

Tersedia online di www.journal.unesa.ac.idHalaman jurnal di www.journal.unesa.ac.id/index.php/mitrans

Kesesuaian Kualitas Pelayanan Suroboyo Bus Bagi Masyarakat Pengguna Transportasi Massal di Wilayah Kota Surabaya

Amalia Nala Rohmatal Aza^a, Dadang Supriyatno^b

^a Program Studi D4 Transportasi, Universitas Negeri Surabaya, Kota Surabaya, Indonesia.

^b Program Studi D4 Transportasi, Universitas Negeri Surabaya, Kota Surabaya, Indonesia.

email: ^aamalia.19006@mhs.unesa.ac.id, ^bdadangsupriyatno@unesa.ac.id

INFO ARTIKEL

Sejarah artikel:

Menerima 1 Maret 2023

Revisi 21 Maret 2023

Diterima 31 Maret

Online 1 April 2023

ABSTRAK

Kota Surabaya salah satu kota yang mengembangkan Transportasi umum. Aspek yang perlu dilakukan dalam mengembangkan transportasi umum adalah aspek pelayanan berdasarkan Standar pelayanan minimal. Salah satu upaya mengembangkan transportasi umum di Kota Surabaya adalah peluncuran Suroboyo Bus sebagai transportasi umum masa kini. Peluncuran Suroboyo Bus diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat akan penggunaan transportasi umum, sehingga perlu adanya penelitian dengan tujuan mengetahui nilai kepuasan dan kesesuaian Suroboyo Bus berdasarkan SPM ditinjau dari sisi para pengguna dan upaya apa saja yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat kepuasan dan kesesuaian dari pelayanan Suroboyo Bus. Metode penelitian ini bertujuan mencari nilai tingkat kepuasan dan kesesuaian pelayanan pada Suroboyo Bus. Metode-metode yang digunakan adalah Metode Servqual, dibagi menjadi 4 kuadran dalam Diagram Kartesius dengan menggunakan IPA (Importance-Performance Analysis), dan CSI (Customer Satisfaction Index) untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna. Sedangkan jumlah dari responden dari penelitian ditentukan berdasarkan Metode Slovin. Berdasarkan penelitian ini tingkat kesesuaian pelayanan Suroboyo Bus rute Purabaya-Rajawali dan TIJ-Osowilangun mendapatkan skor rata-rata sebesar 90,70% dan 87,26%. Sedangkan nilai pada tingkat kepuasan pada rute Purabaya-Rajawali dan TIJ-Osowilangun mendapatkan persentase sebesar 88,78% dan 88,65%. Faktor pengaruh yang belum sesuai harapan adalah: 1) Jam kedatangan dan keberangkatan. 2) Rasa aman saat berada di halte. 3) Kemampuan supir berkendara. 4) Kenyamanan tempat duduk pada halte. 5) Adanya papan informasi pada halte. 6) Kemudahan menjangkau halte. Upaya yang perlu dilakukan 1) Perbaikan pengaturan waktu atau perhitungan waktu pada kedatangan dan keberangkatan Suroboyo Bus. 2) Penambahan fasilitas pada bagian keamanan seperti CCTV pada halte. 3) Adanya kegiatan pelatihan berkendara. 4) Peningkatan fasilitas pada tempat duduk halte. 5) Penambahan papan informasi. 6) Kemudahan dalam menjangkau halte pemberhentian.

Kata kunci:

Transportasi, Suroboyo Bus, Tingkat Kesesuaian, Tingkat Kepuasan, Metode IPA.

The Suitability of The Quality of Suroboyo Bus Services For The Public Transportation Users In The Surabaya City

ARTICLE INFO

Keywords:

Transportation, Suroboyo Bus, Suitability Level, Satisfaction Level, Methods IPA

Style APA dalam menyitasi artikel ini:

Aza, A. N. R., & Dadang, S. (2023). Kesesuaian Kualitas Pelayanan Suroboyo Bus Bagi Masyarakat Pengguna Transportasi Massal di Wilayah Kota Surabaya. MITRANS: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi, v(n), Halaman 95-106.

ABSTRACT

Surabaya is one of the cities that developed public transportation. Aspects that need to be done in developing public transportation are aspects of service based on minimum service standards. One of the efforts to develop public transportation in the city of Surabaya is the launch of Suroboyo Bus as public transportation today. The launch of Suroboyo Bus is expected to increase public interest in the use of public transportation, so there is a need for research in order to determine the value of satisfaction and suitability of Suroboyo Bus based on SPM in terms of users and what efforts are needed to improve the level of satisfaction and suitability of Suroboyo Bus services. This research method aims to find the value of the level of satisfaction and suitability of service on Suroboyo Bus. The methods used are Servqual method, divided into 4 quadrants in the Cartesian Diagram using IPA (Importance-Performance Analysis), and CSI (Customer Satisfaction Index) to determine the level of user satisfaction. While the number of respondents from the study was determined based on the Slovin method. Based on this research suroboyo bus service suroboyo bus route Purabaya-Rajawali and tij-Osowilangun get an average score of 90.70% and 87.26%. While the value of the level of satisfaction on the Route Purabaya-Rajawali and TIJ-Osowilangun get a percentage of 88.78% and 88.65%. Influence factors that have not met expectations are: 1) Arrival and departure Hours. 2) Feel safe while at the stop. 3) Driver driving ability. 4) Seating comfort at the stop. 5) The presence of information boards at stops. 6) Ease of reaching stops. Efforts that need to be done 1) Improvement of time setting or time calculation on arrival and departure of Suroboyo Bus. 2) The addition of facilities in the security section such as CCTV at the stop. 3) The existence of driving training activities. 4) Improved facilities at bus stop seating. 5) Addition of information boards. 6) Ease in reaching the bus stop.

1. Pendahuluan

Perkembangan jumlah kendaraan bermotor yang ada pada Provinsi Jawa Timur mengalami kenaikan setiap tahunnya. Tingginya jumlah sarana transportasi disebabkan oleh berkembangnya jumlah penduduk yang meningkat. Pemilihan moda transportasi yang dilakukan masyarakat didasari oleh beberapa faktor yaitu, memiliki rute terpendek, waktu tempuh lebih cepat, biaya perjalanan yang murah, dan rasa nyaman serta aman dari transportasi tersebut. Aspek yang harus diperhatikan dalam mengembangkan transportasi umum adalah aspek pelayanan. umum harus memenuhi standar pelayanan minimal (SPM). Terdapat 5 unsur pada aspek pelayanan yaitu, fisik kendaraan, kenyamanan, ketepatan, keamanan, dan keselamatan. Kota Surabaya merupakan Ibukota dari Provinsi Jawa Timur dan masuk predikat kota terpadat di Provinsi Jawa Timur dengan jumlah penduduk 2.880.284 jiwa. Peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya memiliki dampak yaitu, berupa besar pengaruh mobilitas penduduk yang ada pada Kota Surabaya setiap harinya. Transportasi umum yang

menjadi salah satu bentuk upaya pemerintah Kota Surabaya dalam mengatasi kepadatan lalu lintas adalah Suroboyo Bus.

Berpijak pada permasalahan diatas masih banyak faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan pada transportasi massal, sehingga penulis merasa perlu adanya penelitian mengenai kesesuaian kualitas pelayanan pada Suroboyo Bus sebagai Transportasi publik di Kota Surabaya.

2. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang terkait dengan evaluasi sistem drainase pernah dilakukan sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu yang terkait dengan variable yang digunakan, serta tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- 2.1 Penelitian Dyah Ayu R.A, A.A. Gde Kartika, dan Wahyu Herijanto (2019) berjudul “Analisis Kinerja Bus Suroboyo Rute Barat – Timur Terhadap Kepuasan Pelaku Transportasi” berisi tentang tingkat kepuasan masyarakat akan sistem pembayaran menggunakan sampah botol plastik, kemudahan akses menuju halte terdekat, jarak tempuh yang melebihi waktu yang ditetapkan pada SK Dirjen Perhubungan Darat, waktu tunggu yang lama saat menunggu kedatangan bus, dan keluhan mengenai kenyamanan halte.
- 2.2 Penelitian Arini Sulistyowati dan Imama Muazansyah (2019) berjudul “Optimalisasi Pengelolaan dan Pelayanan Transportasi Umum (Studi pada Suroboyo Bus di Surabaya)” berisi tentang perbandingan transportasi umum di Indonesia dengan Luar Negeri dan harapan kerjasama dengan pihak swasta demi menunjang kebutuhan masyarakat akan kualitas pelayanan yang didapatkan.
- 2.3 Penelitian Arif Wibowo (2014) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja terhadap Kepuasan Konsumen” berisi tentang kepuasan konsumen mengenai adanya pengaruh bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), empati (empathy) terhadap bus umum trans Jogja
- 2.4 Penelitian Herawati dan Ir. Dwi Windu Suryono, MS (2020) berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada Bus Transjakarta” berisi tentang ketidak sesuaian beberapa fasilitas pelayanan yang disediakan seperti area ruang tunggu yang sudah usang, kurangnya petugas keamanan.
- 2.5 Penelitian Nafisa Choirul Mar’ari dan Tri Sudarwanto, S.Pd.,M.SM. (2016) berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Gojek di Surabaya)” berisi mengenai pengaruh dari kualitas pelayan dan yang diberikan pada transportasi Gojek terhadap peningkatan jumlah pengguna transportasi Gojek.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan suatu permasalahan secara actual, sistematis, dan akurat yang didapatkan dari data-data secara apa adanya. Adapun beberapa metode untuk mengumpulkan data-data yang akan dianalisis, antara lain:

3.1 Jenis Data

Jenis data yang ada dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu metode pendekatan yang digunakan, data primer dan data sekunder.

3.1.1 Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode yang sistematis mengenai fenomena dan hubungannya. Penelitian Kuantitatif memiliki tujuan yaitu, untuk menerapkan dan mengembangkan teori tentang penelitian tersebut (Mima, 2022)

3.1.2 Data Primer

Data primer merupakan data asli yang didapatkan dengan melaksanakan survei langsung di lapangan. Data primer yang dibutuhkan pada penelitian ini antara lain:

a) Kuisioner

Kuisioner dilakukan agar mendapatkan Data kesesuaian pelayanan didapatkan dengan cara melakukan survei untuk menyebarkan lembar kuisioner, dimana lembar kuisioner tersebut berisi pertanyaan akan kesesuaian pelayanan yang didapatkan dengan harapan para pengguna.

b) Observasi Lapangan

Observasi lapangan dilakukan agar dapat mengetahui dan dapat menganalisis secara langsung permasalahan yang ada di lapangan

3.2 Metode Penentuan Sampel

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu menentukan populasi dan menentukan sampel. Metode pengumpulan data dengan 2 (dua) cara dijelaskan seperti dibawah ini:

3.2.1 Populasi

Populasi yang digunakan adalah populasi dari studi kasus penelitian ini, yaitu populasi dari pengguna Suroboyo Bus setiap bulannya. Jumlah Populasi Suroboyo Bus dibagi menjadi 2 sesuai dengan rute yang dilalui.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan hasil dari jumlah populasi yang diambil agar dapat dijadikan sebagai objek sebuah penelitian dan dijadikan dasar dari pengambilan kesimpulan suatu penelitian (Nuryadi et al., 2017). Jumlah dari responden pada penelitian ini ditentukan berdasarkan metode slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)} \quad (1)$$

Keterangan:

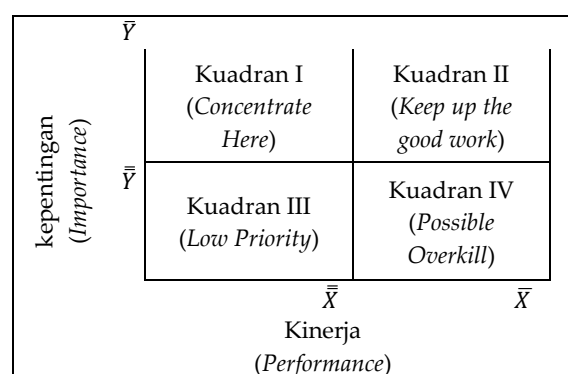
n = Jumlah Sampel.

N = Besar Populasi.

E = Nilai tingkat kesalahan yang dapat ditolerir (10%).

3.3 Metode IPA

Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) ditampilkan dalam bentuk diagram yang memiliki 4 kuadran didalamnya. Tingkat kinerja (*Performance*) adalah sumbu X dan Tingkat kepentingan (*Importance*) adalah sumbu Y. Pembagian kuadran dapat pada Gambar 1. (Dirgantara & Sambodo, 2015).



Gambar 2 Pembagian Kuadran Model Metode IPA

Sumber: (Dwi & Suryono, 2020).

Kuadran pada Model Metode IPA diatas diartikan bahwa terdapat 4 kuadran dan memiliki nilai yang berbeda, berikut adalah penjelasan dalam setiap kuadran:

3.3.1 Kuadran I

Prioritas utama (*Concentrate Here*), dimana faktor yang ada pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting dibandingkan dengan faktor lainnya.

3.3.2 Kuadran II

Pertahankan kinerja (*Keep up the good work*), dimana faktor yang terdapat pada kuadran ini dinilai penting dan menjadi faktor harapan penunjang untuk kepuasan pengguna layanan jasa.

3.3.3 Kuadran III

Prioritas rendah (*Low Priority*), dimana faktor yang ada pada kuadran ini memiliki nilai prioritas yang rendah dari faktor lainnya.

3.3.4 Kuadran IV

Berlebihan (*Possible Overkill*), dimana faktor yang terdapat pada kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali karena tingkat performa yang dimiliki tinggi.

3.4 Metode CSI

Customer Satisfaction Index digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan berdasarkan atribut tertentu. Pengolahan yang digunakan pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan melalui empat tahap, yaitu:

3.4.1 Menghitung *Weighting Factor* (WF)

Mengubah skor pada tingkat kinerja ($\bar{X}$) menjadi persentase (%) dari jumlah skor rata-rata tingkat kepentingan ($\sum \bar{X}$) seluruh atribut yang diuji. Rumus yang digunakan untuk mencari WF, yaitu:

$$WF \% = \frac{\bar{X}}{(\sum_{i=1}^p \bar{X})} \times 100 \quad (3)$$

Dimana :

$\bar{X}$ = Skor rata-rata pada setiap atribut tingkat kinerja.

$\sum \bar{X}$ = Jumlah dari skor rata-rata setiap atribut tingkat kinerja

3.4.2 Menentukan *Weight Score* (WS)

Weight Score didapatkan dari perkalian antara skor rata-rata tingkat kepentingan ($\bar{Y}$) setiap atribut dengan WF setiap atribut. Rumus yang digunakan untuk mencari WS, yaitu:

$$WS \% = WF \% \times \bar{Y} \quad (4)$$

Dimana :

$WF \%$ = *Weighting Factor*

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan

3.4.3 Menentukan *Weighted Total* (WT)

Weighted Total dihitung dengan cara mengitung WS (*Weight Score*) dari setiap atribut. Rumus yang digunakan untuk mencari WT, yaitu:

$$WT = \sum_{i=1}^p WS \quad (5)$$

Dimana :

$\sum WS$ = Jumlah dari semua *Weight Score* (WS) pada setiap atribut

3.4.4 Menghitung *Customer Satisfaction Index*

Customer Satisfaction Index (CSI) didapat dari WT (*Weighted Total*) dibagi skala maksimal yang digunakan. Rumus yang digunakan untuk mencari CSI, yaitu:

$$WT = \frac{\sum_{i=1}^p WS}{HS} \times 100\% \quad (6)$$

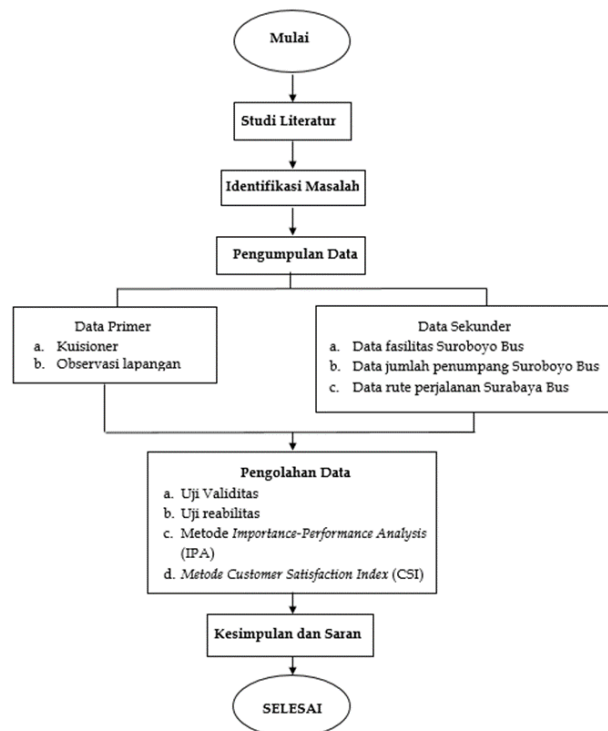
Dimana :

$\sum WS$ = Jumlah dari semua *Weight Score* (WS) pada setiap atribut.

HS (*High Scale*) = Skala maksimum yang digunakan yaitu 5.

3.5 Diagram Alir

Diagram alir penelitian mengenai **Kesesuaian** Kualitas Pelayanan Suroboyo Bus bagi Masyarakat Pengguna Transportasi Massal di Wilayah Kota Surabaya ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2 Diagram Alur Penelitian

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Karakteristik Responden

Data hasil survei memperoleh sebanyak 100 responden di setiap rute perjalanannya. Pada penelitian ini terdapat 2 rute perjalanan sehingga total responden yang didapatkan sebanyak 200 responden.

4.1.1 Jenis Kelamin

Jumlah responden tersebut, dibagi berdasarkan jenis kelaminnya. Data responden berdasarkan jenis kelamin pada Rute Purabaya- Rajawali dapat dilihat pada Tabel 1. dan pada Rute TIJ-Osowilangun dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 1 Rute Purabaya-Rajawali

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	69	69%
Laki-laki	31	31%
Total	100	100%

Sumber: Pengolahan Data, 2023

Tabel 2 Rute TIJ-Osowilangun

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	74	74%
Laki-laki	26	26%
Total	100	100%

Sumber: Pengolahan Data, 2023

4.1.2 Usia

Jumlah responden berdasarkan usia. Data responden berdasarkan Usia pada Rute Purabaya-Rajawali dapat dilihat pada Tabel 3. dan pada Rute TIJ-Osowilangun dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 3 Rute Purabaya-Rajawali

Usia	Jumlah	Persentase
≤20 thn	42	42%
21-30 thn	40	40%
31-40 thn	7	7%
41-50 thn	6	6%
≥ 51 thn	5	5%
Total	100	100%

Sumber: Pengolahan Data, 2023

Tabel 4 Rute TIJ-Osowilangun

Usia	Jumlah	Persentase
≤20 thn	36	36
21-30 thn	46	46
31-40 thn	6	6
41-50 thn	4	4
≥ 51 thn	8	8
Total	100	100%

Sumber: Pengolahan Data, 2023

4.1.3 Pekerjaan

Jumlah responden tersebut, dibagi berdasarkan pekerjaan. Data responden berdasarkan pekerjaan pada Rute Purabaya- Rajawali dapat dilihat pada Tabel 5. dan pada Rute TIJ-Osowilangun dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 5 Rute Purabaya-Rajawali

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Ibu Rumah Tangga	6	6%
Pegawai Swasta	7	7%
Pelajar/Mahasiswa	79	79%
Wiraswasta	5	5%
PNS/BUMN/ABRI	3	3%
Lainnya	0	0%
Total	100	100%

Sumber: Pengolahan Data, 2023

Tabel 6 Rute TIJ-Osowilangun

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Ibu Rumah Tangga	2	2%
Pegawai Swasta	16	16%
Pelajar/Mahasiswa	67	67%
Wiraswasta	2	2%
PNS/BUMN/ABRI	7	7%
Lainnya	6	6%
Total	100	100%

Sumber: Pengolahan Data, 2023

4.1.4 Jenis Perjalanan

Jumlah responden tersebut, dibagi berdasarkan jenis perjalanan. Data responden berdasarkan jenis perjalanan pada Rute Purabaya- Rajawali dapat dilihat pada Tabel 7. dan pada Rute TIJ-Osowilangun dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 7 Rute Purabaya-Rajawali

Jenis Perjalanan	Jumlah	Persentase
Berangkat Kerja	7	7%
Berangkat Sekolah/Kuliah	11	11%
Pulang dari Kegiatan	25	25%
Pergi Jalan-jalan	44	44%
Lainnya	13	13%
Total	100	100%

Sumber: Pengolahan Data, 2023

Tabel 8 Rute TIJ-Osowilangun

Jenis Perjalanan	Jumlah	Persentase
Berangkat Kerja	13	13%
Berangkat Sekolah/Kuliah	13	13%
Pulang dari Kegiatan	9	9%
Pergi Jalan-jalan	37	37%
Lainnya	28	28%
Total	100	100%

Sumber: Pengolahan Data, 2023

4.1.5 Frekuensi Naik Bus

Jumlah responden tersebut, dibagi berdasarkan frekuensi naik bus. Data responden berdasarkan frekuensi naik bus pada Rute Purabaya- Rajawali dapat dilihat pada Tabel 9. dan pada Rute TIJ-Osowilangun dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 9 Rute Purabaya-Rajawali

Frekuensi Naik Bus	Jumlah	Persentase
1-2 Kali	70	70%
3-4 Kali	12	12%
≥ 5 Kali	18	18%
Total	100	100%

Sumber: Pengolahan Data, 2023

Tabel 10 Rute TIJ-Osowilangun

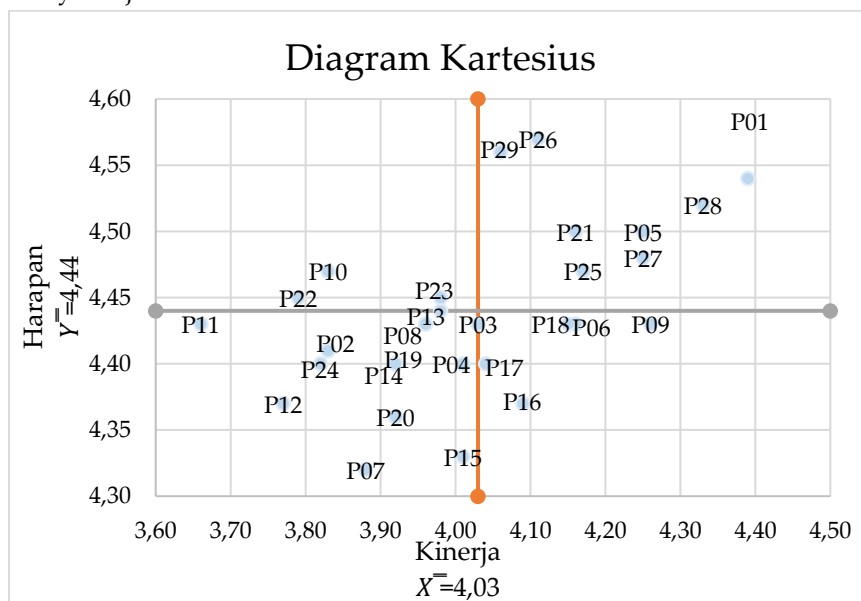
Frekuensi Naik Bus	Jumlah	Persentase
1-2 Kali	72	72%
3-4 Kali	11	11%
≥ 5 Kali	17	17%
Total	100	100%

Sumber: Pengolahan Data, 2023

4.2 Metode IPA

Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) pada penelitian ini dibagi berdasarkan rute perjalanan dari Suroboyo Bus. Penjelasan mengenai Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) di setiap rute perjalanan dapat dilihat dibawah ini:

4.2.1 Rute Purabaya-Rajawali



Gambar 3 Diagram Kartesius Rute Purabaya-Rajawali

Sumber: Pengolahan data, 2023

Penjelasan mengenai atribut yang ada pada kuadran dalam diagram kartesius di atas adalah sebagai berikut:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

- 1) Ketepatan waktu kedatangan dan jam keberangkatan dari Suroboyo Bus.
- 2) Jaminan rasa nyaman, aman, dan tenang saat berada di halte.
- 3) Kemampuan supir Suroboyo Bus saat berkendara secara nyaman dan aman.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestas/Kinerjai)

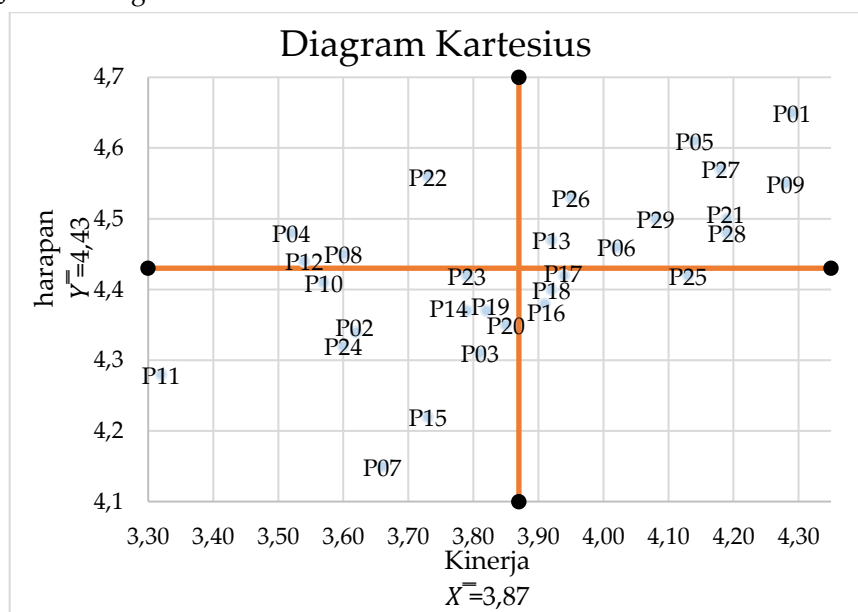
- 1) Kesabaran petugas ketika memberikan pelayanan (menanggapi keluhan penumpang).
- 2) Keramahan dan sikap sopan petugas dalam melayani pengguna.
- 3) Kebersihan yang ada didalam bus.
- 4) Kerapian petugas pada saat bertugas.
- 5) Kenyamanan tempat duduk yang ada di dalam bus.
- 6) Rasa aman, tenang dan nyaman saat ada didalam bus (CCTV).
- 7) Tersedianya fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya.
- 8) Kemudahan petugas memberikan informasi kepada pengguna.

c. Kuadran III (prioritas Rendah)

- 1) Lama waktu tunggu kedatangan bus.
- 2) Kebersihan pada halte pemberhentian bus.
- 3) Ketersediaan papan informasi pada halte pemberhentian bus.
- 4) Kemampuan petugas memberikan bantuan pada saat naik atau turun pada bus.
- 5) Pengaturan suhu di dalam bus,
- 6) Kenyamanan tempat duduk pada halte.
- 7) Kesigapan petugas dalam menangani keluhan penumpang.
- 8) Kemampuan petugas mengarahkan tempat duduk sesuai kriteria penumpang.

- 9) Adanya kotak P3K di dalam bus.
 - 10) Kemudahan dalam menjangkau halte.
 - 11) Kesigapan petugas mengingatkan halte pemberhentian.
 - 12) Lama waktu berhenti bus disetiap halte.
 - 13) Kelengkapan fasilitas di dalam bus (TV, pengharum ruangan, dll).
- d. Kuadran 4 (Berlebihan)
- 1) Kesetaraan petugas dalam melayani setiap penumpang.
 - 2) Kemampuan petugas dalam menentukan tarif perjalanan sesuai kriteria.
 - 3) Kecepatan petugas dalam melayani pembayaran Suroboyo Bus
 - 4) Kemudahan dalam membayar.P09 mengenai harga tarif bus.

4.2.2 Rute TIJ-Osowilangun



Gambar 4 Diagram Kartesius Rute TIJ-Osowilangun

Sumber: Pengolahan data, 2023

Penjelasan mengenai atribut yang ada pada kuadran dalam diagram kartesius di atas adalah sebagai berikut:

- a. Kuadran 1 (Prioritas Utama)
 - 1) Jaminan rasa nyaman, aman, dan tenang saat berada di halte.
 - 2) Kenyamanan tempat duduk pada halte.
 - 3) Ketersediaan papan informasi pada halte pemberhentian bus.
 - 4) Kemudahan dalam menjangkau halte.
- b. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)
 - 1) Kebersihan yang ada didalam bus.
 - 2) Kenyamanan tempat duduk yang ada di dalam bus.
 - 3) Kemudahan petugas memberikan informasi kepada pengguna menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.
 - 4) Harga tarif bus .
 - 5) Pengguna merasa aman, tenang dan nyaman saat ada didalam bus (CCTV).
 - 6) Kerapian petugas pada saat bertugas.
 - 7) Kesabaran petugas ketika memberikan pelayanan (menanggapi keluhan penumpang).
 - 8) Kemudahan dalam membayar.
 - 9) Kemampuan petugas memberikan bantuan pada saat naik atau turun pada bus

10) Keramahan dan sikap sopan petugas dalam melayani pengguna.

c. Kuadran 3 (prioritas Rendah)

- 1) Ketepatan waktu kedatangan dan jam keberangkatan dari Suroboyo Bus.
- 2) Kemampuan supir Suroboyo Bus saat berkendara secara nyaman dan aman.
- 3) Kebersihan pada halte pemberhentian bus.
- 4) Kemampuan petugas mengarahkan tempat duduk sesuai kriteria penumpang.
- 5) Kesigapan petugas dalam menangani keluhan penumpang.
- 6) Kesigapan petugas mengingatkan halte pemberhentian
- 7) Kelengkapan fasilitas di dalam bus (TV, pengharum ruangan, dll).
- 8) Lama waktu berhenti bus disetiap halte.
- 9) Kelengkapan fasilitas di dalam bus (TV, pengharum ruangan, dll).
- 10) Adanya kotak P3K di dalam bus.
- 11) Lama waktu tunggu kedatangan bus.

d. Kuadran 4 (Berlebihan)

- 1) Kemampuan petugas dalam menentukan tarif perjalanan sesuai kriteria.
- 2) Tersedianya fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya (pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran).
- 3) Kecepatan petugas dalam melayani pembayaran Suroboyo Bus
- 4) Kesenjangan petugas dalam melayani setiap penumpang.

4.3 CSI

Tingkat kepuasan diukur menggunakan rumus *Customer Satisfaction Index* (CSI). Perhitungan tingkat kepuasan di setiap rute perjalanan dapat dilihat pada Tabel 11. dan Tabel 12.

Tabel 11 Rute Purabaya-Rajawali

No.	Item	$\bar{X}$	WF	$\bar{Y}$	WS
1.	P1	4,39	3,76	4,54	17,07
2.	P2	3,83	3,28	4,41	14,47
3.	P3	4,03	3,45	4,43	15,29
4.	P4	4,01	3,44	4,40	15,12
5.	P5	4,25	3,64	4,50	16,38
6.	P6	4,16	3,56	4,43	15,79
7.	P7	3,88	3,32	4,32	14,36
8.	P8	3,96	3,39	4,43	15,03
9.	P9	4,26	3,65	4,43	16,17
10.	P10	3,83	3,28	4,47	14,67
11.	P11	3,66	3,14	4,43	13,89
12.	P12	3,77	3,23	4,37	14,11
13.	P13	3,98	3,41	4,44	15,14
14.	P14	3,92	3,36	4,40	14,78
15.	P15	4,01	3,44	4,33	14,87
16.	P16	4,09	3,50	4,37	15,31
17.	P17	4,04	3,46	4,40	15,23
18.	P18	4,15	3,56	4,43	15,75
19.	P19	3,92	3,36	4,40	14,78
20.	P20	3,92	3,36	4,36	14,64
21.	P21	4,16	3,56	4,50	16,04
22.	P22	3,79	3,25	4,45	14,45
23.	P23	3,98	3,41	4,45	15,17
24.	P24	3,82	3,27	4,40	14,40
25.	P25	4,17	3,57	4,47	15,97
26.	P26	4,11	3,52	4,57	16,09
27.	P27	4,25	3,64	4,48	16,31
28.	P28	4,33	3,71	4,52	16,77
29.	P29	4,06	3,48	4,56	15,86
Jumlah		116,73	-	128,69	
WT					443,90
CSI					88,78%

Sumber: Pengolahan data, 2023

Tabel 12 Rute TIJ-Osowilangun

No.	Item	$\bar{X}$	WF	$\bar{Y}$	WS
1.	P1	4,29	3,83	4,65	17,80
2.	P2	3,62	3,23	4,34	14,02
3.	P3	3,81	3,40	4,31	14,65
4.	P4	3,52	3,14	4,48	14,07
5.	P5	4,14	3,69	4,61	17,03
6.	P6	4,02	3,59	4,46	16,00
7.	P7	3,66	3,27	4,15	13,55
8.	P8	3,60	3,21	4,45	14,29
9.	P9	4,28	3,82	4,55	17,37
10.	P10	3,57	3,18	4,41	14,05
11.	P11	3,32	2,96	4,28	12,68
12.	P12	3,54	3,16	4,44	14,02
13.	P13	3,92	3,50	4,47	15,63
14.	P14	3,79	3,38	4,37	14,78
15.	P15	3,73	3,33	4,22	14,04
16.	P16	3,91	3,49	4,38	15,28
17.	P17	3,94	3,52	4,42	15,54
18.	P18	3,92	3,50	4,4	15,39
19.	P19	3,82	3,41	4,37	14,89
20.	P20	3,85	3,43	4,35	14,94
21.	P21	4,19	3,74	4,5	16,82
22.	P22	3,73	3,33	4,56	15,17
23.	P23	3,79	3,38	4,42	14,94
24.	P24	3,60	3,21	4,32	13,87
25.	P25	4,13	3,68	4,42	16,29
26.	P26	3,95	3,52	4,53	15,96
27.	P27	4,18	3,73	4,57	17,04
28.	P28	4,19	3,74	4,48	16,75
29.	P29	4,08	3,64	4,5	16,38
Jumlah		112,09	-	128,41	
WT					443,24
CSI					88,65%

Sumber: Pengolahan data, 2023

5. Kesimpulan

Pembahasan pada penelitian ini menghasilkan kesimpulan, yaitu: Tingkat kepuasan pada Suroboyo Bus Rute Purabaya-Rajawali sebesar 88,78% dan tingkat kepuasan pada Suroboyo Bus Rute TIJ-Osowilangun sebesar 88,65%. Ketidak sempurnaan tingkat kepuasan ini disebabkan beberapa faktor yang perlu diperbaiki. Faktor-faktor yang perlu diperbaiki dapat dilihat pada kuadran 1 di setiap rute perjalanan Suroboyo Bus. Faktor tersebut, yaitu pada rute purabaya rajawali adalah ketepatan waktu kedatangan dan jam keberangkatan dari Suroboyo Bus, jaminan rasa nyaman, aman, dan tenang saat berada di halte, kemampuan supir Suroboyo Bus saat berkendara secara nyaman dan aman. Dan pada Rute TIJ-Osowilangun adalah jaminan rasa nyaman, aman, dan tenang saat berada di halte, kenyamanan tempat duduk pada halte, ketersediaan papan informasi pada halte pemberhentian bus, kemudahan dalam menjangkau halte. Upaya-upaya perbaikan perlu dilakukan untuk menyempurnakan kepuasan pengguna terhadap pelayanan Suroboyo Bus. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat tertarik dan menjadikan Suroboyo Bus sebagai salah satu moda transportasi andalan untuk kegiatan sehari-hari.

6. Ucapan Terima Kasih

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayat sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Proyek Akhir. Penelitian Tugas Akhir ini berjudul "Kesesuaian Kualitas Pelayanan Suroboyo Bus bagi Masyarakat Pengguna Transportasi Massal Di Wilayah Kota Surabaya". Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Dr. Ir. H. Dadang Supriyatno, M.T., IPU., ASEAN.Eng. selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan artikel penelitian ini. Ucapan terimakasih juga disampaikan pada instansi yang berkaitan dengan penyusunan artikel ini, yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya atas bantuan dalam pengambilan data untuk memenuhi kebutuhan bahan pada penelitian ini.

7. Referensi

- Ali, M. I., & Abidin, M. R. (2019). Pengaruh Kepadatan Penduduk Terhadap Intensitas Kemacetan Lalu Lintas Di Kecamatan Rappocini Makassar. Prosiding Seminar Nasional Lembaga Penelitian Universitas Negeri Makassar, 68–73. [http://eprints.unm.ac.id/17795/1/prosiding Pengaruh Kepadatan Penduduk.pdf](http://eprints.unm.ac.id/17795/1/prosiding_Pengaruh_Kepadatan_Penduduk.pdf)
- Ayu, D., Indahsari, R., Kartika, A. A. G., & Herijanto, W. (2019). Analisis Kinerja Bus Suroboyo Rute Barat- Timur Terhadap Kepuasan Pelaku Transportasi. 8(2), 20–25.
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). Penerapan Model Performance Analisis dalam study Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhineka.com. *Kalbiscientia, Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2(1), 52–63.
- Dwi, I., & Suryono, W. (2020). Analisa Kualitas Pelayanan dengan Metoda Importance Performance Analysis (IPA) pada Bus Transjakarta. 1–20.
- Fathoni, S., & Erli Handayeni, K. D. M. (2022). Pola Spasial Tingkat Aksesibilitas Suroboyo Bus dengan Metode PTAL (Public Transport Accessibility Levels) di Kota Surabaya. *Jurnal Teknik ITS*, 11(2). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v11i2.97645>
- Fermana, O. M. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Penumpang Kota Banyuwangi (Studi Trayek Lyn 2 dan Lyn 7) [Universitas Muhammadiyah Malang]. <http://eprints.umm.ac.id/id/eprint/64415>
- Frans, J. H., Pah, J. J. S., & Ikun, M. G. A. (2017). Perpindahan Moda Angkutan Umum ke Angkutan Pribadi di Kota Kupang. VI(2), 151–164.
- Halim, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Jurusan Samarinda Bontang pada Terminal Lempake di Kota Samarinda. In Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents (Vol. 3, Issue 2). *Universitas Mulawarman*.

- INRIX. (2021). 2021 INRIX Global Traffic Scorecard. Interactive Ranking & City Dashboards, December. <https://inrix.com/scorecard/kendaraan indonesia 2020-2021>. (n.d.).
- Layanan, P., Online, T., Pelayanan, K., Dan, H., & Konsumen, K. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas. 3(6), 646–656.
- Mar'ati, N. C., & Sudarwanto, T. (2016). Pengaruh Kalitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Gojek di Surabaya). 1–12.
- Mardoko, A. (2008). Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan Kualitas Pelayanan di Terminal Domestik Bandar Udara Juanda Ssurabaya. *Penelitian Perhubungan Udara*, 34(2), 177–193.
- Mekel, V. R., Moniharapon, S., Tampenawas, J. L. A., Kualitas, P., Dan, P., & Konsumen, K. (2022). Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado The Effect Of Service Quality And Consumer Satisfaction On Consumer Loyalty In Manado Gojek Transportation Company *Jurnal EMBA Vol . 10 No . 1 Januari 2022* , Hal . 1285-1294. 10(1), 1285–1294.
- Mukhoyyaroh, N. I., & Agustyawan, P. E. (2022). Penilaian Pelayanan Transportasi Umum Surabaya Raya Dengan Metode. 5. <https://doi.org/10.1177/09721509221093892.A>
- Nasution, D. M. N. (2004). Manajemen Transportasi. In M. S. QADHAFI (ED.), *MANAJEMEN TRANSPORTASI (2nd ed., Vol. 4, Issue 1, pp. 88–100)*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). Buku Ajar Dasar-dasar Statistik Penelitian. *Sibuku Media*.
- PM No. 10 Tahun, 2012. (2012). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. *Mentri Perhubungan Republik Indonesia*, 13.
- Pratiwi, I. W., & Hendrawan, D. (2018). Implementasi Importance-Performance Analysis (IPA): Analisis Preferensi Konsumen Muda Mie Setan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 1–20.
- Pratiwi, V. M., Handoko, R., & Widodo, D. (2022). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Dimasa Pandemi COVID-19 (Studi pada Suroboyo Bus). 19, 6.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). UU No.22 tahun 2009.pdf (p. 203).
- Presiden Republik Indonesia. (2014). PP No. 74 Tahun 2014 (p. 47).
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(3), 54–63.
- Rakhmawati, A. (2017). Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Kepemilikan Mobil Pribadi pada Kalangan Dosen di FEB-UB. 12.
- Saputra, F. D. (2016). Kesesuaian Kenyataan Dan Harapan Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Pada PT Jasaraharha Putera Palembang Menurut Persepsi Pelanggan. 16–26.
- Sinaga, D. (2014). Buku Ajar Statistik Dasar (S. A. M. P. Aliwar (Ed.); Vol. 21, Issue 1, pp. 1–9). <http://repository.uki.ac.id/5482/>
- Statistik, B. P. (2020). Kota Surabaya dalam Angka 2022. Publikasi Badan Pusat Statatistik, 4(1), 1–27. <http://bappeda.jatimprov.go.id/bappeda/wp-content/uploads/potensi-kab-kota-2013/kota-surabaya-2013.pdf>