

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BUS TRANS JATENG SOLO WONOGIRI MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Tiara Meilania Subekti¹, Lydia Novitriana Nur Hidayati², dan Budi Yulianto³

¹Prodi Teknik Sipil, Universitas Sebelas Maret, Jl. Ir. Sutami 36 A Surakarta

Email: meilaniatiara7@gmail.com

²Prodi Teknik Sipil, Universitas Sebelas Maret, Jl. Ir. Sutami 36 A Surakarta

Email: lydia.hidayati@staff.uns.ac.id

³Prodi Teknik Sipil, Universitas Sebelas Maret, Jl. Ir. Sutami 36 A Surakarta

Email: budi_yulianto@hotmail.com

ABSTRACT

The Solo Wonogiri corridor is one of the seven agglomeration areas served by the Trans Jateng Bus and is widely utilized by the public. This service system adopts a buy-the-service scheme based on six Minimum Service Standard (SPM) indicators: comfort, security, safety, affordability, equality, and orderliness. To support service quality improvement, an evaluation of user perceptions is necessary as a foundation for providing policy recommendations to the government. This study assesses the service quality of the Trans Jateng Bus on the Solo Wonogiri route using the Importance Performance Analysis (IPA) method across 14 service attributes. The IPA method categorizes attributes into four quadrants based on their level of importance and passenger satisfaction to identify which aspects should be maintained or improved. The analysis results indicate an average conformity level of 94%, reflecting a very satisfactory service quality, although several attributes still require improvement. Among the 14 attributes, two are positioned in quadrant I (top priority for improvement), five in quadrant II (should be maintained), two in quadrant III (low priority), and five in quadrant IV (excessive). These findings can serve as a reference for formulating strategies to enhance public transportation services in the Solo Wonogiri corridor.

Keywords: *the trans jateng bus, buy the service, importance-performance analysis*

ABSTRAK

Koridor Solo Wonogiri merupakan salah satu dari tujuh kawasan aglomerasi yang dilayani oleh Bus Trans Jateng dan banyak digunakan oleh masyarakat. Sistem layanan ini menggunakan skema *buy the service* dengan berlandaskan enam indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM), yakni kenyamanan, keamanan, keselamatan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Untuk mendukung peningkatan mutu layanan, diperlukan evaluasi terhadap persepsi pengguna sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi kebijakan kepada pemerintah. Penelitian ini menilai kualitas pelayanan Bus Trans Jateng rute Solo Wonogiri menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap 14 atribut pelayanan. Metode IPA mengelompokkan atribut ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, guna mengidentifikasi aspek yang harus dipertahankan maupun ditingkatkan. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian rata-rata mencapai 94%, yang mencerminkan kualitas pelayanan yang sangat memuaskan, meskipun terdapat beberapa atribut yang perlu ditingkatkan. Dari seluruh atribut, dua di antaranya masuk dalam kuadran I (prioritas utama perbaikan), lima atribut berada di kuadran II (perlu dipertahankan), dua atribut masuk kuadran III (prioritas rendah), dan lima lainnya masuk kuadran IV (berlebihan). Temuan ini dapat menjadi acuan bagi perumusan strategi peningkatan layanan transportasi publik di koridor Solo Wonogiri.

Kata kunci: *bus trans jateng, buy the service, importance performance analysis*

1. PENDAHULUAN

Provinsi Jawa Tengah memiliki luas wilayah sekitar 32.800,69 km², yang mencakup sekitar 28,94% dari total luas Pulau Jawa. Menurut data pada Badan Pusat Statistik, penduduk Jawa Tengah pada tahun 2023 memiliki jumlah 37.540.962 jiwa, yang berarti terdapat sekitar 1.093 jiwa per kilometer persegi. Jumlah penduduk yang besar menyebabkan mobilitas meningkat, sehingga diperlukan sistem transportasi yang memadai untuk mendukung

pergerakan tersebut (Fatmawati, 2016). Untuk mempermudah mobilitas masyarakat, wilayah ini dibagi menjadi delapan koridor yang dilalui oleh angkutan umum, salah satunya adalah Bus Trans Jateng. Penelitian ini fokus pada jalur Solo Wonogiri, yang merupakan bagian dari wilayah aglomerasi Subosukawonosraten, mengingat tingginya intensitas pergerakan penduduk di wilayah tersebut.

Bus Trans Jateng mulai dikembangkan pada tahun 2017 dengan tujuan untuk mengoperasikan tujuh koridor antara tahun 2018 hingga 2023. Layanan ini mengimplementasikan sistem *buy the service*, di mana pemerintah memberikan subsidi untuk biaya angkutan massal yang disesuaikan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) atau *Quality Licensing*. SPM mencakup enam aspek penting, yaitu kenyamanan, keamanan, keselamatan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan, yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memilih transportasi massal (Prakoso, 2016).

Meskipun layanan ini telah berjalan, masih terdapat tantangan dalam memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, analisis kualitas pelayanan berdasarkan persepsi penumpang sangat penting untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu dipertahankan dan yang harus diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengguna (Prakoso, 2020). Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), penelitian ini memprediksi bahwa sebagian besar atribut pelayanan Bus Trans Jateng koridor Solo Wonogiri akan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan beberapa atribut prioritas utama yang memerlukan perbaikan. Hasil ini diharapkan dapat menjadi dasar strategis bagi pemerintah dalam mengoptimalkan layanan transportasi publik di wilayah tersebut dan dapat direplikasi atau dijadikan acuan dalam pengembangan layanan serupa di kawasan aglomerasi lain.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Transportasi

Aktivitas sosial manusia mencerminkan perannya sebagai makhluk sosial yang memerlukan sarana pendukung dalam menjalani kehidupannya. Salah satu sarana tersebut adalah transportasi, yang berfungsi sebagai alat untuk mempermudah interaksi antar individu. Keberadaan transportasi muncul karena adanya perbedaan kebutuhan di antara orang-orang yang berada di lokasi berbeda maupun memiliki karakteristik berbeda. Proses transportasi ini dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti waktu tempuh, tujuan perjalanan, jenis muatan, serta kondisi lainnya. Adisasmita (2011) menyatakan bahwa transportasi berperan sebagai penghubung antara manusia dan wilayah produksi, sehingga dapat dikatakan bahwa transportasi berfungsi sebagai jembatan antara produsen dan konsumen maupun pihak lain yang saling membutuhkan.

Angkutan Umum

Warpani (1990) menyatakan bahwa angkutan umum penumpang adalah layanan transportasi penumpang yang diselenggarakan dengan sistem pembayaran atau sewa. Tujuan utama dari penyediaan angkutan umum ini yaitu untuk menyediakan layanan transportasi yang baik dan berkualitas bagi pengguna. Lebih lanjut, menurut Warpani (1990), segmentasi pasar angkutan umum penumpang dapat dikelompokkan berdasarkan jenis perjalanan tertentu, di antaranya adalah:

1. Perjalanan Ulang Alik
Jenis perjalanan ini dilakukan oleh penumpang secara rutin setiap hari pada jam yang relatif sama dan dalam jangka waktu tertentu. Oleh karena itu, diperlukan layanan transportasi umum yang cepat, memiliki frekuensi keberangkatan yang tinggi, serta memberikan kenyamanan yang memadai.
2. Perjalanan Kerja
Perjalanan ini dilakukan dengan tujuan untuk mencapai lokasi kerja. Dalam hal ini, ketepatan waktu dan kecepatan menjadi prioritas utama dalam pelayanan angkutan umum.
3. Perjalanan Santai
Termasuk dalam kategori ini adalah kegiatan seperti menghadiri arisan, makan di luar, menonton hiburan, dan aktivitas rekreasi lainnya. Tingkat kepuasan perjalanan ini dipengaruhi oleh tujuan serta dengan siapa perjalanan tersebut dilakukan.
4. Perjalanan Liburan
Perjalanan yang dilakukan untuk keperluan berlibur atau mengisi waktu luang dengan kegiatan santai.
5. Perjalanan Wisata
Jenis perjalanan ini bertujuan untuk mengunjungi tempat-tempat wisata dan menikmati pengalaman rekreasi.
6. Perjalanan Rombongan
Perjalanan ini dilakukan secara berkelompok, baik yang direncanakan oleh agen perjalanan maupun yang terbentuk dari beberapa individu yang bergabung dalam satu rombongan.

Angkutan umum merupakan salah satu sarana mobilitas yang digunakan masyarakat perkotaan untuk berpindah tempat. Setiap penumpang dikenakan tarif yang sama. Tujuan dari perencanaan sistem angkutan umum adalah menyediakan moda transportasi yang layak, efisien, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pengguna angkutan umum umumnya dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori berdasarkan kondisi sosial ekonominya:

1. Kelompok Pilihan (*Choice Riders*)

Kelompok ini terdiri atas individu yang memiliki kendaraan pribadi dan memiliki kebebasan dalam memilih untuk menggunakan transportasi umum atau kendaraan pribadi dalam aktivitas sehari-hari.

2. Kelompok Terpaksa (*Captive Riders*)

Kelompok ini mencakup individu yang tidak ada kendaraan pribadi, sehingga sepenuhnya bergantung pada transportasi umum sebagai satu-satunya alternatif untuk bepergian.

Bus Trans Jateng Solo Wonogiri

Bus Trans Jateng merupakan sistem transportasi bus terintegrasi yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah. Layanan ini mencakup seluruh wilayah di Jawa Tengah dan beroperasi dengan mengikuti pola aglomerasi perkotaan. Armada Bus Trans Jateng untuk rute Solo-Wonogiri terdiri dari 16 unit. Sistem operasional bus ini mirip dengan BRT Trans Jakarta, yang memiliki halte khusus untuk penumpang naik (meskipun tanpa halte transit di antara koridor dan tanpa jalur khusus). Rute Trans Jateng menghubungkan Terminal Tirtonadi dengan Terminal Tipe C di Wonogiri. Setiap halte Trans Jateng dilengkapi dengan papan nama dan informasi yang mencakup pengumuman serta rute yang dilalui bus.

Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

Kualitas mengacu disituasi yang selalu berkembang dimana berkaitan dengan layanan, produk, proses, individu, dan lingkungan dimana dapat mencukupi atau bahkan melebihi ekspektasi. Maka dari itu kualitas pelayanan bisa dipahami guna upaya untuk mencukupi kebutuhan dan harapan konsumen serta menyampaikan layanan dengan tepat agar sesuai dengan harapan mereka (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan menimbang pendapat pengguna terhadap pelayanan yang didapat dengan ekspektasi pengguna terhadap atribut-atribut layanan perusahaan. Jika pelayanan yang didapat sudah memenuhi ekspektasi, maka kualitas pelayanan yang didapat dianggap baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan, maka kualitas pelayanan dianggap sangat baik dan berkualitas tinggi. Sebaliknya, jika pelayanan yang didapat tidak memenuhi ekspektasi, kualitas layanan bisa dibilang buruk (Seran dan Joewono, 2015).

Standar Pelayanan Minimum Angkutan Umum

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 27 Tahun 2015, yang mengatur tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, yang selanjutnya disebut sebagai Standar Pelayanan Minimal, merupakan ketentuan terkait penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan mengenai jenis dan kualitas pelayanan yang harus diberikan kepada setiap pengguna jasa secara minimal. Penyelenggara Angkutan Massal Berbasis Jalan dapat berupa badan usaha milik daerah, badan usaha milik negara, atau badan hukum lainnya dimana diatur pada peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan. Standar Pelayanan Minimal yang dimaksud mencakup aspek-aspek seperti keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

3. METODE

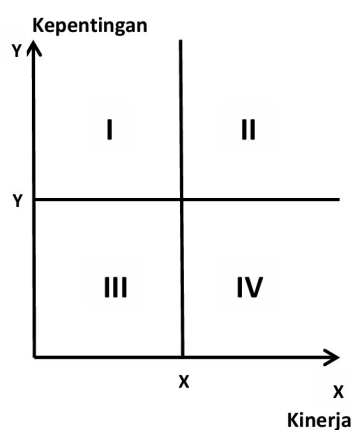
Penelitian ini dilaksanakan pada layanan Bus Trans Jateng rute Solo Wonogiri dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data primer mencakup informasi mengenai karakteristik responden serta persepsi terhadap kualitas pelayanan yang dikumpulkan melalui kuesioner IPA. Sementara itu, data sekunder meliputi jumlah armada bus, trayek yang dilalui, serta jumlah penumpang pada tahun 2024, yang digunakan untuk menentukan jumlah responden dengan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan selama jam operasional bus pada hari kerja, yaitu dari Senin hingga Jumat. Jumlah kuesioner yang dikumpulkan sebanyak 100, sesuai hasil perhitungan dengan rumus Slovin, dan diisi secara langsung oleh para responden.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan pendekatan deskriptif yang menggabungkan analisis kualitatif dan kuantitatif untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu layanan atau produk. Dalam metode ini, responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan dari berbagai atribut yang relevan serta tingkat kinerja aktual (persepsi kinerja) dari setiap atribut tersebut. Selanjutnya, rata-rata

penilaian atas tingkat kepentingan dan kinerja dianalisis menggunakan Matriks *Importance-Performance*. Matriks ini berperan penting sebagai alat bantu dalam menentukan prioritas alokasi sumber daya organisasi yang terbatas, dengan fokus pada area yang perbaikannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Selain itu, matriks ini juga membantu mengidentifikasi atribut yang perlu dipertahankan dan aspek yang dapat dikurangi prioritasnya (Nurhidayati, 2016).

Data yang digunakan dalam analisis ini berasal dari hasil kuesioner yang mengukur persepsi penumpang terhadap kinerja layanan berdasarkan indikator-indikator yang telah ditentukan sebelumnya. Penelitian ini mencakup sejumlah variabel yang relevan. Selanjutnya, hasil penilaian kinerja yang diperoleh dianalisis untuk mengukur tingkat kesesuaiannya. Tingkat kesesuaian ini menjadi dasar dalam menentukan prioritas peningkatan terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 2001). Rata-rata penilaian kinerja yang diberikan responden kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius, di mana sumbu horizontal (x) menunjukkan rata-rata skor kinerja dan sumbu vertikal (y) menunjukkan rata-rata skor kepentingan. Penjelasan mengenai tiap kuadran pada diagram kartesius yang dijelaskan sebagai berikut

1. Kuadran I menyatakan bahwa tingkat kepentingannya tinggi namun kinerjanya belum memuaskan, oleh karena itu perlu ditingkatkan.
2. Kuadran II mencerminkan persepsi pengguna terhadap tingkat kepentingannya sebanding dengan kinerjanya. Oleh karena itu, penting untuk mempertahankan kinerja atribut agar dapat memuaskan pengguna.
3. Kuadran III menyatakan bahwa kinerja atribut telah memadai, namun dinilai kurang penting oleh pengguna serta bukan menjadi masalah prioritas.
4. Kuadran IV menyatakan bahwa kinerja atributnya sangat baik, namun dianggap tidak terlalu penting dan memiliki prioritas rendah oleh pengguna, sehingga terkesan berlebihan.



Gambar 1. Diagram kartesius metode IPA

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Data karakteristik responden adalah hasil pengumpulan data yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh penumpang Bus Trans Jateng Solo Wonogiri yang selanjutnya dianalisis. Hasil analisis data karakteristik responden tertera di Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik mayoritas responden

No.	Karakteristik	Pilihan Mayoritas	Hasil (%)
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	57
2.	Usia	40-44 Tahun	28
3.	Maksud Perjalanan	Bekerja/Bisnis	51
4.	Jenis Pekerjaan	Pegawai Swasta	41
5.	Biaya Perjalanan	Umum	72

Hasil Uji Instrumen

Pengujian yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui keabsahan instrumen. Jika suatu instrumen dinyatakan valid, maka alat tersebut mampu menghasilkan data yang akurat sesuai tujuan pengukuran (Sugiyono, 2004; Riskawati, 2013). Sebuah instrumen dianggap valid apabila nilai korelasi hasil perhitungan lebih besar dari nilai korelasi dalam tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Nilai r_{tabel} diperoleh dari tabel korelasi product moment pada tingkat signifikansi 5% dan jumlah responden (n) sebanyak 30 dalam survei awal. Dengan derajat kebebasan ($df = n - 2$) yaitu 28, maka nilai r_{tabel} adalah 0,3610.

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana alat ukur menghasilkan data yang konsisten. Suatu instrumen dianggap reliabel apabila mampu memberikan hasil yang stabil ketika digunakan berulang kali dalam waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini, reliabilitas dianalisis menggunakan metode Cronbach's Alpha. Apabila nilai Cronbach's Alpha suatu variabel lebih dari 0,60, maka variabel tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten dalam melakukan pengukuran (Taherdoost, 2018). Hasil pengujian validitas ditampilkan pada **Tabel 2**, sedangkan hasil pengujian reliabilitas disajikan pada **Tabel 3**.

Tabel 2. Hasil uji validitas

No.	Atribut Pelayanan	R Hitung		R Tabel	Keterangan
		Kinerja	Kepentingan		
1.	Penerangan di halte memberikan rasa aman bagi penumpang	0.637	0.513	0.361	Valid
2.	Tersedianya informasi identitas pengemudi dan pengaduan gangguan keamanan memberikan rasa aman	0.609	0.409	0.361	Valid
3.	Perilaku pengemudi ketika menaikkan dan menurunkan penumpang yang berkeselamatan	0.637	0.425	0.361	Valid
4.	Tingkah laku pengemudi saat mengemudikan bus tidak ngebut, tidak ugal-ugalan dan tidak melanggar aturan lalu lintas	0.590	0.393	0.361	Valid
5.	Penumpang dapat naik dan turun dari halte ke bus (dan sebaliknya) dengan aman, nyaman dan selamat	0.450	0.456	0.361	Valid
6.	Bus dalam kondisi bersih dan fasilitas dalam bus berfungsi dengan baik	0.361	0.605	0.361	Valid
7.	Fasilitas AC memberikan rasa nyaman bagi penumpang	0.606	0.500	0.361	Valid
8.	Penumpang mudah melakukan perpindahan antara Bus Trans dengan angkutan umum lainnya	0.520	0.456	0.361	Valid
9.	Kemudahan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda, disabilitas, lansia, anak-anak dan ibu hamil di dalam bus	0.537	0.490	0.361	Valid
10.	Kemudahan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda, disabilitas, lansia, anak-anak dan ibu hamil untuk mengakses halte	0.491	0.589	0.361	Valid
11.	Pengemudi berperilaku sopan, ramah dan membantu penumpang dalam berbagai kebutuhan khusus	0.368	0.466	0.361	Valid
12.	Penumpang dimudahkan dengan adanya informasi pelayanan di halte (nama halte, rute koridor, peta jaringan koridor, jadwal kedatangan dan pengaduan gangguan keselamatan)	0.423	0.593	0.361	Valid
13.	Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus	0.536	0.661	0.361	Valid

14.	Kemudahan dalam sistem pembayaran	0.392	0.411	0.361	Valid
-----	-----------------------------------	-------	-------	-------	-------

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas

No.	Atribut Pelayanan	Kategori	Varians
1.	Penerangan di halte memberikan rasa aman bagi penumpang	Kinerja	1.289
		Kepentingan	0.309
2.	Tersedianya informasi identitas pengemudi dan pengaduan gangguan keamanan memberikan rasa aman	Kinerja	0.271
		Kepentingan	0.299
3.	Perilaku pengemudi ketika menaikkan dan menurunkan penumpang yang berkeselamatan	Kinerja	0.524
		Kepentingan	0.326
4.	Tingkah laku pengemudi saat mengemudikan bus tidak ngebut, tidak ugal-ugalan dan tidak melanggar aturan lalu lintas	Kinerja	0.464
		Kepentingan	0.257
5.	Penumpang dapat naik dan turun dari halte ke bus (dan sebaliknya) dengan aman, nyaman dan selamat	Kinerja	0.257
		Kepentingan	0.671
6.	Bus dalam kondisi bersih dan fasilitas dalam bus berfungsi dengan baik	Kinerja	0.823
		Kepentingan	0.533
7.	Fasilitas AC memberikan rasa nyaman bagi penumpang	Kinerja	0.464
		Kepentingan	0.328
8.	Penumpang mudah melakukan perpindahan antara Bus Trans dengan angkutan umum lainnya	Kinerja	0.455
		Kepentingan	0.326
9.	Kemudahan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda, disabilitas, lansia, anak-anak dan ibu hamil di dalam bus	Kinerja	0.464
		Kepentingan	0.317
10.	Kemudahan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda, disabilitas, lansia, anak-anak dan ibu hamil untuk mengakses halte	Kinerja	1.068
		Kepentingan	0.326
11.	Pengemudi berperilaku sopan, ramah dan membantu penumpang dalam berbagai kebutuhan khusus	Kinerja	0.602
		Kepentingan	0.323
12.	Penumpang dimudahkan dengan adanya informasi pelayanan di halte (nama halte, rute koridor, peta jaringan koridor, jadwal kedatangan dan pengaduan gangguan keselamatan)	Kinerja	0.234
		Kepentingan	0.386
13.	Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus	Kinerja	0.654
		Kepentingan	0.461
14.	Kemudahan dalam sistem pembayaran	Kinerja	0.257
		Kepentingan	0.328
Jumlah Varians			13.021
Varians dari Total Skor			90.616
Nilai Cronbach's Alpha			0.888

Berdasarkan **Tabel 2**, seluruh butir pertanyaan dalam survei ini dinyatakan valid karena nilai r hitung pada masing-masing item melebihi nilai r tabel. Sementara itu, merujuk pada **Tabel 3**, seluruh item pertanyaan terbukti reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,888, yang mana lebih tinggi dari batas minimum sebesar 0,6.

Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian berfungsi sebagai pengukur tingkat kepuasan responden terhadap kinerja suatu pelayanan (Firmansyah, 2019). Perhitungan Tingkat kesesuaian (Tki) diperoleh dari total skor tingkat kinerja (X_i) dibagi dengan total skor tingkat kepentingan (Y_i) (Juanita, 2015). Hasil perhitungan tingkat kesesuaian disajikan pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Tingkat kesesuaian kepuasan responden

No.	Atribut Pelayanan	Xi	Yi	Tki (%)
A. Keamanan				
1.	Penerangan di halte memberikan rasa aman bagi penumpang	594	659	90
2.	Tersedianya informasi identitas pengemudi dan pengaduan gangguan keamanan memberikan rasa aman	646	656	98
B. Keselamatan				
3.	Perilaku pengemudi ketika menaikkan dan menurunkan penumpang yang berkeselamatan	644	663	97
4.	Tingkah laku pengemudi saat mengemudikan bus tidak ngebut, tidak ugal-ugalan dan tidak melanggar aturan lalu lintas	636	654	97
5.	Penumpang dapat naik dan turun dari halte ke bus (dan sebaliknya) dengan aman, nyaman dan selamat	635	661	96
C. Kenyamanan				
6.	Bus dalam kondisi bersih dan fasilitas dalam bus berfungsi dengan baik	634	655	98
7.	Fasilitas AC memberikan rasa nyaman bagi penumpang	665	676	98
D. Keterjangkauan				
8.	Penumpang mudah melakukan perpindahan antara Bus Trans dengan angkutan umum lainnya	650	671	96
E. Kesetaraan				
9.	Kemudahan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda, disabilitas, lansia, anak-anak dan ibu hamil di dalam bus	564	680	82
10.	Kemudahan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda, disabilitas, lansia, anak-anak dan ibu hamil untuk mengakses halte	561	679	82
11.	Pengemudi berperilaku sopan, ramah dan membantu penumpang dalam berbagai kebutuhan khusus	631	671	94
F. Keteraturan				
12.	Penumpang dimudahkan dengan adanya informasi pelayanan di halte (nama halte, rute koridor, peta jaringan koridor, jadwal kedatangan dan pengaduan gangguan keselamatan)	604	645	93
13.	Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus	629	672	93
14.	Kemudahan dalam sistem pembayaran	672	673	99
Rata-rata				94

Hasil analisis tingkat kesesuaian menunjukkan rata-rata sebesar 94%, yang tergolong dalam kategori sangat puas, seperti yang tercantum pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Persentase tingkat kesesuaian

Persentase Tingkat Kesesuaian	Kategori
0% - 20%	Sangat tidak puas
21% - 40%	Tidak puas
41% - 60%	Cukup puas
61% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat puas

(Esmailpour, 2020)

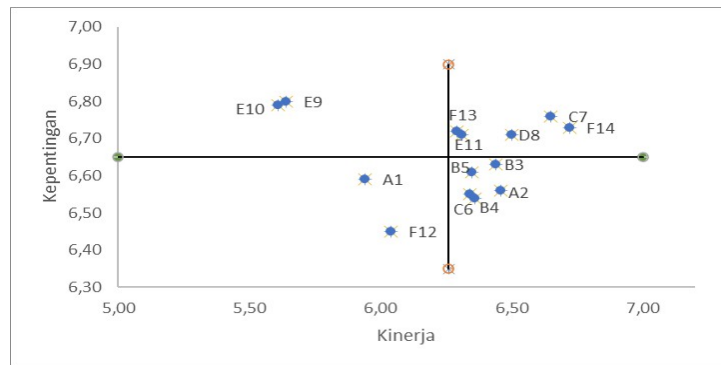
Analisis Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan dari masing-masing atribut yang diteliti (Samad, 2016). Data yang dianalisis dalam kajian ini diperoleh dari data kuesioner pada survei dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Rata-rata yang diperoleh merupakan titik koordinat pada diagram kartesius. Rata-rata tingkat kinerja mewakili koordinat X sedangkan rata-rata tingkat kepentingan mewakili koordinat Y. Perhitungan nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan Bus Trans Jateng Solo Wonogiri disajikan dalam **Tabel 6**.

Tabel 6. Hasil nilai rerata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan Bus Trans Jateng Solo Wonogiri

No.	Atribut Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kinerja	Rata-Rata Tingkat Kepentingan
A. Keamanan			
1.	Penerangan di halte memberikan rasa aman bagi penumpang	5.94	6.59
2.	Tersedianya informasi identitas pengemudi dan pengaduan gangguan keamanan memberikan rasa aman	6.46	6.56
B. Keselamatan			
3.	Perilaku pengemudi ketika menaikkan dan menurunkan penumpang yang berkeselamatan	6.44	6.63
4.	Tingkah laku pengemudi saat mengemudikan bus tidak ngebut, tidak ugal-ugalan dan tidak melanggar aturan lalu lintas	6.36	6.54
5.	Penumpang dapat naik dan turun dari halte ke bus (dan sebaliknya) dengan aman, nyaman dan selamat	6.35	6.61
C. Kenyamanan			
6.	Bus dalam kondisi bersih dan fasilitas dalam bus berfungsi dengan baik	6.34	6.55
7.	Fasilitas AC memberikan rasa nyaman bagi penumpang	6.65	6.76
D. Keterjangkauan			
8.	Penumpang mudah melakukan perpindahan antara Bus Trans dengan angkutan umum lainnya	6.50	6.71
E. Kesetaraan			
9.	Kemudahan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda, disabilitas, lansia, anak-anak dan ibu hamil di dalam bus	5.64	6.80
10.	Kemudahan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda, disabilitas, lansia, anak-anak dan ibu hamil untuk mengakses halte	5.61	6.79
11.	Pengemudi berperilaku sopan, ramah dan membantu penumpang dalam berbagai kebutuhan khusus	6.31	6.71
F. Keteraturan			
12.	Penumpang dimudahkan dengan adanya informasi pelayanan di halte (nama halte, rute koridor, peta jaringan koridor, jadwal kedatangan dan pengaduan gangguan keselamatan)	6.04	6.45
13.	Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus	6.29	6.72
14.	Kemudahan dalam sistem pembayaran	6.72	6.73
Rata - rata		6.26	6.65

Berdasarkan **Tabel 6** di atas, dapat diketahui bahwa rata – rata tingkat kinerja yaitu 6.26, sedangkan rata – rata tingkat kepentingan adalah 6.65. Hasil dari perhitungan tersebut dipresentasikan dalam bentuk diagram kartesius pada **Gambar 2**.



Gambar 2. Kinerja pelayanan Bus Trans Jateng Solo Wonogiri yang dimuat diagram kartesius

Gambar 2 menunjukkan bahwa kuadran I memiliki dua atribut, yaitu atribut kemudahan bagi pengguna kursi roda, disabilitas, lansia, anak-anak, dan ibu hamil di dalam bus; atribut kemudahan bagi pengguna kursi roda, disabilitas, lansia, anak-anak, dan ibu hamil mengakses halte. Terdapat lima atribut pada kuadran II. Atribut fasilitas AC membuat penumpang merasa nyaman; atribut penumpang memudahkan perpindahan antara angkutan umum Trans Jateng dengan angkutan umum lainnya; atribut pengemudi sopan, ramah, dan membantu penumpang dengan berbagai kebutuhan khusus; jadwal kedatangan dan keberangkatan bus akurat dan pasti; serta sistem pembayaran mudah digunakan. Pada kuadran III, penerangan di halte bus memberikan rasa aman bagi penumpang dan tersedianya informasi layanan seperti nama halte bus, rute koridor, peta jaringan koridor, dan pengaduan masalah keselamatan di halte membuat penumpang merasa lebih aman. Sisanya terdapat di kuadran IV yaitu atribut tersedianya informasi identitas pengemudi dan pengaduan gangguan keamanan memberikan rasa aman, atribut perilaku pengemudi ketika menaikkan dan menurunkan penumpang yang berkeselamatan, atribut tingkah laku pengemudi saat mengemudikan bus tidak ngebut, tidak ugal-ugalan dan tidak melanggar aturan lalu lintas, atribut penumpang dapat naik dan turun di halte ke bus (dan sebaliknya) dengan aman, nyaman dan selamat, dan atribut bus dalam kondisi bersih dan fasilitas dalam bus berfungsi dengan baik.

Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pada layanan Bus Trans Jateng koridor Solo Wonogiri menunjukkan bahwa dua atribut terkait aksesibilitas bagi kelompok rentan berada pada kuadran I (prioritas utama perbaikan). Kinerja layanan bagi penyandang disabilitas dan kelompok rentan lainnya dinilai belum memadai oleh pengguna, meskipun keberadaan fasilitas tersebut dianggap sangat penting. Hal ini mencerminkan belum optimalnya penerapan prinsip inklusivitas dalam penyelenggaraan transportasi publik. Studi oleh Currie dan Delbosc (2017) memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa transportasi yang tidak inklusif dapat menyebabkan eksklusi sosial dan memperlebar kesenjangan mobilitas. Secara regulatif, kondisi ini bertentangan dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019, yang mewajibkan penyedia layanan transportasi publik untuk menjamin aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam seluruh aspek pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas aksesibilitas menjadi hal yang mendesak untuk diwujudkan dalam rangka mendukung mobilitas kelompok rentan secara adil dan setara.

Lima atribut dalam kuadran II menunjukkan bahwa kinerja layanan telah memenuhi ekspektasi pengguna dan perlu dipertahankan. Atribut-atribut tersebut meliputi kenyamanan fasilitas AC, integrasi antar moda transportasi, perilaku pengemudi yang sopan, ketepatan jadwal, serta kemudahan dalam sistem pembayaran. Penelitian oleh Yap et al. (2020) menyebutkan bahwa *service reliability*, perilaku pengemudi, dan kenyamanan sistem pembayaran merupakan tiga elemen utama yang menentukan kepuasan pengguna moda transportasi massal modern. Selain itu, dua atribut yang berada pada kuadran III, yaitu informasi pelayanan di halte dan pencahayaan halte, dinilai sudah cukup baik dari sisi kinerja, namun kurang dianggap penting oleh pengguna. Padahal, menurut Keputusan Dirjen Perhubungan Darat Nomor 271/HK.105/DRJD/96, elemen-elemen tersebut merupakan bagian penting dari standar keamanan dan kenyamanan fasilitas halte. Ketidakesesuaian persepsi ini sejalan dengan temuan Zhong et al. (2021), yang menekankan pentingnya edukasi publik terhadap peran elemen-elemen non-fisik dalam mendukung keselamatan transportasi. Sementara itu, lima atribut dalam kuadran IV memiliki kinerja yang sangat baik, namun dianggap kurang penting oleh pengguna. Fenomena ini menunjukkan adanya potensi *over-service delivery*, yaitu kondisi ketika sumber daya dialokasikan secara berlebihan pada aspek yang tidak terlalu berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pengguna. Fielbaum (2021) menyarankan perlunya pendekatan *value-for-money* dalam pengelolaan layanan publik yang disubsidi, agar efisiensi anggaran tetap terjaga dan fokus perbaikan diarahkan pada elemen-elemen yang benar-benar dibutuhkan masyarakat.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan Bus Trans Jateng rute Solo–Wonogiri sebesar 6,65, sementara rata-rata tingkat kepuasan pengguna berada pada angka 6,26. Nilai tingkat kesesuaian rata-rata mencapai 94%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Kasus ini menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan memiliki hasil sangat baik dan memuaskan bagi pengguna. Namun demikian, terdapat beberapa atribut yang masih perlu ditingkatkan karena memiliki tingkat kinerja yang rendah.

Atribut-atribut dengan kinerja rendah tersebut berada pada kuadran I dan III dalam diagram IPA. Meskipun keduanya mencerminkan atribut dengan kinerja yang belum optimal, kuadran I menunjukkan area prioritas utama yang perlu segera ditangani karena tingkat kepentingannya tinggi. Oleh karena itu, perbaikan pada atribut-atribut dalam kuadran ini harus menjadi fokus utama pengembangan layanan. Atribut yang terdapat di kuadran I merupakan kemudahan akses bagi penumpang berkebutuhan khusus, seperti pengguna kursi roda, lansia, anak-anak, ibu hamil, dan penyandang disabilitas, baik saat berada di dalam bus maupun ketika mengakses halte. Atribut ini dinilai sangat penting oleh pengguna, namun saat ini masih belum memenuhi harapan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita. (2011). *Manajemen Pemerintah Daerah*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Provinsi Jawa Tengah dalam Angka 2023*. BPS. <https://jateng.bps.go.id/>
- Currie, G., & Delbosc, A. (2017). Exploring public transport usage trends in an ageing population. *Transportation*, 44(4), 857–865.
- Departemen Perhubungan RI. (2015). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Jakarta.
- Esmailpour, J., Aghabayk, K., Abrari, V. M., & De, G. C. (2020). Importance Performance Analysis (IPA) of Bus Services Attributes: A Case Study in A Developing Country. *Transportation Research Part A: Policy and And Practice*, 142, 129-150
- Fatmawati, Z., Susanty, A. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Bus Rapid Trans (BRT) Trans Semarang dengan Metode Heterogeneous Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis (IPA). Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro Semarang. 73-82.
- Fielbaum, A. (2021). Social efficiency in public transport networks: A review and future directions. *Transport Policy*, 101, 58–68.
- Firmansyah, R. A., Putra, K.H. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum "Suroboyo Bus" Rute Halte Rajawali-Terminal Purabaya dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Perencanaan, ITATS.
- Guilford, J. P. (1956). *Fundamental Statistic in Psychology and Education*. 3rd Ed. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Hidayat, N. (2017). Performance Level Analysis of Public Transportation Using Importance Performance Analysis Method. Civil Engineering Diploma Program, Vocational School, Gadjah Mada University, Yogyakarta.
- Juanita, Pinandita, T. (2015). Analisis Pelayanan Angkutan Umum dalam Kota Purwokerto Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index. Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat (1996). Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : 271/HK.105/DRJD/96 Pedoman Teknis Perekayasanaan Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah (2019). Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, dan Evaluasi terhadap Penghormatan, Pelindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Jakarta.
- Prakoso, B. I. (2016) Evaluasi Kinerja dan Pelayanan Bus Trans Sidoarjo. Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya
- Prakoso, F. A. (2020) Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum di Kabupaten Tegal (Studi Kasus Angkutan Pedesaan Trayek Slawi-Larangan). Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pancasakti Tegal.
- Riskawati. (2013). Uji Validitas dan Reliabilitas. StatistikaPendidikan.com.

- Samad, A., Wicaksono, A., Sulistio, H., Djakfar, L. (2016) Kajian Peningkatan Kinerja Bus Rapid Transit (BRT) di Yogyakarta. Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Seran, E. N., & Joewono, T. B. (2015). Atribut Kualitas Pelayanan Angkutan Publik di Kota Bandung. *Jurnal Teknik Sipil*, 11(2), 109-131.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Taherdoost, H. (2018). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *SSRN Electronic Journal*, September. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3205040>
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Warpani, S. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Institut Teknologi Bandung, Bandung.
- Yap, M. D., Correia, G. H. A., & van Arem, B. (2020). Preferences of travellers for using automated public transport: a latent class analysis. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 132, 104–122.
- Zhong, H., Wang, D., & van Wee, B. (2021). The role of perception and awareness in the effectiveness of transport safety infrastructure. *Journal of Transport Geography*, 93, 103052.