

Analisis Tingkat Kepuasan Bus Umum Trayek Malang-Surabaya

Rifky Aldila Primasworo¹, Pamela Dinar Rahma², Remi Nisda Mela Satoko³

^{1,2,3}Fakultas Teknik Sipil Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email : rifky.aldila@unitri.ac.id, pamela.dinar@unitri.ac.id, melasatokoll1@gmail.com

Terminal Arjosari merupakan salah satu terminal bus yang ada di Kota Malang dengan tipe terminal A yang merupakan penyedia jasa dan pelayanan angkutan penumpang. Terminal Arjosari terletak di Jalan Raden Intan No.1 Kecamatan Blimbing Kota Malang yang merupakan terminal terpadu. Ada tiga analisis yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: a) analisis kinerja, b) analisis IPA. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, kuisioner, dan dokumentasi dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari Instansi, jurnal, literatur, dan internet. Dari hasil Analisa kinerja terdapat empat perolehan kriteria kurang dari kinerja seperti *Headway*, *Load factor* dijam sibuk, *Load Factor* diluar jam sibuk dan Frekuensi. Dalam analisis IPA terdapat 5 atribut yang termasuk dalam kuadran 1, dimana kelima atribut tersebut adalah kebersihan pada bus tidak terjaga, perilaku sopir kepada penumpang berstatus pelajar tidak ramah, Ibu hamil, Lansia, Difabel dan anak-anak tidak mendapatkan prioritas saat naik dan turun bus, waktu keberangkatan dan waktu tiba tidak sesuai jadwal dan bus selalu mengambil penumpang diluar terminal.

Kata kunci: Terminal tipe A, Kinerja Terminal, *Importance Performance Analysis/IPA*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan transportasi umum memegang peran yang sangat penting dalam mencapai pertumbuhan ekonomi, pelayanan angkutan umum tersebut memerlukan pertimbangan yang serius. Pelayanan angkutan umum adalah bagian penting dari pertumbuhan ekonomi, karena berkaitan dengan jasa, barang, dan pekerjaan serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota, perkembangan diwarnai oleh berbagai jenis angkutan umum beserta karakteristik dan tingkat pelayanannya, system transportasi diusulkan yang harus ditujukan untuk kenyamanan dan keselamatan penumpang, yang menciptakan persaingan dengan angkutan umum lainnya. (Juniarto, 2020) [1] saat ini angkutan umum masih banyak digunakan dipertokoan karena mudah dijangkau dengan biaya yang murah. Oleh karena itu, angkutan umum sebagai sarana transportasi yang handal harus memiliki pelayanan yang baik untuk memuaskan masyarakat.

Kota Malang adalah salah satu kota terbesar di provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota Malang terletak 90km sebelah selatan Surabaya dan merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya. Selain itu, Kota Malang juga dikenal sebagai kota Pendidikan karena memiliki banyak sekolah dan Universitas. Hal ini menjadi salah satu penyebab padatnya lalu lintas di Kota Malang yang dibutuhkan transportasi untuk menunjangnya [2]. Kota Malang menjadi target market bagi operator jasa angkutan bus yang melayani berbagai destinasi di kota-kota di Indonesia. Salah satunya rute Malang-Surabaya yang dapat memberikan kontribusi besar bagi para operator krena jalur tersebut banyak digunakan oleh Masyarakat Kota Malang untuk bepergian keluar Kota Malang dan sebaliknya masyarakat Surabaya.

Terminal Arjosari merupakan salah satu terminal bus yang ada di Kota Malang dengan tipe terminal A yang merupakan penyedia jasa dan pelayanan angkutan penumpang. Terminal Arjosari terletak di Jalan Raden Intan No.1 Kecamatan Blimbing Kota Malang yang merupakan terminal terpadu. Lalu lintas penumpang bus dibagi menjadi dua yaitu lalu lintas penumpang Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) dan lalu lintas Antar Kota

Antar Provinsi (AKAP). Untuk angkutan penumpang AKDP, angkutan melayani lintas provinsi sedangkan angkutan AKAP melayani lintas-lintas provinsi. Selain memperlancar pergerakan angkutan penumpang hal ini akan meningkatkan perekonomian daerah. Pertumbuhan wilayah ditandai dengan meningkatkannya aktivitas dan mobilitas penduduk oleh karena itu diperlukan sarana transportasi untuk melayani aktivitas dan pergerakan masyarakat [3]

Kepuasan penumpang merupakan tingkat kepuasan konsumen setelah hasilnya dibandingkan membandingkan dengan harapan. Jika seseorang merasa puas dengan pelayanan angkutan umum maka akan terus menggunakan angkutan umum. Salah satu jenis angkutan umum yang paling umum adalah bus. Biasanya masyarakat seperti pelajar atau pekerja menggunakan bus dari berbagai daerah menuju Kota Malang atau sebaliknya. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat maka bus harus meningkatkan kualitasnya. Tujuan keberadaan angkutan khususnya bus umum adalah untuk memberikan pelayanan angkutan yang aman, cepat, terjangkau, nyaman dan tentunya memadai bagi masyarakat. Selain itu kesempatan kerja terbuka bagi masyarakat dengan adanya transportasi umum [4]

Pada prinsipnya semua transportasi itu baik adanya, hanya Masyarakat yang bisa menyesuaikan pilihannya yang ditawarkan penyedia jasa sesuai dengan kebutuhan serta kondisi ekonomi konsumen itu sendiri. Seperti kurangnya kebersihan, dan perawatan bus terhadap fasilitas yang disediakan. Tidak ada fasilitas penjadwalan rute perjalanan untuk membantu penumpang dalam merencanakan perjalanannya. Para supir angkutan umum bus lebih memilih untuk menjemput dan menurunkan penumpang diluar terminal.

Oleh karena itu, penggunaan transportasi umum mengharapkan pelayanan yang terbaik untuk mencapai kenyamanan kendaraan, kesesuaian, keramahan pengemudi serta perjalanan aman dan nyaman selamat sampai tujuan. Tuntutan penumpang mengenai tingkat kepuasan terhadap kepentingan dan harapan pengguna angkutan umum akan terwujud jika penyedia jasa angkutan umum mampu merespon keselamatan dan

keamanan penumpang. Dalam hal ini, penyedia angkutan umum tentunya berharap dapat memberikan pelayanan yang terbaik dalam hal kepuasan penumpang yang sesuai dengan harapan pengguna jasa. Peringkat ini diukur dengan variabel yang meliputi bukti (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*). Variabel diatas dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan [5] Menurut [6] memperkenalkan teknik analisis yaitu metode IPA [7] metode ini digunakan untuk melihat bagaimana penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh operator sebagai penyedia layanan, meningkatkan kualitas layanan, perbaikan apa yang harus dijalankan untuk menjamin kepuasan pengguna layanan.

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna bus umum trayek Malang-Surabaya dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan indikator peningkatan atau penurunan minat masyarakat terhadap bus umum khususnya trayek Malang-Surabaya dengan menggunakan rating pengguna terhadap kinerja bus umum dan harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan bus umum. Adapun indikator pertanyaan yang diajukan dalam kuisioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna diperoleh dari penelitian sebelumnya [8]. Hasil yang diperoleh dapat digunakan sebagai salah satu alternatif pemecah masalah transportasi di Kota Malang dan dapat dijadikan sebagai langkah untuk menarik perhatian Masyarakat khususnya bus umum.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian adalah kerangka atau sketsa yang direncanakan oleh peneliti untuk mencapai apa yang telah dituangkan pada suatu rumusan masalah sebagai wujud acuan dalam penelitian yang dimaksud.

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data serta penampilan dan hasilnya [9]

Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Terminal Arjosari Kota Malang. Terminal Arjosari yang berada pada jl. Raden Intan No.1 Arjosari Kecamatan Blimbing Kota Malang Jawa Timur. Lokasi peneltitian terdapat pada Gambar 2.



Gambar 2 Lokasi Penelitian
Sumber: Dokumentasi, 2023

Metode Pengumpulan Data

Data dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari narasumber. Subjek sasaran penelitian ini adalah kepuasan pengguna bus umum trayek Malang-Surabaya. Pemilihan subjek penelitian dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner.

1. Observasi

Yaitu penelitian langsung untuk mendukung kebenaran responden dalam menjawab pertanyaan serta mengurangi kekeliruan yang mungkin timbul. Peneliti akan langsung terjun kelapangan untuk melakukan observasi terkait kepuasan masyarakat.

2. Dokumentasi

Pada penelitian ini penulis membuat catatan-catatan penting yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan dari informan untuk mendukung kevalidan data yang diperoleh seperti foto-foto, rekaman suara video selama dilapangan.

3. Wawancara

Wawancara dimaksudkan untuk dapat memperoleh suatu data berupa informasi, selanjutnya peneliti dapat menjabarkan lebih luas mengenai informen tersebut mengenai pengolahan data secara konferensif. Wawancara ditujukan kepada beberapa narasumber diantaranya penumpang serta pegawai yang bekerja di Terminal Arjosari guna menjadi data tambahan dalam mengetahui kepuasan pengguna bus umum. Dimensi fasilitas fisik yang diantaranya dilihat diantaranya kebersihan, kenyamanan, keamanan, bukti, kehandalan, tanggapan, serta jaminan. Peneliti berencana mengajukan beberapa pertanyaan dalam wawancara ini terkait dengan kepuasan pengguna serta fasilitas yang ada kepada beberapa pengguna bus umum yang dipilih dan dianggap memenuhi kriteria informan sehingga nantinya dapat memberikan keterangan yang valid.

4. Kuesioner

Kuesioner yaitu pencarian data menggunakan daftar pertanyaan dengan jawaban pilihan ganda yang langsung diberikan kepada pengguna bus umum, kuesioner (angket atau daftar pertanyaan). Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan pemberian sekumpulan atau seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala linkert untuk memperoleh data. Skala linkert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Skor yang diberikan untuk penelitian yaitu dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Skor kuesioner

NO	Kuesioner		Skor
	Kepentingan Pengguna	Kepuasan Pengguna	
1	Sangat penting	Sangat puas	5
2	Penting	Puas	4
3	Kurang penting	Kurang Puas	3
4	Tidak Penting	Tidak Puas	2

5	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas	1
---	----------------------	-------------------	---

Sumber: Hasil Pemikiran 2023

Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen publikasi atau laporan penelitian dari dinas atau instansi maupun sumber data lainnya yang menunjang. Adapun data sekunder dalam penelitian ini diantaranya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Kebutuhan Data Sekunder

No	Kebutuhan Data	Dinas / Instansi	Tahun
1	Peta Lokasi	Dinas Perhubungan Kota Malang	2023
2	Jumlah Penumpang	Dinas Perhubungan Kota Malang	2023
3	Layout Terminal	Dinas Perhubungan Kota Malang	2023

Sumber: Hasil Pemikiran 2023

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

Metode Survei

a. Survei Statis

Survei statis adalah survey yang dilakukan diluar kendaraan dengan mengamati, mencatat, menghitung, jumlah objek penelitian yang lewat pada lokasi pengamatan serta dipintu masuk dan keluar terminal.

b. Survei Dinamis

Survei dinamis adalah survey yang dilaksanakan didalam kendaraan dengan metode pencatatan jumlah penumpang yang naik dan turun yang menempuh suatu trayek dan atau waktu perjalanan pada setiap segmen. Dari survey dinamis akan diperoleh jumlah penumpang, load factor, asal tujuan perjalanan penumpang, waktu perjalanan.

c. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada responden untuk mengetahui kepuasan dalam angkutan tersebut.

Waktu Pelaksanaan Survei

a. Survei Dinamis

Pengumpulan data dilakukan selama dua (2) hari dari pukul 06:00 – 16:00, dikarenakan pada jam tersebut diasumsikan berlangsungnya kegiatan penduduk. Dalam satu (1) hari survey dilakukan selama ± 10 jam.

b. Survei Statis

Survei dilakukan selama dua (2) hari dengan pembagian waktu yang sama seperti survey dinamis. Survei dilakukan pada trayek Malang-Surabaya.

Metode Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2014). Bus umum trayek malang-surabaya. Jumlah populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah penumpang rata-rata perhari. Pengumpulan data primer melalui kuesioner, untuk menentukan jumlah sampel dari suatu populasi menggunakan rumus slovin, pada penelitian ini akan digunakan taraf significant yaitu 10% = 0,1 atau taraf kepercayaan 90% = 0,9, [10] yang dapat dihitung pada Persamaan (1)

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} = \frac{844.933}{1 + 844.933 (0,1)^2} = 89,417 \text{ sampel} \quad \text{Persamaan (1)}$$

Jadi nilai, n = 89.417 Sampel dan akan dibulatkan menjadi 100 Sampel

Dimana:

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: nilai presisi 90% atau signifikan 10%

Berdasarkan Analisa diatas maka responden yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Pemilihan responden berdasarkan beberapa karakteristik diantaranya usia responden, Pendidikan, jenis kelamin dan pekerjaan.

Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data hasil penelitian. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Analisis Kinerja Penggunaan Angkutan Umum Penumpang

Untuk menganalisis kinerja pelayanan angkutan umum penumpang digunakan Analisa deskriptif atau statistic deskriptif [11]. Metode analisis deskriptif adalah metode statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif persentase yang didapat dari angket yang telah diisi. Berikut ini adalah Langkah-langkah untuk menganalisis data dari angket [12]

1. Memeriksa jawaban
2. Melakukan skoring
3. Melakukan tabulasi data
4. Membuat persentase

Persentase setiap sub variabel dengan perhitungan Persamaan (2):

$$\% = \frac{n}{N} \times 100 \quad \text{Persamaan (2)}$$

Keterangan:

% = Persentase sub variabel

n = Jumlah skor tiap variabel

N = Skor maksimal item pertanyaan

Hasil persentase yang telah didapat, kemudian ditransformasikan kedalam bentuk tabel untuk mempermudah membaca data penelitian, kemudian dibandingkan dengan indikator standar kinerja angkutan umum menurut peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (2002).

Importance and Performance Analysis (IPA)

Dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna bus umum trayek Malang-Surabaya, digunakan skala likert untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau kelompok terhadap sebuah fenomena sosial dimana jawaban dari setiap item memiliki gradasi dari positif hingga negatif. Dengan skala likert variabel yang diukur dijabarkan menjadi indicator variable [14]. Kemudian indicator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Berikut adalah skala yang digunakan dalam kajian ini dapat dilihat pada Tabel 3:

Tabel 3 Skor Penilaian Kinerja dan kepentingan

Skor atau Nilai	Tingkat Kinerja atau Kepuasan	Tingkat Kepentingan
5	Sangat puas	Sangat penting
4	Puas	Penting
3	Kurang puas	Kurang penting
2	Tidak puas	Tidak penting
1	Sangat tidak puas	Sangat tidak penting

(Sumber: Purba (2017))

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan kinerja, maka akan dihasilkan perhitungan tingkat kesesuaian dan selanjutnya hasil tersebut dipetakan melalui diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari setiap atribut.

Selanjutnya dapat ditentukan solusi alternatif untuk meningkatkan kepuasan pengguna bus umum trayek Malang-Surabaya.

Dan untuk mengukur skala nilai dalam bentuk pertanyaan atau kuisioner yang disebar, penulis menggunakan skala likert dengan 5 tingkat penilaian.

1. Untuk tingkat kepuasan dinilai dengan skala 1 sampai 5
 - 1 = Sangat tidak Puas
 - 2 = Tidak Puas
 - 3 = Kurang Puas
 - 4 = Puas
 - 5 = Sangat Puas
2. Untuk tingkat kepentingan dinilai dengan skala 1 sampai 5
 - 1. = Sangat Tidak Penting
 - 2. = Tidak Penting
 - 3. = Kurang Penting
 - 4. = Penting
 - 5. = Sangat Penting

3. Perhitungan tingkat kesesuaian per item kepuasan (Xi), kepentingan (Yi) dan tingkat kesesuaian responden

Perhitungan dapat dihitung dengan Persamaan 3:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \quad \text{Persamaan (3)}$$

Dimana: Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Pelanggan

3. Analisis Dan Pembahasan Evaluasi Kinerja Bus Umum Trayek Malang-Surabaya

Karakteristik Kinerja Bus Umum Trayek Malang-Surabaya

Terminal Bus Arjosari merupakan Terminal Penumpang Tipe A, dengan luas 28,150 m² dikelola oleh KEMENHUB RI Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Bus umum trayek Malang-Surabaya merupakan salah satu bus yang sangat berpengaruh besar bagi kebutuhan penumpang. Hal ini para penumpang lebih mementingkan keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan pada saat berada didalam bus. Dengan tipe bus umum yaitu bus tentram (non tol). Adapun kondisi fisik bus umum tentram (non tol) trayek Malang-Surabaya sebagai berikut:

- 1.Keamanan
 - Jaminan keamanan harus terjaga
 - Jaminan barang bawaan
 - Stiker rute bus dapat mempermudah penumpang.
- 2.Keselamatan
 - Perilaku supir dalam mengemudi
 - Sikap (keramahan atau kesopanan) pengemudi kepada penumpang
 - Pengemudi memiliki pengetahuan tentang tatacara berlalu lintas yang baik dan benar
 - Pengemudi memiliki daya ingat mengenai rute yang akan ditempuh
 - Supir dalam mengemudi bus dalam keadaan sehat fisik dan mental
- 3.Kenyamanan
 - Ketersediaan tempat duduk didalam bus sesuai kapasitas
 - Jendela pada bus berfungsi dengan baik dan mudah
 - Pintu pada bus berfungsi dengan baik dan mudah
 - Kebersihan pada bus selalu terjaga
 - Ketersediaan ruang atau tempat untuk menetakkan barang bawaan penumpang
- 4.Keterjangauan
 - Kemudahan dalam menemukan bus
 - Rute sesuai dengan kebutuhan penumpang
 - Harga tarif bus terjangkau
- 5.Kesetaraan
 - Perilaku supir kepada penumpang berstatus pelajar
 - Ibu hamil, Lansia, difabel, dan anak-anak mendapatkan prioritas saat naik dan turun bus
 - Pengembalian uang kembalian
- 6.Keteraturan
 - Waktu keberangkatan dan waktu tiba sesuai jadwal
 - Penurunan penumpang sesuai dengan permintaan
 - Bus selalu mengambil penumpang diluar terminal

Untuk mengetahui karakteristik kinerja bus umum berdasarkan jumlah penumpang, *load factor*, *headway*, frekuensi, waktu pelayanan, waktu tunggu, waktu perjalanan, jumlah kendaraan yang beroperasi, kecepatan perjalanan, maka dilakukan survey statis dan dinamis untuk mendapatkan data seperti yang dapat dilihat pada Gambar 3 di bawah ini.



Gambar 3 Dokumentasi survey

Analisis Kinerja Trayek Malang-Surabaya

Untuk mengetahui kesesuaian antara kinerja bus umum trayek **Malang-Surabaya dengan peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Tahun 2002 [15]** tentang petunjuk Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Perkotaan, maka dilakukan perbandingan. Untuk perbandingannya dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4 Rekapitulasi Kinerja Bus Umum

No	Indikator Pelayanan	Sebesar	Satuan	Kriteria Penilaian			Perolehan Kriteria
				Baik	Sedang	Kurang	
				(3)	(2)	(1)	
1	Load Factor pada jam sibuk	1.7	%	<0,8	0,8 - 1	>1	1 Kurang
2	Load Factor diluar jam siuk	1.5	%	<0,7	0,7 - 1	>1	1 Kurang
3	Head way rata-rata	30	Menit	<10	10 - 15	>15	1 Kurang
4	Frekuensi rata-rata	2	Kend/jam	>6	4 - 6	<4	1 Kurang 4.1

5	Jumlah kendaraan yang beroperasi	61,3	%	>100	82 - 100	<82	2 Sedang
6	Kecepatan kendaraan rata-rata	38,29	Km/jam	>10	5 - 10	<5	3 Baik
7	Waktu pelayanan	24	Jam	>15	13 - 15	<13	3 Baik
8	Waktu tunggu penumpang rata-rata	15	Menit	<20	20 - 30	>30	2 Sedang
9	Waktu perjalanan	2,47	Menit/km	<6	6 - 12	>12	3 Baik
Jumlah = 17 Sedang							

Sumber: Data hasil penelitian 2023

Penilaian kinerja trayek berdasarkan perbandingan parameter penilaian kinerja trayek Malang-Surabaya dengan standar pelayanan (tabel 4.10) diketahui bahwa penilaian *Load Factor*, *Headway*, frekuensi, jumlah kendaraan yang beroperasi, kecepatan perjalanan, waktu pelayanan, waktu tunggu penumpang, dan waktu perjalanan pada bus penumpang trayek Malang-Surabaya termasuk kategori “**sedang**” sesuai standar penilaian.

Untuk parameter *headway*, frekuensi, jumlah kendaraan yang beroperasi, waktu pelayanan, dan waktu tunggu termasuk kategori “**kurang**” pada standar penilaian bus berdasarkan standar Dishub. Dan untuk *load factor* pada jam sibuk dan diluar jam sibuk, kecepatan perjalanan, dan waktu perjalanan termasuk kategori “**kurang**”. Secara keseluruhan diperoleh nilai 22. Nilai tersebut diartikan bahwa secara keseluruhan tingkat pelayanan bus umum trayek Malang-Surabaya berdasarkan nilai bobot termasuk kriteria “**sedang**”. Dari keseluruhan penilaian terhadap moda dan trayek bus, pada trayek Malang-Surabaya diketahui bahwa kinerja pelayanan trayek yang tidak berjalan sesuai ketetapan tetap memberikan layanan yang baik walaupun parameter *headway*, frekuensi, jumlah kendaraan yang beroperasi, waktu pelayanan, dan waktu tunggu termasuk kategori “kurang”. Tingkat Kepuasan Penumpang

Perhitungan Kuisioner Kepada Penumpang

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis IPA untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan melalui beberapa variabel. Dalam

penerapan responden yang akan menjadi tujuan penyebaran kuisioner adalah para penumpang trayek Malang-Surabaya. Dan untuk mengukur skala nilai dalam bentuk pertanyaan atau kuisioner yang disebar, penulis menggunakan skala linkert dengan 5 tingkatan penilaian.

- Untuk tingkat kepuasan dinilai dengan skala 1 sampai 5
1 = Sangat Tidak Puas
2 = Tidak Puas
3 = Kurang Puas
4 = Puas
5 = Sangat Puas
- Untuk tingkat kepentingan dinilai dengan skala I sampai 5
1 = Sangat Tidak Penting
2 = Tidak Penting
3 = Kurang Penting
4 = Penting
5 = Sangat Penting
- Perhitungan tingkat kesesuaian per item kepuasan (Xi), kepentingan (Yi) dan tingkat kesesuaian responden
Perhitungan yang digunakan dapat dihitung dengan Persamaan (4):
$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$
 Persamaan (4)
Dimana: Tki = Tingkat kesesuaian Responden
Xi = Skor Penilaian Kerja
Yi = Skor Penilaian Kepentingan Pelanggan

1. Menghitung Tingkat Kesesuaian Total (Tki total) antara X (kepuasan) dengan Y (kepentingan) dengan perhitungan dapat dihitung Persamaan 5:

$$\sum Xi = 7582$$

$$\sum Yi = 9389$$

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

$$Tki \text{ total} = \frac{7582}{9389} \times 100\% = 81\%$$

Persamaan (5)

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian diperoleh tingkat kesesuaian total sebesar 81%: dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian dari pengguna bus berada sesuai standar kesesuaian. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bus trayek Malang-Surabaya perlu ditingkatkan lagi kinerjanya.

2. Skor rata-rata tingkat kepuasan (X) dan kepentingan (Y) dengan nilai (k) yang dipakai adalah banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna yang dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5 Nilai Atribut kartesius

No	Atribut IPA	Σxi	Σyi
1	Jaminan Keamanan Selama Berada Dalam Bus	3,6	4,2
2	Jaminan Barang Bawaan Didalam Bagasi Bus	3,5	4,2
3	Dengan Adanya Stiker Rute Bus Dapat Mempermudah Menemukan Bus Yang Akan Digunakan	3,7	4,1
4	Perilaku Sopir Dalam Mengemudi Bus	3,5	4,4
5	Sikap (Keramahan/Kesopanan) Pengemudi Kepada Para Penumpang	3,5	4,6

6	Pengemudi Memiliki Pengetahuan Tentang Tatacara Berlalulintas Yang Baik Dan Benar	3,6	4,4
7	Pengemudi Memiliki Daya Ingat Mengenai Rute Yang Akan Ditempuh	3,7	4,1
8	Sopir Saat Mengemudi Bus Dalam Keadaan Sehat Fisik Dan Mental	3,8	4,5
9	Ketersediaan Tempat Duduk Didalam Angkutan Sesuai Dengan Kapasitas Bus	3,8	4,2
10	Jendela Pada Bus Berfungsi Dengan Baik, Dapat Dibuka Dan Ditutup	3,6	4,1
11	Pintu Pada Bus Berfungsi Dengan Baik, Dan Mudah Ditutup Maupun Dubuka	3,6	4,1
12	Kebersihan Pada Bus Selalu Terjaga	3,2	4,5
13	Ketersediaan Ruang Atau Tempat Untuk Meletakkan Barang Bawaan Penumpang	3,4	4,1
14	Kemudahan Dalam Menemukan Bus Yang Akan Digunakan	3,3	4,1
15	Rute Sesuai Dengan Kebutuhan Konsumen	3,6	4,1
16	Harga Tarif Angkutan Umum Terjangkau	3,3	4,0
17	Perilaku Sopir Kepada Penumpang Berstatus Pelajar	3,1	4,4
18	Ibu Hamil, Lansia, Difabel Dan Anak-Anak Mendapatkan Prioritas Saat Naik Dan Turun Bus	3,0	4,7
19	Pengembalian Uang Kembali Penumpang	3,3	4,2
20	Waktu Keberangkatan Dan Waktu Tiba Sesuai Jadwal	3,3	4,3
21	Penurunan Penumpang Sesuai Dengan Permintaan	3,5	4,3
22	Bus Selalu mengambil penumpang diluar Terminal	3,1	4,3
Total		76	93,9

Sumber: Hasil penelitian 2023

Untuk memasukan nilai kedalam diagram kartesius maka diperlukan titik potong X dan Y dengan Perhitungan menggunakan Persamaan (5):

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{K} = \frac{76}{22} \times 100\% = 3,45$$

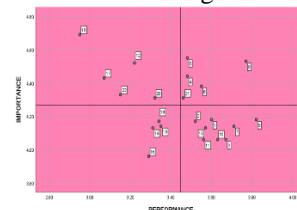
$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{K} = \frac{93,9}{22} \times 100\% = 4,26$$

Persamaan (5)

Dimana:

K: 22 (jumlah atribut)

Dapat dilihat pada Gambar 4 Diagram Kartesius



Sumber: Hasil Perhitungan 2023

Gambar. 4 Diagram Kartesius

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Kepuasan penumpang bus umum Trayek Malang-Surabaya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja bus umum trayek Malang -Surabaya berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Tahun 2002 tentang petunjuk teknis penyelenggaraan angkutan penumpang perkotaan berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh total nilai 17. Hasil dari ini menunjukkan kondisi pelayanan pada rute ini dalam keadaan sedang karena berada pada standar yang digunakan yaitu 12,00 – 17,99.
2. Dari analisis IPA tingkat kesesuaian total antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan sebesar 81%, yang artinya tingkat kepuasan dari pengguna bus sudah memuaskan. Dari 22 atribut kuisioner pernyataan terdapat 5 atribut yang masuk dalam kuadran 1, atribut tersebut sangat penting namun kinerjanya belum memuaskan. Kelima atribut yang masuk kuadran 1 yaitu: kebersihan pada bus, perilaku sopir kepada penumpang berstatus pelajar, Ibu hamil, Lansia, Difabel dan Anak-anak mendapatkan prioritas saat naik dan turun bus, Waktu keberangkatan dan waktu tiba sesuai jadwal, Bus selalu mengambil penumpang diluar terminal.

5. Saran

Berdasarkan analisis dari kesimpulan diatas, maka ada beberapa yang dapat dijadikan pertimbangan sebagai berikut:

1. Perlu adanya mengoptimalkan kinerja bus umum trayek Malang-Surabaya agar pengguna bus lebih mudah dalam memilih trayek yang akan dituju dan menentukan waktu keberangkatannya.
2. Dalam 4 kuadran diperoleh hasil kesesuaian total sebesar 81% yang artinya kinerja bus sudah termasuk optimal tetapi ada beberapa item yang perlu diperhatikan agar kinerja terminal tetap optimal yakni Kebersihan Pada Bus Tidak Terjaga, Perilaku Sopir Kepada Penumpang Berstatus Pelajar Tidak Ramah, Ibu Hamil, Lansia, Difabel Dan Anak-Anak Tidak Mendapatkan Prioritas Saat Naik Dan Turun Bus, Waktu Keberangkatan Dan Waktu Tiba Tidak Sesuai Jadwal, Bus Selalu mengambil penumpang diluar Terminal.
3. Perlu adanya koordinasi dan sinergitas antara dinas/OPD dalam melakukan pengoptimalan kinerja terminal dan peningkatan kepuasan penumpang bus.
4. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan responden yang dipilih memahami secara langsung kondisi dan keadaan bus guna melengkapi hasil penelitian saat ini, serta pendampingan terhadap responden dalam mengisi kuisioner.

6. Daftar Pustaka

- [1] Juniarto. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum*.
- [2] BPS Kota Malang. (2021). Badan Pusat Statistik Kota Malang.
- [3] Primasworo, A., Pandulu, D., & Gons, Dayuwasti.

- (2021). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Malang - Kediri Berdasarkan Kepuasan Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19.
- [4] <https://malangkota.bps.go.id/> (Diakses tanggal 24 Desember 2022).
- [5] Fajri, L., Sugiarto, S., & Angraini, R. (2019). Penerapan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Untuk Menganalisis Kepentingan Dan Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Koetaradja (Studi Kasus: Koridor I Keudah – Darussalam). *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan*,2(2),164–173. <https://doi.org/10.24815/jarsp.v2i2.13453>
- [7] Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *RekaRacana: Jurnal Teknil Sipil*, 2(2), 59–70.
- [8] Firdaus, F., & Kadir, Y. (2019). Sistem Infrastruktur Teknik Sipil. *Program Studi Magister Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sangga Buana YPKP*
- [8] Lembaran, T., Dan, T., Kementerian, F., Serta, N., Eselon, F., & Negara, I. K. (2010).
- [9] *Menteriperhubungan Republik Indonesia*. 2011, 1–17.
- [10] (n.d.). 1–12. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- [11] Pengguna, K., & Savitri, D. (2020). *MATH unesa*. 8(3).
- [12] Saiful, A., Andryana, S., & Gunaryati, A. (2021). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Malang – Kediri Berdasarkan Kepuasan Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informatika*, 8, 41–50. <http://jurnal.mdp.ac.id>
- [12] Samudr, A. F. (2018). Kontribusi Kualitas Layanan Dan Fasilitas Kendaraan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus DAMRI Trayek Bandara Juanda-Bungurasih. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 01, 29–36.
- [13] Sandy, B. D. A. (2019). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Sekolah Kota Surabaya Dengan Metode Important Performance Analysis. *Jurnal Teknik Sipil Universitas Teuku Umar*, 5(2), 100–111. <http://jurnal.utu.ac.id/jtsipil/article/view/1392%0Ah>
<http://jurnal.utu.ac.id/jtsipil/article/viewFile/1392/1081>
- [14] Pengguna, K., & Savitri, D. (2020). *MATH unesa*. 8(3).
- [15] Selan, A., Kristafi, A., & Rahma, D. (2018). *Evaluasi Kinerja Terminal Arjosari Malang Dengan Metode IPA (Importance Performance Analisis)*. 1(September), 1–6.

Halaman ini sengaja dikosongkan