

KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM PADA BUS BATIK SOLO TRANS (BST) KOTA SURAKARTA

Braninda Caesarita Trisna Putri, Kristina Setyowati

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas

Maret

email: bcaesarita12@student.uns.ac.id

kristina@staff.uns.ac.id

Abstrak

Kota Surakarta merupakan salah satu kota di Jawa Tengah yang padat penduduk, mobilitas masyarakat tinggi, dan memiliki transportasi umum berupa bus kota yaitu Bus Batik Solo Trans (BST). Mengingat tingginya tingkat kemacetan serta pentingnya transportasi sebagai sarana utama dalam menunjang aktivitas masyarakat, maka penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bus BST di Kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan L. Berry yaitu mengukur kualitas pelayanan dengan dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu kuesioner yang disebarakan melalui *google form*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis*. Analisis tersebut menjelaskan faktor-faktor kinerja apa saja yang penting dan harus diberikan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bus BST dikategorikan sangat baik karena mempunyai tingkat kesesuaian yang cukup tinggi yaitu 92,23%. Pada Diagram Kartesius, atribut paling banyak terdapat pada kuadran B dimana pada kuadran ini menunjukkan tingkat kinerja pelayanan yang tinggi sesuai dengan harapan konsumen yang tinggi juga.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Bus Batik Solo Trans (BST); Dimensi Kualitas Pelayanan (*Servqual*)

Abstract

Surakarta City is one of the cities in Central Java which is densely populated, has high mobility, and has public transportation in the form of city buses, namely the Solo Trans Batik Bus (BST). Having a high level of congestion and transportation as the main means for activities, this study aims to determine the public's perception of the quality of services provided by the BST Bus. This study uses the service quality theory of Zeithaml, Parasuraman, and L. Berry which measures service quality with service quality dimensions (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). The research method uses quantitative descriptive with data collection techniques, namely questionnaires distributed through *google form*. Data analysis uses *Importance Performance Analysis* which explains what performance factors must be provided by an organization to meet customer satisfaction. The results showed that the service quality of the BST Bus was categorized as very good because it had a fairly high level of conformity, namely 92.23%. In the cartesian diagram, most attributes are found in quadrant B where in

this quadrant shows a high level of service performance in accordance with high consumer expectations as well.

Keywords: Service Quality; Batik Solo Trans (BST) Buses; Dimensions of Service Quality

Pendahuluan

Pesatnya perkembangan segala sesuatu yang merupakan pengaruh dari globalisasi di era modern ini mengakibatkan peningkatan mobilitas yang sangat tinggi. Transportasi menjadi hal yang tidak bisa ditolak apabila dikaitkan dengan mobilisasi masyarakat. Transportasi merupakan kegiatan mengangkut atau membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat lain. Sedangkan benda yang digunakan untuk bertransportasi disebut alat transportasi. Kota Surakarta merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Jawa Tengah dengan luas wilayah sebesar 44,04 km² dan jumlah penduduk sebanyak 522.364 jiwa dengan kepadatan penduduk 11.861,13/km². Karena jumlah penduduk yang cukup banyak serta kepadatan penduduk yang cukup tinggi, maka mobilitas di Kota Surakarta otomatis juga akan tinggi. Menurut pendapat Kepala Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang dilansir dalam situs radarsolo.com (2021) kepemilikan transportasi pribadi di kota ini cukup tinggi dan akan terus bertambah setiap tahunnya. Selain itu Surakarta menjadi kota yang rawan macet, bahkan Dinas Perhubungan Kota Surakarta sudah memetakan titik rawan macet dan terdapat 24 titik rawan macet di kota ini (Wasita, 2019). Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kemacetan tersebut, salah satunya dengan transportasi umum berupa bus yang dikenal dengan Bus Batik Solo Trans (BST). Pengadaan transportasi umum ini guna menekan angka kemacetan serta memberikan pelayanan berupa transportasi umum yang dapat digunakan masyarakat untuk membantu kegiatan yang mereka lakukan. Dalam keberadaannya, Bus BST terus berinovasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Pada tahun 2020 Kementerian Perhubungan memilih Kota Surakarta sebagai salah satu kota percontohan yang menerapkan sistem *buy the service* yaitu pembelian layanan yang dilakukan oleh regulator. Penerapan sistem *buy the service* memang banyak membawa perubahan pada Bus BST seperti jumlah koridor yang bertambah, armada bus lebih banyak, fasilitas yang lebih lengkap, pembayaran dengan cara *cashless*. Perubahan baru yang terjadi sejak diterapkannya sistem *buy the service* ternyata masih belum dipahami oleh sebagian masyarakat yang mengakses Bus BST. Penerapan sistem tersebut ternyata masih mengalami beberapa hambatan seperti masyarakat yang kesulitan mendapat *e-money* dan cara mengisi *e-money* tersebut. Pihak PT. Bengawan Solo Trans sebagai pengelola bus BST juga menyampaikan bahwa menurut mereka masyarakat dinilai masih kaget atau belum bisa sepenuhnya menyesuaikan dengan sistem operasional Bus BST yang baru. Penyesuaian masyarakat terhadap penerapan sistem baru serta adanya revitalisasi angkutan umum memang membutuhkan waktu yang lama,

karena hal ini bersamaan dengan situasi pandemic Covid-19 yang belum usai. Namun, bukan berarti hal tersebut menghalangi Bus BST untuk terus berinovasi memberikan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat. Pada dasarnya pelayanan dapat dikatakan berkualitas ketika dapat memenuhi serta memuaskan kebutuhan pelanggan. Penentuan pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan metode SERVQUAL (*Service Quality*) yang dijelaskan oleh Parasuraman (1985). Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bus Batik Solo Trans kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan untuk bermobilisasi, beraktivitas, serta mengurangi kemacetan di Kota Surakarta. Selain karena alasan tersebut, peneliti juga tertarik melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan Bus Batik Solo Trans karena bus tersebut menjadi satu-satunya bus kota di Kota Surakarta.

Pada penelitian ini, berfokus kepada objek penelitian yang berupa transportasi. Kata Transportasi diadopsi dari Bahasa Latin yaitu *transportare*, dimana *trans* mengandung arti membawa atau mengangkat. Jadi, transportasi bisa diartikan sebagai suatu kegiatan membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat lain (Suryawan et al, 2016). Jenis transportasi juga dibagi menjadi dua yaitu transportasi pribadi dan transportasi umum. Karena penelitian ini berfokus pada transportasi umum, maka transportasi tersebut pasti dikelola oleh pihak tertentu yang mengutamakan pelayanan masyarakat. Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan mempersiapkan, mengelola, mempromosikan, dan menghasilkan barang atau jasa yang disediakan untuk kepuasan pihak lain (Handoyo, 2012, p. 168). Pada dasarnya dalam memberi pelayanan tidak hanya diberikan secara asal namun pemberi layanan juga harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar mampu mendapat kepercayaan serta kepuasan pelanggan. Kualitas dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan penerima layanan yang merupakan tolak ukur dari keberhasilan suatu pelayanan (Ratminto dan Winarsih, 2005). Pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika sudah memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dari beberapa pengertian kualitas dan kualitas pelayanan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah tolak ukur karakteristik dan aspek yang diberikan oleh suatu produk atau jasa, dan apakah produk atau jasa yang diberikan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan. Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan dengan dimensi kualitas pelayanan atau *Servqual* (*Service Quality*) yang diperkenalkan oleh Parasuraman Zeithaml, dan L. Berry. Kelima dimensi tersebut adalah:

- a. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu berkenaan dengan bukti nyata suatu perusahaan penyedia layanan dalam memperlihatkan keberadaannya kepada pihak luar (eksternal)

- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kekuatan perusahaan dalam pemberian pelayanan sesuai komitmen perusahaan, presisi, dan terpercaya
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu berkaitan dengan kesanggupan dan kemampuan pegawai perusahaan untuk membantu dan melayani konsumen secara responsif
- d. Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan kesopansantunan, kemampuan yang dimiliki pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan dan menjamin konsumen mendapatkan pelayanan terbaik.
- e. Empati (*emphaty*) yaitu perhatian individual yang diberikan pegawai kepada konsumen untuk mengerti keinginan konsumen

Metode

Penelitian dilaksanakan Penelitian dilaksanakan di Kota Surakarta tepatnya di keenam koridor Bus Batik Solo Trans dan beberapa halte pemberhentian Bus BST. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Menjelaskan fenomena sosial dengan mendeskripsikan sejumlah variabel dengan masalah yang diteliti merupakan fungsi dari penelitian deskriptif (Mulyadi, 2013). Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh penumpang Bus Batik Solo Trans (BST) pada bulan April-Mei 2022. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* yang berjenis *accidental sampling*. Pengambilan sampel ini berdasarkan kebetulan yang bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian. Karena jumlah populasi yang tidak diketahui, maka peneliti menggunakan rumus Lemeshow (1997) dan diperoleh sampel sejumlah 96 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berbentuk *google form* yang disebar kepada responden. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan teknik analisis data adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Teknik ini dimulai dengan mencari tingkat kesesuaian yaitu perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan dan kemudian dimasukkan ke dalam diagram kartesius yang memiliki 4 kuadran dan setiap kuadran memiliki kriteria-kriteria tertentu.

Hasil dan Pembahasan

Kuesioner sebanyak 96 telah berhasil disebar kepada responden pengguna Bus Batik Solo Trans (BST) dengan cara menyebarkan *google form* secara online maupun berbagi link secara langsung kepada responden yang ditemui peneliti di halte pemberhentian bus tersebut. Responden yang mengisi kuesioner juga berasal dari berbagai daerah di Kota Surakarta hal ini dikarenakan saat menyebar link kuesioner secara langsung, peneliti menyebar pada responden di berbagai halte

yang berbeda-beda kecamatan. Berikut adalah karakteristik responden yang didapatkan jawaban kuesioner:

Tabel 1.
Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Laki-laki	37	38,5%	Total 96
	Perempuan	59	61,5%	
Usia	≤ 15 tahun	10	10,4%	Total 96
	16-25 tahun	62	64,6%	
	26-35 tahun	9	9,4%	
	>35 tahun	15	15,6%	
Koridor bus yang sering digunakan	1	28	29,2%	Total 96
	2	25	26%	
	3	16	16,7%	
	4	11	11,5%	
	5	6	6,2%	
	6	10	10,4%	

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

1. Hasil Uji Instrumen

a. Hasil Uji Validitas

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas Penilaian Harapan (*Importance*)

No	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1.	H_TA 1	0,379	0,2006	VALID
2.	H_TA 2	0,704	0,2006	VALID
3.	H_TA 3	0,681	0,2006	VALID
4.	H_TA 4	0,505	0,2006	VALID
5.	H_TA 5	0,664	0,2006	VALID
6.	H_RE 1	0,638	0,2006	VALID
7.	H_RE 2	0,631	0,2006	VALID
8.	H_RE 3	0,653	0,2006	VALID
9.	H_RE 4	0,579	0,2006	VALID
10.	H_RSP 1	0,750	0,2006	VALID
11.	H_RSP 2	0,544	0,2006	VALID
12.	H_RSP 3	0,686	0,2006	VALID
13.	H_AS 1	0,762	0,2006	VALID
14.	H_AS 2	0,547	0,2006	VALID
15.	H_AS 3	0,627	0,2006	VALID

16.	H_EM 1	0,575	0,2006	VALID
17.	H_EM 2	0,359	0,2006	VALID

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas Penilaian Kinerja (*Performance*)

No	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1.	P_TA 1	0,749	0,2006	VALID
2.	P_TA 2	0,757	0,2006	VALID
3.	P_TA 3	0,823	0,2006	VALID
4.	P_TA 4	0,805	0,2006	VALID
5.	P_TA 5	0,629	0,2006	VALID
6.	P_RE 1	0,803	0,2006	VALID
7.	P_RE 2	0,815	0,2006	VALID
8.	P_RE 3	0,746	0,2006	VALID
9.	P_RE 4	0,755	0,2006	VALID
10.	P_RSP 1	0,815	0,2006	VALID
11.	P_RSP 2	0,719	0,2006	VALID
12.	P_RSP 3	0,814	0,2006	VALID
13.	P_AS 1	0,762	0,2006	VALID
14.	P_AS 2	0,664	0,2006	VALID
15.	P_AS 3	0,824	0,2006	VALID
16.	P_EM 1	0,795	0,2006	VALID
17.	P_EM 3	0,503	0,2006	VALID

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

b. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.
Nilai Cronbach's Alpha Terhadap Penilaian Harapan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	17

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Tabel 5.

Item-Total Statistics Terhadap Penilaian Harapan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TA 1	72.13	51.247	.307	.879
TA 2	72.14	45.760	.634	.867
TA 3	71.97	48.725	.634	.869
TA 4	71.94	50.543	.449	.875
TA 5	72.32	45.589	.578	.870
RE 1	71.97	48.283	.577	.870
RE 2	72.15	47.789	.563	.870
RE 3	72.15	47.663	.589	.869
RE 4	72.10	49.252	.518	.872
RSP 1	72.29	46.840	.703	.865
RSP 2	72.30	49.329	.475	.874
RSP 3	72.07	47.731	.632	.868
AS 1	72.24	46.100	.712	.864
AS 2	72.19	49.101	.476	.874
AS 3	71.95	49.713	.582	.871
EM 1	71.97	49.904	.522	.873
EM 2	72.80	49.171	.198	.897

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 6.

Nilai Cronbach's Alpha Terhadap Penilaian Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.947	17

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Tabel 7.

Item-Total Statistics Terhadap Penilaian Kinerja (Performance)

Item-Total Statistics	
-----------------------	--

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TA 1	66.09	119.160	0.717	0.944
TA 2	66.52	111.894	0.705	0.945
TA 3	66.13	116.637	0.797	0.943
TA 4	66.04	117.998	0.779	0.943
TA 5	66.64	114.908	0.555	0.949
RE 1	66.18	115.263	0.771	0.943
RE 2	66.26	115.689	0.786	0.943
RE 3	66.39	115.418	0.703	0.944
RE 4	66.13	119.416	0.725	0.944
RSP 1	66.26	117.163	0.789	0.943
RSP 2	66.31	116.954	0.761	0.943
RSP 3	66.11	116.545	0.787	0.943
AS 1	66.49	115.600	0.723	0.944
AS 2	66.08	120.604	0.624	0.946
AS 3	66.02	118.084	0.801	0.943
EM 1	66.15	117.052	0.766	0.943
EM 2	66.71	120.061	0.426	0.951

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

2. Hasil Analisis Data

a. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian

Sebelum mencari tingkat kesesuaian, peneliti mencari nilai rata-rata dari perhitungan terhadap penilaian harapan dan persepsi agar memudahkan dalam menyusun tabel tingkat kesesuaian, dan tabel berikut adalah hasil dari perhitungan peneliti:

Tabel 8.

Nilai Rata-Rata Dari Penilaian Harapan (*Importance*) Kualitas Pelayanan Bus Batik Solo Trans (BST) Kota Surakarta

NO	Dimensi	Harapan					Jumlah score	Rat a-rata
		5	4	3	2	1		
A. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)								
1.	Penampilan petugas/ sopir Bus Batik Solo Trans (BST) yang bersih, rapi,	57	34	5	0	0	436	4,54

	dan menggunakan atribut yang lengkap							
2.	Ketersediaan halte bus yang cukup, mudah diakses, dan memadai untuk seluruh masyarakat (terutama penyandang disabilitas)	69	17	2	8	0	435	4,53
3.	Armada bus mempunyai fasilitas (jumlah kursi penumpang yang cukup, AC, <i>hand sanitizer</i> , alat darurat sederhana) yang lengkap dan berfungsi dengan baik	73	17	6	0	0	451	4,69
4.	Jumlah armada bus yang digunakan untuk beroperasi melayani masyarakat sudah mencukupi	73	21	1	1	0	454	4,72
5.	Terdapat kejelasan tanda atau simbol pembeda antar koridor bus (warna bus, bentuk bus)	57	25	5	8	1	417	4,34
B. Reliability (kehandalan)								
6.	Kemampuan dan keterampilan petugas/sopir dalam mengendarai bus yang dapat dipercaya (berhati-hati dan menjaga keselamatan penumpang selama mengendarai bus)	75	16	3	1	1	451	4,69
7.	Ketelitian petugas/supir dalam menaikkan dan menurunkan penumpang (tidak ada penumpang yang tertinggal)	63	22	9	2	0	434	4,52

8.	Ketelitian petugas/sopir bus dalam mengoperasikan bus secara tepat waktu (sesuai dengan jadwal keberangkatan yang ditetapkan)	62	24	8	2	0	434	4,52
9.	Pemberian layanan oleh petugas sudah sesuai dengan SOP yang berlaku	60	31	4	1	0	438	4,56
<i>C. Responsiveness (daya tanggap)</i>								
10.	Kesediaan petugas/sopir Bus Batik Solo Trans (BST) dalam merespon dan memahami kebutuhan penumpang	49	34	13	0	0	420	4,37
11.	Petugas Bus Batik Solo Trans (BST) terbuka untuk menerima kritik dan saran dari penumpang	44	44	7	1	0	419	4,36
12.	Petugas Bus BST selalu sigap menolong penumpang apabila keadaan darurat	67	20	8	1	0	441	4,59
<i>D. Assurance (jaminan)</i>								
13.	Petugas Bus BST menjamin jarak keberangkatan antar bus tidak terlalu lama	54	32	8	1	1	425	4,42
14.	Adanya jaminan keterjangkauan tarif untuk seluruh penumpang Bus Batik Solo Trans (BST)	56	31	8	1	0	430	4,47
15.	Petugas Bus Batik Solo Trans (BST) menjamin dalam melayani penumpang tidak ada	72	21	3	0	0	453	4,71

	sikap diskriminatif (membeda-bedakan)							
E. <i>Emphaty</i> (empati)								
16.	Seluruh petugas Bus BST selalu bersikap ramah dan sopan kepada penumpang	71	21	4	0	0	451	4,69
17.	Petugas Bus Batik Solo Trans (BST) memberikan perhatian pribadi dan akrab kepada penumpang	41	22	19	7	7	371	3,86

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 9.
Nilai Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja (*Performance*) Kualitas Pelayanan Bus Batik Solo Trans (BST) Kota Surakarta

NO	Dimensi	Harapan					Jumlah score	Rat a-rata
		5	4	3	2	1		
A. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)								
1.	Penampilan petugas/ sopir Bus Batik Solo Trans (BST) yang bersih, rapi, dan menggunakan atribut yang lengkap	44	41	8	3	0	414	4,31
2.	Ketersediaan halte bus yang cukup, mudah diakses, dan memadai untuk seluruh masyarakat (terutama penyandang disabilitas)	42	23	11	18	2	373	3,88
3.	Armada bus mempunyai fasilitas (jumlah kursi penumpang yang cukup, AC, <i>hand sanitizer</i> , alat darurat sederhana) yang lengkap dan berfungsi dengan baik	47	32	14	3	0	411	4,28

4.	Jumlah armada bus yang digunakan untuk beroperasi melayani masyarakat sudah mencukupi	48	39	5	4	0	4,19	4,36
5.	Terdapat kejelasan tanda atau simbol pembeda antar koridor bus (warna bus, bentuk bus)	39	22	12	20	3	3,62	3,77
<i>B. Reliability (kehandalan)</i>								
6.	Kemampuan dan keterampilan petugas/sopir dalam mengendarai bus yang dapat dipercaya (berhati-hati dan menjaga keselamatan penumpang selama mengendarai bus)	46	34	9	6	1	406	4,22
7.	Ketelitian petugas/sopir dalam menaikkan dan menurunkan penumpang (tidak ada penumpang yang tertinggal)	41	33	17	5	0	393	4,14
8.	Ketelitian petugas/sopir bus dalam mengoperasikan bus secara tepat waktu (sesuai dengan jadwal keberangkatan yang ditetapkan)	38	31	20	5	2	385	4,02
9.	Pemberian layanan oleh petugas sudah sesuai dengan SOP yang berlaku	42	40	13	1	0	411	4,28
<i>C. Responsiveness (daya tanggap)</i>								
10.	Kesediaan petugas/sopir Bus Batik Solo Trans (BST) dalam merespon	37	38	19	2	0	398	4,14

	dan memahami kebutuhan penumpang							
11.	Petugas Bus Batik Solo Trans (BST) terbuka untuk menerima kritik dan saran dari penumpang	37	33	24	2	0	393	4,09
12.	Petugas Bus BST selalu sigap menolong penumpang apabila keadaan darurat	48	32	12	4	0	412	4,29
D. <i>Assurance</i> (jaminan)								
13.	Petugas Bus BST menjamin jarak keberangkatan antar bus tidak terlalu lama	29	40	19	6	2	376	3,91
14.	Adanya jaminan keterjangkauan tarif untuk seluruh penumpang Bus Batik Solo Trans (BST)	45	40	8	3	0	415	4,32
15.	Petugas Bus Batik Solo Trans (BST) melayani penumpang tanpa ada sikap diskriminatif (membeda-bedakan)	50	35	9	2	0	421	4,38
E. <i>Emphaty</i> (empati)								
16.	Seluruh petugas Bus BST selalu bersikap ramah dan sopan kepada penumpang	45	35	12	4	0	409	4,26
17.	Petugas Bus Batik Solo Trans (BST) memberikan perhatian pribadi dan akrab kepada penumpang	29	25	29	10	3	355	3,69

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Selanjutnya adalah mencari rata-rata dari nilai Y dan X yang akan digunakan untuk menentukan titik koordinat atau titik potong pada sumbu Y dan X saat membuat diagram kartesius, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

$$Y = \frac{76,58}{17} = 4,51$$

$$X = \frac{70,34}{17} = 4,13$$

Tabel 4.10
Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Tiap Dimensi

Indikator	Mean Performance		Mean Importance		Tingkat Kesesuaian	
	Item	Dimensi	Item	Dimensi	Item	Dimensi
TA-1	4,31	4,12	4,54	4,56	94,95%	90,19%
TA-2	3,88		4,53		85,75%	
TA-3	4,28		4,69		91,13%	
TA-4	4,36		4,72		92,29%	
TA-5	3,77		4,34		86,81%	
RE-1	4,22	4,16	4,69	4,57	90,02%	91,13%
RE-2	4,14		4,52		91,71%	
RE-3	4,02		4,52		88,94%	
RE-4	4,28		4,56		93,84%	
RSP-1	4,14	4,17	4,37	4,44	94,76%	93,99%
RSP-2	4,09		4,36		93,79%	
RSP-3	4,29		4,59		93,42%	
AS-1	3,91	4,2	4,42	4,53	88,47%	92,64%
AS-2	4,32		4,47		96,51%	
AS-3	4,38		4,71		92,94%	
EM-1	4,26	3,97	4,69	4,27	90,69%	93,19%
EM-2	3,69		3,86		95,69%	
Rata – rata tingkat kesesuaian						92,23%

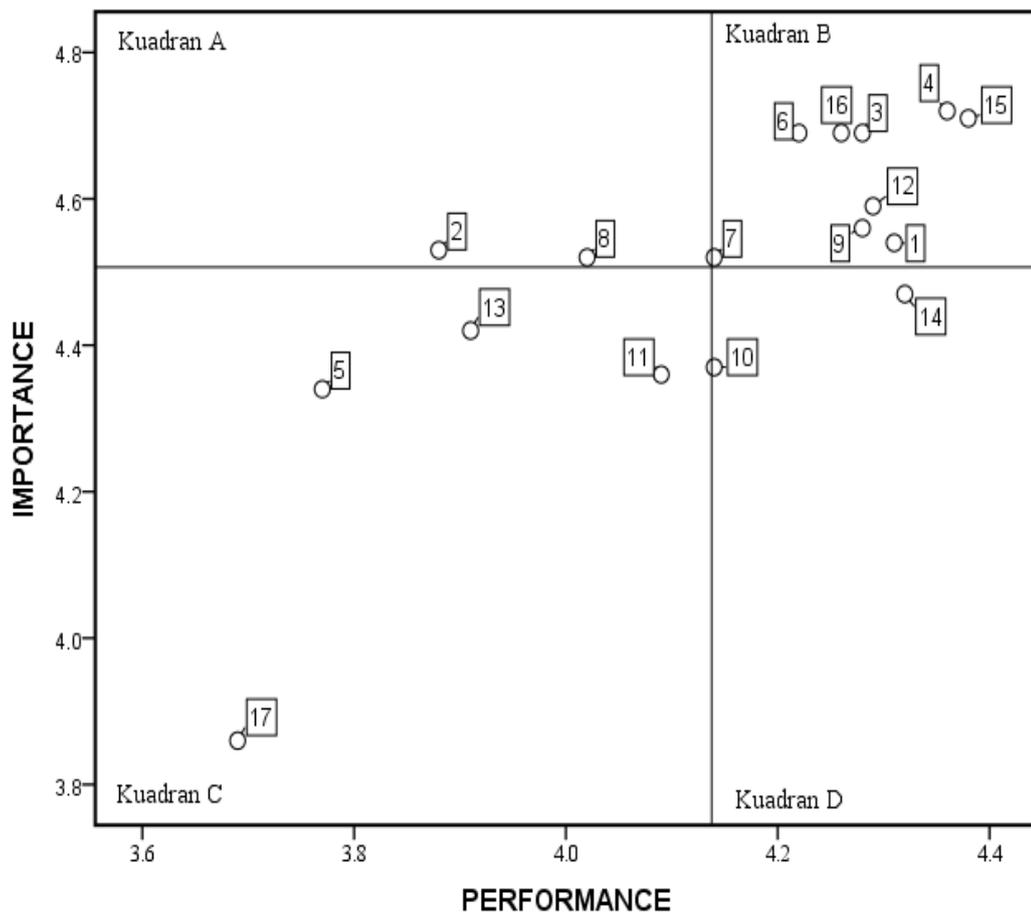
Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel diatas menunjukkan tingkat kesesuaian dari masing-masing dimensi pada variabel kualitas pelayanan (*servqual*). Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa tingkat kesesuaian dari masing-masing dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) memiliki rata-rata sebesar 92,23%. Angka tersebut tergolong cukup tinggi untuk tingkat kesesuaian, namun jika rata-rata belum 100% maka secara keseluruhan kinerja pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan dari pengguna layanan dan masih bisa ditingkatkan lagi.

b. Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Berikut adalah hasil diagram kartesius dari dimensi pada lima (5) dimensi kualitas pelayanan (*servqual*) yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati)

Gambar 1.
Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)



Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan gambar diagram kartesius diatas, maka dapat diketahui sebagai berikut:

- a. Kuadran A Prioritas Utama (*Attributes to improve*), yaitu pada kuadran ini memiliki harapan yang tinggi namun kinerja yang dihasilkan masih rendah. Pada kuadran ini terdapat 2 atribut/item yaitu:
 1. Atribut 2 yaitu, ketersediaan halte bus yang cukup, mudah diakses, dan memadai untuk seluruh masyarakat (terutama penyandang disabilitas) (TA-2)

2. Atribut 8 yaitu, ketelitian petugas/sopir bus dalam mengoperasikan bus secara tepat waktu (sesuai dengan jadwal keberangkatan yang ditetapkan) (RE-3)
- a. Kuadran B Pertahankan Prestasi (*Maintain Performance*), pada kuadran ini menunjukkan harapan yang tinggi dan kinerja yang dihasilkan juga memuaskan pelanggan. Terdapat 9 atribut pada kuadran ini, yaitu:
1. Atribut 1 yaitu, penampilan petugas/ sopir Bus Batik Solo Trans (BST) yang bersih, rapi, dan menggunakan atribut yang lengkap (TA-1)
 2. Atribut 3 yaitu, Armada bus mempunyai fasilitas (jumlah kursi penumpang yang cukup, AC, *handsanitizer*, alat darurat sederhana) yang lengkap dan berfungsi dengan baik (TA-3)
 3. Atribut 4 yaitu, jumlah armada bus yang digunakan untuk beroperasi melayani masyarakat sudah mencukupi (TA-4)
 4. Atribut 6 yaitu, kemampuan dan keterampilan petugas/supir dalam mengendarai bus yang dapat dipercaya (berhati - hati dan menjaga keselamatan penumpang selama mengendarai bus) (RE-1)
 5. Atribut 7 yaitu, Ketelitian petugas/sopir dalam menaikkan dan menurunkan penumpang (tidak ada penumpang yang tertinggal) (RE-2)
 6. Atribut 9 yaitu, pemberian layanan oleh petugas sudah sesuai dengan SOP yang berlaku (RE-4)
 7. Atribut 12 yaitu, petugas Bus Batik Solo Trans (BST) selalu sigap menolong penumpang apabila keadaan darurat (RSP-3)
 8. Atribut 15 yaitu, petugas Bus Batik Solo Trans (BST) menjamin dalam melayani penumpang tidak ada sikap diskriminatif (membeda-bedakan) (AS-3)
 9. Atribut 16 yaitu, seluruh petugas Bus BST selalu bersikap ramah dan sopan kepada penumpang (EM-1)
- b. Kuadran C Prioritas Rendah (*low priority*), pada kuadran ini menunjukkan atribut (item) atau harapan pelanggan yang rendah dan kinerja yang dihasilkan juga rendah. Terdapat 4 atribut dalam kuadran C yaitu:
1. Atribut 5 yaitu, terdapat kejelasan tanda atau simbol pembeda antar koridor bus (warna bus, nomor bus, bentuk bus) (TA-5)
 2. Atribut 11 yaitu, petugas Bus Batik Solo Trans (BST) terbuka untuk menerima kritik dan saran dari penumpang (RSP-2)
 3. Atribut 13 yaitu, petugas Bus Batik Solo Trans (BST) menjamin jarak keberangkatan antar bus tidak terlalu lama (AS-1)
 4. Atribut 17 yaitu, petugas Bus Batik Solo Trans (BST) memberikan perhatian pribadi dan akrab kepada penumpang (EM-2)
- c. Kuadran D Berlebihan (*Main to priority*), di kuadran ini menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan (harapan pelanggan

yang rendah) namun kinerja yang diberikan justru berlebihan. Terdapat 2 atribut pada kuadran ini yaitu:

1. Atribut 10 yaitu, kesediaan petugas/sopir Bus Batik Solo Trans (BST) dalam merespon dan memahami kebutuhan penumpang (RSP-1)
2. Atribut 14 yaitu, adanya jaminan keterjangkauan tarif untuk seluruh penumpang Bus Batik Solo Trans (BST) (AS-2)

Penutup

Bus Batik Solo Trans yang menjadi satu-satunya alat transportasi umum berbentuk bus di Kota Surakarta terus berinovasi untuk memberi pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan menekan angka kemacetan di kota ini. Dan inovasi yang dilakukan salah satunya dengan menghadirkan sistem *buy the service*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bus Batik Solo Trans (BST) Kota Surakarta. Berdasarkan hasil pembahasan analisis kualitas pelayanan pada Bus Batik Solo Trans (BST) di Kota Surakarta yang menggunakan dimensi kualitas pelayanan atau *SERVQUAL (Service Quality)* dan teknik analisis data dengan *Importance Performance Analysis (IPA)*, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah:

1. Hasil dari *Importance Performance Analysis (IPA)* yang ditunjukkan dengan menggunakan Diagram Kartesius menunjukkan pada kuadran A yaitu prioritas utama yang maka harus dilakukan perbaikan, terdapat 2 atribut pada kuadran ini. Di kuadran B yaitu pertahankan prestasi, terdapat 9 atribut. Pada kuadran B ini kualitas pelayanan harus dipertahankan karena harapan pengguna serta kinerjanya yang tinggi. Selanjutnya pada kuadran C, pada kuadran ini terdapat 4 atribut yang mempunyai kualitas rendah. Terakhir pada kuadran D, yaitu terdapat 2 atribut yang dinilai berlebihan atau dianggap kurang penting.
2. Kualitas transportasi umum berupa Bus Batik Solo Trans (BST) yang berada di Kota Surakarta ini berada di kategori sangat baik. Hal tersebut ditunjukkan pada hasil *Importance Performance Analysis* dalam diagram kartesius dimana dalam diagram tersebut, kuadran yang mempunyai banyak atribut adalah Kuadran B yang berarti kualitas pelayanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan dan perlu dipertahankan. Selain itu, kualitas pelayanan dikatakan baik karena pada tingkat kesesuaian dari kelima dimensi yang digunakan sebagai alat pengukuran yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) mempunyai nilai rata-rata yang cukup tinggi yaitu sebesar 92,23%.

Meskipun dianggap mempunyai kualitas yang sangat baik karena nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 92,23% dan hasil diagram kartesius menunjukkan mayoritas

atribut berada pada kuadran B. Bukan berarti kualitas tidak bisa ditingkatkan. Karena pada kenyataannya masih terdapat 2 atribut pada kuadran A yaitu ketersediaan halte bus yang cukup, mudah diakses, dan memadai untuk seluruh masyarakat (terutama penyandang disabilitas) dan ketelitian petugas/sopir bus dalam mengoperasikan bus secara tepat waktu (sesuai dengan jadwal keberangkatan yang ditetapkan). Dimana atribut pada kuadran ini sangat penting untuk ditingkatkan lantaran mendapat harapan yang tinggi dari pelanggan. Selain itu pada kinerja pada kuadran D juga perlu diperbaiki karena dinilai pelanggan masih berlebihan dalam memberikan pelayanan. Atribut tersebut adalah kesediaan petugas/sopir Bus Batik Solo Trans (BST) dalam merespon dan memahami kebutuhan penumpang dan jaminan keterjangkauan tarif untuk seluruh penumpang Bus Batik Solo Trans. Menyikapi hal tersebut peneliti memberikan rekomendasi untuk pihak-pihak terkait pengelola Bus BST seperti pemerintah pusat yaitu Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang memberikan regulasi, Pemerintah Kota Surakarta yang memberikan seluruh akses perizinan serta regulasi, dan PT Bengawan Solo Trans sebagai pihak operator. Saran/rekomendasi yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Membangun halte bus dengan menyediakan fasilitas *ramp* (tangga landai) yang dapat mempermudah pengguna kursi roda. Selain itu perlu dibangun tangga pemandu/*guiding block* untuk memudahkan mengakses halte bus ini.
2. Menetapkan sistem *headway* yaitu selisih waktu keberangkatan antar bus yang dihitung dari saat bagian depan bus menyentuh suatu titik dengan saat bagian depan bus lainnya menyentuh titik yang sama. Dengan menetapkan sistem *headway* ini, maka dapat meminimalisir adanya keterlambatan datangnya Bus BST yang tidak sesuai jadwal.
3. Petugas merespon kebutuhan penumpang saat penumpang benar-benar membutuhkan panduan dan bertanya kepada petugas, sehingga petugas dapat lebih fokus ke tugas yang sedang beliau laksanakan dan membawa bus dengan penuh kehati-hatian.
4. Pihak penyelenggara dan pengelola bus dapat memungut biaya dari penumpang Bus BST dengan biaya yang mudah dijangkau seluruh masyarakat. Biaya yang dibayarkan bisa disamakan seperti sebelum diterapkannya sistem *buy the service* yaitu Rp. 4.500,00 untuk penumpang umum dan Rp. 2.000,00 untuk pelajar berseragam dan tarif tersebut dipergunakan untuk satu kali perjalanan.

Referensi

Bram. 2021. *Kemacetan di Kota Solo Kian Dekat, Tambah 50 Ribu Kendaraan Per*

- Tahun*. Radarsolo.Jawapos.Com. Diakses pada 12 Juni 2022, jam 21.12 WIB dari: <https://radarsolo.jawapos.com/daerah/solo/17/09/2021/kemacetan-di-kota-solo-kian-dekat-tambah-50-ribu-kendaraan-per-tahun/>
- Handoyo, E. 2012. *Kebijakan Publik*. Widya Karya.
- Lemeshow, S. 1997. *BESAR SAMPEL DALAM PENELITIAN KESEHATAN* (H. Kusnanto (Ed). Gajah Mada University Press.
- Mulyadi, M. 2013. 'Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya'. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 15(1), 128. <https://doi.org/10.31445/jskm.2011.150106>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research'. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Ratminto; Winarsih, A. S. 2005. *Manajemen pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan "Citizen's Charter" dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- Suryawan, M. A., Ode, W., Halmia, P., & Sanmas, A. S. 2016. E-Learning 'Pengenalan Alat Transportasi Dalam Bahasa Inggris Sebagai Media Pembelajaran Siswa SD'. *Jurnal Informatika*, 5(1), 16–28.
- Wasita, A. 2019. *Dishub Surakarta mulai petakan titik rawan macet*. Wwv.Antarnews.Com. Diakses pada 17 Juni 2022 jam 17.43 dari: <https://www.antarnews.com/berita/1216083/dishub-surakarta-mulai-petakan-titik-rawan-macet>