

KAJIAN “TINGKAT KEPUASAN” PENGGUNA ANGKUTAN UMUM DI DIY

Performance Level Analysis Of Public Transport User In Jogjakarta

Zilhardi Idris

Dosen Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
Jl. A. Yani No. 1, Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura, Surakarta 57102.
e-mail : hole_gitoo@yahoo.com

ABSTRACT

The performance of public transport in Jogjakarta is getting worst recently. Therefore both of the government as regulator and public transport company as operator and service provider must pay more attention to improve the condition. There must be an innovation to make public transport function optimally, can compete with private vehicle, and desired by service users. To provide satisfactory service, the regulator and service provider must know what the public transport users want to find the priority in transportation service. This research aim is to find the level of public transport user satisfaction by spreading 200 questionnaires to respondents. The questionnaire consisted of 10 indicators / questions. The answer used 5 (five) level scale or widely known as Likert scale. Likert scale was used in order to get real objective answer and objective opinion about the level of service provided. Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) approaches are used to analyze the level of public transport users' satisfaction. The result shows that level of service desired by the users based on 10 indicators is in the range of 27,02 % until 60,83 %, therefore it means very poor, based on CSI interpretation. Whereas, based on IPA, the level of users satisfaction is in the range of 1,35 - 2,65 and the level of users need is in the range of 3,86 - 5,00. In addition, indicators of safety and comfortability are located in quadrant I of Cartesian diagram, therefore serious attention must be paid on these indicators. Lastly, based on the research result, it can be concluded that the level of public transport users' satisfaction is very poor. Furthermore, the improvement of public transport performance is absolutely required., and must be seriously considered by all relevant institutions.

Keywords : public transport, service provision, level of users satisfaction, IPA, CSI

PENDAHULUAN.

Latar Belakang Permasalahan.

Sektor transportasi pada umumnya dan jasa angkutan umum di perkotaan pada khususnya merupakan hal yang sangat penting terutama berkaitan dengan kinerja (*performance*) dalam memfasilitasi mobilitas orang dan barang. Hal ini disebabkan karena sektor transportasi sudah merupakan kebutuhan dasar (*basic need*) bagi kebanyakan manusia.

Dalam dunia bisnis (ekonomi) terutama jasa, jika produknya tidak berorientasi kepada “kepuasan” pemakai (pelanggan) maka usaha jasa tersebut pasti akan ditinggalkan konsumennya. Hal ini akan berbahaya terhadap kelangsungan usaha tersebut dan juga terhadap investasi yang telah ditanamkan (Kinnear, 1991). Fenomena angkutan umum di Jogjakarta menunjukkan ketatnya persaingan antara kendaraan umum dan kendaraan pribadi. Angkutan umum mulai ditinggalkan oleh kebanyakan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada konsumen harus menjadi perhatian khusus bagi setiap pengusaha/operator jasa angkutan umum.

Pengusaha/operator di bidang jasa angkutan umum harus mengetahui betul hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para pengguna jasa angkutan, agar kinerja pelayanan dapat memuaskan. Begitu pula kepada pemerintah sebagai regulator yang sekaligus sebagai pelayan masyarakat (*public service*). Setiap keputusan atau kebijakan semestinya berorientasi kepada faktor kepuasan masyarakat yang dilayani. Dalam konteks ini sangat perlu dilakukan apa yang disebut dengan analisis kepentingan dan kinerja yang berorientasi kepada kepuasan pengguna jasa (*Importance-Performance Analysis/ IPA*). Penelitian yang dilakukan pada tahun 2007 ini secara garis besar adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan umum (bus kota) di perkotaan Jogjakarta.

Anatomi Angkutan Umum Perkotaan di Jogjakarta.

Jumlah penduduk D.I. Jogjakarta berdasarkan sensus penduduk (BPS tahun 2005) berkisar ± 3.281.800 jiwa, tersebar di 4 kabupaten dan 1 kota. Kota Jogjakarta sendiri dengan luas hanya sekitar ± 32,50 km² telah sedang ber-aglomerasi dengan daerah sekitarnya membentuk suatu area perkotaan yang lebih luas dengan jumlah penduduk sekitar 1 juta jiwa. Hal ini akan berdampak semakin beratnya

beban kota Jogjakarta dalam memberi pelayanan kepada penduduknya termasuk pelayanan jasa transportasi.

Sampai saat ini ada 5 perusahaan angkutan umum dengan jumlah kendaraan sekitar 591 kendaraan (bus kota) yang beroperasi di aglomerasi Jogjakarta dan tersebar di 17 jalur/trayek, tidak termasuk AKDP (Dinas perhubungan Provinsi D.I.Jogjakarta, 2005). Rata-rata umur bus kota yang beroperasi telah mencapai 15 tahun, sehingga dari sisi penampilan sangat buruk karena kurangnya perawatan dan peremajaan.

Beberapa indikator menunjukkan pelayanan angkutan umum makin hari makin menurun, antara lain dengan berkurangnya jumlah penumpang sekitar 3 % per-tahun, hari operasi rata-rata hanya 24 hari dalam satu bulan. Kondisi fisik kendaraan akibat umur yang terlalu tua dan faktor muatan (*load factor*) rata-rata juga cenderung menurun hanya berkisar 41 %. Beberapa indikator ini mencerminkan bahwa kinerja angkutan umum (bus kota) dari sisi pelayanannya sudah sangat mengkhawatirkan. Dampak dari penampilan bus kota yang tidak baik ini berakibat terhadap meningkatnya kepemilikan kendaraan pribadi terutama sepeda motor sekitar 6 % per-tahun (Pustral-UGM, 2004).

Dari sisi pengguna jasa angkutan umum (bus kota) di Jogjakarta, kebanyakan adalah dari kalangan pelajar/mahasiswa serta masyarakat yang memang tidak punya pilihan lain (*captif*). Pengguna angkutan umum ini mayoritas adalah kalangan menengah ke bawah, sedangkan masyarakat kelas menengah keatas masih sulit untuk mau menggunakan angkutan umum karena *comfortability* angkutan umum masih sangat rendah jika dibandingkan dengan kendaraan pribadi (Munawar, 2007).

Melihat kondisi ini, mulai tahun 2007 telah ada upaya dari pemerintah daerah untuk mencoba menghadirkan angkutan umum *bus line* (Trans Jogja) dengan sistem dan karakter operasi yang berbeda dengan angkutan kota sebelumnya, namun kinerjanya sampai saat ini masih belum mengembirakan seperti harapan banyak orang.

LANDASAN TEORI.

Makna Sebuah Kepuasan.

Oliver (1980) dalam Supranto (2006), menjelaskan bahwa “kepuasan” merupakan tingkat perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara kinerja (*performance*) atau hasil yang dirasakannya terhadap apa yang diinginkannya. Dengan demikian tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja/pelayanan yang dirasakan dengan apa yang semestinya diharapkan. Jika kualitas kinerja/pelayanan yang diberikan masih

di bawah harapan, maka hasilnya akan mengecewakan. Tapi jika kinerja/pelayanan yang diberikan sama dengan atau sesuai dengan harapan, maka hasilnya akan tercapai kepuasan. Apalagi jika kinerja/pelayanan melebihi dari apa yang diharapkan maka hasilnya akan sangat puas. Untuk dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen atau pengguna jasa transportasi, maka pemilik jasa/operator/pengusaha harus dapat mengetahui dan melaksanakan apa yang menjadi harapan/keinginan pengguna jasa dan hal ini harus dilakukan secara berkesinambungan dan terukur.

Pengertian Jasa.

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, ia lebih dapat dirasakan daripada dimiliki. Kondisi suatu jasa/pelayanan yang ditawarkan/diberikan oleh pengusaha/operator, akan sangat tergantung kepada penilaian pengguna jasa itu sendiri.

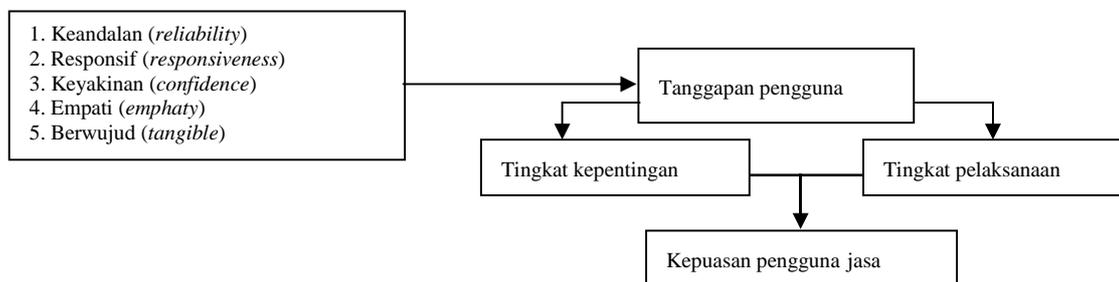
Menurut Kinnear (1991) dijelaskan bahwa dalam usaha pelayanan jasa, paling tidak ada 4 faktor yang harus diperhatikan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna yaitu aspek kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan.

Sedangkan menurut Philip Kotler (1994) dan Supranto (2006), paling tidak ada lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan agar pengguna dapat terpuaskan yaitu:

1. Keandalan (*reliability*) yaitu suatu kemampuan untuk melaksanakan pemberian jasa yang dijanjikan dengan tepat, pasti dan terpercaya.
2. Responsif (*responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu pengguna dan memberikan jasa dengan cepat atau selalu tanggap.
3. Keyakinan (*confidence*) yaitu mempunyai pengetahuan, kemampuan dan berlaku sopan terhadap pengguna jasa, sehingga timbul kepercayaan dan keyakinan terhadap pemberi jasa/operator/pengusaha.
4. Empati (*emphaty*) yaitu memiliki keperdulian, perhatian terhadap pengguna jasa.
5. Berwujud (*tangible*) yaitu memiliki penampilan berupa fisik apa saja yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna jasa.

Komponen-komponen tersebut diatas merupakan hal yang saling terkait dan terintegrasi dalam menentukan kualitas pelayanan dan mestinya harus menjadi perhatian khusus bagi setiap individu atau lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa.

Berikut ini dijelaskan bagan kriteria penentu kualitas jasa pada angkutan perkotaan:



Gambar 1. Diagram Kriteria Penentu Kualitas Jasa Pelayanan

Tujuan Penyelenggaraan Transportasi

Menurut Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan No.14 tahun 1992, dijelaskan bahwa transportasi merupakan dinamika perpindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan bermotor atau kendaraan tidak bermotor.

Transportasi diselenggarakan dengan tujuan agar terwujud lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, tertib, nyaman dan efisien. Lalu lintas dan angkutan jalan di sini dikuasai oleh Negara dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah. Oleh karena itu pemerintah beserta jajarannya harus bertanggungjawab terhadap terselenggaranya transportasi yang sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Seluruh aktifitas yang berhubungan dengan pemenuhan pelayanan jasa transportasi haruslah dapat dinikmati oleh seluruh pengguna jasa transportasi. Kepuasan merupakan indikator terpenting dalam hal pelayanan, dalam melihat tingkat kepuasan maka masyarakat pengguna jasa perlu diberi kesempatan untuk menilai kinerja angkutan umum secara objektif dan terukur.

Pendekatan "IPA"

Importance-Performance Analysis (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala 5 tingkat (Skala *Likert*).

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyelenggara/operator penyedia jasa pelayanan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor

kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi di perkotaan.

Untuk keperluan ini ada dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan yaitu dengan simbol "X" dan tingkat kepentingan pengguna jasa pelayanan dengan simbol "Y" sebagaimana dijelaskan dengan model matematik sebagai berikut :

$$T_k = X/Y \times 100 \% \quad (1)$$

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N} \quad (2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{N} \quad (3)$$

dengan :

T_k = Tingkat kesesuaian responden

X = Skor penilaian pelaksanaan kinerja pelayanan jasa

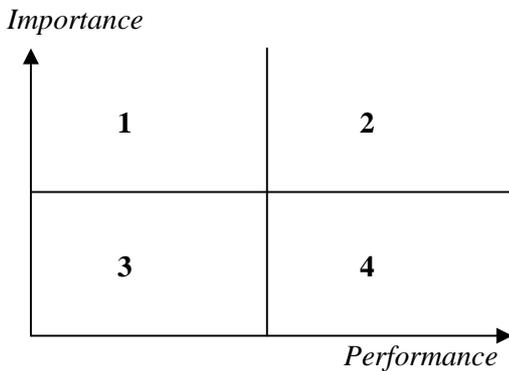
Y = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kepuasan/kinerja

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

N = Jumlah responden

Selanjutnya tingkat unsur-unsur atau pemetaan dari atribut akan dijabarkan atau dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y, seperti terlihat dari diagram dibawah ini.



Gambar 2 . *Importance-Performance Grid* Diagram Kartesius

Pengertian dari empat kuadran diagram kartesius tersebut diatas adalah sebagai berikut :

1. Kuadran 1 : *Importance* tinggi sedangkan *performance* rendah, artinya pada kondisi ini, dari sisi kepentingan pengguna jasa, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat tinggi, sedangkan dari sisi kepuasan, konsumen merasakan tingkat yang rendah (tidak puas) sehingga menuntut adanya perbaikan atribut oleh pengusaha.
2. Kuadran 2 : *Importance* tinggi sedangkan *performance* juga tinggi, artinya pada kondisi ini, dari sisi pengguna jasa, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat yang tinggi, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga pada tingkat yang tinggi (sudah puas). Dalam hal ini pengusaha/operator diharapkan dapat mempertahankan pelayanan/kinerjanya.
3. Kuadran 3 : *Importance* rendah sedangkan *performance* juga rendah, artinya pada kondisi ini, faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan tidak penting bagi pengguna, kinerja pengusaha biasa-biasa saja dan juga pengguna tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
4. Kuadran 4 : *Importance* rendah sedangkan *performance* tinggi, artinya pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna, tapi pengguna sudah merasa puas.

Indek Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index = CSI*)

Dalam menentukan atau mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat ditentukan dengan indikator nilai *CSI* yang mempertimbangkan tingkat harapan pengguna jasa terhadap faktor-faktor yang akan ditentukan. Berdasarkan rekomendasi yang diusulkan oleh balitbang-Dephub (Siswoyo, 2007),

maka nilai indek kepuasan pelanggan adalah seperti dibawah ini :

Tabel 1 . Rekomendasi nilai *CSI*

Angka Indeks	Interpretasi nilai <i>CSI</i>
$X < 64 \%$	<i>Very Poor</i>
$64 \% < X \leq 71 \%$	<i>Poor</i>
$71 \% < X \leq 77 \%$	<i>Cause For Concern</i>
$77 \% < X \leq 80 \%$	<i>Border Line</i>
$80 \% < X \leq 84 \%$	<i>Good</i>
$84 \% < X \leq 87 \%$	<i>Very Good</i>
$X > 87 \%$	<i>Excellent</i>

METODE PENELITIAN.

Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung di lapangan berupa jawaban responden terhadap pertanyaan dalam bentuk kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh melalui informasi dari pihak terkait atau penelitian terdahulu yang ada relevansinya dengan penelitian ini.

Objek penelitian di sini adalah kondisi pelayanan operator hubungannya dengan tingkat kepuasan yang diterima pengguna angkutan umum bus kota di perkotaan Jogjakarta. Untuk keperluan ini dilakukan penyebaran kuesioner secara tertutup maupun terbuka kepada responden (pengguna jasa) secara random terpilih. Jumlah responden 200 orang dan jawaban yang diharapkan memakai skala lima tingkatan (skala *Likert*).

Skala *Likert* dipakai karena dimungkinkan responden memilih jawaban yang bukan hanya dalam bentuk ya atau tidak, tapi lebih banyak pilihan, sehingga hasilnya akan lebih mencerminkan (representatif) sesuai hati nurani responden dan akan lebih akurat seperti yang diharapkan dalam penelitian ini.

Tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan merupakan tanggapan (opini) dari responden yang dirasakan terhadap pelayanan, setelah mereka membandingkan kualitas jasa yang diterima terhadap harapan pelayanan jasa angkutan tersebut. Bentuk pertanyaan yang diajukan terhadap responden disiapkan dalam bentuk dua sisi yaitu dari aspek kualitas pelayanan serta tanggapan pengguna jasa dan masing-masing variabel/dimensi mengandung beberapa indikator seperti berikut ini :

1. Dari sisi kualitas pelayanan :
 - a. Dapat dipercaya (*reliability*) dengan atribut:
 - 1) Ketersediaan moda sesuai yang dijanjikan
 - 2) Ketepatan waktu kedatangan dan pergi
 - b. Tanggap (*responsiveness*) dengan atribut:
 - 1) Kesiapan/keperdulian pengemudi
 - 2) Pemberian petunjuk/informasi yang dan tepat. cepat

- c. Jaminan (*insurance*) dengan atribut:
 - 1) Keselamatan pengguna
 - 2) Keamanan/kenyamanan pengguna
- d. Empati (*emphaty*) dengan atribut:
 - 1) Memberi perhatian terhadap pengguna
 - 2) Sopan/supel/ramah.
- e. Berwujud (*tangibles*) dengan atribut:
 - 1) Kebersihan/kerapihan
 - 2) Ketersediaan fasilitas

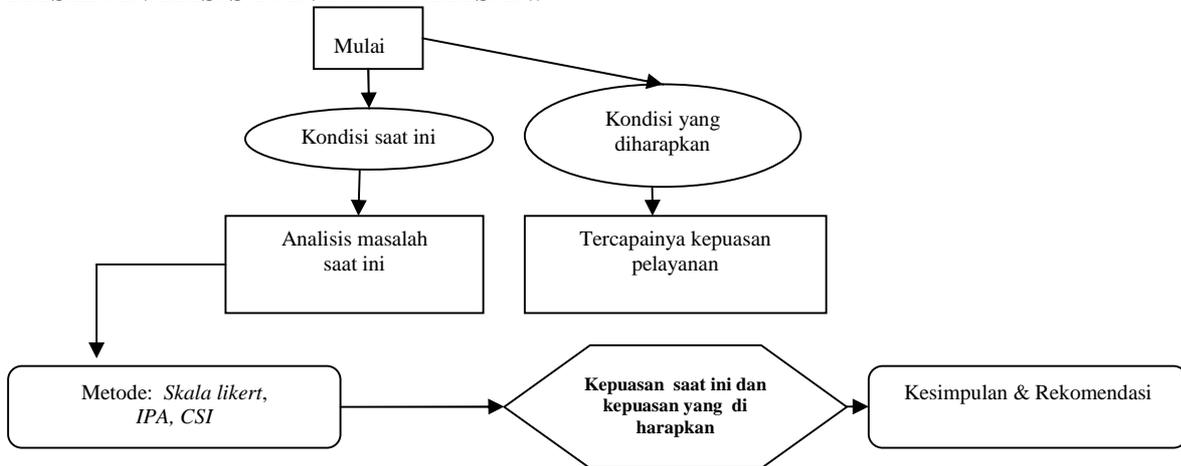
2. Dari sisi tanggapan pengguna jasa :
- a. Tingkat kepentingan (sangat penting, penting, cukup, kurang, tidak penting)
 - b. Tingkat kinerja/kepuasan (sangat puas, puas, cukup, kurang, tidak puas) .
- Tahapan penelitian dapat dijelaskan berdasarkan pola pikir berikut ini (Gambar 3).

Dari pengumpulan data primer melalui kuesioner sebanyak 200, ternyata yang dapat dipertanggungjawabkan adalah sebanyak 168 responden. Dilihat dari berbagai karakteristik responden pengguna jasa angkutan umum bus kota di perkotaan Jogjakarta dapat dijelaskan hasilnya sebagai berikut :

Tabel 2 . Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-Laki	96	57,1
Perempuan	72	42,9
	168	100

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.



Gambar 3. Bagan alir penelitian



(a)

(b)

Gambar 4. Prosentase responden Pria (a) dan Perempuan (b) Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4. Komposisi Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan

Jenis Kelamin	Bekerja/Bisnis	Sekolah	Urusan Keluarga	Lain-Lain
Laki-Laki	24	41	11	4
Perempuan	33	29	17	9
	57	70	28	13

Tabel 5 .Komposisi Responden Berdasarkan Umur

Jenis Kelamin	20	21-35	36-50	> 50
Laki-Laki	29	30	14	9
Perempuan	37	33	11	5
	66	63	25	14

Hasil analisis dari jawaban responden terhadap 10 indikator/atribut pelayanan angkutan umum bus kota yang dipertanyakan, maka berdasarkan interpretasi nilai *Customer Satification Index – CSI*, menunjukkan secara garis besar pelayanan yang diberikan masih **sangat buruk**, hal ini terlihat dari nilai rasio antara tingkat kinerja/kepuasan dengan tingkat kepentingan/harapan pengguna. Walaupun

pada kenyataannya pengguna (*demand*) bus kota masih ada sampai saat ini, namun belum diminati oleh semua orang, terbatas **hanya** bagi yang tidak punya pilihan lain (*Captif*) serta kelas menengah ke bawah, jadi ada unsur keterpaksaan. Oleh karena itu harus ada terobosan dan inovasi baru yang dilakukan baik oleh pemerintah sebagai regulator maupun pengusaha/operator sebagai penyedia jasa, agar kepuasan pengguna jasa benar-benar dapat terpenuhi.

Tabel 6 . Penilaian pengguna terhadap kinerja angkutan umum/tingkat kepuasan.

Indikator/Atribut	Sangat puas	Puas	Cukup puas	Kurang puas	Tidak puas	Total responden
1.Ketersediaan moda yang dijanjikan operator	2	14	39	70	43	168
2.Ketepatan waktu datang dan pergi	0	11	27	56	74	168
3.Keperdulian pengemudi	0	5	33	68	62	168
4.Pemberian informasi yang tepat	17	26	54	30	41	168
5.Keselamatan pengguna jasa	0	0	9	62	97	168
6.Keamanan/kenyamanan	0	0	0	59	109	168
7.Memberi perhatian	0	9	15	74	70	168
8.Ramah/sopan/supel	6	19	48	53	42	168
9.Kebersihan/kerapihan	0	3	12	61	92	168
10.Ketersediaan fasilitas/interior	0	0	0	82	86	168
Penilaian terhadap 10 indikator	25	87	237	615	716	1680

Tabel 7 . Tingkat kepentingan/harapan pengguna terhadap indikator pelayanan angkutan umum

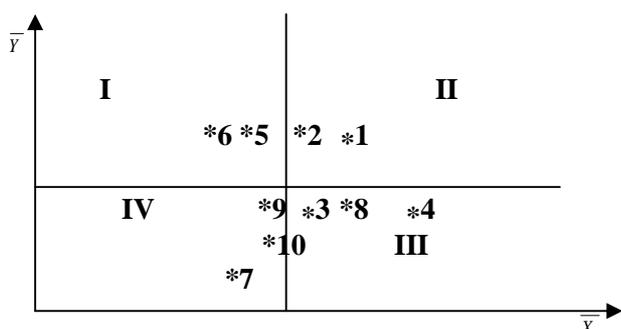
Indikator/Atribut	Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting	Total respon
1.Ketersediaan moda yang dijanjikan operator	132	36	0	0	0	168
2.Ketepatan waktu datang dan pergi	164	4	0	0	0	168
3.Keperdulian pengemudi	86	57	25	0	0	168
4.Pemberian informasi yang tepat	89	61	18	0	0	168
5.Keselamatan pengguna jasa	168	0	0	0	0	168
6.Keamanan/kenyamanan	168	0	0	0	0	168
7.Memberi perhatian	65	43	40	13	7	168
8.Ramah/sopan/supel	71	89	8	0	0	168
9.Kebersihan/kerapihan	97	62	9	0	0	168
10.Ketersediaan fasilitas/interior	55	78	30	5	0	168
Penilaian terhadap 10 indikator	1095	430	130	18	7	1680

Tabel 8. Tingkat kesesuaian (rasio) antara penilaian kinerja dan penilaian kepentingan/harapan serta rata-rata bobot kinerja dan rata-rata bobot harapan

Indikator/Atribut	Bobot kinerja	Bobot harapan	Tingkat kesesuaian	\bar{X}	\bar{Y}
1.Ketersediaan moda yang dijanjikan operator	366	804	45,52 %	2,17	4,78
2.Ketepatan waktu datang dan pergi	311	836	37,20 %	1,85	4,97
3.Keperdulian pengemudi	317	733	43,24 %	1,88	4,36
4.Pemberian informasi yang tepat	452	743	60,83 %	2,69	4,42
5.Keselamatan pengguna jasa	248	840	29,52 %	1,47	5,00
6.Keamanan/kenyamanan	227	840	27,02 %	1,35	5,00
7.Memberi perhatian	229	650	35,23 %	1,36	3,86
8.Ramah/sopan/supel	398	735	54,19 %	2,36	4,37
9.Kebersihan/kerapihan	262	760	34,47 %	1,55	4,52
10.Ketersediaan fasilitas/interior	250	687	36,39 %	1,48	4,08
Rata-rata nilai \bar{X} dan \bar{Y}				1,816	4,536

Tabel 9. Penilaian Yang Belum Sesuai dan Tingkat Kepuasan berdasarkan interpretasi CSI

Indikator/Atribut	Tingkat kesesuaian	Yang Belum Sesuai	Interpretasi CSI
1.Ketersediaan moda yang dijanjikan operator	45,52 %	54,48 %	Very Poor
2.Ketepatan waktu datang dan pergi	37,20 %	62,80 %	Very Poor
3.Keperdulian pengemudi	43,24 %	56,76 %	Very Poor
4.Pemberian informasi yang tepat	60,83 %	39,17 %	Poor
5.Keselamatan pengguna jasa	29,52 %	70,48 %	Very Poor
6.Keamanan/kenyamanan	27,02 %	72,98 %	Very Poor
7.Memberi perhatian	35,23 %	64,77 %	Very Poor
8.Ramah/sopan/supel	54,19 %	45,81 %	Very Poor
9.Kebersihan/kerapihan	34,47 %	65,53 %	Very Poor
10.Ketersediaan fasilitas/interior	36,39 %	63,61 %	Very Poor



Gambar 5 . Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum

Interpretasi penyebaran 10 indikator/atribut kedalam empat bagian diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran I :

Atribut 5 (keselamatan) dan atribut 6 (keamanan dan kenyamanan) yang harus diperhatikan untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa angkutan umum dan penanganannya perlu mendapatkan prioritas utama oleh pengusaha/operator, sedangkan dari sisi pelaksanaannya masih belum memuaskan pengguna jasa.

2. Kuadran II :

Atribut 1 (ketersediaan moda) dan atribut 2 (ketepatan waktu datang dan pergi) perlu dipertahankan oleh pengusaha/operator dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, karena harapan dan kepentingan pengguna telah dilaksanakan oleh pengusaha sehingga akan dapat memuaskan dalam pelayanan.

3. Kuadran III :

Atribut 3 (keperdulian pengemudi), 4 (pemberian informasi yang tepat), 8 (ramah/sopan/supel) tidak begitu penting oleh pengguna jasa, namun karena operator melaksanakan dengan baik maka pengguna merasakan ada kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Cuma resiko bagi pengusaha adalah biaya

yang harus dikeluarkan terlalu besar untuk keperluan yang tidak begitu diharapkan oleh pengguna.

4. Kuadran IV :

Atribut 7 (memberi perhatian), 9 (kebersihan/kerapihan), 10 (ketersediaan fasilitas/interior). Faktor ini tidak begitu penting bagi pengguna jasa, sedangkan pelaksanaannya oleh pengusaha jasa/operator juga tidak begitu baik, sehingga pengguna pun tidak merasakan adanya kepuasan dalam pelayanan, hal semacam ini baik oleh pengguna maupun oleh pengusaha jasa angkutan umum tidak merupakan preoritas utama.

Hasil pengelompokan dari 10 atribut/indikator diatas hampir seluruhnya (> 50 %) belum sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna jasa. Oleh karena itu bagi pengusaha/operator penting diperhatikan untuk melakukan inovasi yang bersifat strategis serta membuat kebijakan berdasarkan skala prioritas yang diharapkan pengguna jasa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tersebut diatas, maka dapat disampaikan kesimpulan dan saran berikut.

1. Secara umum pelayanan angkutan umum bus kota di Jogjakarta masih buruk, hal ini ditunjukkan oleh nilai tingkat kesesuaiannya masih dibawah nilai interpretasi *Customer Satification Index-CSI*.
2. Faktor yang merupakan prioritas utama untuk dilaksanakan adalah yang berhubungan dengan keselamatan, keamanan dan kenyamanan.
3. Faktor yang berhubungan dengan ketersediaan moda, ketepatan waktu datang dan pergi, menurut penilaian pengguna sangat penting untuk diperhatikan, oleh karena itu apa yang sudah diusahakan operator perlu ditingkatkan dan dipertahankan.
4. Faktor yang berhubungan dengan keperdulian *driver*, pemberian informasi yang tepat,

ramah/sopan/supel sudah dilaksanakan oleh operator, keinginan pengguna telah merasa diperhatikan, walaupun menurut pengguna faktor ini sesungguhnya tidak begitu penting.

5. Faktor di kuadran VI ini tidak menjadi prioritas baik oleh pengguna maupun operator.

SARAN

Beberapa saran yang dapat di sampaikan antara lain sebagai berikut :

1. Perlu diperhatikan dan ditata kembali bentuk pelayanan berdasarkan skala prioritas, yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat pengguna jasa, sehingga pengguna jasa memperoleh kepuasan yang diinginkan.
2. Keselamatan, keamanan dan kenyamanan merupakan tuntutan yang sangat tinggi bagi pengguna jasa, hal inilah yang harus menjadi prioritas utama untuk diperhatikan oleh pengusaha jasa angkutan.
3. Prioritas berikutnya yang harus diperhatikan penyedia jasa adalah ketersediaan moda, ketepatan waktu datang dan pergi, sehingga pengguna jasa lebih percaya dan merasa ada kepastian dalam memanfaatkan angkutan umum.
4. Perlu dilakukan pembinaan serta meningkatkan kemampuan *driver, kru/kernet*, agar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dapat sebaik mungkin.
5. Perlu dilakukan perhitungan ulang terhadap setiap mengeluarkan investasi/biaya, sehingga sasarannya tepat untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, *Transportasi Dalam Angka Tahun 2005*, Dinas Perhubungan Provinsi Daerah Istimewa Jogjakarta
- Biro Pusat Statistik, tahun 2005, Provinsi Daerah Istimewa Jogjakarta.
- Kinncar Philip, 1991, *Principles of Marketing*-fifth edition, Prentice Hall International Editions.
- Kotler, Philip, 1994, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation & Control*, Prentice Hall International Edition, Eighth Edition.
- Munawar, Ahmad, 2007, *Pengembangan Transportasi Yang Berkelanjutan*, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar pada Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.

Pusat Studi Transportasi dan Logistik (PUSTRAL), tahun 2004, Universitas Gadjah Mada-Jogjakarta.

Siswoyo, B, 2007, *Kajian Rencana Pelayanan Tiket Terpadu Angkutan Lanjutan di Jakarta*, balitbang-Dephub, Jakarta.

Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.

Undang-Undang No.14 tahun 1992 tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*”, Departemen Perhubungan, Jakarta.