

Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum dan Kepuasan Pelanggan di Kalimantan Utara

Muhammad Djaya Bakri*,¹, Iif Ahmad Syarif¹ dan Daud Nawir¹

¹Fakultas Teknik, Universitas Borneo Tarakan
Jalan Amal Lama No. 01, Kalimantan Utara, Tarakan, 77115, Indonesia

*E-mail: jayabakri@borneo.ac.id

Diterima: 7 Februari 2023, direvisi: 18 Oktober 2023, disetujui: 16 Januari 2024,
tersedia daring: 25 Juni 2024, diterbitkan: 28 Juni 2024

Abstrak

Penetapan Kalimantan Utara sebagai provinsi ke-34 pada tahun 2012 berdampak pada meningkatnya perjalanan menggunakan transportasi darat antarwilayah kabupaten yang ada di *mainland* Kalimantan menuju Tanjung Selor sebagai ibukota provinsi. Kebutuhan sarana transportasi ini mendorong Dinas Perhubungan Kalimantan Utara bekerja sama dengan Perum DAMRI Cabang Tanjung Selor menyelenggarakan angkutan umum melayani tiga trayek, yaitu: Tanjung Selor-Tana Tidung, Tanjung Selor-Malinau, dan Malinau-Salang (Nunukan). Studi ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa yang diharapkan hasilnya menjadi masukan bagi operator dalam meningkatkan kualitas pelayanan, agar menjadi pilihan utama angkutan umum antarkota di Kalimantan Utara. Hasil analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan sebanyak lima belas atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Atribut tersebut berada pada Kuadran 1 yaitu tersedianya alat pemecah kaca bus pada kondisi darurat, APAR, fasilitas P3K, pintu/jendela darurat, pintu keluar/ masuk pengemudi dan penumpang, alat pembatas kecepatan, *hand grip*, sabuk keselamatan, fasilitas dan tempat khusus pemeliharaan kendaraan, *Standard Operating Procedure* (SOP) pemeriksaan operasional kendaraan, jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut, lebar tempat duduk, rak bagasi, serta fasilitas kebersihan dalam kabin penumpang. Responden menilai pelayanan angkutan umum tersebut relatif belum berkinerja baik. Berdasarkan hasil analisis dengan metoda indeks kepuasan masyarakat (IKM) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,0085 atau sebesar 75,2136. Hasil studi ini menunjukkan kualitas pelayanan bus DAMRI di Kalimantan Utara perlu ditingkatkan. Kinerja yang kurang perlu ditingkatkan dan kinerja yang dianggap berlebihan oleh responden perlu dikurangi. Hal ini dibutuhkan untuk meningkatkan jumlah penumpang di masa mendatang, dan dapat menjaga keberlangsungan operasional bus DAMRI sebagai angkutan umum orang antarkota di Provinsi Kalimantan Utara.

Kata kunci: angkutan umum, kepuasan pelanggan, provinsi kalimantan utara, kualitas layanan, tingkat layanan.

Abstract

Analysis of Public Transport Service Quality and Customer Satisfaction in North Kalimantan. The designation of North Kalimantan as Indonesia's 34th province in 2012 led to an increase in overland travel transportation between districts in mainland Kalimantan to Tanjung Selor as the provincial capital. The need for transportation facilities has encouraged the North Kalimantan Transportation Agency in collaboration with Perum DAMRI Tanjung Selor Branch to organize public transportation serving three routes, including: Tanjung Selor-Tana Tidung, Tanjung Selor-Malinau, and Malinau-Salang (Nunukan). This study aimed to measure the satisfaction of service users, with the results serving as input for operators to improve service quality to become the main choice of inter-city public transportation in North Kalimantan. The results of importance performance analysis showed that there are 15 attributes that need to be improved. These attributes are in quadrant one, namely the availability of bus glass breaking tools in emergency conditions, light fire extinguishers, first aid box, emergency doors/ windows, driver and passenger exits/ entrances, speed limiting devices, hand grips, safety belts, facilities and special places for vehicle maintenance, Standard Operating Procedure (SOPs) for vehicle operational checks, the number of passengers according to carrying capacity, seat width, luggage racks and hygiene facilities in passenger cabins. Respondents assessed that the public transportation service was relatively not performing well based on the results of the analysis with the community satisfaction index method obtained an average value of 3.0085 or 75.2136. The findings indicate that the service quality of DAMRI buses in North Kalimantan needs enhancement. Poorly performing areas should be improved, while aspects deemed excessive by respondents should be scaled back. These adjustments are necessary to increase passenger numbers in the future and ensure the continued operation of DAMRI buses as intercity public transportation in North Kalimantan province.

Keywords: customer's satisfaction, public transport, service quality, level of service, the province of north kalimantan.

1. Pendahuluan

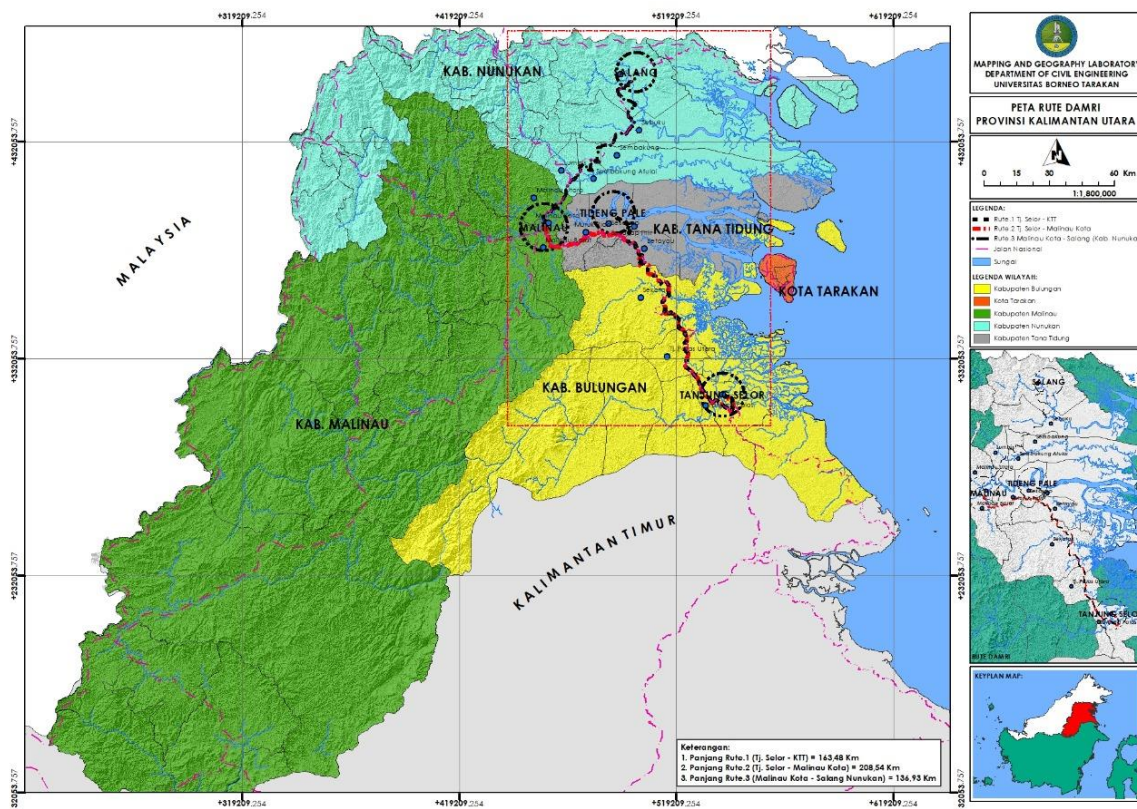
Kalimantan Utara sebelumnya merupakan wilayah administrasi Kabupaten Bulungan yang terletak di wilayah utara Provinsi Kalimantan Timur. Sejak tahun 2012, ditetapkan sebagai provinsi ke-34 dengan Kota Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan sebagai ibu kota provinsi. Provinsi Kalimantan Utara dengan wilayah seluas 75.467.70 km², dibentuk dari hasil pemekaran Kabupaten Bulungan menjadi empat kabupaten dan satu kota, yaitu: Bulungan, Malinau, Nunukan, Tana Tidung, dan Tarakan [1]. Sebelum

penetapan Kota Tanjung Selor menjadi ibu kota provinsi, pola pergerakan atau perjalanan masyarakat Kalimantan Utara lebih banyak menuju Kota Tarakan melalui transportasi laut atau udara. Tarakan merupakan kota pulau yang secara geografis terletak pada posisi strategis, berada di muara tiga sungai besar (Kayan, Sesayap, dan Sebuku) yang berfungsi sebagai prasarana transportasi sungai sehingga menjadikannya episentrum pertumbuhan ekonomi di wilayah utara Kalimantan Timur sejak dulu [2]. Pergeseran pola perjalanan sebagian masyarakat yang sebelumnya berbasis transportasi laut ke Tarakan, berpindah menjadi transportasi darat dari wilayah yang ada di *mainland* menuju ibu kota provinsi tentu membutuhkan sarana angkutan umum yang memadai. Keterbatasan infrastruktur, biaya transportasi yang mahal, dan terbatasnya moda angkutan orang turut memengaruhi tingkat aksesibilitas wilayah kabupaten di Kalimantan Utara. Studi Bakri, dkk. [3] menempatkan Malinau dan Tana Tidung sebagai wilayah dengan tingkat aksesibilitas rendah dibandingkan dengan tiga wilayah lainnya.

Kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi yang menghubungkan wilayah daratan tersebut disambut para pelaku usaha dengan menyediakan sarana angkutan penumpang berupa kendaraan berkapasitas tujuh penumpang. Angkutan penumpang yang tidak berjadwal ini marak diselenggarakan sejak tahun 2013. Kendaraan akan beroperasi setelah terisi penumpang minimal 70% dari okupansinya. Tarif yang ditetapkan pelaku usaha tersebut untuk melayani rute Kota Tanjung Selor ke Tana Tidung dan Malinau relatif tinggi karena ditetapkan sepihak dan lebih *profit oriented*. Layanan transportasi seperti ini memberatkan masyarakat golongan ekonomi menengah ke bawah (kelompok *captive passenger*) yang tidak punya pilihan selain menggunakan angkutan umum [4].

Meningkatnya kebutuhan angkutan umum antarkota tersebut mendorong Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Utara menerbitkan izin trayek angkutan umum dalam provinsi yang dilaksanakan oleh Perum DAMRI Cabang Tanjung Selor. Sejak Januari 2020, bus DAMRI tersebut beroperasi melayani tiga trayek angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP), yaitu trayek Tanjung Selor-Malinau pergi pulang (pp), Tanjung Selor-Tana Tidung pp, dan trayek Malinau-Salang pp. Kendaraan yang digunakan adalah tipe bus berukuran sedang (kapasitas angkut sebanyak 19 penumpang) sebanyak enam unit dengan jenis pelayanan *economy class* [5]. Rute trayek seperti disajikan pada Gambar 1.

Penetapan tiga trayek AKDP ini sebagai implementasi program pengembangan sarana dan prasarana perhubungan seperti tertuang dalam dokumen Masterplan Prasarana Perhubungan Daerah Kalimantan



Gambar 1. Peta trayek angkutan umum Perum DAMRI yang beroperasi di Kalimantan Utara [5]

Utara 2015-2035 [6]. Penyediaan sarana angkutan umum tersebut akan menggerakkan pembangunan, meningkatkan mobilitas barang dan jasa, mendukung pengembangan wilayah dan memantapkan perkembangan kehidupan bermasyarakat [7].

Keberadaan angkutan bus DAMRI saat ini, dapat menjadi alternatif masyarakat dalam melakukan perjalanannya, karena biaya tarif yang relatif murah dibandingkan angkutan umum lainnya yang sudah beroperasi. Untuk menjaga dan meningkatkan minat masyarakat menggunakan bus DAMRI ini, perlu dilakukan evaluasi kinerja pelayanannya dengan mengukur kepuasan pengguna jasa. Dalam studi ini, kinerja layanan bus DAMRI ini dianalisis menggunakan metode IPA. Hasil analisis IPA dapat diketahui atribut pelayanan yang kinerjanya perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pelanggan [8]. Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan, dianalisis dengan menggunakan metode Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 [9]. Hasil penelitian ini diharapkan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan angkutan umum yang diberikan dan dapat dijadikan masukan bagi operator untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar tercapai pelayanan angkutan umum yang optimal. Hal ini ke depannya dapat menjadi pilihan utama angkutan umum antarkota di Kalimantan Utara dan meningkatkan jumlah penggunanya.

Kualitas pelayanan angkutan umum ini telah banyak diteliti baik di Indonesia maupun di manca negara, terutama negara-negara berkembang yang relatif sama kondisi kebutuhan masyarakat untuk layanan angkutan umumnya. Faktor yang memengaruhi kualitas layanan ini, di antaranya kualitas dan fasilitas pada moda transportasinya yang rendah [4]. Pemerintah juga telah menetapkan standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek yang dapat memberikan keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan (tarif), kesetaraan (untuk penumpang disabilitas), dan keteraturan [10], serta kemudian diperbaharui lagi dengan menambahkan beberapa variabel keamanan dan kenyamanan yang perlu dilaksanakan [11].

Studi tentang kinerja pelayanan angkutan umum ini pada beberapa tempat di Indonesia dan mancanegara pada periode 2010-2020 memberikan gambaran kebutuhan pelanggan atas peningkatan kualitas pelayanannya. Studi Haryono [12] tentang kualitas pelayanan angkutan umum di Yogyakarta menemukan tingkat ketidakpuasan pelanggan sangat tinggi, di mana faktor yang mendapat penilaian rendah atau tingkat ketidakpuasan tinggi berupa parameter fisik seperti kebaruan armada, fasilitas tempat duduk dan ruang bus, penampilan kru, kebersihan dan kerapian bus. Joewono, dkk. [13] melakukan studi pelayanan angkutan kota di tiga kota besar Indonesia yaitu Jakarta, Bandung, dan Yogyakarta. Beberapa pertanyaan tentang kondisi armada diajukan kepada responden seperti kebersihan, kenyamanan, kondisi mobil, keamanan di dalam mobil, keahlian pengemudi, keramahan kru, dan ketepatan waktu layanan. Hasilnya menunjukkan bahwa pelanggan menganggap layanan yang diberikan masih belum sesuai harapan, dengan faktor keamanan dalam menggunakan angkot menjadi hal yang paling dominan yang perlu diperbaiki kualitasnya.

Anastasia, dkk. [14] menemukan variabel lama menunggu armada menjadi keluhan pelanggan dan pelayanan kru dianggap telah memuaskan dalam pelayanan angkutan kota di Kota Palu. Masalah waktu tempuh dan waktu tunggu yang lama juga menyebabkan kurangnya minat masyarakat menggunakan angkutan kota di Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan [15]. Kajian Susilawati dan Nilakusmawati [16] tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan angkutan umum bus di Provinsi Bali menggunakan analisis faktor menemukan faktor keamanan dan kenyamanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Studi lain dilakukan oleh Purwadana dan Yasa [17] tentang pelayanan angkutan Trans Sarbagita di Provinsi Bali menemukan faktor kinerja armada dan kinerja awak bus sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Marnilawati, dkk. [18] meneliti persepsi penumpang terhadap kinerja layanan operasional dan keselamatan BRT Trans Siginjai Jambi menggunakan atribut sesuai Permenhub PM 29 Tahun 2015 [11] dengan analisis menggunakan metode IPA menemukan faktor informasi trayek yang dilayani menjadi prioritas yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Radam [19] menemukan faktor jadwal, tarif, keamanan penumpang, jangkauan trayek, sikap baik, identitas yang jelas dari sopir, kenyamanan, dan fasilitas P3K dalam armada menjadi hal penting perbaikan penyelenggaraan angkutan *feeder* untuk menunjang BRT Banjarbakula.

Studi layanan angkutan umum di manca negara, seperti di Thailand [20], [21], Vietnam [22], [23], [24], Kamboja [25], India [26], Afrika Selatan [27], dan Italia [28] juga banyak menyoroti masalah waktu tunggu angkot, tarif dan ketersediaan tiket, keandalan dan kecepatan waktu perjalanan, kenyamanan, serta kebersihan armada perlu mendapatkan perhatian untuk peningkatan layanannya. Eung dan Choocharukul [25] dalam studi mereka tentang penggunaan angkutan umum informal dan bus umum di Pnomh Penh Kamboja mendapatkan tarif, frekwensi layanan, kenyamanan dalam armada, dan keselamatan penumpang menjadi faktor penting dalam pemilihannya. Studi lain tentang kualitas angkutan umum di Johannesburg, Afrika Selatan menggunakan model SERVQUAL menemukan faktor keselamatan penumpang dari kejahatan selama perjalanan menjadi pertimbangan utama dalam pemilihan angkutan umum [29].

Berdasarkan hasil-hasil penelitian terdahulu, serta adaptasi Permenhub PM 98 tahun 2013 [10] dan Permenhub PM 29 tahun 2015 [11] disusun atribut penilaian kualitas pelayanan angkutan umum dalam studi ini yang dikelompokkan kedalam enam aspek (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan) seperti disajikan pada Tabel 1.

2. Metodologi

2.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian terfokus pada tiga koridor trayek layanan Perum DAMRI cabang Tanjung Selor untuk angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP) Kalimantan Utara, yakni:

- Trayek Tanjung Selor-Tideng Pale (Tana Tidung)
- Trayek Tanjung Selor-Malinau.
- Trayek Malinau-Salang (Nunukan)

2.2. Waktu Penelitian

Studi dilaksanakan mulai Mei 2020 hingga Oktober 2020 dengan melakukan penyebaran kuesioner. Pengisian kuesioner dengan tatap muka langsung antara enumerator dan responden, pada awal studi sempat mengalami kendala seiring mulai merebaknya wabah COVID-19, dengan terdeteksinya suspek pandemik di Kalimantan Utara pada awal Mei 2020. Namun demikian, studi tetap dapat dilaksanakan secara *hybrid* berupa pengisian kuesioner yang bersifat luring (*offline*) dan daring (*online*).

2.3. Metode Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui survei langsung kepada responden selaku sampel yang merupakan pengguna angkutan umum dengan metode *stratified random sampling*. Jumlah sampel terstratifikasi berdasarkan trayek yang dilayani dengan tujuan mengakomodir seluruh populasi dalam trayek berbeda. Enumerator ditempatkan pada terminal-terminal, yaitu di terminal tipe C Tanjung Selor, terminal nontipe di Malinau dan di Tideng Pale (Kabupaten Tana Tidung).

2.4. Jumlah Responden

Ukuran populasi pada studi ini menggunakan data penumpang AKDP Kalimantan Utara selama satu tahun, khususnya tahun 2019 untuk tiga trayek yang menjadi objek studi. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* [30] dengan hasil perhitungan jumlah responden sebanyak 144 orang.

2.5. Pengolahan Data

Data hasil pengisian kuesioner oleh responden melalui penilaian dengan skala Likert, diolah dengan pendekatan teknik analisis data deskriptif kuantitatif, menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 [9].

Tabel 1. Atribut penelitian

No.	Uraian Atribut	Rujukan
Aspek Keamanan		
1	Penumpang mendapatkan tiket	[24]
2	Terdapat daftar penumpang <i>manifest</i>	[23]
3	Penumpang dapat mengenali awak kendaraan (tanda pengenalan)	
4	Terdapat stiker informasi gangguan keamanan	
5	Terdapat informasi trayek dan identitas kendaraan	
Aspek Keselamatan		
6	Pengemudi dalam kondisi sehat fisik dan mental	[10][11][12][14][16][17]
7	Pengemudi memiliki kemampuan mengenali rute pelayanan dan tanggap darurat	[18][19][20][21][22]
8	Pengemudi beristirahat paling lama 15 menit setelah mengemudikan kendaraan 2 jam berturut-turut	
9	Terdapat lampu senter pada kendaraan	
10	Terdapat alat pemukul/pemecah kaca	
11	Terdapat alat pemadam api ringan	
12	Terdapat fasilitas kesehatan pada kendaraan	
13	Terdapat buku panduan penumpang (cara penggunaan fasilitas tanggap darurat dan panduan doa)	
14	Terdapat pintu/jendela darurat	
15	Pintu keluar dan masuk penumpang berfungsi dengan baik	
16	Ban depan kendaraan bukan ban vulkanisir	
17	Rel gorden terpasang pada sisi jendela paling atas	
18	Terdapat alat pembatas kecepatan dan berfungsi dengan baik	
19	Terdapat pegangan tangan (<i>hand grip</i>)	
20	Tidak terdapat pintu keluar/masuk untuk pengemudi	
21	Kelistrikan dan <i>audio visual</i> pada kendaraan sesuai dengan SNI	
22	Terpasangnya sabuk keselamatan minimal dua titik jangkar pada semua tempat duduk	
23	Tersedia fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (<i>pool</i>)	
24	Terdapat SOP pemeriksaan kendaraan yang akan dioperasikan	
25	Terdapat bukti pembayaran asuransi	
Aspek Kenyamanan		
26	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	[10][11][12][13][14]
27	Konfigurasi tempat duduk 2-3	[15][19][20][21][25]
28	Bahan dasar tempat duduk terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik	
29	Lebar tempat duduk paling sedikit 400 mm	
30	Jarak antar tempat duduk (paling sedikit 650 mm)	
31	Lebar lorong (<i>gangway</i>) paling sedikit 350 mm	
32	Terdapat nomor tempat duduk	
33	Terdapat fasilitas sirkulasi udara (saat AC tidak berfungsi)	
34	Terdapat rak bagasi di dalam kendaraan	
35	Terdapat penyimpanan bagasi di bawah ruang penumpang	
36	Terdapat fasilitas kebersihan (tempat sampah/kantung kertas/plastik) pada kendaraan;	
37	Terdapat gorden pada kendaraan	
38	Terdapat pengatur suhu ruangan (AC, suhu 20-22 °C)	
39	Terdapat <i>reclining seat</i> (tempat duduk yang dapat diatur)	
40	Terdapat himbauan/stiker larangan merokok	
Aspek Keterjangkauan		
41	Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan	[10][11][12][13][14]
42	Terdapat informasi besaran tarif dan terjangkau (sesuai daya beli masyarakat)	[15][19][20][21][25]
Aspek Kesenjangan		
43	Terdapat pelayanan prioritas bagi disabilitas, lansia, anak-anak dan wanita hamil	[10][11][12][13][14]
44	Terdapat ruang penyimpanan kursi roda	[15][19][20][21][25]
Aspek Keteraturan		
45	Terdapat informasi pelayanan (jadwal trayek, tarif, nama terminal, dan trayek yang akan dilayani)	[10][11][12][13][14]
46	Terdapat informasi gangguan apabila terdapat gangguan perjalanan kendaraan	[15][19][20][21][25]
47	Kendaraan memiliki kinerja operasional sesuai (umur kendaraan paling tinggi 25 tahun)	

2.6. Analisis Data

Analisis data untuk studi kualitas pelayanan angkutan umum ini menggunakan dua pendekatan yaitu:

2.6.1. Pengukuran Tingkat Kepentingan Kinerja

Pengukuran tingkat kepentingan-kinerja pada studi ini menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA). Hasil analisis dengan metode IPA yang merepresentasikan persepsi pengguna terhadap harapan dan fakta kinerja yang dirasakan dapat diketahui atribut pelayanan yang kinerjanya perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan/kepentingan pengguna [31]. Perhitungan hasil penilaian kinerja dan tingkat kepentingan akan memberikan skala prioritas dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna [32].

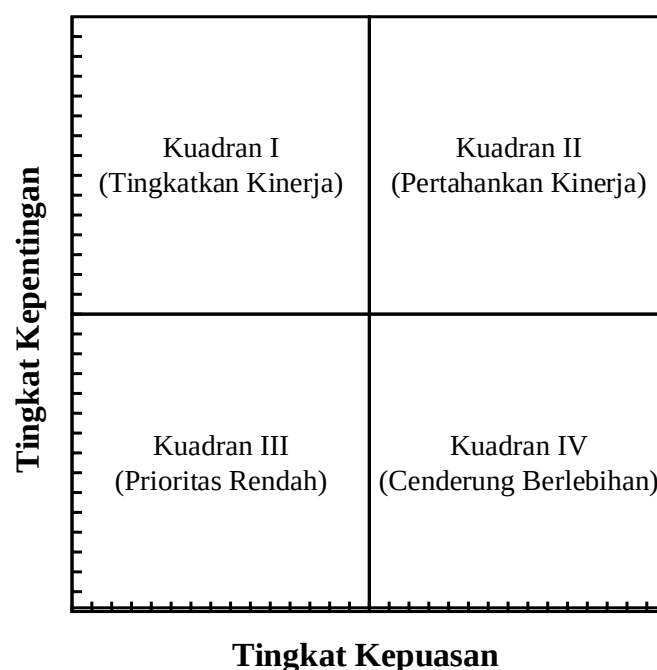
Atribut penelitian pada Tabel 1 menjadi kuesioner dalam penelitian ini, yang akan dinilai pengguna untuk tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat harapan atau kepentingan (*importance*) terhadap kualitas pelayanan. Pembobotan dengan menggunakan skala Likert [33] dengan empat kategori penilaian sebagai berikut:

- Bobot 4, untuk jawaban sangat puas (pengukuran tingkat kinerja/tingkat kepuasan)/sangat penting (pengukuran tingkat kepentingan).
- Bobot 3, jawaban puas/ penting.
- Bobot 2, jawaban kurang puas/ kurang penting.
- Bobot 1, tidak puas/ kurang puas.

Tingkat kepentingan kepuasan pengguna dapat diinterpretasi dari grafik IPA yang berbentuk diagram kartesius seperti terlihat pada Gambar 2.

Makna tiap kuadran dijelaskan sebagai berikut [34]:

- Kuadran I; area yang memuat atribut yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi faktanya belum sesuai dengan harapan, sehingga atribut ini perlu ditingkatkan kinerjanya.
- Kuadran II; area yang berisi atribut yang dianggap penting dan sudah sesuai dengan harapan pengguna, sehingga kinerjanya harus dipertahankan.
- Kuadran III; berisi atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna, di mana faktanya di lapangan menampilkan kinerja kurang istimewa.
- Kuadran IV; berisi atribut yang dianggap kurang penting, dan kinerjanya dinilai berlebihan oleh pengguna.



Gambar 2. Diagram *importance performance analysis* (IPA) [32]

Tabel 2. Penetapan tingkat kepuasan [9]

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Koreksi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,6996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2.6.2. Pengukuran kepuasan Pelayanan

Penilaian kepuasan pelayanan dengan penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) melalui pendekatan terhadap Peraturan MenPAN & RB nomor 14 tahun 2017 [9]. Hasil penilaian pada pengukuran tingkat kepentingan-kinerja digunakan untuk menyusun IKM tersebut. Setiap pertanyaan survei yang telah diberi nilai, kemudian dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” setiap atribut. Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik berbeda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk: (a) menambah unsur yang dianggap relevan dan (b) memberikan bobot yang berbeda terhadap sembilan unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1. Dalam studi ini dilakukan pendekatan terhadap unsur pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek. Kinerja pelayanan menurut Peraturan MenPAN & RB nomor 14 tahun 2017 [9] ditampilkan pada Tabel 2.

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada studi ini yang dihitung dengan nilai rata-rata terhadap 47 unsur pelayanan yang dikaji memiliki penimbang yang sama dengan (1) [35].

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N \quad (1)$$

Di mana x adalah jumlah unsur atau atribut penilaian ($x = 47$), dan N adalah bobot nilai per unsur/ atribut. Untuk mendapatkan nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang yang dinyatakan dalam (2) [35].

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang} \quad (2)$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, seperti dinyatakan dalam (3) [35].

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25 \quad (3)$$

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan berisi hasil analisis dan evaluasi terhadap data interpretasi hasil analisis dan bahasan untuk memperoleh jawaban, nilai tambah dan kemanfaatan terkait dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Hasil analisis harus menjawab permasalahan dan tujuan penelitian.

3.1. Karakteristik Responden

Sebanyak 144 orang Pengguna bus DAMRI rute Tanjung Selor-Malinau, Tanjung Selor-Tana Tidung, dan Malinau-Salang yang menjadi responden sejumlah 65,63% adalah pria, dan wanita sejumlah 34,37%. Usia responden didominasi rentang usia 21-38 tahun sebanyak 53,75%, berikutnya usia dibawah 21 tahun (25%), usia 39-50 tahun (14,38%), dan di atas 50 (6,87%).

Pekerjaan responden didominasi berprofesi sebagai wiraswasta/swasta sebesar 45,64%, kemudian ASN/TNI/POLRI (11,25%), Pelajar/Mahasiswa (10%), sebanyak 1,25% berprofesi sebagai pendeta, petani, dan profesi lainnya sebesar 30,61%. Mayoritas responden berpendidikan SMA/ sederajat (61,24%), berikutnya Sarjana (S1) sejumlah 26,25%, SMP (6,88%), pendidikan minimal SD (5,0%), dan berpendidikan S2 (0,63%).

3.2. Kinerja Angkutan Umum

Kuesioner yang berisi penilaian tingkat kepentingan/harapan diberi notasi Y dan tingkat kinerja diberi notasi X. Setelah mendapat respon dari responden perlu diuji validitas dan realibilitasnya. Uji validitas diperlukan untuk memastikan bahwa instrumen memiliki kesahihan untuk mengukur apa yang ingin diteliti [36]. Uji validitas menggunakan program SPSS 24 dengan metode *product moment pearson correlation*, dengan $n = 144$, interval kepercayaan = 95% ($r_{tabel} = 0,164$), diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, seluruh nilai *Sig. (2-tailed)* $< 0,05$ dan nilai *pearson correlation* positif. Hal ini menunjukkan seluruh instrumen kuesioner dikategorikan valid. Hasil uji validitas ditampilkan pada Tabel 3 dan Tabel 4.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui keandalan suatu instrumen sebagai alat pengumpul data, di mana instrumen yang baik menunjukkan konsistensi data yang diperoleh meskipun dilakukan pengujian berulang [36]. Uji reliabilitas ini menggunakan metode *Cronbach Alpha*, di mana instrumen dinilai *reliable* jika diperoleh nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Hasil uji reliabilitas untuk pengukuran tingkat kepentingan/harapan (Y) dan tingkat kepentingan (X) menunjukkan nilai reliabilitas diatas 0,60, sehingga analisis dapat dilanjutkan tahap selanjutnya, seperti disajikan pada Tabel 5.

Selanjutnya, dilakukan analisis nilai rerata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*), yang hasilnya disajikan pada Tabel 6. Kemudian nilai rerata tingkat kepentingan

Tabel 3. Hasil uji validitas tingkat kepentingan/ harapan (Y)

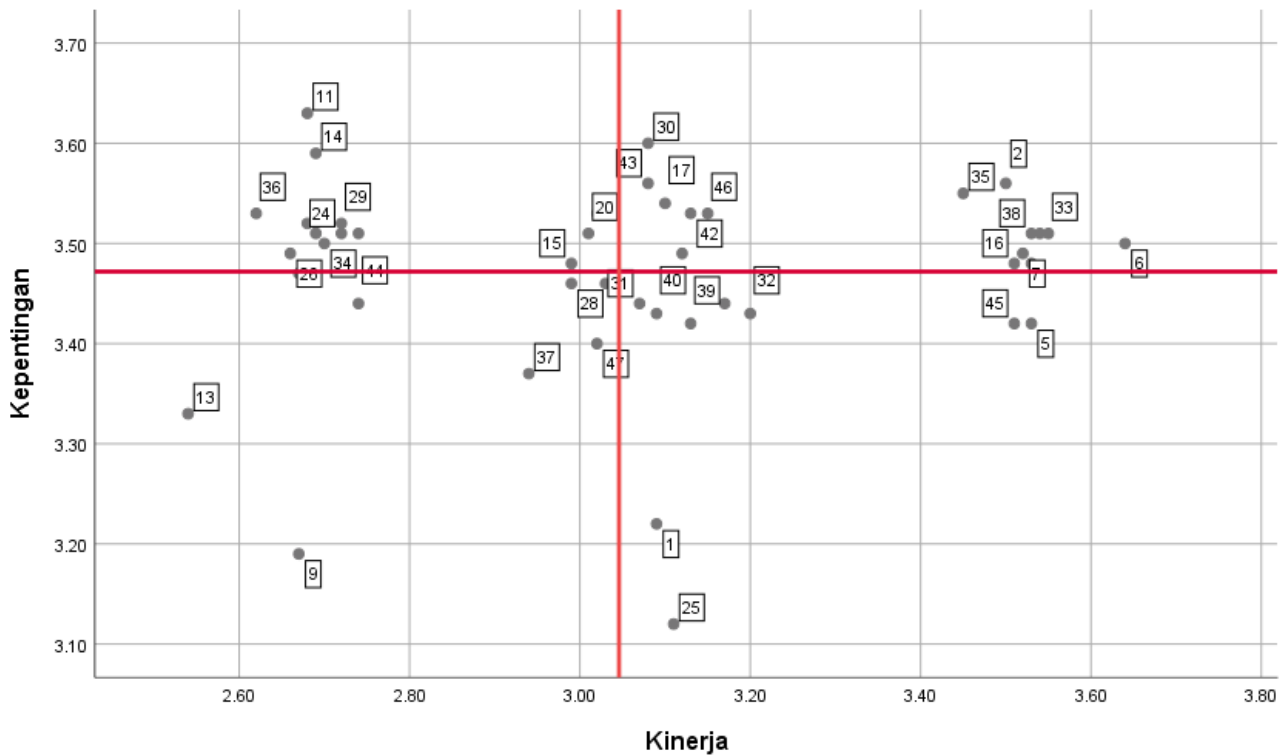
Atribut	Nilai r_{hitung}	Atribut	Nilai r_{hitung}	Atribut	Nilai r_{hitung}	Atribut	Nilai r_{hitung}	Atribut	Nilai r_{hitung}
1	0,252	11	0,192	21	0,259	31	0,272	41	0,294
2	0,249	12	0,183	22	0,216	32	0,191	42	0,177
3	0,341	13	0,387	23	0,247	33	0,196	43	0,227
4	0,272	14	0,288	24	0,263	34	0,241	44	0,217
5	0,340	15	0,249	25	0,205	35	0,231	45	0,244
6	0,449	16	0,209	26	0,244	36	0,193	46	0,361
7	0,300	17	0,191	27	0,251	37	0,274	47	0,250
8	0,180	18	0,229	28	0,184	38	0,190		
9	0,443	19	0,272	29	0,211	39	0,229		
10	0,293	20	0,219	30	0,218	40	0,262		

Tabel 4. Hasil uji validitas tingkat kinerja (X)

Atribut	Nilai r_{hitung}	Atribut	Nilai r_{hitung}	Atribut	Nilai r_{hitung}	Atribut	Nilai r_{hitung}	Atribut	Nilai r_{hitung}
1	0,330	11	0,652	21	0,245	31	0,246	41	0,259
2	0,246	12	0,612	22	0,609	32	0,291	42	0,423
3	0,213	13	0,620	23	0,600	33	0,246	43	0,503
4	0,191	14	0,594	24	0,598	34	0,587	44	0,593
5	0,207	15	0,372	25	0,293	35	0,232	45	0,198
6	0,196	16	0,259	26	0,626	36	0,641	46	0,320
7	0,242	17	0,290	27	0,262	37	0,266	47	0,360
8	0,334	18	0,611	28	0,422	38	0,202		
9	0,560	19	0,452	29	0,569	39	0,289		
10	0,601	20	0,245	30	0,300	40	0,305		

Tabel 5. Hasil uji reliabilitas

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Koreksi (NIK)
1	1,00 – 2,6996	25,00 – 64,99
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00



Gambar 3. Hasil plotting pada diagram kartesius importance performance analysis (IPA)

(Y) sebesar 3,50 dan rerata tingkat kinerja (X) sebesar 3,43, menjadi sumbu Y-X dalam *plotting* pada diagram kartesius IPA seperti disajikan pada Gambar 3.

Interpretasi dari Gambar 3 menunjukkan bahwa terdapat lima belas atribut yang berada pada Kuadran I, yaitu atribut nomor 10, 11, 12, 14, 15, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 26, 29, 34, dan 36. Kelima belas atribut yang dinilai responden (*costumer*) perlu mendapat perhatian untuk perbaikannya termasuk dalam dua bagian kelompok aspek penilaian kualitas pelayanan angkutan umum dalam studi ini. Aspek keselamatan (atribut nomor 10, 11, 12, 14, 15, 18, 19, 20, 22, 23, dan 24) yang dirasakan pengguna (penumpang) kurang mendapatkan perhatian. Aspek keselamatan yang dinilai kinerjanya lebih rendah dari harapan pengguna berupa ketersediaan alat pemecah kaca jika terjadi kondisi darurat dalam bus, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), fasilitas kesehatan dalam kendaraan, pintu/jendela darurat, pintu keluar-masuk penumpang dan alat pembatas kecepatan, pegangan tangan (*hand grip*) dalam kabin kendaraan, pintu keluar/masuk untuk pengemudi, ketersediaan sabuk keselamatan, fasilitas dan tempat khusus pemeliharaan kendaraan, serta SOP pemeriksaan kendaraan yang akan dioperasikan. Aspek kenyamanan yang dinilai kinerjanya lebih rendah dari harapannya meliputi atribut nomor 26, 29, 34, dan 36. Hal ini terkait jumlah penumpang, lebar tempat duduk, ketersediaan rak bagasi di dalam kabin kendaraan, dan ketersediaan fasilitas kebersihan dalam kabin penumpang.

Terdapat empat belas atribut berada pada Kuadran II, di mana atribut-atribut tersebut dianggap sudah sesuai dengan harapan pengguna, sehingga kinerjanya harus dipertahankan. Keempat belas atribut tersebut terdiri dari dua atribut pada aspek keamanan (nomor 2 dan 3), empat atribut masuk kelompok aspek keselamatan (6, 7, 16, dan 17), empat atribut masuk aspek kenyamanan (30, 33, 35, dan 38), dua atribut merupakan aspek keterjangkauan (41 dan 42), atribut nomor 45 masuk aspek kesetaraan, dan atribut nomor 46 (aspek keteraturan). Sepuluh atribut yang masuk Kuadran III, merupakan atribut yang dinilai pengguna kurang penting dan kinerjanya dilapangan juga dianggap kurang istimewa. Kesepuluh atribut tersebut terdapat tiga atribut (nomor 1, 4, dan 5) masuk aspek keamanan (nomor 1, 4, dan 5). Dua atribut (nomor 21 dan 25) termasuk dalam kelompok aspek keselamatan. Empat atribut bagian dari aspek kenyamanan (nomor 31, 32, 39, dan 40), dan satu atribut (nomor 45) merupakan atribut aspek keteraturan. Diperoleh delapan atribut yang masuk di dalam kuadran IV, di mana atribut-atribut ini dianggap kurang penting dan kinerjanya dinilai berlebihan oleh responden (pengguna). Tiga atribut (nomor 8, 9, dan 13)

dari aspek keselamatan, tiga atribut merupakan kelompok aspek kenyamanan (atribut nomor 17, 28, dan 37). Satu atribut dari aspek kesetaraan (nomor 44), dan satu atribut dari aspek keteraturan (nomor 47).

Unsur-unsur pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan oleh penyelenggara angkutan umum dalam hal ini operator bus DAMRI, adalah atribut-atribut yang terdapat pada Kuadran I. Kemudian untuk mengefisienkan sumber daya yang dimiliki, diperlukan pengurangan kinerja pada unsur-unsur yang masuk dalam Kuadran IV. Keseimbangan kualitas pelayanan pada semua unsur yang dinilai akan meningkatkan kinerja, meningkatkan jumlah pengguna dan dapat menjaga keberlangsungan operasional bus DAMRI sebagai angkutan umum orang antarkota di Provinsi Kalimantan Utara.

3.3. Persepsi Pengguna Terhadap Kinerja Angkutan Umum

Hasil analisis persepsi kepuasan pengguna terhadap kinerja bus DAMRI dari 47 atribut pertanyaan dengan menggunakan pendekatan terhadap Peraturan MenPAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 [9], diperoleh nilai indeks kepuasan sebesar 3,0085 atau nilai IKM konversi sebesar 75,2136. Hasil penilaian seperti ditampilkan pada Tabel 6, menunjukkan masyarakat pengguna menilai pelayanan angkutan bus DAMRI tersebut berkinerja kurang baik.

Penilaian ini sejalan dengan persepsi responden hasil analisis metode IPA yang berpendapat sebanyak 31,19% atribut (lima belas atribut pengukuran) berkinerja rendah dibanding harapannya. Atribut yang dinilai kinerjanya memerlukan peningkatan tersebut masuk dalam kelompok aspek keselamatan dan

Tabel 6. Rekapitulasi analisis indeks kepuasan

No. Atribut	Nilai Rata-Rata	Nilai Konversi Indeks	No. Atribut	Nilai Rata-Rata	Nilai Konversi Indeks
(1)	(2)	(3) = (2) x 0,021	(1)	(2)	(3) = (2) x 0,021
1	3,090	0,0658	25	3,111	0,0662
2	3,500	0,0745	26	2,660	0,0566
3	3,528	0,0751	27	3,035	0,0646
4	3,118	0,0663	28	2,986	0,0635
5	3,535	0,0752	29	2,722	0,0579
6	3,639	0,0774	30	3,076	0,0655
7	3,521	0,0749	31	3,069	0,0653
8	3,021	0,0643	32	3,201	0,0681
9	2,667	0,0567	33	3,549	0,0755
10	2,674	0,0569	34	2,701	0,0575
11	2,681	0,0570	35	3,451	0,0734
12	2,694	0,0573	36	2,618	0,0557
13	2,542	0,0541	37	2,944	0,0626
14	2,694	0,0573	38	3,535	0,0752
15	2,993	0,0637	39	3,132	0,0666
16	3,514	0,0748	40	3,090	0,0658
17	3,097	0,0659	41	3,542	0,0754
18	2,688	0,0572	42	3,132	0,0666
19	2,681	0,0570	43	3,076	0,0655
20	3,014	0,0641	44	2,736	0,0582
21	3,174	0,0675	45	3,507	0,0746
22	2,743	0,0584	46	3,153	0,0671
23	2,694	0,0573	47	3,021	0,0643
24	2,715	0,0578			
Jumlah (nilai indeks) (atribut 1 s.d 24) (1)		1,5166	Jumlah (nilai indeks) (atribut 25 s.d 27) (2)		1,4920
Jumlah total nilai indeks ((1) + (2))		=	3,0085		
Nilai IKM konversi		=	75,2136		
Mutu pelayanan		=	C		
Kinerja pelayanan		=	Kurang baik		

aspek kenyamanan. Meskipun nilai IKM diinterpretasikan masuk kategori berkinerja kurang baik, namun indeks kepuasan telah mencapai nilai $> 3,00$. Hal ini mengindikasikan pengguna telah cukup puas dengan kinerja pelayanan yang telah diberikan operator bus DAMRI tersebut.

4. Kesimpulan

Hasil analisis IPA diketahui sebanyak lima belas atribut yang berada pada Kuadran 1. Hal ini menunjukkan kebutuhan peningkatan kinerja terkait tersedianya alat pemukul/ pemecah kaca dalam bus yang dibutuhkan pada saat kondisi darurat (atribut nomor 10), tersedia alat pemadam api ringan (APAR) (11), tersedia fasilitas kesehatan dalam kendaraan (12), tersedia pintu/ jendela darurat (14), pintu keluar dan masuk penumpang berfungsi dengan baik (15), pembatas kecepatan kendaraan berfungsi baik (18), tersedia pegangan tangan (*hand grip*) dalam kabin (19), tidak terdapat pintu keluar/masuk untuk pengemudi (20), terpasangnya sabuk keselamatan minimal dua titik jangkar pada semua tempat duduk (22), terdapat fasilitas untuk pemeliharaan kendaraan (23), tersedia SOP pemeliharaan kendaraan yang dapat terlihat oleh penumpang (24), jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut (26), lebar tempat duduk lebih nyaman (29), terdapat rak bagasi di dalam kendaraan (34), dan terdapat fasilitas kebersihan (tempat sampah/kantung kertas/plastik) di dalam kendaraan (36). Hasil penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan angkutan umum tersebut dengan metoda IKM diperoleh nilai indeks kepuasan sebesar 3,0085 atau nilai IKM konversi sebesar 75,2136, menunjukkan masyarakat pengguna menilai pelayanan angkutan bus DAMRI tersebut berkinerja kurang baik. Hasil pengukuran kinerja ini dapat digunakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Utara untuk memberikan masukan kepada operator angkutan bus DAMRI memperbaiki kinerja yang menjadi perhatian pengguna untuk ditingkatkan kualitas layanannya. Kedepannya perlu dilakukan survei kepuasan pengguna secara periode minimal satu kali setahun untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna sebagai dasar untuk peningkatan kualitas layanan angkutan umum di Kalimantan Utara.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih ditujukan kepada LP2M Universitas Borneo Tarakan yang memberikan akses penggunaan data dan Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Utara selaku pemilik pekerjaan dan memberikan izin untuk publikasi dalam bentuk makalah ini.

Daftar Pustaka

- [1] Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara, "Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2017 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Kalimantan Utara 2017-2037." 2017.
- [2] M. D. Bakri, *Multimodal Transportation (Multimodal Transportation Demand Modeling)*, First Edit. Malang: Intimedia, 2016.
- [3] M. D. Bakri, H. Sulistio, A. Wicaksono, and L. Djakfar, "Infrastructure Development Program in Rural Areas using the IRAP," *Aust. J. Basic Appl. Sci.*, vol. 9, no. 23, pp. 456–463, 2015.
- [4] A. Munawar, "Perencanaan Angkutan Umum Perkotaan Berkelanjutan," *Unisia*, vol. 29, no. 59, pp. 53–59, 2006.
- [5] Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Utara, "Data Jumlah Armada Perum DAMRI dan Penumpang AKDP Kalimantan Utara Tahun 2020." Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Utara, 2020.
- [6] Bappeda Provinsi Kalimantan Utara, "Masterplan Prasarana Perhubungan Daerah Provinsi Kalimantan Utara," no. Bappeda Provinsi Kalimantan Utara. BAPPEDA Provinsi Kalimantan Utara, p. 173, 2015.
- [7] Departemen Perhubungan, "Peraturan Menteri Perhubungan No. KM.49 Tahun 2005 tentang Sistem Transportasi Nasional (Sistranas)." Departemen Perhubungan Republik Indonesia, Jakarta, p. 77, 2005.
- [8] Darmadi, M. Z. Arifin, and I. W. Agustin, "Study of Costumer Satisfaction Level of Ferry Service Performance of Kariangau–Penajam Trajectory, Balikpapan," *J. Media Tek. Sipil*, vol. 14, no. 1, pp. 42–50, 2016.
- [9] Kementerian PAN dan RB, "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik." Kementerian PAN & RB, Jakarta, p. 30, 2017.
- [10] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek," vol. 2013. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kemenhub, pp. 14–27, 2013.
- [11] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam T," *Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kemenhub*. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kemenhub, Jakarta, pp. 1–37, 2015.
- [12] S. Haryono, "Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta," *J. Adm. Bisnis*, vol. 7, no. 1, pp. 1–14, 2010.
- [13] T. B. Joewono, D. S. Santoso, and Y. O. Susilo, "Paratransit Transport in Indonesia : Characteristics and User Perceptions," *J. East. Asia Soc. fo Transp. Stud.*, vol. 11, no. December, pp. 1346–1361, 2015.

- [14] A. Anastasia, I. Dwi Ari, and I. Agustin, "Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Palu (Studi Kasus Trayek Mambo Manonda Line B2)," *Indones. Green Technol. J.*, vol. 4, no. 3, pp. 61–67, 2015.
- [15] N. Nurdjanah and F. Kurniawati, "Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan," *J. Penelit. Transp. Darat*, vol. 18, no. 3, pp. 147–170, 2016.
- [16] M. Susilawati and D. P. E. Nilakusmawati, "Study on the factors affecting the quality of public bus transportation service in Bali Province using factor analysis," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 855, no. 1, 2017.
- [17] I. M. Purwadana and I. N. M. Yasa, "Public Transport Service Quality and Community Satisfaction Level in Bali, Indonesia," *Quant. Econ. Res.*, vol. 2, no. 1, pp. 13–22, 2019.
- [18] A. Marnilawati, Yossyafra, and B. M. Adji, "Persepsi Penumpang Terhadap Kinerja Layanan Operasional Dan Keselamatan Bus Rapid Transit-Trans Siginjai Jambi," *Rang Tek. J.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–6, 2020.
- [19] I. F. Radam, "Kebijakan Perbaikan Angkutan Feeder untuk Menunjang BRT Berdasarkan Persepsi Masyarakat Pengguna," *Bul. Profesi Ins.*, vol. 3, no. 1, pp. 57–62, 2020.
- [20] K. Choocharukul and K. Sriroongvikrai, "Service Characteristics of Informal Pubic Transport: A Case of Bangkok's Small-Sized Converted Pickup Trucks," in *Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 2011, vol. 8, p. .
- [21] C. Amrapala and K. Choocharukul, "Perceived service quality and commuter segmentation of informal public transport service in Bangkok, Thailand," *Eng. J.*, vol. 23, no. 6, pp. 1–18, 2019.
- [22] M. N. Khuong and N. Q. Dai, "The Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty — A Study of Local Taxi Companies in Ho Chi Minh City, Vietnam," *Int. J. Innov. Manag. Technol.*, vol. 7, no. 5, pp. 228–233, 2016.
- [23] V. K. Phun and T. Yai, "State of the art of paratransit literatures in Asian developing countries," *Asian Transp. Stud.*, vol. 4, no. 1, pp. 57–77, 2016.
- [24] P. Nguyen Van, H. T. Nguyen, and T. B. Le, "A Study on Factors Affecting on Customer Intention to Use the Express Bus," *VNU J. Sci. Econ. Bus.*, vol. 34, no. 5E, pp. 81–92, 2018.
- [25] N. Eung and K. Choocharukul, "Modeling frequency of using informal public transport and public bus: A case study in Phnom Penh, Cambodia," *Eng. J.*, vol. 22, no. 3, pp. 109–122, 2018.
- [26] K. S. Muthupandian and C. Vijayakumar, "Measurement of passengers service quality in public transportation: servqual analysis," *Munich Pers. RePEc Arch.*, no. 38584, pp. 1–9, 2012.
- [27] D. P. Thomas, "Public Transportation in South Africa: Challenges and Opportunities," *World J. Soc. Sci. Res.*, vol. 3, no. 3, p. 352, 2016.
- [28] B. Barabino and E. Deiana, "On the Attributes and Influencing Factors of End-users Quality Perceptions in Urban Transport: An Exploratory Analysis," *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 87, pp. 18–30, 2013.
- [29] R. Luke and G. J. Heyns, "An analysis of the quality of public transport in Johannesburg, South Africa using an adapted SERVQUAL model," *Transp. Res. Procedia*, vol. 48, no. 2019, pp. 3562–3576, 2020.
- [30] H. Ahtar, "Rumus Slovin untuk Menentukan Jumlah Sampel dan Kontroversinya," <https://www.semestapsikometrika.com/2020/02/rumus-slovin-untuk-menentukan-jumlah.html>, diakses pada Tanggal 22 Mei 2020 jam 14.00 WITA, pp. 2–4, 2020.
- [31] A. Suhendra and D. Prasetyanto, "Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis," *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 2, no. 2, pp. 59–70, 2016.
- [32] A. Sedayu, "Prioritas Peningkatan Pelayanan Terminal Tlogomas Kota Malang," *War. Penelit. Perhub.*, vol. 29, no. 2, pp. 191–200, 2017.
- [33] R. Likert, *A Technique for The Measurement of Attitudes*. New York: Archives of Psychology, 1932.
- [34] A. Sedayu, "Target Peningkatan Pelayanan Terminal Purwoasri Kediri Dengan Metode IPA dan QFD," *J. Eco Rekayasa*, vol. 10, no. 1, pp. 7–16, 2014.
- [35] N. L. W. R. Kurniati, "Dampak Ekonomi Pengoperasian Transjakarta Ditinjau dari Persepsi Pengguna," *J. Penelit. Transp. Darat*, vol. 22, no. 2, pp. 194–205, 2020.
- [36] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revi. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya, 2010.