

KINERJA OPERASIONAL DAN KUALITAS PELAYANAN TEMAN BUS KORIDOR 2B GOR NGURAH RAI – BANDARA NGURAH RAI – PP

Putu Cinthya Pratiwi Kardita¹, Ni Putu Dita Prastitaning Dewi²,
Putu Kwintaryana¹

¹ Program Studi Sarjana Teknik Sipil Universitas Udayana

² Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Udayana

Email: cinthya.pratiwi@unud.ac.id

ABSTRAK

Teman Bus di Provinsi Bali disediakan oleh Kementerian Perhubungan untuk mengurangi kemacetan lalu lintas. Salah satu alasan yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk bertransportasi menggunakan angkutan umum atau tidak adalah persepsi masyarakat. Dalam penelitian dilakukan evaluasi kinerja dan analisis kualitas pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat terhadap operasional Teman Bus Koridor 2B GOR Ngurah Rai – Bandara Ngurah Rai – PP. Evaluasi kinerja operasional menggunakan standar Departemen Perhubungan (2002). Pada penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kualitas layanan berdasarkan persepsi publik. Evaluasi kinerja angkutan menggunakan data sekunder dari PT. Satria Trans Jaya dan data primer merupakan hasil survei kuesioner berdasarkan persepsi publik. Hasil analisis kinerja operasional menunjukkan jarak perjalanan angkutan dan tingkat konsumsi bahan bakar memenuhi standar yaitu 266,4 km/hari dan 5 km/ltr. Hasil analisis kualitas pelayanan menunjukkan waktu tunggu, waktu perjalanan, dan kecepatan memenuhi standar. Waktu tunggu pada Halte GOR Ngurah Rai yaitu 4 menit, Halte Bandara Ngurah Rai yaitu 4,25 menit, dan pada Halte Central Parkir yaitu 5,75 menit. Waktu perjalanan sekitar 90 menit dan kecepatan mencapai 22,2 km/jam. Skala CSI menunjukkan indeks kepuasan pengguna jasa sebesar 80,45% yang memiliki arti bahwa kualitas pelayanan bus Baik (*Good*). Atribut pelayanan yang menempati prioritas utama menurut hasil IPA yaitu ketepatan informasi pada aplikasi Teman Bus. Atribut pelayanan prioritas rendah ditempati oleh lokasi Bus Stop mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi/umum.

Kata kunci: kinerja operasional, kualitas pelayanan, Teman Bus, koridor 2B.

OPERATIONAL PERFORMANCE AND SERVICE QUALITY OF TEMAN BUS CORRIDOR 2B GOR NGURAH RAI – BANDARA NGURAH RAI – ROUND TRIP

ABSTRACT

Ministry of Transportation provides the Teman Bus service in Bali Province in order to reduce traffic. One of the elements that influences people's decisions to use public transportation is their opinion of it. The goal of this study is to assess and analyze performance and service quality based on public perception of the operation of Teman Bus Corridor 2B GOR Ngurah Rai - Ngurah Rai Airport - PP. The Ministry of Transportation Standard (2002) used for performance evaluation. Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods used for service quality assessment based on public perception. Secondary data from PT. Satria Trans Jaya used for performance evaluation and primary data are the results of processing questionnaires based on public perception. Operational performance analysis results showed the indicators of the distance of transportation trips and the level of fuel consumption meet the standards, 266.4 km/day and 5 km/ltr. On the quality of service, indicators of waiting time, travel time, and speed meet the standards. The average waiting time at the GOR Ngurah Rai Bus Stop, Ngurah Rai Airport Stop, Central Parking Stop is 4, 4.25, and 5.75 minutes. Travel time is 90 minutes. The speed indicator is 22.2 km/hour. The CSI scale results is 80.45% which indicates that the quality of bus service is good. According to the IPA results, the correctness of the information on the Teman Bus application is the most important service attribute. And the low priority of the service attribute is easily accessible location of the Bus Stop by private/public vehicles.

Keywords: operational performance, service quality, Teman Bus, corridor 2B.

1 PENDAHULUAN

Perkembangan suatu kota menuntut sarana transportasi yang mampu memenuhi pergerakan masyarakat di kota tersebut. Keberadaan angkutan umum sebagai sistem transportasi diharapkan dapat mengurangi kemacetan lalu lintas. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia menyediakan layanan Teman Bus yang hingga saat ini terdapat 5 koridor di Provinsi Bali. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan angkutan umum atau tidak adalah persepsi masyarakat. Apabila kinerja dan kualitas pelayanan belum menjadi prioritas, maka dapat menimbulkan kecenderungan pengguna meninggalkan moda tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja dan mengetahui persepsi masyarakat dengan adanya layanan Teman Bus. Pada penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan tingkat kepuasan berdasarkan persepsi penumpang terhadap pelayanan Teman Bus Koridor 2B GOR Ngurah Rai – Bandara Ngurah Rai agar dapat menjadi bahan pertimbangan pihak-pihak yang terkait dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan.

2 STANDAR KINERJA OPERASIONAL DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Pada penelitian ini, Teman Bus Koridor 2B GOR Ngurah Rai – Bandara Ngurah Rai – PP yang dimaksud adalah Trans Metro Dewata. Teman Bus merupakan program *Buy the Service* milik Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Kata “Teman” dalam Teman Bus merupakan singkatan dari Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal, dan Nyaman. Bus berukuran sedang dengan kapasitas 40 penumpang dan 20 kursi dan bus besar dengan kapasitas 60 penumpang dan 30 kursi digunakan sebagai armada Teman Bus. Setiap bus memiliki satu tempat duduk prioritas. Untuk memberikan rasa aman kepada penumpang, setiap bus dilengkapi dengan CCTV dan sensor alarm pengemudi. Di masa pandemi COVID-19, layanan Teman Bus mengutamakan kenyamanan penumpang dengan menjaga kebersihan kendaraan dan mematuhi protokol kesehatan seperti mewajibkan penumpang menggunakan masker, menjaga jarak aman, menjaga bus dalam kondisi penuh 50%, dan menyediakan *hand sanitizer*. Penumpang dapat mengakses informasi rute, halte dan jadwal keberangkatan bus lewat aplikasi Teman Bus dengan mudah. Berikut ini merupakan standar kinerja operasional dan kualitas pelayanan berdasarkan standar Departemen Perhubungan (2002) dan definisi penilaian persepsi masyarakat.

2.1 Standar Kinerja Operasional dan Kualitas Pelayanan

Berikut ini merupakan standar kinerja operasional dan kualitas angkutan umum yang dikeluarkan oleh Departemen Perhubungan (2002). Tabel 1 menunjukkan standar kinerja operasional angkutan umum sesuai spesifikasi armada Teman Bus. Tabel 2 menunjukkan standar kinerja kualitas pelayanan angkutan umum sesuai spesifikasi armada Teman Bus.

Tabel 1. Standar Kinerja Operasional

No	Aspek Penilaian	Parameter	Standar
1	Jumlah Penumpang Terangkut	Bus sedang, 20 tempat duduk, 10 berdiri	500 – 600 (pnp/hari)
2	Jarak Perjalanna Angkutan	Bus sedang	250 (km/hari)
3	Tingkat Konsumsi BBM	Bus sedang	5 (km/ltr)
4	<i>Load factor</i>	Rasio kursi terisi dan kapasitas kursi tersedia dalam satu trip	70%

Sumber: Departemen Perhubungan (2002)

Tabel 2. Standar Kualitas Pelayanan

No	Aspek Penilaian	Parameter	Standar
1	Waktu Tunggu Angkutan	Rata-rata	5-10 (menit)
2	Waktu Perjalanan Angkutan	Rata-rata	1,0 – 1,5 (jam)
3	<i>Headway</i>	Ideal	5-10 (menit)
4	Kecepatan	Kelas jalan II	30 (km/jam)

Sumber: Departemen Perhubungan (2002)

2.2 Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan

Persepsi publik dapat didefinisikan sebagai interpretasi seseorang terhadap informasi dan pesan yang diperoleh melalui penggunaan panca indera. Semua peristiwa yang terjadi di lingkungan sekitar dikomunikasikan ke otak melalui indera penglihatan, yang diproses melalui penalaran hingga menghasilkan

pemahaman tentang sebuah fenomena (Prakuso, 2013). Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) mengartikan persepsi adalah Proses seseorang mengetahui sesuatu melalui panca inderanya atau suatu respon (penerimaan langsung) terhadap sesuatu. Pendekatan SERVQUAL merupakan karakteristik komponen yang perlu diperhatikan dalam kepuasan pelanggan menurut Zeithaml et al., (1990) dalam Putra (2012) antara lain:

1. *Tangible* (Pelayanan yang Bersifat Nyata)
2. *Reliability* (Pelayanan yang dapat Dipercaya)
3. *Responsiveness* (Pelayanan yang Cepat Tanggap)
4. *Assurance* (Pelayanan yang dapat Menjamin)
5. *Empathy* (Pelayanan yang Menunjukkan Kesungguhan)

3 METODE

Peneliti menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan adalah data hasil wawancara penumpang Teman Bus dengan instrumen penelitian yaitu kuesioner dan data sekunder merupakan data trayek dan rute eksisting, jumlah armada, panjang trayek, konsumsi BBM dan kontrak kerja Teman Bus Koridor 2B GOR Ngurah Rai – Bandara Ngurah Rai (PT Satria Trans Jaya, 2021). Data sekunder diperoleh melalui data yang dimiliki oleh PT Satria Trans Jaya tahun 2021 selaku pengelola Teman Bus di Provinsi Bali.

Apabila seluruh data telah diperoleh, langkah selanjutnya adalah rekapitulasi data yang berupa perhitungan kinerja operasional dan kualitas pelayanan Teman Bus Koridor 2B GOR Ngurah Rai – Bandara Ngurah Rai, dilanjutkan dengan analisis data hasil rekapitulasi dan persepsi masyarakat terhadap operasional bus. Untuk pengolahan data persepsi masyarakat peneliti menggunakan uji validitas dan realibilitas pada hasil jawaban kuesioner. Jika hasil dari uji validitas didapat $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan hasil uji realibilitas didapat $Alpha\ Cronbach > 0.7$ maka dilanjutkan dengan menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Teman Bus. Setelah itu peneliti mengolah hasil analisis tingkat-tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui besarnya nilai kepuasan dan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap pelayanan Teman Bus Koridor 2B, kemudian dilanjutkan dengan simpulan dan saran dari peneliti.

3.1 Pengujian Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2014), Validitas mengacu pada apakah suatu perubahan mengukur apa yang diklaimnya diukur. Derajat ketelitian alat ukur penelitian terhadap bahan yang sebenarnya sedang diukur didefinisikan sebagai validitas dalam penelitian ini. Jawaban kuesioner dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, skor total tersebut dikatakan sangat terkait dengan item pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner (item kuesioner dinyatakan valid).

Pengujian suatu instrumen penelitian yang digunakan pada sebuah penelitian dapat dilakukan dengan mengetahui nilai reliabilitasnya (Khumaedi, 2012). Apabila menggunakan pendekatan statistik *Alpha Cronbach* pada aplikasi *Statistical Package (SPSS)*, instrumen tersebut dinyatakan reliabel untuk mengukur variabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,7. Tabel 3 menunjukkan rentang koefisien alpha (*alpha cronbach*) beserta ketentuannya.

Tabel 3. Koefisien Alpha (*Alpha Cronbach*)

Koefisien Alpha	Ketentuan
$< 70\%$	Kurang (<i>Poor</i>)
$70\% < X < 79\%$	Cukup (<i>Fair</i>)
$79\% < X < 84\%$	Bagus (<i>Good</i>)
$84\% < X < 89\%$	Sangat Baik (<i>Very Good</i>)
$89\% < X < 100\%$	Luar Biasa Baik (<i>Excellent</i>)

Sumber: Ballan dalam Putra (2012)

3.2 Skala Pengukuran

Pengukuran adalah proses menetapkan angka ke objek berdasarkan seperangkat aturan. Skala pengukuran digunakan untuk mengklasifikasikan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan responden terhadap suatu pernyataan (Riduwan, 2009). Dalam pemberian skor digunakan Skala Likert. Kriteria evaluasi ini dikategorikan ke dalam lima tingkatan seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Skala Likert

Penilaian	Skor
Sangat Tidak Setuju/STS	1
Tidak Setuju/TS	2
Cukup/Ragu-Ragu	3
Setuju/S	4
Sangat Setuju/SS	5

Sumber: Riduwan (2009)

3.3 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metode untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan yang memperhitungkan signifikansi indikator yang diukur. Metode ini memiliki keunggulan dapat menilai dan menganalisis kepuasan dengan berfokus pada harapan dan membandingkan pelaksanaan dengan harapan tersebut. Tabel 5 menunjukkan interpretasi dari hasil penilaian menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Tabel 5. Rentang Angka Indeks *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	Sangat Buruk (<i>Very Poor</i>)
$64\% < X \leq 71\%$	Buruk (<i>Poor</i>)
$71\% < X \leq 77\%$	Memperhatikan (<i>Cause for concern</i>)
$77\% < X \leq 80\%$	Sedang (<i>Borderline</i>)
$80\% < X \leq 84\%$	Baik (<i>Good</i>)
$84\% < X \leq 87\%$	Sangat Baik (<i>Very Good</i>)
$87\% < X$	Luar Biasa Bagus (<i>Excellent</i>)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah skala yang mengukur seberapa puas pelanggan terhadap suatu produk (Ruta, 2014). Contoh perhitungan seperti di bawah ini:

1. Tentukan Skor Kepuasan (MSS) yang didapat dari rata-rata skor Tingkat Kepuasan menurut tiap pengguna jasa Teman Bus Koridor 2B (n). Tentukan Skor Harapan (MIS), yang berasal dari rata-rata skor Tingkat Kepentingan menurut tiap pengguna jasa Teman Bus Koridor 2B (n).
2. Tentukan Bobot Keutamaan (WF), yang merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator, yaitu:

Contoh perhitungan atribut 1:

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100\% \tag{1}$$

$$WF_i = \frac{4,23}{108,00} \times 100\%$$

$$WF_i = 0,039$$

Perhitungan dilanjutkan hingga atribut ke-25.

3. Membuat Skor Terbobot (WS), yang merupakan hasil perkalian Bobot Keutamaan (WF) dengan Skor Kepuasan (MSS), yaitu:

Contoh perhitungan atribut 1:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i \tag{2}$$

$$WS_i = 0,39 \times 3,97$$

$$WS_i = 0,156$$

Perhitungan dilanjutkan hingga atribut ke-25.

4. Setelah WF dan WS seluruh atribut dihitung, CSI dihitung dengan menjumlahkan WS semua indikator dan membaginya dengan skala maksimum yang digunakan (HS) pada kuesioner yaitu 5, sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum WS_i}{HS} \times 100\% \tag{3}$$

$$CSI = \frac{4,023}{5} \times 100\%$$

CSI = 80,45%

Perhitungan dilanjutkan hingga atribut ke-25.

3.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) oleh Martilla dan James (1977) dalam Supranto (2006) digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini. Dalam grafik dua dimensi, pendekatan IPA menggabungkan pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Analisis IPA diwakili oleh sumbu vertikal (Y) untuk menunjukkan tingkat kepuasan dan sumbu horizontal (X) untuk menunjukkan tingkat kepentingan.

Analisis diselesaikan dengan memetakan setiap atribut kualitas ke dalam diagram kartesius untuk mengidentifikasi di mana ia berada dalam hierarki. Dipilihnya penggunaan diagram kartesius karena memudahkan dalam mengetahui poin atau area kinerja layanan mana yang memuaskan pelanggan dan poin atau area mana yang tidak memuaskan pelanggan.

Interpretasi dari setiap kuadran adalah Supranto (2006):

1. Kuadran I (pertahankan prestasi), konsumen mengharapkan atribut-atribut dalam kuadran ini, dan kinerja yang dirasakan baik dan harus dipertahankan.
2. Kuadran II (cenderung berlebihan), konsumen tidak menginginkan atribut-atribut di kuadran ini, tetapi mereka memiliki pelayanan yang baik.
3. Kuadran III (prioritas rendah), konsumen kurang mengharapkan atribut dalam kuadran ini dan menilai pelayanan kurang memadai. Atribut-atribut di kuadran ini tidak mengharuskan penyedia layanan untuk memaksa mereka meningkatkan kualitas layanannya.
4. Kuadran IV (prioritas utama), konsumen mengharapkan atribut-atribut di kuadran ini, namun kinerja yang dirasakan kurang baik. Penyedia layanan harus berkonsentrasi pada kuadran ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, beberapa modifikasi harus diterapkan.

Persepsi masyarakat diperoleh dari jawaban kuesioner yang disebarkan kepada pengguna jasa Teman Bus Koridor 2B. Total kuesioner yang disebarkan sebanyak 109 rangkap. Aplikasi *SPSS Statistics V.26* digunakan untuk melakukan uji validitas. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r_{hitung} (*Corrected Item-Total Correlation*) > r_{tabel} sebesar 0,188, untuk $df = 109 - 2 = 107$; $\alpha = 0,05$ maka item atau pernyataan tersebut valid dan sebaliknya.

Pengujian reliabilitas dilaksanakan untuk menilai konsistensi jawaban responden terhadap 25 pernyataan (instrumen) pada kuesioner yang diberikan. Kuesioner dinyatakan reliabel jika tingkat *Alpha Cronbach* yang didapat adalah lebih besar dari 0,7 sehingga jawaban responden dapat dinyatakan konsisten. Hasil reliabilitas ini diperoleh menggunakan bantuan program *SPSS Statistic V.26*. Hasil *output* reliabilitas SPSS dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Atribut Kualitas Pelayanan	Alpha Cronbach	
	Kinerja	Harapan
<i>Tangible</i>	0,806	0,859
<i>Reliability</i>	0,854	0,902
<i>Responsiveness</i>	0,876	0,866
<i>Assurance</i>	0,859	0,931
<i>Empathy</i>	0,883	0,885

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi kinerja operasional dan kualitas pelayanan berdasarkan pada Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat SK.687/AJ.206/DRJD/2002.

4.1 Kinerja Operasional

Dari hasil analisis jumlah penumpang terangkut belum memenuhi standar yang ditetapkan 500-600 penumpang dalam sehari. Hal ini dikarenakan pada masa pandemi kapasitas penumpang di dalam bus dikurangi untuk mencegah penyebaran virus COVID-19. Tabel 7 menunjukkan hasil analisis jumlah penumpang.

Tabel 7. Jumlah Penumpang

No	Jenis Armada	Rata-rata Roundtrip Per Hari	Rata-rata Jml. Pnp. Terangkut (orang/roundtrip)	Total Pnp. Terangkut Per Hari (orang/hari)
	1	2	3	5=4*3
1	Bus	8	54,73	437,84

Jarak perjalanan Teman Bus Koridor 2B dalam sehari yaitu 266,4 km/hari. Dari armada yang ditinjau telah memenuhi standar Departemen Perhubungan yang ditetapkan 250 km/hari. Hal ini memiliki arti bahwa jumlah roundtrip dengan jarak perjalanan ditempuh Teman Bus Koridor 2B telah sesuai. Tabel 8 menunjukkan hasil analisis jarak perjalanan angkutan.

Tabel 8. Jarak Perjalanan Angkutan

No	Jenis Armada	Panjang Roundtrip (km)	Roundtrip Kendaraan Per Hari	Total Jarak Perjalanan Per Hari (km/hari)
	1	2	3	5=4*3
1	Bus	33,3	8	266,4

Tingkat konsumsi BBM Teman Bus Koridor 2B sebanyak 4,8 km/liter dibulatkan menjadi 5 km/liter. Standar Departemen Perhubungan adalah 5 km/liter untuk bus sedang. Dari jenis armada yang ditinjau sesuai dengan standar dikarenakan arus lalu lintas yang lancar sehingga tidak terjadi pemakaian bahan bakar yang berlebih. Tabel 9 menunjukkan tingkat konsumsi bahan bakar Teman Bus Koridor 2B.

Tabel 9. Tingkat Konsumsi Bahan Bakar

No	Jenis Armada	Konsumsi BBM (liter/hari)	Jarak Perjalanan Per Hari	Konsumsi BBM (km/liter)
	1	2	3	5=4/3
1	Bus	55	266,4	5

Pada kondisi ideal kapasitas daya tampung kendaraan yang diizinkan yaitu 40 orang yaitu 20 orang penumpang duduk dan 20 orang berdiri. Namun pada kondisi pandemi kapasitas dikurangi menjadi 11 orang penumpang duduk dan 9 orang penumpang berdiri. Dapat dilihat pada 10 bahwa *load factor* Teman Bus Koridor 2B dari bulan Juni – Agustus 2021 belum memenuhi standar yang ditetapkan yaitu 70%. Hal ini terjadi karena jumlah penumpang rata-rata yang ada di dalam bus belum bisa mencapai jumlah kapasitas yang tersedia dari armada yang ditinjau akibat aturan pengurangan kapasitas selama pandemi. Tabel 10 menunjukkan besarnya *load factor* saat operasional Teman Bus Koridor 2B di masa pandemi COVID-19.

Tabel 10. Load Factor

No	Jenis Armada	Bulan	Load Factor (%)
1	Bus	Juni	27,17%
2	Bus	Juli	15,71%
3	Bus	Agustus	16,04%

4.2 Kualitas Pelayanan

Waktu tunggu dari armada yang ditinjau telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Departemen Perhubungan. Dalam peraturan yang ditetapkan, waktu tunggu rata-rata adalah 5-10 menit. Hal ini terjadi karena jumlah armada yang beroperasi telah seimbang dengan jarak trip yang ditempuh oleh armada selama beroperasi sehingga waktu yang diperlukan untuk menunggu kedatangan armada pada halte-halte yang ditentukan tidak membutuhkan waktu yang lama. Tabel 11 menunjukkan hasil analisis waktu tunggu rata-rata angkutan.

Tabel 11. Waktu Tunggu Rata-rata Angkutan

No	Nama Halte	Waktu Tunggu Maksimum (menit)	Waktu Tunggu Minimum (menit)	Waktu Tunggu Rata-rata (menit)
		1	2	3
1	GOR Ngurah Rai	4	4	4
2	Central Parkir	10	1,5	5,75
3	Bandara Ngurah Rai	17,5	1	4,25

Waktu yang dibutuhkan armada Teman Bus Koridor 2B untuk melakukan satu kali trip adalah 1,5 jam. Waktu perjalanan dari armada yang ditinjau telah memenuhi standar Departemen Perhubungan yang ditetapkan 1,0-1,5 jam (60-90 menit). Hal ini disebabkan kondisi arus lalu lintas yang lancar sehingga waktu perjalanan yang dibutuhkan menjadi lebih sedikit. Tabel 12 menunjukkan hasil analisis waktu perjalanan angkutan.

Tabel 12. Waktu Perjalanan Angkutan

No Armada	Jenis Armada	Jarak Perjalanan (km)	Waktu Perjalanan
	1	2	3
1	Bus	33,3	90

Tabel 13 menunjukkan hasil analisis *headway* pada Bus Trans Metro Dewata Koridor 2B. *Headway* tercepat terjadi pada Halte GOR Ngurah Rai yaitu 8 menit, pada Halte Bandara Ngurah Rai yaitu 8,5, dan *headway* terlama terjadi pada Halte Central Parkir yaitu 11,5. Dari jenis armada yang ditinjau belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh Departemen Perhubungan yaitu 5-10 menit.

Tabel 13. Headway Angkutan

No	Nama Halte	Waktu Tunggu Maksimum (menit)	Waktu Tunggu Minimum (menit)	Waktu Tunggu Rata-rata (menit)
		1	2	3
1	GOR Ngurah Rai	8	8	8
2	Central Parkir	20	3	11,5
3	Bandara Ngurah Rai	15	2	8,5

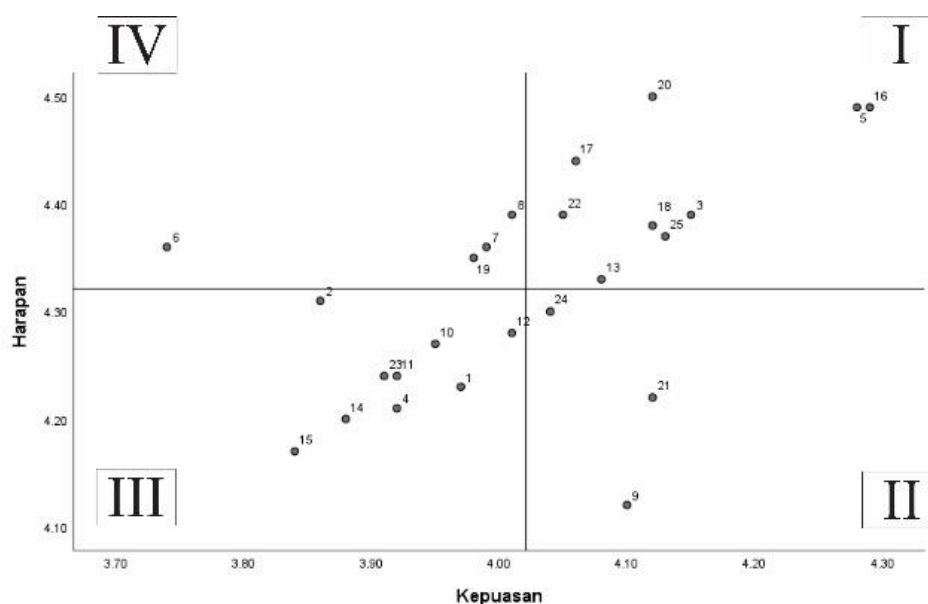
Tabel 14 menunjukkan kecepatan armada Teman Bus Koridor 2B yaitu 22,2 km/jam. Standar kecepatan yang ditetapkan oleh Departemen Perhubungan adalah 30 km/jam. Jenis armada yang ditinjau telah memenuhi standar dikarenakan arus lalu lintas yang tidak terlalu padat sehingga kecepatan dapat menyesuaikan dengan standar yang ditetapkan.

Tabel 14. Kecepatan Angkutan

No Armada	Jenis Armada	Jarak Perjalanan (km)	Waktu Perjalanan	Kecepatan Angkutan (km/jam)
	1	2	3	4
1	Bus	33,3	1,5	22,2

4.3 Customer Satisfactin Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan perhitungan nilai kepuasan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), didapatkan besarnya skala *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk operasional Teman Bus Koridor 2B GOR Ngurah Rai – Bandara Ngurah Rai yaitu pada rentang $80\% < X \leq 84\%$ dengan interpretasi “Baik (*Good*)”. Pemetaan ke dalam diagram kartesius antara tingkat harapan pada sumbu y dan tingkat kepuasan pada sumbu x dilakukan pada *Importance Performance Analysis* (IPA). Garis sumbu merupakan hasil rata-rata jawaban tingkat harapan dan kepuasan. Pada diagram dapat terlihat atribut-atribut pelayanan yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan dan loyalitas serta yang perlu ditingkatkan kinerjanya sehingga memudahkan pengelola untuk menentukan langkah yang dilakukan untuk menaikkan tingkat kepuasan dengan tepat dan efektif. Gambar 1 menunjukkan hasil pemetaan atribut pelayanan sesuai dengan persepsi pengguna angkutan Teman Bus. Pada kuadran I menunjukkan atribut yang diharapkan penting dan memenuhi kepuasan pengguna, kuadran II menunjukkan atribut pelayanan yang diharapkan penting namun kurang memenuhi kepuasan pengguna, kuadran III menunjukkan atribut pelayanan yang kurang diharapkan dan kurang memenuhi kepuasan pengguna, sedangkan kuadran IV menunjukkan kepuasan yang tinggi dari pengguna namun kehadirannya kurang diharapkan.



Gambar 1. Diagram Kartesius Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Tabel 15 menunjukkan atribut-atribut masuk kedalam kelompok Kuadran I (pertahankan prestasi). Atribut yang berada di dalam kuadran ini penting menurut pengguna jasa dan pengelola harus mempertahankan kinerja atribut-atribut ini karena dipersepsikan sudah bagus oleh pengguna jasa.

Tabel 15. Instrumen Kuesioner pada Grafik IPA Kuadran I

No	Pernyataan Kuesioner
3	Fasilitas Teman Bus Koridor 2B berfungsi dengan baik
5	Kenyamanan selama berada di dalam bus
13	Kinerja pengemudi Teman Bus memberikan pelayanan yang dibutuhkan selama dalam perjalanan
16	Keamanan selama perjalanan dalam Teman Bus Koridor 2B
17	Pihak Teman Bus dapat menjamin resiko selama perjalanan
18	Kemampuan dan pengetahuan pengemudi selama pengoperasian Teman Bus Koridor 2B
20	Kemahiran dan kewaspadaan pengemudi Teman Bus Koridor 2B dalam mengendarai busnya
22	Kesungguhan pihak Teman Bus untuk tidak melakukan penundaan dalam setiap perjalanan
25	Pengemudi Teman Bus Koridor 2B menunjukkan keterlibatan dalam memberikan pelayanan

Tabel 16 menunjukkan atribut-atribut yang masuk dalam kelompok Kuadran II (cenderung berlebihan). Atribut pada kuadran ini tidak begitu kritis atau seperti yang diharapkan oleh pelanggan jasa, tetapi atribut-atribut ini berkinerja baik.

Tabel 16. Instrumen Penelitian pada Grafik IPA Kuadran II

No	Pernyataan Kuesioner
9	Teman Bus Koridor 2B tiba pada Bus Stop tepat waktu
21	Pengemudi memperlakukan para penumpang secara profesional
24	Keseriusan pengemudi dalam memberikan pelayanan

Tabel 17 menunjukkan atribut-atribut yang masuk dalam kelompok Kuadran III (prioritas rendah). Pengguna layanan percaya bahwa atribut di kuadran ini kurang penting atau diharapkan, dan penilaian mereka terhadap kinerja yang diberikan buruk. Karena berdampak kecil terhadap kepuasan pelanggan, peningkatan kinerja kriteria yang disebutkan dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali.

Tabel 17. Instrumen Penelitian pada Grafik IPA Kuadran III

No	Pernyataan Kuesioner
1	Lokasi Bus Stop mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi/umum
2	Kerapian seragam petugas Teman Bus dalam menjalankan tugas
4	Kondisi fasilitas pendukung pelayanan Teman Bus Koridor 2B (Bus stop, ketersediaan tempat parkir saat ini)
10	Pengemudi mengatasi keluhan penumpang dengan baik
11	Pihak Teman Bus mengatasi keluhan penumpang dengan baik
12	Keramahan pengemudi selama pengoperasian Teman Bus Koridor 2B
14	Kesediaan pihak Teman Bus untuk menerima saran dari penumpangnya
15	Kemudahan untuk memberikan saran kepada pihak Teman Bus
23	Pengemudi menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan

Tabel 18 menunjukkan atribut-atribut yang masuk dalam kelompok Kuadran IV (prioritas utama). Ciri-ciri atribut di kuadran ini diharapkan dan dihargai oleh pengguna jasa, namun kinerja yang dirasakan rendah atau jauh dari harapan, maka dari itu atribut di kuadran ini penting untuk ditingkatkan.

Tabel 18. Instrumen Kuesioner pada Grafik IPA Kuadran IV

No	Pernyataan Kuesioner
6	Ketepatan informasi pada aplikasi Teman Bus
7	Pelayanan yang diberikan Teman Bus akurat (tidak pernah melakukan kesalahan pada saat menurunkan penumpang)
8	Waktu keberangkatan Teman Bus Koridor 2B sesuai jadwal
19	Pihak Teman bus dapat menjamin bahwa tidak ada kesalahan dalam pelayanan yang akan mengakibatkan kerugian penumpang.

Beberapa solusi berbeda dapat ditawarkan sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kinerja berdasarkan hasil evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan Teman Bus Koridor 2B GOR Ngurah Rai – Bandara Ngurah Rai – PP dari penelitian ini, antara lain:

1. Mengoptimalkan informasi yang terdapat pada aplikasi Teman Bus agar kedepannya pengguna jasa dapat mengakes waktu tiba dan waktu keberangkatan bus pada aplikasi secara real-time atau sesuai dengan waktu tiba dan keberangkatan bus di lapangan karena pada saat ini waktu tiba dan waktu keberangkatan bus masih belum sesuai pada aplikasi dengan kondisi di lapangan.
2. Menyesuaikan jumlah dan letak Bus Stop pada rute yang dilayani karena pada saat ini masih terdapat Bus Stop dengan jarak yang jauh dengan Bus Stop berikutnya maupun sebaliknya dengan demikian diharapkan headway dapat memenuhi standar yang ditetapkan.

5 KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan dan hasil evaluasi kinerja serta persepsi masyarakat yang diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan:

1. Hasil evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan Teman Bus Koridor 2B GOR Ngurah Rai – Bandara Ngurah Rai – PP berdasarkan standar Departemen Perhubungan (2002) menunjukkan indikator jumlah penumpang, *load factor*, dan headway belum memenuhi standar.
2. Hasil evaluasi kualitas pelayanan Teman Bus Koridor 2B GOR Ngurah Rai – Bandara Ngurah Rai – PP berdasarkan persepsi masyarakat menunjukkan skala *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 80,45% menunjukkan kualitas pelayanan bus Baik (*Good*), sesuai dengan indeks kepuasan pengguna jasa. Atribut pelayanan yang menempati prioritas rendah yaitu lokasi Bus Stop mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi/umum.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih disampaikan kepada PT Satria Trans Jaya selaku pengelola program Teman Bus di Provinsi Bali.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Departemen Perhubungan RI. 2002. *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur*. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat, (SK.687/AJ.206/DRJD/2002), pp. 2–69.
- Khumaedi, M. 2012. *Reliabilitas Instrumen Penelitian Pendidikan*. Jurnal Pendidikan Teknik Mesin Unnes. 12(1), pp. 25–0.
- Prakuso, A. B. 2013. *Persepsi Masyarakat Terkait Dampak dari Kebijakan Parkir Terpusat di Titik Parkir Sisi Selatan Lapangan Atletik FIK*.
- PT Satria Trans Jaya. 2021. *Data Penumpang Teman Bus Bulan Januari - Agustus 2021*. Denpasar.
- Putra, C. G. D. 2012. *Analisis Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana*.
- Riduwan. 2020. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Ruta, K. S. 2014. *Analisis Tingkat Pelayanan Stasiun Lempuyangan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Method) R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.