif dinilai masih dapat dijangkau oleh masyarakat.

Pada aspek keselamatan, sebagian besar pengemudi telah memenuhi persyaratan seperti memahami rute perjalanan, mematuhi aturan lalu lintas, serta melakukan pemeriksaan kendaraan sebelum beroperasi. Namun masih ditemukan beberapa kendaraan yang belum dilengkapi APAR, alat pemecah kaca, dan sabuk keselamatan.

Pada aspek keamanan, sebagian besar kendaraan belum menyediakan papan identitas pengemudi maupun tanda pengenalan resmi. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan pengawasan oleh operator maupun pemerintah daerah.

Pada aspek kenyamanan, masih ditemukan kendaraan yang belum dilengkapi AC, tempat sampah, serta tanda larangan merokok. Selain itu, pada beberapa trayek kondisi suhu dalam kendaraan masih belum memberikan kenyamanan optimal bagi penumpang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan angkutan umum di Terminal Wosi secara umum telah memenuhi sebagian besar indikator SPM, namun masih diperlukan perbaikan terutama pada aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan angkutan umum di Terminal Wosi secara umum telah memenuhi sebagian besar indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 dan Nomor 29 Tahun 2015. Tingkat pemenuhan SPM pada masing-masing trayek yaitu D2 sebesar 67,74%, F1 sebesar 80,64%, F2 sebesar 74,19%, dan H sebesar 74,19%. Trayek F1 memiliki tingkat pemenuhan tertinggi. Beberapa indikator yang belum terpenuhi meliputi ketersediaan APAR, alat pemecah kaca, sabuk keselamatan, fasilitas AC, tanda larangan merokok, serta identitas pengemudi dan kendaraan. Diperlukan peningkatan fasilitas keselamatan dan kenyamanan kendaraan serta pengawasan berkala dari pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum di Terminal Wosi.

REFERENSI

- [1] Ariga, dkk. 2020. *Kajian Pelayanan Angkutan Umum*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- [2] Hindom, A.F. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Trayek Terminal Wosi-Arfai-Anday Maripi, Manokwari, Papua Barat).
- [3] Junianto. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Trayek Terminal Daya-Petta Ponggawae, Sulawesi Selatan).
- [4] Kotler, P., & Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- [5] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.
- [6] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Perubahan atas PM Nomor 98 Tahun 2013.
- [7] Primasworo, dkk. 2024. Analisis Kepuasan Pengguna Angkutan Umum Berdasarkan Kualitas Pelayanan.
- [8] Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [9] Tjiptono, F. 2017. *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- [10] Yuniarti, dkk. 2018. Kajian Fungsi Terminal dalam Sistem Transportasi Darat.