

PENENTUAN PRIORITAS PENANGANAN KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN PERKOTAAN

Imam Basuki¹ dan Siti Malkhamah²

¹ Program Studi Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Mahasiswa Program Doktor Jurusan Teknik Sipil dan Lingkungan
Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
Jl. Grafika No. 2, Kampus UGM, Yogyakarta
Tel: (0274) 545675 Fax: (0274) 545676
E-mail: imbas@mail.uajy.ac.id

² Guru Besar Bidang Transportasi
Jurusan Teknik Sipil dan Lingkungan
Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
Jl. Grafika No. 2, Kampus UGM, Yogyakarta
Tel: (0274) 545675 Fax: (0274) 545676
E-mail: smalkhamah@mstt.ugm.ac.id

ABSTRAK

Penelitian kepuasan penumpang angkutan perkotaan dilakukan sebagai sarana penilaian dan evaluasi kondisi angkutan perkotaan yang sedang berjalan. Dengan berbagai indikator kinerja pelayanan angkutan perkotaan sebagai dasar penilaian responden akan didapatkan hasil untuk dievaluasi dan diterapkan dalam perbaikan pengoperasian sistem angkutan perkotaan. Pengolahan data dengan menggunakan sistem *matriks importance-performance* akan memberikan penilaian terhadap posisi sistem pengoperasian angkutan perkotaan yang sedang berjalan, dimana dapat ditentukan skala prioritas dalam usaha perbaikannya. Namun untuk lebih mempertajam hasil penilaian responden secara lebih mendalam perlu dilakukan pengolahan dengan menggunakan metode *impact score*. Dimana dengan menggunakan metode *impact score* memperlihatkan hasil yang mungkin sangat berbeda dengan apabila hanya menggunakan sistem *matriks importance-performance*. Hasil penelitian kepuasan penumpang angkutan perkotaan di kota Yogyakarta memperlihatkan bahwa prioritas utama penanganan perbaikan angkutan perkotaan dengan menggunakan *matriks importance-performance* berbeda sekali dengan harapan yang diinginkan penumpang angkutan perkotaan apabila menggunakan metode *impact score*.

Kata kunci: kinerja pelayanan, angkutan perkotaan, *matriks importance-performance*, metode *impact score*.

1. PENDAHULUAN

Permasalahan utama angkutan perkotaan yang dirasakan saat ini adalah rendahnya kualitas pelayanan angkutan umum di perkotaan sehingga kecenderungan masyarakat kota untuk lebih menyukai penggunaan kendaraan pribadi. Mengacu pada Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 14 Tahun 1992, kondisi angkutan umum di wilayah perkotaan di Indonesia, pada saat ini terkesan belum tertata dengan baik, dimana kinerja pelayanannya kurang memadai, seperti misalnya jaringan pelayanan yang belum menjangkau seluruh wilayah yang semestinya.

Dalam Masterplan Perhubungan Darat (2005) Transportasi perkotaan dikembangkan dengan tujuan untuk menciptakan keseimbangan antara sistem angkutan umum dan pergerakan kendaraan pribadi. Pengembangan sistem angkutan umum dan pergerakan kendaraan pribadi dikembangkan secara terencana, terpadu antar berbagai jenis moda transportasi sesuai dengan besaran kota, fungsi kota, dan hirarki fungsional kota dengan mempertimbangkan karakteristik dan keunggulan karakteristik moda, perkembangan teknologi, pemakaian energi, lingkungan dan tata ruang.

Standar kualitas pelayanan dalam bidang angkutan umum sangat diperlukan untuk berbagai keperluan. Menurut *Chicago Transit Authority Service Standards* (2001), monitoring hasil-hasil pelayanan adalah untuk dapat melakukan perbaikan pelayanan serta untuk mendukung perencanaan dalam pengembangan daerah perkotaan. Sedangkan *Federal Highway Administration U.S. Department of Transportation* (2004), pengukuran kinerja digunakan untuk menentukan prioritas investasi dan pembuatan keputusan manajemen serta mengidentifikasi strategi tentang keselamatan lalu lintas. Menurut *Transit Cooperative Research Program, Report 47*, (1999),

pengukuran kinerja berguna sebagai umpan balik dari konsumen kepada operator untuk perbaikan pelayanan sehingga dapat diambil tindakan manajemen untuk kepuasan pelanggan.

Dalam makalah ini dilakukan penilaian oleh penumpang angkutan perkotaan di Yogyakarta terhadap standar pelayanan yang ada dan juga harapan akan pelayanan yang dikehendaki. Dari hasil penelitian nantinya akan dinilai untuk mendapatkan urutan skala prioritas sebagai masukan untuk perbaikan pelayanan angkutan perkotaan dengan menggunakan metode matriks *performance importance* dan menggunakan metode *impact score*.

2. PENILAIAN INDIKATOR PELAYANAN

Analisa Importance-Performance

Supranto J, 2006, dalam menganalisa data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan konsumen bus perkotaan terhadap kinerja angkutan perkotaan, maka digunakan *Importance-Performance Analysis* (John A. Martila and John C. James, 1977).

Analisis deskriptif berhubungan dengan pengumpulan dan peringkasan data, serta penyajian hasil peringkasan tersebut. Analisis data deskriptif sangat bermanfaat untuk menganalisis data populasi atau untuk menganalisis kajian atau penelitian yang obyeknya berupa populasi. Kajian atau penelitian demikian bisa jadi dalam bentuk studi kasus.

Untuk kinerja diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- Jawaban *sangat baik*, diberi bobot 5, berarti penumpang sangat puas.
- Jawaban *baik*, diberi bobot 4, berarti penumpang puas.
- Jawaban *cukup baik*, diberi bobot 3, berarti penumpang cukup puas.
- Jawaban *kurang baik*, diberi bobot 2, berarti penumpang kurang puas.
- Jawaban *tidak baik*, diberi bobot 1, berarti penumpang tidak puas.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh angkutan perkotaan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor *kinerja pelaksanaan* dengan skor *kepentingan*. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, di mana: X merupakan *tingkat kinerja* perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan *tingkat kepentingan pelanggan*.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja angkutan perkotaan

Yi = Skor penilaian kepentingan penumpang.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kepuasan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

N = Jumlah responden

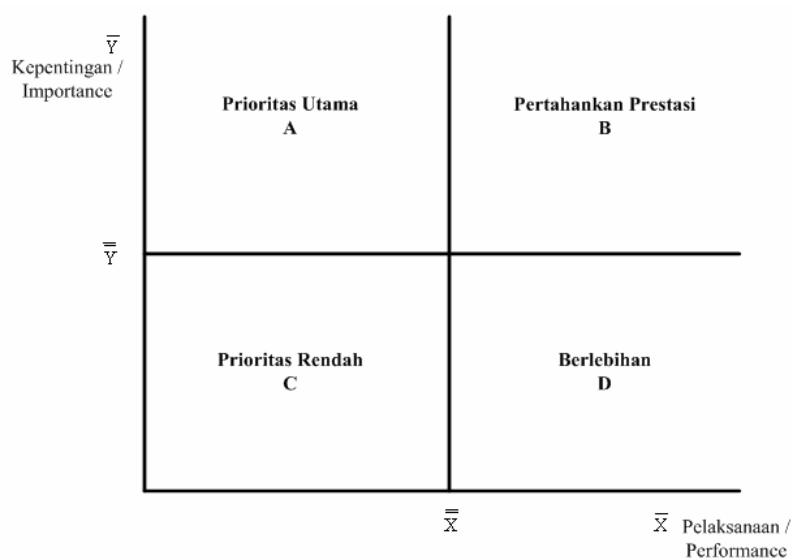
Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) , di mana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan sejumlah faktor atau atribut K, maka :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

dimana :

K = banyaknya atribu/faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Matrik *Importance-Performance*

Keterangan :

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi, kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan angkutan perkotaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Metode Impact Score

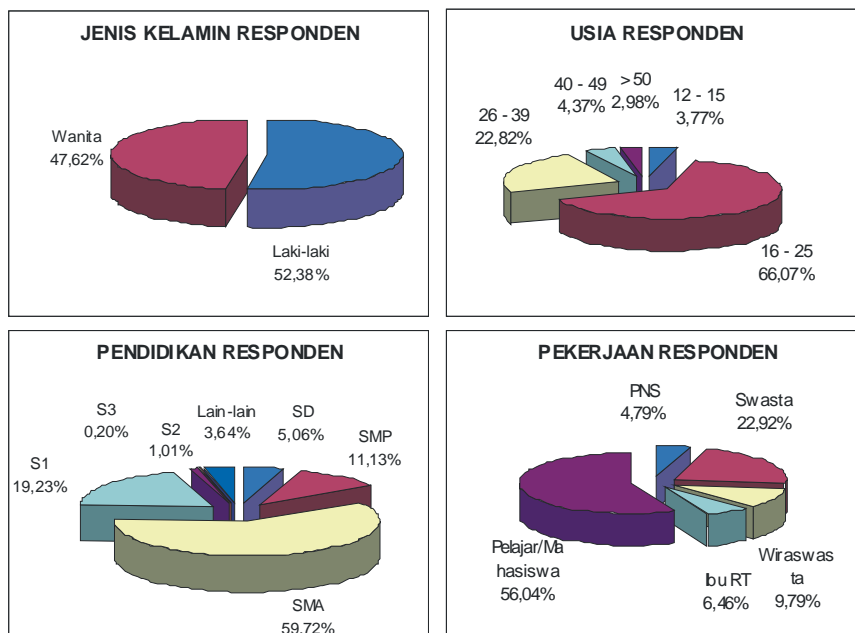
Metode impact score adalah untuk lebih memperlihatkan permasalahan yang dihadapi oleh penumpang angkutan perkotaan yang betul-betul pernah mempunyai permasalahan dengan indikator pelayanan yang ada. Adapun langkah penyelesaian menggunakan *Impact Score Technique* sebagai berikut :

1. Dengan memberikan penilaian terhadap atribut pelayanan :
 - a. Dengan memberikan skala penilaian, misal 1- 10 terhadap kepuasan pelayanan yang ada
 - b. Dengan memberikan skala penilaian, misal 1- 10 terhadap penilaian tingkat kepentingan.

- c. Memberikan penjelasan untuk masing-masing atribut pelayanan perihal apakah pernah mengalami permasalahan dengan atribut pelayanan yang dimaksud.
2. Menghitung *gap score* masing-masing atribut pelayanan, yaitu perbedaan nilai rating antara pengguna yang pernah mempunyai masalah dan tidak/belum dengan atribut pelayanan yang dimaksud.
3. Menjumlah % responden yang pernah mempunyai permasalahan dengan atribut pelayanan.
4. Menghitung *impact factor*.

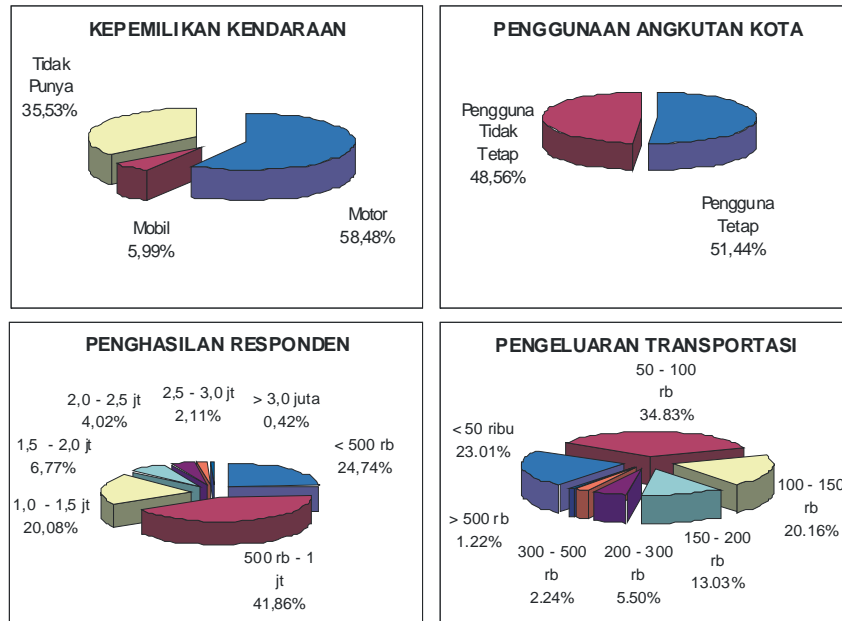
3. HASIL PENELITIAN

Responden Penumpang Angkutan Kota Yogyakarta



Responden penumpang angkutan perkotaan dikota Yogyakarta 52,38 % adalah laki-laki dan sisanya 47,62 % adalah wanita. Dimana usia responden sebagian besar 66,07 % berkisar 16 – 25 tahun yang merupakan usia sekolah, hal ini juga tercermin dari data pekerjaan responden 56,04 % adalah pelajar/mahasiswa. Usia kedua terbesar adalah 26-39 tahun sebanyak 22,82 % dimana merupakan usia pekerja, hal ini juga terlihat dari data pekerjaan responden terbesar kedua dan ketiga adalah pekerja swasta sebanyak 22,92 % dan wiraswasta sebanyak 9,79 %.

Sebagian besar responden penumpang angkutan perkotaan ini merupakan pengguna tetap sebesar 51,44 %. Kepemilikan kendaraan penumpang angkutan perkotaan sebagaian besar sebanyak 58,48 % mereka memiliki motor dan 35,53 % mereka tidak memiliki kendaraan. Dengan melihat pekerjaan sebagian besar penumpang adalah mahasiswa/pelajar maka penghasilan responden sebagian besar 41,86 % berkisar Rp. 500.000,- - Rp. 1.000.000,- dan kurang dari Rp. 500.000,- sebanyak 24,74 %. Melihat kondisi penumpang angkutan perkotaan di kota Yogyakarta yang di dominasi oleh pelajar/mahasiswa karena di Yogyakarta terdapat beberapa perguruan tinggi negeri terkenal dan juga ada lebih dari 100 perguruan tinggi swasta yang ada.



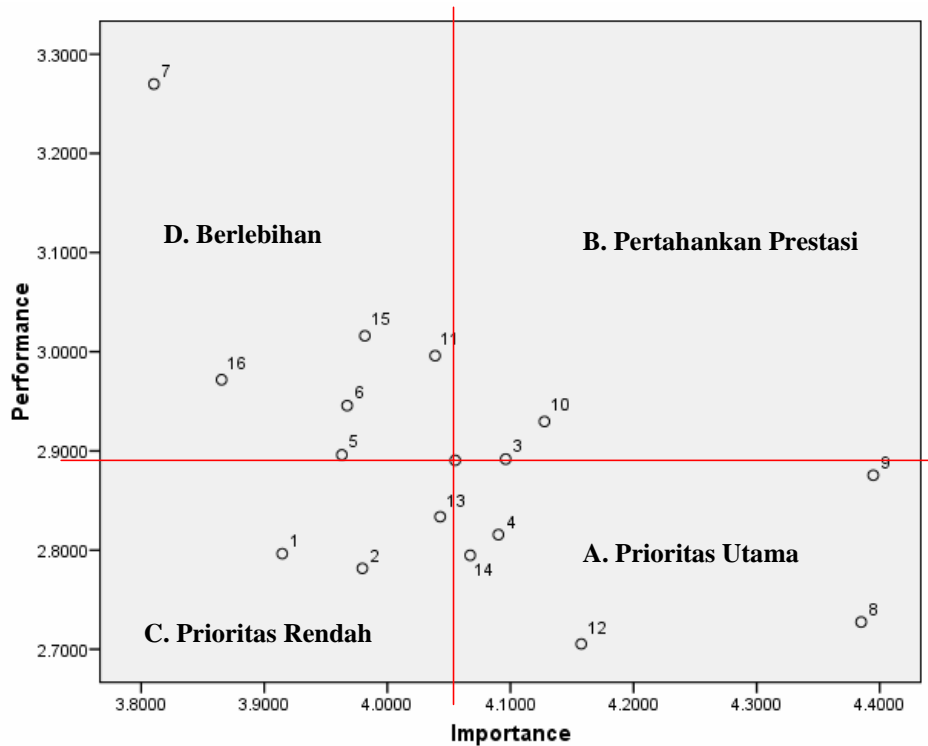
Nilai Affordabilitas (rata-rata perbandingan pengeluaran untuk transportasi terhadap penghasilan responden) di kota Yogyakarta adalah sebesar 13.1078 %.

Matriks Performance - Importance Angkutan Perkotaan Dari Sisi Penumpang

Dalam tabel 1 di bawah diperlihatkan hasil perhitungan rating penilaian penumpang angkutan perkotaan di Yogyakarta terhadap kriteria pelayanan. Dari data ini kemudian dibuat gambar diagram untuk memperlihatkan letak prioritas masing-masing kriteria pelayanan, diperlihatkan pada gambar 2.

Tabel 1. Matriks Performance – Importance Penumpang Angkutan Perkotaan Yogyakarta

No.	Kriteria Pelayanan	Performance	Importance
1	Jarak berjalan ke perhentian angkutan	2.7964	3.9146
2	Waktu Tunggu di halte	2.7816	3.9797
3	Kenyamanan di halte	2.8918	4.0961
4	Informasi jalur, dsb	2.8156	4.0902
5	Jam pelayanan	2.8960	3.9630
6	Jangkauan pelayanan	2.9457	3.9673
7	Kemudahan mendapatkan tiket	3.2699	3.8103
8	Keamanan dari tindak kriminal	2.7275	4.3849
9	Keselamatan	2.8755	4.3947
10	Kenyamanan duduk dalam angkutan	2.9297	4.1276
11	Pelayanan awak kendaraan	2.9960	4.0388
12	Ketepatan waktu/jadwal	2.7054	4.1575
13	Waktu / lama perjalanan	2.8337	4.0429
14	Kebersihan halte, kendaraan dsb	2.7948	4.0673
15	Tarif perjalanan	3.0160	3.9817
16	Pergantian antara rute/kendaraan	2.9718	3.8653
	Rata-rata	2.8905	4.0551



Gambar 2. Diagram Matrik *Importance-Performance*

Impact Score Penumpang Angkutan

Dengan *Impact Score Analysis* ini diharapkan dapat menghilangkan kesenjangan dalam penilaian dari responden yang tidak mempunyai pengalaman negatif dengan atribut pelayanan yang dipakai. Dengan *impact score* kita bisa mendapatkan skala ranking dari dimensi pelayanan yang ada dengan lebih mendalam.

Dari tabel 2 yang sudah disusun berdasar besarnya nilai *impact score* kita bisa mendapatkan urutan kriteria pelayanan keinginan pemakai angkutan perkotaan.

Tabel 2. *Impact Score* Penumpang Angkutan Perkotaan Yogyakarta

Kriteria Pelayanan	Performance Rating		B – A Gap Score	Had Problem %	C x D Impact Score
	Had Problem	No Problem			
	A	B	C	D	E
Jarak berjalan ke perhentian angkutan	2.6215	3.2294	0.6079	65.6566	0.3991
Waktu / lama perjalanan	2.6914	3.2109	0.5195	70.4225	0.3658
Ketepatan waktu/jadwal	2.5433	3.0741	0.5308	67.4044	0.3578
Informasi jalur, dsb	2.4802	3.1837	0.7035	50.7042	0.3567
Kenyamanan duduk dalam angkutan	2.8101	3.3500	0.5399	63.7097	0.3440
Kebersihan halte, kendaraan dsb	2.5166	3.1283	0.6117	54.5272	0.3335
Waktu Tunggu di halte	2.6295	3.1212	0.4917	66.8008	0.3285
Keamanan dari tindak kriminal	2.3146	3.0563	0.7418	42.8571	0.3179
Kenyamanan di halte	2.6507	3.2089	0.5582	54.7284	0.3055
Jam pelayanan	2.6654	3.2061	0.5407	54.1247	0.2927
Jangkauan pelayanan	2.6846	3.2321	0.5475	52.3139	0.2864
Pelayanan awak kendaraan	2.6875	3.2721	0.5846	45.1613	0.2640
Keselamatan	2.5650	3.1502	0.5852	44.9597	0.2631
Pergantian antara rute/kendaraan	2.7521	3.1673	0.4152	47.0825	0.1955
Tarif perjalanan	2.7423	3.2112	0.4690	39.0342	0.1831
Kemudahan mendapatkan tiket	2.7674	3.4215	0.6540	26.2195	0.1715

Dari data penelitian dipisahkan antara responden yang pernah mempunyai pengalaman dan tidak dengan kinerja pelayanan yang ditanyakan. Sehingga dari data dapat dihitung performance rating A dan B. Dari nilai A dan B

terdapat adanya kesenjangan pemberian nilai (*gap score*) berdasar kondisi sebenarnya. Hasil *gap score* ini dikalikan dengan jumlah prosentase dari responden yang betul-betul mempunyai pengalaman dengan kinerja pelayanan yang ditanyakan sehingga jawaban mereka dianggap lebih valid. Dari hasil tersebut didapat nilai *impact score* yang mempunyai pengertian bahwa semakin besar *impact score* maka kinerja pelayanan tersebut harus lebih diperhatikan.

Penentuan Prioritas Penanganan Kinerja Pelayanan Angkutan Perkotaan

Berdasar gambar 2 Diagram Matrik *Importance-Performance* disusun urutan kriteria pelayanan berdasarkan kondisi tingkat kepentingannya dalam upaya untuk memberikan masukan akan perlunya perbaikan kriteria pelayanan yang dikehendaki penumpang angkutan perkotaan. Demikian juga berdasar Tabel 2. *Impact Score* Penumpang Angkutan Perkotaan Yogyakarta dibuat urutan tingkat kepentingan berdasarkan besarnya nilai *impact score* yang diperoleh. Hasilnya disampaikan pada tabel 3.

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa urutan tingkat skala prioritas kepentingan akan kinerja pelayanan sangatlah berbeda antara dua metode yang digunakan. Hal ini sangat dimungkinkan karena pada metode penggunaan matriks *performance – importance* dibuat berdasarkan keseluruhan masukan dari responden penumpang angkutan perkotaan, penilaian berdasarkan rata-rata rating yang diperoleh. Sehingga penilaian ini lebih cenderung untuk melihat seberapa jauh harapan dan kenyataan yang ada berdasarkan penilaian penumpang angkutan perkotaan. Dengan kata lain apakah tingkat pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan responden penumpang angkutan atau belum. Sedangkan pada metode *impact score* memisahkan adanya responden angkutan perkotaan yang menilai kriteria pelayanan dengan pengalaman pribadinya, apakah pernah mempunyai permasalahan secara langsung dengan kriteria pelayanan yang dinilai. Sehingga penilaiannya akan lebih mendalam dan lebih adil.

Sebagai bahan masukan dalam perbaikan pelayanan angkutan perkotaan kedua metode tersebut diatas sangatlah baik digunakan dan mempunyai peran yang berbeda.

Tabel 3. Urutan skala prioritas penilaian kriteria pelayanan

	<i>Analisa Importance - Performance</i>	<i>Analisa Impact Score</i>
Sangat Penting	Keselamatan	Jarak berjalan ke perhentian angkutan
	Keamanan	Waktu / lama perjalanan
	Ketepatan waktu	Ketepatan waktu/jadwal
	Kenyamanan	Informasi jalur, dsb
	Informasi	Kenyamanan duduk dalam angkutan
	Kebersihan	Kebersihan halte, kendaraan dsb
	Lama perjalanan	Waktu Tunggu di halte
	Pelayanan awak	Keamanan dari tindak kriminal
Penting	Tarif	Kenyamanan di halte
	Waktu tunggu	Jam pelayanan
	Jangkauan pelayanan	Jangkauan pelayanan
	Jam pelayanan	Pelayanan awak kendaraan
	Jarak perjalanan	Keselamatan
Cukup Penting	Jumlah pindah	Pergantian antara rute/kendaraan
	Kemudahan tiket	Tarif perjalanan Kemudahan mendapatkan tiket

4. KESIMPULAN

Metode matriks *performance – importance* berguna dalam melihat seberapa jauh harapan dan kenyataan yang ada berdasarkan penilaian penumpang angkutan perkotaan. Sehingga dapat diambil sebagai patokan dalam skala prioritas perbaikan berdasarkan kriteria pelayanan yang masih jauh dari harapan responden.

Metode *impact score* memisahkan adanya responden angkutan perkotaan yang menilai kriteria pelayanan dengan pengalaman pribadinya, apakah pernah mempunyai permasalahan secara langsung dengan kriteria pelayanan yang dinilai. Sehingga penilaiannya akan lebih mendalam dan lebih adil.

Sebagai bahan masukan dalam perbaikan pelayanan angkutan perkotaan kedua metode tersebut diatas sangatlah baik digunakan dan mempunyai peran yang berbeda. Riset ini bisa membantu pihak regulator untuk melihat kondisi lapangan yang ada sehingga bisa sebagai acuan pengambilan kebijakan dalam perbaikan pelayanan angkutan perkotaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Imam dan Malkhamah, Siti (2008), Standar Pelayanan Angkutan Perkotaan Indonesia, *Proceeding Simposium XI FSTPT, Universitas Diponegoro Semarang, 29-30 Oktober 2008*.
- Direktorat Jendral Perhubungan Darat, (2005), *Masterplan Perhubungan Darat*, Departemen Perhubungan, Jakarta.
- Federal Highway Administration U.S. Department of Transportation, (2004), *Transportation Performance Measures in Australia, Canada, Japan, and New Zealand*, National Cooperative Highway Research Program of the Transportation Research Board, December 2004.
- Martilla, J.A. and James, J.C., (1977), Importance-performance analysis, *Journal of Marketing Research*, Jan 1977. Vol. 41, No. 1; pp. 77-79, New York
- Rangkuti, Freddy. (2006), *Measuring Customer Satisfaction*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, J., (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Transit Cooperative Research Program, Report 100, (2003), *Transit Capacity and Quality of Service Manual 2nd Edition*, Transportation Research Board, National Research Council, Washington, D.C.
- Transit Cooperative Research Program, Report 47, (1999), *A Handbook For Measuring Customer Satisfaction And Service Quality*, Transportation Research Board, National Research Council, Washington, D.C.
- Transit Operations Division Planning & Development Service Planning, (2001), *Chicago Transit Authority Service Standards*, Chicago USA.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992, *Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*.