

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KINERJA OPERASIONAL BUS TRANS BANJARMASIN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

<sup>1</sup>Hendra Putra Dipanegara (hendraputra@politala.ac.id)

<sup>2</sup>Hendri Yani Saputra (hendriysp@poliban.ac.id)

### ABSTRAK

Kota Banjarmasin memiliki moda transportasi angkutan umum berbasis feeder yaitu Bus Trans Banjarmasin yang telah mulai aktif beroperasi pada bulan Februari tahun 2020 dengan tujuan untuk mengurangi terjadinya peningkatan kendaraan pribadi yang menyebabkan terjadinya peningkatan volume lalu lintas. Dengan jumlah operasional sebanyak 3 (tiga) rute koridor yang telah beroperasi dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun maka perlu adanya langkah penilaian kinerja operasional dan bagaimana harapan masyarakat khususnya penumpang dengan fasilitas dan pelayanan yang ada pada Bus Trans Banjarmasin dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana nilai kesesuaian antara kinerja dan harapan operasional oleh masyarakat dengan adanya pelayanan Bus Trans Banjarmasin. Berdasarkan masalah tersebut maka dilakukan langkah penilaian terkait dengan kinerja dan harapan operasional Bus Trans Banjarmasin dengan berdasarkan persepsi atau pendapat oleh masyarakat dimana hasil dari penilaian tersebut dianalisis dengan menggunakan penilaian tingkat kesesuaian dan metode Importance Performance Analysis yang memperoleh hasil dalam bentuk diagram kuadran. Dengan menggunakan kuesioner yang berisi sebanyak 60 variabel pertanyaan yang diperoleh berdasarkan peraturan-peraturan SPM dan kajian penelitian terdahulu, kemudian kuesioner disebarkan kepada 120 responden khususnya penumpang Bus Trans Banjarmasin. Hasil dari pengumpulan data penilaian kinerja operasional dan harapan operasional yang dilakukan analisis dengan penilaian tingkat kesesuaian diperoleh nilai rata-rata kinerja dan harapan operasional Bus Trans Banjarmasin sebesar 98.4903 yang berada dalam kategori kurang puas, dan dengan analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis diperoleh sebanyak 14 variabel yang berada pada posisi Kuadran A, sebanyak 34 variabel yang berada dalam posisi kuadran B, sebanyak 1 (satu) variabel yang berada dalam posisi kuadran C, dan 11 variabel yang berada dalam posisi kuadran D. Dalam melakukan penelitian berkelanjutan diharapkan dapat menemukan solusi dan upaya dalam melakukan perbaikan operasional kinerja Bus Trans Banjarmasin sesuai dengan harapan masyarakat.

**Kata Kunci: Bus Trans Banjarmasin, Harapan Operasional, Importance Performance Analysis, Kinerja Operasional**

### ABSTRACT

*Banjarmasin City has a feeder-based public transportation mode, namely the Trans Banjarmasin Bus, which began to operate actively in February 2020 to reduce the increase in private vehicles, which caused a rise in traffic volume. With several operational as many as 3 (three) corridor routes that have been operational within 3 (three) years, it is necessary to assess operating performance and how the expectations of the community, especially passengers with facilities and services on the Trans Banjarmasin Bus, to know the extent of the value of conformity between performance and operational expectations by the community with the Trans Banjarmasin Bus service. Based on these problems, assessment steps are carried out related to the performance and functional expectations of the Trans Banjarmasin Bus based on perceptions or opinions by the community where the results of the assessment are analyzed using the level of a suitability assessment and the Importance Performance Analysis method which obtains results in the form of quadrant diagrams. Using a questionnaire containing as many as 60 question variables obtained based on SPM regulations and previous research studies, the questionnaire was distributed to 120 respondents, especially Trans Banjarmasin Bus passengers. The results of collecting operational performance assessment data and operational expectations carried out by analysis with conformity level assessment obtained the average value of Trans Banjarmasin Bus performance, and functional expectations of 98.4903, and with analysis*

using the Importance Performance Analysis method obtained as many as 14 variables in the position of Quadrant A, as many as 34 variables in the part of quadrant B, as many as 1 (one) variables that are in the amount of quadrant C, and 11 variables that are in the position of quadrant D. In conducting continuous research. It is expected to find solutions and efforts in making operational improvements to the performance of the Trans Banjarmasin Bus to community expectations.

**Key Words: Trans Banjarmasin Bus, Operational Expectations, Importance Performance Analysis, Operational Performance**

## PENDAHULUAN

Peningkatan dalam kebutuhan penggunaan moda transportasi tidak dapat memenuhi sistem penunjang yang berupa sistem prasarana transportasi baik pada negara dalam tahap berkembang maupun yang telah berkembang (negara maju) (Tamin, 2008).

Masyarakat Kota Banjarmasin kebanyakan bergantung dan mengandalkan kendaraan pribadi dan dalam keadaan tertentu menggunakan moda transportasi umum dalam melakukan aktivitas, Menurut Morlok (1978) masyarakat tergolong kedalam pengguna transportasi dengan kendaraan pribadi dan dengan kendaraan angkutan umum (*choice user*).

Pada tahun 2019 terjadi peningkatan penggunaan transportasi dengan menggunakan kendaraan pribadi di Kota Banjarmasin dan apabila tidak dilakukan upaya perbaikan dan penanganan maka membuat semakin terjadinya peningkatan dalam volume lalu lintas Kota Banjarmasin (Hendra, 2020).

Salah satu upaya penanganan yang dilakukan untuk mengurangi peningkatan penggunaan moda transportasi yaitu menghadirkan operasional angkutan umum berbasis feeder yaitu Bus Trans Banjarmasin yang mulai beroperasi pada pertengahan bulan Februari tahun 2020. Operasional melayani beberapa rute koridor di Kota Banjarmasin untuk mempermudah masyarakat dalam menggunakan penggunaan transportasi umum untuk melakukan kegiatan. Operasional transportasi bus berbasis feeder dapat memberikan pengaruh dalam mengatasi peningkatan volume lalu lintas dan upaya dalam mengubah kebiasaan masyarakat menjadi kelompok *captive user*. Selain itu tujuan utama operasional Bus Trans Banjarmasin adalah untuk langkah antisipasi dalam mengurangi kebergantungan masyarakat dalam menggunakan transportasi pribadi. Namun apabila masih memiliki pelayanan yang belum maksimal atau sepotong-potong maka dapat mengakibatkan calon penumpang enggan menggunakan angkutan umum dan kembali beralih menggunakan kendaraan pribadi atau angkutan alternatif (Iphan, 2018).

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kinerja operasional Bus Trans Banjarmasin dan bagaimana harapan masyarakat dengan operasional kedepannya maka dilakukan analisis dengan menggunakan nilai tingkat kesesuaian dan tingkat kepuasan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat dengan pelayanan operasional Bus Trans Banjarmasin dan analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk memperoleh hasil penilaian dengan hasil akhir berbentuk diagram kartesius (Hendra, 2020).

Tujuan penelitian ini untuk menilai tingkat kinerja dari operasional Bus Trans Banjarmasin dengan penilaian secara langsung oleh masyarakat Kota Banjarmasin dan adanya penilaian lanjutan terkait dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat dengan adanya operasional bus tersebut. Penggunaan regulasi yang sesuai dengan kebijakan dalam penyelenggaraan operasional *Bus Rapid Transit* (BRT) di lokasi kajian dalam masa mendatang membantu dalam tahap optimalisasi kinerja Bus Trans Banjarmasin.

## METODE PENELITIAN

Tahap penelitian yang dilakukan terdiri atas metode pengumpulan data dan tahap analisis yang dilakukan dalam penelitian. Langkah metode penelitian dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut.

### Pengumpulan Data

Tahap yang dilakukan dalam penelitian terdiri atas metode pengumpulan data yang terdiri dari data primer dan sekunder. Tahap pelaksanaan pengumpulan data primer terdiri atas tahap:

#### A. Tahap Persiapan

Tahap persiapan pengumpulan data merupakan langkah awal dalam persiapan penelitian yang diawali dengan melakukan identifikasi permasalahan dalam kinerja operasional Bus Trans Banjarmasin, Identifikasi awal dilakukan dengan mengamati pelayanan yang diberikan berdasarkan dengan permasalahan umum dalam transportasi perkotaan, kemudian untuk melakukan analisis mengenai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terkait dengan atribut pelayanan Bus Trans Banjarmasin maka akan digunakan metode *Importance Performance Analysis* yang diharapkan mampu menjawab tujuan dari penelitian berdasarkan persepsi secara langsung oleh pengguna transportasi umum.

#### B. Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel untuk mengetahui berapa banyak yang akan melakukan pengisian kuesioner dilakukan dengan menganalisis rata-rata jumlah penumpang Bus Trans Banjarmasin dan dengan waktu operasional bus beserta jumlah koridor.

##### 1. Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan hasil rekapitulasi data jumlah penumpang Bus Trans Banjarmasin yang merupakan sumber dari data Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin Tahun 2021 yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Penumpang Bus Trans Banjarmasin Tahun 2021

Bulan	Jumlah
Januari	3,392
Februari	4,344
Maret	7,805
April	8,733
Mei	6,764
Juni	10,135
Juli	10,592
Agustus	12,097
September	12,175
Oktober	13,887
November	14,635
Desember	16,271
<b>Total</b>	<b>120,830</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>9,966</b>
<b>Tertinggi</b>	<b>16,271</b>
<b>Terendah</b>	<b>3,392</b>

## 2. Sampel

Jumlah sampel pada penelitian ini dianalisis dengan menentukan nilai ukuran populasi dan melakukan klasifikasi terhadap jumlah rata-rata penumpang tahun 2021 yaitu sebanyak 12 bulan dari bulan Januari hingga bulan Desember.

$$N = \frac{\text{Rata-rata jumlah penumpang selama 12 bulan}}{\text{waktu operasional}}$$

$$N = \frac{9,966}{30} = 332$$

Selanjutnya hasil dari nilai ukuran populasi yang diperoleh yaitu sebesar 332 dibagi dengan jumlah rute koridor operasional yaitu sebanyak 3 (tiga) koridor.

$$n = \frac{N}{\text{jumlah koridor}}$$

$$n = \frac{332}{3}$$

$$n = 110 \sim 120 \text{ responden}$$

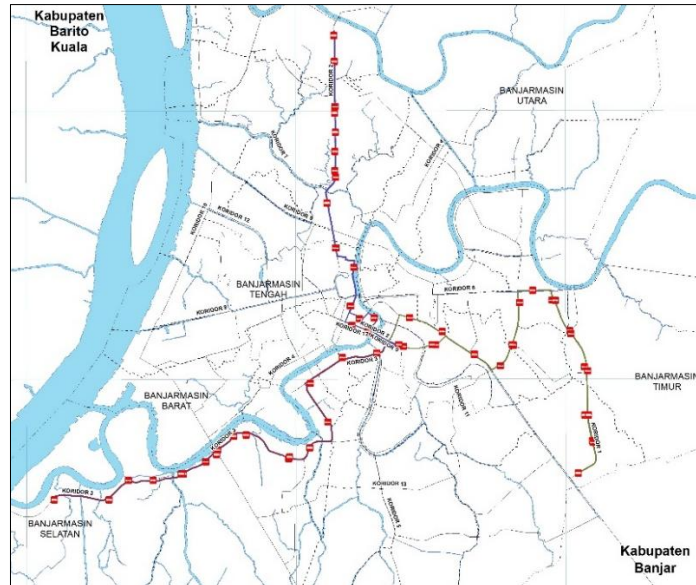
Dengan hasil analisis perhitungan sampel diperoleh hasil akhir jumlah sampel yang diperlukan untuk penyebaran kuesioner dalam penelitian ini yaitu sebanyak 120 sampel responden pada proses pengumpulan data primer pada saat survei.

## C. Penyusunan Kuesioner

Tahap Penyusunan kuisisioner merupakan pembuatan pertanyaan terkait operasional kinerja Bus Trans Banjarmasin dan pertanyaan di ambil dari beberapa peraturan pemerintah terkait dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan dan beberapa referensi terkait dengan pelayanan angkutan umum yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2015, dan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 13 Tahun 2019. Pertanyaan disusun dalam bentuk butir-butir yang mencakup kedalam indikator Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, dan Keteraturan. Selanjutnya tahap penilaian oleh responden akan menggunakan nilai skala likert untuk memperoleh tingkat penilaian yang menggunakan moda transportasi umum Bus Trans Banjarmasin.

## D. Pengumpulan Data

Tahap pelaksanaan pengumpulan data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan cara mengamati secara langsung objek yang menjadi pengamatan dalam penelitian yang dilakukan yaitu fasilitas ataupun kondisi dari Bus Trans Banjarmasin yang beroperasi dengan menggunakan kuesioner yang telah disediakan dan data yang diperoleh akan secara langsung diperoleh berdasarkan pendapat atau persepsi masyarakat secara langsung yang menggunakan moda transportasi Bus Trans Banjarmasin untuk perjalanannya dalam melakukan kegiatan sehari-hari untuk masyarakat Kota Banjarmasin dan sekitarnya sesuai dengan titik persebaran tempat singgah dan koridor bus yang berlaku.



Gambar 1. Titik Persebaran Pemberhentian dan Koridor Bus Trans Banjarmasin

Data sekunder diperoleh berdasarkan hasil pengumpulan data terkait baik dari instansi terkait maupun dengan kutipan jurnal, buku, halaman website, maupun penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian.

#### E. Analisis Data

Setelah mendapatkan data dari hasil pengumpulan data primer dan data sekunder selanjutnya dilakukan analisis terkait untuk proses dalam memperoleh kesimpulan penelitian. Tahap analisis penelitian dijabarkan sebagai berikut.

##### 1. Uji Validitas dan Reabilitas

Pengujian validitas dan realibilitas merupakan peran karakter utama dalam menentukan tolak ukur penilaian yang dapat dianggap baik atau tidak baik pada penelitian.

###### a. Uji Validitas

Validitas adalah alat tolak ukur dengan menggunakan product pearson moment.

###### b. Uji Reabilitas

Nilai realibilitas dapat ditentukan dengan nilai koefisien realibilitas secara empirik.

##### 2. Nilai Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan penelitian Rudiarto Tahun 2020 dalam menentukan nilai tingkat kinerja dan kepentingan terdapat nilai tingkat kesesuaian untuk mengetahui hasil kepuasan dalam pelayanan yaitu dengan menggunakan persamaan 3.

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

Dimana :

$Tki$  = Tingkat Keseuaian

$Xi$  = Skor penilaian kinerja pelayanan

$Yi$  = Skor penilaian kepentingan

Perhitungan rentang skala dapat dilakukan pembagian tingkat kesesuaian yang telah dijabarkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Skala Kriteria Kepuasan Pelanggan

No	Tingkat Kesesuaian (%)	Tingkat Kepuasan Pelanggan
1	>100.00	Sangat Puas
2	100.00	Puas
3	73.34 s.d <100.00	Kurang Puas
4	46.68 s.d 73.33	Tidak Puas
5	20 s.d 46.67	Sangat Tidak Puas

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

Metode IPA adalah analisis pengukuran tingkat kepuasan, dilaksanakan oleh konsumen pengguna jasa dan hasilnya terbagi dalam bentuk kuadran yang saling berpotongan pada setiap titik X dan titik Y.



Gambar 2. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis

Analisis dengan metode IPA memiliki sebuah persamaan yang mewakili hasil tingkat kepuasan berdasarkan keinginan konsumen, bentuk dari persamaan dapat dilihat pada persamaan 4 dan persamaan 5.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

- X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja
- Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan
- n = Jumlah responden

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{K}$$

Dimana :

- X = Rataan dari total bobot tingkat kinerja
- Y = Rataan dari total bobot tingkat harapan

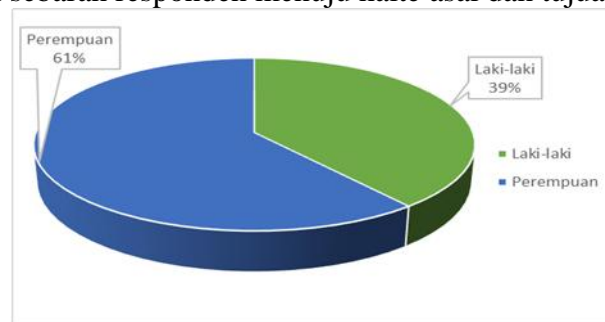
n = Banyaknya variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

## HASIL DAN PEMBAHASAN

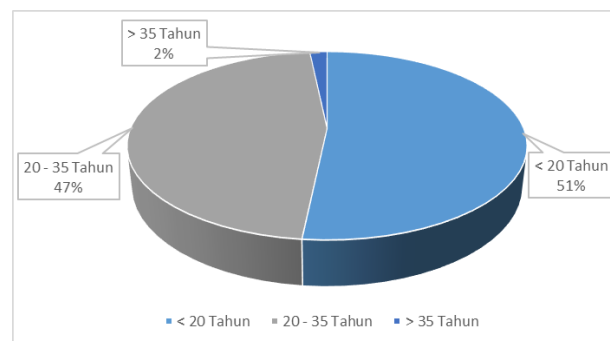
Pengumpulan data selanjutnya dilakukan analisis terkait untuk memperoleh nilai tingkat kepuasan responden dan tingkat kinerja dan harapan operasional Bus Trans Banjarmasin dengan menggunakan metode IPA. Sebelumnya dalam kuesioner memperoleh data mengenai karakteristik responden dan nilai dari kinerja serta harapan berdasarkan kuesioner dilakukan tahap uji validitas dan realibilitas.

### A. Karakteristik Responden

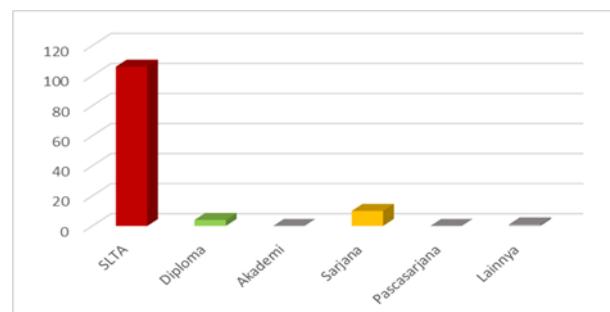
Hasil pengisian kuesioner penilaian kinerja dan harapan operasional Bus Trans Banjarmasin diperoleh beberapa hasil data terkait identitas responden yaitu mencakup jenis kelamin responden, usia responden, pendidikan terakhir responden, pekerjaan responden, kegiatan perjalanan, aktivitas perjalanan, dan sebaran responden menuju halte asal dan tujuan.



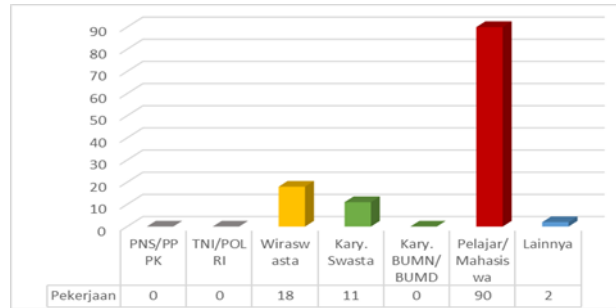
Gambar 3. Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



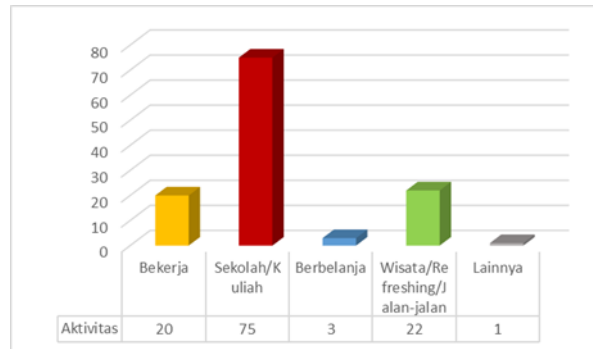
Gambar 4. Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Usia



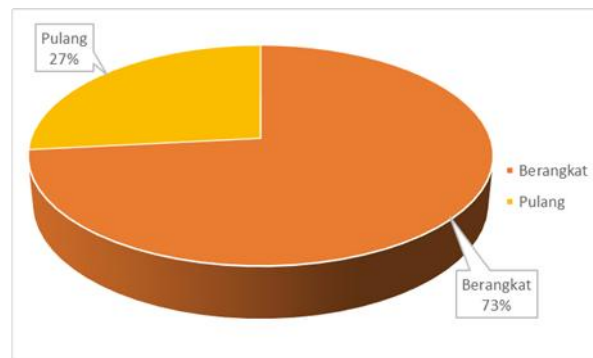
Gambar 5. Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



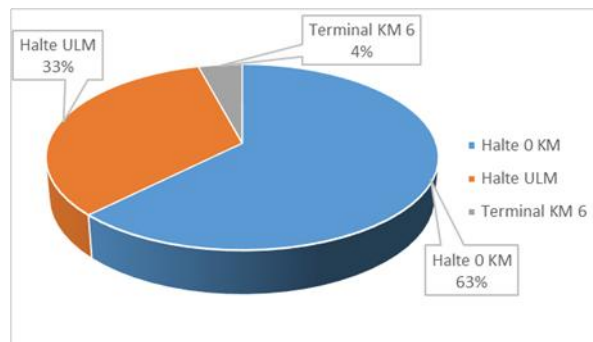
Gambar 6. Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan



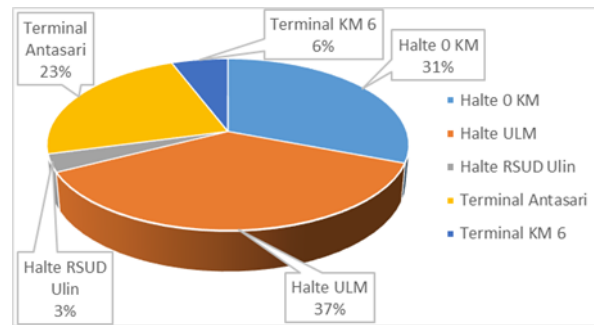
Gambar 7. Grafik jumlah responden berdasarkan kegiatan perjalanan



Gambar 8. Grafik jumlah responden berdasarkan kegiatan perjalanan



Gambar 9. Grafik jumlah responden berdasarkan halte asal



Gambar 10. Grafik jumlah responden berdasarkan halte tujuan

### B. Uji Validitas dan Reabilitas

Nilai kritis ( $r$ ) Product Moment disandingkan dengan nilai derajat kebebasan (degree of freedom)  $df = (n-2)$ , nilai “ $n$ ” adalah jumlah sampel responden dalam penelitian, dengan nilai  $df = (120-2)$  dan taraf signifikansi sebesar 0.05 terhadap keseluruhan variabel diperoleh hasil nilai valid untuk dilakukan analisis penelitian.

Uji realibilitas dilakukan berdasarkan nilai Alpha Cronbach ( $\alpha$ ). Nilai  $\alpha$  dari uji realibilitas terhadap tingkat kinerja dan harapan operasional telah memperoleh nilai  $> 0.60$  maka data yang digunakan dianggap reliabel untuk digunakan untuk analisis data.

### C. Nilai Tingkat Kesesuaian

Pengukuran nilai tingkat kesesuaian untuk tingkat kinerja dan harapan operasional Bus Trans Banjarmasin untuk memperoleh hasil nilai yang mengacu kepada seberapa besar kepuasan responden terhadap operasional Bus Trans Banjarmasin. Pada variabel X1 dilakukan analisis tingkat kesesuaian sebagai berikut dan hasil analisis pada variabel lainnya dapat dilihat pada Tabel 3.

$$Tk X1 = \frac{3.9750}{3.6000} \times 100\% = 110.4167 > 100\%$$

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Variabel

Kode	Rata-Rata		Tingkat Kesesuaian	Tingkat Kepuasan
	Kinerja	Harapan		
<b>Keamanan</b>				
X1	3.9750	3.6000	110.4167 > 100	Sangat Puas
X2	3.8833	4.0417	96.0825 < 100	Kurang Puas
X3	3.9833	4.0417	98.5567 < 100	Kurang Puas
X4	3.9750	4.0250	98.7578 < 100	Kurang Puas
X5	3.9667	3.9000	101.7094 > 100	Sangat Puas
X6	3.9750	4.0250	98.7578 < 100	Kurang Puas
X7	3.9917	4.0333	98.9669 < 100	Kurang Puas
X8	3.9667	4.0000	99.1667 < 100	Kurang Puas
X9	3.7750	4.0500	93.2099 < 100	Kurang Puas
X10	3.8000	4.0500	93.8272 < 100	Kurang Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>3.9292</b>	<b>3.9767</b>	<b>98.9451 &lt; 100</b>	<b>Kurang Puas</b>
<b>Keselamatan</b>				
X11	3.7833	4.0250	93.9959 < 100	Kurang Puas
X12	3.9833	4.0250	98.9648 < 100	Kurang Puas
X13	3.9917	4.0417	98.7629 < 100	Kurang Puas
X14	3.9917	4.0167	99.3776 < 100	Kurang Puas

Kode	Rata-Rata		Tingkat Kesesuaian	Tingkat Kepuasan
	Kinerja	Harapan		
X15	3.9833	4.0000	99.5833 < 100	Kurang Puas
X16	3.7583	4.0250	93.3747 < 100	Kurang Puas
X17	3.9833	4.0250	98.9648 < 100	Kurang Puas
X18	3.9667	4.0167	98.7552 < 100	Kurang Puas
X19	3.9583	3.6500	108.4475 > 100	Sangat Puas
X20	3.9583	4.0083	98.7526 < 100	Kurang Puas
X21	3.9750	4.0333	98.5537 < 100	Kurang Puas
X22	3.9750	4.0333	98.5537 < 100	Kurang Puas
X23	3.9667	4.0167	98.7552 < 100	Kurang Puas
X24	3.9583	4.0250	98.3437 < 100	Kurang Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>3.9452</b>	<b>3.9958</b>	<b>98.7990 &lt; 100</b>	<b>Kurang Puas</b>
<b>Kenyamanan</b>				
X25	3.9750	3.8417	103.4707 > 100	Sangat Puas
X26	3.9583	4.0333	98.1405 < 100	Kurang Puas
X27	3.9583	4.0417	97.9381 < 100	Kurang Puas
X28	3.9750	4.0417	98.3505 < 100	Kurang Puas
X29	3.8000	4.0417	94.0206 < 100	Kurang Puas
X30	4.0167	4.0417	99.3814 < 100	Kurang Puas
X31	3.9500	3.8583	102.3758 > 100	Sangat Puas
X32	3.9417	4.0250	97.9296 < 100	Kurang Puas
X33	3.9167	4.0000	97.9167 < 100	Kurang Puas
X34	3.9583	4.0167	98.5477 < 100	Kurang Puas
X35	3.9750	4.0333	98.5537 < 100	Kurang Puas
X36	3.9500	4.0000	98.7500 < 100	Kurang Puas
X37	3.8917	4.0167	96.8880 < 100	Kurang Puas
X38	3.9167	4.0083	97.7131 < 100	Kurang Puas
X39	3.9833	4.0417	98.5567 < 100	Kurang Puas
X40	3.9750	4.0417	98.3505 < 100	Kurang Puas
X41	3.9667	4.0500	97.9424 < 100	Kurang Puas
X42	3.9333	4.0417	97.3196 < 100	Kurang Puas
X43	3.9417	4.0500	97.3251 < 100	Kurang Puas
X44	3.9583	4.0417	97.9381 < 100	Kurang Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>3.9471</b>	<b>4.0133</b>	<b>98.3704 &lt; 100</b>	<b>Kurang Puas</b>
<b>Keterjangkauan</b>				
X45	3.9833	4.0250	98.9648 < 100	Kurang Puas
X46	3.8417	4.0250	95.4451 < 100	Kurang Puas
X47	3.9167	4.0333	97.1074 < 100	Kurang Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>3.9139</b>	<b>4.0278</b>	<b>97.1725 &lt; 100</b>	<b>Kurang Puas</b>
<b>Kesetaraan</b>				
X48	3.9667	4.0417	98.1443 < 100	Kurang Puas
X49	3.9083	4.0333	96.9008 < 100	Kurang Puas
X50	3.9333	4.0333	97.5207 < 100	Kurang Puas
X51	3.9417	4.0250	97.9296 < 100	Kurang Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>3.9375</b>	<b>4.0333</b>	<b>97.6239 &lt; 100</b>	<b>Kurang Puas</b>
<b>Keteraturan</b>				
X52	3.9667	4.0167	98.7552 < 100	Kurang Puas
X53	3.9750	4.0250	98.7578 < 100	Kurang Puas

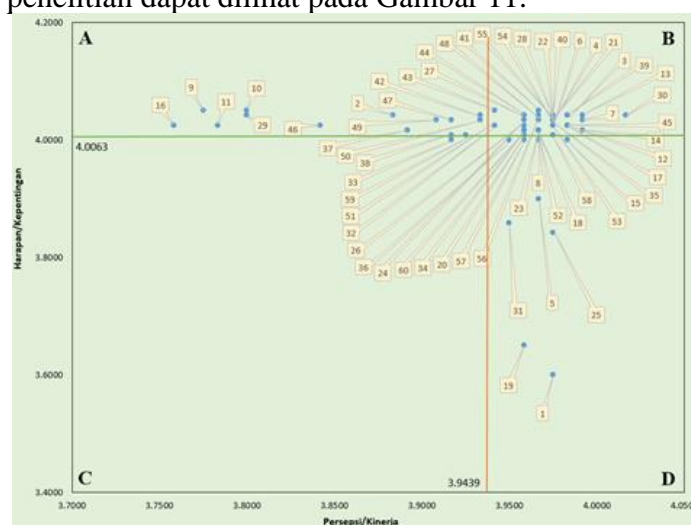
Kode	Rata-Rata		Tingkat Kesesuaian	Tingkat Kepuasan
	Kinerja	Harapan		
X54	3.9750	4.0333	98.5537 < 100	Kurang Puas
X55	3.9750	4.0417	98.3505 < 100	Kurang Puas
X56	3.9667	4.0333	98.3471 < 100	Kurang Puas
X57	3.9583	4.0000	98.9583 < 100	Kurang Puas
X58	3.9750	4.0083	99.1684 < 100	Kurang Puas
X59	3.9250	4.0083	97.9210 < 100	Kurang Puas
X60	3.9583	4.0167	98.5477 < 100	Kurang Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>3.9639</b>	<b>4.0204</b>	<b>98.5955 &lt; 100</b>	<b>Kurang Puas</b>
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>	<b>3.9439</b>	<b>4.0063</b>	<b>98.4903 &lt; 100</b>	<b>Kurang Puas</b>

Hasil keseluruhan analisis tingkat kesesuaian memperoleh beberapa nilai kategori yang rata-rata masih dalam kategori kurang puas dengan artian perlu adanya penyediaan, penambahan, perbaikan, maupun peningkatan fasilitas terhadap variabel yang memiliki harapan tersedianya oleh responden yang mewakili penilaian kuesioner untuk operasional Bus Trans Banjarmasin.

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

Hasil dari nilai kinerja dan harapan operasional Bus Trans Banjarmasin yang telah dilakukan penilaian oleh responden dilakukan pengelompokan dengan menggunakan analisis metode Importance Performance Analysis yaitu dengan melakukan analisis terhadap nilai skor rata-rata dalam setiap variabel penilaian kinerja operasional dan harapan operasional dimana apabila nilai kinerja operasionalnya memiliki nilai rendah dan harapan operasionalnya memiliki nilai tinggi maka akan menjadi sumbu prioritas utama atau berada diposisi kuadran A.

Sumbu X merupakan hasil dari nilai rata-rata keseluruhan nilai rata-rata dalam 60 variabel setiap dimensi dalam penilaian kinerja operasional yang memperoleh nilai 3.9439 dan sumbu Y merupakan hasil dari nilai rata-rata keseluruhan nilai rata-rata dalam 60 variabel setiap dimensi dalam penilaian harapan kinerja operasional yang memperoleh nilai 4.0063, kemudian nilai yang mewakili sumbu X dan sumbu Y tersebut akan menjadi garis yang membatasi setiap kuadran didalam diagram kartesius metode Importance Performance Analysis. Hasil diagram kuadran dari keseluruhan variabel penelitian dapat dilihat pada Gambar 11.



Gambar 11. Diagram Kuadran Pelayanan Bus Trans Banjarmasin

Pengelompokan dalam diagram kartesius yang terbagi atas kuadran pertama, kuadran kedua, kuadran ketiga, dan kuadran keempat dijelaskan dan dijabarkan sebagai berikut:

### 1. Kuadran A

Variabel yang berada dalam posisi kuadran A dapat menjadi prioritas dalam penanganan pengembangan oleh pengelola jasa. Adapun variabel yang terdapat dalam posisi kuadran pertama disajikan dalam Tabel 4.

*Tabel 4. Variabel dalam Kuadran A*

Dimensi	Kode	Variabel
Keamanan	X2	Nomor Trayek
	X9	Keamanan dari tindak kriminal
	X10	Pengemudi tidak melakukan tindak kejahatan
Keselamatan	X11	Pengemudi tidak mengebut dan tidak ugal-ugalan
	X16	Terdapat alat keselamatan darurat
Kenyamanan	X29	Stiker larangan merokok di dalam bus
	X37	Tersedia WC di dalam bus
	X38	Petugas membantu penumpang
	X42	Kondisi di dalam bus bersih
Keterjangkauan	X46	Tarif yang tidak mahal
	X47	Armada operasional yang tercukupi
Kesetaraan	X49	Tersedia ruang khusus
	X50	Difabel dapat melakukan perjalanan dengan bus
Keteraturan	X59	Pelayanan tiket melalui aplikasi

### 2. Kuadran B

Posisi kuadran B diharapkan pengelola jasa dapat mempertahankan variabel yang memiliki kualitas dalam kuadran kedua untuk mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan. Adapun variabel yang terdapat dalam posisi kuadran kedua disajikan dalam Tabel 5.

*Tabel 5. Variabel dalam Kuadran B*

Dimensi	Kode	Variabel
Keamanan	X3	Penerangan Dalam Bus
	X4	Kaca Film
	X6	Petugas di dalam bus
	X7	CCTV dan televisi
Keselamatan	X12	Pengemudi taat aturan lalu lintas
	X13	Pengemudi sehat secara fisik dan mental
	X14	Tidak menaik turunkan penumpang sembarangan
	X17	Perawatan bus secara berkala
	X18	Tombol pembuka pintu otomatis
	X21	Pintu tertutup rapat saat perjalanan
	X22	Terdapat sabuk keselamatan
	X23	Perlengkapan masker dan Hand Sanitizer
X24	Tersedia <i>Hand Grip</i>	
Kenyamanan	X26	Pengatur suhu menggunakan AC
	X27	Tersedia tempat sampah
	X28	Ukuran dalam bus nyaman
	X30	Armada bus tidak menimbulkan polusi
	X32	Tersedia pengisian baterai Handphone
	X34	Penyemprotan desinfektan secara reguler

Dimensi	Kode	Variabel
	X35	Penampilan bus yang menarik
	X39	Pengemudi yang ramah
	X40	Pengemudi tidak gas/rem mendadak
	X41	Udara di dalam bus tidak pengap
	X43	Ruang dalam bus tidak gelap
	X44	Tempat duduk selalu tersedia
Keterjangkauan	X45	Kemudahan untuk menuju lokasi halte
Kesetaraan	X48	Tersedia tempat duduk prioritas
	X51	Difabel dijemput ke lokasi
Keteraturan	X52	Kedatangan bus tepat waktu
	X53	Kecepatan perjalanan sesuai
	X54	Akses keluar masuk bus lancar
	X55	Penyampaian informasi halte
	X56	Informasi jika bus mengalami gangguan
	X60	Jadwal operasional sesuai

### 3. Kuadran C

Variabel kuadran C dapat mempengaruhi tingkat kepuasan, tetapi variabel tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh responden dan nilai kinerjanya juga dalam kategori yang kurang memuaskan. Adapun variabel yang terdapat dalam posisi kuadran kedua disajikan dalam Tabel 6.

*Tabel 6. Variabel dalam Kuadran C*

Dimensi	Kode	Variabel
Kenyamanan	X33	Tersedia brosur panduan, Majalah atau koran

### 4. Kuadran D

Posisi kuadran D menunjukkan bahwa variabel tersebut dianggap berlebihan dalam keberadaannya karena variabel tersebut dianggap tidak terlalu penting dan walaupun telah memiliki tingkat pelayanan yang memuaskan dalam kinerjanya. Adapun variabel yang terdapat dalam posisi kuadran kedua disajikan dalam Tabel 7.

*Tabel 7. Variabel dalam Kuadran D*

Dimensi	Kode	Variabel
Keamanan	X1	Seragam Pengemudi
	X5	Lampu isyarat darurat
	X8	Usia kendaraan tidak tua
Keselamatan	X15	Bus dalam kondisi layak operasional
	X19	Perlengkapan P3K
	X20	Stiker informasi
Kenyamanan	X25	Kapasitas bus yang sesuai
	X31	Tingkat kebisingan dan getaran tidak mengganggu
	X36	Tersedia fasilitas audio/video
Keteraturan	X57	Dokumen perjalanan lengkap
	X58	Operasional bus dengan GPS

## KESIMPULAN

Diperoleh beberapa hasil kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat kesesuaian variabel dalam pelayanan Bus Trans Banjarmasin sebanyak 60 variabel yang terbagi sebanyak 6 dimensi, dalam dimensi keamanan diperoleh nilai sebesar 98.4521 yang tergolong dalam kategori kurang puas, dalam dimensi keselamatan diperoleh nilai sebesar 98.7990 yang tergolong dalam kategori kurang puas, dalam dimensi kenyamanan diperoleh nilai sebesar 98.3704 yang tergolong dalam kategori kurang puas, dalam dimensi keterjangkauan diperoleh nilai sebesar 97.1725 yang tergolong dalam kategori kurang puas, dalam dimensi kesetaraan diperoleh nilai sebesar 97.6239 yang tergolong dalam kategori kurang puas, dalam dimensi keteraturan diperoleh nilai sebesar 98.5955 yang tergolong dalam kategori kurang puas, dan hasil rata-rata keseluruhan variabel diperoleh nilai sebesar 98.4903 dimana tingkat kesesuaian operasional Bus Trans Banjarmasin masih dianggap kurang puas.
2. Hasil analisis metode IPA memperoleh sebanyak 14 variabel berada dalam posisi kuadran A (prioritas), sebanyak 34 variabel berada dalam posisi kuadran B (penting bagi responden dan pelayanan terpenuhi oleh pengelola jasa), sebanyak 1 (satu) variabel berada dalam posisi kuadran C (fasilitas tidak dianggap terlalu penting oleh responden), dan sebanyak 11 variabel berada dalam posisi kuadran D (fasilitas dianggap berlebihan oleh responden).

## DAFTAR PUSTAKA

- Dipanegara, Hendra Putra. 2020. *Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit (BRT) Banjarbakula Pada Rute Wilayah Kota Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Malang.
- Dipanegara, Hendra Putra. 2023. *Evaluasi Kinerja Operasional Bus Trans Banjarmasin Berdasarkan Persepsi Penumpang*. Tesis, Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Lambung Mangkurat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Morlok, E.K, 1995. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Jakarta: Erlangga.
- Pemerintah Republik Indonesia (2012), *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*, Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia (2015), *Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*, Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Jakarta.
- Radam I.F. 2018, "Perlu Tahapan (Dishub Kesulitan Ganti Angkot)", Banjarmasin Post, 25 Mei 2018, Rublik New Analysis: 14 (1).
- Rudiarto. 2020. *Peningkatan Kualitas Layanan Transportasi Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Angkutan Mikrolet Di Kota Palangkaraya)*. Tesis,

Program Studi Magister Teknik Sipil Bidang Manajemen Rekayasa Transportasi Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

- Tamin, Ofyar Z. 2000. *Perencanaan & Pemodelan Transportasi*. Bandung: Penerbit ITB.
- Tamin, Ofyar Z. 2008. *Perencanaan, Pemodelan, Dan Rekayasa Transportasi*. Bandung: Penerbit ITB.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta Barat: PT. Indeks.