

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

- 2.1.1. Evaluasi Kepuasan Pelanggan Transportasi Umum di Yogyakarta. Dewi Findra Kartika Sari, Guntara Niko. Jurnal *Information System & Artificial Intelligence*. Volume 3 No.1. Tahun 2022. E-ISSN : 2797-6777.

Yogyakarta adalah salah satu kota yang menyediakan fasilitas transportasi umum untuk mendukung kegiatan masyarakatnya dalam berpergian. Tetapi penggunaan transportasi umum masih sedikit peminatnya di Yogyakarta, entah itu karena rute perjalanan yang diinginkan tidak tersedia, tarif yang tidak wajar, sopir yang ugal ugalan, maupun kondisi fisik kendaraan yang sudah tidak layak pakai. Biasanya setelah masyarakat menggunakan transportasi umum akan muncul kepuasan yang telah dirasakan. Oleh karena itu akan dilakukan penelitian sentiment analysis untuk mengetahui nilai customer satisfaction pada penggunaan transportasi umum di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan media sosial twitter untuk mendapatkan data. Data tersebut akan diidentifikasi suatu pendapat atau masalah dari seseorang apakah cenderung bersifat positif, negatif, atau netral. Penulis memakai metode sentistrength untuk mengklasifikasikan data tweet dalam mendapatkan sebuah nilai. Pada penelitian ini akan menghasilkan rangkuman nilai customer satisfaction yang dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan customer satisfaction agar masyarakat lebih tertarik lagi menggunakan transportasi umum di Yogyakarta.

- 2.1.2. Evaluasi Program Ka Bandara (Minangkabau Ekpres) Sebagai Sarana

Transportasi Publik. Khairi Andrisk, Yusran Rammadani. Jurnal Ilmiah Mandala Education. Volume 7 No.3. Tahun 2021. ISSN : 2442-9511.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Evaluasi dari Program KA Bandara (Minangkabau Ekpres) berdasarkan lamdasan UU No.23 tahun 2014 tentang Perkeretaapian dan Rancangan Induk Perkeretaapian Nasional 2030 (RipNas2030) yang menjelaskan tentang tujuan dan sasaran dari program Kereta Api Bandara . Penelitian ini dilakukan karena melihat aktivitas penumpang KA Bandara yang

masih kurang peminat. Metode penelitian yang dipakai pada penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian Data dikumpulkan lewat wawancara dengan informan, observasi di lapangan dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi dan permasalahan yang dialami pihak pengelola dan keluhan dari penumpang sehingga peneliti dapat mengetahui penyebab menurutnya minat penumpang menaiki KA Bandara (Minangkabau Ekspres).

- 2.1.3. Evaluasi Keberlanjutan Aksesibilitas Angkutan Umum di Kota Sukabumi. Hermawan I Made Arka, dkk. Jurnal Penelitian Transportasi Darat. Volume 21 No.1. Tahun 2019. ISSN : 1410-8593.

Konsep pembangunan berkelanjutan adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh setiap negara dan ditindaklanjuti oleh sektor-sektor di bawahnya seperti transportasi berkelanjutan, terutama yang menyangkut aksesibilitas angkutan umum. Masalah aksesibilitas angkutan umum sangat penting untuk diselesaikan khususnya di daerah perkotaan seperti jarak tempuh, biaya, dan waktu seseorang yang melakukan mobilitas. Tujuan penelitian adalah menganalisis status keberlanjutan aksesibilitas angkutan umum dengan menggunakan kriteria dan indikator aksesibilitas berkelanjutan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Teknik Multidimensional Scalling (MDS) melalui aplikasi Rappfish. Setiap indikator kriteria keberlanjutan transportasi umum di Kota Sukabumi ditentukan oleh pendekatan ekonomi, sosial, lingkungan, kelembagaan dan hukum. Hasil analisis indeks keberlanjutan menunjukkan bahwa untuk kriteria ekonomi sebesar 47,96; kriteria sosial 23,58; kriteria lingkungan 82,95; dan kriteria kelembagaan dan hukum 43,61; sehingga indeks keberlanjutan rata-rata adalah 49,07 dan dapat dikatakan kurang berkelanjutan. Beberapa program kegiatan untuk meningkatkan aksesibilitas angkutan umum di Kota Sukabumi, seperti dalam kriteria ekonomi lebih diarahkan pada penghematan biaya transportasi, seperti meminimalkan biaya operasi kendaraan; kriteria sosial adalah meningkatkan minat publik untuk beralih ke transportasi umum; kriteria lingkungan adalah efisiensi bahan bakar; dan kriteria kelembagaan dan hukum lebih ke arah upaya

merencanakan program transportasi berkelanjutan sesuai dengan indikator kunci masing-masing dimensi.

- 2.1.4. Evaluasi Penerapan *Smart Mobility* di Jakarta. Agni Sifa Novwidia, dkk. Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi. Volume 10 No.3. Tahun 2021. ISSN : 2301-4156.

Masalah perkotaan, seperti kemacetan yang disebabkan oleh pertumbuhan jumlah penduduk yang sangat pesat dan arus urbanisasi yang tinggi, menjadi masalah yang umum di kota besar seperti Jakarta. Konsep smart city sudah berkembang dan mulai diimplementasikan di beberapa kota besar di Indonesia, termasuk Jakarta. Salah satu bagian dari konsep smart city adalah smart mobility, yang saat ini berkembang untuk menyelesaikan berbagai masalah perkotaan, khususnya pada transportasi publik untuk meningkatkan kualitas layanan yang efektif dan efisien. Makalah ini membahas solusi penerapan konsep smart mobility di Jakarta berdasarkan tingkat kesiapan dari setiap indikatornya menurut indikator yang terdapat dalam konsep smart city. Tujuan makalah ini adalah untuk memberikan gambaran tentang tingkat kesiapan penerapan smart mobility di Jakarta serta perbaikan yang perlu dilakukan. Makalah ini menggunakan metode studi literatur untuk mendapatkan gambaran awal kondisi di Jakarta, lalu penilaian menggunakan assessment data survei serta analisis kualitatif dekskriptif. Hasilnya menunjukkan bahwa pada dasarnya Jakarta sudah siap dalam penerapan smart mobility, tetapi perlu ada perbaikan dan pengadaan di beberapa aspek smart mobility.

- 2.1.5. Evaluasi Metodologi Desain Dalam Simulasi Perancangan Ulang Sistem Tanda Untuk Pengguna Transportasi Umum . Hananto Brian Alvin, dkk. Jurnal Bahasa Rupa. Volume 4 No.1. Tahun 2020. ISSN : 2581-0502.

Metodologi desain merupakan salah satu aspek krusial dalam desain. Dalam rangka mengembangkan pedagogi metodologi desain dalam Program Studi Desain Komunikasi Visual Universitas Pelita Harapan (PSDKV UPH), penulis mengadakan penelitian tindakan kelas yang mengevaluasi studi analisa metodologi desain dari proyek proyek desain yang dilaporkan sebagai tugas akhirdi PSDKV UPH. Proyek desain yang dibahas dalam artikel ini adalah proyek perancangan ulang sistem tanda untuk Transjakarta oleh Triska, dimana

metodologi yang dilakukan oleh Triska dibahas oleh beberapa mahasiswa/i pada matakuliah Metodologi Desain. Dalam evaluasi yang dilakukan, metodologi Triska dibahas dalam beberapa tahapan dan metode sesuai model proses desain oleh Robin Landa. Hasil evaluasi metodologi yang dilakukan menunjukkan beberapa poin dalam metodologi Triska yang dapat dilengkapi kembali. Melalui studi yang telah dilakukan, dapat dilihat bagaimana pembelajaran metodologi desain melalui analisa dan evaluasi metodologi desain sebuah proyek desain mungkin untuk dilakukan pada tingkatan sarjana desain strata satu. Pedagogi metodologi desain yang disinggung dalam tulisan ini masih pada tahap permulaan, dan dapat dikembangkan lebih lanjut berdasarkan studi studi lain dan penelitian siklus 2 yang akan dilakukan oleh penulis.

Perbedaan dengan penelitian – penelitian terdahulu dengan penelitian ini yang berjudul “Evaluasi Program *Bike Sharing* di DKI Jakarta” yaitu terdapat perbedaan lokus penelitian dimana lokus penelitian berada di Dinas Perhubungan DKI Jakarta dan di stasiun tanah abang DKI Jakarta, dan penelitian terdahulu yang pertama berada di Kota Yogyakarta, yang kedua berada di Kota Padang, yang ketiga berada di Kota Sukabumi.

2.2. Kajian Teori

2.2.1. Evaluasi Program

Alkin Marvin. C (2011: 10) menyatakan bahwa “A definition of evaluation based on its goal. Evaluation is the favored term when we talk of judging a program”. Makna tersebut diartikan bahwa evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan, sedangkan menurut (Kaufman dan Thomas, 1980: 4) menyatakan bahwa evaluasi adalah proses yang digunakan untuk menilai, jadi kesimpulannya evaluasi merupakan kegiatan yang digunakan untuk menilai bekerjanya suatu program.

2.2.2. Tujuan Evaluasi Program

Tujuan evaluasi program menurut (Djemari Mardapi, 2012:31) Yaitu :

1. Untuk menentukan apakah suatu program mencapai tujuan.
2. Untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam proses pembelajaran.

3. Untuk menentukan apakah program sudah tepat.
4. Untuk mengetahui besarnya rasio cost / benefit program.
5. Untuk menentukan siapa yang harus berpartisipasi pada program mendatang.
6. Untuk mengidentifikasi siapa yang memperoleh manfaat secara maksimum dan yang minimum.
7. Untuk menentukan apakah program sudah tepat.

2.2.3. Dimensi Evaluasi Program

Bridgman & Davis (2000) membuat dimensi evaluasi program secara umum menjadi 4 (empat) acuan yaitu :

1. Indikator Input, menfokuskan pada penilaian apakah sumberdaya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan dalam melaksanakan program. indikator ini dapat meliputi sumber daya manusia, uang atau infastruktur pendukung lainnya.
2. Indikator Proses, menfokus pada penilaian bagaimana sebuah program ditransformasikan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. Indikator ini meliputi aspek efektivitas dan efisien dari metode atau cara yang dipakai untuk melaksanakan program publik tertentu.
3. Indikator Output, menfokuskan penilaian pada hasil atau produk yang dapat dihasilkan dari sistem atau proses kebijakan publik. Indikator hasil ini misalnya berapa orang yang berhasil mengikuti program tersebut.
4. Indikator outcomes, menfokuskan pada pertanyaan dampak yang diterima oleh masyarakat luasatau pihak yang terkena kebijakan.

2.2.4. Unsur-Unsur Evaluasi Program

Pasaribu & Simandjuntak (1980) menjelaskan ada 3 (tiga) unsur-unsur evaluasi program yaitu :

1. Unsur prestasi, menyangkut pendataan dan daya serap terinput yang diberikan
2. Unsur evaluasi, unsur ini lebih melihat pemahaman dalam bentuk perilaku sasaran.
3. Unsur proses, lebih menekankan penggunaan dan kelancaran pelaksanaan program.

2.2.5. Indikator Evaluasi Program

Menurut Malcom Provus dalam (Stufflebeam, Madaus & Kellaghan, 2002: 128) menetapkan indikator yang digunakan untuk mengukur evaluasi sebagai berikut :

1. Tahap Definisi, yaitu apakah program yang sudah didefinisikan sudah memadai.
2. Tahap Instalasi, yaitu apakah program yang digunakan sudah sesuai dengan yang didefinisikan.
3. Tahap Proses, yaitu sumber daya dan teknik yang digunakan untuk menjalankan program.
4. Tahap Produk, yaitu apakah tujuan program sudah tercapai dalam pelaksanaannya.
5. Tahap Analisis Biaya Manfaat, Yaitu membandingkan hasil yang dicapai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

2.2.6. Kemacetan

Menurut Wohl et al (1984), kemacetan lalu lintas terjadi apabila kapasitas jalan tetap sedangkan jumlah pemakai jalan terus meningkat, yang menyebabkan waktu tempuh perjalanan menjadi lebih lama. Sedangkan menurut (MKJI, 1997) Kemacetan adalah kondisi di mana arus lalu lintas yang lewat pada ruas jalan yang ditinjau melebihi kapasitas rencana jalan tersebut yang mengakibatkan kecepatan mendekati 0 km/jam sehingga menyebabkan terjadinya antrian. Jadi kesimpulannya kemacetan merupakan kondisi dimana kendaraan yang melewati ruas jalan melebihi kapasitas ruas jalan sampai kecepatan kendaraan mendekati 0km/jam sehingga menyebabkan waktu tempuh perjalanan menjadi lebih lama dari semestinya.

2.2.7. Tipe kemacetan Lalu Lintas

Tipe kemacetan menjadi tiga menurut (Sugiyanto, 2011) yaitu :

Recurrent Congestion, yaitu dimana kemacetan yang terjadi secara berulang dan terus menerus misalnya pada periode pagi pada saat pergi kerja dan sore pada pulang kerja.

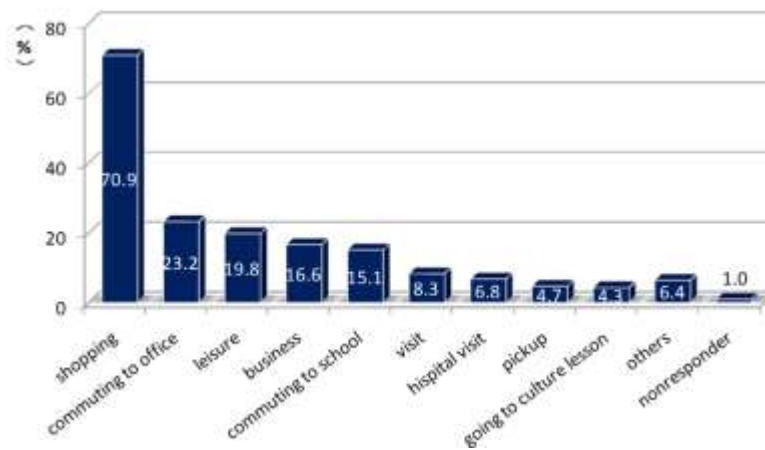
Non-Recurrent Congestion, yaitu kemacetan yang terjadi karena adanya suatu insiden misalnya kecelakaan lalu lintas.

Pre-Congestion atau Borderline Congestion, yaitu kemacetan yang terjadi ketika kecepatan aktual kendaraan berada dibawah kecepatan arus bebas yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna jalan berupa pemborosan konsumsi bahan bakar, waktu terbuang, pencemaran lingkungan.

2.2.8. Sepeda *Bike Sharing*

Sepeda Menurut (Kurnia, 2015) merupakan kendaraan beroda dua atau tiga mempunyai setang, tempat duduk, dan sepasang pengayuh yang digerakan kaki untuk menjalakkannya, dan menurut (Luud Schimmelpennink, 1965) *Bike Sharing* diciptakan untuk transportasi yang ramah lingkungan, mengurangi jumlah kendaraan bermotor dan terbebas dari polusi udara, menurut (M Suzuki, 2017) *Bike Sharing* di Jepang merupakan alat transportasi yang digunakan untuk pergi berbelanja, pergi bekerja, santai, dll, seperti data gambar dibawah ini :

Gambar 2.1
Grafik Tujuan Penggunaan *Bike Sharing* di Jepang

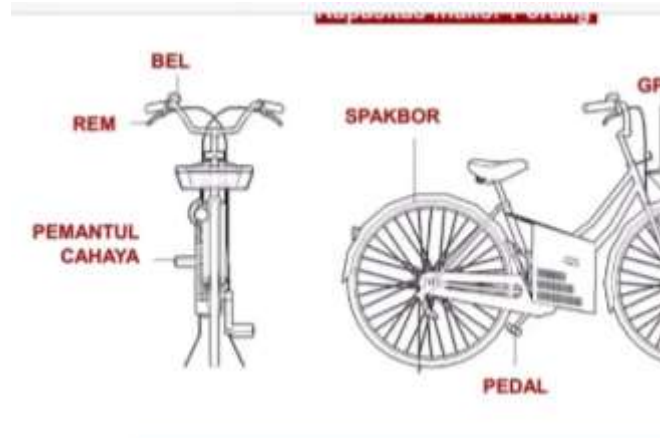


Sumber : Journal International Transport Forum (2017)

Menurut (Kay W. Axhausen 2019) di Swiss *Bike Sharing* merupakan sepeda pinjam yang digunakan untuk mengelilingi kota, sedangkan menurut (Shaheen 2010 dalam H.M.C. Van Heijningen 2016) *Bike Sharing* merupakan sistem menyediakan publik dengan penggunaan bersama armada sepeda dengan sedikit biaya, menjadikan bersepeda sebagai pilihan moda yang memungkinkan di lokasi mana pun di seluruh wilayah perkotaan. Standar Operasional Prosudeur *Bike Sharing* di Jakarta menurut Pergub No 36 Tahun 2022 yaitu diantaranya

disediakkannya jalur sepeda, pedal, bel yang berfungsi, rem yang berfungsi, pemantul cahaya, lampu utama depan yang berfungsi, GPS, sistem penguncian sepeda, khusus sepeda listrik disediakan helm dan batas kecepatan 25 km/jam. Seperti gambar dibawah ini :

Gambar 2.2
Spesifikasi *Bike Sharing* di Jakarta



Sumber : Dokumentasi Zoom (2023)

Gambar 2.3
Jalur Sepeda di Jakarta



Sumber : tempo.co (2021)

2.3. Kerangka Berpikir

DKI Jakarta merupakan Ibu Kota di Indonesia dengan tingginya penggunaan kendaraan pribadi sehingga mengakibatkan kemacetan dan polusi, untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi pemerintah membuat program *Bike Sharing* atau sepeda pinjam yang tersedia di Jakarta, tetapi sepi peminatnya sehingga banyak sepeda yang terbengkalai dan juga banyak keluhan yang diberikan oleh masyarakat karena tidak adanya pemeliharaan sepedanya. Oleh karena itu dibutuhkan evaluasi program tersebut agar mengetahui apakah program ini berjalan dengan baik atau tidak sehingga teori yang digunakan yaitu dari Malcom Provus dalam (Stufflebeam, Madaus & Kellaghan, 2002: 128) karena indikator dari teori ini sesuai untuk mengevaluasi program ini, berikut indikatornya :

1. Tahap Definisi, yaitu apakah program *Bike Sharing* yang sudah didefinisikan sudah memadai.
2. Tahap Instalasi, yaitu apakah program *Bike Sharing* yang digunakan sudah sesuai dengan yang didefinisikan.
3. Tahap Proses, yaitu bagaimana sumber daya dan teknik yang digunakan untuk menjalankan program *Bike Sharing*.
4. Tahap Produk, yaitu apakah tujuan program *Bike Sharing* sudah tercapai dalam pelaksanaannya.
5. Tahap Analisis Biaya Manfaat, Yaitu membandingkan hasil program *Bike Sharing* yang dicapai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

EVALUASI PROGRAM *BIKE SHARING* DI DKI JAKARTA



Realitas Permasalahan :

1. Sedikitnya Minat Masyarakat menggunakan *Bike Sharing*.
2. Tidak Terawatnya Sepeda.
3. Masih kurangnya jalur sepeda di DKI Jakarta.
4. Masih kurangnya tempat peminjaman *Bike Sharing*.
5. Masih banyaknya masyarakat menggunakan kendaraan pribadi sehingga menyebabkan kemacetan dan polusi.



INDIKATOR

1. Tahap Definisi.
2. Tahap Instalasi.
3. Tahap Proses.
4. Tahap Produk.
5. Tahap Analisis Biaya Manfaat.



Terciptanya *Bike Sharing* yang efektif guna menurunkan angka kemacetan dan polusi udara di DKI Jakarta.