

ANALISIS KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN BUS TRANS JATENG SOLO SRAGEN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Budi Yulianto, Amirotul Musthofiah HM, Adinda Ayumas Putri Kusuma Dewi

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret

Jl. Ir. Sutami 36A, Surakarta 57126. Telp. 0271-634524.

Email : budi_yulianto@hotmail.com

Abstract

Trans Jateng Solo Sragen Bus is one of the 7 agglomerations of the distribution of the Central Java Trans Bus area which has been widely used by the public with a buy the service pattern covering 5 aspects namely comfort, safety, security, affordability, equality and regularity. In the performance and quality of service, the Trans Jateng Solo Sragen Bus requires analysis according to passenger perceptions so that the government gets some recommendations which are then optimized to get the best service quality. The performance of the Solo Sragen Trans Jateng Bus consisting of 14 attributes is analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method then the attributes with the top priority located in quadrant I are grouped to find out the improvement efforts that must be made because it has a low satisfaction value but a high importance value. Based on the results of the analysis with this method, the Trans Jateng Bus service is in a very satisfying category with a suitability level of 91% where the percentage falls into a very good category even though there are still some that still need improvement. Of the 14 attributes in the questionnaire presented in diagram form, 4 attributes are in quadrant I, 6 attributes are in quadrant II, 2 attributes are in quadrant III and 2 attributes are in quadrant IV.

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

Abstrak

Bus Trans Jateng Solo Sragen merupakan salah satu wilayah dari 7 aglomerasi persebaran wilayah Bus Trans Jateng yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat dengan pola beli layanan (*buy the service*) mencakup 5 aspek yaitu kenyamanan, keamanan, keselamatan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Dalam kinerja dan kualitas pelayanan, Bus Trans Jateng Solo Sragen memerlukan analisis menurut persepsi penumpang agar pemerintah mendapatkan beberapa rekomendasi yang kemudian dilakukannya optimalisasi guna mendapatkan kualitas pelayanan yang terbaik. Kinerja Bus Trans Jateng Solo Sragen yang terdiri dari 14 atribut dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) kemudian atribut-atribut dengan prioritas utama yang terletak pada kuadran I dikelompokkan untuk mengetahui upaya perbaikan yang harus dilakukan karena memiliki nilai kepuasan rendah namun nilai kepentingan yang tinggi. Berdasarkan hasil analisis dengan metode tersebut, pelayanan Bus Trans Jateng masuk dalam kategori sangat memuaskan dengan tingkat kesesuaian sebesar 91% dimana persentase tersebut masuk ke dalam kategori sangat baik walaupun masih ada beberapa yang masih membutuhkan perbaikan. Dari 14 atribut dalam kuesioner yang dipresentasikan dalam bentuk diagram, 4 atribut berada di kuadran I, 6 atribut berada di kuadran II, 2 atribut berada di kuadran III dan 2 atribut berada di kuadran IV.

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

PENDAHULUAN

Provinsi Jawa Tengah merupakan provinsi dengan luas wilayah sebesar 32.800,69 km² atau sekitar 28,94% dari luas pulau Jawa. Berdasarkan Badan Pusat Statistik tahun 2021 Jawa Tengah memiliki penduduk sejumlah 36.516.035 jiwa dengan kepadatan 1.113,00 jiwa/km². Banyaknya jumlah penduduk di provinsi ini juga menyebabkan tingginya mobilitas masyarakat yang otomatis memerlukan sarana transportasi yang akseptabel (Fatmawati, 2016)

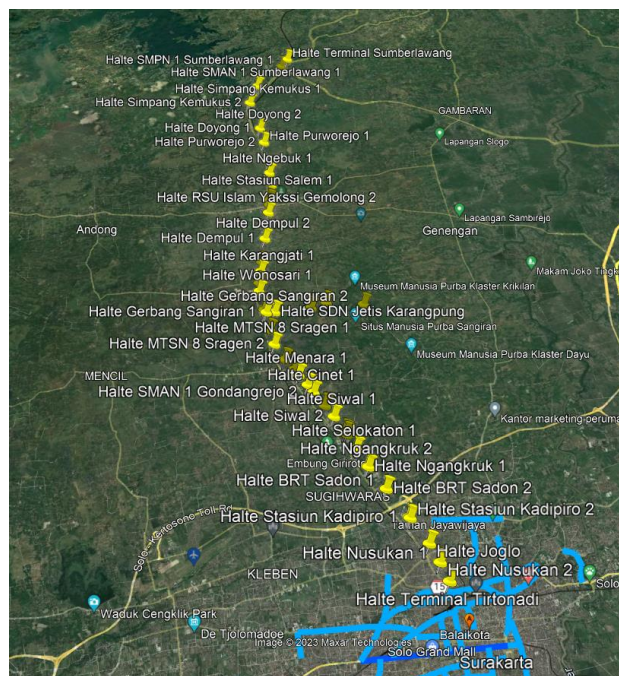
Upaya penyediaan fasilitas masyarakat berupa program transportasi umum yaitu Bus Trans Jateng yang diselenggarakan dalam wilayah aglomerasi yang dibagi menjadi delapan wilayah, antara lain Kedungsepur (Kendal, Demak, Ungaran, Salatiga, Semarang, Purwodadi), Subosukawonosraten (Surakarta, Boyolali, Sukoharjo, Wonogiri, Sragen Klaten), Barlingmascakeb (Banjarnegara, Purbalingga, Banyumas, Cilacap, Kebumen). Purwomanggung (Purworejo, Magelang, Wonosobo, Temanggung), Bregasmalang (Brebes, Tegal, Slawi, Pemalang), Wanarakuti (Juwana, Jepara, Kudus, Pati), Petanglong (Pekalongan Batang, Kab. Pekalongan) dan Banglor (Rembang dan Blora).

Bus Trans Jateng sudah dikembangkan sejak tahun 2017 yang ditargetkan beroperasi sebanyak 7 koridor dari tahun 2018-2023 dengan pola beli layanan (*buy the service*) dimana mekanisme pembelian layanan angkutan massalnya disubsidi oleh pemerintah berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) atau *Quality Licensing* yang mencakup aspek kenyamanan, keamanan, keselamatan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan guna meminimalisir keengganan masyarakat untuk memilih angkutan massal (Prakoso, 2016). Berdasarkan faktor-faktor penghambat masyarakat dalam pemilihan transportasi umum yang terjadi di lapangan, oleh sebab itu perlu dilakukannya analisis kinerja dan kualitas pelayanan menurut persepsi penumpang (Prakoso, 2020).

METODE

Penelitian dilakukan pada Bus Trans Jateng Solo Sragen dengan mengumpulkan data primer dan sekunder. Data primer yang dibutuhkan adalah kuesioner IPA sedangkan data sekunder adalah rute perjalanan (**Gambar 1**), jumlah armada dan kapasitas penumpang. Pengambilan data dilakukan pada saat jam operasional armada dimulai pada pukul 08.00-17.30. Data kuesioner yang dibutuhkan adalah 90 responden yang dihitung menggunakan Metode Slovin dan dilakukan dengan wawancara kepada penumpang.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu metode deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisis data penelitian untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu hal dimana responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian, nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance – Performance Matrix*. Matriks ini sangat bermanfaat sebagai acuan dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas oleh bidang-bidang yang spesifik, dimana perbaikan kinerja bisa berdampak pada kepuasan pelanggan. Matriks ini juga menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya (Nurhidayati, 2016)



Gambar 1. Rute dan Lokasi Halte Bus Trans Jateng Solo Sragen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Penumpang

Data karakteristik responden adalah hasil pengumpulan data yang diperoleh dari wawancara terhadap penumpang Bus Trans Jateng Solo Sragen dengan mengisi kuisisioner yang selanjutnya dianalisis dan dihasilkan data seperti yang disajikan dalam **Tabel 1**.

Tabel 1. Karakteristik Mayoritas

No.	Karakteristik	Pilihan Mayoritas	Hasil (%)
1.	Jenis Kelamin	Wanita	64%
2.	Jenis Pekerjaan	Mahasiswa/Pelajar	39%
3.	Usia	15-19 tahun dan 20-24 tahun	22%
4.	Maksud Perjalanan	Bekerja	34%
5.	Asal Daerah	Kecamatan Banjarsari	17,8%
6.	Tujuan Perjalanan	Kecamatan Sumberlawang	29%

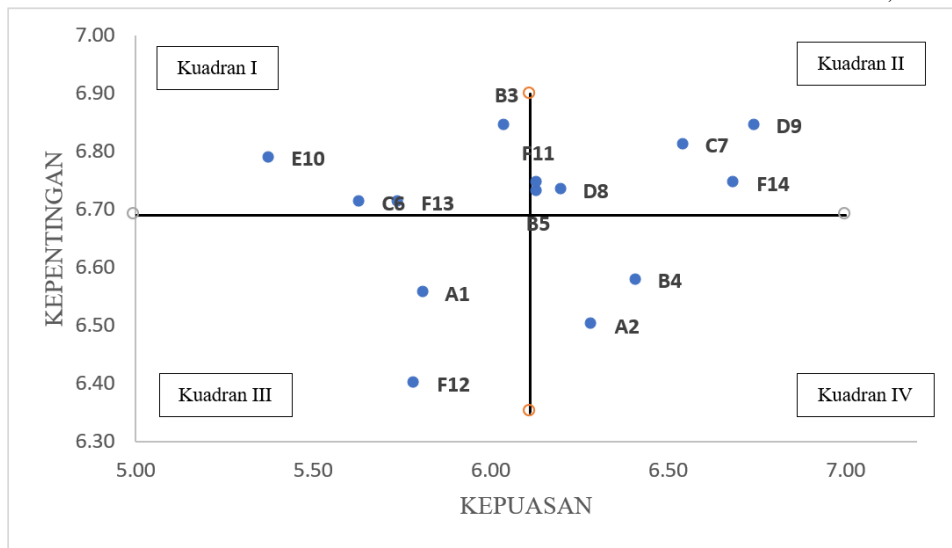
Analisis *Importance Performance Analysis*

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) 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 90 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 Sragen disajikan dalam **Tabel 2**.

Tabel 2. Perhitungan Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan Bus Trans Jateng Solo Sragen

No.	Atribut	Rata-Rata Tingkat Kinerja (\bar{X})	Rata-Rata Tingkat Kepentingan (\bar{Y})
A. Keamanan			
1.	Penerangan di halte memberikan rasa aman bagi penumpang (A1)	5.81	6.56
2.	Tersedianya informasi identitas pengemudi dan pengaduan gangguan keamanan memberikan rasa aman (A2)	6.29	6.50
B. Keselamatan			
3.	Tingkah laku pengemudi saat mengemudikan bus tidak ngebut, tidak ugal-ugalan dan tidak melanggar aturan lalu lintas (B3)	6.04	6.84
4.	Tersedianya alat bantu penumpang berdiri (B4)	6.41	6.58
5.	Penumpang dapat naik dan turun dari 429enga na bus (dan sebaliknya) 429enga naman, nyaman dan selamat (B5)	6.13	6.73
C. Kenyamanan			
6.	Halte dalam kondisi bersih dan fasilitas pada halte berfungsi dengan baik (C6) (Silvia, 2015)	5.63	6.71
7.	Bus dalam kondisi bersih dan fasilitas dalam bus berfungsi dengan baik (C7)	6.54	6.81
D. Keterjangkauan			
8.	Penumpang mudah melakukan perpindahan antara Bus Trans dengan angkutan umum lainnya (D8)	6.20	6.73
9.	Tarif yang dikenakan pada pengguna jasa terjangkau (D9) (Saputra, 2016)	6.74	6.84
E. Kesetaraan			
10.	Kemudahan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda, disabilitas, lansia, anak-anak dan ibu hamil di dalam bus (E10)	5.38	6.79
F. Keteraturan			
11.	Waktu yang dibutuhkan penumpang untuk menunggu kedatangan bus (F11) (Putra, 2014)	6.13	6.74
12.	Waktu yang dibutuhkan bus untuk berhenti di setiap halte (F12)	5.79	6.40
13.	Penumpang dimudahkan dengan adanya informasi pelayanan di halte (nama halte, rute koridor, peta jaringan koridor, jadwal kedatangan dan pengaduan gangguan keselamatan) (F13)	5.74	6.71
14.	Metode pembelian tiket yang memudahkan penumpang dalam melakukan transaksi (F14)	6.69	6.74
Rata-rata		6,11	6,69

Hasil dari perhitungan pada tabel di atas dipresentasikan dalam bentuk diagram kartesius pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA

Berdasarkan **Tabel 2**, yang dipresentasikan dalam bentuk diagram kartesius bahwa ada 4 atribut yang masuk dalam kuadran I atau prioritas utama yaitu tingkah laku pengemudi saat mengemudikan bus, kondisi kebersihan dan ketersediaan fasilitas pada halte, kemudahan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda, disabilitas, lansia, anak-anak dan ibu hamil di dalam bus dan penumpang dimudahkan dengan adanya informasi pelayanan di halte. 6 atribut masuk dalam kuadran 2 atau pertahankan kinerja yaitu penumpang dapat naik dan turun dari halte ke bus (dan sebaliknya) dengan aman, nyaman dan selamat, bus dalam kondisi bersih dan fasilitas dalam bus berfungsi dengan baik, penumpang mudah melakukan perpindahan antara Bus Trans dengan angkutan umum lainnya, tarif yang dikenakan pada pengguna jasa terjangkau, waktu yang dibutuhkan penumpang untuk menunggu kedatangan bus, metode pembelian tiket yang memudahkan penumpang dalam melakukan transaksi. 2 atribut masuk dalam kuadran III atau prioritas rendah yaitu penerangan di halte dan waktu yang dibutuhkan bus untuk berhenti di setiap halte. 2 atribut masuk dalam kuadran IV yaitu tersedianya informasi identitas pengemudi dan pengaduan gangguan keamanan dan tersedianya alat bantu penumpang berdiri.

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 dalam **Tabel 3**.

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Kepuasan Responden

No.	Atribut	Total Skor Tingkat Kinerja (X_i)	Total Skor Tingkat Kepentingan (Y_i)	Tingkat Kesesuaian (%)
A. Keamanan				
1.	Penerangan di halte memberikan rasa aman bagi penumpang (A1)	523	590	89
2.	Tersedianya informasi identitas pengemudi dan pengaduan gangguan keamanan memberikan rasa aman (A2)	566	585	97
B. Keselamatan				
3.	Tingkah laku pengemudi saat mengemudikan bus tidak ngebut, tidak ugal-ugalan dan tidak melanggar aturan lalu lintas (B3)	544	616	88
4.	Tersedianya alat bantu penumpang berdiri (B4)	577	592	97
5.	Penumpang dapat naik dan turun dari halte ke bus (dan sebaliknya) dengan aman, nyaman dan selamat (B5)	552	606	91
No.	Atribut	Total Skor Tingkat Kinerja (X_i)	Total Skor Tingkat Kepentingan (Y_i)	Tingkat Kesesuaian (%)
C. Kenyamanan				

6.	Halte dalam kondisi bersih dan fasilitas pada halte berfungsi dengan baik (C6) (Silvia, 2015)	507	604	84
7.	Bus dalam kondisi bersih dan fasilitas dalam bus berfungsi dengan baik (C7)	589	613	96
D. Keterjangkauan				
8.	Penumpang mudah melakukan perpindahan antara Bus Trans dengan angkutan umum lainnya (D8) (Frans, 2017)	558	606	92
9.	Tarif yang dikenakan pada pengguna jasa terjangkau (D9) (Saputra, 2016)	607	616	99
E. Kesetaraan				
10.	Kemudahan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda, disabilitas, lansia, anak-anak dan ibu hamil di dalam bus (E10)	484	611	79
F. Keteraturan				
11.	Waktu yang dibutuhkan penumpang untuk menunggu kedatangan bus(F11) (Putra, 2014)	552	607	91
12.	Waktu yang dibutuhkan bus untuk berhenti di setiap halte (F12)	521	576	90
13.	Penumpang dimudahkan dengan adanya informasi pelayanan di halte (nama halte, rute koridor, peta jaringan koridor, jadwal kedatangan dan pengaduan gangguan keselamatan) (F13)	517	604	86
14.	Metode pembelian tiket yang memudahkan penumpang dalam melakukan transaksi (F14)	602	607	99
Rata-rata				91

Hasil analisa kualitas pelayanan yang dilakukan dengan metode IPA diperoleh rata-rata nilai kesesuaian sebesar 91% dimana persentase tersebut masuk dalam kategori sangat puas yang dapat dilihat pada **Tabel 4**.

Tabel 4. 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)

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis diperoleh rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 91% dimana tingkat kesesuaian tersebut tergolong dalam kategori sangat puas atau dapat diartikan jika tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi Bus Trans Jateng Solo Sragen sudah sangat baik atau sangat memuaskan walaupun masih ada beberapa atribut yang masih harus membutuhkan perbaikan dan peningkatan dimana tingkat kesesuaian terendah yaitu sebesar 79% dari atribut kemudahan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda, disabilitas, lansia, anak-anak dan ibu hamil di dalam bus dan tingkat kesesuaian tertinggi yaitu sebesar 99% dari atribut tarif yang dikenakan pada pengguna jasa terjangkau. Sedangkan atribut-atribut yang masih memerlukan perbaikan adalah dari kuadran I yaitu tingkah laku pengemudi saat mengemudikan bus, kondisi kebersihan dan ketersediaan fasilitas pada halte, kemudahan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda, disabilitas, lansia, anak-anak dan ibu hamil di dalam bus dan penumpang dimudahkan dengan adanya informasi pelayanan di halte.

REFERENSI

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.
- Faisal, N. Y., Herijanto, W., Kartika, A. A. G. (2020) Analisis Kinerja Transportasi BRT Damri Pemadu Moda Kota Makassar Terhadap Segi Kepuasan Penumpang. Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya.
- Fatmawati, Z., Susanty, A. (2016) Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang dengan Metode Heterogeneous Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis (IPA). Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro Semarang.
- 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.
- Frans, J. H., Pah, J. J. S., Ikun, M. G. A. (2017) Perpindahan Moda Angkutan Umum ke Angkutan Pribadi di Kota Kupang. Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Nusa Cendana Kupang.
- 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.
- Nurhidayati, I., Wina, F. P. (2016) Kajian Kinerja Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Kabupaten Sidoarjo. Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya Malang.
- 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.
- Putra, A. A., Jinca, M. Y., Riyanto, B., & Mulyono, A. T. (2014). The satisfaction analysis for the performance of public transport urban areas. *International Refereed Journal of Engineering and Science*, 3(8), 38-44.
- 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.
- Saputra, Panji, C. A. (2016) Evaluasi Kinerja dan Penentuan Tarif Angkutan Umum Kota Batu (Studi Kasus Angkutan Trayek Batu – Bumiaji, Batu – Selecta – Sumberbrantas, dan Batu – Gunungsari). Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya Malang.
- Silva, N. F. A. D. S., Sulistio, H., Abusini, S. (2015) Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili-Timor Leste). Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya Malang.
- Wedagama, D. M. P., Suthanaya, P.A., & Pramana, P. C. A. (2020) Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang. *Jurnal Spektran*, 8(1), 11-18.