

## Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Kota Ambon (Rute Laha-Ambon)

Afiano Tentua<sup>1</sup>, Ir. Juliet G. Metekohy<sup>2</sup>, Febrino Wangean<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pattimura

<sup>1</sup>afianotentua@gmail.com\*, <sup>2</sup>julietmetekohy@gmail.com, <sup>3</sup>febrino.wangean@gmail.com

### Abstract

*This study aims to evaluate the operational performance and service quality of public transportation on the Laha–Ambon route and analyze the relationship between technical performance and service quality based on user perceptions. The approach used is quantitative descriptive with data collection through field operational surveys and perception surveys of 100 respondents. Operational performance was analyzed with reference to public transportation service standard indicators, while service quality was evaluated using the Importance Performance Analysis (IPA) method for the attributes of comfort, accessibility, reliability, and safety. The results show that operational performance is in the moderate category based on the assessment of compliance with service standard indicators, while service quality according to user perception is in the good category with a compliance rate of 67.01%, which is included in the satisfactory performance zone in the IPA analysis. The correlation test shows a strong positive relationship between operational performance and service quality ( $r = 0.653$ ;  $p < 0.05$ ), indicating that improvements in technical performance contribute significantly to improvements in users' perception of service quality. The research findings emphasize that service aspects directly experienced by users, such as ease of boarding and alighting, sense of security, and driver attitude, play an important role in shaping quality perceptions. Therefore, improving service quality is recommended through more consistent headway arrangements, controlling passenger capacity to maintain comfort, and service training for drivers to strengthen safety and interaction with passengers.*

**Keywords:** Ambon City Public Transportation, Laha-Ambon Route, Land Transportation Performance Standards, Importance Performance Analysis (IPA) Method

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kinerja operasional dan kualitas pelayanan angkutan umum rute Laha–Ambon serta menganalisis hubungan antara kinerja teknis dan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei operasional lapangan dan survei persepsi terhadap 100 responden. Kinerja operasional dianalisis mengacu pada indikator standar pelayanan angkutan umum, sedangkan kualitas pelayanan dievaluasi menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) terhadap atribut kenyamanan, aksesibilitas, keandalan, dan keamanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja operasional berada pada kategori sedang berdasarkan penilaian terhadap pemenuhan indikator standar pelayanan, sementara kualitas pelayanan menurut persepsi pengguna berada pada kategori baik dengan tingkat kesesuaian sebesar 67,01% yang termasuk dalam zona kinerja memuaskan pada analisis IPA. Uji korelasi menunjukkan hubungan positif yang kuat antara kinerja operasional dan kualitas pelayanan ( $r = 0,653$ ;  $p < 0,05$ ), yang mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja teknis secara nyata berkontribusi terhadap peningkatan persepsi kualitas layanan oleh pengguna. Temuan penelitian menekankan bahwa aspek pelayanan yang langsung dirasakan pengguna, seperti kemudahan akses naik-turun penumpang, rasa aman, dan sikap pengemudi, berperan penting dalam membentuk persepsi kualitas. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan direkomendasikan melalui pengaturan headway yang lebih konsisten, pengendalian kapasitas penumpang untuk menjaga kenyamanan, serta pelatihan pelayanan bagi pengemudi guna memperkuat aspek keselamatan dan interaksi dengan penumpang.

**Kata kunci:** Angkutan Umum Kota Ambon, Rute Laha-Ambon, Standar Kinerja Perhubungan Darat, Metode Importance Performance Analysis (IPA).

## 1. Pendahuluan

Angkutan umum merupakan komponen penting dalam sistem transportasi perkotaan karena berperan dalam menjamin mobilitas masyarakat, meningkatkan aksesibilitas, serta mendukung aktivitas sosial dan ekonomi. Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar, biasanya dikelola sesuai dengan jadwal dan beroperasi pada rute yang ditetapkan [1]. Keberhasilan sistem angkutan umum tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan armada, tetapi juga oleh kinerja operasional dan kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna [2]. Kinerja operasional berkaitan dengan aspek teknis seperti keteraturan pelayanan, kapasitas, dan waktu tempuh, sedangkan kualitas pelayanan mencerminkan persepsi pengguna terhadap kenyamanan, keamanan, dan kemudahan akses layanan [3].

Di banyak kota berkembang, permasalahan angkutan umum sering muncul dalam bentuk ketidakpastian jadwal, kondisi kendaraan yang kurang layak, serta fasilitas pendukung yang terbatas. Kondisi ini juga terlihat pada angkutan umum rute Laha–Ambon, yang berfungsi sebagai penghubung wilayah pinggiran dengan pusat Kota Ambon. Survei awal terhadap pengguna mengungkapkan keluhan terkait ketidakaturan kedatangan kendaraan, kepadatan penumpang pada jam tertentu, dan keterbatasan fasilitas naik-turun penumpang. Hal ini sejalan dengan analisis Tamin (1997) yang menyatakan bahwa masalah transportasi tidak hanya terkait infrastruktur, tetapi juga urbanisasi cepat, disiplin rendah, dan perencanaan yang lemah [4].

Situasi ini semakin kompleks dengan hadirnya transportasi berbasis aplikasi (online) seperti Maxim sejak tahun 2021 yang telah memenuhi legalitas dari Kementerian Komunikasi dan Informatika [5]. Konflik antara pengemudi angkutan konvensional dan Maxim pada bulan September 2024 mencerminkan ketegangan antara moda transportasi tradisional dan inovasi digital, sehingga menekankan perlunya peningkatan kualitas layanan agar angkutan umum tetap kompetitif dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna [6].

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengevaluasi kinerja operasional atau kualitas pelayanan angkutan umum secara terpisah [7]. Namun, penelitian yang mengintegrasikan penilaian kinerja teknis dan persepsi kualitas layanan sekaligus menganalisis hubungan keduanya masih terbatas, khususnya di kota kepulauan seperti Ambon yang memiliki karakteristik jaringan jalan dan pola pergerakan berbeda dari kota besar di daratan utama. Kesenjangan inilah yang menjadi fokus penelitian ini, sekaligus memberikan dasar ilmiah bagi perumusan kebijakan peningkatan pelayanan [8].

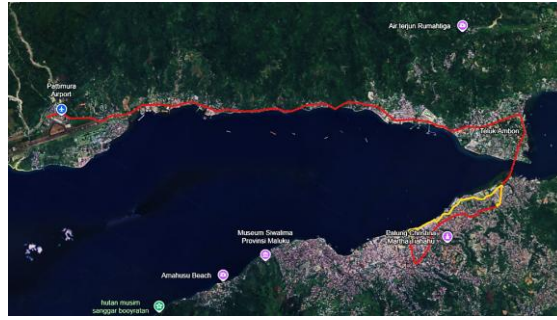
Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengevaluasi kinerja operasional angkutan umum penumpang rute Laha–Ambon; 2) Menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna; 3) Mengkaji hubungan antara kinerja operasional dan kualitas pelayanan.

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah: 1) Bagaimana tingkat kinerja operasional angkutan umum rute Laha–Ambon berdasarkan indikator standar pelayanan? 2) Bagaimana tingkat kualitas pelayanan angkutan umum rute Laha–Ambon berdasarkan persepsi pengguna? 3) Seberapa besar hubungan antara kinerja operasional dan kualitas pelayanan angkutan umum pada rute tersebut?

## 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis kinerja dan kualitas pelayanan angkutan umum pada rute Laha–Ambon. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur indikator kinerja secara objektif melalui data numerik, sehingga hasil analisis dapat dibandingkan secara langsung dengan standar yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal perhubungan Darat [9]. Data yang diperoleh akan dianalisis secara statistik untuk memberikan gambaran yang objektif mengenai tingkat kinerja pelayanan angkutan umum pada rute tersebut [10].

Penelitian ini dilakukan pada rute Laha–Ambon, yang merupakan satu rute angkutan umum utama di Kota Ambon. Waktu yang dibutuhkan dalam melaksanakan penelitian ini adalah selama 3 bulan, mulai dari bulan Maret hingga bulan Mei tahun 2025. Pengambilan data dilakukan selama periode waktu pagi, siang, dan sore, pada hari kerja dan hari libur [11]. Berikut ini gambar lokasi penelitian, yang dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Peta Lokasi penelitian rute Laha-Ambon  
(Sumber: Google Earth, 2025)

Dalam penelitian ini, terdapat populasi dan sampel. Populasi dalam penelitian ini Adalah seluruh pengguna angkutan umum pada rute Laha-Ambon, yaitu para penumpang. Dan untuk sampel penelitian, yaitu para responden. Responden dalam penelitian ini Adalah 100 pengguna angkutan umum Laha.

### 2.1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini diperlukan data-data yang meliputi data primer dan data sekunder [11]. Pengumpulan data primer melalui survei dinamis, survei statis, dan wawancara terhadap 100 responden pengguna angkutan umum Laha.

- Survei dinamis dan statis, dilakukan secara langsung dengan turun ke lapangan untuk mendapatkan data operasional angkutan.
- Wawancara, digunakan untuk mengumpulkan data kinerja dan kepentingan terhadap 20 atribut kualitas pelayanan dari 100 responden, yang berupa jawaban terhadap kuesioner yang diberikan.

Pengumpulan data sekunder diperoleh dari instansi-instansi terkait [12]. Data kuesioner yang merupakan jawaban dari 100 responden, akan diuji terlebih dahulu menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas sebelum diuji.

### 2.2. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data, metode yang digunakan ialah deskriptif, kuantitatif dan kualitatif. Analisis kualitatif digunakan untuk menginterpretasikan hasil wawancara dan persepsi pengguna, sementara analisis kuantitatif diterapkan pada data kinerja operasional [13][14]. Berikut ini table Teknik analisis data, yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Teknik analisis data

Analisis	Metode/Standar Acuan	Parameter yang Digunakan
Analisis Kinerja Teknis Pelayanan	Standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (DJPD)	7 indikator: <i>Load Factor</i> (Faktor Muat), Frekuensi, <i>Availability</i> (Ketersediaan Armada), Kecepatan Perjalanan, <i>Headway</i> (Waktu Antara), Waktu Pelayanan, dan Waktu Tempuh
Analisis Kualitas Pelayanan (Persepsi Pengguna)	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	20 Atribut (mencakup Kenyamanan, Aksesibilitas, Keandalan, Keamanan). Hasil dianalisis melalui: a. Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Kinerja dan Kepentingan) b. Pemetaan ke dalam Diagram Kartesius (Kuadran I-IV)
Analisis Hubungan	Analisis Korelasi Pearson	Mengukur keeratan hubungan antara hasil penilaian kinerja dan kualitas pelayanan

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, semua item pernyataan kuesioner dinyatakan valid dan reliabel (nilai *Cronbach's Alpha* = 0.908).

### 3.2. Analisis Kinerja Pelayanan

#### 3.2.1. Hasil Kinerja Pelayanan

Hasil analisis data yang dipergunakan sebagai dasar untuk mendapatkan tingkat efektivitas dan efisiensi angkutan umum trayek Laha. Dari hasil pengolahan data, direkapitulasi dan dianalisis sehingga mendapatkan dari 7 indikator untuk 3 hari dan hasilnya diuraikan sebagai berikut.

a. *Load Factor* (Faktor Muat)

Hasil analisis data *load factor* trayek Laha untuk nilai rata-rata *load factor* hari senin dari titik A ke titik B yaitu sebesar 51% dan dari titik B ke titik A yaitu sebesar 40%. Hari rabu dari titik A ke titik B yaitu sebesar 70% dan dari titik B ke titik A yaitu sebesar 60%. Hari sabtu dari titik A ke titik B yaitu sebesar 61% dan dari titik B ke titik A yaitu sebesar 51%.

b. Frekuensi

Hasil analisis data untuk frekuensi kendaraan digunakan dalam satuan kend/jam, yang berarti jumlah angkutan umum yang beroperasi melewati titik tertentu selama satu jam dari titik A ke titik B dan sebaliknya dari titik B ke titik A. Untuk hari senin, frekuensi kendaraan dari titik A ke titik B yaitu 7 kend/jam dari titik B ke titik A yaitu 7 kend/jam. Untuk hari rabu, frekuensi kendaraan dari titik A ke titik B yaitu 7 kend/jam dan dari titik B ke titik A sama juga yaitu 7 kend/jam. Untuk hari sabtu, frekuensi kendaraan dari titik A ke titik B yaitu 8 kend/jam dan dari titik B ke titik A pun sama dengan 2 (dua) hari sebelumnya yaitu 7 kend/jam.

c. *Availability* (Tingkat Ketersediaan Armada)

Dari hasil analisis data, didapatkan tingkat ketersediaan armada (*availability*) untuk 3 (tiga) hari. Ketersediaan kendaraan dinyatakan dengan persentase (%). Untuk hari senin, tingkat ketersediaan armada 35%, hari rabu 30%, dan hari sabtu 30 %.

d. Kecepatan Perjalanan

Hasil analisis data kecepatan rata-rata perjalanan angkutan umum penumpang trayek Laha untuk hari senin dari titik A ke titik B yaitu sebesar 30 km/jam dan dari titik B ke titik A yaitu sebesar 33 km/jam. Untuk hari rabu, dari titik A ke titik B yaitu sebesar 24 km/jam dan dari titik B ke titik A yaitu sebesar 28 km/jam. Untuk hari sabtu, dari titik A ke titik B yaitu sebesar 30 km/jam dan dari titik B ke titik A yaitu sebesar 34 km/jam.

e. *Headway* (Waktu Antara)

Hasil analisis data memberikan hasil *headway* rata-rata angkutan umum trayek Laha dalam 3 (tiga) hari, untuk hari senin kendaraan yang melewati titik A yaitu 9 menit, dan kendaraan yang melewati titik B yaitu 8 menit. Untuk hari rabu kendaraan yang melewati titik A yaitu 8 menit, dan kendaraan yang melewati titik B yaitu 8 menit. Untuk hari sabtu kendaraan yang melewati titik A yaitu 8 menit, dan kendaraan yang melewati titik B yaitu 8 menit.

f. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan rata-rata trayek Laha yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Ambon adalah sekitar 13 jam per hari. Namun, pada saat pelaksanaan di lapangan, waktu pelayanan hanya 10 jam, dimulai pukul 08.00 – 18.00 WIT. Hal ini dilakukan dengan penyesuaian aktivitas pengguna angkutan umum. Jika beroperasi di waktu yang terlalu pagi dan berakhir di waktu yang terlalu malam, akan berakibat untuk pengemudi yang tidak mendapatkan penumpang. Sehingga dengan waktu 10 jam ini, dapat dikatakan cukup untuk waktu operasi dalam 1 (satu) hari.

g. Waktu Tempuh

Hasil waktu tempuh dari sejumlah kendaraan tiap 3 (tiga) hari, diambil nilai rata-rata. Hal ini dilakukan untuk mengetahui waktu tempuh yang diperoleh untuk perjalanan dari titik A ke titik B dan sebaliknya dari titik B ke titik A. Untuk hari senin, dari titik A ke titik B yaitu sebesar 0.87 jam dan dari titik B ke titik A yaitu sebesar 0.81 jam. Untuk hari rabu, dari titik A ke titik B yaitu sebesar 1.06 jam dan dari titik B ke titik A yaitu sebesar 0.99 jam. Untuk hari sabtu, dari titik A ke titik B yaitu sebesar 0.85 jam dan dari titik B ke titik A yaitu sebesar 0.81 jam.

3.2.2. Pembahasan Kinerja Pelayanan

Hasil perbandingan kinerja angkutan umum yang di tunjukkan dari indikator-indikator kinerja angkutan umum yang akan menjadi simpul keseluruhan untuk menilai baik atau buruknya angkutan umum penumpang yang ditinjau. Hasil perbandingan standar kinerja pelayanan angkutan umum dengan hasil analisis indikator-indikator kinerja angkutan umum diuraikan sebagai berikut:

a. *Load Factor* (Faktor Muat)Tabel 2. Hasil penilaian *load factor*

<b>LOAD FACTOR (%)</b>						
Standar Penilaian			Trayek Laha			Bobot
Kurang	Sedang	Baik	Senin	Rabu	Sabtu	
1	2	3	Hasil	Hasil	Hasil	
< 70, > 100	71 - 100	70	45	65	56	1
<b>TOTAL</b>						<b>1</b>

Berdasarkan standar kinerja angkutan umum oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, memberikan batasan untuk faktor muatan penumpang sebesar 70%, di mana 70% untuk menghindari kesesakan di dalam kendaraan. Sehingga angkutan umum trayek Laha dapat dikatakan cukup efektif. Namun, dengan nilai 70% bukanlah keharusan bagi angkutan untuk tetap mempertahankan nilai tersebut. Jika nilai *load factor* lebih dari 70%, tidak masalah terutama bagi pengemudi untuk mendapatkan pendapatan.

## b. Frekuensi

Tabel 3. Hasil penilaian frekuensi

<b>FREKUENSI (AUP)</b>						
Standar Penilaian			Trayek Laha			Bobot
Kurang	Sedang	Baik	Senin	Rabu	Sabtu	
1	2	3	Hasil	Hasil	Hasil	
< 4	4 - 5	> 6	7	7	8	3
<b>TOTAL</b>						<b>3</b>

Dari hasil tabel 3. di atas, jika dibandingkan dengan standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yaitu 6 kend/jam, maka frekuensi angkutan umum trayek Laha dapat dikatakan efektif.

c. *Availability* (Tingkat Ketersediaan Armada)Tabel 4. Hasil penilaian *availability*

<b>AVAILABILITY (%)</b>						
Standar Penilaian			Trayek Laha			Bobot
Kurang	Sedang	Baik	Senin	Rabu	Sabtu	
1	2	3	Hasil	Hasil	Hasil	
< 80		80 - 90	35	30	30	1
<b>TOTAL</b>						<b>1</b>

Jika dilihat dari standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yaitu 80 – 90% dapat dikatakan belum efektif. Namun, standar ini juga belum dapat dipakai untuk kondisi angkutan umum trayek Laha. Hal ini berhubungan dengan perijinan operasi armada, sehingga perlu ditinjau kembali dari sisi perijinan armada, di mana untuk penetapan ijin armada yang ada hanya menghasilkan *roundtrip* yang sedikit.

## d. Kecepatan Perjalanan

Tabel 5. Hasil penilaian kecepatan perjalanan

<b>KECEPATAN PERJALANAN (Km/Jam)</b>						
Standar Penilaian			Trayek Laha			Bobot
Kurang	Sedang	Baik	Senin	Rabu	Sabtu	
1	2	3	Hasil	Hasil	Hasil	
< 10, > 25		10 - 25	32	26	32	1
<b>TOTAL</b>						<b>1</b>

Nilai kecepatan perjalanan jika dibandingkan dengan standar kecepatan rata-rata perjalanan angkutan umum oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yaitu 25 km/jam, maka kecepatan perjalanan trayek Laha kurang efisien. Namun, dalam hal ini bisa dikatakan bahwa standar penetapan yang dibuat ini belum cocok jika digunakan pada angkutan umum trayek Laha. Dikarenakan kecepatan perjalanan dapat dilihat dari kondisi segmen.

e. *Headway* (Waktu Antara)

Tabel 6. Hasil penilaian headway

<b>HEADWAY (Menit)</b>						
<b>Standar Penilaian</b>			<b>Trayek Laha</b>			<b>Bobot</b>
<b>Kurang</b>	<b>Sedang</b>	<b>Baik</b>	<b>Senin</b>	<b>Rabu</b>	<b>Sabtu</b>	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>Hasil</b>	<b>Hasil</b>	<b>Hasil</b>	
> 20	11 - 20	5 - 10	8	8	8	3
<b>TOTAL</b>						<b>3</b>

Jika dilihat untuk nilai *headway* yang diberikan standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat untuk rata-rata *headway* yaitu 10 – 20 menit. Nilai *headway* angkutan umum trayek Laha dapat dikatakan efektif.

f. Waktu Pelayanan

Tabel 7. Hasil penilaian waktu pelayanan

<b>WAKTU PELAYANAN (Jam)</b>						
<b>Standar Penilaian</b>			<b>Trayek Laha</b>			<b>Bobot</b>
<b>Kurang</b>	<b>Sedang</b>	<b>Baik</b>	<b>Senin</b>	<b>Rabu</b>	<b>Sabtu</b>	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>Hasil</b>	<b>Hasil</b>	<b>Hasil</b>	
< 13	13 - 14	15	10	10	10	1
<b>TOTAL</b>						<b>1</b>

Standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yang ditetapkan, yaitu selama 15 jam per hari, sehingga waktu pelayanan pada angkutan umum trayek Laha dapat dikatakan kurang efisien. Standar tersebut belum dapat digunakan dengan kondisi lapangan, hal ini disebabkan oleh waktu pelayanan yang disesuaikan dengan aktivitas para pengguna angkutan umum.

g. Waktu Tempuh

Tabel 8. Hasil penilaian waktu tempuh

<b>WAKTU TEMPUH (Jam)</b>						
<b>Standar Penilaian</b>			<b>Trayek Laha</b>			<b>Bobot</b>
<b>Kurang</b>	<b>Sedang</b>	<b>Baik</b>	<b>Senin</b>	<b>Rabu</b>	<b>Sabtu</b>	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>Hasil</b>	<b>Hasil</b>	<b>Hasil</b>	
> 3	1,6 - 3	1 - 1,5	1,68	2,05	1,66	2
<b>TOTAL</b>						<b>2</b>

Waktu tempuh trayek Laha dapat dikatakan kurang efisien, dengan kategori “kurang” jika dilihat dari standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yaitu lebih dari tiga jam (> 3 jam). Namun, dengan standar yang demikian, dirasakan cukup lama untuk perjalanan satu rit. Hal ini akan berpengaruh terhadap jumlah rit yang akan diperoleh angkutan umum tersebut.

Berdasarkan standar pelayanan dari Departemen Perhubungan dan hasil analisis di atas, maka berikut ini akan disajikan kinerja pelayanan angkutan umum trayek Laha pada tabel 9. Hasil analisis dari tabel 9, terlihat bahwa hasil penilaian kinerja pelayanan angkutan umum trayek Laha dengan nilai 12, berada pada *range* nilai 12 – 17, yang berarti masuk pada kriteria sedang.

Nilai 12 pada tabel 9. menunjukkan kondisi kritis karena berada tepat di ambang batas bawah kategori “Sedang” (12 – 17). Jika skor turun sedikit saja menjadi 11, layanan akan jatuh ke kategori “Kurang”, yang berisiko menurunkan kepercayaan penumpang terhadap angkutan umum trayek Laha.

Tabel 9. Kinerja pelayanan angkutan umum trayek laha

Hari	Indikator Penilaian							Total Skor	Penilaian Kinerja
	Load Factor	Frekuensi	Availability	Kecepatan Perjalanan	Headway	Waktu Pelayanan	Waktu Tempuh		
Senin	1	3	1	1	3	1	2	12	Sedang
Rabu	1	3	1	1	3	1	2	12	Sedang
Sabtu	1	3	1	1	3	1	2	12	Sedang
<b>Rata-Rata</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>Sedang</b>

Keterangan:

Nilai: 18 – 24 = Baik

Nilai: 12 – 17 = Sedang

Nilai: < 12 = Kurang

### 3.3. Analisis Kualitas Pelayanan

#### 3.3.1. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor yang menurut pengguna sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor yang menurut pengguna perlu ditingkatkan karena kondisi saat itu mungkin belum memuaskan. Analisis ini mengaitkan antara kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki oleh objek tertentu dengan kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna.

#### 3.3.2. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan

Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan kepentingan indikator-indikator yang diteliti, melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan [15][16].

Skor nilai tingkat kesesuaian diperoleh dari jawaban responden pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, selanjutnya diambil nilai skor rata-rata setiap butir pernyataan pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, kemudian dijumlahkan agar mendapatkan nilai tingkat kesesuaian (Tki) yang dicari [17].

Tabel 10. Skor rata-rata tingkat kinerja

No.	Indikator	Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja (Xi)
1	AP.1	2,88
2	AP.2	2,65
3	AP.3	2,57
4	AP.4	2,63
5	AP.5	2,42
6	BP.1	3,25
7	BP.2	3,35
8	BP.3	2,83
9	BP.4	3,02
10	BP.5	2,38
11	CP.1	2,51

12	CP.2	2,68
13	CP.3	3,2
14	CP.4	2,96
15	CP.5	2,96
16	DP.1	3,24
17	DP.2	3,05
18	DP.3	3,12
19	DP.4	3,35
20	DP.5	3,38
<b>TOTAL</b>		<b>58,43</b>

Tabel 11. Skor rata-rata tingkat kepentingan

No.	Indikator	Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja (Yi)
1	AP.1	4,26
2	AP.2	4,33
3	AP.3	4,10
4	AP.4	4,02
5	AP.5	3,72
6	BP.1	4,42
7	BP.2	4,36
8	BP.3	4,10
9	BP.4	4,57
10	BP.5	4,29
11	CP.1	4,34
12	CP.2	4,31
13	CP.3	4,27
14	CP.4	4,33
15	CP.5	4,10
16	DP.1	4,80
17	DP.2	4,86
18	DP.3	4,59
19	DP.4	4,87
20	DP.5	4,55
<b>TOTAL</b>		<b>87,19</b>

Setelah nilai skor total pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada tabel 10. dan tabel 11. telah diperoleh, maka yang selanjutnya dilakukan adalah mencari nilai tingkat kesesuaian (Tki) 1[18].

Contoh perhitungan:

Total Xi untuk indikator AP.1 = 2,88

Total Yi untuk indikator AP.1 = 4,26

Maka,



$$T_{ki} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{\sum_{i=1}^n Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{2,88}{4,26} \times 100\%$$

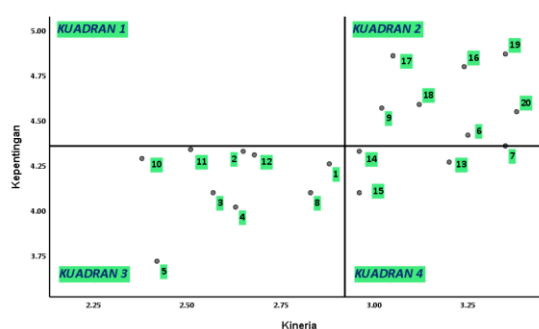
$$T_{ki} = 67.61\%$$

Perhitungan yang sama, digunakan untuk mencari nilai tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dari setiap indikator. Nilai tingkat kesesuaian untuk indikator lainnya dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan

No.	Indikator	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
1	AP.1	67,61%
2	AP.2	61,20%
3	AP.3	62,68%
4	AP.4	65,42%
5	AP.5	65,05%
6	BP.1	73,53%
7	BP.2	76,83%
8	BP.3	69,02%
9	BP.4	66,08%
10	BP.5	55,48%
11	CP.1	57,83%
12	CP.2	62,18%
13	CP.3	74,94%
14	CP.4	68,36%
15	CP.5	72,20%
16	DP.1	67,50%
17	DP.2	62,76%
18	DP.3	67,97%
19	DP.4	68,79%
20	DP.5	74,29%
<b>TOTAL</b>		<b>67,01%</b>

Berdasarkan tabel 12. di atas, merupakan hasil penilaian responden terhadap kinerja pada setiap indikator yang berada pada angkutan umum Laha. Penilaian tersebut terdiri atas baik dan cukup baik. Rata-rata yang didapat dari penjumlahan skor total penilaian atribut di atas adalah  $67.01\% \approx 67\%$ , yang berkisar di antara 66 – 80. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, kinerja pada angkutan umum Laha ini baik, sehingga penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

3.3.3. Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)Gambar 2. Diagram kartesius *importance performance analysis* (IPA)

## a. Kuadran I

Kuadran I merupakan wilayah berisi faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, namun pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna. Sehingga variabel-variabel yang masuk pada kuadran ini harus ditingkatkan. Namun, pada hasil analisis data, tidak ada indikator yang masuk pada kuadran I, sehingga kuadran tersebut kosong.

## b. Kuadran II

Kuadran II merupakan wilayah berisi faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, serta sudah dianggap sesuai dengan harapan pengguna. Sehingga, indikator-indikator yang masuk pada kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena indikator-indikator tersebut menjadi unggul dimata pengguna. Indikator pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah BP.1, BP.4, DP.1, DP.2, DP.3, DP.4, DP.5.

## c. Kuadran III

Kuadran III merupakan wilayah berisi faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna, serta pada kenyataannya faktor-faktor tersebut memiliki kinerja tidak terlalu istimewa. Sehingga indikator-indikator yang masuk pada kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena kontribusi indikator ini terhadap manfaat yang dihasilkan oleh pengguna sangat kecil. Indikator pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah AP.1, AP.2, AP.3, AP.4, AP.5, BP.3, BP.5, CP.1, CP.2.

## d. Kuadran IV

Kuadran IV merupakan wilayah berisi faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna, serta kinerja yang terlalu berlebihan. Sehingga indikator-indikator yang masuk pada kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Indikator pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah BP.2, CP.3, CP.4, CP.5.

## 3.4 Analisis Hubungan Kinerja dan Kualitas Pelayanan

## Uji Korelasi

		KINERJA	KEPENTINGAN
KINERJA	Pearson Correlation	1	.653**
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	20	20
KEPENTINGAN	Pearson Correlation	.653**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 3. Hasil uji korelasi antara kinerja dan kepentingan

Nilai koefisien korelasi pearson sebesar 0.653 menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara tingkat kinerja dan kepentingan indikator pelayanan. Selain itu, karena nilai tersebut diperoleh dari perhitungan 20 data ( $n = 20$ ), maka uji signifikansi dilakukan dengan melihat nilai *p-value* dari hasil SPSS yang dapat dilihat pada gambar 3.

Dari gambar 3, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.002 yang berarti kurang dari 0.05 ( $< 0.05$ ). ini berarti secara statistik, hubungan tersebut signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang dianggap penting oleh pengguna, umumnya memiliki penilaian kinerja yang tinggi pula.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan angkutan umum untuk trayek Laha, dapat disimpulkan bahwa nilai kinerja pelayanan angkutan umum berada pada kategori “SEDANG” dengan total skor 12 untuk ketiga hari pengamatan (senin, rabu, dan sabtu). Penilaian ini didasarkan pada evaluasi 7 (tujuh) indikator kinerja yang dibandingkan dengan standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, yaitu *load factor*, frekuensi, *availability*, kecepatan perjalanan, *headway*, waktu pelayanan, dan waktu tempuh.

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan angkutan umum untuk trayek Laha, menunjukkan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan sebesar 67.01% yang masuk dalam kategori “BAIK”. Penilaian ini diperoleh melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang melibatkan 100 responden dengan menggunakan 20 indikator pelayanan yang mencakup aspek kenyamanan, aksesibilitas, keandalan, dan keamanan.

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara kinerja dan kualitas pelayanan angkutan umum trayek Laha, terdapat hubungan positif yang kuat antara kinerja pelayanan teknis dengan kualitas pelayanan menurut persepsi pengguna pada angkutan umum trayek Laha, di mana koefisien korelasi Pearson sebesar 0.653 dan signifikansi secara statistik ( $p\text{-value} = 0.002 < 0.05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kinerja teknis, maka persepsi kualitas pelayanan di mata pengguna juga meningkat.

#### Daftar Rujukan

- [1] Warpani PS. Merencanakan Sistem Perangkutan. Bandung: ITB; 1990.
- [2] Tamin OZ, Frazila RB. Penerapan konsep interaksi tata guna lahan-sistem transportasi dalam perencanaan sistem jaringan transportasi. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*. 1997;8(3):11-18.
- [3] Abubakar I, Yani A, Sutiono E. Menuju lalu lintas dan angkutan jalan yang tertib. Jakarta: PT Bukit Mayana; 1997.
- [4] Binovan FI, Simangunsong JE, Rahman T. Evaluasi kinerja operasional dan pelayanan pada angkutan kota (angkot) trayek F Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Sipil*. 2022;[tahun/tidak ada volume]:[halaman].
- [5] Hanum S, Susanti A. Evaluasi kinerja pelayanan angkutan umum pedesaan di Kabupaten Bangkalan (Rute: Kamal–Tanah Merah–Blega–Lomaer). *Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*. 2024;2(1):[halaman].
- [6] Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum. Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Darat; 2003.
- [7] Mukhoyyaroh NI, Agustyan PE. Pelayanan transportasi umum Surabaya Raya dengan metode customer satisfaction index dan importance performance analysis. *JURMATEKS: Jurnal Manajemen Teknologi dan Teknik Sipil*. 2022;[volume(issue)]:[halaman].
- [8] Mulyadi, Adawiyah R. Analisis kinerja pelayanan angkutan umum Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Kacapuri: Jurnal Keilmuan Teknik Sipil*. 2023;6(2):324.
- [9] Mulyono T. Studi literatur evaluasi kualitas pelayanan angkutan umum oleh pengguna. *WARTA ARDHIA*. 2024;49(1):1.
- [10] Murtejo T, Muhajir A, Alimuddin A, Chayati N. Evaluasi kinerja angkutan umum Trans Pakuan trayek Terminal Bubulak via Cidangiang–Ciawi di Kota Bogor. *Jurnal Komposit*. 2023;7(1):61-68.
- [11] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan. Jakarta: Departemen Perhubungan Darat; 1993.
- [12] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan. Jakarta: Departemen Perhubungan Darat; 2014.
- [13] Purnomo RA, Nugroho RA, Yorika R. Evaluasi kinerja pelayanan angkutan umum Kota Samarinda (studi kasus trayek B). *Ruang*. 2022;8(1):119-129.
- [14] Putri CT, Umam K, Hudaya A. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Bus Transjakarta di Halte Busway PGC 2 Koridor X (PGC 2–Tanjung Priok). *Economics Learning Experience & Social Thinking Education Journal*. 2024;4(1):56-65.
- [15] Shbeeb L. The relation between transit service availability and productivity with customers satisfaction. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*. 2022;16:[halaman].
- [16] Siburian T, Rahmat H, Waniyati. Evaluasi kinerja dan tingkat kepuasan pengguna moda transportasi Trans Metro Pekanbaru rute Ramayana–Pandau Permai. [Jurnal/Tidak lengkap]. 2023;3(Oktober):41-56.
- [17] Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK 687/Aj.206/DRDJ/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur. Jakarta: Departemen Perhubungan; 2002.
- [18] Vuchic VR. *Urban Transit Systems and Technology*. Hoboken: John Wiley & Sons; 2007Tamin, O. Z., & Frazila, R. B. (1997). Penerapan Konsep Interaksi Tata Guna Lahan-Sistem Transportasi Dalam Perencanaan Sistem Jaringan Transportasi. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 8(3), 11-18.