

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam mendukung kegiatan transportasi suatu wilayah, angkutan umum harus dilengkapi dengan jaringan trayek sebagai akses jaringan. Jaringan trayek adalah kumpulan dari trayek yang menjadi satu kesatuan jaringan pelayanan angkutan orang. Trayek merupakan lintasan kendaraan bermotor umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil penumpang atau mobil bus yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap, dan jenis kendaraan tetap serta berjadwal atau tidak berjadwal.

Angkutan umum memiliki peranan penting dalam pembangunan perekonomian, untuk menuju keberlanjutan angkutan umum memerlukan penanganan serius. Angkutan merupakan elemen penting dalam perekonomian karena berkaitan dengan distribusi barang, jasa, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota, berbagai bentuk moda angkutan umum dengan karakteristik dan tingkat pelayanan yang diberikan mewarnai perkembangan sistem angkutan umum kota yang seharusnya berorientasi kepada kenyamanan dan keamanan sehingga dapat bersaing dengan angkutan pribadi.

Pemusatan aktivitas dan pergerakan yang terjadi di Kabupaten Merangin mengakibatkan tingkat kebutuhan masyarakat akan adanya sistem transportasi tinggi. Pola penggunaan lahan yang terbentuk memusat akan menimbulkan suatu pergerakan yang diakibatkan faktor pemenuhan kebutuhan, yang harus dapat diwadahi suatu system transportasi yang terdiri dari moda transportasi dan prasarana transportasi (Tamin, 1997:48).

Didalam Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2014 tentang angkutan jalan angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan orang dan barang yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau.

pemerintah daerah bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum untuk jasa. Angkutan orang dan atau barang dengan kendaraan bermotor umum.

Tingginya intensitas dan mobilitas pergerakan penduduk merupakan salah satu penyebab dari munculnya permasalahan transportasi di perkotaan saat ini, hal ini juga terjadi di Kabupaten Merangin dimana Kota Bangko sebagai pusat pemerintahan, pusat perdagangan dan kegiatan lainnya. Rendahnya kinerja pelayanan angkutan umum pedesaan maka pengguna jasa angkutan umum pedesaan beralih untuk menggunakan angkutan umum illegal atau tidak resmi.

1.2 Rumusan Masalah

Jaringan trayek angkutan pedesaan di Kabupaten Merangin menghubungkan antara PKW dan PKL, dimana PKW tersebut berada di Kecamatan Bangko sebagai pusat perkotaan di Kabupaten Merangin, sedangkan PKL tersebar di Kecamatan Bangko Barat, Kecamatan Lembah Masurai, Kecamatan Jangkat, Kecamatan Sungai Tenang, Kecamatan Tiang Pumpung, Kecamatan Muara Siau, dengan mobilitas menuju perkotaan ini sangat padat setiap harinya. Tingginya intensitas dan mobilitas pergerakan penduduk merupakan salah satu penyebab dari munculnya permasalahan transportasi di perkotaan saat ini, hal ini juga terjadi di Kabupaten Merangin dimana Kota Bangko sebagai pusat pemerintahan, pusat perdagangan dan kegiatan lainnya. Rendahnya kinerja pelayanan angkutan umum pedesaan maka pengguna jasa angkutan umum pedesaan beralih untuk menggunakan angkutan umum illegal atau tidak resmi.

Akan tetapi, hal ini sulit direalisasikan karena kinerja tingkat pelayanan angkutan umum yang kurang baik, sehingga masyarakat beralih ke angkutan lain yang lebih memadai. Oleh karena itu, perlu dilakukannya suatu kajian mengenai kinerja pelayanan dan bagaimana pengguna menilai pelayanan angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat yang telah beroperasi saat ini dengan mengidentifikasi hal-hal apa saja yang sebenarnya menjadi penyebab tinggi rendahnya tingkat pelayanan yang dirasakan pengguna angkutan pedesaan

tersebut. Pertanyaan penelitian yang akan di jawab melalui penelitian ini yaitu *“Bagaimana Kinerja Pelayanan dan Usulan Perbaikan Angkutan Umum Pedesaan Trayek Bangko – Jangkat ?”*

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan usulan guna meningkatkan atau mengoptimalkan kinerja pelayanan angkutan umum pedesaan dengan cara mengkaji kinerja pelayanan angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat.

1.3.2 Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam kajian pelayanan angkutan umum pedesaan trayek Bangko - Jangkat adalah sebagai berikut :

1. Teridentifikasinya karakteristik pengguna angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat.
2. Teridentifikasinya kinerja pelayanan angkutan umum pedesaan trayek Bangko - Jangkat dan persepsi pengguna berdasarkan indikator dan tolok ukurnya.
3. Merumuskan usulan perbaikan kinerja pelayanan angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat persepsi penumpang terhadap variabel pelayanan untuk meningkatkan kinerja pelayanan angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat.

1.4 Ruang Lingkup

1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah

Secara geografis, wilayah Kabupaten Merangin terletak pada titik koordinat antara 101° 32'39” – 102°38'35” Bujur Timur dan antara 1°39'23” – 2°46'9” Lintang Selatan, dengan luas sebesar 7.679 km² atau 767.900 Hektar.

Secara administrasi wilayah Kabupaten Merangin berbatasan dengan:

Sebelah Utara : Kabupaten Bungo

Sebelah Selatan : Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu

Sebelah Timur : Kabupaten Sarolangun dan Kabupaten Tebo

Sebelah Barat : Kabupaten Kerinci

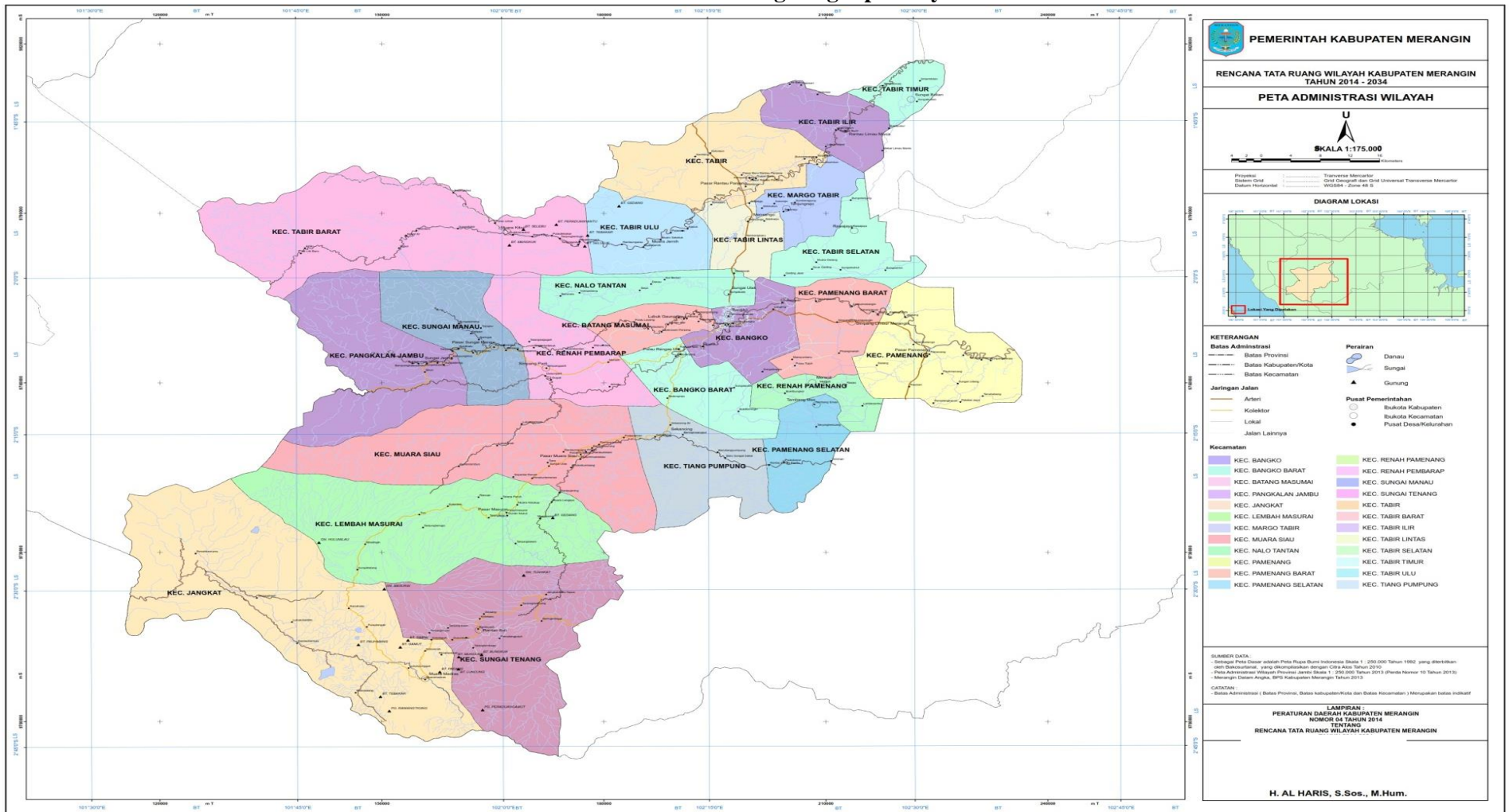
Kabupaten Merangin yang dibentuk berdasarkan UU No.54 Tahun 1999 dan diresmikan tanggal 12 Oktober 1999 terdiri dari 24 Kecamatan, 212 desa/kelurahan yang terdiri dari 202 desa dan 10 kelurahan. Batas administrasi Batas administrasi dan luas wilayah masing-masing Kecamatan dalam Kabupaten Merangin dapat dilihat pada Tabel dan Peta Peta Administrasi berikut:.

Tabel I.1
Luas Kecamatan di Kabupaten Merangin Tahun 2014

No	Kecamatan	Luas (Km2)	%
1	Jangkat	967.23	12.6
2	Sungai Tenang	593.46	7.73
3	Muara Siau	655.06	8.53
4	Lembah Masurai	688.99	8.97
5	Tiang Pumpung	274.86	3.58
6	Pamenang	346.54	4.51
7	Pamenang Barat	199.55	2,60
8	Renah Pamenang	107.58	1.4
9	Pamenang Selatan	167.47	2.18
10	Bangko	168.39	2.19
11	Bangko Barat	196.47	2.56
12	Batang Mesumai	111.34	1.45
13	Nalo Tantan	206.58	2.69
14	Sungai Manau	295.5	3.85
15	Renah Pembarap	272.86	3.55
16	Pangkalan Jambu	427.05	5.56
17	Tabir	333.33	4.34
18	Tabir Ulu	219.64	2.86
19	Tabir Selatan	196.25	2.56
20	Tabir Ilir	158.92	2.07
21	Tabir Timur	108.75	1.42
22	Tabir Lintas	115.38	1.5
23	Margo Tabir	128.3	1.67
24	Tabir Barat	739.5	9.63
Total		7679	100

Sumber: Merangin Dalam Angka Tahun 2015

Gambar 1.1 Ruang Lingkup Wilayah



Sumber : RTRW Kabupaten Merangin 2014

1.4.2 Ruang Lingkup Materi

Pembatasan ruang lingkup materi penelitian ini terbagi menjadi 3 bagian yaitu lingkup kajian, lingkup indikator pengguna dan lingkup indikator tingkat pelayanan, untuk lebih jelasnya akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Lingkup Kajian Pengembangan Wilayah

Didalam *Peraturan Daerah Kabupaten Merangin No 04 Tahun 2014 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Merangin*, dimana Kota Bangko sebagai pusat pemerintahan Kabupaten , pusat perdagangan dan kegiatan lainnya. Jaringan trayek angkutan pedesaan di Kabupaten Merangin menghubungkan anantara PKW dan PKL disekitar wilayah Kabupaten Merangin, didalam studi ini dimana PKW tersebut berada di Kecamatan Bangko sebagai pusat perkotaan dan pusat kegiatan utama di Kabupaten Merangin, sedangkan PKL yaitu Kecamatan Jangkat dan Kecamatan yang berhubungan dengan jalur trayek Bangko – Jangkat seperti Kecamatan Bangko Barat, Kecamatan Lembah Masurai, Kecamatan Jangkat, Kecamatan Sungai Tenang, Kecamatan Tiang Pumpung, Kecamatan Muara Siau, dengan mobilitas menuju perkotaan ini sangat padat setiap harinya. Maka dari itu diperlukan Analisis Kinerja Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Pedesaan Trayek Bangko – Jangkat.

2. Lingkup Indikator Tingkat Pelayanan

Untuk melakukan kajian tingkat pelayanan angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat berdasarkan persepsi pengguna maka perlu di susun suatu indikator dan tolok ukur evaluasi yang dapat digunakan sebagai bahan penilaian indikator tersebut terutama tingkat pelayanan. Tingkat pelayanannya yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, aksesibilitas/kemudahan, biaya, kesetaraan dan keteraturan. Semua itu merupakan indikator dari penelitian ini. Pembobotan juga di lakukan terhadap tiap indikator berdasarkan penilaian

yang dilakukan. Indikator untuk penelitian ini diambil dari standar pelayanan minimal angkutan pedesaan PM No 98 Tahun 2013 dan penambahan ketentuan standar pelayanan dalam PM No 29 Tahun 2015.

Tabel I.2
Standar Pelayanan Minimal Angkutan Pedesaan

No	Atribut	Variabel	Sumber
1	Keamanan	1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi. 2. Seragam awak kendaraan.	<i>PM No 29 Tahun 2015, tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.</i>
	a. Tanda pengenal awak kendaraan. b. Informasi trayek dan identitas kendaraan	1. Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan. 2. Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum.	
2	Keselamatan		<i>PM No 29 Tahun 2015, tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.</i>
	a. Pengemudi 1) Kondisi fisik	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental	
	2) Kompetensi	Pengemudi memiliki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku sebagai berikut : 1. Pengetahuan tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang, dan tata cara berlalu lintas 2. Keterampilan mengemudi kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan 3. Sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang	
	2a) Jam istirahat	Pengemudi wajib istirahat paling lama 15 (limabelas) menit setelah mengemudikan kendaraan selama 2 (dua) jam berturut-turut.	
	b. Lampu senter	Alat bantu penerangan	

No	Atribut	Variabel	Sumber
	b1. Pintu keluar atau masuk penumpang	Pintu keluar dan atau masuk penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan	
	b2. Ban	Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir	
	b3. Rel korden (gorden) dijendela	Posisi rel gorden yang terpasang tidak mengganggu evakuasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca harus dipecahkan)	
	b4. Alat pembatas kecepatan	Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan umum	
	b5. Pegangan tangan (handgrip)	Pemasangan handgrip pada sandaran tempat duduk sepanjang selasar (gang)	
	b6. Pintu keluar masuk pengemudi sekurang-kurangnya untuk bus sedang	<ul style="list-style-type: none"> a. Untuk mesin bus yang berada dibelakang tidak ada pintu pengemudi b. Untuk mesin didepan, pintu hanya boleh digunakan teknisi 	
	b7. Alat pemukul/ pemecah kaca (martil)	Berupa martil yang diletakkan dijendela atau ditempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat	
	b8. Alat pemadam api ringan (APAR).	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan dalam kendaraan..	
	b9. Kelistrikan untuk audio visual yang memenuhi standar nasional Indonesia (SNI).	Kabel listrik untuk fasilitas penunjang.	
	b10. Sabuk keselamatan .	Sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk.	
	a. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kelayakan kendaraan sebelum beroperasi.	
	b. Dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang dan dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas jalan.	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan.	
3	Kenyamanan		<i>PM No 29 Tahun 2015,</i>

No	Atribut	Variabel	Sumber
	a. Kapasitas angkut.	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.	<i>tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.</i>
	b. Fasilitas sirkulasi udara.	Berupa jendela maupun kap dibagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup.	
	c. Fasilitas kebersihan.	Berupa tempat sampah dan/atau kantong keratas atau plastik.	
	c1. Pengatur suhu ruangan.	Fasilitas pengatur suhu didalam kendaraan menggunakan AC (air conditioner).	
	c2. Larangan merokok	Berupa stiker dan dengan gambar dan/atau tulisan “Dilarang Merokok”.	
4	Keterjangkauan		<i>PM No 29 Tahun 2015, tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.</i>
	a. Aksesibilitas.	Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan.	
	b. Tarif.	Biaya yang dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan.	
5	Kesetaraan		<i>PM No 29 Tahun 2015, tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.</i>
	Pelayanan prioritas.	Pemberian prioritas naik/turun kendaraan	
6	Keteraturan		<i>PM No 29 Tahun 2015, tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.</i>
	a. Informasi pelayanan	Informasi yang berisi: a. Tarif: b. Trayek yang dilayani.	
	b. Kinerja operasional.		

Sumber : PM No 29 Tahun 2015

3. Lingkup Indikator Pengguna

Pengguna yang menjadi objek penelitian ini merupakan masyarakat yang menggunakan angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat. Hal ini dimaksudkan supaya masyarakat tersebut telah mengetahui bagaimana tingkat pelayanan angkutan umum pedesaan tersebut sehingga dapat memberikan

penilaian berdasarkan hal yang telah di rasakan. Untuk mengidentifikasinya masyarakat pengguna tersebut, maka proses sampling yang dilakukan terhadap masyarakat yang secara langsung menggunakan angkutan umum pedesaan trayek Bangko - Jangkat.

1.4.3 Batasan Studi

Adapun dalam penelitian ini menggunakan bahasan studi guna membatasi jumlah materi dan analisis yang digunakan dalam penyusunan studi, yang terdiri dari:

1. Studi ini hanya membahas mengenai kinerja pelayanan angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat
2. Studi ini tidak membahas mengenai efesiensi biaya dengan pengguna moda transportasi angkutan umum pedesaan.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi 3 tahapan yaitu :

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode ini dilakukan dengan cara pengumpulan data sekunder dan penumpulan data primer yaitu :

1. Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan dua cara yaitu metoda pengamatan lapangan dan metoda Kuesioner terhadap beberapa responden terkait. Wawancara dilakukan berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang akan menjawab tolok ukur untuk memperoleh penilaian terhadap sub indikator yang telah dirumuskan. Adapun indikator, sub indikator dan tolok ukur kajian yang digunakan. Dari sampel ini dilakukan beberapa pengamatan diantaranya adalah :

Tabel I.3
Data Yang di Butuhkan dalam Survey Primer

No	Data yang di butuhkan	Alat yang digunakan	Bentuk Data
1.	Terminal dan fasilitas terminal	Kamera & Formulir Survey Lapangan	Visualisasi
2.	Waktu tunggu	Stopwatch & Formulir Survey Lapangan	Menit
3.	Kecepatan perjalanan	Stopwatch & Formulir Survey Lapangan	Km/jam
4.	Waktu berhenti di terminal	Stopwatch & Formulir Survey Lapangan	Menit
5.	Informasi pelayanan	Kamera & Formulir Survey Lapangan	Visualisasi
6.	Akses keluar masuk terminal	Kamera & Formulir Survey Lapangan	Visualisasi
7.	Ketepatan dan kepastian keberangkatan dan kedatangan armada	Stopwatch & Formulir Survey Lapangan	
8.	Headway	Stopwatch & Formulir Survey Lapangan	Menit
9.	Data Potensi Penumpang (Naik Turun Penumpang)	Formulir Survey Lapangan	Orang

Sumber : Hasil Pengumpulan Data Primer 2015

❖ Metode Penentuan Sampel

Pengumpulan data primer melalui kuesioner, untuk menentukan jumlah sample dari suatu populasi menggunakan rumus slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Dengan: n = Jumlah sample

N = Jumlah populasi (jumlah maksimum penumpang)

e = toleransi terjadinya galat (0,1)

Adapun teknis penentuan responden adalah dengan menggunakan metoda *survey on board* yaitu surveyor masuk ke dalam angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat untuk menyebarkan kuesioner.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi-instansi atau institusi yang terkait. Dalam hal ini penulis mengumpulkan dan mempelajari data-data dari bahan tertulis yang terkait dan relevan dalam penyusunan laporan seperti DISHUB Kabupaten Merangin, Binamarga Kabupaten Merangin, BPS Kabupaten Merangin dan Organda.

Tabel I.4
Data yang Dibutuhkan Dalam Survey Sekunder

No	Instansi	Data yang dibutuhkan	Bentuk Data
1	Dishubkominfo Kabupaten Merangin	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Peta Rute ✓ Jumlah armada ✓ Kapasitas kendaraan ✓ Tarif armada ✓ Pendapatan armada ✓ Peta sistem operasi 	<ul style="list-style-type: none"> Peta Tabel Tabel Tabel Tabel Peta
2	Bina marga	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Data jaringan jalan ✓ Kondisi fisik jalan ✓ Peraturan yang berkaitan dengan jalan 	<ul style="list-style-type: none"> Peta Tabel Laporan
3	BPS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Data demografi Kabupaten Merangin tahun 2014 	Laporan
4	Perusahaan pemilik armada angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat (Po. Masgo Masurai)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jumlah Armada ✓ Jumlah Penumpang 	- -

Sumber : Survey Pengumpulan Data Sekunder, 2015

1.5.2 Metode Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan, selanjutnya diolah dan dianalisis sehingga didapat rumusan studi. Analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode analisis sebagai berikut:

1. Metode yang dilakukan untuk menganalisis data yang ada untuk karakteristik pelaku pergerakan, sosial ekonomi dan persepsi penumpang adalah dengan
 - a. Analisis deskriptif kualitatif mengenai karakteristik perjalanan penumpang berupa asal dan tujuan, maksud perjalanan. Analisis deskriptif kualitatif terhadap karakteristik pelaku pergerakan penumpang zona pergerakan didasarkan pada penumpang naik dari zona asal dan turun pada zona tujuan. Tarikan dan bangkitan tiap zona dengan menggunakan beberapa indikator yaitu jumlah penumpang naik turun tiap zona, jenis pekerjaan, tempat aktivitas.
 - b. Analisis deskriptif kualitatif mengenai sosial ekonomi dan persepsi penumpang. Sosial ekonomi penumpang seperti jenis kelamin,

pekerjaan, pendapatan, tempat tinggal dan sebagainya. Untuk persepsi penumpang berupa aksesibilitas, tingkat kenyamanan, keamanan, dan sebagainya.

2. Analisis deskriptif kuantitatif untuk menganalisis karakteristik dari sisi penyedia:
 - ❖ Data yang didapat mengenai jumlah armada dan kapasitas angkut serta kualitas pelayanan lainnya yang dianalisis secara kuantitatif sesuai standar kinerja pelayanan yang ditetapkan oleh dari departemen perhubungan seperti load factor, dan sebagainya. Dalam analisis pelayanan dari sisi penyedia menggunakan standar pelayanan minimal angkutan pedesaan PM Perhubungan No 29 Tahun 2015.
3. Dalam menganalisis tingkat kesesuaian antara demand dan supply dengan analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif yaitu membandingkan antara demand yang terjadi pada kondisi eksisting dan supply yang ada apakah sudah menjawab kebutuhan masyarakat sehingga menghasilkan rekomendasi dalam tahap akhir analisis tersebut.

Tahapan metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menggambarkan kondisi eksisting angkutan umum pedesaan trayek Bangko - Jangkat dari sisi sarana dan prasarana angkutan umum pedesaan tersebut. Analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif terhadap data yang diperoleh
2. Karakteristik umum pengguna angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat, seperti jenis kelamin, umur, pekerjaan, tujuan perjalanan, pendapatan dan lain sebagainya. Analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif terhadap data yang diperoleh

3. Analisis Tingkat pelayanan penumpang angkutan penyeberangan, teknik analisis yang digunakan adalah metode Importance Performance Analysis.
Importance Performance Analysis

Analisis ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner kepada pengguna jasa angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat. Responden diminta untuk menilai indikator setiap komponen dengan skala penilaian mulai dari 1 bila kondisi pelayanan yang ada tidak memenuhi indikator yang ditentukan sampai 5 bila dianggap kondisi pelayanan yang ada saat ini sudah sangat sesuai dengan indikator yang ditentukan.

Untuk menilai tingkat pelayanan angkutan penyeberangan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- a. Sangat Puas atau Sangat Penting, dengan bobot untuk jawaban diberi nilai 5;
- b. Puas atau Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4;
- c. Netral atau Biasa, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3;
- d. Tidak Puas atau Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2;
- e. Sangat Tidak Puas atau Sangat Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian tingkat kepuasan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat pelayanan angkutan umum pedesaan trayek Bangko – Jangkat. Dalam penilaian terdapat 2 buah variable yang di wakili oleh huruf X dan Y, di mana X mewakili tingkat kepuasan penumpang dan Y mewakili tingkat kepentingan penumpang. Selanjutnya menghitung tingkat kesesuaian dengan cara membandingkan antara tingkat kepentingan/harapan (*importance*) dengan tingkat kinerja (*performance*). Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor

yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Rumus yang di gunakan adalah :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Di mana :

T_{ki} :Tingkat kesesuaian

X_i :Skor penilaian kepuasan

Y_i :Skor penilaian kepentingan

Dalam menentukan faktor-faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan penyeberangan dengan diagram IPA yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X-Y), dengan X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan pelanggan dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi penumpang angkutan penyeberangan.

Nilai itu dapat dihitung dengan rumus :

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

di mana :

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

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

n = Jumlah responden

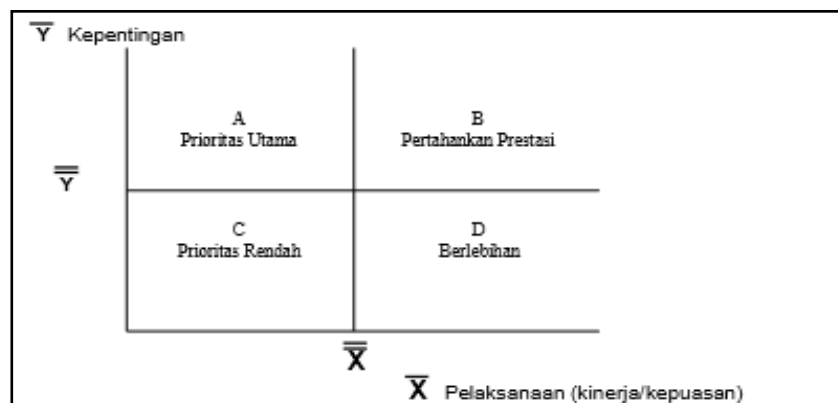
Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang di bagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X} , \bar{Y}) di mana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan pengguna seluruh

faktor dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Nilai itu dapat dihitung dengan rumus :

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

Dengan K : banyaknya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan penyeberangan, didalam hal penelitian ini $K = 22$

Gambar 1.2 Diagram Kartesius



Keterangan :

Kuadran A “ Tingkatkan Kinerja” (*High Importance, Low Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor - faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah . Sehingga, konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.

Kuadran B “ Pertahankan Kinerja” (*High Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

Kuadran C “Prioritas Rendah” (*Low Importance, Low Performance*):

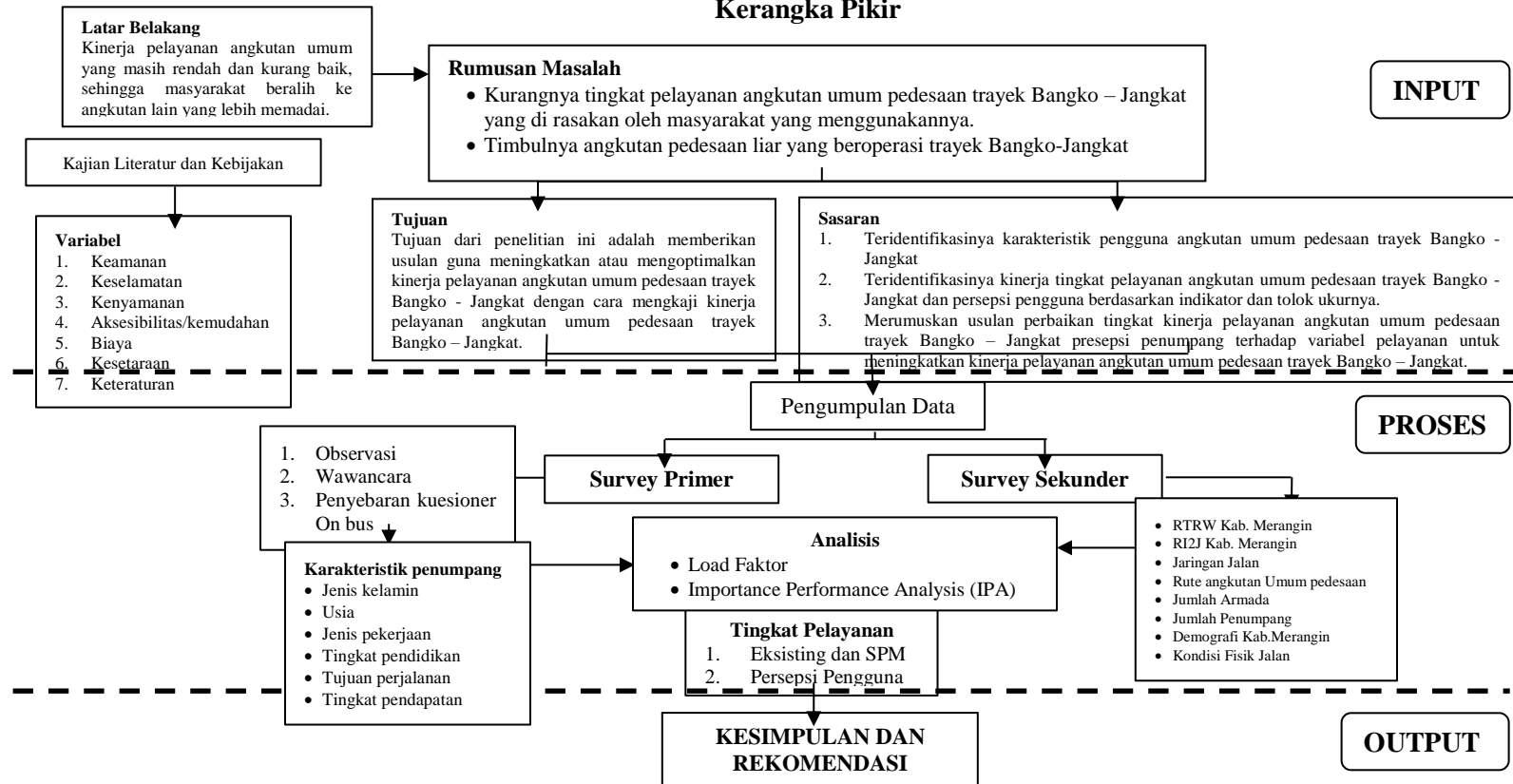
Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

Kuadran D “Cenderung Berlebihan” (*Low Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

1.6 Kerangka Pikir

Gambar 1.2
Kerangka Pikir



1.7 Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah memahami isi laporan ini, berikut adalah sistematika penyusunan laporan yang meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang studi, rumusan masalah studi ini dilakukan, tujuan dan sasaran studi, ruang lingkup, metodologi pembahasan, dan sistematika pembahasan dalam penelitian ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai teori – teori dan studi yang berkaitan dengan penelitian ini yakni berkaitan dengan perilaku pemilihan moda transportasi dan sistem transportasi sebagai tinjauan untuk pembahasan selanjutnya.

BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI

Bab ini membahas tentang bagaimana karakteristik dari sistem pergerakan dan transportasi Bangko – Jangkat. Pembahasan dimulai dari interaksi antara Bangko dengan Jangkat dan wilayah di sekitarnya yang berisi tentang pola pergerakan dan peranan dan fungsi wilayah Jangkat. Kemudian sistem jaringan transportasi dan pola pergerakan Bangko – Jangkat.

BAB IV ANALISIS KINERJA PELAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG

Menjelaskan tentang hasil dari pengolahan data eksisting atau analisis secara lengkap mengenai kajian tingkat pelayanan angkutan umum pedesaan trayek Bangko - Jangkat dan persepsi pengguna.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi mengenai temuan studi, kesimpulan, rekomendasi, kelemahan studi, dan rekomendasi mengenai penelitian lanjutan mengenai studi ini.