
ANALISIS PELAYANAN BUS ANTARKOTA RUTE MEDAN–PEMATANG Siantar DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Laska Hotmartua Manullang¹, Reynaldo Siahaan², dan Charles Sitindaon³

¹Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Santo Thomas,
Medan, Sumatera Utara

*Penulis korespondensi. Surel: reynaldo@ust.ac.id

Abstrak

Perjalanan antarkota dalam provinsi, khususnya di Sumatera Utara, umumnya dilakukan dengan bus. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kualitas pelayanan bus berdasarkan persepsi penumpangnya. Pada penelitian ini, kami meninjau perjalanan bus antarkota rute Medan-Pematang Siantar. Metode *Importance Performance Analysis* dipergunakan untuk mengkategorikan komponen pelayanan bus ke dalam kelompok yang perlu ditingkatkan, maupun yang sudah cukup baik untuk dipertahankan. Hasil analisis kuadran menunjukkan bahwa penumpang menilai komponen pelayanan berupa alat darurat pemukul kaca, fasilitas kenyamanan dalam bus, dan layanan informasi gangguan perjalanan perlu untuk ditingkatkan/diadakan.

Kata kunci: angkutan massal, bus antarkota, importance performance analysis, standar pelayanan minimal,

I. PENDAHULUAN

Kota Medan dan Pematang Siantar berada di Provinsi Sumatera Utara, dan dipisahkan jarak sekitar 120 Km dari masing-masing pusat kotanya. Kota Pematang Siantar bukan merupakan kota terpadat di provinsi ini (populasi 270 ribu jiwa), tetapi merupakan salah satu pusat pertumbuhan ekonomi. Perjalanan dengan rute Medan-Pematang Siantar menjadi salah satu rute yang penting di provinsi ini. Untuk perjalanan antarkota Medan dan Pematang Siantar, saat ini terdapat banyak pilihan jasa layanan bus yang beroperasi. Pertimbangan terkait kemudahan menjadi salah satu alasan utama masyarakat memilih menggunakan angkutan bus dibandingkan kereta api untuk rute tersebut (Sihombing, 2013). Bagi masyarakat yang tidak menggunakan kendaraan pribadi, perjalanan antarkota dalam provinsi umumnya dilakukan menggunakan bus. Pilihan menggunakan moda berbasis rel cenderung kurang fleksibel karena titik asal dan tujuannya yang harus berada di stasiun. Keamanan, keselamatan, waktu perjalanan, dan akses ke terminal diketahui adalah faktor yang signifikan bagi kenyamanan dan kepuasan perjalanan dengan bus antarkota (Ganji, dkk., 2021; Lestari, 2022; Sihombing, 2013), sedangkan besarnya tarif tidak begitu mempengaruhi (Rojo et al., 2013).

Perjalanan antarkota menggunakan bus rentan untuk digantikan ketika ada moda lain yang tersedia (Rojo, dkk., 2013), misalnya penumpang memiliki kendaraan pribadi atau

moda kereta api memberikan pelayanan yang lebih baik (Sihombing, 2013). Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi pengalaman pelayanan bus dari sudut pandang penumpang. Dalam hal ini, penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan selanjutnya dapat meningkatkan loyalitas penumpangnya. Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi dan mengidentifikasi penilaian kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman para penumpang. Tujuan akhirnya adalah mengetahui komponen pelayanan yang harus diprioritaskan dan/atau ditingkatkan kinerjanya oleh penyedia layanan jasa.

II. METODE PENELITIAN

Kami mengeksplorasi bagaimana penumpang menilai komponen-komponen standar pelayanan angkutan massal berupa bus antarkota. Ada 2 penilaian yang dilakukan berdasarkan pengalaman perjalanan penumpang, yakni seberapa pentingnya komponen tersebut, dan selanjutnya seberapa baiknya kinerja komponen pelayanan tersebut. Komponen standar pelayanan yang digunakan dalam studi ini diperoleh dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015, yang merupakan perubahan dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Standar pelayanan minimal (SPM) tersebut dikategorikan menjadi 6 jenis: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan, dimana selanjutnya diuraikan ke dalam poin-poin komponen pelayanan. Studi ini menggunakan sebagian komponen SPM karena mempertimbangkan infrastruktur dan karakteristik pelayanan eksisting dari objek studi yang ditinjau. Komponen SPM yang dipertimbangkan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Daftar komponen/*item* standar pelayanan minimal yang ditinjau

Jenis	Komponen Pelayanan	
Keamanan	P1	Memiliki petugas keamanan di stasiun
	P2	Daftar penumpang berupa identitas dan jumlah penumpang
	P3	Informasi gangguan keamanan yang berisi nomor telpon pengaduan
Keselamatan	P4	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental
	P5	Mobil bus 100% lulus uji layak jalan
	P6	Alat pemukul pemecah kaca
Kenyamanan	P7	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkutan
	P8	Urutan tempat duduk untuk memandu penumpang duduk sesuai dengan nomor yang tertera di tiket
	P9	Rak bagasi untuk menempatkan barang
	P10	Fasilitas kebersihan
Keterjangkauan	P11	Fasilitas tambahan berupa kaca film, audio, gorden dan AC Bus
	P12	Ketepatan waktu yang dibutuhkan pengguna jasa menunggu kedatangan bus
Kesetaraan	P13	Tarif/biaya yang dikenakan pada penumpang
	P14	Pemberian prioritas untuk membeli tiket dan memilih tempat duduk
Keteraturan	P15	Informasi pelayanan yang disampaikan di loket kepada calon penumpang berupa jadwal kedatangan, keberangkatan, tarif dan trayek yang dilayani
	P16	Informasi gangguan perjalanan bus
	P17	Kinerja operasional

Dalam penelitian ini kami meninjau pelayanan khususnya bus ukuran *Medium* dengan jumlah tempat duduk penumpang 28-30 set dengan kelas Patas/RS. Rute Medan Siantar dilayani oleh beberapa perusahaan bus. Kami meninjau penumpang dari 3 penyedia jasa yakni: Intra Sentosa, Bus Sejahtera, dan Bus Parade Taxi karena ketiganya memiliki kelas bus sejenis seperti yang dinyatakan sebelumnya. Sampel responden merupakan penumpang rute Medan-Siantar yang menggunakan kelas bus tersebut. Responden diminta mengisi kuesioner terstruktur, yang terdiri atas 3 bagian. Bagian pertama merupakan informasi sosioekonomi yang bersifat umum (usia, *gender*, dll.). Pada bagian ke-2 dan ke-3, responden diminta memberi penilaian terhadap atribut kepentingan dan atribut kinerja sesuai dengan pengalamannya. Penilaian menggunakan skala *likert* dengan 5-level dimana nilai 1 berarti sangat tidak penting/sangat tidak baik, dan nilai 5 berarti sebaliknya.



Gambar 1. Pembagian kuadran dalam *Importance Performance Analysis*

Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi komponen SPM yang memerlukan penanganan dan peningkatan kinerja. Aplikasi metode ini telah digunakan untuk analisis kepuasan pelayanan berbagai moda, baik darat, air, maupun udara (Arifin, dkk., 2017; Siahaan, 2018; Sultan, dkk., 2020). Penumpang diminta untuk menyatakan seberapa penting sebuah item komponen pelayanan, dan seberapa baik kinerjanya sesuai pengalaman mereka dalam perjalanan. Tingkat kepentingan dalam beberapa literatur lain sering juga dinyatakan sebagai tingkat harapan. Namun, dalam studi ini kami menggunakan kata ‘penting’ dan ‘seberapa penting’ karena dinilai lebih mudah dipahami oleh penumpang (calon responden). Metode IPA pada dasarnya merupakan analisis kuadran dalam sebuah diagram kartesian, dimana masing-masing kuadran dipisahkan oleh garis sumbu kepentingan (*importance*) dan garis sumbu kinerja (*performance*) (Martilla & James, 1977). Titik perpotongan kedua garis umumnya ditentukan dari nilai rata-rata baik

kepentingan maupun kinerjanya. Dengan cara ini, setiap komponen SPM yang ditinjau dapat diplot ke dalam kuadran sesuai dengan hasil penilaian penumpang. Keempat kuadran dan maknanya diilustrasikan pada Gambar 1.

Metode IPA dapat mengelompokkan komponen/*item* pelayanan ke dalam kuadran prioritas penanganan. Meskipun demikian, analisis dengan metode ini tidak dapat mengungkapkan satu nilai yang mewakili ukuran kepuasan secara menyeluruh terhadap pelayanan suatu jasa. Dalam hal tersebut, seringkali ditentukan nilai indeks kepuasan konsumen (CSI, *customer satisfaction index*). Perhitungan CSI umumnya dilakukan dengan memberikan bobot tersendiri untuk masing-masing nilai kinerja komponen pelayanan berdasarkan tingkat kepentingannya. Dengan demikian, komponen/*item* yang memiliki kepentingan yang tinggi, akan mendapatkan bobot yang lebih besar. Perhitungan CSI dengan pembobotan ini sangat berguna ketika tingkat kepentingan untuk masing-masing komponen/*item* bervariasi tinggi. Perhitungan CSI dalam studi ini mengadopsi *Heterogeneous CS Index* oleh Eboli & Mazzulla (2009). Perbedaan mendasar dalam adopsi ini adalah kami menggunakan skala penilaian Likert 5-level, bukan 10 seperti pada studi tersebut.

$$HCSI = \sum_{k=1}^N [X_k^c * Y_k^c]$$

,dimana $* Y_k^c$ adalah nilai rata-rata kepentingan untuk masing-masing komponen/*item* pelayanan dan telah dikoreksi nilai bobotnya (*corrected weight*), sedangkan X_k^c adalah nilai rata-rata kinerja yang telah dikoreksi. Selanjutnya, k adalah jenis komponen/*item* pelayanan yang ditinjau sedangkan N adalah total komponen yang ditinjau. Untuk penjelasan lebih rinci mengenai rumus perhitungan X terkoreksi dan bobot Y terkoreksi, dapat mengakses studi Eboli & Mazzulla (2009).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kami mengumpulkan dan menyaring total akhir sebanyak 251 respon kuesioner dengan proporsi sebesar 33% dari penumpang bus Intra Sentosa, 35,9% dari bus Sejahtera, dan 31,1% dari Paradep Taxi. Lembar kuesioner yang terindikasi diisi dengan tidak serius atau banyak bagian dibiarkan kosong selanjutnya tidak dipergunakan dalam analisis.

3.1. Statistik Deskriptif

Secara umum, responden merupakan masyarakat pada kelompok usia muda yakni antara 20 hingga 30 tahun. Jumlah responden pria adalah lebih banyak dengan proporsi 133 orang (53%) sedangkan responden wanita berjumlah 118 orang (47%). Penumpang yang telah diwawancarai mayoritas (59,4%) memiliki tingkat pendidikan setara SMA, sedangkan yang memiliki pendidikan Sarjana adalah sebanyak 27,5%. Sebagian besar responden merupakan kalangan pekerja, di antaranya pegawai negeri,

wiraswasta, karyawan swasta, dan lain-lainnya. Sementara itu, responden yang merupakan mahasiswa berjumlah 53 orang (21,1%). Berkaitan dengan hal ini pula, lebih dari 35% dari responden memiliki penghasilan di atas 2 juta rupiah. Besar angka ini merupakan nominal di atas Upah Minimum Rata-Rata (UMR) untuk kota Medan.

Tabel 2. Rangkuman statistik karakteristik identitas responden

<i>Usia (tahun)</i>	N	%	<i>Pekerjaan</i>	N	%
20 – 30	103	41,0%	PNS	29	11,6%
31 – 40	95	37,8%	Petani	12	4,8%
41 – 50	42	16,7%	Swasta	63	25,1%
51 – 60	11	4,4%	Wiraswasta	58	23,1%
<i>Gender</i>	N	%	Guru/Dosen	6	2,4%
Pria	133	53,0%	Pelajar/Mahasiswa	53	21,1%
Wanita	118	47,0%	Lainnya	30	12,0%
<i>Pendidikan Terakhir</i>	N	%	<i>Penghasilan Bulanan</i>	N	%
SMA	149	59,4%	kurang dari Rp 500.000	12	4,8%
Diploma	33	13,1%	Rp 500.000 – 1.000.000	60	23,9%
Sarjana (S1)	69	27,5%	Rp 1.000.000 – 2.000.000	79	31,5%
<i>Tujuan Perjalanan</i>	N	%	lebih dari Rp 2.000.000	100	39,8%
Bekerja/Bisnis	55	21,9%			
Pendidikan	25	10,0%			
Berbelanja	52	20,7%			
Berlibur	91	36,3%			
Lain-lain	35	13,9%			

3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Item Kuesioner

Uji validitas dan reliabilitas perlu dilakukan untuk menguji konsistensi (baik internal maupun eksternal) dari instrumen kuesioner yang dipergunakan. Kuesioner yang valid dan reliabel akan memberikan hasil ukur yang tepat dan sesuai dengan tujuan pengukuran yang diharapkan oleh peneliti. Hasil perhitungan dan pengolahan data dalam perangkat lunak SPSS memberikan hasil uji validitas untuk aspek kepentingan (*importance*) dan aspek kinerja (*performance*) pada Tabel 3. Seluruh item yakni komponen SPM yang dipergunakan dalam kuesioner adalah valid.

Tabel 3. Hasil uji validitas atribut kepentingan dan kinerja berdasarkan r-tabel

Item	r tabel	Atribut Kepentingan – Y (<i>Importance</i>)		Atribut Kinerja - X (<i>Performance</i>)	
		r hitung	Keterangan	r hitung	Keterangan
P1	0,361	0,390	Valid	0,410	Valid
P2	0,361	0,580	Valid	0,810	Valid
P3	0,361	0,460	Valid	0,610	Valid
P4	0,361	0,410	Valid	0,600	Valid
P5	0,361	0,430	Valid	0,420	Valid
P6	0,361	0,490	Valid	0,510	Valid
P7	0,361	0,670	Valid	0,730	Valid
P8	0,361	0,460	Valid	0,620	Valid
P9	0,361	0,460	Valid	0,450	Valid
P10	0,361	0,670	Valid	0,640	Valid

P11	0,361	0,570	Valid	0,600	Valid
P12	0,361	0,450	Valid	0,570	Valid
P13	0,361	0,590	Valid	0,790	Valid
P14	0,361	0,470	Valid	0,790	Valid
P15	0,361	0,460	Valid	0,560	Valid
P16	0,361	0,600	Valid	0,580	Valid
P17	0,361	0,600	Valid	0,740	Valid

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas atribut kepentingan dan kinerja

Atribut Kepentingan – Y (Importance)			Atribut Kinerja - X (Performance)		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N Items	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N Items
0,740	0,889	18	0,750	0,910	18

Selanjutnya, melalui uji reliabilitas yang dilakukan dengan perangkat lunak SPSS diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,889 untuk atribut kepentingan dan 0,910 untuk atribut kinerja. Nilai tersebut lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikan 95% dengan *alpha* 5% dan $Df - 2 = 30 - 2 = 28$, yaitu 0,361. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa setiap butir pernyataan untuk kedua atribut ini adalah reliabel.

3.3. Analisis Kuadran Standar Pelayanan

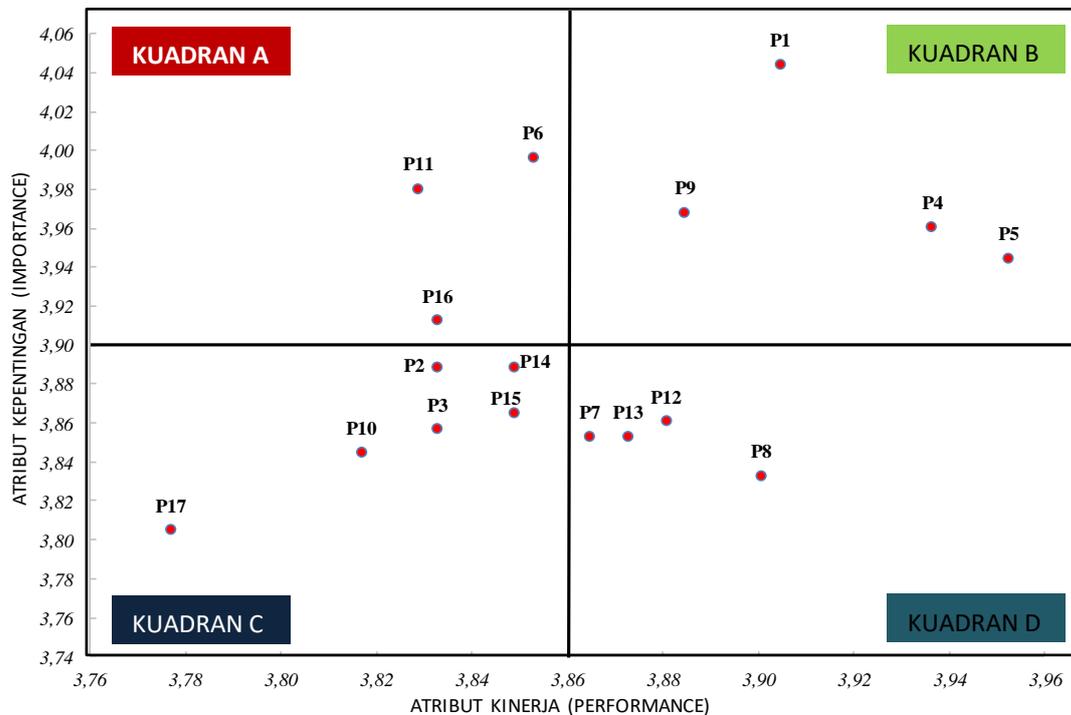
Hasil rekapitulasi statistik menunjukkan bahwa seluruh komponen pelayanan memiliki nilai rata-rata kepentingan di atas nilai 3,5. Tabel 5 menunjukkan rata-rata nilai kepentingan berkisar dari 3,8 hingga 4,04. Nilai ini cenderung seragam, dan ditunjukkan pula oleh besar nilai variansnya pada tabel. Hal ini menunjukkan penilaian responden terhadap seberapa penting masing-masing komponen layanan cenderung tidak jauh berbeda. Kecenderungan yang sama juga ditunjukkan pada nilai kinerja. Namun, perbedaannya terdapat pada rata-rata nilai kinerja yang lebih rendah, dan rentangnya yang lebih besar daripada nilai kepentingan.

Tabel 5. Rekapitulasi statistik hasil penilaian responden terhadap kedua atribut

RANGKUMAN NILAI KEPENTINGAN (<i>IMPORTANCE</i>)																	Rata-Rata Nilai Kepentingan = 3,90	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	
Maks.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Min.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Rata-rata	4,04	3,89	3,86	3,96	3,94	4,00	3,85	3,83	3,97	3,84	3,98	3,86	3,85	3,89	3,86	3,91	3,80	
Varians	0,72	0,80	0,85	0,78	0,77	0,78	0,81	0,88	0,75	0,82	0,80	0,79	0,81	0,79	0,83	0,86	0,86	
Median	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

RANGKUMAN NILAI KINERJA (<i>PERFORMANCE</i>)																	Rata-Rata Nilai Kinerja = 3,86	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	
Maks.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Min.	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	
Rata-rata	3,90	3,83	3,83	3,94	3,95	3,85	3,86	3,90	3,88	3,82	3,83	3,88	3,87	3,85	3,85	3,83	3,78	
Varians	0,83	0,86	0,85	0,81	0,74	0,91	0,82	0,83	0,81	0,92	0,90	0,86	0,81	0,82	0,92	0,96	0,85	
Median	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Jika melihat nilai rata-rata baik kepentingan maupun kinerja dari masing-masing komponen (P1 – P17), maka analisis kuadran dengan menggunakan nilai tengah skala likert (3,00) sebagai sumbu pembagi kuadran akan menghasilkan kondisi dimana semua komponen jatuh pada kuadran B yakni kategori pertahankan kinerja. Untuk mengidentifikasi lebih detil komponen mana yang perlu diprioritaskan, maka kami mempergunakan nilai rata-rata dari atribut kepentingan (3,90) dan kinerja (3,86) sebagai garis pembagi kuadran.



Gambar 2. Hubungan Penilaian Atribut Kepentingan dan Kinerja Pelayanan

Hasil *plotting* nilai rata-rata dari atribut kepentingan (Y) dan atribut kinerja (X) dapat dilihat pada Gambar 2. Pada gambar tersebut dapat terlihat 4 kuadran yang telah dijelaskan sebelumnya. Analisis kuadran menunjukkan terdapat sejumlah komponen Standar Pelayanan Minimal (SPM) jatuh pada kuadran A yang diprioritaskan untuk mendapatkan peningkatan, yakni tersedianya fasilitas keselamatan berupa alat pemukul pemecah kaca yang cukup (P6), perbaikan fasilitas kenyamanan tambahan seperti kaca film, *audio*, gorden dan AC bus (P11), serta penyediaan layanan keteraturan dimana penumpang dapat mengetahui informasi mengenai adanya gangguan perjalanan bus (P16). Di sisi lain, terdapat 4 komponen SPM yang cenderung berlebihan saat ini dan sebaiknya tidak menjadi fokus perhatian untuk peningkatan layanan ke depannya. Keempat komponen ini jatuh pada kuadran D yang berarti kinerja pelayanannya sudah baik meskipun sesungguhnya tidak dinilai sangat penting oleh penumpang. Keempat komponen tersebut adalah aspek kenyamanan berupa sesuainya jumlah penumpang dengan kapasitas bus (P7) dan posisi duduk yang sudah sesuai dengan nomor pada tiket

(P8), dan aspek keterjangkauan seperti ketepatan waktu dan waktu tunggu (P12) dan besarnya ongkos yang dibebankan kepada penumpang (P13).

Analisis kuadran juga menunjukkan 4 komponen pelayanan yang sangat penting bagi penumpang dan kinerjanya saat ini juga sudah dinilai baik. Komponen tersebut jatuh pada kuadran B, yakni: aspek keamanan dimana ada petugas keamanan di terminal bus (P1), aspek keselamatan dimana sopir bus dalam kondisi yang sehat untuk mengemudikan bus (P4) dan bus yang digunakan terlihat dalam kondisi yang layak jalan (P5), serta aspek kenyamanan dimana saat ini tersedia rak yang cukup untuk menyimpan bagasi selama perjalanan (P9). Pada kuadran C, komponen pelayanan dinilai tidak penting oleh penumpang dan pada kenyataannya kinerja yang dirasakan juga tidak cukup baik. Komponen pelayanan yang ada dalam kategori ini antara lain: aspek keamanan seperti daftar dan jumlah penumpang (P2) dan informasi nomor telepon pengaduan (P3), aspek kenyamanan berupa tersedianya fasilitas kebersihan (P10), aspek kesetaraan berupa tersedianya bangku prioritas dan kemampuan untuk memilih tempat duduk (P14), serta aspek keteraturan seperti informasi jadwal kedatangan-keberangkatan beserta tarifnya (P15) dan kinerja operasional (P17).

3.4. Heterogeneous Customer Satisfaction Index (HCSI)

Tabel 6 menunjukkan rangkuman proses perhitungan untuk memperoleh nilai HCSI yang mewakili nilai kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa bus antarkota Medan-Pematang siantar yang ditinjau.

Tabel 6. Perhitungan HCSI

Item	\bar{x}	var (X)		\bar{Y}	var (Y)		\bar{x} terkoreksi	bobot \bar{Y} terkoreksi	Skor
	a	b	c = a/b	d	e	f = d/e	g	h	i = g*h
P1	3,90	0,83	4,70	4,04	0,72	5,60	4,03	0,068	0,27
P2	3,83	0,86	4,46	3,89	0,80	4,89	3,75	0,059	0,22
P3	3,83	0,85	4,50	3,86	0,85	4,53	3,79	0,055	0,21
P4	3,94	0,81	4,85	3,96	0,78	5,06	4,19	0,061	0,26
P5	3,95	0,74	5,33	3,94	0,77	5,10	4,63	0,062	0,29
P6	3,85	0,91	4,23	4,00	0,78	5,12	3,58	0,062	0,22
P7	3,86	0,82	4,70	3,85	0,81	4,73	4,00	0,057	0,23
P8	3,90	0,83	4,72	3,83	0,88	4,38	4,05	0,053	0,21
P9	3,88	0,81	4,77	3,97	0,75	5,28	4,07	0,064	0,26
P10	3,82	0,92	4,16	3,84	0,82	4,69	3,49	0,057	0,20
P11	3,83	0,90	4,24	3,98	0,80	4,95	3,57	0,060	0,21
P12	3,88	0,86	4,52	3,86	0,79	4,87	3,86	0,059	0,23
P13	3,87	0,81	4,79	3,85	0,81	4,73	4,08	0,057	0,23
P14	3,85	0,82	4,71	3,89	0,79	4,94	3,99	0,060	0,24
P15	3,85	0,92	4,18	3,86	0,83	4,66	3,54	0,056	0,20
P16	3,83	0,96	4,01	3,91	0,86	4,57	3,38	0,055	0,19
P17	3,78	0,85	4,46	3,80	0,86	4,42	3,71	0,054	0,20
	Jumlah (Σ)	77,34	66,35	Jumlah (Σ)	82,52			HCSI =	3,87

Kinerja pelayanan bus antarkota rute Medan-Pematang siantar memperoleh indeks kepuasan sebesar 3,87 dari 5,00 atau sebesar 77,4% dari 100%. Nilai ini tidak jauh berbeda dari nilai rata-rata kinerja (*performance*) sebesar 3,86 meskipun telah dibobotkan berdasarkan nilai kepentingan dan variansnya. Hal ini terjadi karena penilaian kepentingan yang diberikan responden cenderung seragam, seperti yang telah disampaikan pada subseksi sebelumnya. Dalam hal ini, perhitungan *customer satisfaction index* tidak signifikan memerlukan pembobotan ketika nilai kepentingan yang diberikan responden cenderung seragam. Lebih lanjut, untuk dapat meningkatkan indeks kepuasan tersebut maka penyedia jasa layanan bus rute Medan-Pematang siantar dapat memperbaiki dan meningkatkan komponen pelayanan yang jatuh pada kuadran A seperti yang dijelaskan pada bagian sebelumnya.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penilaian penumpang terhadap komponen pelayanan bus perjalanan antarkota Medan-Pematang Siantar. Hasil penilaian akan menunjukkan komponen pelayanan mana yang perlu diprioritaskan peningkatannya, dan yang mana yang cukup dipertahankan. Hasil analisis kuadran dengan metode IPA menunjukkan bahwa penumpang menilai puas terhadap kinerja adanya petugas keamanan, sopir yang sehat dan bus yang layak, serta ketersediaan rak untuk menyimpan barang. Sementara itu, perhatian yang lebih banyak perlu diberikan kepada perbaikan layanan alat keselamatan seperti pemukul kaca, fasilitas kenyamanan seperti kaca film, audio, dan gordena, serta perlu adanya layanan informasi ketika ada gangguan pada perjalanan bus. Secara keseluruhan, penumpang memiliki tingkat kepuasan sekitar 77% terhadap kinerja pelayanan eksisting bus rute ini.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada mahasiswa prodi Teknik Sipil Unika Santo Thomas yang telah membantu dalam pengumpulan data, serta kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. S., Sulistyono, H., & Djakfar, L. (2017). Kajian Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Maskapai Penerbangan Rute Surabaya-Jakarta (Studi Kasus: Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya). *Jurnal Tata Kota Dan Daerah*, 7(1), 13–22.
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2009). A new customer satisfaction index for evaluating transit service quality. *Journal of Public Transportation*, 12(3), 2.
- Ganji, S. S., Ahangar, A. N., Awasthi, A., & Bandari, S. J. (2021). Psychological analysis of intercity bus passenger satisfaction using Q methodology. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 154, 345–363.
- Lestari, S. S. E. (2022). Pelayanan Bus Patas dan Ekonomi Pada Trayek Antar Kota. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 24(1), 51–61.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.
- Rojo, M., dell'Olio, L., Gonzalo-Orden, H., & Ibeas, Á. (2013). Interurban bus service quality from the users' viewpoint. *Transportation Planning and Technology*, 36(7), 599–616.
- Siahaan, R. (2018). Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan angkot di kota medan. *Jurnal Rekayasa Konstruksi Mekanika Sipil*, 1(1), 26–34.
- Sihombing, D. A. (2013). Analisa Pemilihan Moda Kereta Api dan Bus (Studi Kasus: Medan–Pematang Siantar). *Jurnal Teknik Sipil USU*, 2(3).
- Sultan, M. A., Gaus, A., Wahab, I. H. A., & Abdullah, A. M. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi Speedboat Tidore-Sofifi. *Jurnal Rekayasa Konstruksi Mekanika Sipil*, 3(2), 89–96.